

Accord d'assurance qualité

Zeppelinstraße 11 | 78256 Steißlingen | Allemagne

1. Objet et principes fondamentaux

Le présent accord d'assurance qualité décrit les exigences fondamentales de Printec-DS à l'égard des fournisseurs et des livraisons en matière de qualité.

L'objectif est d'obtenir une qualité de livraison stable, conforme aux spécifications, traçable et présentant le moins d'erreurs possible. Cet accord vise à prévenir les écarts de qualité, à identifier rapidement les causes en cas d'erreur et à améliorer en permanence la collaboration.

Printec-DS et le fournisseur collaborent de manière objective, en se concentrant sur la recherche de solutions et dans un esprit de partenariat. La responsabilité du fournisseur quant à la qualité de ses livraisons reste inchangée, indépendamment des contrôles, des validations ou des retours d'information de la part de Printec-DS.

2. Champ d'application et mise en œuvre

Le présent accord s'applique aux fournisseurs et aux livraisons dans la mesure où ils sont classés par Printec-DS comme pertinents en matière de qualité ou où cela a été convenu en conséquence.

Sont notamment considérées comme pertinentes en matière de qualité les livraisons liées à des plans, des spécifications, des exigences spécifiques au client, des fabrications sur mesure, ainsi que celles présentant des caractéristiques critiques en termes de sécurité, de fonctionnalité, de matériaux ou de processus.

Son application est fondée sur l'évaluation des risques. L'étendue et le niveau d'exigence peuvent notamment dépendre du type de produit, de son niveau de criticité, du statut du fournisseur, des exigences du client, des exigences réglementaires, de l'importance en matière de qualité et du volume d'activité.

Le présent accord constitue le document de référence en matière de qualité pour les fournisseurs et les livraisons pertinents en termes de qualité. Il s'applique, dans la hiérarchie des documents, après la commande et les spécifications techniques/dessins, et avant les conditions générales d'achat, dans la mesure où il concerne les domaines réglementés que sont la qualité, l'échantillonnage, la gestion des modifications, les justificatifs, le traitement des réclamations, la méthode 8D, les audits ou le développement des fournisseurs.

Les conséquences commerciales et juridiques générales, notamment les prix, les conditions de paiement, les droits en cas de défauts, les coûts, le remplacement et la juridiction compétente, ne sont pas régies par les présentes CQ, mais par la commande, les CGA ou un accord distinct. La confidentialité et la protection des clients sont régies par un accord de confidentialité (NDA) distinct ; les exigences minimales en matière de développement durable et de conformité sont régies par le Code de conduite des fournisseurs.

3. Gestion de la qualité et responsabilité du fournisseur

Le fournisseur s'assure, par le biais de processus appropriés, que les produits et prestations livrés répondent aux exigences convenues.

Pour les livraisons ayant une incidence sur la qualité, Printec-DS attend un système de gestion de la qualité efficace. Un système de gestion de la qualité conforme à la norme ISO 9001 ou des processus qualité d'une efficacité comparable sont souhaités et peuvent être exigés en fonction du niveau de criticité et du risque.

Avant d'accepter et d'exécuter une commande, le fournisseur vérifie les exigences en vigueur, notamment les bons de commande, les plans, les spécifications, les fiches techniques, les échantillons, les normes et autres documents techniques, afin de détecter d'éventuelles ambiguïtés, contradictions, lacunes ou problèmes de fabricabilité.

Les risques, ambiguïtés ou écarts identifiables doivent être signalés sans délai à Printec-DS avant le début de la fabrication ou de la livraison.

Le fournisseur effectue les contrôles appropriés afin de garantir la qualité de ses produits et prestations avant la livraison. Ces contrôles doivent être adaptés à la nature, à l'étendue et au risque liés à la livraison.

4. Sous-traitants et processus externalisés

Si le fournisseur fait appel à des sous-traitants, à des prestataires ou à des processus externalisés, il reste responsable vis-à-vis de Printec-DS de la qualité, de la conformité et de la fiabilité de livraison de sa commande.

Le fournisseur veille à ce que les exigences pertinentes du présent accord soient transmises de manière appropriée aux sous-traitants et aux processus externalisés.

Tout changement concernant les sous-traitants ou les processus externalisés susceptible d'avoir une incidence sur la qualité, le fonctionnement, la conformité, les matériaux, la sécurité d'approvisionnement ou la traçabilité doit être signalé à Printec-DS en temps utile avant sa mise en œuvre.

Printec-DS peut exiger, en fonction des risques, des preuves attestant que le fournisseur évalue, contrôle et surveille ses sous-traitants de manière appropriée.

5. Conformité des produits, exigences relatives aux matériaux et aux substances

Le fournisseur s'assure que les produits, matériaux, composants, logiciels et services livrés sont conformes aux spécifications, plans, échantillons, normes, exigences légales et exigences spécifiques du client convenus.

Le cas échéant, cela inclut les exigences en matière de sécurité des produits, les exigences dimensionnelles, fonctionnelles et de finition, les certificats de matériaux et d'origine, les réglementations RoHS et REACH/SVHC, les fiches de données de sécurité, les exigences de conformité CE et autres, ainsi que les déclarations et justificatifs spécifiques au client.

Le fournisseur doit fournir les informations sur les substances, les certificats de matériaux, les rapports d'essai, les déclarations de conformité ou tout autre justificatif pertinent demandés, de manière complète, exacte et à jour.

Toute modification concernant les matériaux, la composition des substances, le statut réglementaire, la source d'approvisionnement ou les sous-traitants, susceptible d'influencer la conformité du produit ou les obligations de déclaration, doit être communiquée en temps utile à Printec-DS.

6. Échantillonnage, première livraison et validation de la production en série

Printec-DS peut exiger, avant la livraison en série, un échantillonnage, un contrôle des premiers échantillons, une validation de la première livraison ou toute autre validation.

Dans la mesure où des échantillons initiaux sont exigés, ceux-ci doivent être fabriqués dans des conditions proches de celles de la production en série et avec les matériaux, outils, procédés et méthodes de contrôle prévus. Sur demande, des rapports d'essai, des procès-verbaux de mesure, des certificats de matériaux ou d'autres documents doivent être joints.

Une livraison en série ne peut avoir lieu qu'après obtention de l'autorisation requise de la part de Printec-DS ou si Printec-DS renonce expressément à une telle autorisation.

Une validation par Printec-DS ne dégage pas le fournisseur de sa responsabilité quant à la qualité, la conformité et l'adéquation de sa livraison.

Les modifications apportées après l'échantillonnage ou l'autorisation sont soumises à la gestion des modifications prévue par le présent accord.

7. Fabrication en série, contrôles et traçabilité

Pendant la production en série, le fournisseur veille à ce que les caractéristiques relatives à la qualité soient maîtrisées par des contrôles et des processus appropriés.

Les équipements de contrôle et de mesure doivent être adaptés à l'usage prévu et, le cas échéant, faire l'objet d'une surveillance appropriée.

Les produits doivent être marqués, emballés, stockés et transportés de manière à éviter tout dommage, toute confusion, toute contamination, toute corrosion ou toute autre altération de la qualité.

Dans la mesure où le type de produit l'exige, le fournisseur garantit une traçabilité adéquate. Cela comprend notamment la possibilité de circonscrire les produits, lots, livraisons, matériaux ou périodes de production concernés en cas de défauts.

En cas de défauts constatés, le fournisseur met immédiatement à la disposition de Printec-DS les informations nécessaires à la localisation de ces défauts, généralement dans un délai de trois jours ouvrés, sauf accord contraire.

8. Gestion des changements et obligations d'information

Le fournisseur informe Printec-DS en temps utile, avant leur mise en œuvre, des modifications susceptibles d'avoir une incidence sur la qualité, le fonctionnement, la conformité, la sécurité d'approvisionnement, la traçabilité ou les exigences réglementaires.

Cela concerne en particulier les modifications apportées :

- du produit ou de sa conception
- du matériau ou de la composition de la matière
- processus de fabrication
- du processus de contrôle
- Site de fabrication
- Sous-traitants ou processus externalisés
- Outillage, dispositifs ou moyens de production essentiels
- Logiciels ou micrologiciels, dans la mesure où ils font partie de la livraison
- statut réglementaire
- Emballage, étiquetage ou transport, dans la mesure où ils ont une incidence sur la qualité

Les modifications susceptibles d'avoir une incidence sur la qualité, le fonctionnement, la conformité ou la sécurité d'approvisionnement doivent être approuvées par Printec-DS avant la livraison, dans la mesure où Printec-DS exige cette approbation ou si la modification est manifestement significative.

Le fournisseur documente de manière appropriée les modifications ayant une incidence sur la qualité et met à la disposition de Printec-DS, sur demande, les justificatifs appropriés.

9. Matériaux, outils, échantillons et informations fournis

Les matériaux, composants, outils, échantillons, dessins, données, spécifications et autres moyens de travail fournis par Printec-DS ne doivent être utilisés qu'aux fins convenues.

Le fournisseur doit les traiter avec soin, les protéger contre toute perte, tout dommage, toute confusion, toute utilisation abusive et tout accès non autorisé, et les identifier de manière appropriée dans la mesure où cela est nécessaire pour permettre une attribution sans ambiguïté.

Toute perte, tout dommage, toute altération du fonctionnement, tout écart de quantité ou toute autre anomalie doit être signalé sans délai à Printec-DS.

Les dispositions relatives à la propriété, à la responsabilité et aux coûts concernant les matériaux, outils, échantillons et autres moyens de production fournis sont régies par les commandes, les conditions d'achat ou les accords contractuels individuels applicables.

10. Réception des marchandises, réclamations et non-conformités

Le fournisseur effectue les contrôles appropriés avant la livraison et s'assure que les produits livrés répondent aux exigences convenues.

Printec-DS contrôle les marchandises entrantes en fonction des risques, selon le type de produit, le niveau de criticité et les non-conformités apparentes. Le contrôle à la réception effectué par Printec-DS ne dégage pas le fournisseur de sa responsabilité quant à la qualité et à la conformité de la livraison.

Si Printec-DS constate des non-conformités, elle en informe le fournisseur. Le fournisseur apporte son aide pour déterminer les causes, isoler les pièces concernées, procéder au tri, effectuer une livraison de remplacement, réaliser des retouches ou prendre toute autre mesure appropriée.

Les produits non conformes ne peuvent être livrés ou transformés qu'après accord préalable de Printec-DS. Un tel accord ne s'applique qu'au cas particulier confirmé.

Les modalités commerciales relatives aux droits en cas de défauts, aux coûts, aux avoirs, au retour, à la livraison de remplacement et à toute autre réclamation sont régies par les conditions d'achat applicables, les bons de commande ou les accords contractuels spécifiques.

11. Traitement des réclamations, méthode 8D et mesures correctives

En cas de réclamation, le fournisseur procède immédiatement à une analyse des défauts, met en œuvre les mesures d'urgence appropriées et aide Printec-DS à circonscrire et à éliminer l'écart.

Printec-DS applique systématiquement la méthode 8D pour les réclamations liées à la qualité. Printec-DS peut donc exiger du fournisseur un rapport 8D ou un rapport de mesures structuré équivalent.

Le rapport 8D doit notamment couvrir les points suivants :

1. Équipe / Responsables
2. Description du problème
3. Mesures d'urgence et de confinement
4. Analyse des causes
5. Mesures correctives prévues
6. Mesures correctives mises en œuvre
7. Évaluation de l'efficacité et prévention de la répétition des erreurs
8. Clôture et enseignements tirés

Sauf confirmation contraire de la part de Printec-DS, les délais standard suivants s'appliquent au reporting 8D à compter de la réception de la réclamation par le fournisseur :

Délai	Contenu minimum	Objectif
2 jours calendaires	Première réponse comprenant la description du problème, les mesures d'urgence et les mesures de confinement	Limitation des dommages et transparence
14 jours calendaires	Rapport intermédiaire sur l'état d'avancement de l'analyse des causes	Piloter la détermination des causes
60 jours calendaires	Mesures définitives, dates de mise en œuvre, prévention de la récurrence des erreurs et clôture prévue	Démontrer la résolution durable du problème

Printec-DS peut valider des délais différents au cas par cas, notamment lorsque l'ampleur, la complexité, l'examen technique, la disponibilité des pièces à contrôler, l'implication de sous-traitants ou les exigences des clients le justifient objectivement.

En cas de défauts critiques, de défauts récurrents, d'arrêts de livraison, d'écarts liés à la sécurité ou aux clients, Printec-DS peut exiger des délais plus courts ou des rapports intermédiaires supplémentaires.

Le fournisseur informe Printec-DS de l'avancement du traitement, notamment lorsque des sous-traitants sont impliqués ou que le respect des délais est compromis. Les mesures correctives doivent être définies de manière à éliminer la cause première et à éviter les défauts récurrents. L'efficacité des mesures doit être démontrée sur demande.

12. Évaluation des fournisseurs, mesures et escalade

Printec-DS peut évaluer les fournisseurs sur la base de critères pertinents. Il peut s'agir notamment de la qualité, des réclamations, du respect des spécifications, du respect des quantités, du respect des délais, de la coopération, de la réactivité et de la mise en œuvre des mesures.

En cas d'écarts répétés, graves ou insuffisamment corrigés, Printec-DS peut exiger des mesures appropriées. Il peut s'agir notamment d'une analyse des causes, d'un rapport 8D ou d'un rapport de mesures similaire, d'un plan d'action précisant les responsabilités et les échéances, de contrôles spéciaux, de justificatifs supplémentaires, d'une réunion avec le fournisseur, d'une visite chez le fournisseur ou d'un audit, d'un contrôle d'efficacité, ainsi que d'une restriction ou d'une réévaluation de l'autorisation de livraison.

Si les mesures prises s'avèrent insuffisantes ou si des erreurs récurrentes surviennent, Printec-DS peut restreindre les autorisations de livraison, réattribuer les produits, suspendre les livraisons ou réévaluer la collaboration.

13. Justificatifs, enregistrements et archivage

Le fournisseur tient des enregistrements relatifs à la qualité dans une mesure appropriée et les met à la disposition de Printec-DS sur demande, dans la mesure où ils sont nécessaires à la qualité, à la conformité, à la traçabilité, à l'analyse des défauts ou aux exigences des clients.

Les justificatifs pertinents peuvent notamment inclure :

- les rapports d'essais
- Protocoles de mesure
- Certificats de matériaux
- Déclarations de conformité
- Certificats
- Dossiers des premiers échantillons
- Données de traçabilité
- Justificatifs relatifs aux moyens de contrôle ou aux processus
- Rapports 8D
- Justificatifs des mesures et de leur efficacité

La durée de conservation est en principe de 10 ans à compter de la livraison ou de la réalisation de la prestation concernée, sauf si des exigences légales, réglementaires, spécifiques au client, liées au projet ou expressément convenues imposent une conservation plus longue.

À la demande de Printec-DS, les justificatifs pertinents doivent être conservés plus longtemps si cela s'avère nécessaire pour répondre aux exigences des clients, en matière de responsabilité du fait des produits, pour satisfaire à des exigences réglementaires ou pour garantir la qualité.

Les documents, dessins, données et justificatifs doivent être conservés et éliminés de manière à ce que les informations confidentielles soient protégées contre tout accès non autorisé.

14. Audits, visites chez les fournisseurs et contrôles de documents

Printec-DS peut vérifier le respect des exigences liées à la qualité selon une approche fondée sur les risques. Cela peut notamment se faire par le biais de déclarations des fournisseurs, de contrôles de documents, d'évaluations des fournisseurs, de visites chez les fournisseurs, d'audits qualité ou de processus, de plans d'action et de contrôles d'efficacité.

Les audits sur site et les visites chez les fournisseurs sont en principe annoncés et menés dans une mesure raisonnable. Ce faisant, les intérêts légitimes du fournisseur, notamment la confidentialité, la protection des données, les processus opérationnels et la protection des secrets d'affaires, sont pris en compte.

En cas de risques graves liés à la qualité, à la livraison, à la sécurité, à la conformité ou aux clients, des contrôles à court terme peuvent s'avérer nécessaires.

Le fournisseur met à disposition, dans une mesure raisonnable, les informations relatives à la qualité et les interlocuteurs nécessaires au contrôle. Si un contrôle révèle des non-conformités, les parties conviennent des mesures appropriées, des responsabilités et des délais. Le fournisseur met en œuvre ces mesures et en prouve l'efficacité sur demande.

15. Confidentialité

Le fournisseur traite de manière confidentielle toutes les informations confidentielles reçues de Printec-DS. Cela comprend notamment les dessins, les spécifications, les échantillons, les données, les prix, les calculs, les informations sur les clients, les informations relatives aux projets, la documentation technique et toute autre information non rendue publique.

Leur utilisation n'est autorisée qu'aux fins convenues et uniquement dans la mesure nécessaire. La transmission à des tiers n'est autorisée que si elle est nécessaire à la prestation de services et si elle est autorisée par la loi et par le contrat.

Les accords de confidentialité distincts ne sont pas affectés et prévalent sur la présente réglementation en matière de confidentialité, de secrets d'affaires et, le cas échéant, de protection des clients. La présente QSV ne contient délibérément que les règles minimales relatives à la qualité concernant le traitement des informations et ne fait pas double emploi avec un accord de non-divulgence (NDA).

16. Durée, modifications et dispositions finales

Le présent accord prend effet dès sa signature ou dès son intégration effective dans la relation commerciale.

Toute modification ou tout ajout au présent accord doit être effectué par écrit ou sous une autre forme expressément convenue.

La résiliation du présent accord n'affecte pas les obligations qui, de par leur nature, continuent de s'appliquer, notamment les obligations en matière de confidentialité, de justificatifs, de traçabilité, de traitement des réclamations et d'archivage pour les produits déjà livrés ou les prestations déjà fournies.

Si certaines dispositions du présent accord sont ou deviennent nulles ou inapplicables, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.

En cas de divergence entre les versions allemande et anglaise, la version allemande fait foi. La version anglaise sert à la communication internationale et constitue une traduction de la version allemande de référence.