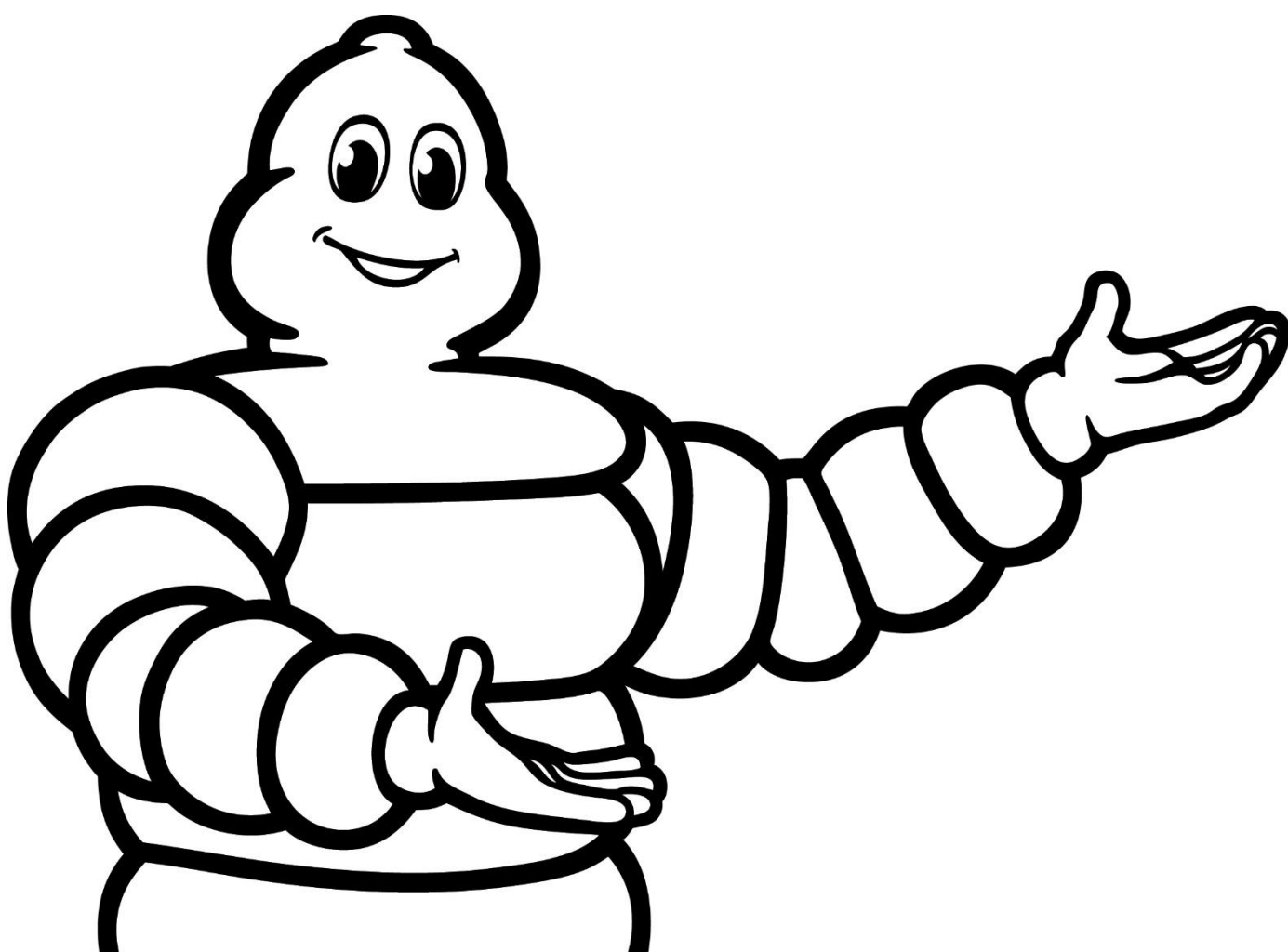




EVALUATION DU SYSTEME QUALITE FOURNISSEUR (ESQF)

FEVRIER 2024

DIRECTION OPÉRATIONNELLE ACHATS

SOMMAIRE

I – ELEMENTS POUR L’EVALUATION DU SYSTEME D’ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS	3
1.1 – Management de la Qualité et Organisation	3
1.2 – Respect des principes des Achats Michelin	4
1.3 – Compréhension des exigences du client	5
1.4 – Formation des équipes et responsabilités	6
1.5 - Gestion du développement et de l'évolution du produit et des processus	7
1.6 - Qualité des produits reçus des fournisseurs	8
1.7 – Processus de contrôle	10
1.8 – Programme d'inspection et qualité des mesures	12
1.9 - Gestion des flux	14
1.10 - Logistique - service clientèle	16
1.11 - Traitement des réclamations.	17
II – PRINCIPES DE L’EVALUATION Eléments pour l'évaluation du système d'assurance qualité fournisseur. MICHELIN demande à ses fournisseurs d'engager un programme d'assurance qualité qui garantisse que les produits livrés satisfont dans la durée les spécifications définies tout en respectant les aspects sociaux, environnementaux et économiques du développement durable. Les éléments suivants seront utilisés pour évaluer la pertinence du système	18

I - ELEMENTS POUR L'EVALUATION DU SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS

1.1 – Management de la Qualité et Organisation

- Le fournisseur met en œuvre la politique Qualité. Cette politique est appropriée à l'organisation, correctement déployée et comprise par le personnel.
- La performance Qualité est améliorée grâce à une approche continue dédiée et est basée sur la surveillance des indicateurs qualité. Cela inclus : la satisfaction des clients, les indices de capabilité, le taux de non-conformités et de réclamations, les livraisons dans les délais ...
- Des objectifs spécifiques au processus sont définis en matière d'efficacité et/ou d'efficience, surveillés et communiqués. Les exigences clients sont prises en compte lors de la définition des objectifs. Une comparaison régulière entre les objectifs spécifiques et les résultats actuels est réalisée et documentée.
- La direction de l'entité veille à ce que des réponses rapides sont apportées aux problèmes de qualité en analysant la cause racine et en respectant les délais fixés.
- Au moins une fois par an la performance de la Qualité est analysée (ex : revue de direction). Un plan d'améliorations est décidé. Cette analyse inclus, entre autres :
 - les résultats des précédents audits (internes, externes, clients)
 - la satisfaction client (objectifs et résultats)
 - les analyses des réclamations clients
 - les plans d'améliorations précédents
-  • La responsabilité, l'autorité et la position du service Qualité sont clairement définis et appliqués. L'entité a désigné une personne responsable dédiée à ses clients (ou à Michelin) en termes de Qualité, respect des spécifications, évolution du management, alertes, management des non-conformités, contrôle pendant le processus ...
- La conformité est garantie par des lois et réglementations et est mise en place.
- Les audits internes Qualité (incluant les produits et les process) sont planifiés et réalisés régulièrement par un personnel qualifié.
Ces audits comprennent des audits management et des audits des différentes étapes du processus
- La pertinence de l'audit interne est assurée par :
 - un périmètre représentatif et adapté selon les risques identifiés, les exigences clients ...

- une méthode d'audit définie, des auditeurs qualifiés, de préférence répertoriés dans une liste,
 - des actions correctives clairement décrites, contrôlées et vérifiées en terme d'efficacité,
 - des fréquences d'audits modifiées lorsque cela est nécessaire.
- La documentation, la gestion des données (interne et externe) et les enregistrements sont gérés par un système de gestion des données : vérifications et approbation, distribution, révision, modification, règles d'archivage, etc... La documentation du poste de travail est correctement gérée.

1.2 – Respect des Principes des Achats Michelin

A) Respect des Personnes



- Des process existent pour identifier et assurer le respect de toutes les réglementations relatives a travail des employés (en prenant en compte les sources locales, nationales et internationales - ex : l'Organisation Internationale du Travail) en termes de de sécurité, travail des enfants, travail physique, non-discrimination, liberté des associations, conditions de travail)
- Des outils sont mis en place pour créer un dialogue efficace avec les employés en matière de gestion du personnel.
- Une politique santé et sécurité est en place pour identifier et mettre en œuvre une approche d'amélioration de la sécurité et des rapports sont formalisés (accidents du travail, maladies professionnelles, ...)
- Des programmes mis en place visant à évaluer et développer l'ergonomie et l'hygiène industrielle, y compris la prise en compte des effets de l'entreprise sur la santé et la sécurité de son personnel, des éventuels sous-traitants sur place et des communautés autour de ses sites (évaluation et mesure de l'impact, plans de progrès et suivi des résultats).
- Des programmes existent pour évaluer et améliorer la qualité de vie au travail.
- Un processus existe pour assurer la sensibilisation et l'application de l'égalité des chances pour tout le personnel au sein de l'organisation.
- Des efforts sont déployés pour identifier et améliorer l'interaction et l'implication responsables avec les communautés locales, par exemple l'éducation, la formation, l'amélioration des conditions de vie locales, l'amélioration de la santé et de la sécurité (y compris la sécurité routière). Des actions sont également menées pour établir des relations constructives avec les autorités publiques.

B) Respect de l'Environnement

- Une politique environnementale existe et le fournisseur a défini des ambitions, des objectifs environnementaux à court et à long terme. Des indicateurs sont en place (consommation d'eau et d'énergie, émission de gaz à effet de serre, déchets toxiques, ...).
- Le fournisseur possède un système de management environnemental. Ce système est certifié par une organisation accréditée (ISO 14001, ...).
- Le fournisseur a un processus d'identification et de traitement de toutes les réglementations gouvernementales applicables en matière d'environnement, y compris en ce qui concerne la manipulation, le recyclage, l'élimination et/ou la mise au rebut des matières dangereuses.
- Les pratiques du fournisseur couvrent tous les aspects liés au produit afin de minimiser les risques potentiels pour l'environnement.
- Des processus existent pour gérer et minimiser les rebuts, les déchets et la mise en décharge, y compris l'emballage.

1.3 – Compréhension des exigences clients



- Toutes les exigences de Michelin concernant les produits, services, l'emballage, le conditionnement et la logistique sont connus et correctement appliquées. Si besoin, un contrat ou une acceptation formelle existent, validant la compréhension et le respect de ces exigences. Les documents relatifs à la révision des contrats sont conservés.
- Une étude de faisabilité (réalisée par une équipe polyvalente) pour la production, le développement, la logistique et les services est réalisée avant l'acceptation de la commande. Quand cela est nécessaire, des objectifs spécifiques sont définis pour satisfaire les exigences Michelin. La satisfaction des réglementations légales est également prise en compte (si besoin) durant l'étude de faisabilité.
- Le respect de la codification des produits : de l'envoi effectué par Michelin jusqu'au bon de livraison à Michelin, la codification est garantie, et les liens avec les codifications intermédiaires sont clairement établis. Pour éviter les erreurs, le système de codification mis en place permet aux équipes d'afficher clairement que le produit livré correspond au produit commandé.
- Tout écart par rapport au contrat est validé par Michelin, correctement communiquée au sein de l'organisation du fournisseur et clairement documenté.
- Une étude de capacité est réalisée pour confirmer la capacité du fournisseur à satisfaire les volumes demandés. L'étude inclut les conditions de reprise validées par Michelin, ainsi que des plans d'urgence pour garantir les livraisons.

- Les spécifications techniques applicables de Michelin et les caractéristiques spéciales (si elles existent) sont mises à jour. Elles sont revues périodiquement, et leur diffusion et leur mise en œuvre sont gérées. Les exigences Michelin sont correctement déployées et reliées au système qualité du fournisseur.
- Une approche BCM est en place pour couvrir tous les risques liés à l'approvisionnement. Une communication interne et externe immédiate est déclenchée en cas de goulots d'étranglement affectant le client.

1.4 – Formation des équipes et responsabilités

- Le besoin de personnel qualifié est anticipé en cas de projets majeurs ou de changements importants. Une grille de polyvalence est utilisée pour répondre au besoin en personnel, y compris les services supports (fluctuations des commandes des clients, absence de personnel).
- Si nécessaire, un plan de formation est disponible et géré régulièrement. Il couvre la formation du personnel à toutes les étapes de développement et de la gestion des projets, de la fabrication et des départements associés. Chaque poste de travail a sa propre description des sessions de formation. Un processus défini assure le changement du personnel, lorsque cela est nécessaire, à des intervalles réguliers ou après une période définie d'absence du poste. Les dossiers de formation sont conservés.
- L'achèvement des formations légales et/ou obligatoires fait l'objet d'un suivi (par exemple, pour les conducteurs de chariots élévateurs, les certificats de soudure, les certificats médicaux...). Une formation est dispensée aux employés qui manipulent des produits ou des matériaux nécessitant des précautions particulières. Des registres sont tenus.
- Les erreurs de production sont incluses dans les formations. L'utilisation des appareils de mesure est incluse dans la formation au poste de travail.
- Les responsabilités, les tâches et l'autorité des opérateurs sont décrites. Les exigences pour la qualification du personnel sont définies et appliquées. Des dossiers existent.
- Les formations et les attentes du poste pour les employés temporaires sont menés de la même manière que pour les employés permanents.
- Les exemples des réclamations clients et conséquences d'un travail inadapté, représentent des parties de la formation qui concerne les postes de travail.
- Un processus existe pour évaluer la sensibilisation des employés à la pertinence et à l'importance de leurs activités ainsi que leur façon de contribuer aux objectifs Qualité.

1.5 – Gestion du développement et de l'évolutions des produits et des processus

A) Développement des produits

- Le développement des produits est effectué selon des étapes appropriées : prototypes, pré-lancement, production de masse. Les contrôles, vérifications et validations à chaque étape du développement du produit sont régulièrement effectuées, en incluant la satisfaction aux besoins clients. Un modèle de plan de management est défini et appliqué (identification, documentation et management des évolutions).
- Des équipes multidisciplinaires préparent et valident les différentes étapes. Un garant Qualité valide la conformité des produits obtenus à chaque étape. La validation est documentée. Pour chaque point spécifiant une étape de validation : chaque validation est documentée et enregistrée.
- Une analyse des risques, comme l'analyse des modes de défaillance et de leurs conséquences (AMDEC) est utilisée. En cas de besoin, le lien avec les exigences de production client est établi. L'analyse des risques est régulièrement mise à jour. L'équipe de production contribue à l'analyse des risques (AMDEC). Le champ d'application de l'analyse des risques doit inclure chaque produit retravaillé.
- Un plan spécifique de contrôle (vérification du produit) est défini et appliqué durant chaque étape de développement (en incluant les tests, la vérification, l'inspection). Cela inclut, lorsque c'est nécessaire, des actions pour garantir les exigences clients. Cela est dirigée par une personne désignée. Le plan de Qualité est clairement lié à l'analyse des risques (étude AMDEC).
-  • En cas de l'évolution du produit : les impacts sur la planification de la Qualité sont mesurés (analyse des risques / AMDEC, vérification du plan de production, plan de contrôle, ...). Les changements non-initiés par Michelin sont discutés et validés avec Michelin.
- Les enregistrements (mesures, vérifications, paramétrages, ...) et les exemples des phases de prototype et de pré-lancement sont autorisées pour la production de masse. Toute la documentation est prête avant l'accord pour la production de masse.
- La validation des premiers exemples (prototypes) est documentée et enregistrée. Les résultats sont utilisés pour valider l'étape suivante.
- Les conditions d'autorisation pour la production de masse sont clairement définies (Qualité, Sécurité, Sécurité des personnes, Productivité, outils, transports et emballages en série, inspection et équipements de mesure).
- Les caractéristiques des produits et les paramètres du processus pour toutes les phases de traitement (valeurs cibles, seuils de tolérance, ...) sont

correctement définis et l'acceptation entre le développement et la production est enregistrée.

B) Evolution des processus

- Toute la documentation nécessaire concernant les évolutions est disponible, y compris le logiciel et/ou l'automatisme.
- Les méthodes (AMDEC, plan expérimental, SPC, capacités) sont utilisées pour valider les évolutions.
- Les fonctions Qualité valident l'impact sur le produit, avant l'évolution, ainsi qu'après la mise en œuvre finale de l'évolution.
- La consultation et l'information pour le client (consentement préalable) concernant les évolutions du processus sont effectués avant la mise en œuvre. Les changements non-initiés par Michelin sont discutés et validés par Michelin.

1.6 – Qualité des produits reçus des fournisseurs

A) Garantie Qualité fournisseurs

- Les produits achetés sont conformes avec les exigences décrites (besoins exprimés, spécifications, contrats, sources approuvées, équipe qualifiée, méthodes de contrôle, y compris les quantités livrées et délais ...)
- Les produits sont conformes aux exigences légales (impact environnemental, hygiène, santé, ...)
- Les processus de qualification des produits (exemple initial, essais industriels) et des services est utilisé. Une approche est en place pour assurer la stabilité des propriétés produits dans le temps.
-  • Le processus de contrôle des réceptions pour les matières premières est décrit et mis en œuvre efficacement pour garantir leur conformité avant leur utilisation.
- L'évaluation de la performance des fournisseurs pour les produits et services est régulièrement effectuée. Les objectifs sont définis.
- Les conditions de travail et les compétences requises sont adaptées à l'évaluation des produits entrants.

- L'évaluation des risques (risques de disponibilité, solutions de soutien, actions nécessaires pour garantir la qualité, approche de la continuité des activités, ...) est effectuée si nécessaire avec un plan d'action associé. Leur statut est clairement affiché.

B) Evaluation des fournisseurs

- La classification des fournisseurs existe avec des règles associées pour définir les critères de l'organisation pour la sélection et l'évaluation des fournisseurs, y compris l'évaluation des risques de la chaîne d'approvisionnement.
- Les exigences concernant le programme d'assurance de la qualité des fournisseurs de l'organisation sont décrites, si nécessaire. Lorsque cela est nécessaire, les exigences client sont intégrées dans les spécifications envoyées aux fournisseurs de l'organisation.
- L'organisation encourage ses fournisseurs dans leur approche qualité (pour obtenir des certifications).
- L'organisation conduit des audits du système de management de la qualité de ses fournisseurs avec des auditeurs qualifiés (qui répondent à une norme interne ou externe).
- Un processus existe pour l'amélioration des produits et services (avec les fournisseurs de l'organisation).
- Les fonctions Qualité, y compris l'industrialisation, et les outils / méthodes pour résoudre des problèmes liés au produit sont définis dans l'organisation du fournisseur.
- Mise en place d'un système de suivi pour les contrats sous-traités. Les responsabilités sont clairement définies. L'organisation a déployée une supervision des activités sous-traitées avec des règles associées, y compris les principaux besoins de formation.
- Le fournisseur a une politique d'achats durable. Il évalue les performances de sa chaîne d'approvisionnement en matière de RSE (revue de performance RSE, questionnaire d'auto-évaluation, audits, ...)
- Le personnel Achats est sensibilisé aux principes d'achats durables (respect des lois et règlements, éthique, santé et sécurité, droits humains, environnement, anti-corruption, concurrence loyale, ...)

1.7 – Processus de contrôle

A) Caractéristiques importantes, connaissance des paramètres à contrôler et des défaillances potentielles

- Le fournisseur utilise des méthodologies statistiques pour établir, contrôler et vérifier la capabilité des caractéristiques du produit et des paramètres processus adaptés (AMDEC, plan d'expérience, SPC, ...). Les limites de contrôle et tolérances sont définies avec des règles d'action associées.



- Les caractéristiques importantes du produit et les paramètres du processus sont identifiés et associés à des méthodes de vérification et de contrôle. Ce système est conforme aux exigences du client lorsque cela est nécessaire et ne peut être modifié que par une personne autorisée.
- Les données relatives aux machines/outils/aides auxiliaires lorsqu'elles sont essentielles pour le produit et le processus sont clairement identifiées et gérées.
- Examen des principaux paramètres et des résultats des produits, avec prise de mesures, le cas échéant, pour maintenir ou améliorer la capacité de contrôle. Les objectifs sont définis et des plans d'action sont déclenchés en cas de déviation. Les index de capabilité sont périodiquement revus. Les données enregistrées sont disponibles et peuvent être attribuées au produit et au processus.

B) Application du processus de contrôle

- Pour respecter les exigences spécifiées, le fournisseur applique une méthode durable pour superviser les processus (boucles de contrôle automatique, système de prévention des erreurs, tests automatiques, ...). En cas de déviation des actions sont prises. Les dossiers de non-conformité sont conservés.
- Le fournisseur doit définir la capabilité nécessaire des produits / caractéristiques des processus à suivre. Lorsque les concepts statistiques sont utilisés (SPC), les objectifs C_p/C_{pk} sont à minima = 1.33, P_p/P_{pk} = 1.687. En cas de caractéristiques où une certaine capabilité ne peut pas être obtenue, une inspection à 100% est requise. En cas de déviation, un plan d'action est déployé.
- Lorsque des cartes de contrôle sont utilisées, les limites de contrôle sont clairement spécifiées et reconnaissables et les cartes de contrôle sont régulièrement mises à jour et révisées.

- Selon la dernière mise à jour validée, les instructions, documents d'inspection, instructions de vérification, ... sont disponibles sur les lieux de travail, les postes d'inspection et les postes de vérification et sont mis à jour après chaque changement effectué. Ils sont cohérents avec les autres sources de documents (plan d'inspection, ...) et sont élaborés par des équipes pluridisciplinaires selon un format standard.
- Le fournisseur prend en considération les non-conformités, l'analyse des causes racines, les plans préventifs et d'actions correctives pour améliorer les limites et les règles de contrôle des processus.
- Les conditions de reprise sont spécifiées et garanties. Les conditions d'utilisation des matériaux restants à la fin de la campagne et/ou les conditions de recyclage sont définies et garanties.
- Au poste de travail, les produits et matériaux sont fournis en fonction des besoins, en tenant compte de la quantité de commande/de la taille du lot conformément au concept logistique.
- Les paramètres et logiciels qui influencent le processus sont protégés contre les accès non autorisés.
- Il est démontré que les processus sont mis en œuvre conformément aux exigences clients et que les produits qui en résultent répondent aux spécifications du client.

C) Maintenance

- Les programmes de maintenance préventive et prédictive sont réalisés avec des règles associées. Les ressources pour la réalisation de la maintenance nécessaire est valable, avec la dernière version du logiciel installé.
- Les pièces de rechange critiques sont identifiées et leurs stocks sont gérés.
- Les activités de maintenance programmées et non programmées qui ont été effectuées sont documentées. Un processus d'analyse des pannes et d'optimisation des temps d'arrêt est mis en place. Les incidents particuliers sont documentés.
- Les outils sont gérés en fonction de leur état d'utilisation (OK, NOK, en réparation), de leur temps d'utilisation, de leur protection....

- Les programmes de maintenance préventive et prédictive sont gérés avec des règles associées. Les ressources pour la réalisation de la maintenance nécessaire sont disponibles). Tous les types d'outils utilisant des logiciels (avec la dernière version) sont concernés.

1.8 - Programmes d'inspection et qualité des mesures

A) Programmes d'inspection

- L'inspection des produits depuis le démarrage, pendant la fabrication et l'inspection finale est appropriée et correctement appliquée. Les enregistrements nécessaires sont conservés.
- Les enregistrements de qualité relatifs à la conformité des caractéristiques significatives et des paramètres de processus sont gérés et conformes au plan de contrôle.



- La libération est autorisée par un protocole clair et la fréquence des contrôles est appropriée. Les certificats d'analyse (COA) sont correctement remplis. Les spécifications techniques sont présentes et, si nécessaire, les indicateurs visuels/aspects sont présents. L'approbation de la libération est clairement rédigée par la personne autorisée. Le protocole peut prévoir des arrêts de production.
- Lorsque des pièces ou des échantillons sont envoyés pour être mesurés, le produit final reste bloqué jusqu'à la confirmation de la conformité.
- Les données relatives aux machines/outils/aides validés sont notées dans le plan de contrôle de la production et/ou les documents de production et d'inspection.
- Les mesures requises en cas de perturbation du processus sont décrites dans le plan de contrôle de la production et sont mises en œuvre et documentées.

B) Contrôle des équipements de mesure et de surveillance

- Définition formalisée du champ d'action du laboratoire (types de mesures, produits, gammes de mesures...). L'agencement permet des mesures correctes.
- Chaque équipement d'inspection, de mesure ou d'essai est identifié par une désignation unique (y compris les équipements appartenant aux employés). Les

dispositifs de mesure utilisés pour les caractéristiques significatives du produit et les principaux paramètres du processus sont clairement désignés (dans les instructions de travail, le plan de vérification...).

- Les équipements d'inspection, de mesure et d'essai sont conformes lorsqu'ils sont comparés à l'exactitude et à la précision requises.
- Des mesures appropriées, y compris la notification au client, sont prises sur le produit et le processus lorsqu'il s'avère que l'équipement de mesure ou d'essai d'inspection n'est pas étalonné.
- Le processus de validation des équipements de mesure est documenté et comprend : la qualification (capacité par rapport au besoin, précision...), la mise à jour si nécessaire, la qualification du logiciel le cas échéant, l'alignement sur les méthodes Michelin si nécessaire, le suivi de la qualité de la mesure dans le temps (utilisation de matériaux de référence, essais inter-laboratoires...).
-  • La gestion des équipements de mesure (pour le processus, pour le produit, en laboratoire) comprend : l'étalonnage (à des intervalles spécifiés par rapport aux normes), le réglage et le réajustement le cas échéant, l'identification de l'état de l'étalonnage, la protection contre les ajustements non autorisés, la protection contre les dommages liés aux conditions de manipulation et de stockage. Une vérification "quotidienne" est en place.
- La métrologie est liée aux normes nationales et internationales.
- Gestion et classement corrects des registres d'étalonnage.
- Lorsque le fournisseur fait appel à des activités d'étalonnage sous-traitées, il existe une gestion appropriée de cette activité (portée définie, capacités de performance, accréditation, rapports d'étalonnage...).

1.9 - Gestion des flux

A) Gestion des flux, de la manutention, du stockage et de la traçabilité

- Les risques liés à la gestion des flux, à la manipulation, au stockage et à l'identification sont traités dans le cadre de l'analyse des risques (étude AMDEC) et d'une approche pluridisciplinaire. Cette analyse des risques s'applique aux matériaux, aux logiciels et aux produits.
- Tous les aménagements du lieu de travail sont adaptés (y compris sur le plan de l'ergonomie et de la sécurité) au produit et aux conditions de travail.
- Une approche de type 5S assure l'amélioration de l'organisation des postes de travail ainsi que sa préservation dans le temps ("Trier", "Mettre en ordre", "Briller", "Standardiser" et "Pérenniser").
- Les produits entrants sont stockés de manière appropriée. Les produits ou pièces de référence "suspects" et/ou mis en quarantaine sont stockés en toute sécurité et ne peuvent être utilisés.
- Des règles correctes de rotation des stocks optimisent la situation à toutes les étapes de la transformation (des matériaux entrants aux produits finaux). Des systèmes d'inventaire appropriés (par exemple, Kanban, Juste à temps, FIFO) sont utilisés pour gérer les stocks, y compris les quantités résiduelles (matières premières, auxiliaires, ...).
- Des organisations existent pour prévenir tout dommage aux matériaux et produits entrants au cours de la manipulation, du stockage et de la livraison. Évaluation des conditions de stockage à des intervalles appropriés afin de détecter toute détérioration.
- Des moyens appropriés sont utilisés pour l'identification des matériaux, des pièces, des produits (à l'arrivée, en cours de fabrication, en cours de stockage et avant l'expédition), ainsi que pour le contrôle et l'état des tests. Le cas échéant, l'état de libération est clairement affiché. Ces moyens garantissent qu'il n'y a pas de confusion ou d'erreur dans les matériaux, les pièces ou les produits.
- Les campagnes spécifiques (les tests, la production limitée) sont gérées avec une approche spéciale permettant une séparation totale de la production normale.



- Un système de traçabilité permet de reconstruire le processus de fabrication. La traçabilité comprend : les valeurs des paramètres clés, les résultats des mesures, l'identification de tous les matériaux, le calendrier, les matières premières utilisées, y compris l'identification du fournisseur. Lorsqu'elles sont obligatoires ou requises, les données de traçabilité sont conservées et enregistrées.
- L'utilisation des pièces détachées, des pièces retravaillées et des produits réutilisables est clairement définie et la traçabilité est assurée.

B) Risques de contamination des produits



- Il existe des méthodes et des procédures pour prévenir toute contamination et contrôler les produits contaminés. Il est garanti que les lots sont séparés et qu'il n'y a pas de contamination croisée ni de mélange des produits.
- La protection des produits est assurée par des conteneurs, des palettes et des emballages...
- Les pièces, les produits entrants et les matériaux auxiliaires critiques sont protégés contre les influences environnementales/climatiques.
- L'ordre et la propreté des ateliers et des entrepôts sont efficaces. Les cycles de nettoyage sont définis.
- Les outils, les équipements et les matériaux auxiliaires, qui ont un effet direct sur le produit, sont contrôlés en conséquence.
- Les produits de rebut et de reprise doivent être clairement identifiés et stockés dans des zones dédiées.

C) Traitement des non-conformités



- Il existe des méthodes pour détecter, identifier et isoler les produits non conformes à toutes les étapes du processus, y compris pour les produits finis. Des zones dédiées et identifiées interdisant l'utilisation de produits non conformes sont clairement définies pour les produits non conformes, afin d'éviter que ces derniers ne passent à l'étape de production suivante.
- Les non-conformités sont enregistrées pour permettre l'analyse des défauts.
- Les procédures et les responsabilités sont clairement définies pour les produits non conformes.

La livraison de produits non conformes est soumise à l'accord formel préalable du client.

- Les règles et les limites concernant les produits à retravailler ou à préparer sont clairement définies et respectées.
- Il existe un traitement des non-conformités selon une méthodologie définie (similaire à l'approche 8D). Le plan de réaction comprend des actions immédiates et correctives. L'efficacité des plans d'action doit être vérifiée. L'AMDEC est mise à jour si nécessaire. En cas de défaillances répétées, une analyse plus détaillée des causes doit être effectuée en conséquence.
- Des procédures existent pour prendre en compte la détection des non-conformités après l'expédition ou pendant l'utilisation.
- Il existe des preuves de contrôle des produits non identifiés ou suspects considérés comme non conformes.

1.10- Logistique – Service clientèle

A) Exigences en matière de logistique et de service Michelin



- Les exigences Michelin en matière de dates de livraison, de quantités, de transport, d'emballage, de conditionnement, d'identification, de COA,... sont appliquées. Des plans d'action sont établis en cas de déviation.
- Les documents administratifs et les factures sont bien gérés. En cas de besoin, les réponses à Michelin sont transmises avec efficacité.
- Les stocks de sécurité convenus avec Michelin sont correctement gérés.
- Les capacités du processus sont régulièrement évaluées pour assurer les besoins de Michelin (en termes de quantité et de qualité). Les produits entrants sont fournis en quantité suffisante.
- Les différents modes de transport sont définis dans le cadre d'un processus clair. Des méthodes d'inspection sont utilisées pour confirmer. Tous les dommages potentiels du produit pendant le transport sont anticipés (température, contamination, ...). Le fournisseur dispose d'un système de suivi des performances des transporteurs des produits à destination de Michelin.
- Le fournisseur contrôle régulièrement le respect des délais de livraison.

- Il existe une méthode de suivi et d'établissement de rapports sur les incidences des frais de transport supplémentaires.

B) Conformité des livraisons

- Cohérence du système d'identification des commandes et de l'étiquetage des produits avant la livraison, garantissant le type de produit livré. L'étiquetage des produits est maintenu pendant le transport.
- Il existe un processus empêchant l'expédition de produits non conformes aux spécifications.
- Les livraisons de produits au client sont identifiables et documentées. La traçabilité des livraisons est garantie.
- Les livraisons spéciales et les livraisons sous déviation sont enregistrées et identifiées.

1.11- Traitement des réclamations

A) Processus d'assimilation des réclamations

- Le fournisseur a mis en place une procédure pour examiner, gérer et enregistrer efficacement les réclamations des clients.
- Un processus de communication interne des réclamations des clients dans l'ensemble de l'organisation (y compris les travailleurs) est en place.

B) Actions préventives et correctives



- Il existe une procédure établie pour traiter les réclamations (approche 8D). Elle passe toujours par les principales étapes (groupe de travail, description du problème, actions immédiates, causes racines, actions correctives, validation de l'action, actions préventives, efficacité du plan d'action...).
- Il s'agit d'une application de solutions à d'autres processus similaires (y compris d'autres usines de production).
- Efficacité des réponses aux demandes d'action de Michelin et respect des délais.

- Il existe des indicateurs pour mesurer les non-conformités des produits livrés et ils sont utilisés pour améliorer le niveau de qualité.
- Tous les documents nécessaires au traitement des réclamations sont conservés.

II – PRINCIPES DE L’EVALUATION

A) Principe de calcul des notes ESQF

Les évaluations sont réalisées par des auditeurs MICHELIN dans les locaux du fournisseur.

Chaque chapitre est composé d'une ou plusieurs sections. Une note de performance est attribuée à chaque section selon les règles suivantes :

Conformité totale aux exigences	10
Exigences souvent satisfaites, écarts mineurs	8
Exigences partiellement satisfaites, écarts importants. Un plan d'amélioration peut être proposé.	6
Exigences insuffisamment satisfaites, écarts majeurs. Une/des action(s) corrective(s) est/sont nécessaire(s).	4
Exigences non satisfaites. Une/des action(s) corrective(s) est/sont requis(es).	0

Certaines parties du référentiel, à cause de leur importance, ont leur impact sur le résultat :

- Le score du chapitre 3 est multiplié par 3
- La section 9C "*Traitement des Non-Conformités*" est multipliée par 2
- Le score du chapitre 11 est multiplié par 2

Des lignes spécifiques peuvent être considérées comme des "Points clés". Elles sont désignées par 

Lorsqu'une action corrective est demandée sur un point clé, le score du chapitre est minimisé (multiplié par 0,7).

La note **ESQF Qualité** est obtenue comme suit :

$$\text{Note ESQF qualité} = \frac{\text{Somme des notes des 10 chapitres (hors ch. 2)}}{\text{Somme des notes maximales des 10 chapitres (hors ch. 2)}} \times 100$$

Note ESQF chapitre 2 = $\frac{\text{Somme des notes du chapitre 2}}{20} \times 100$
--

B) Le résultat de l'audit est déterminé selon le score ESQF donné dans les tableaux suivants :

- Score d'audit ESQF pour la partie Qualité (Ch. 1 - 3 à 11)

100%-90%	Audit réussi.
89%-80%	Audit réussi. De la documentation peut être requise pour mesurer le progrès sur les points clés
79%-70%	Echec de l'audit. Un plan d'amélioration est nécessaire. Un re-scoring sera réalisé après examination des documents.
69%-60%	Echec de l'audit. Un plan d'amélioration est nécessaire. Un re-scoring sera réalisé après examination des documents.
<60%	Echec de l'audit. Un plan d'amélioration est nécessaire. Un autre audit sera organisé pour valider les améliorations.

- **Score d'audit ESQF pour le Chapitre 2 (Respect des principes des achats)**

100%-90%	Audit réussi
89%-80%	Audit réussi De la documentation peut être demandée pour mesurer le progrès sur les points clés
< 80%	Echec de l'audit. Un plan d'amélioration est nécessaire. Un re-scoring sera effectué après l'examination des documents.