

MANUEL
QUALITE ENVIRONNEMENT
FOURNISSEUR

PGQ-46

ACCUSE DE RECEPTION : BON POUR APPLICATION	
Représentant fournisseur :	Signature :

SUIVI DES MODIFICATIONS			
Version A	Création de la PGQ-46 Annule et remplace le DOC-SQ-230	Juillet 2008	B.GACHENARD
Version B	Mise à jour	Avril 2009	B.GACHENARD
Version C	Mise à jour	Décembre 2011	R.GUILLOU E.GINEZ

PREFACE

MANITOU, leader mondial de la manutention tout terrain, a l'ambition de poursuivre son développement en accompagnant ses clients sur tous les terrains. Pour cela MANITOU s'inscrit dans une démarche d'amélioration visant à augmenter la qualité de ses produits, réduire les délais de livraison, fiabiliser les délais de fabrication et de développement, respecter l'environnement.

Rappel d'un axe de la politique qualité MANITOU:

« Construire des partenariats solides et durables avec nos fournisseurs et nos réseaux ».

Nous considérons nos fournisseurs comme une partie intégrante de notre entreprise. Les capacités de nos fournisseurs soutiennent la réalisation de la mission de MANITOU et l'atteinte des objectifs de la société. Nos relations avec nos fournisseurs sont fondées sur des principes et pratiques de qualité en vue d'obtenir les meilleurs résultats en termes de performance, livraison et service.

Nous devons, donc, avec l'ensemble de nos fournisseurs mettre en œuvre une démarche afin de limiter au maximum les obstacles au bon fonctionnement. Cette démarche essentiellement préventive s'intitule « ASSURANCE QUALITE FOURNISSEUR » et est décrite dans ce document.

SOMMAIRE

PREFACE	3
SOMMAIRE	4
DOMAINE D'APPLICATION	5
RESPONSABILITE	5
1 - ORGANISATION, SYSTEME QUALITE ET ENVIRONNEMENT	6
1.1 Qualité	6
1.2 Environnement	6
2 - ASSURANCE QUALITE COMPOSANT	7
2.1 Objet	7
2.2 Généralités	7
2.3 PPAP : Production Part Approval Process	8
2.3.1 Présentation du PPAP	8
2.3.2 Dossier d'Assurance Qualité (DAQ)	10
2.3.3 Validation des processus de fabrication	10
2.3.4 Validation des procédés spéciaux	11
3 - COMPOSANTS CRITIQUES	12
4 - GESTION DES NON-CONFORMITES	13
4.1 Composants Non-Conformes	13
4.2 Composants endommagés par MANITOU	14
4.3 Alertes Qualité Fournisseur	14
4.4 Demande d'intervention	15
4.5 Mur Qualité	15
4.6 Facturation temps Main d'œuvre	15
5 - DEMANDE DE MODIFICATION ET DEROGATION	16
5.1 Demande de modification	16
5.2 Demande de dérogation	16
6 - MESURE DE PERFORMANCE	17
7 - DOCUMENTS ASSOCIES	18
8 - GLOSSAIRE	19
9 - ANNEXES	20
10 - RESUME PGQ-46	26

DOMAINE D'APPLICATION

Ce présent manuel décrit les exigences générales et les attentes de MANITOU en termes d'Assurance Qualité. D'autres exigences spécifiques peuvent faire l'objet de demandes séparées à travers un cahier de charge.

Le document se décompose en plusieurs chapitres correspondant aux principales étapes de la démarche ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS de MANITOU.

Il regroupe en annexes les principaux documents devant être utilisés par les fournisseurs.

RESPONSABILITE

Le fournisseur doit s'assurer d'être en possession des derniers documents en vigueur appelés à la commande MANITOU. Dans le cas contraire, il doit impérativement en faire la demande à son interlocuteur Manitou.

La remise éventuelle, au fournisseur par MANITOU, de documents de contrôle, d'outillage ou de toute autre assistance, ne diminue en aucun cas la responsabilité du fournisseur sur la qualité finale du produit acheté.

1 - ORGANISATION, SYSTEME QUALITE ET ENVIRONNEMENT

1.1 Qualité

Soucieux de satisfaire ses clients au travers de produits de qualité avec un haut niveau de fiabilité, MANITOU a choisi la certification ISO 9001.

Inscrit dans cette démarche d'amélioration continue, MANITOU affirme aujourd'hui sa volonté de ne travailler qu'avec des sociétés partenaires, partageant cette volonté et ayant choisi une organisation qualité similaire. La certification ISO 9001 est une preuve de la volonté de nos différents partenaires à accompagner MANITOU dans cette voie.

Cette démarche d'amélioration continue est basée entre autre sur la mesure de performance qualité, l'analyse de ces performances, la mise en place d'actions correctives, d'actions préventives et la vérification de l'efficacité de ces actions.

1.2 Environnement

MANITOU souhaite limiter l'impact et les risques environnementaux qu'engendre son activité. Une étape importante vers la maîtrise de la qualité environnementale est la certification ISO 14001. MANITOU encourage ses fournisseurs à se diriger vers l'obtention de cette certification.

Le fournisseur doit prendre en compte la problématique des substances dangereuses prévue par la directive 2000/53/CE du Parlement européen, relative aux véhicules hors d'usage. Ces exigences sont synthétisées dans le DOC-SE-017.

2 - ASSURANCE QUALITE COMPOSANT

2.1 Objet

MANITOU a défini dans ce chapitre, son système d'Assurance Qualité Fournisseur permettant de garantir la maîtrise des composants en phase projet.

Dans le cadre du développement de nouveaux composants, la démarche a été baptisée AQC, « Assurance Qualité Composant ». L'AQC permet de déclencher, sur demande des équipes MANITOU, la planification des activités en phase projet.

Le « processus d'acceptation des pièces de production » (PPAP), permet de vérifier que toutes les exigences et spécifications de MANITOU sont prises en compte et comprises par le fournisseur et que le processus de fabrication produit/procédé est conforme aux exigences.

Le PPAP est déployé pour chaque nouvelle référence, avant le démarrage série (selon les règles définies ci-après au paragraphe 2.3 Présentation du PAPP).

Le contenu de ces différentes activités est décrit juste après.

2.2 Généralités

La démarche AQC permet de s'assurer que toutes les activités essentielles au développement de nouveaux composants ont été définies et planifiées.

Ces activités sont planifiées et jalonnées de façon à correspondre au planning général de nos projets.

Sans demande spécifique, les documents suivants devront au minimum accompagner la livraison des pièces prototypes :

- ✓ Rapport dimensionnel par rapport aux plans
- ✓ Certificat matière des matériaux employés
- ✓ Rapport détaillé de vérification du cahier des charges
- ✓ Rapport d'essais de validation technique

2.3 PPAP : Production Part Approval Process

2.3.1 Présentation du PPAP

Des niveaux de présentation PPAP, définis par les équipes MANITOU, permettent de définir les exigences de MANITOU pour l'approbation de la démarche.

Ils permettent de déterminer les informations qui doivent obligatoirement être soumises à MANITOU pour approbation du PPAP. En aucun cas ils ne dégagent la responsabilité du fournisseur sur les actions à mener pour assurer le niveau de Qualité requis.

Les matières premières (Huiles, Gasoil, etc..) ne sont pas soumises à la démarche PPAP (niveau de présentation 0).

Niveau de présentation PPAP	Définition	Observations
0	Pas de PPAP	Pas d'information aux fournisseurs.
1	Certificat de conformité uniquement. Pas de livraison de pièce	Précisé sur demande écrite de MANITOU.
2	Certificat de conformité (Rapport de contrôle) + certification matière + livraison de pièces	Niveau par défaut DOC-SQ-360
3	Niveau maxi de présentation	Voir DOC-SQ-360
4	Idem niveau 2 + autres éléments définis au cas par cas + auto-évaluation du fournisseur	Le DOC-SQ-360 est à réclamer auprès des équipes MANITOU.
5	Idem niveau 4 avec réception PPAP sur site fournisseur + audit réalisé par MANITOU (en pré série ou au démarrage)	Le DOC-SQ-360 est à réclamer auprès des équipes MANITOU.

Les niveaux 2 à 5 font l'objet d'une commande de composants afin de visualiser les composants et en vérifier la conformité. Le niveau de présentation est rappelé sur une commande de composant PPAP.

Le détail des documents à fournir, en fonction du niveau de PPAP, est précisé sur le DOC-SQ-360 (Annexe 1 pour le niveau 2, Annexe 2 pour le niveau 3).

Pour les niveaux 4 et 5, ce document est à réclamer auprès des équipes MANITOU.

Lorsqu'une demande de modification ou de dérogation a été réalisée, elle doit être impérativement jointe à la documentation accompagnant la pièce commandée dans le cadre du PPAP.

Ce document DOC-SQ-360 doit servir de page de garde pour la présentation du dossier PPAP.

Conditions de livraison

La commande de composant(s) au titre du PPAP doit être livrée clairement identifiée « **Pièces PPAP à l'attention du Service Qualité** » (**Annexe 3**). Le bon de livraison doit être distinct ainsi que la facturation.

Les composants PPAP ne doivent pas être conditionnés avec d'autres composants série (non PPAP).

Etat d'acceptation.

Le résultat de la démarche PPAP se traduit par un état d'acceptation. Cet état se décompose en deux lettres.

La première lettre caractérise ce qui concerne le produit :

- ✓ Qualification du composant
- ✓ Conformité du composant
- ✓ Le conditionnement du composant.

La seconde lettre caractérise ce qui concerne le procédé de fabrication :

- ✓ Validation procédé de fabrication
- ✓ Validation du dossier d'assurance qualité
- ✓ Validation des procédés spéciaux
- ✓ Recette en environnement industriel.

Chaque critère est noté par une lettre. Le "A" correspond à une acceptation, le "B" à un avis de réserve ou un élément incomplet et le "C" à un avis de refus ou à un élément en attente.

Le produit et le processus reçoivent la lettre la plus basse attribuée aux critères respectifs.

On en déduit le statut du PPAP.

STATUT PPAP		PRODUIT		
		A	B	C
PROCESS	A	AA	BA	CA
	B	AB	BB	CB
	C	AC	BC	CC

NOTA : Les statuts PPAP MB et MC sont des avis de réserve ou de refus de la responsabilité de MANITOU

Le PPAP peut avoir 3 statuts :

Approuvé (AA)

Approbation provisoire (AB, BA, BB, MB)

Rejeté (AC, BC, CA, CB, CC, MC)

Le résultat de l'approbation du PPAP sera communiqué sur support informatique



LE PPAP DEVRA AVOIR UN STATUT APPROUVE AVANT LA LIVRAISON DES PIECES SERIES. (Ou au minimum une approbation provisoire)

Païement des outillages

La finalisation du païement des outillages est conditionnée à l'approbation du dossier PPAP.

2.3.2 Dossier d'Assurance Qualité (DAQ)

Un dossier d'Assurance Qualité pourra être demandé pour valider le procédé de fabrication.

Ce dossier pourra comprendre les éléments suivants:

- ✓ Un synoptique de fabrication DOC-SQ-152
- ✓ Une AMDEC produit (au minimum la synthèse de cette étude). Cette étude permettra notamment de déterminer les caractéristiques critiques du plan ainsi que le plan de qualification du produit.
- ✓ Une AMDEC process (au minimum la synthèse de cette étude)
- ✓ Un Plan de surveillance DOC-SQ-151
- ✓ La liste des préconisations de manutention, stockage et montage.
- ✓ Le certificat de conformité aux réglementations en vigueur.

En fonction du niveau de présentation PPAP ces éléments seront à communiquer à MANITOU. Ces exigences seront définies sur le DOC-SQ-360.

2.3.3 Validation des processus de fabrication

Les processus de fabrication peuvent faire l'objet d'une validation par MANITOU dans le cadre de la démarche AQC et de la validation du PPAP.

Dans tous les cas le fournisseur est responsable de la validation de son procédé et doit être en mesure d'en apporter la preuve.

En fonction de l'exigence (niveau PPAP), l'évaluation peut être réalisée sous plusieurs formes.

✓ Auto-évaluation : PPAP Niveau 4

Cette auto-évaluation est conduite par le fournisseur et reportée sur le support MANITOU (DOC-SQ-159).

✓ Audit de procédé conduit par MANITOU : PPAP Niveau 5

2.3.4 Validation des procédés spéciaux

Les procédés spéciaux doivent faire l'objet de validations particulières.

Ces validations doivent être réalisées avant la fabrication des pièces séries.

Définition

Un procédé spécial est caractérisé par la réalisation d'essais destructifs pour pouvoir mesurer la conformité des pièces fabriquées. La maîtrise des paramètres de fabrication est le seul moyen fiable pour garantir cette même conformité.

Démarche

MANITOU a identifié dans ses productions 2 procédés spéciaux. Il s'agit des processus de soudure et peinture.

Les procédés doivent être validés suivant les documents de référence MANITOU.

Peinture : DOC-BE-048
Soudure : DOC-SQ-025

Les procédés spéciaux sont validés au travers d'essais réalisés sur des éprouvettes représentatives des pièces fabriquées. Ces essais sont réalisés par des laboratoires indépendants. Les paramètres de fabrication utilisés pour la réalisation des éprouvettes sont enregistrés. Ces mêmes paramètres doivent être utilisés pour la fabrication des pièces série.

MANITOU travaille avec 2 laboratoires dont les coordonnées ci-dessous sont communiquées à titre indicatif.

CETIM (Centre Technique des Industries Mécaniques)
74 route de la Jonelière
BP 82617
44326 NANTES
tél. : 33 2 40 37 36 35
fax : 33 2 40 37 36 99

CEP
8 Avenue de Bourgogne
ZA des Bethunes
95310 Saint Ouen L'Aumône
tél. : 33 1 34 64 22 83
fax : 33 1 34 64 21 58

Chaque fournisseur doit fournir le résultat des validations au service qualité MANITOU avec le dossier PPAP.

Le fournisseur devra intégrer les paramètres de validation du procédé dans un plan de surveillance. Il devra ensuite en faire le suivi et effectuer les mesures et les enregistrements associés. Pour toute production, il doit être en mesure de retrouver les paramètres de fabrication utilisés et de prouver ainsi leur conformité par rapport à ceux utilisés pour réaliser les échantillons de validation.

Des plaquettes échantillons sont fournies par MANITOU pour les teintes spécifiques. Pour les teintes RAL, chaque fournisseur doit s'équiper des étalons RAL correspondants.

Autres procédés spéciaux

Il existe de nombreux autres procédés spéciaux pouvant rentrer dans la fabrication des pièces achetées par MANITOU (Collage, brasage, etc...).

Il est alors de la responsabilité du fournisseur de réaliser les validations nécessaires pour démontrer la conformité du produit réalisé.

MANITOU se réserve cependant le droit de demander le détail de ces validations.

3 - COMPOSANTS CRITIQUES

Un certain nombre de composants a été identifié comme étant critiques. Une perte de fonction totale ou partielle de ces composants peut avoir des incidences considérées comme graves.


Ces composants sont identifiés par un symbole « CC » sur les plans.

CC
Composant Critique
Critical Component
I-SQ-046
Usage interne Manitou
Manitou internal use
PGQ-46
Usage fournisseur
Supplier use

Les caractéristiques critiques seront identifiées par le symbole



Pour tous ces composants, les dispositions suivantes devront impérativement être prises par le fournisseur :

1) Lorsqu'il s'agit d'un composant dont la conception et le développement sont réalisés par le fournisseur, une analyse des fonctions critiques devra être réalisée par le fournisseur de façon à définir les caractéristiques critiques. Ces caractéristiques critiques seront identifiées par un symbole *  .

2) Traçabilité : sauf indication contraire, les composants devront être identifiés avec les informations suivantes: nom ou logo du fournisseur, date de fabrication (semaine minimum), référence MANITOU du composant, n° de lot de fabrication. La traçabilité des lots matière et/ou des enregistrements concernant les caractéristiques critiques doit être assurée.

3) Validation des procédés spéciaux (voir chapitre « procédés spéciaux »).

4) Contrôle unitaire des caractéristiques critiques.

Nota : dans les cas suivants, les dispositions devront être prises :

Contrôle visuel (par exemple soudure) → Marquage du code opérateur sur la pièce

Contrôle fonctionnel ou dimensionnel → Enregistrement et archivage des résultats pendant une durée de 5 ans minimum.

5) Réalisation d'un plan de surveillance reprenant au minimum les vérifications des caractéristiques critiques (DOC-SQ-151). Ce document doit être joint à la pièce PPAP.

6) Toute modification/évolution du produit doit faire l'objet d'une approbation préalable de MANITOU.

*Nota : pour les ensembles mécano soudés, se reporter au document DOC-BDM-002.

4 - GESTION DES NON-CONFORMITES

4.1 Composants Non-Conformes

En cas de non-conformité détectée chez MANITOU, un document informant de la non-conformité sera communiqué au fournisseur par courrier électronique.

Si des pièces sont rejetées, ce document précisera que les pièces sont à disposition du fournisseur pour être enlevées. L'adresse d'enlèvement sera précisée sur le document. Il est demandé un enlèvement dans les **48** heures.

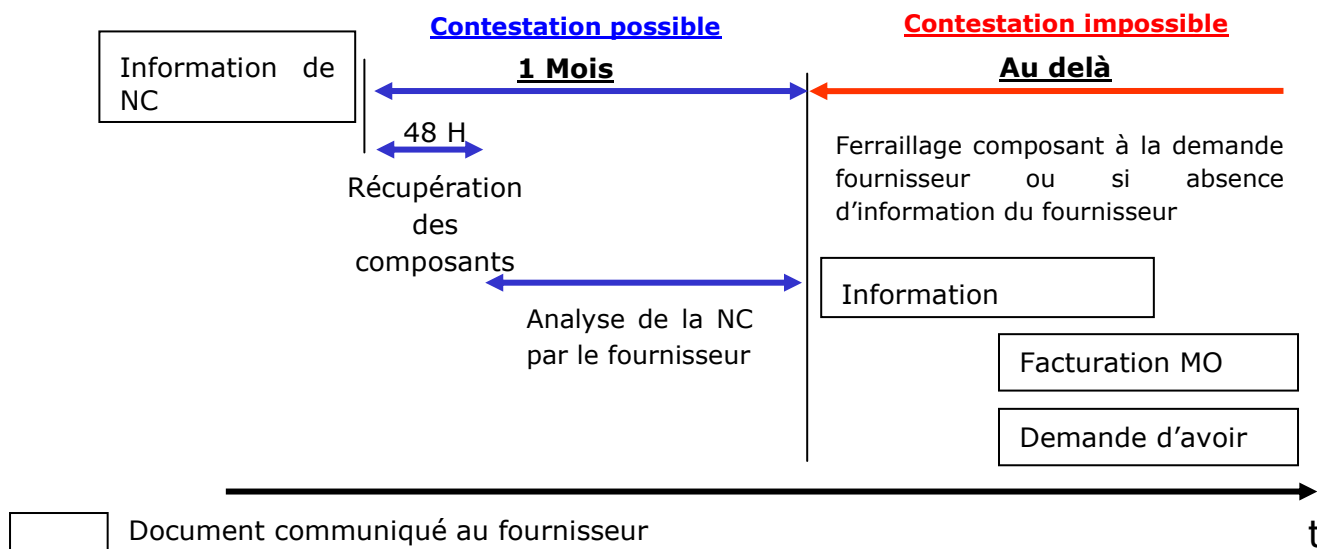
Les éventuelles contestations, suite à une contre expertise du fournisseur, concernant la responsabilité de la non-conformité seront acceptées pendant la période **d'un mois** à compter de la date d'information.

Passé ce délai d'un mois, les pièces seront ferraillées, aucune contestation ne sera acceptée concernant le motif ou la responsabilité de la non-conformité. Un document informera le fournisseur de la destruction des composants non-conformes.

Une demande d'avoir sera alors communiquée au fournisseur. Les frais consécutifs à la non-conformité seront facturés selon les modalités définies *dans le paragraphe 4.6*.

MANITOU souhaite que les sommes dues soient payées à 30 jours fin du mois à compter de la date d'émission de la demande d'avoir.

Les non-conformités responsabilité Fournisseur sont enregistrées et comptabilisées dans l'indicateur de performance qualité.



Nota : les pièces seront considérées comme non conformes à partir du moment où la non-conformité est détectée par MANITOU. Si le stock de pièces est trié par MANITOU ou retourné au fournisseur pour tri, celui-ci sera comptabilisé comme non-conforme. Si le stock est trié ou repris par le fournisseur sur site MANITOU, seules les pièces non conformes ou reprises seront comptabilisées.

Si le fournisseur prévient MANITOU qu'il a livré des pièces non-conformes, la quantité non-conforme n'est pas comptabilisée dans son indicateur de Non Qualité.

4.2 Composants endommagés par MANITOU

Dans le cas de composants endommagés par MANITOU une demande de devis de réparation pourra vous être demandée.

Si le devis est accepté, nous vous ferons parvenir une demande d'avoir du montant des composants à réparer ainsi qu'une commande pour la réparation des composants réparables. Cette étape est effectuée pour un meilleur suivi des flux de pièces et suivi comptable.

Une fois les pièces réparées, elles pourront être réintégrées avec les pièces neuves pour les livraisons série.

Une traçabilité (marquage si possible) devra être réalisée pour les pièces ayant fait l'objet d'une réparation.

Composants endommagés par MANITOU

Devis accepté

Réintégration des composants réparés dans le flux des pièces neuves approvisionnées

Demande de devis de réparation

Commande prestation de réparation

Demande d'avoir

☐ Document communiqué au fournisseur

t

4.3 Alertes Qualité Fournisseur

Une alerte qualité fournisseur sera jointe à la non-conformité pour toute demande d'action corrective et préventive.

A cet effet, MANITOU exige une réponse sous [48](#) heures concernant les actions immédiates (prise en compte du problème, sécurisation des stocks et des en-cours).

La ou les actions correctives et préventives devront être envoyées à votre correspondant qualité au maximum sous 15 jours calendaires sur le DOC-SQ-119 ou 8D équivalent.

La réponse à cette demande d'action corrective devra comporter les informations suivantes :

- actions immédiates engagées (tri, retouche, intervention sur sites MANITOU, etc....)
- analyses des causes
- actions correctives apportées et vérification de l'efficacité des actions
- actions préventives à l'ensemble des fabrications similaires
- identification des lots conformes après sécurisation avec une étiquette « lot conforme » (Annexe 4)

4.4 Demande d'intervention

Dans certains cas, une intervention sur site MANITOU, dans un délai très court, est nécessaire. Une demande d'intervention est alors envoyée par le service Qualité MANITOU. Le fournisseur doit confirmer son intervention dans le délai demandé.

MANITOU distingue deux types d'interventions de responsabilité fournisseur :

- ✓ **Intervention pour réparation de composant sur machine**
- ✓ **Intervention pour tri de composant en stock**

A la demande du fournisseur et sous sa responsabilité, cette mission pourra être confiée à un prestataire localisé sur le site MANITOU.

Il sera demandé aux intervenants de se déplacer sur le site, avec le matériel nécessaire à l'intervention et l'équipement de sécurité indispensable (chaussures de sécurité, lunettes de protection, gants,...).

Le fournisseur doit s'assurer qu'un plan de prévention à jour est en vigueur. L'intervenant devra venir avec une copie du plan de prévention.

4.5 Mur Qualité

En cas d'objectif Qualité non atteint, MANITOU pourra demander la mise en place d'un Mur Qualité (contrôle à 100% des composants avant livraison sur les caractéristiques non conformes).

Ce mur sera réalisé par le fournisseur et en cas de récurrence, sur décision de MANITOU, par une société tierce qui rendra compte à MANITOU sur les résultats de contrôle.

Dans tous les cas le fournisseur spécifiera les contrôles à réaliser. Les équipes MANITOU en feront la validation.

Un mur qualité ne pourra être suspendu qu'avec l'accord écrit de MANITOU.

4.6 Facturation temps Main d'œuvre

Sauf contrat précisant des clauses particulières, le temps main d'œuvre associé à une non-conformité de responsabilité fournisseur sera facturé au fournisseur.

Si une non-conformité donne lieu à du temps de main d'œuvre, cette information ainsi que le taux horaire utilisé seront précisés sur le document informant de la non-conformité.

Une facture périodique sera communiquée récapitulant les différentes non-conformités.

Ne seront prises en compte dans la facturation que les non-conformités dont la responsabilité avérée n'aura pas été contestée dans le délai d'un mois à partir de l'émission du document informant de la non-conformité.

5 - DEMANDE DE MODIFICATION ET DEROGATION

5.1 Demande de modification

Lorsqu'il est nécessaire de modifier un plan série, une demande doit être envoyée au service Achats MANITOU en utilisant le DOC-SQ-216.

La demande de modification doit être utilisée exceptionnellement (changement de procédé de fabrication, analyse de la valeur, ...).

Nota : toute modification technique même si celle-ci ne remet pas en cause les caractéristiques dimensionnelles ou fonctionnelles, (changement de lieu de fabrication, changement de fournisseur de composant, etc..), doit faire l'objet d'une information auprès du service Achats MANITOU au minimum 3 mois avant l'application de la modification.

5.2 Demande de dérogation

Si une non-conformité est détectée en cours de fabrication chez le fournisseur, une demande de dérogation peut être demandée au service Approvisionnements MANITOU en utilisant le DOC-SQ-215. Toute autre demande ne sera pas traitée.

Cette démarche doit rester exceptionnelle et pour une quantité de pièces limitée. Le plan de surveillance doit alors être adapté pour détecter les non-conformités avant que la production de pièces soit conséquente.

Les pièces pourront être livrées uniquement lorsque la dérogation aura été approuvée et retournée au fournisseur. Dans l'éventualité d'un refus, le fournisseur devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la livraison de pièces bonnes dans les délais voulus.

6 - MESURE DE PERFORMANCE

Généralités

Manitou a décidé de mettre en place avec ses fournisseurs une démarche visant à mesurer la conformité des composants achetés. Cette mesure vise à identifier les performances fournisseurs afin de garantir les objectifs de Manitou en terme d'Achats, Qualité, et Logistique ainsi que de pérenniser ou de définir le panel fournisseur à moyen et long terme.

La note globale est constituée de la combinaison de trois notes pondérées et calculée de la façon suivante:

- Note achats : 20 % - Mise à jour Bi-annuelle
- Note logistique : 35% - Mise à jour Mensuelle
- Note Qualité : 45% - Mise à jour Mensuelle

Lorsque la notation est > 90%, le fournisseur est « Certifié »

Lorsque la notation est comprise entre 70 et 90%, le fournisseur est « Qualifié »

Lorsque la notation est inférieure à 70%, le fournisseur est « Non Qualifié »

Les fournisseurs certifiés et qualifiés seront positionnés de façon prioritaire sur tous les nouveaux projets.

Les fournisseurs critiques dits « non-qualifiés » sont regroupés dans un panel qui fait l'objet d'un « programme de qualification ». Dans cette catégorie, le fournisseur devra transmettre un plan d'action qui devra être validé par Manitou et sera suivi mensuellement par les équipes Achats, Qualité et Logistique. Le pilotage au sein de Manitou sera assuré par l'acheteur Leader de la famille.

7 - DOCUMENTS ASSOCIES

Liste des documents associés cités dans la procédure :

DOCUMENT	REFERENCE
Représentation symbolique et cotation des soudures sur les dessins	DOC-BDM-002
Cahier des charges peinture	DOC-BE-048
Exigences relatives à l'utilisation de substances dangereuses	DOC-SE-017
Manuel de qualification d'un mode opératoire de soudage, des soudeurs et des robots	DOC-SQ-025
Alerte qualité fournisseur	DOC-SQ-119
Plan de surveillance	DOC-SQ-151
Synoptique de fabrication	DOC-SQ-152
Audit process fabrication fournisseurs	DOC-SQ-159
Demande de dérogation fournisseurs	DOC-SQ-215
Demande de modification fournisseurs	DOC-SQ-216
Exigences pour la constitution d'un dossier PPAP	DOC-SQ-360
Composants critiques	I-SQ-046

8 - GLOSSAIRE

PPAP : Production Part Approval Process. Processus d'Approbation des Pièces de Production.

AQC : Assurance Qualité Composant

DAQ : Dossier d'Assurance Qualité.

AMDEC : Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité


PPM : Partie Par Million

9 - ANNEXES

ANNEXE 1 :	DOC-SQ-360 EXIGENCES POUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER PPAP NIVEAU 2.....	21
ANNEXE 2 :	DOC-SQ-360 EXIGENCES POUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER PPAP NIVEAU 3.....	22
ANNEXE 3 :	ETIQUETTE PPAP	23
ANNEXE 4 :	ETIQUETTE « LOT CONFORME »	24


Nota : Ces documents sont susceptibles d'évoluer, les spécimens présents dans ce manuel sont donnés à titre d'information.

Annexe 1 : DOC-SQ-360 Exigences pour la constitution du dossier PPAP **Niveau 2**

		Exigences pour la constitution du dossier PPAP PPAP file requirements		N° : DOC-SQ-360 Indice : A Création : juin-09 Réf : PGQ-46	
A joindre en page de garde du dossier PPAP <i>Please join this document in front page of PPAP file</i>					
MANITOU PPAP Contacts					
MANITOU Buyer : MANITOU Quality :		Email Email		Tél Tél	
Produit fournisseur			PPAP information		
Fournisseur / Supplier : Site / Supplier site : Désignation / Product name : Réf produit / Product ref : Indice produit / product issu : N° Plan / Drawing N° : Spécification(s) : Produit critique / Critical product :			PPAP Level N° PPAP Date de création du document Délai PPAP N° de commande PPAP		
Contact fournisseur			Reason for PPAP		
Nom Email Tél			New / Changed location New / Changed process New / Changed part New supplier Other		
Eléments à intégrer au dossier PPAP (activités PPAP) / Documents to be included in the PPAP file (PPAP Activity)					
		Submission date		Comment	
Le(s) plan(s) MANITOU ou le(s) plan(s) validé(s) par MANITOU <i>MANITOU's drawing or drawing validated by MANITOU</i>		X	15-juil-10		
Rapport de contrôle dimensionnel <i>Dimensionnal control report</i>		X	15-juil-10		
Certificat(s) matière <i>Material certificate</i>		X	15-juil-10		
Certificat conformité substances dangereuses <i>Substance of concern conformity certificate</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Rapport de validation procédés spéciaux <i>Special processes validation</i>		X *	15-juil-10		
Synoptique de fabrication <i>Manufacturing flow chart</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
AMDEC produit <i>Product FMEA</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
AMDEC process <i>Process FMEA</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Plan de surveillance <i>Manufacturing control plan</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Capabilité moyens de contrôle (R&R) <i>Measurements equipment (R&R studies)</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Capabilités process (cpk >= 1,33 / cp >= 1,67) <i>Process capability Studies</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Préconisation de manutention, stockage, montage <i>handle, stock, assembly advocacy</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Rapport d'auto-audit process de fabrication (DOC-SQ-159) <i>Manufacturing process self-audit report (DOC-SQ-159)</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Audit process MANITOU <i>MANITOU process audit</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Acceptation Environnement Industriel (AEI)			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
Autre : <i>Elie</i>			15-juil-10	NON REQUIS / Not required	
PARTIE RESERVEE AU FOURNISSEUR / For supplier use					
Contact fournisseur / Supplier contact					
Nom (a compléter par le fournisseur / to be completed by supplier) :				Date :	
Email (a compléter par le fournisseur / to be completed by supplier) :					
Téléphone (a compléter par le fournisseur / to be completed by supplier) :				Signature :	
Commentaire / comments :					

Annexe 2 : DOC-SQ-360 Exigences pour la constitution du dossier PPAP

Niveau 3

		Exigences pour la constitution du dossier PPAP PPAP file requirements		N° : DOC-SQ-360 Indice : A Création : juin-09 Réf : PGQ-46	
A joindre en page de garde du dossier PPAP <i>Please join this document in front page of PPAP file</i>					
MANITOU PPAP Contacts					
MANITOU Buyer :		Email		Tél	
MANITOU Quality :		Email		Tél	
Produit fournisseur			PPAP information		
Fournisseur / Supplier :			PPAP Level		
Site / Supplier site :			N° PPAP		
Désignation / Product name : Réf produit / Product ref : Indice produit / product issu : N° Plan / Drawing N° : Spécification(s) :			Date de création du document Délai PPAP : 15-juil-10 N° de commande PPAP :		
Produit critique / Critical product :			Reason for PPAP		
Contact fournisseur			New / Changed location New / Changed process New / Changed part New supplier Other		
Nom Email Tél					
Eléments à intégrer au dossier PPAP (activités PPAP) / Documents to be included in the PPAP file (PPAP Activity)					
		Submission date		Comment	
Le(s) plan(s) MANITOU ou le(s) plan(s) validé(s) par MANITOU MANITOU's drawing or drawing validated by MANITOU		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Rapport de contrôle dimensionnel Dimensional control report		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Certificat(s) matière Material certificate		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Certificat conformité substances dangereuses Substance of concern conformity certificate		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Rapport de validation procédés spéciaux Special processes validation		<input checked="" type="checkbox"/> *		15-juil-10	
Synoptique de fabrication Manufacturing flow chart		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
AMDEC produit Product FMEA		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
AMDEC process Process FMEA		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Plan de surveillance Manufacturing control plan		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Capabilité moyens de contrôle (R&R) Measurements equipment (R&R studies)		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Capabilités process (cpk >=1,33 / cp >=1,67) Process capability Studies		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Préconisation de maintenance, stockage, montage handie, stock, assembly advocacy		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Rapport d'auto-audit process de fabrication (DOC-SQ-159) Manufacturing process self-audit report (DOC-SQ-159)		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Audit process MANITOU MANITOU process audit		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Acceptation Environnement Industriel (AEI)		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
Autre : Else		<input checked="" type="checkbox"/>		15-juil-10	
PARTIE RESERVEE AU FOURNISSEUR / For supplier use					
Contact fournisseur / Supplier contact					
Nom (a compléter par le fournisseur / to be completed by supplier) :				Date :	
Email (a compléter par le fournisseur / to be completed by supplier) :		0			
Téléphone(a compléter par le fournisseur / to be completed by supplier) :				Signature :	
Commentaire / comments :					



PIECE PPAP
A L'ATTENTION DU
SERVICE QUALITE



LOTS CONTROLES CONFORMES

SUITE ALERTE QUALITE N° _____

LOT N° _____

Merci de prévenir le service qualité fournisseur dès réception des pièces



B.P.249

Rue de l'Aubinière

44158 Ancenis Cedex France

Tel. +33 2 40 09 21 11

Fax +33 2 40 09 21 84

10 - RESUME PGQ-46

LES INFORMATIONS MENTIONNEES CI-DESSOUS NE SONT PAS EXHAUSTIVES, POUR PLUS D'INFORMATIONS :

MERCI DE SE REFERER AUX CHAPITRES CORRESPONDANTS DE LA PGQ-46

- I. MANITOU souhaite que ses fournisseurs partage ses valeurs et s'engage dans une démarche qualité et environnementale. (§ 1)
- II. MANITOU souhaite garantir la maîtrise des composants en phase projet avec l'**AQC**. (§ 2)
- Chaque pièces prototypes sera obligatoirement accompagner de :
- ✓ Rapport dimensionnel par rapport aux plans
 - ✓ Certificat matière des matériaux employés
 - ✓ Rapport détaillé de vérification du cahier des charges
 - ✓ Rapport d'essais de validation technique
- Des documents complémentaires pourront être demandés.
- Un PPAP (Processus d'Acceptation des Pièces de Production) est déployé à chaque nouvelle référence avant le démarrage série. Pour valider un PPAP et mettre un terme à la phase projet il faut :
- Envoyer à MANITOU les pièces PPAP commandées en présentant l'ensemble des éléments afin de visualiser les composants et en vérifier la conformité.
 - Chaque livraison sera accompagnée d'une étiquette : « **Pièces PPAP à l'attention du service Qualité** » (elles ne devront pas être conditionnées avec des pièces non PPAP)
 - Un Dossier D'Assurance Qualité (DAQ) pourra être demandé pour valider le processus de fabrication. Celui-ci, en fonction de l'exigence PPAP, pourra faire l'objet d'une évaluation soit par auto-évaluation soit par un audit process conduit par MANITOU
 - Le résultat de la démarche PPAP se traduit par un état d'acceptation et un statut du PPAP (Approuvé, Approbation provisoire, Rejeté)



LE PPAP DEVRA AVOIR UN STATUT APPROUVE AVANT LA LIVRAISON DES PIECES SERIES. (au minimum une approbation provisoire)

- III. Les **composants critiques** sont des composants ayant une incidence considérée comme graves, ils sont identifiés par le **symbole CC** sur les plans. (§ 3)
1. Si le fournisseur conçoit et développe le composant CC → faire une analyse critique
 2. Tracabilité (sauf cas contraire) les composants seront identifiés par : nom ou logo fournisseur, date de fabrication, référence MANITOU du composant, n° de lot de fabrication.
 3. Validation des procédés spéciaux
 4. Contrôle unitaire des caractéristiques critiques
 5. Réalisation d'un plan de surveillance qui doit être joint avec les pièces PPAP
 6. Toute modification/évolution devra faire l'objet d'une approbation préalable de MANITOU
- IV. **La gestion des non-conformités** (§ 4) :
- Si une **non-conformité est détectée** chez MANITOU et que les pièces sont rejetés, le fournisseur a :
- ✓ **48h** pour recupérer les pièces
 - ✓ **1 mois** pour contester la non-conformité
 - ✓ Passé ce **délai d'1 mois**, les pièces seront ferraillées sans contestation possible
 - ✓ Un avoir devra être envoyé à Manitou sous **30 jours fin du mois** à compter de la date d'émission de la demande d'avoir.

→ **Les composants endommagés** par MANITOU feront l'objet d'une demande de devis pour réparation :

DEVIS ACCEPTE

- 1- Demande d'avoir des composants à réparer
- 2- Réparation des pièces & Refacturation
- 3- Réintégration des composants dans le flux de pièces neuves

DEVIS REFUSE

- 1- Demande d'avoir annulée

→ Lorsqu'**une alerte Qualité** est envoyée, le fournisseur doit sous :

- **48 heures** : sécuriser les stocks sur la référence concernée et similaire
- **10 jours ouvrés** : Mettre en place des actions correctives et préventives exigée sur le DOC-SQ-119 ou 8D équivalent

→ Dans un délai très court, une **demande d'intervention** sur site MANITOU pourra être envoyée par le service qualité de MANITOU. Le fournisseur devra confirmer son intervention, dans le délai demandé, et se munir du plan de prévention à jour ainsi que tout le matériel nécessaire à l'intervention. Il existe 2 types d'interventions, pour :

- Réparation sur machine
- Tri de composants en stock

→ Un **mur qualité** pourra être demandé aux fournisseurs en cas d'importantes alertes qualités ou de non atteinte des objectifs qualités. (contrôle à 100% des composants avant livraison sur les caractéristiques non conformes)

→ Sauf clauses particulières, le **temps main d'œuvre** associé à une non-conformité de responsabilité fournisseur sera facturé.

V. Une **demande de modification**, envoyée au service achat, doit être utilisée exceptionnellement lorsqu'il est nécessaire de modifier le plan série. (§ 5)
Si une non-conformité est détectée en cours de fabrication chez le fournisseur, une **demande de dérogation** peut-être demandée au service approvisionnement. Tant que la dérogation n'a pas été approuvée les pièces ne pourront pas être livrées.

VI. Une démarche visant à **mesurer la performance** des livraisons de composants achetés afin de garantir les objectifs achats, qualités et logistiques de MANITOU est mise en place. (§ 6)

Cette évaluation identifiera les fournisseurs :

- certifiés/qualifiés (prioritaire pour les nouveaux projets)
- non qualifiés (programme de qualification avec plan d'action)