# EXIGENCES GENERALES QUALITE ACHATS


Préambule : ..... 2
1 - LE CHOIX DES TIERS ..... 2
1.1 Evaluation et sélection des tiers ..... 2
1.2 Règlementaire ..... 2
1.3 Police d'assurance ..... 2
1.4 Le coût ..... 2
1.5 Le respect des délais ..... 2
1.6 L'innovation ..... 2
1.7 La communication ..... 2
1.8- Facturation ..... 3
1.9- Responsabilité Sociétale d'Entreprise ..... 3
2 - LA LIVRAISON DES PIECES PROTOTYPES ET EI : ..... 3
2.1 Cahier des Charges ..... 3
2.2 Prototypes ..... 3
2.3 Préparation des échantillons initiaux ..... 3
2.4 Présentation des échantillons initiaux ..... 5
2.5 Acceptation des échantillons initiaux ..... 5
3- LA LIVRAISON EN SERIE ..... 5
3.1 Maîtrise des procédés ..... 5
3.2 Type et étendue de la maitrise des prestations externes ..... 5
4-LOGISTIQUE ..... 6
4.1 Accusés Réceptions ..... 6
4.2 Livraisons ..... 6
4.3 Unité de manutention ..... 6
4.4 Unité de conditionnement ..... 6
4.5 Identification ..... 6
4.6 Déchargement ..... 6
4.7 Sécurité ..... 7
4.8 Evaluation des performances logistiques ..... 7
4.9 Evaluation des capacités de production ..... 7
4.10 Traçabilité ..... 7
4.11 Traitement de la logistique suite à Non-Conformité Qualité ..... 7
5 SUIVI DE LA PERFORMANCE ..... 7
6 RESPONSABILITES DU TIERS ..... 9
6.1 Avis de Non-Conformité ..... 9
6.2 Incidents critiques/ Traversant ..... 10
6.3 Confidentialité ..... 10
6.4 Audit/ Droit d'accès ..... 10
6.5 Arrêt marché ..... 10
6.6 Plan d'urgence ..... 10
7- LA GESTION DES MODIFICATIONS ..... 11
7.1 Modification système ..... 11
7.2 Modification processus ..... 11
7.3 Modification produit ..... 11
7.4 Modification logistique ..... 11
7.5 Préavis de communication ..... 11
8- L'AMELIORATION CONTINUE ..... 12
8.1 Qualité et coûts ..... 12
8.2 Produits robustes ..... 12
9- SECURITE ET REGLEMENTATION ..... 13
9.1 Exigences en matière de Sécurité Aérienne ..... 13
10- DEVELOPPEMENT DURABLE & CLAUSES RSE ..... 13
11 - GLOSSAIRE ..... 18
12 – MATRICE DE CONFORMITE / COMPLEMENTS DU FOURNISSEUR ..... 19


**Document à renvoyer signé par le tiers :**

| Société | Nom | Fonction | Date | Signature |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

# Préambule :

L'indication CLAYENS représente le groupe ainsi que les filiales du groupe CLAYENS, présentes et futures.
Ce document définit les Exigences Générales Qualité Achats, pour les fournisseurs et sous-traitants de CLAYENS.
Dans ce document, le fournisseur ou sous-traitant est dénommé tiers.

Les EGQA doivent impérativement être renvoyées signées par le tiers pour la création du fournisseur dans le panel du groupe CLAYENS.
La dernière version en vigueur est disponible sur notre site internet CLAYENS Group | CLAYENS (clayens.com).

Cet engagement est valable entre les deux sociétés :

La société signataire du présent document et CLAYENS SAS, société par actions simplifiée au capital de 31 903 850 €, ayant son siège social au 10, Rue Jean Rostand – 69740 GENAS - France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 500 212 188. Représentée par Eric PISANI en qualité de CEO.
Le présent contrat d'engagement est valable pendant toute la durée de vie des produits livrés.
La dénomination CLAYENS représente ses filiales présentes et futures.

# 1 - LE CHOIX DES TIERS

*« L'organisme doit déterminer et appliquer des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes, fondés sur leur aptitude à réaliser des processus ou fournir des produits et services conformes aux exigences ». Extrait de la norme ISO 9001*

### *1.1 Evaluation et sélection des tiers*

Les tiers du groupe CLAYENS sont sélectionnés en privilégiant ceux qui ont obtenu une certification, ISO 9001, IATF 16949, AQAP 2110, ISO13485, EN 9100 ou EN9120… pour les fournisseurs historiques ou imposés par les clients non certifiés à minima ISO 9001, il est demandé d'engager la démarche de mise en place d'un système de management de la qualité.

La pré-sélection d'un tiers est effectuée par les équipes Achats/Qualité au travers d'un questionnaire de pré-évaluation suivi ou non d'une visite, permettant d'évaluer ses capacités techniques et qualitatives à fournir des produits avec zéro défaut.

La certification tierce partie du fournisseur devra être conduite par un organisme certificateur portant la marque d'accréditation d'un membre reconnu de l'IAF MLA (International Accreditation Forum - Multilateral Recognition Arrangements) dont le domaine principal inclus la certification des systèmes de management sur la base de l'ISO/CEI 17021.

La certification IATF 16949 du fournisseur devra être validée par un organisme de certification tierce partie reconnu par l'IATF.

### 1.2 Règlementaire

Le fournisseur devra répondre aux exigences réglementaires applicables dans le domaine d'activité et demandées par CLAYENS. Il est de la responsabilité du fournisseur de se tenir strictement à jour des évolutions réglementaires et de tenir informé CLAYENS de tout changement ayant un impact sur la conformité du produit livré.

### *1.3 Police d'assurance*

La souscription d'une police d'assurance (couverture responsabilité civile) est nécessaire dans le cadre de futurs développements avec le groupe CLAYENS.
Le tiers justifiera la souscription d'un ou plusieurs contrats d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir du fait d'un produit défectueux.
Ces contrats d'assurance doivent être en vigueur le temps du partenariat avec le Groupe CLAYENS, et doivent prendre en compte les défaillances ayant lieu durant la vie du produit, même si le partenariat avec le Groupe CLAYENS s'est achevé.
De plus, le tiers doit tenir informé le Groupe CLAYENS de tout changement sur ces contrats.

### *1.4 Le coût*

Le prix proposé par le tiers doit favoriser la compétitivité et être en cohérence avec le marché. Le tiers montrera sa capacité à proposer des améliorations du produit et/ou du process ayant un effet de réduction des coûts.

### *1.5 Le respect des délais*

Le tiers sera évalué sur son respect des délais de livraisons au cours de la vie du produit.
Un calcul de taux de service est réalisé tous les mois.

### *1.6 L'innovation*

Le niveau de formation des interlocuteurs proposés par le tiers ainsi que les techniques de fabrication utilisées seront prises en compte par le groupe CLAYENS dans l'évaluation de la capacité du tiers à proposer des modifications innovantes.

### *1.7 La communication*

Pour faciliter son intégration dans les réunions de travail et la recherche d'améliorations, il est important que le tiers maîtrise le français et/ou l'anglais. A ce titre toutes les communications orales et écrites, 8D, dossiers d'échantillons initiaux, etc. doivent être réalisés en français ou en anglais.

### *1.8- Facturation*

Dans le cadre de notre démarche pour la dématérialisation des factures, nous vous remercions de nous adresser, vos factures sous format numérisé PDF natif (non scanné), en lieu et place de vos documents originaux reçus par voie postale.

L'adresse mail de facturation est à obtenir auprès votre contact CLAYENS.

A réception, nous traiterons votre demande afin de valider le support informatique. Toute facture adressée sur une autre adresse mail que celles mentionnées ci-dessus, ne sera ni traitée, ni comptabilisée.

### *1.9- Responsabilité Sociétale d'Entreprise*

Le tiers sera évalué sur son respect des critères RSE, CLAYENS intègre dans les critères de sélection de ses fournisseurs leur engagement pour la responsabilité sociétale.

# 2 - LA LIVRAISON DES PIECES PROTOTYPES ET EI :

Domaine d'application : pièces sur plans, spécifiques, ainsi que les prestations de sous-traitance.
Les pièces « catalogue » et inserts livrés par le client ne sont pas concernés par ce paragraphe.

### *2.1 Cahier des Charges*

Un cahier des charges achat (DOC088) qui récapitule les exigences du groupe CLAYENS est transmis au tiers, afin de s'assurer que le tiers les respecte.
Ce Cahier Des Charges (CDC) doit impérativement être renvoyé signé par le tiers avant la livraison des Echantillons Initiaux.
Le CDC doit être accompagné de la liste des documents exigés dans les paragraphes ci-dessous ainsi que d'une analyse capacitaire pour s'assurer que le fournisseur est apte à répondre aux exigences prévisionnelles CLAYENS.

### *2.2 Prototypes*

La commande des prototypes est accompagnée d'un plan et/ou d'un cahier des charges.
Un dossier Qualité pièces prototypes peut-être demander, tel que défini pour les échantillons initiaux.

### *2.3 Préparation des échantillons initiaux*

La commande des échantillons initiaux est accompagnée d'un plan et/ou d'un cahier des charges.
En réponse à cette commande, le tiers doit alors fournir un Dossier d'Assurance Qualité Produit (DAQP) et/ou PPAP.
Autres appellations : Dossier d'échantillons initiaux, DVI, FAI, contenant tout ou partie des éléments suivants (liste non exhaustive) :

- La fiche de données de sécurité matériaux (FDS)
- La Fiche de données produit (caractéristiques technique)
- Certificat REACH et absence de Latex de la matière
- Certificat ROHS lorsqu'applicable
- Certificat de conformité matière
- Le plan utilisé pour fabriquer les échantillons initiaux
- Le synoptique de fabrication
- L'AMDEC processus
- Le plan de surveillance
- Le rapport de métrologie ou rapport de contrôle par rapport au plan et/ou au cahier des charges
- Le résultat des études de capabilité
- Le résultat des études Répétabilité et Reproductibilité des moyens de contrôle
- Le résultat d'analyse de la matière première
- Le rapport d'essais le cas échéant
- Le document rapport d'EI (PSW)

Le contenu exact de ce dossier est précisé dans le CDC.

Le pilotage des jalons projet sous modèle APQP est recommandé pour les secteurs automobile, aéronautique, médical et autres industries.

Attention cette liste d'exigences n'est pas exhaustive, pour certains domaines tels que l'automobile, le médical et autres, des exigences réglementaires sont exigées par exemples : Minéraux de conflits, PFAS, SVHC, POPs (Polluants organiques persistants).
Le fournisseur doit s'engager à respecter le dernier amendement de chacune des réglementations. On peut également étendre ces prérequis réglementaires pour le packaging et les produits utilisés dans le process de fabrication.
Des exigences spécifiques clients peuvent s'ajouter à cette liste et seront communiquées par CLAYENS au cas par cas.

#### *A- Spécificité secteur Santé*

- Document de gestion des risques Produit : Analyse des risques produit du composant dans le cas de son usage pour un DM (Dispositif Santé)
- Document de gestion des risques Process : Analyse des risque process de production du composant
- Rapport de Qualification QI/QO/QP des équipements de production : Document de qualification des machines de production, de conditionnement et ZAC (Zone Atmosphère Contrôlé) utilisés dans la production du composant.

Des exigences réglementaires peuvent être également demandées telles que (liste non exhaustive) :
California Proposition 65, CONEG, directive packaging 94/62/EC, PFAS, Phtalates, CMRT, Bisphénols, Dérivés d'origine animale, Biocompatibilité, Bisphénols, BSE TSE, nanomatériaux, latex, nitrosamines, PVC.

Ces exigences concernent les matières, colorants, composants, packaging et produits de nettoyage et maintenance utilisés dans le process de fabrication. Le fournisseur doit s'engager à respecter le dernier amendement de chacune des réglementations.

***B- Spécificité secteur Alimentaire***

Pour tout produit entrant dans des produits alimentaires, la fourniture d'un certificat d'alimentarité est requise suivant les évolutions réglementaire et/ou sur demande CLAYENS

Ces exigences réglementaires s'appliquent pour les matières, composants, packaging primaire (saches, plateaux…) mais également pour les produits de nettoyage ou maintenance utilisés dans le cadre du process de fabrication.

**Application :**

1. Produit/composant apte au contact alimentaire en accord avec le dernier amendement de réglementation en vigueur EC1935/2004
2. Si le produit/composant est composé de matière plastique, il doit être apte au contact alimentaire, en accord avec le dernier amendement de la réglementation en vigueur 10/2011/CE
3. La production du produit/composant doit être conforme aux bonnes pratiques de fabrication alimentaire en accord avec le dernier amendement de la réglementation en vigueur EC 2023
4. Emballage primaire (en contact avec le produit) : doit être apte au contact alimentaire selon les points 1,2 et 3 ci-dessus

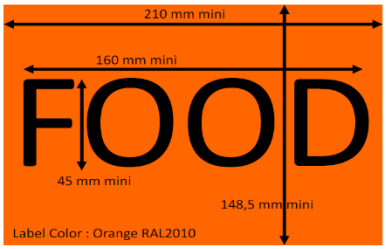
Les prérequis imposent le respect des réglementations en vigueurs (ainsi que de leurs amendements respectifs) suivantes chez CLAYENS et ses fournisseurs :

- U.S. FDA - Code of Federal Regulations Title 21
- Regulation EC 1935/2004
- Regulation EU 10/2011 (1245/2020/CE)
- Regulation EC 2023/2006
- Suisse: Swiss Food and Commodity Ordinance SR 817.02, Chapter 3, Section 2
- China GB 4806.1-2016
- China Presidential Decree No. 21 (Food Safety Law of the People's Republic of China)
- South Korea: Standards and specifications for ustensils, containers and packages (No. 2021-76)
- Japan : loi n°223 de 1947
- Singapore: Regulation of food under the Food Sales Act
- Taïwan : Food Safety Act
- Mercosur res. N°3/1992
- Mercosur res. N°20/2021
- France : French Decree 92/631
- Germany : BfR recommendation / LFGB 30-31
- Italy : Decreto 7 Febbraio 2019, n.30
- Phthalates Free
- Bisphenols free
- RoHS 3 (UE) 2015/863
- REACH 1907/2006/EC
- REACH-SVHC (last update in force)
- Food safe primary packaging: 1935/2004/CE, 2023/2006/CE
- Food safe primary packaging
- Plastic packaging : 1245/2020/CE (amendement de la 10/2011/CE)
- Recycled materials, regulation 2022/1616/EC

Cette liste de réglementations est susceptible d'évoluer en fonction des besoins de nos clients. Des certificats de conformité alimentaire peuvent vous être demandés régulièrement, le produit que vous nous livrez devant être en permanence conforme aux derniers amendements des réglementations en vigueur citées ci-dessous (ou ajoutées ultérieurement). Afin de nous permettre de respecter le délai de réponse de notre client, les certificats devront nous être envoyés sous 10 jours ouvrés.

**Identification supplémentaire requise :**

Une identification « FOOD » devra apparaitre sur les palettes reçues




**Conditions de livraison supplémentaires requise**

Le conditionnement doit être conforme à la spécification achats de l'article.

Toute palette cassée, non conforme, sale, avec des cartons écrasés, déchirés, ou mal identifiés sera refusée.

Un contrôle de conformité des véhicules au transport FOOD sera réalisé à chaque livraison avec les critères suivants :

1. Protection des intempéries : Pas de trou ou entaille
2. Propreté de la remorque : Pas de dépôt de particules (ferraille, poudre), pas de renversement de liquides, de graisse, …

3. Absence d'odeurs : Pas d'odeur douteuse
4. Maintien de notre marchandise : Par sangle ; barre de maintien ou camion complet
5. Vérifier que les marchandises ne soient pas en contact avec d'autres produits (Pneu, produit chimique, …)
6. Présence étiquette orange « FOOD » sur palette : Etiquette orange si NOK à mettre avant rangement

Pour un colis de messagerie, contrôle sur aspect du colis uniquement.

Tout écart à l'un de ces critères amènera soit un refus de déchargement soit une mise en quarantaine avec accord des responsables qualité et logistique. Le fournisseur sera notifié pour trouver une solution.

### *2.4 Présentation des échantillons initiaux*

Le tiers présentera à titre gratuit les échantillons initiaux accompagnés du Dossier d'Assurance Qualité Produit. Le bon de livraison ainsi que le conditionnement doivent porter la mention « échantillons initiaux »
Les pièces doivent être numérotées en cohérence avec le rapport d'EI.
Si le besoin est formulé, le tiers transmet des préconisations de montage et d'utilisation du produit.

### *2.5 Acceptation des échantillons initiaux*

En réponse à la soumission pièces et Dossier d'Assurance Qualité Produit, un accord écrit d'acceptation est transmis au tiers, permettant les livraisons série.

- Le tiers ne livre pas les pièces en série tant qu'il n'a pas reçu l'accord écrit d'acceptation des échantillons initiaux même si les pièces ont été commandées et programmées au préalable.
- En attente de l'acceptation des échantillons initiaux, les pièces peuvent être acceptées sous dérogation, sur une quantité bien précise.
- Le tiers s'engage à ne faire aucune modification de process par rapport aux EI sans autorisation préalable du groupe CLAYENS (grade matière, fournisseur, site de fabrication, dimensions, aspect…).
- Toute modification devra faire l'objet d'une information écrite du tiers, et d'une nouvelle présentation EI.

## 3- LA LIVRAISON EN SERIE

### *3.1 Maîtrise des procédés*

Les procédés utilisés pour la fabrication des pièces série doivent être les mêmes que ceux utilisés pour réaliser les échantillons initiaux et sont conformes au synoptique de fabrication et au plan de contrôle.
Pour les matières premières, la dernière mise à jour en vigueur de la Fiche Technique de la matière doit nous être adressée systématiquement à la livraison.

- En cas de non-conformité produit ou processus, le tiers doit nous informer immédiatement pour éventuellement définir une dérogation.
- Le tiers gardera à notre disposition les enregistrements de contrôle, cartes de contrôle dans le cadre d'une démarche SPC, et les certificats d'analyse matière utilisés pour la fabrication du produit.
- Les certificats de conformité de la combustibilité sont à mettre à disposition de CLAYENS chaque année. Attention, les essais doivent être réalisés sur au moins 5 échantillons et la norme concernée doit être impérativement précisée (Exemple : D451333 pour PSA – RSA, FMVSS302…).
- Le tiers doit assurer une maîtrise statistique des procédés de production. Des études de capabilité (Cpk, Ppk, Cmk...) doivent être menées et les dérives doivent faire l'objet d'analyses et d'actions correctives adaptées. Si les capabilités du processus sont inférieures à 1,33 sur des paramètres significatifs définis au Cahier des Charges, le tiers effectuera un tri à 100 % des pièces concernées.
- Dans le cadre d'exigences spécifiques mentionnées au CDC, (comme le respect de normes et de spécifications particulières sur la matière, procédés spéciaux, fournisseurs désignés ou approuvés par le client), le tiers garantit son approvisionnement par des tiers approuvés par notre client, afin que l'ensemble du processus de fabrication soit maitrisé.
- Le tiers s'engage à définir des objectifs Qualité, Coût et Délai, en cohérence avec les attentes du CDC CLAYENS, et à assurer leur pilotage régulier dans une démarche d'amélioration continue. Par défaut les objectifs de performances sont les suivants : PPM < 10 ; Taux de service > 95%.
- Le tiers doit garantir l'assurance que les personnes sont sensibilisées à :
    - Leur contribution à la conformité du produit ou du service ;
    - Leur contribution à la sécurité du produit ;
    - L'importance d'un comportement éthique ;
    - Leur contribution à la prévention d'utilisation de pièces contrefaites.
    - La répercuter aux prestataires externes les exigences applicables, y compris les exigences du client.

### *3.2 Type et étendue de la maitrise des prestations externes*

Les exigences du Groupe CLAYENS ainsi que celles formulées au CDC seront intégralement reportées aux fournisseurs et sous-traitants de notre tiers. Le tiers doit identifier et gérer les risques associés à la réalisation de taches par des prestataires externes et doit exiger que ceux-ci fassent également appliquer les contrôles appropriés à leurs fournisseurs externes de niveaux inférieurs.
Ceci passe par la mise en œuvre d'un système de management de la qualité, ainsi que la conservation des informations documentées, y compris les durées de vie d'archivage et les exigences de mise à disposition. Voir paragraphe 4.9 Traçabilité.
L'utilisation de pièces ou de composants contrefaits est proscrite.

# 4-LOGISTIQUE

### *4.1 Accusés Réceptions*

Le tiers doit vérifier l'évolution des programmes prévisionnels et fermes et instaurer une négociation en cas de dépassement des capacités de production. Tous retards ou risques, doivent être immédiatement signalés.
Chaque commande devra faire l'objet d'un Accusé Réception de Commande, à transmettre au contact approvisionnement.
En cas de retard, CLAYENS se réserve le droit d'émettre une non-conformité qui peut déboucher, dans le cas échéant, sur l'annulation de la commande si un accord amiable n'est pas trouvé.

### *4.2 Livraisons*

Tous les documents demandés à la livraison doivent être fournis à chaque expédition.
Le groupe CLAYENS se réserve le droit de :

- Refuser des emballages qui présentent un risque pour la sécurité des opérateurs et la Qualité des produits.
- Retourner aux frais du tiers toute expédition non-conforme, ne respectant pas les exigences définies dans le CDC achats.

### *4.3 Unité de manutention*

Les Unités de Manutention doivent être préhensibles par les engins de manutention et correspondre aux standards de la filiale CLAYENS concernée. Contacter l'interlocuteur de la filiale CLAYENS afin de les définir.

Dans le cas d'utilisation de palettes, celles-ci doivent être :

- Soit filmées
- Soit cerclées. Prioriser le cerclage plastique ; le cerclage métallique ne sera utilisé qu'en cas de nécessité.
- Soit revêtues d'une housse thermo-rétractable si nécessaire

### *4.4 Unité de conditionnement*

Les Unités de Conditionnement (cartons, sacs…) doivent être impérativement palettisées sans déborder de la palette.
Les cartons doivent être conformes au standard Galia.
Le poids maximum autorisé par colis est de **12 Kg** sauf accord de la filiale CLAYENS concernée.

***Sont interdits :*** *- les « flocons polystyrène expansé » pour le calage*
*- les agrafes pour la fermeture des cartons, des sacs et sachets.*

### *4.5 Identification*

Les étiquettes de conditionnement et manutention doivent être conformes au standard Galia-Odette.

Un bordereau de livraison doit accompagner toute livraison et doit :

- Être libellé en français et/ou anglais
- Être présenté dans une pochette plastifiée collée sur un colis apparent (il ne doit jamais se trouver à l'intérieur d'un colis)

| Indications à faire apparaitre | Unité de manutention | Unité de conditionnement | Bordereau de livraison |
|---|---|---|---|
| Le nom du tiers | X | X | X |
| Le code tiers | | | X |
| Le nom du destinataire (filiale CLAYENS) | | | X |
| Le code article CLAYENS, sa désignation, son n° de plan ou sa référence avec indice | X | X | X |
| La quantité et l'unité d'emploi (Kg, Litre, Pièce, mètre, etc…) | X | X | X |
| Le numéro de lot | | X | X |
| Le numéro d'étiquette | | X | |
| La date de fabrication | | X | |
| Information produit dangereux, le cas échéant | X | X | |
| La date de péremption éventuelle | | X | X |
| La date d'expédition | | | X |
| Le numéro de bordereau de livraison | | | X |
| Le numéro de commande | | | X |
| Le poids brut total | | | X |
| Le poids net total | | | X |
| Le nombre de colis ou palettes (colisage détaillé) | | | X |
| L'Incoterm | | | X |
| Le nom du transporteur | | | X |

### *4.6 Déchargement*

Contacter votre interlocuteur de la filiale CLAYENS afin de connaitre les horaires de déchargement.

Afin d'éviter tout incident, le chauffeur :

- sera présent pendant toute la durée des opérations de déchargement

- ne déplacera son véhicule que lorsque que les opérations seront terminées.

### *4.7 Sécurité*

Tous les produits dangereux doivent être accompagnés d'une fiche de données de sécurité.
Les unités de manutention et de conditionnement doivent être identifiées en conséquence.

### *4.8 Evaluation des performances logistiques*

Le tiers est tenu de livrer les sites du groupe CLAYENS, selon la quantité demandée, au bon délai, et avec la documentation nécessaire.
Une livraison est considérée conforme si :

- La quantité réelle est supérieure ou égale à 90% de la quantité commandée.
- La livraison est reçue dans le créneau [J-3 ; J+1] (soit 3 jours en avance ou 1 jour en retard), "J" étant :
    - le jour indiqué sur la commande
    - ou le jour confirmé dans l'Accusé de Réception de commande du tiers, si l'AR est accepté
- La livraison est identifiée conformément aux exigences, et si les conditionnements sont en bon état.

L'objectif de taux de service est 100% de livraisons conformes.

### *4.9 Evaluation des capacités de production*

Le tiers est tenu d'évaluer régulièrement ses capacités de production afin de garantir sa capacité à répondre aux besoins prévisionnels communiqués par CLAYENS.
En cas d'incapacité identifiée au plus tard lors de l'accusé de réception de commande, le tiers doit en informer immédiatement et par écrit le service Achats. L'information est à communiquer au plus tôt pour anticiper, adapter le planning d'approvisionnement.
Si un défaut de capacité survient après l'envoi de l'accusé de réception, le fournisseur devra en avertir CLAYENS sans délai.
Le tiers s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour assurer le respect des exigences de livraison de CLAYENS.

### *4.10 Traçabilité*

Le tiers utilisera un système de traçabilité permettant, à partir des étiquettes ou tout autre moyen, d'identifier la date et le lieu de fabrication, le lot de matière utilisé, la quantité fabriquée et les enregistrements de contrôle correspondants.
La durée d'archivage des enregistrements qualité liés aux produits est de 15 ans après la fin de vie des produits et de 50 ans pour les produits destinés au secteur aéronautique, à partir de la date des documents. Après la période d'archivage les enregistrements qualité confidentiels devront être détruits pour éviter toute consultation par un tiers non autorisé.
Les éléments de traçabilité doivent être mis à disposition, suite demande CLAYENS et/ou client final :
- dans les 24 heures consécutives pour produits classiques
- dans les 6 heures consécutives pour les produits sécurité et/ou réglementation (dossier produits moteurs secteurs Aéronautiques, pièces automobiles, etc.)

### *4.11 Traitement de la logistique suite à Non-Conformité Qualité*

Aucune défaillance Qualité produit ne doit perturber le flux.

En cas de non-qualité constatée en usine, avec incidence sur le flux, deux cas de figure sont envisageables :

- Renvoi des pièces réputées NC ou douteuses avec retour aux frais du tiers. Un bordereau de livraison accompagne le lot défectueux et fera l'objet d'une note de débit. Le tiers doit alors livrer en urgence des pièces garanties conformes afin de ne pas interrompre le flux. **Ceci est la solution à privilégier.**

- Dans le cas d'un flux tendu et afin d'éviter un arrêt de production, le tiers doit mandater sur site CLAYENS le personnel d'une société de tri, ou des intérimaires agissant en son nom, afin de réaliser l'opération de tri/retouche

Des transports spéciaux peuvent s'avérer nécessaires et seront à la charge du tiers. En cas d'utilisation de transports spéciaux, le tiers adressera au service achats CLAYENS un état de ses surcoûts, et ce à la fréquence mensuelle.
Des mesures adéquates pourront être envisagées avec le tiers si le retard ne peut être absorbé.

# 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE

Tous les tiers livrant des composants ou des matières premières qui entrent dans la composition du produit sont évalués sur :

- Les critères de performance qualité (nombre d'incidents qualité, démérites, taux de ppm)
- Les critères logistiques (taux de service)
- Le critère coût, au travers de l'indice achat

Les performances sur ces trois critères conditionnent l'attribution de nouvelles affaires ou le renouvellement des commandes existantes.
Ces évaluations sont réalisées par le biais de reportings mensuels internes, faisant état des perturbations constatées sur le mois considéré. Les démérites sont évalués tous les 3 mois.
Au sein du panel groupe CLAYENS, un certain nombre de tiers sont définis en tant que tiers stratégiques.
Les tiers stratégiques sont définis selon les critères suivants :

- Chiffre d'affaires et volume (20% des fournisseurs représentant 80% du chiffre d'affaires Achats)
- Savoir-faire technique, maitrise du process reconnus par CLAYENS
- Un positionnement monopolistique
- Chiffre d'affaires faible mais avec un fort potentiel de développement : compétitivité accrue, capacité à accompagner un partenariat durable et positionnement sur des enjeux technologiques ou d'innovation
- Impact réglementaire et/ou sécuritaire sur le produit

Les tiers stratégiques font l'objet d'un suivi particulier tous les 6 mois.
L'indicateur de suivi des performances des tiers stratégiques est calculé comme suit :

**Note Généralité /10 : Coefficient 1.5 :**

Financier : Prend en compte la présence d'une couverture d'assurance intégrant la responsabilité civile et la conformité des Produits livrés

Localisation : Prend en compte l'indice de perception international de la corruption par pays

Indice de risque NET RSE : Indice variant selon les exigences de CLAYENS sur la famille d'achats et avec l'outil cartographie AFNOR.

***Note Achats /10 : coefficient 2.5***

Prix par rapport au marché /2.5
Service, temps de réponse /2.5
Tiers capable de soutien technique et de développement /2.5
Exigences Générales Qualité Achats signées /2.5

***Note Système Qualité /10 : coefficient 1.5***

7/10 si le tiers certifié ISO 9001 +

- IATF16949 si application automobile
- ISO 13485 si application médicale
- EN 9100 ou EN9120 si application aéronautique

5/10 si le tiers certifié ISO 9001 uniquement
3/10 si le tiers n'a aucune certification mais est jugé apte à répondre à nos besoins parce que détenteur d'un savoir-faire particulier (brevet, etc…)

- Un supplément de 1 point si le tiers possède la certification ISO14001
- Un supplément de 1 point si le tiers possède la certification ISO 45001
- Un supplément de 1 point si le tiers possède la certification ISO 50001

***Note Indice Qualité /10 : coefficient 3***

Selon les points de démérite et le taux ppm.

Rappel points de démérite :

55 points : Avis de Non-Conformité entrainant ou non un retour de pièces suite à incident chez le client final
40 points : suite à des problèmes en fabrication CLAYENS
30 points : Avis de Non-Conformité suite à réception
20 points : dérogation avec tri par nos soins
10 points : dérogation sans tri par nos soins
5 points : acceptation avec observation (alerte)
+ 15 points par relance pour actions correctives si non réponse du tiers.

L'indice qualité sera une moyenne de la note démérite et la note ppm :

| ***Note démérite :*** *(d = nombre de points de démérite)* | ***Note ppm :*** *(ppm = taux ppm)* |
|---|---|
| 10/10 si d = 0 | 10/10 si ppm = 0 |
| 9/10 si 5 ≤ d ≤ 15 | 9/10 si 1≤ ppm ≤ 9 |
| 8/10 si 20 ≤ d ≤ 50 | 8/10 si 10 ≤ ppm ≤ 15 |
| 7/10 si 55 ≤ d ≤ 80 | 7/10 si 16 ≤ ppm ≤ 20 |
| 6/10 si 85 ≤ d ≤ 95 | 6/10 si 21 ≤ ppm ≤ 25 |
| 5/10 si 100 ≤ d ≤ 120 | 5/10 si 26 ≤ ppm ≤ 30 |
| 4/10 si 125 ≤ d ≤ 145 | 4/10 si 31 ≤ ppm ≤ 35 |
| 3/10 si 150 ≤ d ≤ 170 | 3/10 si 36 ≤ ppm ≤ 40 |
| 2/10 si 175 ≤ d ≤ 195 | 2/10 si 41 ≤ ppm ≤ 45 |
| 1/10 si 200 ≤ d ≤ 220 | 1/10 si 46 ≤ ppm ≤ 50 |
| 0/10 si d ≥ 225 | 0/10 si ppm ≥ 51 |

***Note logistique /10 : coefficient 1.5***

Pourcentage du taux de service extrait du logiciel de GPAO (X3).
77% de taux de service = 7,7/10
100 % de taux de service = 10/10

***Notation globale : réalisée tous les 6 mois***

➢ **Satisfaisant** (note ≥ 7/10 et aucun incident critique*) :

- La SCORECARD est à disposition du tiers sur demande
- Un plan d'amélioration peut être exigé.

➢ **Acceptable** (note comprise entre 6 et 7/10 **et** sans incident critique*) :

- La SCORECARD peut être communiquée par CLAYENS
- Un plan d'action complémentaire peut être exigé
- Définition d'un délai de remise à niveau avec le service Achats.

➢ **Insatisfaisant** (note < 6/10 **et/ou** expérience d'un incident critique*) :

- La SCORECARD est communiquée au fournisseur
- Un plan d'action est exigé

- Une Évaluation des risques est réalisée par le service Achats (DOC580) pour rechercher des solutions d'accompagnement avec le fournisseur et se prononcer sur les conditions de la poursuite de la collaboration.

**(voir chapitre 6.2).*

***Evaluation CLAYENS des réponses fournisseurs aux SCORECARDS :***
L'évaluation de la SCORECARD est réalisée après validation par CLAYENS des réponses sur les critères de performance : Qualité, Achat, Logistique, et Généralités.

***Système Qualité* :** Le fournisseur doit avoir été sensibilisé sur la valeur ajoutés des systèmes de management certifiés suivant les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO45001 et ISO50001. Le fournisseur doit s'engager via des actions concrètes sur l'initiation de la démarche vers la certification.

**Note Indice Qualité :** Le fournisseur doit proposer des actions d'améliorations et atteindre les attentes sur l'indicateur PPM et les points de démérite. De plus, les analyses de résolution de problèmes doivent documentées (8D CLAYENS recommandé) et documentées avec des preuves. Il ne doit pas y avoir de récurrence de non-conformité.

**Note Achats :** Le fournisseur doit proposer des actions d'améliorations aux acheteurs et accuser la réception des Exigences Générales Qualité Achats.

**Note Logistique :** Le fournisseur propose des actions d'amélioration logistique. Le taux de service doit atteindre les attentes définies pour les prochaines livraisons.

**Revue de performance :**

CLAYENS se réserve le droit d'initier une revue de performance fournisseur en fonction du niveau de performance constaté, de l'évolution des risques identifiés ou de toute autre nécessité liée à la relation commerciale et industrielle.
Selon le contexte, cette revue pourra être organisée dans les locaux du fournisseur, sur un site CLAYENS ou à distance. Le fournisseur s'engage à participer activement à cette revue et à mettre à disposition les représentants et données nécessaires à son bon déroulement.

La revue standard se déroulera selon l'agenda type suivant, auquel :

- Présentation et analyse de la **Scorecard Fournisseur** ;
- **Sécurité** : revue des performances et événements sécurité ;
- **Qualité** : analyse des résultats qualité (non-conformités, PPM, retours, etc.) ;
- **Coûts** : revue de la performance économique et des évolutions prévisionnelles ;
- **Délais et logistique** : analyse de la performance de livraison et capacitaire (OTD, retards, fiabilité des AR, etc.) ;
- **RSE & Environnement** : suivi des engagements et objectifs, notamment en matière d'empreinte carbone ;
- **Plan d'actions** : revue et validation des actions d'amélioration ;
- **Thèmes spécifiques** : Selon le contexte et besoins identifiés
- **Conclusion** : synthèse des décisions prises et définition des prochaines échéances.

À l'issue de cette revue, CLAYENS pourra exiger la mise en œuvre d'actions correctives et/ou d'un plan de progrès dont le fournisseur s'engage à assurer la réalisation dans les délais convenus.

# 6 RESPONSABILITES DU TIERS

## *6.1 Avis de Non-Conformité*

En cas de réclamation basée sur une non-conformité avérée, un Avis de Non-Conformité (ANC) sera émis, et devra faire l'objet d'une réponse initiale sous 24 heures et d'une réponse détaillée dans un délai de 5 jours maximum, au travers d'un format 8D (Format 8D CLAYENS recommandé, communiqué lors d'une non-conformité).

Le tiers est responsable financièrement de toutes les non-conformités avérées (Qualité, Logistique) constatées en réception, ou à l'utilisation des fournitures achetées chez CLAYENS ou ses clients.

Le tiers est également responsable de la perte de crédibilité ou perte de confiance, qui peuvent être engendrées également aux manquements du devoir de conformité des fournisseurs aux exigences réglementaires de nos clients.

Seront refacturés :

- L'ensemble des coûts liés aux non-conformités des produits reçus, aux perturbations créées (tris amont/aval, interne/externe, arrêt de fabrication, frais de port express, arrêt de chaines, etc…)
- Tous les autres coûts induits, seront intégralement répercutés aux tiers défaillants.

Un forfait administratif est facturé si le démérite est égal ou supérieur à 30 points, et qui correspond au traitement administratif d'un incident de la responsabilité du tiers et faisant l'objet d'un Avis de Non-conformité :

- 150 €HT (NC émanant d'une des filiales du groupe CLAYENS en Europe de l'Ouest, aux Etats-Unis et au Mexique,
- 100 €HT (NC émanant d'une des filiales du groupe CLAYENS en Europe de l'Est),
- Ou 50 €HT (NC émanant d'une des filiales du groupe CLAYENS au Maghreb).

Ces facturations ne seront déclenchées que lorsque la responsabilité du tiers sera complètement établie, par la livraison de produits non-conformes.

### *6.2 Incidents critiques/ Traversant*

Toute non-conformité imputable au fournisseur pourra être considérée comme un incident critique lorsqu'elle a un impact significatif sur les flux de production du client ou compromet la sécurité. Seront déclarées critiques les incidents entraînants :

- Un arrêt et/ou retard de ligne chez le client CLAYENS,
- Un risque et/ou incident sécuritaire ou réglementaire,
- Le non-respect d'une clause RSE ou une exigence du code de conduite CLAYENS
- Une dégradation de l'image ou de la satisfaction client.

En fonction de la gravité ou de l'urgence de la situation, des délais de réponse plus courts pourront être exigés. Des réunions de gestion de crise avec le fournisseur pourront être organisées sans délai afin d'assurer une résolution rapide et efficace de la situation.

CLAYENS peut exiger :

- La mise en place d'un à plusieurs murs qualité en fonction de la situation pour garantir la sécurisation des livraisons client.
- L'organisation d'un déplacement sur le site de production du fournisseur accompagné de son propre client ou d'un expert
- Le déplacement du tiers sur le site de production CLAYENS ou client pour constater le défaut et accompagner dans la résolution du problème.

La responsabilité financière du fournisseur demeure identique à celle d'une non-conformité (cf. §6.1).

### *6.3 Confidentialité*

Le tiers prendra toutes dispositions utiles pour éviter que des renseignements commerciaux ou techniques concernant nos commandes et nos appels d'offres soient communiqués, même fortuitement, à des tierces-parties. Les plans et les cahiers des charges doivent être conservés en lieu sûr. Le fournisseur s'engage à respecter le contrat de confidentialité bilatérale CLAYENS, communiqué sous le DOC428.

### *6.4 Audit/ Droit d'accès*

Sous réserve d'un préavis raisonnable et pendant les heures ouvrables, le Fournisseur s'engage à permettre à CLAYENS, à ses clients ainsi qu'aux autorités compétentes, telles que la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) ou toute autre autorité applicable, d'accéder à ses locaux, produits, équipements, documents, enregistrements, données, processus et procédures lorsque cela est nécessaire pour vérifier la conformité aux exigences contractuelles, réglementaires ou normatives applicables.

Ces vérifications pourront prendre la forme d'audits, d'inspections ou d'évaluations réalisés sur site ou à distance, selon des modalités convenues entre les parties.

Le Fournisseur s'engage également à obtenir de ses éventuels sous-traitants les mêmes droits d'accès et de vérification au bénéfice de CLAYENS, de ses clients et des autorités compétentes.

Il est important de noter que certains audits à distance ou les auto-évaluations, peuvent porter sur des formulaires spécifique métier (Standard international ou spécifique client CLAYENS, tels que le CQI-11-traitement thermique ou évaluation des procédés spéciaux), ces audits peuvent également nécessiter la participation des sous-traitants du fournisseur. Toutefois, ils seront effectués à une date convenue entre les deux parties.
En fonction des résultats, CLAYENS se réserve le droit d'annuler toute attribution de marché si le niveau de qualité requis n'est pas atteint.

### *6.5 Arrêt marché*

En cas d'arrêt marché notifié par notre client final, aucune obsolescence de produits finis ou matières ne saura être acceptée au-delà d'un mois de consommation (quantité moyenne lissée sur les 12 mois précédents).
Le fournisseur s'engage à stocker et maintenir en état de production les outillages y compris durant la période de SAV.
Le fournisseur s'engage à déployer tous les moyens de production série à partir de l'affectation marché, et ce, quel que soit les volumes et jusqu'à la fin de vie du produit (avec outillage dédié ou pas).

### *6.6 Plan d'urgence*

Le tiers doit

- Communiquer méthodiquement et réagir à toute situation qui pourrait avoir une incidence négative sur les activités de CLAYENS. Le tiers doit mettre en œuvre toutes les ressources nécessaires et garantir la mise à disposition un interlocuteur compétent pour accompagner la situation d'urgence avec CLAYENS joignable à tous moments.

- Mettre en place un processus d'évaluation des risques (sur base d'un questionnaire CQI par exemple, suivant consignes Clayens) afin d'identifier les secteurs critiques de la chaîne d'approvisionnement qui pourraient impacter la capacité de satisfaire aux exigences du groupe CLAYENS. Les

- Identifier et évaluer les risques internes et externes pour tous les processus de fabrication et les équipements d'infrastructure essentiel pour maintenir le rendement de production et assurer la continuité de la supply chain

- Définir des plans d'urgence en prenant en compte les risques et les impacts pour le client

- Elaborer des plans d'urgence pour assurer la continuité d'approvisionnement dans l'éventualité de n'importe laquelle des situations suivantes : défaillances d'un équipement-clé, interruption due à des produits, à des processus ou à des services fournis par des prestataires externes, catastrophes naturelles récurrentes, incendies, interruptions de la livraison de certains services "publics" (eau, électricité, gaz, …), pénurie de main-d'œuvre, perturbations d'infrastructures ;

- Inclure, comme un supplément au plan d'urgence, un processus de notification permettant d'informer le client et les autres parties intéressées de l'ampleur et de la durée de toute situation impactant les opérations du client

- Tester périodiquement l'efficacité des plans d'urgence (par exemple, simulations, en fonction de ce qui est le plus approprié)

- Réaliser des revues des plans d'urgence périodiquement avec une équipe pluridisciplinaire incluant la direction et procéder aux mises à jour nécessaires

Les plans d'urgence doivent inclure des dispositions pour valider que le produit fabriqué continue de répondre aux spécifications du client après le redémarrage de la production suite à une situation d'urgence dans laquelle la production a été arrêtée sans respecter les procédures régulières d'arrêt.

# 7- LA GESTION DES MODIFICATIONS

Le système de management du fournisseur doit inclure impérativement une procédure sur la gestion du changement.
Toutes les modifications ci-dessous doivent être approuvées par CLAYENS avant livraison. Ceci s'applique aussi bien aux modifications demandées par l'unité du groupe CLAYENS qu'aux modifications proposées par les tiers.
Les changements peuvent faire l'objet d'un audit chez le fournisseur

### *7.1 Modification système*

En cas de modification majeure de son système Qualité (ex : perte ou renouvellement de la certification ISO) le tiers contactera immédiatement CLAYENS. A ce titre, le tiers doit transmettre ses certificats à jour suite à renouvellement, ou informer de l'évolution et indiquer leur emplacement sur les sites web.
Exemple de changement majeurs (liste non exhaustive):
En cas de changement de gouvernance ou de l'organigramme impactant les interlocuteurs client.
Les changements de logiciels ERP menant à un changement de la gestion de la traçabilité, documentation de livraison client.
Les changements doivent faire l'office d'un enregistrement interne couplé à une analyse de risque préalable prenant en compte les exigences client.

### *7.2 Modification processus*

Dans le cas d'une modification, même mineure du processus initial validé par les échantillons initiaux, une approbation doit être demandée (présentation de nouveaux échantillons initiaux). Toutes modifications process validé via cahier des charges/PPAP doivent faire l'office d'une analyse de risque et d'une communication au client avant la modification.
Les modifications mineures peuvent correspondre (liste non exhaustive)
Un outillage retouché, un nouveau flux de produits, un nouvel équipement de mesure, une nouvelle méthode d'emballage, etc. CLAYENS se réserve le droit de refuser ou d'accepter les modifications.

### *7.3 Modification produit*

Pour toute modification, même mineure du produit, une approbation doit être impérativement demandée au client selon les exigences du groupe CLAYENS.
Les modifications mineures sont, par exemple, toutes caractéristiques produit qui ne sont pas portées au plan ou au cahier des charges telles que la couleur, les finitions d'aspect, etc (Liste non exhaustive)

Les modifications importantes telles qu'un nouveau process, une nouvelle machine ou un changement dimensionnel, doivent requérir une autorisation et systématiquement une soumission de pièces pour validation accompagnées d'un rapport de contrôle, voir paragraphe ci-dessus.

### *7.4 Modification logistique*

Pour toute modification, même mineure, du processus logistique (nombre de pièces par contenant, conditions de livraison, étiquetage, emballage, transporteur… liste non exhaustive) validée par les échantillons initiaux, une approbation doit être demandée.

### *7.5 Préavis de communication*

Avant tout changement, un délai de prévenance doit être respecté. Sauf communication d'un délai spécifique via un cahier des charges spécifique et/ou d'une spécification client dans les données d'achats, le délai de prévenance applicable est fixé en fonction du tableau ci-dessous :
Le délai de prévenance démarre dès lors que CLAYENS a bien accusé réception de la demande par retour.

| Type de changement | Description | Délai de prévenance Hors Médical/Santé | AERO | Spécifique Médical/Santé |
|---|---|---|---|---|
| Changement impactant le produit | Changement des caractéristiques du produit tel que défini dans le cahier des charges ou/et dans les données achats communiqués au début et/ou en vie série du produit | 3 mois | 3 mois | 12 mois |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Changement n'impactant en aucun cas les performances du produit (ex : changement du format de conditionnement) | 1 mois | 1 mois | 3 mois |
| Changement impactant le procédé de fabrication | Changement d'équipement ou modification d'équipements pouvant impacter les performances du produit ou ses caractéristiques physiques (ex : produit de nettoyage du composant) | 3 mois | 3 mois | 12 mois |
| | Changement de matière en contact avec le produit (Tapis de convoyage, main de préhension, packaging primaire… liste non exhaustive) | 3 mois | 3 mois | 12 mois |
| | Changement de matière sans contact avec le produit (Produit de nettoyage machine, moule, outillage…liste non exhaustive) | 1 mois | 3 mois | 6 mois |
| Changement de site de fabrication | Transfert/ Changement de site de fabrication impliquant un changement de SMQ, changement d'équipement de production, d'un sous-traitant de fabrication | 6 mois | 6 mois | 12 mois |
| | Abandon/ Perte de certification système/ Accréditation/ Qualification procédé spécial | 15 jours | 15 jours | 15 jours |
| | Changement d'ERP | 3 mois | 6 mois | 6 mois |

Dans ce tableau, le « produit » fait référence au composant livré par le fournisseur

CLAYENS se réserve le droit de refuser la modification souhaitée

# 8- L'AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue est le résultat d'une philosophie de management et CLAYENS est à la disposition de ses tiers pour partager ses expériences dans le domaine de l'amélioration continue. Cette philosophie s'appuie sur les outils de base tels que la T.P.M, le Kanban, le système de suggestions, le management visuel et la méthode des 5S.

Dans le cadre de tous les secteurs et exclusivement le secteur Santé, l'amélioration ne peut être envisagé qu'avec le maintien de la sécurité et la garantie de la conformité du produit. Dans tous les cas un management du changement doit être appliqué pour autoriser l'amélioration.

### *8.1 Qualité et coûts*

L'amélioration continue préconise d'intégrer les tiers dans les équipes projets, et de les encourager à nous visiter et à participer à des groupes de travail. Elle implique également que les tiers proposent des améliorations au niveau Qualité et coût des produits et sollicitent des contacts à tous les niveaux pour signaler des problèmes existants ou éventuels.

Pour aider les tiers à chercher une performance optimale, CLAYENS leur demandera un plan de progrès montrant l'évolution des indicateurs clefs tels que :

- . Nombre de retours usine client
- . Coût des rebuts et des retouches
- . Taux de rendement synthétique
- . Temps de défilement
- . Temps de changement de fabrication
- . Nombre de références
- . Chiffre d'affaires par mètre carré
- . Niveau de stock global
- . Chiffre d'affaires par personne
- . Nombre de propositions d'amélioration par an et par personne

### *8.2 Produits robustes*

Les ensembles ou sous-ensembles livrés par CLAYENS doivent pouvoir fonctionner dans des conditions extrêmes partout dans le monde. Pour assurer cette robustesse, les composants utilisés dans la fabrication de nos produits, doivent également être fabriqués suivant des processus robustes.
Un processus robuste est un processus capable de produire des pièces sans variation jour après jour, la variation étant l'ennemi de la Qualité.

Le meilleur moyen, mais non le seul, de réduire la variation est d'utiliser le SPC (Maîtrise Statistique des Processus). Ce qui permet une amélioration continue des capabilités (Cpk). (Une valeur stable par exemple de 1.67, ne suffit pas pour garantir la robustesse d'un processus). L'amélioration continue implique une évolution permanente des capabilités des processus.

# 9- SECURITE ET REGLEMENTATION

Le tiers doit disposer d'une organisation permettant d'assurer que les contraintes des réglementations et de sécurité pour les produits réglementés, toxiques ou dangereux, applicables dans le pays de fabrication et de vente, sont respectées en fonction des produits commandés et du process de fabrication utilisé.

Les caractéristiques concernant la sécurité et la réglementation sont identifiées sur nos plans par le symbole du triangle inversé.

| | |
|---|---|
| | Ces caractéristiques requièrent une attention particulière et sont généralement contrôlées par un suivi SPC. Le triangle inversé doit également être utilisé pour identifier les postes de travail affectant les caractéristiques concernées et doit apparaître sur tous les documents tels que les plans de contrôle |

D'autres symboles, tel qu'un astérisque, sont fréquemment utilisés pour identifier d'autres caractéristiques spéciales aussi bien du produit que du processus. Ces caractéristiques requièrent également une attention particulière généralement à travers un suivi SPC ou des Poka-Yoké.
L'interlocuteur Qualité Fourniture Extérieure peut le recommander, et l'exigence de suivi SPC peut également être précisée dans le plan ou CDC.

### *9.1 Exigences en matière de Sécurité Aérienne*

Dans le cadre des activités du secteur aéronautique, les fournisseurs doivent appliquer un Système de Management de la Sécurité (SMS) conforme aux référentiels applicables et garantissant une gestion proactive des risques. Ce système repose sur les sept principes suivants :

#### *A- Objectifs de Sécurité Aérienne*

Le fournisseur doit garantir la conformité et la sécurité de ses produits/services conformément aux exigences réglementaires et contractuelles.

#### *B- Engagement et déploiement de la Culture Juste*

Le fournisseur doit intégrer la Culture Juste dans son système de management de la sécurité aérienne afin de garantir une gestion transparente et équitable des événements de sécurité. Cela passera par :

- La mise en place un processus de déclaration sans crainte pour encourager la remontée des erreurs involontaires.
- La formation et la sensibilisation du personnel à la distinction entre erreur humaine, comportement à risque et faute délibérée.
- La garantie d'une analyse objective des incidents afin de ne pas sanctionner injustement les déclarations de bonne foi.

#### *C- Gestion des Risques Sécurité Aérienne*

Le fournisseur doit identifier, évaluer et maîtriser les risques liés à ses produits et processus via :

- L'AMDEC, FMEA ou autres outils structurés,
- Des plans de surveillance et des actions préventives
- Une gestion rigoureuse des non-conformités et de leur traitement.

#### *D- Formation et Sensibilisation*

Le fournisseur doit former ses équipes aux exigences de sécurité, tracer ces formations et s'assurer de maintenir ces compétences au niveau exigé.

#### *E- Communication*

Le fournisseur doit assurer une communication et une traçabilité documentaire efficace sur les sujets de sécurité (briefings, affichage, partage d'incidents).

#### *F- Politique Sécurité Aérienne*

Le fournisseur doit disposer d'une politique sécurité aérienne formalisée, accessible et alignée sur les exigences du secteur.

#### *G- Système de Déclaration*

Le fournisseur doit mettre en place un système de déclaration des événements de sécurité qui permet d'assurer l'anonymat du déclarant, en analyser les remontées et appliquer les actions correctives adaptées.

# 10- DEVELOPPEMENT DURABLE & CLAUSES RSE

Le code de conduite fournisseur et la charte achats responsable vous ont été communiqués et sont disponibles sur notre site internet au dernier indice en vigueur (CLAYENS Group | CLAYENS (clayens.com). Ce chapitre rappelle certains principes déclinés dans le code de conduite fournisseur et la charte achats responsables. CLAYENS souhaite réaffirmer son implication et en profite pour s'assurer que l'ensemble des fournisseurs et des sous-traitants du groupe soient entièrement impliqués dans ces principes.

CLAYENS reconnaît que la responsabilité et la durabilité sont la clé de son succès à long terme. En tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies, CLAYENS s'engage à promouvoir ses valeurs fondamentales en matière de droits de l'homme, de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. CLAYENS est déterminé à garantir les normes de responsabilité et de durabilité les plus élevées tout au long de ses opérations, y compris sa chaîne d'approvisionnement. CLAYENS attend donc de ses fournisseurs qu'ils respectent les normes et exigences définies dans la présente annexe.

### *10.1 Conformité aux lois*

Les fournisseurs doivent se conformer à toutes les lois et réglementations applicables des pays dans lesquels les opérations sont gérées ou les services fournis.

***10.2 Droits de l'homme***

Les fournisseurs doivent traiter les personnes avec respect et dignité, encourager la diversité, rester réceptifs à des opinions diverses, promouvoir l'égalité des chances pour tous et favoriser une culture inclusive et éthique, conformément aux conventions pertinentes de l'Organisation internationale du Travail.

***10.3 Travail des enfants***

Les fournisseurs doivent s'assurer que le travail illégal des enfants n'est pas utilisé dans l'exécution du travail. Le terme « enfant » fait référence à toute personne n'ayant pas atteint l'âge minimum légal pour travailler où le travail est effectué à condition que l'âge légal soit conforme à l'âge minimum de travail défini par l'Organisation internationale du Travail (OIT).

***10.4 Traite des êtres humains, y compris le travail forcé ou sous contrat***

Les fournisseurs doivent respecter les réglementations interdisant la traite des êtres humains et se conformer à toutes les lois locales applicables dans le ou les pays dans lesquels ils opèrent. Les fournisseurs doivent s'abstenir de violer les droits d'autrui et remédier à tout impact négatif sur les droits humains de leurs opérations.

Le tiers s'engage à mettre à disposition sur demande de CLAYENS GROUP les éléments suivants :

- Un document mentionnant son nom ou sa dénomination sociale, son adresse complète et son numéro d'immatriculation au RCS, au répertoire des métiers ou à une liste ou à un tableau d'un ordre professionnel
- Une attestation sur l'honneur de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et contributions sociales, datant de moins de 6 (six) mois
- Une attestation sur l'honneur dûment datée et signée, relative au dépôt auprès de l'administration fiscale de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires et le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises, lorsqu'il n'est pas tenu de s'immatriculer au RCS ou au répertoire des métiers
- Une attestation sur l'honneur, dûment datée et signée, certifiant que :

a) Le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L.320, L.143-3 et R.143-2 du code du travail

b) Les éventuels salariés de nationalité étrangère sont ou seront autorisés à exercer une activité professionnelle en France

Le tiers s'engage à obtenir ces mêmes engagements de la part de ses éventuels fournisseurs et/ou sous-traitants.

En cas de changement de forme juridique de la société, ces documents sont également à produire.

Les paiements des factures ne pourront être effectués au profit du tiers que sous réserve de la fourniture des documents précisés ci-avant.

***10.5 Pratiques d'emploi***

***A- Harcèlement***

Les fournisseurs doivent veiller à ce que leurs employés bénéficient d'un environnement de travail exempt de harcèlement physique, psychologique et verbal ou d'autres comportements abusifs.

***B- Diversité - Discrimination***

Les fournisseurs de CLAYENS s'engagent à respecter les lois et réglementations interdisant toute discrimination liée à l'âge, le sexe, convictions religieuses, situation familiale, nationalité, l'origine sociale ou ethnique, état de santé ou handicap, apparence physique, la situation maritale, les orientations sexuelles, les opinions politiques ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat ou autres caractéristiques protégées par le droit applicable. En outre, les fournisseurs et partenaires s'engagent à prévenir et à sanctionner les situations de harcèlement physique, moral ou psychologique.

Les fournisseurs de CLAYENS doivent soutenir la valeur de promouvoir la diversité visible et invisible par le biais des entreprises détenues par des femmes. Les fournisseurs CLAYENS doivent soutenir également des entreprises détenues par des minorités. Nous encourageons nos fournisseurs à mettre en œuvre des programmes qui valorisent l'inclusion des minorités pour améliorer leurs croissance et prospérité.

***C- Salaire et avantages sociaux***

Les fournisseurs doivent verser aux travailleurs au moins la rémunération minimale requise par la loi locale et fournir tous les avantages légalement obligatoires. En plus du paiement des heures normales de travail, les travailleurs doivent être rémunérés pour les heures supplémentaires au taux de prime requis par la loi ou, dans les pays où ces lois n'existent pas, enfin égal à leur taux horaire normal. La déduction sur les salaires en tant que mesure disciplinaire ne devrait pas être autorisée.

***D- Dialogue social***

Les fournisseurs sont censés respecter les droits des travailleurs de s'associer librement et de communiquer ouvertement avec la direction concernant les conditions de travail sans crainte de harcèlement, d'intimidation, de sanction, d'ingérence ou de représailles. Les fournisseurs sont également censés reconnaître et respecter les droits des travailleurs d'exercer les droits légaux de libre association, y compris l'adhésion ou la non-adhésion à l'association de leur choix.

***10.6 Anti-corruption***

***A- Lois anti-corruption***

Les fournisseurs doivent se conformer aux lois, directives et réglementations anti-corruption qui régissent les opérations dans les pays dans lesquels ils exercent leurs activités. Les fournisseurs sont tenus de s'abstenir d'offrir ou de faire des paiements indus en argent ou tout objet de valeur aux fonctionnaires du gouvernement, aux partis politiques, aux candidats à des fonctions publiques ou à d'autres persans. Cela comprend une interdiction de faciliter les paiements destinés à accélérer ou à garantir l'exécution d'une action gouvernementale de routine comme l'obtention d'un visa ou d'un dédouanement, même dans les endroits où une telle activité ne peut pas enfreindre la loi locale.

Les paiements de sécurité sont autorisés en cas de menace imminente pour la santé ou la sécurité. Les fournisseurs doivent faire preuve d'une diligence raisonnable pour prévenir et détecter la corruption dans tous les accords commerciaux, y compris les partenariats, les coentreprises, les accords de compensation et l'embauche d'intermédiaires tels que des agents ou des consultants.

***B- Paiements illégaux***

Les fournisseurs ne doivent offrir aucun paiement illégal à aucun client, fournisseur, leurs agents, représentants ou autres, ni recevoir de paiement illégal de leur part. La réception, le paiement et / ou la promesse de sommes d'argent ou de tout objet de valeur, directement ou indirectement, destinés à exercer une influence indue ou un avantage indu sont interdits. Cette interdiction s'applique même dans les endroits où une telle activité ne peut pas enfreindre la loi locale.

***C- Fraude et tromperie***

Les fournisseurs ne doivent pas chercher à obtenir un quelconque avantage en agissant frauduleusement, en trompant les gens ou en faisant des réclamations, ou en permettant à quiconque de le faire. Cela comprend la fraude ou le vol de l'entreprise, d'un client ou de tout tiers, et tout type de détournement de propriété.

***D- Concurrence et antitrust***

Les fournisseurs ne doivent pas fixer de prix ni truquer les offres avec leurs concurrents. Ils ne doivent pas échanger d'informations sur les prix actuels, récents ou futurs avec des concurrents. Les fournisseurs doivent s'abstenir de participer à une entente.

***E- Cadeaux / Courtoisies commerciales***

Les fournisseurs devraient rivaliser sur les mérites de leurs produits et services. L'échange de courtoisies commerciales ne peut pas être utilisé pour obtenir un avantage concurrentiel injuste. Dans toute relation commerciale, les fournisseurs doivent s'assurer que l'offre ou la réception de tout cadeau ou courtoisie commerciale est autorisée par la loi et la réglementation, et que ces échanges ne violent pas les règles et normes de l'organisation du destinataire, et sont conformes aux coutumes raisonnables du marché et les pratiques.

***F- Délit d'initié***

Les fournisseurs et leur personnel ne doivent pas utiliser d'informations importantes ou non divulguées au cours de leur relation commerciale avec CLAYENS comme base de négociation ou pour permettre à des tiers de négocier des actions ou des titres d'une entreprise.

***10.7 Conflit d'intérêts***

Les fournisseurs sont censés éviter tous les conflits d'intérêts ou situations donnant l'apparence d'un conflit d'intérêts potentiel. Les fournisseurs sont censés notifier toutes les parties concernées en cas de conflit d'intérêts réel ou potentiel. Cela inclut un conflit entre les intérêts de CLAYENS et le personnel, intérêts des parents proches, amis ou associés.

***10.8 Tenir des registres précis***

Les fournisseurs sont censés créer des enregistrements précis et ne modifier aucune entrée d'enregistrement pour dissimuler ou déformer la transaction sous-jacente représentée par celui-ci. Tous les enregistrements, quel que soit leur format, effectués ou reçus comme preuve d'une transaction commerciale doivent représenter pleinement et précisément la transaction ou l'événement documenté. Les enregistrements doivent être conservés en fonction des exigences de conservation applicables.

***10.9 Protection des informations***

***A- Informations confidentielles / propriétaires***

Les fournisseurs doivent traiter correctement les informations sensibles, y compris confidentielles, propriétaires et les informations personnelles. Les informations ne doivent pas être utilisées à d'autres fins (par exemple, publicité, etc.) autres que l'objectif commercial pour lequel elles ont été fournies, sauf autorisation préalable du propriétaire des informations.

***B- Propriété intellectuelle***

Les fournisseurs doivent se conformer à toutes les lois applicables régissant les déclarations de droits de propriété intellectuelle, y compris la protection contre la divulgation, les brevets, les droits d'auteur et les marques.

***C- Sécurité de l'information & cybersécurité***

Les fournisseurs doivent protéger les informations confidentielles et exclusives d'autrui, y compris personnelles de l'accès non autorisé, la destruction, l'utilisation, la modification et la divulgation, par le biais de procédures de sécurité appropriées.

Les fournisseurs doivent se conformer aux lois applicables sur la confidentialité des données.

Les fournisseurs s'engagent également à mettre en œuvre et maintenir des mesures préventives appropriées de cybersécurité afin de protéger les échanges de données, notamment celles à caractère confidentiel, technique ou stratégique. Une attention particulière doit être portée à la protection contre les accès non autorisés, les fuites de données et les attaques informatiques.

Le fournisseur s'engage à réaliser des actions de formation et de sensibilisation au sein de son organisation et cascader ces exigences auprès de ses propres fournisseurs.

Le fournisseur doit pouvoir démontrer, sur demande, l'existence de procédures et de dispositifs de sécurité

***10.10 Environnement, santé et sécurité***

Les fournisseurs devraient établir un système de gestion approprié pour l'environnement, la santé et la sécurité. Les fournisseurs doivent en outre fonctionner de manière à gérer activement les risques, à conserver les ressources naturelles et à protéger l'environnement dans les communautés au sein desquelles ils opèrent. Les fournisseurs doivent protéger la santé, la sécurité et le bien-être de leurs employés, sous-traitants, visiteurs et autres personnes susceptibles d'être affectées par leurs activités. Les fournisseurs doivent se conformer à toutes les lois et réglementations applicables en matière d'environnement, de santé et de sécurité au travail.

CLAYENS encourage ses fournisseurs à s'inscrire dans une démarche de certification environnemental, sécurité, énergie, tel que l'ISO14001, ISO45001, ISO50001 ou à minima avoir une politique équivalente.

CLAYENS exige que ses fournisseurs développement de technologies respectueuses de l'environnement (maîtrise des polluants et des émissions de GES) et le recyclage.

Les fournisseurs doivent mettre en œuvre des actions visant à maitriser leur empreinte carbone ainsi que des stratégies logistiques limitant les impacts environnementaux (notamment en termes de stockage, de transport et de transbordement).

***10.11 Conformité commerciale mondiale***

***A- Importation***

Les fournisseurs doivent s'assurer que leurs pratiques commerciales sont conformes à toutes les lois, directives et réglementations applicables régissant l'importation de pièces, composants et données techniques.

***B- Exporter***

Les fournisseurs doivent s'assurer que leurs pratiques commerciales sont conformes à toutes les lois, directives et réglementations applicables régissant l'exportation de pièces, composants et données techniques. Les fournisseurs doivent fournir des informations véridiques et exactes et obtenir des licences d'exportation et / ou des consentements si nécessaire.

***C- Approvisionnement responsable de Minerais***

Les fournisseurs doivent se conformer aux lois et règlements applicables concernant les minerais de conflit, notamment l'étain, le tungstène, le tantale et l'or. En outre, les fournisseurs devraient établir une politique garantissant raisonnablement que l'étain, le tungstène, le tantale et l'or qui peuvent être contenus dans les produits qu'ils fabriquent ne financent pas ou ne bénéficient pas directement ou indirectement aux groupes armés qui sont les auteurs de graves violations des droits de l'homme. Les fournisseurs devraient exercer, conformément à la loi, une diligence raisonnable sur la source et la chaîne de possession de ces minerais et, par conséquent, exiger au minimum la même chose de la part de leurs fournisseurs de niveau supérieur. Les fournisseurs doivent également mettre à disposition de CLAYENS les résultats d'une telle diligence. Les fournisseurs doivent identifier et aller progressivement jusqu'à cartographier les risques de leurs chaines d'approvisionnement en tenant compte des principes de l'ISO26000.

***D- Pièces contrefaites***

Les fournisseurs sont censés développer, mettre en œuvre et maintenir des méthodes et des processus efficaces adaptés à leurs produits afin de minimiser le risque d'introduire des pièces et des matériaux contrefaits dans les produits livrables. De plus, les fournisseurs doivent aviser les destinataires des produits contrefaits lorsque cela est justifié et les exclure du produit livré.

***10.12 attentes du programme d'éthique***

***A- Protection des dénonciateurs***

Les fournisseurs sont censés offrir à leurs employés des moyens de soulever des problèmes ou des préoccupations d'ordre juridique ou éthique sans crainte de représailles. Les fournisseurs doivent également prendre des mesures pour empêcher, détecter et corriger toute action de représailles.

***B- Conséquences de la violation de l'annexe***

Au cas où les attentes de la présente annexe ne seraient pas satisfaites, la relation commerciale pourrait être réexaminée et des mesures correctives prises sous réserve des engagements, conditions générales/spécifiques.

***C- Politiques éthiques***

En fonction de la taille et de la nature de leurs activités, les fournisseurs sont censés mettre en place des systèmes de gestion pour soutenir le respect des lois et réglementations, ainsi que les attentes exprimées. Les fournisseurs sont encouragés à mettre en œuvre leur propre code de conduite écrit et à transmettre leurs principes aux entités qui leur fournissent des biens et des services. CLAYENS attend de ses fournisseurs qu'ils maintiennent des programmes efficaces pour encourager leurs employés à faire des choix éthiques et axés sur les valeurs dans leurs relations commerciales - au-delà du respect des lois, réglementations et exigences contractuelles.

***10.13 Clauses Responsabilité Sociétale d'Entreprise***

CLAYENS traduit la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) par la prise en compte d'une organisation des répercussions de ses activités sur sa propre entreprise et sur l'environnement. Elle se traduit par un comportement transparent et éthique avec les parties prenantes et suit les lignes directrices suivantes :

•La contribution au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de l'entreprise.

•Le Respect des exigences réglementaires et légales en vigueur et se conforme aux normes internationales

•L'intégration de l'ensemble de l'organisation, la mise en œuvre de la démarche dans ses relations.

•La prise en compte des exigences des parties prenantes.

Dans la continuité de son engagement pour le développement durable, CLAYENS soutient le respect des principes suivants :

•Le soutien et le respect de la protection des droits de l'Homme.

•Contribuer à la surveillance de non complicité d'abus dans les opérations et chercher à éliminer toutes les formes de travail forcé

•Participer et promouvoir l'égalité ainsi que l'élimination de la discrimination à l'emploi

•Respecter les pratiques commerciales éthiques.

•Élargir et communiquer cette responsabilité à l'ensemble des achats responsables, s'assurer que ces principes soient respectés par leurs fournisseurs, partenaires, distributeurs et autres tierces parties.

CLAYENS propose un module de sensibilisation et d'autoévaluation pour encourager ses fournisseurs et sous-traitants pour connaitre leurs positionnements sur les aspects RSE.

En nouant une relation contractuelle avec CLAYENS, chaque fournisseur et sous-traitant s'engage à respecter les principes de la responsabilité sociétale et collaborer avec CLAYENS pour mettre en œuvre, si nécessaire, un plan d'action et d'amélioration de leur performance conforme à ces principes.

En cas de non-respect des principes RSE cités dans la présente clause, le groupe CLAYENS se réserve le droit de rompre la relation contractuelle avec ses fournisseurs.

Tout fournisseur a le devoir d'escalader à la direction Achats CLAYENS, un signalement ou tout soupçon de manquement aux engagements précisés dans la présente clause, dont :

- Corruption
- Pratiques anticoncurrentielles
- Conflits d'intérêts
- Pratiques financières/bancaires/comptables inappropriées
- Confidentialité
- Droits de propriété intellectuelle
- Travail des enfants/travail forcé/droits humains
- Harcèlement/discrimination
- Santé, sécurité et hygiène au travail
- Problèmes environnementaux

# 11 - Glossaire :

**8D** : 8D (Format de résolution des problèmes)
**AMDEC ou FMEA** : Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité
**APQP**: Advanced Product Quality Planning
**ANC** : Avis de Non-Conformité
**CDC** : Cahier des charges
**Cpk** : Capabilité du processus
**CQI** : Continuous Quality Improvement (Amélioration Continue de la Qualité)
**EN 9100 :** Référentiel de management de la qualité spécifique à l'industrie aéronautique
**ERP** : Enterprise Resource Planning (Planification des Ressources de l'Entreprise)
**Fournisseur :** société livrant des matières, composants ou sous-ensembles.
**GES** : Gaz à Effet de Serre
**IATF 16949** : Référentiel de management de la qualité spécifique à l'industrie automobile
**ISO** : Organisation Internationale de Normalisation (International Organization for Standardization)
**ISO 13485** : Référentiel de management de la qualité spécifique au secteur des dispositifs médicaux
**OIT** : Organisation Internationale du Travail (Unité des Nations Unies pour les droits sociaux)
**PPAP** : Production Part Approval Process (Validation des échantillons initiaux – spécifique automobile)
**PPM** : Pièces par million
**Poka-Yoké** : Dispositif anti-erreur (méthode pour éviter les erreurs humaines)
**RCS** : Registre du Commerce et des Sociétés
**RSE** : Responsabilité Sociétale des Entreprises
**SAV** : Service Après-Vente
**SCORECARD :** Outil de mesure et d'évaluation de la performance d'un fournisseur
**SMQ ou QMS** : Système de Management de la Qualité
**SMS** : Système de Management de la Sécurité
**Sous-traitant :** société réalisant une prestation de valeur ajoutée sur des pièces brutes fournies par CLAYENS
**T.P.M** : Total Productive Maintenance (Méthode de maintenance préventive visant à maximiser la productivité des équipements.)
**Tiers** : Fournisseur, Prestataire ou sous -traitant
**Pacte mondial des Nations Unies** : Initiative des Nations Unies encourageant les entreprises à adopter des pratiques responsables

# 12 – MATRICE DE CONFORMITE / COMPLEMENTS DU FOURNISSEUR

En cas de demande d'aménagement des EGQA, le tiers doit les lister ci-dessous, une alternative pour répondre aux exigences CLAYENS doit être formulée systématiquement.

| Chapitre | Demandes d'aménagement & alternatives proposées | Décision CLAYENS |
|---|---|---|
| 1.1 | | |
| 1.2 | | |
| 1.3 | | |
| 1.4 | | |
| 1.5 | | |
| 1.6 | | |
| 1.7 | | |
| 1.8 | | |
| 1.9 | | |
| 2.1 | | |
| 2.2 | | |
| 2.3 | | |
| 2.3.1 | | |
| 2.3.2 | | |
| 2.4 | | |
| 2.5 | | |
| 3.1 | | |
| 3.2 | | |
| 4.1 | | |
| 4.2 | | |
| 4.3 | | |
| 4.4 | | |
| 4.5 | | |
| 4.6 | | |
| 4.7 | | |
| 4.8 | | |
| 4.9 | | |
| 4.10 | | |
| 4.11 | | |
| 5 | | |
| 6.1 | | |
| 6.2 | | |
| 6.3 | | |
| 6.4 | | |
| 6.5 | | |
| 7.1 | | |
| 7.2 | | |
| 7.3 | | |
| 7.4 | | |
| 7.5 | | |
| 8.1 | | |
| 8.2 | | |
| 9 | | |

| | | |
|---|---|---|
| **10.1** | | |
| **10.2** | | |
| **10.3** | | |
| **10.4** | | |
| **10.5** | | |
| **10.6** | | |
| **10.7** | | |
| **10.8** | | |
| **10.9** | | |
| **10.10** | | |
| **10.11** | | |
| **10.12** | | |
| **10.13** | | |