



Version 1<sup>er</sup> mai 2017

## CONVENTION QUALITÉ

### Pour les produits de fixations dans le secteur automobile

#### 1 / Objet

Le présent document définit les modalités des engagements "qualité" du Fournisseur quant aux produits commercialisés par ses soins et il représente la base des usages professionnels pour le traitement des questions de qualité.

Il est établi en complément des « Conditions générales professionnelles d'affaires pour les produits de fixation version 2016 » et il se réfère aux règles de l'art de la profession décrites dans l'ouvrage « Guide de référence des pratiques et règles de l'art pour la fourniture de produits de fixation, 3<sup>e</sup> édition, mars 2011 » disponible auprès d'Artema.

#### 2 / Définitions

- Cahier des Charges : données émises par le Client décrivant son besoin,
- Prototypes : produits destinés à seul fin d'évaluation,
- Echantillons Initiaux (EI) : produits de référence issus d'un Processus de Réalisation représentatif de la série,
- Dossier Qualité de Référence : engagements techniques du Fournisseur sur les produits livrés en série au Client,
- Processus de Réalisation : succession des opérations de fabrication du produit,
- Indices Produits : traçabilité des modifications du produit et/ou du Processus de Réalisation,
- Non-conformité : écart avéré par rapport au Dossier Qualité de Référence,
- Dérogation : acceptation écrite par le Client d'une Non-conformité,
- Pièce Par Million (ppm) : quantité de produits détectés non-conformes par million de pièces livrées sur une période donnée. Ce ppm peut être global ou défini pour une ou plusieurs caractéristiques.

#### 3 / Respect des normes et des réglementations

Les produits sont conçus et fabriqués dans le respect exclusivement des normes et réglementations expressément mentionnées dans le Cahier des Charges.

À défaut, ils respectent les réglementations applicables dans le pays de fabrication.

#### 4 / Dossier Qualité de Référence

Les engagements techniques du Fournisseur sur les produits livrés en série au Client sont limités au Dossier Qualité de Référence.

Il est composé, sauf accord des parties, exclusivement des éléments suivants :

- des pièces Echantillons Initiaux,
- les rapports de contrôle des EI (rapports dimensionnel, matériaux et essais),
- la liste des écarts par rapport à la définition proposée par le Client.

Le format utilisé pour établir ces éléments est celui du Fournisseur.

Toute livraison d'un produit nouveau ou modifié est subordonnée à l'acceptation écrite du Dossier Qualité de Référence par le Client. À défaut, toute passation de commande ou appel de livraison en série vaut acceptation par le Client du Dossier Qualité de Référence.

#### 5 / Surveillance des caractéristiques

La surveillance des caractéristiques du produit et du processus est déterminée par le Fournisseur en accord avec le Client. Ce niveau de surveillance dépend du Processus de Réalisation mis en œuvre par le Fournisseur et ne peut être imposé de façon unilatérale par le Client (hors exigences réglementaires).

#### 6 / Livraison, transport, réception et vérification des produits

Le Client est tenu d'effectuer la réception juridique des produits par laquelle il en reconnaît la conformité au contrat.

La réception vaut reconnaissance de l'absence de Non-conformités apparentes, sauf si des réserves détaillées ont été formulées à réception sur lettre de voiture ou bon de livraison (BL) émargés et transmis par courriers avec AR au Fournisseur et au transporteur dans un délai de 3 jours.

Dans le cas d'une vente "départ usine", les risques liés au transport sont sous la responsabilité et à la charge du Client.

Le Client doit, à ses frais et sous sa responsabilité, vérifier ou faire vérifier la conformité des produits aux termes de la commande, même dans le cadre d'une mise en AQP du Fournisseur par le Client pour un produit déterminé.

Le Client doit respecter les préconisations générales relatives au stockage et à la manutention :

- conservation de la traçabilité d'origine en cas de reconditionnement de palettes ou de changement de conditionnement,
- préservation de l'intégrité du produit conformément à la norme ISO 16426,
- la non-utilisation des produits tombés au sol,
- la gestion des indices de modifications des produits.

Le Client doit également respecter les éventuelles préconisations spécifiques au produit telles que :

- les conditions et la durée de stockage maximale avant utilisation,
- les conditions de manutention et d'emploi chez le Client et dans le réseau.

#### 7 / Identification et traçabilité

Le Fournisseur met en place un système d'identification sur l'étiquetage qui permet d'assurer la traçabilité des éléments qui rentrent dans la fabrication de ses produits.

Le Client doit mettre en œuvre des systèmes permettant de ne pas rompre la chaîne de traçabilité (n° de lot identifié sur l'étiquetage).

L'identification des conditionnements est réalisée suivant les normes GALIA / ODETTE [pour le secteur automobile]. Le Fournisseur ne prend pas en charge, sauf accord spécifiquement négocié, une traçabilité spécifique pour le Client.

Une fois enlevé de son conditionnement original par le Client, il est de l'obligation du Client, de suivre le produit, et de maintenir la traçabilité du lot, à toute fin de preuve de la date et de la destination de la livraison initiale,

tout en conservant autant que possible la même taille de lot que celle livrée. Le Client s'appliquera à faire respecter cette obligation par ses propres clients.

## 8 / Enregistrement et archivage de données techniques et de traçabilité

Le Fournisseur est doté d'un système interne d'enregistrement et d'archivage de données techniques et de traçabilité sur une durée de 3 ans, sauf accord spécifique écrit.

## 9 / Modification de produit ou de processus

Toute demande du Client conduisant à modifier le Cahier des Charges techniques et / ou le Dossier Qualité de Référence, ainsi que toute modification par le Client des conditions d'utilisation par lui du produit (ex : automatisation, modification des pièces à assembler, transfert de la production sur des sites nouveaux, ...) doivent faire l'objet d'une information écrite préalable au Fournisseur.

Cette demande pourra faire l'objet d'une nouvelle proposition technique et commerciale du Fournisseur.

Toute modification des données du dossier technique de référence par le Fournisseur fait l'objet d'un nouveau Dossier Qualité de Référence.

## 10 / Objectifs Qualité

Les éléments de mesure d'une performance du Fournisseur par le Client (démérite, ppm, nombre d'incidents, indices composites,...) permettent d'apprécier l'évolution de la "qualité livrée" par le Fournisseur à moyen et long terme.

Ils ne sauraient en aucune manière constituer une obligation contractuelle ayant des conséquences pécuniaires ou autres.

En tout état de cause, ces éléments sont des secrets d'affaires et sont confidentiels.

## 11 / Traitement des Non-conformités

Le Client a l'obligation de décrire la Non-conformité.

Toute demande liée à une Non-conformité supposée est accompagnée des éléments établissant l'existence de la Non-conformité et permettant la recherche de ses causes (ex : traçabilité, photos, pièces considérées non-conformes, conditions d'assemblage...). Le Client a l'obligation de coopérer.

Le Fournisseur analyse la Non-conformité invoquée.

S'il confirme la réalité et la responsabilité de la Non-conformité, le Fournisseur prend en charge :

- systématiquement : le remplacement des produits non conformes,
- sur décision du Fournisseur : le retour ou la reprise des produits non conformes, le tri des lots non conformes.

Sur simple demande, le Fournisseur communique au Client les actions correctives et préventives qu'il met en œuvre sur son Processus de Réalisation.

La responsabilité du Fournisseur est notamment exclue :

- pour les défauts provenant des matières fournies par le Client,
- pour les défauts provenant d'une conception réalisée par le Client,
- pour les défauts qui résultent en tout ou partie de l'usure normale de la pièce, des détériorations ou accidents imputables au Client ou à un tiers,

- en cas d'utilisation anormale, atypique ou non conforme à la destination du produit, aux règles de l'art ou aux préconisations ou recommandations du Fournisseur,
- en cas de perte de traçabilité du produit par le Client ou ses prestataires,
- modification du processus client sans information préalable au Fournisseur.

## 12 / Coûts et conséquences des Non-conformités

La responsabilité du Fournisseur, toutes causes confondues, à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée à une somme plafonnée au prix de vente du lot auquel appartient la pièce reconnue défectueuse.

En aucune circonstance, le Fournisseur n'est tenu d'indemniser :

- les frais administratifs, les coûts de manutention,
- les conséquences de la Non-conformité sur des produits déjà montés,
- les dommages indirects ou immatériels tels que : pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, préjudice commercial, manque à gagner.

Dans le cas où des indemnités ont été convenues, le Fournisseur est en droit de demander au Client de présenter les justificatifs détaillés pour les sommes réclamées.

De plus ces indemnités ont la valeur d'indemnisation forfaitaire, libératoire et sont exclusives de toute autre sanction ou indemnisation.

Le Client s'interdit toute pratique illicite de débit ou d'avoir d'office, de facturer au Fournisseur toute somme qui n'aurait pas été reconnue expressément par ce dernier au titre de sa responsabilité.

## 13 / Confidentialité

Toutes les informations échangées entre le Client et le Fournisseur sont confidentielles et peuvent constituer, le cas échéant, une communication de savoir-faire qui ne saurait être transmise à un tiers.

À ce titre, le Fournisseur se réserve le droit de restreindre au Client ou à ses substitués, l'accès à ses installations et à celles de ses fournisseurs, même dans le cadre d'un audit.

## 14 / Prestations spécifiques et/ou additionnelles

Certaines prestations additionnelles demandées par le Client peuvent faire l'objet d'une offre de prix séparée, notamment et de façon non exhaustive :

- la diffusion de rapports de contrôle et de dossiers EI sur documents autres que ceux du Fournisseur,
- la traduction de documents techniques dans une autre langue,
- les demandes d'analyse technique et de diffusion de rapports,
- la préparation et diffusion de rapports de contrôle (hors EI),
- la fourniture de certificats de conformité, copie de CCPU, déclaration de conformité aux règles ROHS,
- la mise à jour base IMDS,
- la mise en place d'une organisation particulière,
- ...

De même, le traitement des Non-conformités non avérées (déplacements sur site client, analyses, tris, ...) pourra faire l'objet d'une facturation.

**Document déposé au Bureau des expertises et des usages professionnels du Tribunal de Commerce de Paris sous le N° D2017044367**