

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

Table des matières

1.	Objet et domaine d'application	2
2.	Politique et système qualité Prestataires Externes.....	2
3.	Organisation de la relation VANWERS / Prestataire externe	3
3.1	Respect de la Confidentialité.....	3
3.2	Appel d'offre	4
3.3	Prise de commande – Revue de contrat.....	4
4	Réalisation de la commande	4
4.1	Identification et traçabilité	4
4.2	Maîtrise des procédés spéciaux	5
4.3	Instruments de mesure	5
4.4	Infrastructure et environnement pour la réalisation de la commande	5
4.5	Maîtrise du produit non conforme et lutte contre les articles CFS (contrefaits, frauduleux, suspect) / Obsolescence.	6
4.6	Conditionnement / Emballage et protection	7
5	Libération du Produit / Livraison.....	7
5.1	Libération du Produit.....	7
5.2	Livraison	8
5.3	Facturation.....	8
6	Exigences environnementales et éthiques	8
4.	Suivi des modifications.....	9
	ANNEXE A(secteur aéronautique).....	1
	A.1 Système de Management de la Qualité	1
	A2 Vérification des procédés de Production (FAI).....	1
	A3 Caractéristiques clés.....	2
	A4 Sensibilisation du Personnel.....	2
	A5 Facteurs humains	2

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

1. Objet et domaine d'application

Prestataires externes : Fournisseurs ou sous-traitants livrant des produits et services à tous les sites VANWERS.

Cette charte décrit les exigences générales Qualité de VANWERS pour les prestataires externes de VANWERS . Ces exigences générales sont applicables à toutes les commandes ou contrats d'achats ou de sous-traitance passées par VANWERS adressés aux prestataires externes dont le produit ou le service acheté a un impact potentiel sur l'aptitude de VANWERS à livrer des produits et services conformes aux attentes de ses clients.

Cette charte contient des exigences complémentaires à celles décrites dans :

- Les commandes d'achats ou de sous-traitance
- Les plans de pièces rattachés à la commande
- Les spécifications techniques particulières rattachées à la commande

2. Politique et système qualité Prestataires Externes

VANWERS exige de ses prestataires externes leur implication dans une démarche orientée vers la satisfaction du client. Il est donc de la responsabilité du prestataire externe de mettre en place dans son organisation interne, **un système de management de la Qualité aligné sur les exigences du référentiel ISO 9001** et permettant un pilotage des processus qui contribue à assurer des livraisons chez VANWERS (et son client final) avec des produits et des services exempts de tout défaut et respectueuses des engagements de délais.

La Direction du prestataire externe doit nommer un représentant ayant l'indépendance organisationnelle et le libre accès à la direction pour résoudre les problèmes relatifs au management de la Qualité (ce représentant a autorité notamment sur la libération du produit). Pour les prestations liées aux secteurs aéronautiques , le management de la Qualité doit intégrer les préoccupations liées à la **Sécurité du produit** .

Le prestataire externe doit suivre en particulier sa performance de ponctualité des livraisons OTD (On time Delivery) et sa performance de conformité des livraisons OQD (On Quality Delivery) dans une logique d'amélioration continue.

En cas de transmission par VANWERS d'une évaluation de performance insuffisante, le prestataire doit communiquer les actions mises en œuvre pour atteindre les objectifs.

Le prestataire externe doit retransmettre les exigences de VANWERS y compris, le cas échéant, celles du client final, à tous les niveaux de sa chaîne d'approvisionnement. Il porte la responsabilité complète et à tous les niveaux de sa chaîne d'approvisionnement de la conformité des produits ou services intégrés aux livraisons .

Sauf exigences particulières de VANWERS, il est de la responsabilité du prestataire externe de définir les moyens et ressources utilisées, les fréquences de contrôle, les enregistrements à réaliser.

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

Toutefois VANWERS se réserve le droit de fournir lors de la commande ses propres gammes de contrôle avec lesquelles le prestataire externe devra réaliser les enregistrements requis.

Le prestataire externe donne à VANWERS, à ses clients et aux autorités réglementaires, le droit d'accès à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement aux zones pertinentes de toutes les infrastructures impliquées dans la commande, aux enregistrements liés à la commande, en vue de réaliser des audits permettant d'évaluer son système Qualité.

Le prestataire externe est tenu d'informer VANWERS préalablement de tout changement significatif dans son organisation, ses procédés, ses sous-traitants pouvant avoir un impact sur la qualité des produits livrés. Suivant les cas, ces changements pourront faire l'objet d'une validation de VANWERS lors de la réception d'une commande type ou d'un audit.

Le prestataire externe fait part à VANWERS de toute suggestion permettant d'améliorer le produit et/ou de diminuer les coûts, de réduire les délais.

3. Organisation de la relation VANWERS / Prestataire externe

3.1 Respect de la Confidentialité

Un accord de confidentialité peut être signé entre les 2 parties suivant la nature des travaux à réaliser.

Les documents transmis par VANWERS à l'occasion d'une demande de prix et d'une commande d'achats sont à caractère confidentiel et ne doivent, en aucun cas, être visibles ou consultables par une partie n'ayant pas de rapport au contrat. S'il n'y a pas de suite à une demande de prix, les documents transmis devront être détruits.

Le prestataire doit respecter de façon rigoureuse l'obligation du secret industriel. Il est tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que les spécifications, formules, plans, gammes de fabrications relatives aux commandes de VANWERS ne soient communiqués ou dévoilés à des tiers par lui-même, par ses employés ou par ses propres sous-traitants, sans accord écrit préalable de VANWERS.

Le prestataire externe doit demander l'accord de VANWERS pour toute utilisation à titre commercial (plaquettes, site internet, notices, ...) des pièces VANWERS sous forme de photos et/ou pièces réelles.

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

3.2 Appel d'offre

Le prestataire externe s'engage à répondre rapidement aux appels d'offre de VANWERS en pratiquant une analyse de faisabilité prenant en compte tous les risques pour la réalisation. VANWERS fournira tout complément d'information/documents permettant de clarifier si nécessaire les conditions de réalisation et les exigences applicables.

3.3 Prise de commande – Revue de contrat

Le prestataire externe s'interdit toute sous-traitance en cascade d'une prestation confiée par VANWERS sans avoir obtenu par écrit l'autorisation préalable de VANWERS. Dans certains cas, l'appel à la sous-traitance est interdit.

A la réception de la commande, le prestataire externe s'engage à réaliser une revue de contrat de la commande. Il s'assure qu'il dispose de tous les documents, normes ou spécifications nécessaire à l'indice demandé. Il accuse réception de cette commande sous 48h ouvrés par e-mail ou courrier attestant ainsi l'acceptation de toutes les conditions de cette commande. Tout délai confirmé doit être respecté.

En cas de non-respect des exigences de la commande ou réalisation partielle et sans accord négocié avec VANWERS, VANWERS s'autorisera à annuler sa commande sans préjudice des dommages et intérêts pour lesquels VANWERS se réserve la faculté de réclamer le cas échéant.

En cas de dérive sur le respect des délais, le prestataire externe s'engage à communiquer par écrit à VANWERS tout décalage de délai.

4 Réalisation de la commande

4.1 Identification et traçabilité

Le prestataire externe portera une attention particulière aux éventuelles instructions de marquage fournies par VANWERS. En cas de sous-traitance d'usinage une méthode de repérage des pièces par un N° sera établie en accord avec VANWERS. Les enregistrements de contrôle pourront être reliés à ce repérage (Numéro d'OF et ou d'OA

En cas de commande de matière, le N° de lot ou le N° de coulée sera, selon les cas :

- inscrit directement sur le produit livré
- inscrit sur le bon de livraison et sera répété sur les certificats de contrôle.

S'il y a plusieurs lots de pièces, une différenciation sera obligatoire par séparation des lots lors de l'emballage et un repérage spécifique permettra d'identifier les différents lots.

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

4.2 Maîtrise des procédés spéciaux

Procédé spécial : procédé dont le résultat ne peut être vérifié complètement par une mesure ultérieure (exemple : Traitement thermique, Traitement de surface, Procédé de soudage, Contrôle non destructif par ressuage, etc.)

La réalisation pour VANWERS d'une activité relevant d'un procédé spécial doit faire l'objet chez le prestataire externe de :

- Une approbation des installations et des équipements
- Une qualification des modes opératoires
- Une qualification des personnes

Ces activités doivent faire l'objet de dispositions de maîtrise incluant la définition de critères pour la revue et d'approbation du procédé, l'utilisation de méthodes de surveillance spécifiques.

La méthode de qualification des procédés spéciaux, les critères d'acceptation, la méthode de qualification initiale des opérateurs et du maintien de celle-ci doivent être conformes aux exigences spécifiées le cas échéant. Lorsque cela est requis, le prestataire externe doit soumettre les approbations des qualifications à une autorité compétente (laboratoire externe).

4.3 Instruments de mesure

Lors des opérations réalisées chez le prestataire externe, tout équipement de mesure utilisé pour enregistrer des résultats de contrôle doit faire l'objet d'un suivi périodique de vérification ou étalonnage par rapport à des étalons reliés à des étalons de mesure nationaux ou internationaux. Lorsque requis la référence des instruments utilisés pour le contrôle doit être enregistrée sur les rapports de contrôle

4.4 Infrastructure et environnement pour la réalisation de la commande

Le prestataire externe doit assurer une maintenance de ses installations afin de conserver des conditions de réalisation avec des moyens capables vis-à-vis de la conformité des produits et services.

L'environnement pour la réalisation des opérations chez le prestataire externe doit être propice à la sécurisation des opérations. Cet environnement approprié concerne notamment

- La propreté et l'ordre de l'atelier ou du laboratoire
- La luminosité pour faciliter le contrôle visuel
- Un comportement non accusatoire de la hiérarchie permettant la communication transparente des défauts ou la remontée des anomalies

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	---	---

4.5 Maîtrise du produit non conforme et lutte contre les articles CFS (contrefaits, frauduleux, suspect) / Obsolescence.

Toutes non-conformités par rapport aux exigences doivent être détectées avant la livraison chez VANWERS. Le prestataire externe doit, le cas échéant, notifier à VANWERS tout produit ou service non conforme. Si les effets d'une non-conformité détectée en interne chez le prestataire externe impactent de façon avérée ou suspectée des livraisons déjà effectuées, VANWERS doit être informé immédiatement et une action à titre conservatoire (ou **action de confinement**) doit être menée rapidement pour stopper les effets de la non-conformité chez VANWERS et les clients de VANWERS (analyse des données, mise en quarantaine, rappel des produits le cas échéant)

Aucune livraison de pièce non-conforme ne sera faite sans autorisation préalable. En cas de retouche possible, une demande de dérogation écrite sera soumise à VANWERS et le produit en question sera livré après autorisation de VANWERS avec une identification particulière adaptée (étiquette collée ou attachée, marque de peinture, dérogation jointe etc.). Des supports de demande de dérogation peuvent être fournis par VANWERS.

En cas de détection par VANWERS d'une non-conformité après livraison le prestataire externe recevra systématiquement un rapport de non-conformité décrivant l'anomalie constatée et la décision prise par VANWERS. Le prestataire externe devra mettre en œuvre les actions nécessaires pour limiter l'effet de la non-conformité sur d'autres produits ou services achetés, analyser les causes de la non-conformité et mener les actions correctives appropriées pour éliminer le risque de répétition de la non-conformité.

Dans le cas d'un produit contrefait ou d'une fraude avérée, le prestataire externe doit ouvrir une non-conformité et la considérer comme une non-conformité par rapport aux requis contractuels.

VANWERS pourra demander à ses prestataires externes l'origine des matières premières utilisées pour protéger ses clients finaux des risques liés à l'utilisation intentionnelle ou non de produits CFS. Il devra mettre en œuvre et maîtriser ses processus pour prévenir de l'utilisation de pièces CFS ou suspectées de l'être.

Le prestataire externe doit informer VANWERS de toute obsolescence des produits dès qu'il en a connaissance afin de permettre une qualification de remplacement. Il s'engage à informer VANWERS des tensions et/ou difficultés d'approvisionnements (ou de fabrication) qu'il pourrait rencontrer, et ce dès que ces informations sont portées à sa connaissance. Cela afin de limiter les risques de rupture pour les commandes à venir.

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

4.6 Conditionnement / Emballage et protection

Les conditionnements et emballages tiennent compte des conditions de transports (route, fer, mer, air) de transbordement, de manutention et de stockage, conformes aux usages professionnels.

Le prestataire externe doit garantir les meilleures conditions de transport pour assurer l'intégrité du produit livré.

Le prestataire externe doit veiller à maintenir un environnement de travail propice à la bonne maîtrise des risques FOD (Corps étrangers). Le personnel autorisé à libérer les produits et celui réalisant l'emballage pour l'expédition doit être informé de l'importance des vérifications visuelles nécessaires pour éviter la présence de corps étrangers (copeaux, bavures non éliminées, trace de lubrifiant, résidus d'emballage dans une cavité).

5 Libération du Produit / Livraison

5.1 Libération du Produit

Le prestataire externe doit mettre en œuvre les dispositions planifiées, aux étapes appropriées, pour vérifier que toutes les exigences relatives aux produits et services ont été satisfaites (exemple : contrôle final).

La libération des produits et services vers VANWERS ne doit pas être effectuée avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées, sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par VANWERS, son client ou toutes autres tierces parties.

Le prestataire externe doit conserver les informations documentées concernant la libération des produits et services. Les informations documentées doivent comprendre :

- Des preuves de la conformité aux critères d'acceptation
- La traçabilité jusqu'à la personne ayant autorisé la libération
- La déclaration de conformité

Il est du ressort du prestataire externe de s'assurer que toutes les informations documentées requises (spécifications, exigences...) soient présentes à la livraison.

Les enregistrements attestant de la conformité des produits doivent être protégés contre toute altération involontaire et devront être identifiés, accessibles, protégés et conservés suivant la durée d'archivage réglementaire.

L'environnement de stockage et les supports employés doivent garantir la préservation et la lisibilité des données pendant toute la durée de l'archivage.

5.2 Livraison

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	---	---

Le prestataire externe doit assurer que toutes les informations documentées exigées pour accompagner les produits et services sont présentes lors de la livraison. Chaque livraison doit être accompagnée d'un bon de livraison où l'on retrouve obligatoirement le N° de commande VANWERS, les quantités livrées, les références nécessaires à l'identification et traçabilité. Les certificats spécifiques et procès-verbaux de contrôles demandés à la commande sont transmis avec le bon de livraison ou envoyés par mail à l'interlocuteur dédié. Des déclarations de conformités peuvent être aussi demandées.

Le respect des quantités livrées par rapport à la commande est impératif. Tout écart doit être signalé et faire l'objet d'un accord particulier.

Sauf stipulation contraire, la réception des marchandises se fait à l'adresse indiquée sur le bon de commande VANWERS.

Les dispositions de préservation du produit décrites au paragraphe 3.4.4 doivent être assurées lors du transport

Le prestataire externe s'engage à signaler à VANWERS par écrit et dans les plus brefs délais toute anomalie découverte après la livraison de produits chez VANWERS (**voir action confinement au 4.5**). Il proposera une solution de réparation pour les pièces déjà livrées et les encours de production.

5.3 Facturation

Les factures doivent être adressées en 2 exemplaires en même temps qu'est faite l'expédition. Sauf stipulations contraires, nos règlements s'effectuent suivant les conditions spécifiées à la commande ou dans les conditions générales d'achats. VANWERS accepte également la dématérialisation des factures les envoyant à l'adresse électronique indiquée sur les commandes d'achats.

6 Exigences environnementales et éthiques

Le prestataire externe doit prendre en compte toutes les dispositions nécessaires afin de respecter les différentes réglementations environnementales qui lui incombent .

Il doit mettre en œuvre des processus industriels respectant la réglementation environnementale et qui ont des impacts réduits sur l'environnement. Dans tous les cas, aucune substance ou produit interdit par la réglementation en vigueur (notamment REACH) ne doit être contenu dans les produits, équipements ou prestations livrés.

La conception et le développement des produits ou équipements doivent prendre en compte leurs impacts environnementaux potentiels ou avérés tout au long du cycle de vie, afin de les minimiser au maximum. Le prestataire externe doit respecter les lois et la réglementation en vigueur dans les pays où il opère, ainsi que les règles de la concurrence loyale, la propriété intellectuelle et interdire toute forme de corruption, il doit garantir l'utilisation de matières premières provenant de filières socialement responsables (hors de zones de conflits, rejet du travail des enfants, ...).

	CHARTRE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES	Révision : 1 Mise à jour :10-11-2024
---	--	---

Suivi des modifications

Date	Révision	Auteur	Description de la modification
10-11-2024	1	G.BOUILLON	Création

	ANNEXEA	SVANWERS014
Date : 10/06/2024		<i>INDICE : A</i>

ANNEXE A (secteur aéronautique)

EXIGENCES PARTICULIERES APLICABLES AU PRODUITS OU SERVICES DU SECTEUR AERONAUTIQUE

A.1 Système de Management de la Qualité

La certification EN 9100 est requise pour les fournisseurs de matière première et les sous-traitants hors laboratoire. A défaut la seule certification ISO 9001 est tolérée si le processus de sélection et d'évaluation du prestataire externe permet son entrée et son maintien dans le registre des prestataires approuvés .

La certification ISO 17025 est requise pour les prestataires réalisant des essais et des étalonnages. A défaut la certification ISO 9001 avec un alignement du SMQ aux exigences ISO 17025 est tolérée à la suite du processus de sélection du prestataire externe. Une accréditation COFRAC est requise pour la métrologie dimensionnelle.

A2 Vérification des procédés de Production (FAI)

Pour les produits destinés au marché ASD (Aéronautique, Spatial, Défense) n'ayant jamais été fabriqués ou si VANWERS le spécifie dans sa commande, une **Revue de premier Article** ou First Article Inspection (**FAI**) doit être menée. Il s'agit de valider lors de la production d'un article représentatif si les procédés, la documentation, les outillages permettent de produire des articles conformes aux exigences.

Le rapport de revue de premier article doit être rédigé conformément aux formulaires de la norme NF EN 9102. Ce rapport sera communiqué à VANWERS sur demande. Il fera l'objet d'une conservation pendant la durée d'archivage réglementaire.

Pour un produit déjà fabriqué la Revue de Premier Article est invalidé par :

- Tout changement dans les dispositions de maîtrise opérationnelles (changement type de machine, changement gamme de Fabrication, nouvelle matière, nouvel outillage, transfert atelier etc.)
- Une interruption de Fabrication supérieure à 2 ans.

Dans ce cas une nouvelle Revue de Premier Article doit être réalisée partiellement ou complètement suivant la nature du changement.

	ANNEXEA	SVANWERS014
Date : 10/06/2024		<i>INDICE : A</i>

A3 Caractéristiques clés

Les valeurs identifiées sur les plans en tant que caractéristiques clés feront l'objet d'un enregistrement systématique à 100% et l'évolution de ces valeurs fera l'objet d'un suivi.

A4 Sensibilisation du Personnel

Sécurité du Produit : état dans lequel un produit est apte à fonctionner sans présenter de risque inacceptable de dommage pour les biens et les personnes

Le personnel impliqué dans la réalisation d'un produit ou d'une activité liée au marché ASD doit être informé de sa contribution à la sécurité du Produit ainsi qu'à l'importance d'un comportement permettant de maîtriser les risques liés aux **facteurs humains** (communication transparente, concentration, respect des consignes, signalement en cas de doute, respect de la documentation, entraide...).

A5 Facteurs humains

Le prestataire externe doit considérer les facteurs humains dans l'analyse des causes de non-conformité afin de mener les actions correctives contribuant à réduire les risques de récurrence de non-conformité liées à ces facteurs (distraction, manque de connaissance, fatigue, stress, excès de confiance, manque de communication etc.)