

## EXIGENCES GENERALES QUALITE ACHATS

Préambule : .....	2
1 - LE CHOIX DES TIERS .....	2
1.1 Evaluation et sélection des tiers .....	2
1.2 Police d'assurance .....	2
1.3 Le coût .....	2
1.4 Le respect des délais .....	2
1.5 L'innovation .....	2
1.6 La communication .....	2
1.7- Facturation .....	2
1.8- 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 (procédure 33) .....	3
2.5 Acceptation des échantillons initiaux (procédure 33) .....	3
3- LA LIVRAISON EN SERIE .....	4
3.1 Maîtrise des procédés .....	4
3.2 Type et étendue de la maitrise des prestations externes .....	4
4-LOGISTIQUE .....	4
4.1 Accusés Réceptions .....	4
4.2 Livraisons .....	4
4.3 Unité de manutention .....	4
4.4 Unité de conditionnement .....	4
4.5 Identification .....	4
4.6 Déchargement .....	5
4.7 Sécurité .....	5
4.8 Evaluation des performances logistiques .....	5
4.9 Traçabilité .....	5
4.10 Traitement de la logistique suite à Non-Conformité Qualité .....	5
5 SUIVI DE LA PERFORMANCE .....	6
6 RESPONSABILITES DU TIERS .....	7
6.1 Avis de Non-Conformité .....	7
6.2 Confidentialité .....	7
6.3 Audit/ Droit d'accès .....	7
6.4 Arrêt marché .....	7
7- LA GESTION DES MODIFICATIONS .....	7
7.1 Modification système .....	7
7.2 Modification processus .....	7
7.3 Modification produit .....	7
7.4 Modification logistique .....	8
8- L'AMELIORATION CONTINUE .....	8
8.1 Qualité et coûts .....	8
8.2 Produits robustes .....	8
9- SECURITE ET REGLEMENTATION .....	8
10- DEVELOPPEMENT DURABLE .....	8

Document à renvoyer signé par le tiers :

Tiers	Nom	Fonction	Date	Signature

## **Préambule :**

L'indication CLAYENS NP représente le groupe ainsi que les filiales du groupe CLAYENS NP.

Ce document définit les Exigences Générales Qualité Achats, pour les fournisseurs et sous-traitants de CLAYENS NP.

Dans ce document, le fournisseur ou sous-traitant est dénommé tiers.

**Fournisseur :** société livrant des matières, composants ou sous-ensembles.

**Sous-traitant :** société réalisant une prestation de valeur ajoutée sur des pièces brutes fournies par CLAYENS NP

Les EGQA doivent impérativement être renvoyées signées par le tiers pour la création du fournisseur dans le panel du groupe CLAYENS NP.

La dernière version en vigueur est disponible sur notre site internet <https://www.clayens-np.com/les-fournisseurs>, de même pour la procédure 33 « Présentation des échantillons initiaux » citée dans ce document.

## **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 NP sont sélectionnés en privilégiant ceux qui ont obtenu une certification, ISO 9001, IATF 16949, AQAP 2110, 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 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 NP.

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 NP, et doivent prendre en compte les défaillances ayant lieu durant la vie du produit, même si le partenariat avec le Groupe CLAYENS NP s'est achevé.

De plus, le tiers doit tenir informé le Groupe CLAYENS NP de tout changement sur ces contrats.

### **1.3 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.

### **1.4 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.

### **1.5 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 NP dans l'évaluation de la capacité du tiers à proposer des modifications innovantes.

### **1.6 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.

### **1.7- 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.

Voici les adresses mails à utiliser pour vos envois PDF et ce, pour l'ensemble de nos entités :

- . [suppliers-invoices@clayens-np.com](mailto:suppliers-invoices@clayens-np.com) pour CLAYENS NP
- . [suppliers-invoices@siroco.fr](mailto:suppliers-invoices@siroco.fr) pour SIROCO
- . [suppliers-invoices@aip-plast.fr](mailto:suppliers-invoices@aip-plast.fr) pour AIP
- . [suppliers-invoices@np-savoie.com](mailto:suppliers-invoices@np-savoie.com) pour NP SAVOIE
- . [suppliers-invoices@np-sud.com](mailto:suppliers-invoices@np-sud.com) pour NP SUD
- . [suppliers-invoices@np-nord.com](mailto:suppliers-invoices@np-nord.com) pour NP NORD

- . suppliers-invoices@np-vosges.com pour NP VOSGES
- . suppliers-invoices@np-capelec.com pour NP CAPELEC
- . suppliers-invoices@np-jura.com pour NP JURA
- . suppliers-invoices@sicmo.com pour SICMO
- . suppliers-invoices@np-simonin.com pour NP SIMONIN
- . suppliers-invoices@np-tunisia.com pour NP TUNISIA
- . suppliers-invoices@np-morocco.com pour NP MOROCCO
- . suppliers-invoices@np-hungaria.com pour NP HUNGARIA
- . suppliers-invoices@np-slovakia.com pour NP SLOVAKIA
- . suppliers-invoices@np-germany.com pour NP GERMANY
- . suppliers-invoices@np-polska.com pour NP POLSKA

Si vous avez la possibilité de transmettre sous format numérique (EDI, FACTUR-X, etc...), veuillez adresser votre demande à l'adresse mail suivante : suppliers-demat@clayens-np.com

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.

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

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

## **2 - LA LIVRAISON DES PIÈCES 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 NP est transmis au tiers, afin de s'assurer que le tiers les respecte.

Ce Cahier Des Charges doit impérativement être renvoyé signé par le tiers avant la livraison des Echantillons Initiaux.

### **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 demandé, 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).

Autres appellations : Dossier d'échantillons initiaux, DVI, FAI, contenant tout ou partie des éléments suivants (liste non exhaustive) :

- 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 capacité
- 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 Certificat de Soumission de Pièces

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

### **2.4 Présentation des échantillons initiaux (procédure 33)**

Le tiers présentera à titre gratuit les échantillons initiaux accompagnés du Dossier d'Assurance Qualité Produit et identifiés conformément à la procédure P33.

Si le besoin est formulé, le tiers transmet des préconisations de montage et d'utilisation du produit.

### **2.5 Acceptation des échantillons initiaux (procédure 33)**

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 NP (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 NP 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...).
- Si les capacités 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 maîtrisé.
- 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.

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

Les exigences du Groupe CLAYENS NP 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 tâches 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 NP se réserve le droit d'annuler la commande.

### **4.2 Livraisons**

Tous les documents demandés à la livraison doivent être fournis à chaque expédition.

Le groupe CLAYENS NP 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 NP concernée. Contacter l'interlocuteur de la filiale CLAYENS NP 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 NP 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 apparaître	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 NP)			X
Le code article CLAYENS NP, 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

Contactez votre interlocuteur de la filiale CLAYENS NP afin de connaître 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 NP, 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 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 NP 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.)

#### 4.10 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 :

- a) 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.

- b) Dans le cas d'un flux tendu et afin d'éviter un arrêt de production, le tiers doit mandater sur site CLAYENS NP 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 NP 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, démerites, 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 démerites sont évalués tous les 3 mois.

Au sein du panel groupe CLAYENS NP, 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
- Savoir-faire technique
- Expertise dans un métier spécifique
- Chiffre d'affaires faible mais avec un fort potentiel de développement

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 Achats /10 : coefficient 3**

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**

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 ISO50001

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

Selon les points de démerite et le taux ppm.

Rappel points de démerite :

55 points : Avis de Non-Conformité entraînant ou non un retour de pièces suite à incident chez le client final

40 points : suite à des problèmes en fabrication CLAYENS NP

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 démerite et la note ppm :

#### **Note démerite :**

(d = nombre de points de démerite)

10/10 si d = 0

9/10 si 5 ≤ d ≤ 15

8/10 si 20 ≤ d ≤ 50

7/10 si 55 ≤ d ≤ 80

6/10 si 85 ≤ d ≤ 95

5/10 si 100 ≤ d ≤ 120

4/10 si 125 ≤ d ≤ 145

3/10 si 150 ≤ d ≤ 170

2/10 si 175 ≤ d ≤ 195

1/10 si 200 ≤ d ≤ 220

0/10 si d ≥ 225

#### **Note ppm :**

(ppm = taux ppm)

10/10 si ppm = 0

9/10 si 1 ≤ ppm ≤ 9

8/10 si 10 ≤ ppm ≤ 15

7/10 si 16 ≤ ppm ≤ 20

6/10 si 21 ≤ ppm ≤ 25

5/10 si 26 ≤ ppm ≤ 30

4/10 si 31 ≤ ppm ≤ 35

3/10 si 36 ≤ ppm ≤ 40

2/10 si 41 ≤ ppm ≤ 45

1/10 si 46 ≤ ppm ≤ 50

0/10 si ppm ≥ 51

### **Note logistique /10 : coefficient 3**

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**

- Si l'indicateur montre un résultat non satisfaisant (note finale comprise entre 5 et 7 sur 10) :
  - il sera demandé au tiers un plan d'actions et un délai de remise à niveau sera à définir avec le service achats.
- Si l'indicateur montre un résultat inférieur à 5/10 :
  - le tiers sera mis en business-hold, ce jusqu'à nouvel ordre et amélioration de l'indicateur, et sous décision de l'acheteur.

## **6 RESPONSABILITES DU TIERS**

### **6.1 Avis de Non-Conformité**

En cas de réclamation, un Avis de Non-Conformité 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

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

Donc, sera refacturé :

- 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 chaînes, etc...)
- ainsi que tous les autres coûts induits qui seront intégralement répercutés aux tiers défaillants.

Un forfait administratif est facturé si le démerite 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 NP en Europe de l'Ouest),
- 100 €HT (NC émanant d'une des filiales du groupe CLAYENS NP en Europe de l'Est)
- ou 50 €HT (NC émanant d'une des filiales du groupe CLAYENS NP 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 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.

### **6.3 Audit/ Droit d'accès**

Avec votre accord préalable, CLAYENS NP ou un auditeur qualité du client ou des autorités (Ex : Direction Générale de l'Aviation Civile ou autre) pourra mener des audits sur les produits, les process, les procédés ou systèmes dans ses locaux de production, à une date convenue entre les deux parties.

Suivants les résultats, CLAYENS NP se réserve le droit d'annuler toute attribution de marché si le niveau qualité requis n'est pas atteint.

### **6.4 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).

## **7- LA GESTION DES MODIFICATIONS**

Toutes les modifications ci-dessous doivent être approuvées par CLAYENS NP avant livraison. Ceci s'applique aussi bien aux modifications demandées par l'unité du groupe CLAYENS NP qu'aux modifications proposées par les tiers.

### **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 NP. 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.

### **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).

Les modifications mineures peuvent correspondre à un outillage retouché, à un nouveau flux de produits, à un nouvel équipement de mesure, à une nouvelle méthode d'emballage, etc. CLAYENS NP 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 demandée.

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.

Les modifications importantes telles qu'un nouveau process, une nouvelle machine ou un changement dimensionnel, doivent requérir 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 et emballage) validée par les échantillons initiaux, une approbation doit être demandée.

## **8- L'AMELIORATION CONTINUE**

L'amélioration continue est le résultat d'une philosophie de management et CLAYENS NP 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.

#### **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 NP 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 NP 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.

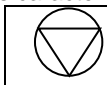
Un processus robuste est un processus capable de produire des pièces sans variation jour après jour, la variation étant l'ennemi de la Qualité.

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 capacités (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 capacités 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.

## **10- DEVELOPPEMENT DURABLE**

Notre charte vous a été communiquée et est disponible sur notre site internet au dernier indice en vigueur (<https://www.clayens-np.com/les-fournisseurs>).

CLAYENS NP 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 NP 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 NP 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 NP 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 NP 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- Discrimination**

Les fournisseurs sont censés offrir des opportunités d'emploi égales aux employés et aux candidats à un emploi sans discrimination.

#### **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 NP 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 NP 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**

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 physiques et électroniques appropriées.

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

### **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 NP 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.

### **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 NP les résultats d'une telle diligence.**

#### **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.

### **10.11 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 NP 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.

### **10.12 Responsabilité Sociétale d'Entreprise**

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

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