

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 1 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Objet et domaine d'application

Cette procédure a pour objet de décrire 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 Des Charges.

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.

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.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des fournisseurs de Manitou Group.

Rev.	Date	Nature de l'évolution	Emetteur
1.0	26/05/14	Mise à jour et au nouveau format standard Manitou	H.VALLEAU
1.1 à 1.6	01/07/14	Mise en page	H VALLEAU

Les modifications apportées sont signifiées par un trait dans la marge *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	AI	I	I	I	I								

A : Application / I : Information

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 2 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Sommaire :

Définition	3
Description	Erreur ! Signet non défini.
1.1. ORGANISATION, SYSTEME QUALITE ET ENVIRONNEMENT	5
1.1.1. Qualité	5
1.1.2. Environnement	5
1.2. Assurance Qualité Composant	5
1.2.1. Objet	5
1.2.2. Généralités	5
1.3. PPAP : Production Part Approval Process	6
1.3.1. Présentation du PPAP	6
1.3.2. Dossier Assurance Qualité (DAQ)	7
1.3.3. Validation des processus de fabrication	8
1.3.4. Validation des procédés spéciaux	8
1.4. Composants critiques	9
1.5. Composant soumis à traçabilité	10
1.5.1. Informations à conserver	10
1.5.2. Identification physique des produits achetés	10
1.6. Gestion des non-conformités	12
1.6.1. Composants Non-Conformes	12
1.6.2. Composants endommagés par Manitou	13
1.6.3. Incident Qualité Fournisseur	13
1.6.4. Demande d'intervention	14
1.6.5. Mur Qualité	15
1.6.6. Facturation temps Main d'œuvre	15
1.7. Demande de modification et de dérogation	15
1.7.1. Demande de modification	15
1.7.2. Demande de dérogation	15
1.8. Mesure de performance	16
Documents associés	17
Validation/Approbation	17
PRINCIPALES EVOLUTIONS DU STD-PR-QU-002	18

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 3 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Définition

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.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 4 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Préface

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.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 5 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

1.1. ORGANISATION, SYSTEME QUALITE ET ENVIRONNEMENT

1.1.1. 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.

1.1.2. 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 ou à démontrer une politique environnementale intégrant à minima les exigences de la norme ISO 14001.

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 et prouver sa mise en conformité par rapport à la réglementation REACH.

1.2. ASSURANCE QUALITE COMPOSANT

1.2.1. 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 1.3.1 Présentation du PAPP).

Le contenu de ces différentes activités est décrit juste après.

1.2.2. 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

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 6 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

1.3. PPAP : PRODUCTION PART APPROVAL PROCESS

1.3.1. 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..) et matériaux en vrac ne sont pas soumis 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 STD-FO-QU-016
3	Niveau maxi de présentation	Voir STD-FO-QU-016
4	Idem niveau 2 + autres éléments définis au cas par cas + auto-évaluation du fournisseur	Le STD-FO-QU-016 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 STD-FO-QU-016 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 STD-FO-QU-016 (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 STD-FO-QU-016 doit servir de page de garde pour la présentation du dossier PPAP.

1.3.1.1. 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).

1.3.1.2. Etat d'acceptation.

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

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 7 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

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)

1.3.1.3. Paiement des outillages

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

1.3.2. Dossier 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 STD-DO-QU-006.
- ✓ Une AMDEC produit STD-FO-QU-006 (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 STD-FO-QU-006 (au minimum la synthèse de cette étude).
- ✓ Un Plan de surveillance (STD-FO-QU-011).
- ✓ La liste des préconisations de manutention, stockage et montage.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 8 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

- ✓ 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.

1.3.3. 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 (STD-FO-QU-003).

- ✓ **Audit de procédé conduit par MANITOU : PPAP Niveau 5**

1.3.4. 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.

1.3.4.1. 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.

1.3.4.2. 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 : STD-DO-QU-012

Soudure : DOC-SQ-025

Les procédés spéciaux sont validés au travers d'essais réalisés sur des éprouvettes représentatives des pièces fabriquées. Par défaut, ces essais sont réalisés par des laboratoires indépendants.

Pour le procédé spécial de soudure, deux cas sont à distinguer :

1) Cas des composants critiques (information indiquée au plan) :

La qualification des modes opératoires de soudage peut être réalisée en interne si le fournisseur compte dans ses effectifs une personne habilitée pour mener cette activité. Cette habilitation doit être du type :

- IWE (International Welding Engineer)
- IWT (International Welding Technologist)
- Qualification nationale équivalente.

Dans tous les cas, le certificat d'habilitation de cette personne doit être fourni au service Qualité Manitou lors du PPAP en plus des éléments listés dans le DOC-SQ-025.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 9 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

2) Cas des autres composants :

Les modes opératoires de soudage doivent également être qualifiés. La validation des modes opératoires de soudage peut être réalisée en interne si le fournisseur compte dans ses effectifs une personne habilitée pour mener cette activité. Cette habilitation doit être du type :

- IWE (International Welding Engineer)
- IWT (International Welding Technologist)
- IWS (International Welding Specialist)
- Qualification nationale équivalente.

Sur demande de MANITOU, le fournisseur doit être capable de fournir l'ensemble des documents nécessaires à la validation des modes opératoires de soudage.

Dans les deux cas, 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.

1.3.4.3. 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.

1.4. 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.

Les caractéristiques critiques seront identifiées par le symbole  .

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

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

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 10 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

- 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 (STD-FO-QU-011). 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.

1.5. COMPOSANT SOUMIS A TRAÇABILITE

Les composants soumis à traçabilité seront précisés au Fournisseur soit sur le plan, soit dans le contrat d'Achat ou Cahier des Charges si applicable.

Dans le cadre d'un composant soumis à traçabilité, le Fournisseur devra attribuer pour chaque produit fabriqué un numéro de série unique ou un numéro de lot de fabrication.

Nota : un lot de fabrication représente un ensemble de produits fabriqués avec les mêmes caractéristiques (process, sous-ensemble, matière...).

1.5.1. Informations à conserver

MANITOU demande à ses fournisseurs de conserver les enregistrements de traçabilité pendant 10 ans. La définition des enregistrements nécessaires à garantir la bonne traçabilité du produit est à la charge du Fournisseur (Ex : Référence MANITOU, numéro de série ou de lot de fabrication, lot matière ou sous-ensemble, rapports de contrôle, date de fabrication...) et à valider par les équipes Qualité MANITOU.

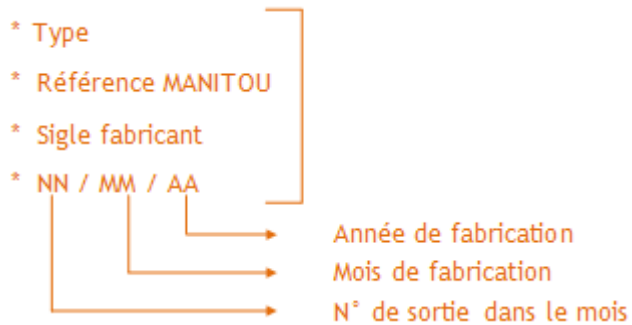
1.5.2. Identification physique des produits achetés

Les composants soumis à traçabilité doivent être identifiés directement sur le produit avec :

- le nom ou le logo du fournisseur,
- la référence manitou,
- un numéro de série unique ou numéro de lot de fabrication
- MANITOU recommande l'utilisation de code à barres (code « 39 » préconisé) ou code 2D (format « Datamatrix » préconisé).

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 11 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Pour les Accessoires, l'identification à apposer à l'endroit spécifié au plan est la suivante :



Le marquage doit être choisi en prenant en compte les demandes suivantes :

- il doit respecter les éventuelles demandes définies au plan ou au Cahier des Charges.
- il ne doit pas affecter les caractéristiques mécaniques du produit,
- il ne doit pas affecter les zones pour lesquelles un état de surface est exigé,
- il doit pouvoir résister aux conditions environnementales.



Toute modification de la structure du code, des informations qui y sont contenues ou du type d'identification devra faire l'objet d'une demande de modification auprès du service Achats (cf chapitre « demande de modifications »).

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 12 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

1.6. GESTION DES NON-CONFORMITES

1.6.1. 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. Il est de la responsabilité du fournisseur d'informer son contact Technicien Qualité Fournisseurs Manitou de tout changement de correspondant ainsi que d'adresse mail.

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 d'informer le magasin de l'établissement en question 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. Si la contre expertise fournisseur est validée par les équipes Qualité Manitou et que le composant est en état d'être relivré, cette livraison doit impérativement être intégrée à une commande ouverte d'approvisionnement avec auparavant édition d'un avoir à MANITOU.

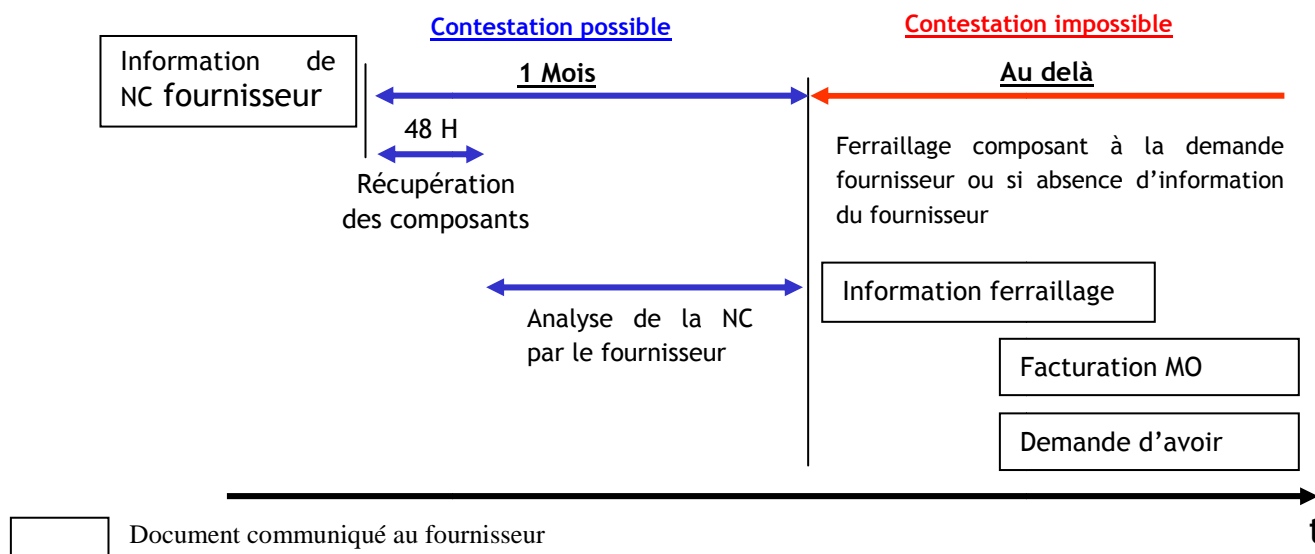
Une traçabilité (marquage si possible) devra être réalisée pour ces pièces.

Passé le 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 6.6*.

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.



MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 13 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14



1) Les pièces sont considérées non conformes à partir du moment où la non-conformité est détectée par MANITOU.

2) Les pièces devant être contrôlées par MANITOU pour sécuriser la production et détectées non conformes seront déclarées non conformes et enregistrées dans l'indicateur de performance qualité.

3) Si le stock de pièces est trié par MANITOU ou retourné au fournisseur pour tri, celui-ci sera déclaré non-conforme et enregistré dans l'indicateur de performance qualité.

4) Si le stock est trié ou repris sur site MANITOU par le Fournisseur, la quantité de pièces non conformes qu'il aura détectées lors de ce tri et/ou reprise ne sera pas comptabilisée dans l'indicateur de performance qualité. Seules les pièces non conformes détectées par MANITOU à la suite de ce tri/reprise seront comptabilisées dans l'indicateur de performance qualité en plus des pièces initialement non conformes détectées par MANITOU aux points 1) et 2).

5) 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 performance qualité.

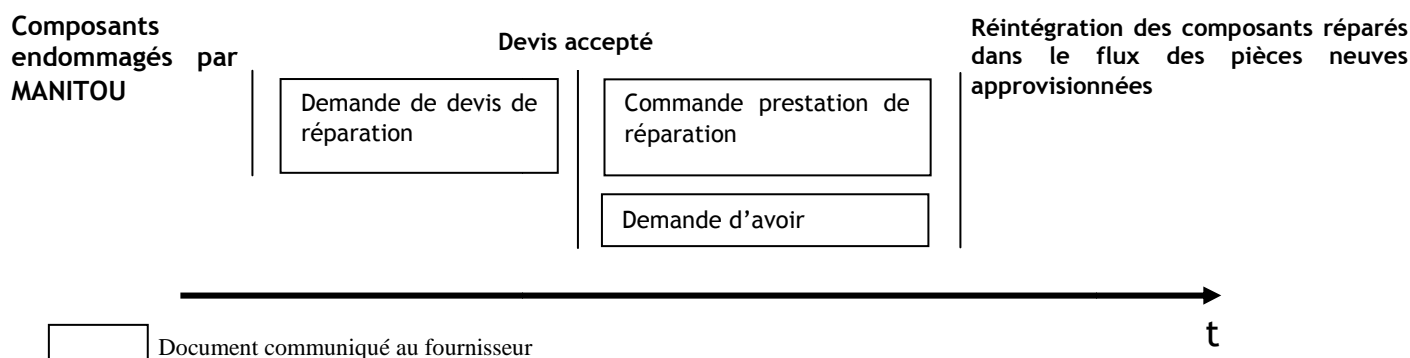
1.6.2. Composants endommagés par Manitou

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.



1.6.3. Incident Qualité Fournisseur

Un incident qualité fournisseur est un produit trouvé en stock, sur ligne de fabrication, ou sur machine stockée sur parc au sein des usines Manitou, qui n'est pas conforme aux spécifications ou défectueux. Un incident qualité fournisseur est émis par l'équipe Qualité Fournisseur Manitou au fournisseur. Il se formalise par le document « Incident Qualité ». Le formulaire STD-FO-QU-017 est joint au document de non-conformité pour toute demande d'action corrective et préventive.

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 STD-FO-QU-017 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

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 14 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

- actions préventives à l'ensemble des fabrications similaires
- identification des lots conformes après sécurisation avec une étiquette « lot conforme » (Annexe 4)

Un incident qualité ne peut être déclaré si le fournisseur a fait préalablement une demande de dérogation et si celle-ci a été formellement acceptée.

Dans les cas suivants un nouvel incident qualité peut être émis :

- Sécurisation non mise en place dans les 48h00 une fois l'alerte précédente envoyée et nouvelle récurrence constatée.
- Récurrence bien que l'action de sécurisation des stocks a été menée par le fournisseur.

1.6.4. Demande d'intervention

En cas de nécessité, une demande d'intervention est envoyée par le service Qualité MANITOU au fournisseur. Celui-ci dispose d'un délai maximum de 48h pour intervenir sur site.

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.

Nota : par défaut, le nombre d'interventions correspond à la quantité de composants à réparer/trier.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 15 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

1.6.5. Mur Qualité

En cas de dérive des résultats Qualité, d'un risque qualité potentiel ou avéré sur le produit livré ou d'un démarrage série d'un nouveau produit ou process non validé (PPAP refusé), MANITOU pourra demander au fournisseur la mise en place d'un Mur Qualité (firewall). L'objectif est d'assurer la livraison de composants conformes sur les sites MANITOU en contrôlant la qualité de 100% des pièces avant départ chez le fournisseur, sur des caractéristiques ciblées. Un mur qualité ne pourra être suspendu qu'avec l'accord écrit de MANITOU.

Les règles détaillées de mise en place, gestion et levée du Mur Qualité sont décrites dans l'instruction STD-IN-QU-019.

1.6.6. 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 appliqué par MANITOU 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.

1.7. DEMANDE DE MODIFICATION ET DE DEROGATION

1.7.1. 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.

1.7.2. 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.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 16 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

1.8. MESURE DE PERFORMANCE

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.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 17 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Documents associés

DOCUMENTS	REFERENCE
Représentation symbolique et cotation des soudures sur les dessins	DOC-BDM-002
Manuel d'exigences des traitements anti-corrosion, de la peinture et des produits teintés dans la masse	STD-DO-QU-012
Manuel de qualification d'un mode opératoire de soudage, des soudeurs et des robots	DOC-SQ-025
Incident qualité fournisseur	STD-FO-QU-017
Plan de surveillance	STD-FO-QU-011
Synoptique de fabrication	STD-DO-QU-006
Audit process fabrication fournisseurs	STD-FO-QU-003
Demande de dérogation fournisseurs	DOC-SQ-215
Demande de modification fournisseurs	DOC-SQ-216
Exigences pour la constitution d'un dossier PPAP	STD-FO-QU-016
Composants critiques	I-SQ-046
Murs Qualité (firewall)	STD-IN-QU-019

Validation/Approbation

Validation		
Nom	Fonction	Visa
E. ROCHETEAU	Responsable Qualité PU Candé	
L. CHARIAU	Responsable Qualité PU Attachement	
G. GUERZONI	Responsable Qualité PU Castelfranco	
A. LHERIAU	Responsable Qualité PU PCT	
O. PASQUIER	Responsable Qualité PU Beaupréau	
JL. LECORRE	Responsable Qualité PU Ancenis/Laillé	
R. GUILLOU	Responsable Qualité PU Waco	
H. VALLEAU	Responsable Qualité Fournisseur	

Approbation
B. TIREL
V.P Qualité

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 18 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

PRINCIPALES EVOLUTIONS DU STD-PR-QU-002

1.3.4 Validation des procédés spéciaux :

Ajout de la possibilité de valider le procédé spécial de soudure en interne fournisseur si celui-ci compte dans ses effectifs une personne habilitée IWE (International Welding Engineer), IWT (International Welding Technician) ou qualification nationale équivalente pour mener cette activité sur les composants critiques. IWE (International Welding Engineer), IWT (International Welding Technician), IWS (International Welding Specialist) ou qualification nationale équivalente pour les autres composants.

1.5 Composant soumis à traçabilité :

Nouveau chapitre.

1.6.1 Composants non conformes :

Précision du flux financier (avoir pièce) et du schéma de relivraison à MANITOU de composants avec changement de responsabilité de la non-conformité après contre expertise fournisseur validée par les équipes Qualité Manitou.

Modification des règles de déclaration des PPM : si le stock est trié ou repris par le fournisseur sur site MANITOU, seules les pièces non conformes détectées par Manitou à la suite de ce tri et/ou reprise seront comptabilisées en plus des pièces initialement non conformes détectées par Manitou.

1.6.3 Incident qualité fournisseur :

Précision de la définition, des règles de déclaration et des attendus fournisseur.

1.6.4 Demande d'intervention :

Précision d'un délai maximum de **48h** pour intervenir sur site Manitou.

1.6.5 Mur Qualité :

Mise en conformité du paragraphe avec instruction firewall STD-IN-QU-019.

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 19 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

ANNEXES

ANNEXE 1 : STD-FO-QU-016 EXIGENCES POUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER PPAP NIVEAU 2 ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXE 2 : STD-FO-QU-016 EXIGENCES POUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER PPAP NIVEAU 3 ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXE 3 : ETIQUETTE PPAP ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXE 4 : ETIQUETTE « LOT CONFORME » ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

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

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 20 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Annexe 1 Exigences pour la constitution du dossier PPAP Niveau 2

MANITOU GROUP		FORMULAIRE		FOR. STD-FO-MA-024	
LANG. FR / EN / IT		Exigences pour la constitution du dossier PPAP PPAP file requirements		REF. STD-PR-QU-002	
PAGE 1 / 1		STD-FO-QU-016		REV. 1.2, 30/06/14	
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 :			Date de création du document		
Réf produit / Product ref :			Délai PPAP		
Indice produit / product issu :			N° de commande PPAP		
N° Plan / Drawing N° :					
Spécification(s) :					
Produit critique / Critical product :					
Contact fournisseur/ Supplier contact details			Reason for PPAP		
Nom			New / Changed location		
Email			New / Changed process		
Tél			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		30-juin-14	
Rapport de contrôle dimensionnel <i>Dimensional control report</i>		X		30-juin-14	
Certificat(s) matière <i>Material certificate</i>		X		30-juin-14	
Certificat de conformité à la réglementation REACH <i>Conformity certificate to REACH legislation</i>				30-juin-14	
Rapport de validation procédés spéciaux <i>Special processes validation</i>		X		30-juin-14	
Synoptique de fabrication <i>Manufacturing flow chart</i>				30-juin-14	
AMDEC produit <i>Product FMEA</i>				30-juin-14	
AMDEC process <i>Process FMEA</i>				30-juin-14	
Plan de surveillance <i>Manufacturing control plan</i>				30-juin-14	
Capabilité moyens de contrôle (R&R) <i>Measurement equipment capabilities (R&R studies)</i>				30-juin-14	
Capabilités process (cpk >=1,33 / cp >=1,67) <i>Process capability Studies</i>				30-juin-14	
Préconisation de manutention, stockage, montage <i>Handle, stock, assembly advocacy</i>				30-juin-14	
Gamme de conditionnement <i>Packing instruction</i>				30-juin-14	
Rapport d'auto-audit process de fabrication (STD-FO-QU-003) <i>Manufacturing process self-audit report (STD-FO-QU-003)</i>				30-juin-14	
Audit process MANITOU <i>MANITOU process audit(STD-FO-QU-003)</i>				30-juin-14	
Acceptation Environnement Industriel (AEI) <i>Industrial recipe</i>				30-juin-14	
Traçabilité des produits achetés, si produit soumis à traçabilité <i>Traceability of supplied products if requested</i>				30-juin-14	
Autre : <i>Else</i>				30-juin-14	
PARTIE RESERVEE AU FOURNISSEUR / For supplier use					
Contact fournisseur/ Supplier contact					
Nom (à compléter par le fournisseur/ to be completed by supplier) :				Date :	
Email (à compléter par le fournisseur/ to be completed by supplier) :				0	
Téléphone (à compléter par le fournisseur/ to be completed by supplier) :				Signature :	
Commentaire / comments :					

MANITOU GROUP	PROCEDURE	FOR. STD-FO-MA-002
LANG. FR / EN / IT	PGQ 46 SUPPLIER QUALITY ASSURANCE MANUAL	REF. STD P08
PAGE 21 / 23	STD-PR-QU-002	REV. 1.6 01/07/14

Annexe 2 Exigences pour la constitution du dossier PPAP Niveau 3

MANITOU GROUP		FORMULAIRE		FOR. STD-FO-MA-024
LANG. FR / EN / IT		Exigences pour la constitution du dossier PPAP PPAP file requirements		REF. STD-PR-QU-002
PAGE 1 / 1		STD-FO-QU-016		REV. 1.2, 30/06/14
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		3
Site / Supplier site :		N° PPAP		
Désignation / Product name :		Date de création du document		
Réf produit / Product ref :		Délai PPAP		30-juin-14
Indice produit / product issu :		N° de commande PPAP		
N° Plan / Drawing N° :				
Spécification(s) :				
Produit critique / Critical product :				
Contact fournisseur/ Supplier contact details		Reason for PPAP		
Nom		New / Changed location		
Email		New / Changed process		
Tél		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>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Rapport de contrôle dimensionnel <i>Dimensional control report</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Certificat(s) matière <i>Material certificate</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Certificat de conformité à la réglementation REACH <i>Conformity certificate to REACH legislation</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Rapport de validation procédés spéciaux <i>Special processes validation</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Synoptique de fabrication <i>Manufacturing flow chart</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
AMDEC produit <i>Product FMEA</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
AMDEC process <i>Process FMEA</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Plan de surveillance <i>Manufacturing control plan</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Capabilité moyens de contrôle (R&R) <i>Measurement equipment capabilities (R&R studies)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Capabilités process (cpk >=1,33 / cp >=1,67) <i>Process capability Studies</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Préconisation de manutention, stockage, montage <i>Handle, stock, assembly advocacy</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Gamme de conditionnement <i>Packing instruction</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Rapport d'auto-audit process de fabrication (STD-FO-QU-003) <i>Manufacturing process self-audit report (STD-FO-QU-003)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Audit process MANITOU <i>MANITOU process audit(STD-FO-QU-003)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Acceptation Environnement Industriel (AEI) <i>Industrial recipe</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Traçabilité des produits achetés, si produit soumis à traçabilité <i>Traceability of supplied products if requested</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
Autre : <i>Else</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	30-juin-14		
PARTIE RESERVEE AU FOURNISSEUR / For supplier use				
Contact fournisseur / Supplier contact				
Nom (à compléter par le fournisseur/ to be completed by supplier) :		Date :		
Email (à 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° _____