

<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 1 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

### Objet et domaine d'application

Cette instruction a pour objet de présenter les règles détaillées de mise en place, gestion et levée d'une Porte Qualité et d'un Mur Qualité

Elle peut être utilisée par l'ensemble du groupe MANITOU.

Elle peut s'appliquer à tous les produits, sous-ensembles ou composants achetés par le groupe.

Rev.	Date	Nature de l'évolution	Emetteur
1.0	06/12/13	Création	J.ROUSSEAU
2.0	14/05/14	Ajustements avec Contrats Achat	H. VALLEAU
2.2	30/06/14	Modification document de reference	H VALLEAU

Les modifications apportées sont signifiées par un trait dans la marge ou par du texte *en bleu*.

### Périmètre d'application

Ancenis	Laillé	Candé	PCT	Attachment	Castelfranco	Waco	Beaupréau	OEM	Qualité	Achats	Finance	RH	Supply Chain	R&D	Sales & Mark.	DSI						
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	I			I									

A : Application / I : Information

## Table des matières

<b>1. Définitions .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objectifs des PORTES QUALITE :.....</b>	<b>3</b>
1.1. Conditions de mise en place d'une PORTE QUALITE .....	3
1.2. Coût d'une PORTE QUALITE .....	3
1.3. Fonctionnement d'une PORTE QUALITE.....	4
1.4. Conditions de levée d'une PORTE QUALITE .....	4
<b>3. Objectifs du MUR QUALITÉ : .....</b>	<b>4</b>
1.5. Conditions de mise en place d'un MUR QUALITÉ.....	4
1.6. Coût du MUR QUALITÉ .....	4
1.7. Fonctionnement du MUR QUALITÉ .....	5
1.8. Conditions de levée du MUR QUALITÉ .....	5

<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 2 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

4.	Flow chart PORTE QUALITE niveau 1 .....	6
5.	Flow chart PORTE QUALITE niveau 2.....	7
6.	Flow chart MUR QUALITÉ .....	8
7.	Documents associés.....	9
8.	Validation .....	9

<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 3 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

## 1. Définitions

Les définitions et les notions nécessaires à la compréhension de l'instruction.

### PORTE-QUALITE :

Les Portes Qualité représentent un premier rempart contre l'envoi de non conformités chez le client. Elles permettent d'assurer la fourniture de pièces conformes sur chaînes de montage, par la mise en place chez le Fournisseur d'une gamme de contrôle renforcée avant expédition. Ce contrôle est réalisé par les équipes du Fournisseur. Les Portes Qualité se déclinent en deux niveaux (voir pages 5 et 6).

### MUR QUALITE :

Le Mur Qualité constitue une solution de dernier recours permettant de garantir la livraison de composants conformes en contrôlant la qualité de 100% des pièces sur des caractéristiques ciblées avant départ chez le Fournisseur. Ce contrôle est réalisé par une société spécialisée dans les opérations de tri/retouche, sélectionnée par MANITOU, intervenant comme prestataire de contrôle sur le site du Fournisseur.

Le Mur Qualité est utilisé en dernier recours lorsque :

- . Les Portes Qualité niveau 1 & 2 ne sont pas efficaces : dérive des résultats Qualité persistante.
- . Le Directeur ou le responsable Qualité PU le juge nécessaire au vu d'un risque potentiel ou avéré.
- . Le Démarrage Série d'un nouveau produit ou process n'est pas validé.

### STA (Standard de Travail et Analyse) :

Le STA est le référentiel de contrôle. Il est utilisé aussi bien pour la Porte Qualité que pour le Mur Qualité. Il décrit l'ensemble des points à contrôler, les résultats à obtenir (critère OK/NOK), le temps de contrôle, les moyens de contrôle. Il doit s'accompagner dans la mesure du possible de schémas/photos.

## 2. Objectifs des PORTES QUALITE :

- Réduire le nombre de non-conformités détectées en réception/production MANITOU.
- Permettre au Fournisseur de manager en interne l'activité de contrôle renforcé qui lui est demandée.
- Favoriser le retour du Fournisseur à un niveau de performance Qualité acceptable.

### 1.1. Conditions de mise en place d'une PORTE QUALITE

- Une revue de plan(s) ou des spécifications particulières doit être planifiée entre les deux parties (MANITOU et Fournisseur) afin d'éliminer tout litige lié à des tolérances restrictives, côtes manquantes, zones d'aspect pas claires, documents associés manquants,...

La gamme de contrôle renforcée suivant modèle STA doit être rédigée par le Fournisseur, puis validée par la Qualité Fournisseur MANITOU.

- La gamme de contrôle renforcée suivant modèle STA doit être approuvée par les deux parties.
- Le service Qualité Fournisseur Manitou peut accompagner les équipes du Fournisseur pour la mise en place de la Porte Qualité.
- Une Porte Qualité doit être pilotée sur le lieu du contrôle par une méthode du type Weak Point Management (STD-FO-PS-002) afin d'identifier et de suivre les actions correctives et préventives.

### 1.2. Coût d'une PORTE QUALITE

- Le contrôle renforcé est réalisé par les équipes du Fournisseur, donc à sa charge.

<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 4 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

### **1.3. Fonctionnement d'une PORTE QUALITE**

- Une revue des résultats du contrôle renforcé et des plans d'actions correctifs associés doit être réalisée à une fréquence dépendant du niveau de porte qualité en place (1 ou 2).
- A cette revue doit être à minima présents un représentant des services Qualité de chaque structure et éventuellement un représentant du service Achats.
- La revue est à organiser de préférence sur site Fournisseur. A défaut en visio ou conférence téléphonique.
- Le Fournisseur doit identifier les produits contrôlés.

### **1.4. Conditions de levée d'une PORTE QUALITE**

- Baisse significative ou retour à l'objectif PPM/Incidents dans les 3 mois et
- Plan d'actions correctives présenté par le Fournisseur et validé par le service Qualité Fournisseur Manitou sur l'ensemble des points de contrôle présents dans la gamme de contrôle renforcée.

## **3. Objectifs du MUR QUALITÉ :**

- Réduire drastiquement et sans délai le nombre de non-conformités détectées en réception MANITOU grâce à l'emploi d'une société de contrôle X sélectionnée par MANITOU, spécialisée dans les opérations de tri/retouche, intervenant comme prestataire de contrôle sur le site du Fournisseur.
- Accélérer le retour du Fournisseur à un niveau de performance Qualité acceptable.

### **1.5. Conditions de mise en place d'un MUR QUALITÉ**

- Une revue de plan(s) ou des spécifications particulières doit être planifiée entre les deux parties (MANITOU et Fournisseur) afin d'éliminer tout litige lié à des tolérances restrictives, côtes manquantes, zones d'aspect pas claires, documents associés manquants,...
- Le STA doit être rédigé par le Fournisseur suivant le support type MANITOU, puis validé par la Qualité Fournisseur MANITOU.
- Le référentiel de contrôle STA doit être approuvé par les deux parties.
- Le Mur Qualité doit être installé sur une courte durée, le temps pour le Fournisseur de mettre en place les actions correctives appropriées.
- Le service Qualité Fournisseur Manitou doit former les équipes de la société de contrôle X pour la mise en place du Mur Qualité.
- Le Mur Qualité doit être piloté sur le lieu du contrôle par une méthode du type Weak Point Management (STD-FO-PS-002) afin d'identifier et de suivre les actions correctives et préventives.
- Les actions de mise en place du Mur Qualité doivent être réalisées sous 8 jours à réception du « Courrier Type pour la mise en place d'un Mur Qualité » par le Fournisseur.

### **1.6. Coût du MUR QUALITÉ**

- Le coût de mise en place et de fonctionnement du Mur Qualité est supporté par MANITOU tant qu'aucune non-conformité de responsabilité Fournisseur n'est détectée par la société de contrôle X sélectionnée par MANITOU, sur un point de contrôle présent dans la gamme STA.
- Si une non-conformité de responsabilité Fournisseur est détectée par la société de contrôle X, sur un point de contrôle présent dans la gamme STA, le coût du contrôle sera facturé au Fournisseur pour une période de 4 semaines A chaque nouvelle non-conformité détectée par la société de contrôle X le délai de 4 semaines est réinitialisé.

<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 5 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

### 1.7. Fonctionnement du MUR QUALITÉ

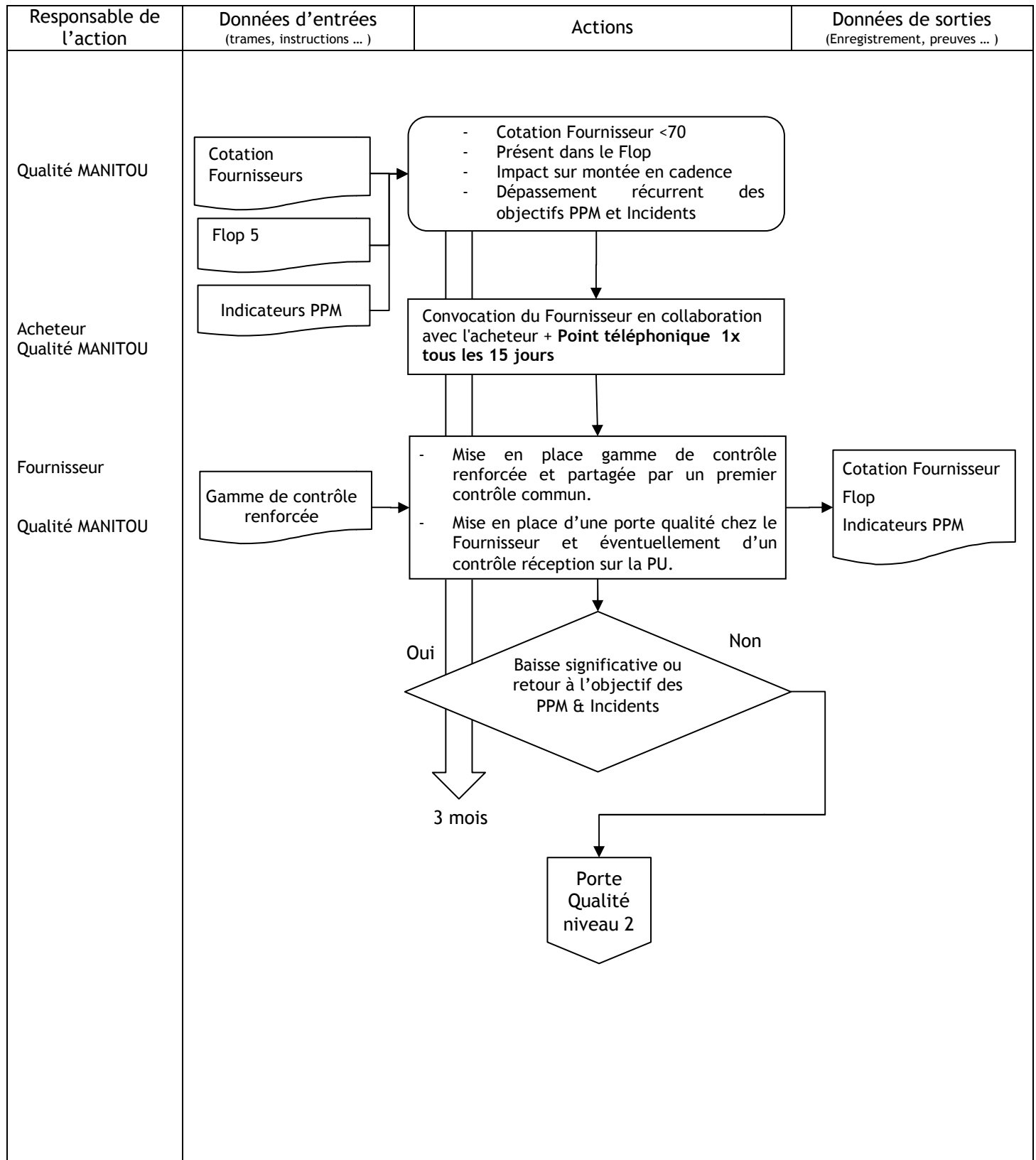
- La société de contrôle X envoie à chaque fin d'intervention sur le site du Fournisseur, un rapport de contrôle au représentant Qualité Fournisseur Manitou avant expédition.
- Ce rapport de contrôle contient à minima les numéros de série des pièces mesurées/contrôlées pour de potentielles contremesures et le résultat du contrôle/pièce (conforme/non conforme).
- Ce rapport est vérifié par le représentant Qualité Fournisseur Manitou et une réponse doit être donnée au Fournisseur dans un délai de 24 heures à réception.
- Le Fournisseur doit envoyer une prévision hebdomadaire des pièces à contrôler en accord avec le P.O Manitou tenant compte également du temps d'analyse des rapports de contrôle de 24h par l'équipe Qualité Fournisseur Manitou. Ceci afin de planifier la charge de travail du personnel de la société de contrôle X.
- La société de contrôle X doit identifier les ressources humaines nécessaires pour appliquer le contrôle Mur Qualité dans les ateliers du Fournisseur.
- La société de contrôle X doit identifier les produits contrôlés à l'aide d'un autocollant « pièces en MUR QUALITÉ »

### 1.8. Conditions de levée du MUR QUALITÉ

- Pas de points de contrôle indiqué dans le STA retrouvé en défaut sur le site du Fournisseur durant une période d'observation de 4 semaines d'activité et
- Plan d'action correctif présenté par le Fournisseur et validé par le service Qualité Fournisseur Manitou sur l'ensemble des points de contrôle indiqués dans le STA.

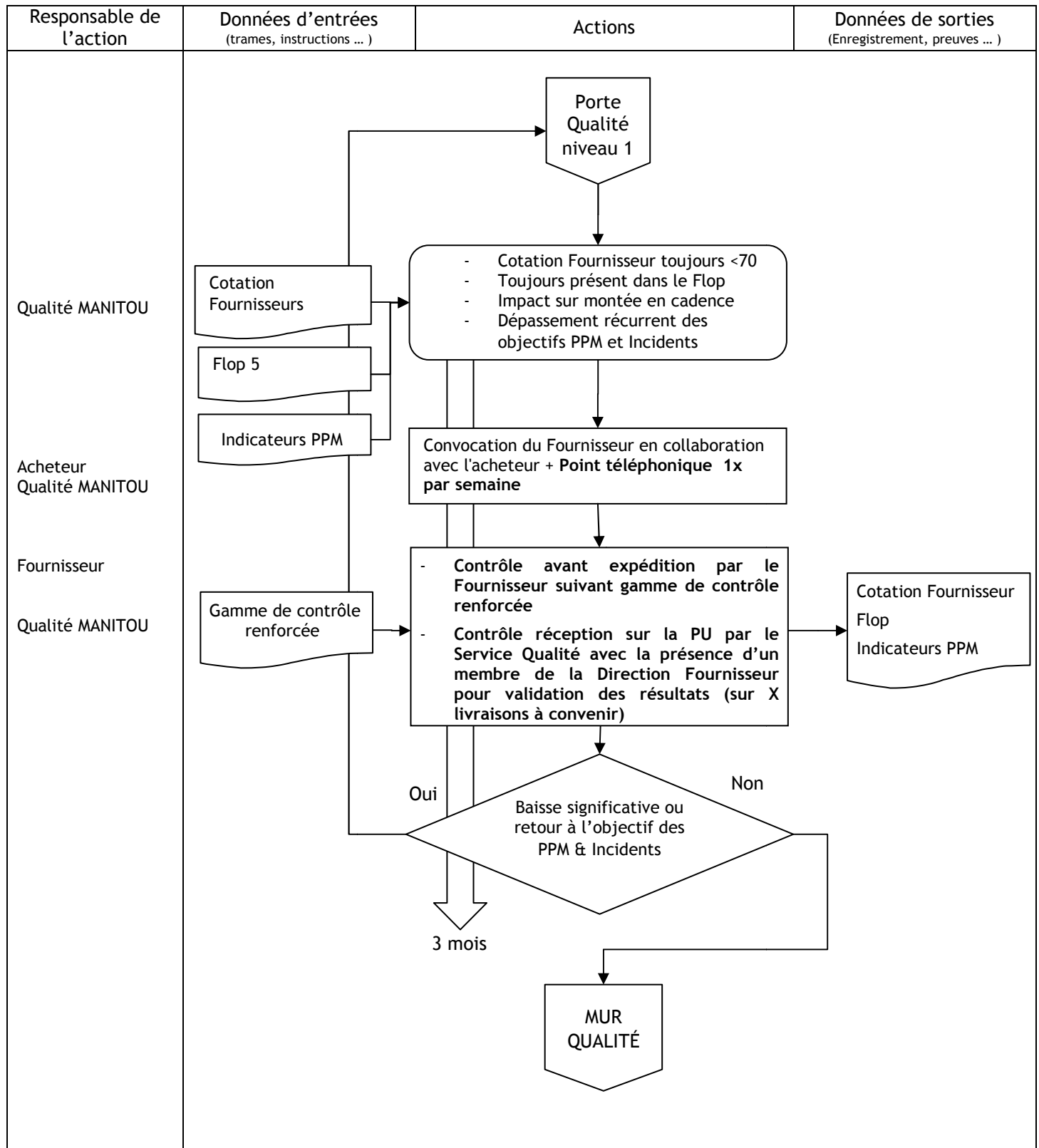
<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 6 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

#### 4. Flow chart PORTE QUALITE niveau 1



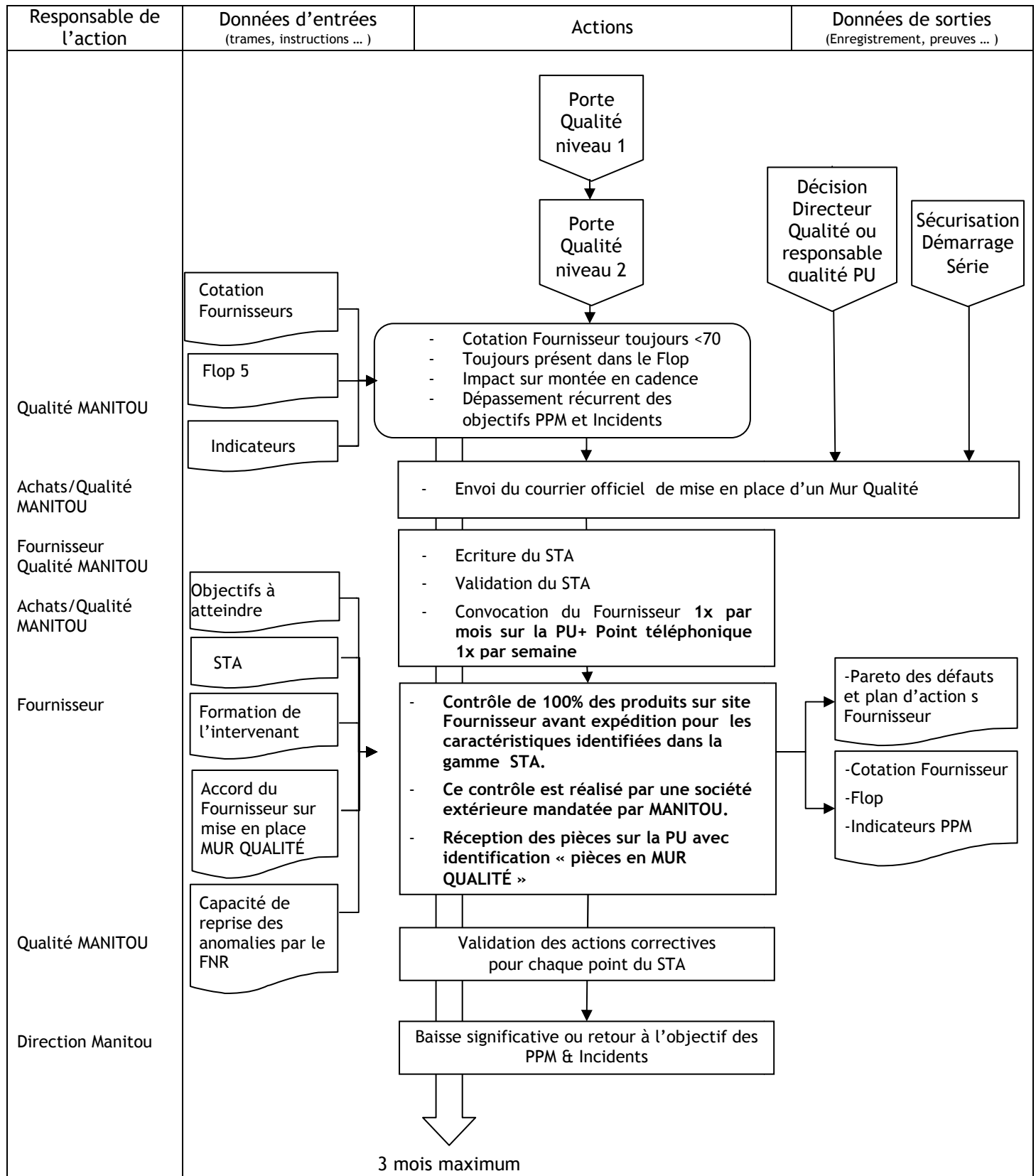
<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 7 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

## 5. Flow chart PORTE QUALITE niveau 2



<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 8 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

## 6. Flow chart MUR QUALITÉ





<b>MANITOU</b> GROUP	INSTRUCTION	FOR.STD-FO-MA-023
LANG. FR / EN	MUR QUALITE	REF. STD-PR-QU-002
PAGE 9 / 9	STD-IN-QU-019	REV. 2.2 30/06/2014

## 7. Documents associés

DOCUMENTS	REFERENCE
Manuel qualité environnement Fournisseur	STD-PR-QU-002
Support STA (Standard de Travail et Analyse)	STD-FO-QU-015
Support Weak Point Management	STD-FO-PS-002
Courrier Type pour la mise en place d'un Mur Qualité	Annexe 6 au Contrat d'Achat

## 8. Validation

Validation		
Nom	Fonction	Visa
Hervé VALLEAU	Responsable Assurance Qualité Fournisseurs	
Bruno TIREL	Directeur Qualité	