



INDICATEUR QUALITÉ

AVRIL 2021

DIRECTION OPÉRATIONNELLE ACHATS

OBJET

Ce document décrit les principaux indicateurs Qualité nécessaires au suivi de la performance des fournisseurs et de la satisfaction des clients.

DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique sur le périmètre Groupe aux fonctions Achats en charge de la relation fournisseurs.

1. Principes

Les indicateurs décrits dans ce document permettent aux différents domaines des Achats (Matières Premières, Achats Industriels) d'effectuer le suivi :

- de la conformité aux exigences des produits achetés
- des ruptures d'approvisionnement client
- de la performance de livraison

La manière d'établir ces indicateurs est modulable selon les domaines et les produits ou services fournis. Cette liste n'est pas exhaustive ; les domaines peuvent utiliser d'autres indicateurs pertinents pour autant qu'ils permettent d'assurer un suivi équivalent. Les informations permettant d'établir ces indicateurs peuvent provenir de Michelin ou des fournisseurs.

2. Suivi de la conformité aux exigences des produits achetés

Cet indicateur mesure la qualité intrinsèque des produits et services (respect du cahier des charges, retard, défaut de conditionnement, ...). La qualité des produits et services est appréciée en fonction des non-conformités enregistrées.

2.1 Matières premières

On mesure l'**Indicateur Qualité Business**, qui 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

Les niveaux de criticité sont communiqués au fournisseur, avec chaque dossier de réclamation.

| Cotation | | | |
|---|----|---|----|
| 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 |

Pour toutes les non-conformités de typologie d'erreur produit, la criticité sera obligatoirement positionnée à 100, quels que soient la décision ou le lieu de détection de l'usine émettrice.

2.2 Hors matières premières

- Achats récurrents (dont type catalogue)

$$IQL \text{ en } \% = \frac{\text{Nombre de livraisons conformes} \times 100}{\text{Nombre total de livraisons livrées}}$$

- Achats non récurrents :

Les achats sont structurés à la maille de l'affaire. Pour mesurer la performance du fournisseur, un bilan d'affaire est réalisé, dans lequel apparaissent des indicateurs **délais** (délai initial / délai actualisé / délai réalisé) et de conformité aux exigences (expression des non-conformités, réclamations qualité, évaluation par les clients internes etc.)

3. Suivi de la performance de la livraison

Le suivi de la performance de livraison est effectué par le suivi des non-conformités **délais** et des non-conformités **quantités**. L'**Indicateur Qualité Delivery** évalue la performance de la livraison 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.

n_i = nombre de livraisons hors du délai et de la quantité contractuels.

- **Pour les matières premières :**

- on tiendra compte des fenêtres de livraison acceptables définies par Michelin.
- 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** = $\frac{\text{Nombre de jours entre mini et maxi}}{\text{Nombre de jours total}}$