

**MANUEL**  
**D'ASSURANCE**  
**QUALITÉ DU**  
**FOURNISSEUR**



aggreko

aggreko

aggreko

aggreko

aggreko

Joey

# Sommaire

Glossaire	4	<b>Section 4 - Exigences de fabrication du fournisseur</b>	16
Politique d'Aggreko en matière d'achats	5	Exigences générales	16
Matrice d'application des processus	6	Inspections en cours de processus	16
<b>Section 1 - Vue d'ensemble</b>	7	Contrôle du niveau de révision des schémas	16
Introduction	7	Demande de déviation	16
Objet	8	Propriété du client	17
Portée	9	Identification et traçabilité	17
Définitions	9	Emballage, expédition et étiquetage	17
Types de fournisseur	11	Contrôle de l'inventaire premier entré premier sorti - FIFO	18
<b>Section 2 - Processus de sélection et d'évaluation des fournisseurs</b>	12	Exigences relative au fournisseur sous-traitant	18
Introduction	12	Garantie	18
Sélection et évaluation d'un nouveau fournisseur	12	Exigences relatives aux pièces de service	18
Critères de sélection des fournisseurs	12	Conservation des registres	19
Graphique d'évaluation et de sélection des fournisseurs	14	<b>Section 5 - Approbation des pièces de production - PPAP</b>	19
Gestion des ordres des fournisseurs	15	Portée	19
<b>Section 3 - Exigences applicables aux fournisseurs de services</b>	15	Définition des composants clés	20
Exigences générales	15	Exigences de soumission	20
Formation du personnel	15	PPAP niveaux	21
Registres du personnel	15	Notification de changement des produits et processus	22
Installation et matériel	15	<b>Section 6 - Mesure des performances des fournisseurs et action corrective</b>	24
Procédures	15	Gestion des pièces non conformes	24
Sous-traitants	15	Rapports des réponses aux actions correctives	25
Vérification	15	Calendrier des réponses aux actions correctives	26
Rapport	15	Surveillance des fournisseurs	26
Capacité EHS et performance	15	Mesure des performances des fournisseurs	27
		Audit de surveillance d'Aggreko	29
		Amélioration continue	30
		Fournisseur à faibles performances - LPS	30
		Processus permettant de remonter l'information	31



## GLOSSAIRE

<b>AAR</b>	Appearance Approval Report (Rapport d'approbation sur l'apparence)
<b>APQP</b>	Advanced Product Quality Planning (Planification avancée de la qualité produit)
<b>BOM</b>	Bill of Materials (Nomenclature)
<b>DFMEA</b>	Design Failure Mode & Effects Analysis (Mode de défaillance de conception et analyse des effets)
<b>EHS</b>	Environment, Health & Safety (Environnement, santé et sécurité)
<b>FMEA</b>	Failure Mode & Effects Analysis (Mode de défaillance et analyse des effets)
<b>FIFO</b>	First In First Out (Premier entré, premier sorti)
<b>NPD</b>	New Product Development (Nouveau développement produit)
<b>DR</b>	Defect Reports (Rapports de défauts)
<b>DPS</b>	Delivery Precision Scoring (Notation de précision de livraison)
<b>SRR</b>	Supplier Recommendation Report (Rapport sur les recommandations des fournisseurs)
<b>SEA</b>	Supplier Evaluation Audit (Audit d'évaluation des fournisseurs)
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator (Indicateur clé de performance)
<b>LPS</b>	Low Performing Supplier (Fournisseur à performances basses)
<b>NCP</b>	Non-Conforming (Parts) [Pièces non conformes]
<b>PFMEA</b>	Process Failure Mode & Effects Analysis (Mode de défaillance de processus et analyse des effets)
<b>PPAP</b>	Production Part Approval Process (Processus d'approbation des pièces de production)
<b>DPH</b>	Defect Parts Per Hundred (Pièces défectueuses par centaine)
<b>PSW</b>	Part Submission Warrant (Garantie de soumission de pièce)
<b>ISIR</b>	Initial Sample Inspection Record (Registre initial d'inspection des échantillons)
<b>SPM</b>	Supplier Performance Measurement (Mesure des performances des fournisseurs)
<b>RFQ</b>	Request for Quotation (Demande de devis)
<b>RFI</b>	Request for Information (Demande d'informations)
<b>FPY</b>	First Pass Yield (Rendement premier passage)
<b>SPC</b>	Statistical Process Control (Contrôle du processus statistique)
<b>SPR</b>	Significant Production Run (Exécution de production importante)
<b>SQA</b>	Supplier Quality Assurance (Assurance qualité du fournisseur)
<b>SQE</b>	Supplier Quality Engineer (Ingénieur qualité du fournisseur)
<b>8D</b>	8 Discipline - Outil de résolution de problème
<b>QCDSI</b>	Quality, Cost, Delivery, Service & Innovation (Qualité, coût, livraison, service et innovation)
<b>SRT</b>	Supplier Registration Tool (Outil d'enregistrement des fournisseurs)

## Politique du groupe relative aux achats

La réputation dont jouit Aggreko en tant qu'entreprise qui agit de manière responsable joue un rôle essentiel dans notre réussite et notre capacité à générer de la valeur actionnariale. En tant que fonction d'achat, nous prenons cette responsabilité au sérieux à chaque étape du processus, depuis la commande, jusqu'à la réception des produits, dans l'ensemble de l'organisation jusqu'à notre équipe dirigeante. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils en fassent de même.

Nous avons élaboré une politique unique relative aux achats à l'échelle de l'entreprise, afin de gérer notre pouvoir d'achat au mieux de nos intérêts. Le principal objectif de la Politique consiste à fournir un cadre pour l'achat éthique, axé sur la valeur, opportun, intelligent et efficace dans l'exécution de nos activités.

**Nos principes d'achat reflètent nos valeurs fondamentales et, avec cette politique, nous cherchons à :**

- Soutenir notre leadership sur le marché au niveau mondial
- Fournir un rapport qualité-prix supérieur qui est reconnu et convoité par le secteur
- Établir et entretenir des relations à long terme avec les fournisseurs
- Gérer le risque dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement
- Stimuler constamment l'innovation chez nos fournisseurs et créer des opportunités
- Assurer honnêteté, intégrité et transparence dans l'ensemble de nos transactions

Nous avons élaboré ce document pour refléter nos attentes dans toutes les activités liées aux achats pour Aggreko par l'ensemble des parties prenantes. Nous y voyons également l'opportunité de communiquer les principes qui guident nos comportements en tant qu'organisation.

Cette Politique s'applique à tous nos achats, et tous les salariés doivent la suivre.

Trevor Latham

**Directeur général des achats**

## MATRICE D'APPLICATION DES PROCESSUS

Notre entreprise intervient dans des marchés divers aussi bien en termes de géographie que de secteur. Cela peut générer des activités d'achat différentes entre les unités opérationnelles. La matrice ci-dessous offre une ligne directrice des sections du présent manuel qui doivent être appliquées au minimum par chacune de nos unités opérationnelles. La matrice définit des exigences minimales d'après l'activité au sein de chaque secteur d'activité. Toutefois, tous les processus définis dans le manuel peuvent être appliqués à la discrétion de l'équipe d'achat locale.

N° DE LA SECTION	NOM DE LA SECTION	M&T	NAM	LAM	NOEUR	COEUR	UAE	AFRIQUE	EURASIE	ASIE	AUSPAC
1	Vue d'ensemble	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Sélection et évaluation des fournisseurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Exigences applicables aux fournisseurs de services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Exigences de fabrication du fournisseur	✓	✓				✓		✓		
5	Approbation des pièces de production (PPAP)	✓									
6	Mesure des performances des fournisseurs et action corrective	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



# Section 1 – vue d'ensemble

## 1.1 Introduction

Aggreko plc est le leader mondial en location de solutions de production d'énergie et de contrôle de la température.

Nous aidons les entreprises à accroître leurs bénéfices en créant des opportunités, résolvant des problèmes et réduisant le risque à l'aide de notre réseau unique de sites mondiaux, équipements et services techniques.

Avec plus de **200 sites dans plus de 30 pays**, nous offrons des services 24/7 à des entreprises qui évoluent dans des secteurs variés.

Nous sommes fiers d'inspirer confiance chez nos clients partout dans le monde :

- Confiance dans l'équipement et les services que nous fournissons.
- Confiance dans les promesses que nous faisons.
- Confiance dans les relations que nous établissons.
- Confiance dans la certitude que nous accomplissons toujours le travail.

Nous disposons de systèmes de gestion pour soutenir nos opérations simples et axées sur le client.

## Cela comprend :

- établir une base de données mondiale de fournisseurs
- contrôler la cohérence et la qualité des composants et des matériaux
- assurer des performances d'exploitation à nos clients
- mettre en place un programme de gestion des bonnes pratiques mondial reconnu comme la référence sur le marché
- protéger nos clients des pièces, pièces de rechange et services inférieurs

Nos fournisseurs font partie intégrante de l'activité. Les relations avec tous les fournisseurs sont bâties sur des principes et pratiques de qualité intégraux en vue d'atteindre les meilleures performances, produits, livraison, service et coût total.

Nous partageons nos connaissances et notre expertise avec notre base de fournisseurs, et nous investissons considérablement dans le développement de notre offre de manière à atteindre le standard le plus élevé de produits pour nos clients. À cette fin, Aggreko compte sur une participation maximale des partenaires et des standards de performance mondiaux de la part de tous les fournisseurs.

Pour plus d'informations sur Aggreko PLC, [aggreko.com](http://aggreko.com)



## 1.2 Objet

L'objet du présent manuel est de définir et établir les exigences de qualité attendues pour nos fournisseurs de biens et de services.

Ce manuel de qualité à l'attention des fournisseurs contient un format de qualité de base visant à poser les fondations d'un système efficace d'assurance qualité des fournisseurs, auquel il peut être fait référence dans le modèle ci-dessous.

Il souligne également le processus de sélection d'un nouveau fournisseur, d'évaluation des capacités et des performances de chaque fournisseur, le processus d'approbation des pièces et, enfin, le processus d'ensemble de gestion des fournisseurs en termes d'évaluation, de notation de nos fournisseurs et de contrôle des produits non conformes.

Le processus de gestion de la qualité des fournisseurs vise à être un effort coopératif entre nous et nos fournisseurs, de manière à assurer et entretenir une bonne qualité et les livraisons sur

l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. Pour cela, nous aidons le fournisseur à développer et maintenir des processus contrôlés en interne qui traitent nos exigences, et garantissent des coûts de qualité minimales aussi bien pour nous que pour nos fournisseurs. En plus de ces exigences de qualité, nous attendons également que nos fournisseurs de matériel directs aient mis en place un système de gestion de la qualité équivalent à ISO 9001. L'enregistrement des tiers selon ISO 9001 n'est toutefois pas obligatoire. Les fournisseurs doivent s'efforcer de répondre à toutes les exigences de la norme et être en mesure de faire preuve de leur conformité dans l'ensemble des activités du processus commercial.

Pendant le processus d'évaluation des fournisseurs, nous accorderons notre préférence aux fournisseurs ayant implémenté ISO14001 et/ou des systèmes équivalents pour la gestion environnementale, ainsi que la gestion de la santé et de la sécurité au travail (c'est-à-dire OHSAS 18001 / ISO 45001)

### SÉLECTION ET ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Activité d'amélioration continue    Capacité EHS    Viabilité financière    Capacité de gestion informatique    Capacité de production ou de service    Capacité de gestion de projet    Systèmes et performances    Capacité de ressources    Technologie

### EXIGENCES RELATIVES AUX FOURNISSEURS DE SERVICE

Formation et compétences    Installation et matériel    Processus et procédures    Gestion des sous-traitants    Vérification    Rapport    Capacité EHS et performances

### EXIGENCES DE FABRICATION DU FOURNISSEUR

Inspection    Contrôle des schémas    Propriété du client    Déviations    Emballage, expédition et étiquetage    Identification et traçabilité    Garantie    Contrôle des fournisseurs sous-traitants    FIFO    Conservation des registres    Exigences relatives aux pièces de rechange

### APPROBATION DES PIÈCES DE PRODUCTION

Composants clés    Exigences de soumission    Notification de changement des produits / processus    Déviations

### GESTION DES FOURNISSEURS

Gestion de la non-conformité    Actions correctives    Suivi des performances    Audits de surveillance    Fournisseurs à performances basses



### 1.3 Portée

Ce manuel de qualité des fournisseurs s'applique à tous les fournisseurs externes de matériel direct comme les composants, produits et systèmes aussi bien pour nous que pour nos fournisseurs stratégiques indirects. Dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, les fournisseurs doivent s'assurer que leurs propres fournisseurs soutiennent une conformité similaire.

### 1.4 Définitions

<b>FOURNISSEUR</b>	Une organisation ou une personne qui fournit des composants, matériels, produits, systèmes ou services
<b>FOURNISSEUR AGRÉÉ</b>	Un fournisseur qui a correctement répondu aux critères définis dans la Section 2 du présent manuel.
<b>FABRICANT</b>	Une entreprise qui fabrique du matériel devant être régulièrement entretenu et/ou maintenu.
<b>FOURNISSEUR DE SERVICES</b>	(il peut être fait référence à un Fournisseur de services ou une catégorie de Fournisseur de services ci-après simplement sous « Fournisseur ») : Une personne ou une entreprise qui, à notre demande, effectue un travail d'inspection et fournit des services tels que des mesures, tests, réparations ou opérations de maintenance de l'équipement.
<b>FILIALE</b>	Une entreprise que nous détenons partiellement ou intégralement.
<b>SOUS-TRAITANT</b>	Une personne ou une entreprise qui nous fournit des services avec un contrat formel définissant la prise en charge des obligations du Fournisseur de services.
<b>MATIÈRES (PREMIÈRES) EN VRAC</b>	Une substance (par exemple, un solide non-dimensionnel, un liquide, un gaz), comme des adhésifs, enduits, produits chimiques, revêtements, textiles, lubrifiants, etc. Une matière en vrac peut devenir une matière en production si elle reçoit un numéro de pièce de production.
<b>RAPPORT 8D</b>	Notre méthode de prédilection pour résoudre un problème lorsqu'une demande d'action corrective a été présentée. 8D fait référence aux huit disciplines ou étapes impliquées dans l'identification et la correction de la cause racine du problème.
<b>DÉVIATION</b>	Autorisation d'utiliser ou de sortir un produit qui n'est pas conforme aux exigences spécifiées.
<b>ACTION CORRECTIVE</b>	Action visant à éliminer la cause d'un défaut de conformité détecté ou d'une autre situation indésirable.
<b>PIÈCES DÉFECTUEUSE PAR CENTAINE (DPH, DEFECTIVE PARTS PER HUNDRED)</b>	Le rapport des pièces défectueuses par rapport au nombre total de pièces prises en compte multiplié par cent. Ces unités défectueuses incluent les deux pièces qui seront supprimées ou retravaillées
<b>FOURNISSEUR DIRECT</b>	Déterminé par l'impact du produit/service fourni sur la qualité du produit final.

<b>FIRST PASS YIELD (RENDEMENT PREMIER PASSAGE) (FPY)</b>	Le nombre d'unités issues d'un processus divisé par le nombre d'unités entrant dans ce processus sur une période spécifique.
<b>FOURNISSEUR INDIRECT</b>	Déterminé par le fait de n'avoir aucun impact sur la qualité du produit final.
<b>GESTION DE LA QUALITÉ ISO9001</b>	Organisation internationale de normalisation (ISO), exigences relatives au système de gestion de la qualité.
<b>GESTION ENVIRONNEMENTALE ISO14001</b>	L'Organisation internationale de normalisation (ISO) pour la gestion environnementale.
<b>KAIZEN</b>	Fait référence à une philosophie ou des pratiques axées sur l'amélioration continue des processus dans la fabrication, l'ingénierie et la gestion commerciale.
<b>ÉPURÉ(E)</b>	Est une pratique de production qui considère que les dépenses de ressources pour tout objectif autre que la création de valeur pour le client final sont inutiles et doivent donc être supprimées.
<b>SCHEMA ANNOTÉ</b>	Le schéma fourni par le client, Aggreko, indiquant les dimensions à vérifier par l'affectation d'une numérotation séquentielle. Les dimensions doivent être signalées en rapport avec les numéros séquentiels.
<b>ÉQUIPEMENT DE MESURE</b>	Instrument de mesure, logiciel, norme de mesure, matériel de référence ou appareil auxiliaire, ou combinaison de ces éléments nécessaire pour réaliser un processus de mesure.
<b>NON-CONFORMITÉ</b>	Non respect d'une exigence spécifique. » En d'autres termes, une occurrence d'une condition qui n'est pas conforme aux spécifications des normes établies.
<b>FABRICANT D'ÉQUIPEMENTS D'ORIGINE – OEM</b>	Un fabricant d'équipements d'origine, ou OEM, fabrique des produits ou des composants achetés par une autre entreprise et revendus sous le nom de marque de l'entreprise qui les a achetés. OEM fait référence à l'entreprise qui a fabriqué le produit à l'origine.
<b>ACTION PRÉVENTIVE</b>	Action visant à éliminer la cause d'un défaut de conformité potentiel ou d'une autre situation indésirable.
<b>DIAGRAMME DE PRÉSENTATION DU PROCESSUS</b>	Une technique de diagramme scientifique qui identifie les activités qui ajoutent de la valeur et les activités qui n'en ajoutent pas dans un processus.
<b>PROTOTYPE</b>	Production d'un type original, une forme ou une instance de quelque chose servant d'exemple type, base ou standard pour d'autres choses dans la même catégorie.
<b>ORDRE D'ACHAT (OA)</b>	Une demande formelle présentée à un vendeur pour fournir certaines marchandises ou services selon certaines conditions.
<b>VARIATION DES PRIX D'ACHAT</b>	La différence de prix entre le montant payé au fournisseur et le coût prévu ou standard de cet article.
<b>RETRAVAIL</b>	Action effectuée sur un produit non conforme pour le rendre conforme aux exigences.
<b>MISE AU REBUT</b>	Action effectuée sur un produit non conforme pour l'exclure de son usage initialement prévu, par exemple sa destruction.
<b>TRAÇABILITÉ</b>	Capacité à remonter l'historique, l'application ou le lieu de ce qui est considéré.
<b>ANALYSE DE LA VALEUR (CONTEXTE DES APPROVISIONNEMENTS)</b>	L'étude ou l'examen visant à évaluer son coût total d'acquisition, maintenance et utilisation sur sa vie utile, lorsque cela est possible, afin de le remplacer par un substitut plus économique.
<b>INGÉNIERIE DE LA VALEUR</b>	Est une méthode systématique pour améliorer la « valeur » des marchandises ou des produits et services par examen du fonctionnement. La valeur, telle qu'elle est définie, correspond au rapport de la fonction par rapport au coût. La valeur peut donc être accrue en améliorant la fonction ou en réduisant le coût.



### 1.5 Types de fournisseurs

Pour pouvoir gérer le niveau d'attention accordé à un fournisseur en particulier du fait de l'importance de ce fournisseur pour le processus principal en termes de valeur ajoutée et de risque, nous avons établi quatre types de fournisseurs :

- **Niveau 1 : fournisseur stratégique**

Avec ces fournisseurs, notre objectif est de maintenir une relation étroite à long terme, dans laquelle nos efforts communs vers l'amélioration de la qualité, la logistique, le design et les coûts nous aideront à renforcer notre position de leader sur le marché.

- **Niveau 2 : fournisseur principal**

Les fournisseurs principaux ont une influence considérable sur la qualité, la livraison dans les temps et le coût de notre produit final. Nous avons donc l'ambition de maintenir une relation structurée comme base d'amélioration continue, dans notre intérêt mutuel.

- **Niveau 3 : fournisseur levier**

Ces fournisseurs ont moins d'influence sur notre produit final. Nous gérons la relation en surveillant le respect de nos contrats.

- **Niveau 4 : autres fournisseurs**

Les autres fournisseurs sont surveillés et gérés en proportion de l'impact de la relation sur nos activités mutuelles.

Aggreko se servira d'un outil d'évaluation interne pour déterminer les types de fournisseurs. Le tableau 1 résume les critères de sélection et d'évaluation pour chaque groupe de fournisseurs.

ÉLÉMENT	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
<b>SUPPLIER REGISTRATION TOOL (OUTIL D'ENREGISTREMENT DES FOURNISSEURS) (SRT)</b>	✓	✓	✓	✓
Étape 1 - Informations relatives au fournisseur, qualité, conformité et normes éthiques Étape 2 - Questionnaire des fournisseurs. Étape 3 - Examen interne d'Aggreko				
<b>ACCORD DE CONFIDENTIALITÉ- NDA</b>	✓	✓	✓	✓
<b>VISITE SUR LES RECOMMANDATIONS DES FOURNISSEURS</b>	✓	✓	EN OPTION	✗
<b>CONTRÔLE FINANCIER</b>	✓	✓	EN OPTION	EN OPTION
<b>SUPPLIER EVALUATION AUDIT (AUDIT D'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS) (SYSTÈME)</b>	✓	✓	✗	✗
<b>ACCEPTER LES CONDITIONS GÉNÉRALES</b>	✓	✓	✓	✓

CONDITIONS GÉNÉRALES ÉMISES AVEC LE PREMIER ORDRE D'ACHAT

## Section 2 – Sélection et évaluation des fournisseurs

### SÉLECTION ET ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Activité d'amélioration continue    Capacité EHS    Viabilité financière    Capacité de gestion informatique    Capacité de production ou de service    Capacité de gestion de projet    Systèmes et performances    Capacité de ressources    Technologie

#### 2.1 Introduction

La conformité à des normes strictes de qualité de la part de nos fournisseurs ne sera jamais compromise. Nous attendons des produits et services de qualité fournis dans les temps et à des prix compétitifs entraînant le coût total de propriété le plus bas.

Les fournisseurs sont sélectionnés selon leur aptitude à répondre à des exigences spécifiques et leur capacité à servir de partenaire d'amélioration de la chaîne d'approvisionnement.

Les ententes commerciales avec les fournisseurs, qui sont antérieures à la publication de ce manuel, resteront inchangées. Ces fournisseurs peuvent devoir être à nouveau approuvés ou devoir passer des audits de surveillance d'après les résultats de suivi des performances, de nouvelles exigences projet des produits ou notre direction stratégique relative aux achats.

#### 2.2 Sélection et évaluation d'un nouveau fournisseur

**2.2.1** Les fournisseurs potentiels devront remplir des questionnaires liés à la qualité, l'environnement et la sécurité, les finances et l'éthique.

**2.2.2** Les fournisseurs potentiels peuvent accéder à des questionnaires en ligne, remplir les questionnaires et les envoyer à notre service des achats qui les examinera. L'équipe des achats fournira un accès au site.

**2.2.3** En général, le premier contact formel avec un fournisseur sera une Demande d'informations. À ce moment-là, les fournisseurs peuvent être invités à remplir les questionnaires en ligne.

**2.2.4** Cette évaluation collecte des données générales sur l'entreprise, ses produits et ses capacités. Les thèmes spécifiques inclus sont les suivants :

- Systèmes de qualité : ISO9001 ou système équivalent de gestion de la qualité
- Performance de qualité : Performances passées en qualité, fiabilité et livraisons. Les objectifs de performance seront établis d'après les performances passées et les bonnes pratiques du secteur.
- EHS – ISO-14001 / OHSAS18001 / ISO45001 ou système de gestion équivalent.
- Fiabilité : Pratiques en place pour les essais de vérification et de validation qui garantissent que leurs produits répondront aux attentes minimales en matière de durée de vie.

Autres critères :

- Informations concernant des exigences spécifiques liées à l'environnement, la responsabilité sociale et d'entreprise, et la diminution des coûts.

#### 2.3 Critères de sélection des fournisseurs

Les principaux critères du processus de sélection des fournisseurs sont basés sur IQCDSI (Quality, Cost, Delivery, Service & Innovation (Qualité, coût, livraison, service et innovation)) et EHS, qui sont les facteurs les plus critiques. Nous privilégions les fournisseurs qui ont implémenté ISO 9001/14001 ou des systèmes de gestion équivalent ainsi qu'un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail conforme à OHSAS 18001/ISO45001. D'autres critères de sélection des fournisseurs sont basés sur ce qui suit :



**ACTIVITÉS  
D'AMÉLIORATION  
CONTINUE :**

Les activités d'amélioration continue cherchent à éliminer les activités n'ajoutant pas de valeur, tout en entraînant l'amélioration des processus et des produits, ce qui peut s'appliquer à tous les aspects de l'activité. Nous reconnaissons les activités d'amélioration continue des fournisseurs. Les récompenses de base sont en effet une durabilité soutenue et une croissance de l'activité dont le fournisseur et nous pouvons bénéficier. Certaines activités d'amélioration continue des fournisseurs peuvent inclure les activités Lean ou Kaizen, pour lesquelles notre représentant sera en mesure d'apporter son aide.

**CAPACITÉ EHS ET  
PERFORMANCES :**

Preuve que le fournisseur dispose d'un système solide permettant d'atténuer le risque pour l'environnement, la santé et la sécurité en relation avec les activités et produits fournis.

**VIABILITÉ  
FINANCIÈRE :**

L'évaluation financière constitue le processus de sélection que doit passer tout fournisseur. Comprendre la structure de coûts totaux d'un fournisseur aide un acheteur à déterminer l'efficacité avec laquelle le fournisseur peut produire un élément.

**CAPACITÉS DE GESTION  
INFORMATIQUE :**

La preuve que le fournisseur utilise ce type de systèmes fournit une assurance raisonnable indiquant que le fournisseur se tient à jour des nouvelles technologies de commerce électronique, optimisant ainsi la communication.

**CAPACITÉS DE GESTION  
DE LA PRODUCTION :**

Évaluer le calendrier de production et le système de contrôle des fournisseurs nous permet d'évaluer les capacités de livraison dans le temps.

**CAPACITÉ DE GESTION  
DE PROJET :**

Évalue la capacité d'un fournisseur pour pouvoir contrôler tous les projets de sorte à répondre au projet dans les temps et dans le budget imparti.

**CAPACITÉS DE  
RESSOURCES :**

La capacité de ressource est une capacité pour un ensemble de ressources de produire, de manière globale, un produit ou un composant selon nos exigences.

**PERFORMANCE DE  
QUALITÉ TOTALE,  
SYSTÈMES ET  
PHILOSOPHIE :**

La philosophie relative aux processus de gestion de la qualité, aux systèmes et à la qualité est également considérée comme un élément majeur du processus d'évaluation.

**TECHNOLOGIE :**

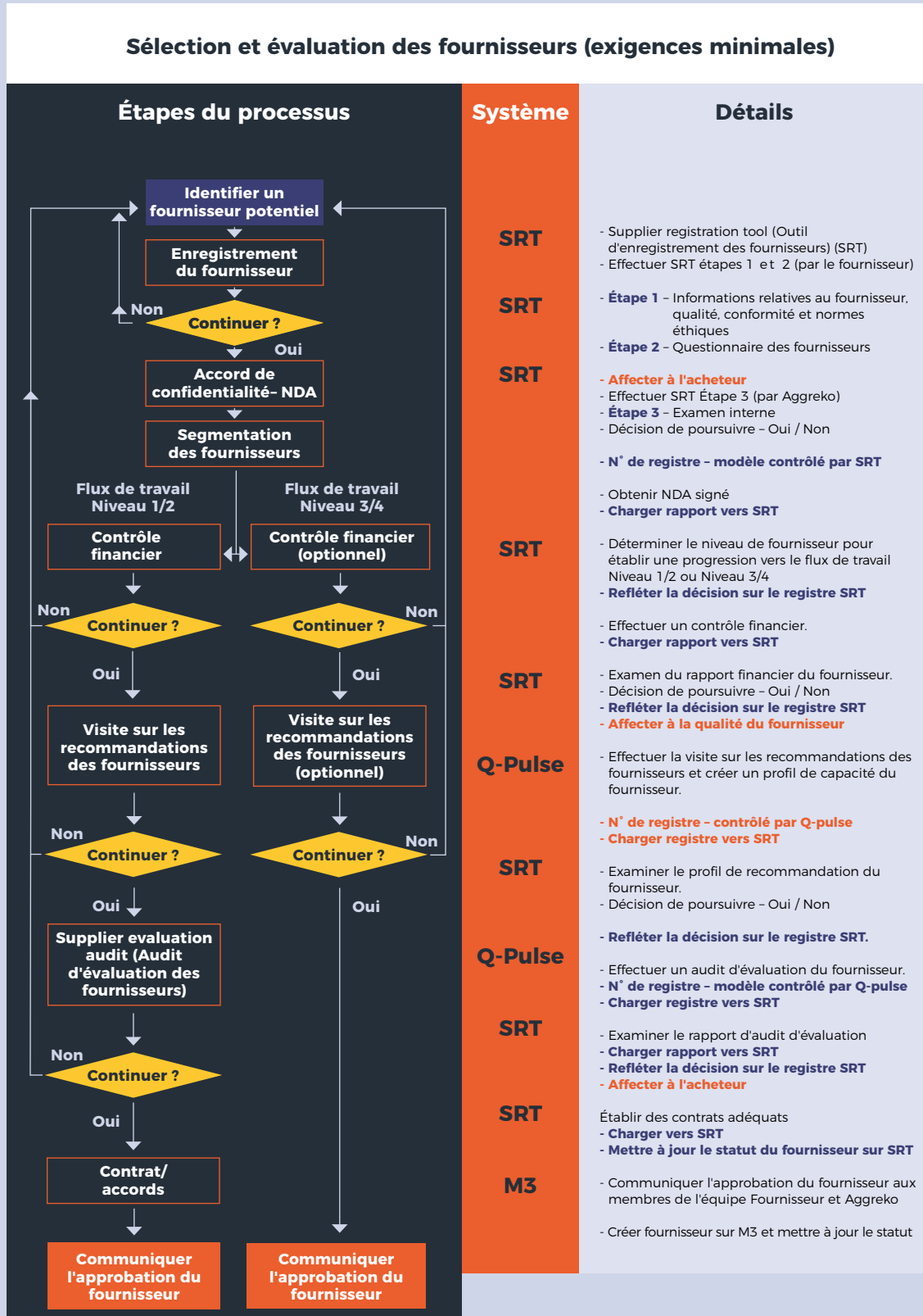
La capacité du fournisseur à faire et/ou modifier, sa connaissance des outils, des machines, des techniques, des systèmes et des méthodes d'organisation, pour résoudre un problème, améliorer une solution préexistante à un problème, atteindre un objectif, gérer une relation d'entrée/sortie appliquée ou effectuer une fonction spécifique.

**AUTRE :**

Cela peut inclure des facteurs comme la capacité technologique, l'innovation, etc., selon nos indications.

## 2.4 Sélection et évaluation des fournisseurs - diagramme

Les principaux critères du processus de sélection des fournisseurs sont basés sur IQCDSI (Quality, Cost, Delivery, Service & Innovation (Qualité, coût, livraison, service et innovation)) et EHS, qui sont les facteurs les plus critiques. Nous privilégions les fournisseurs qui ont implémenté ISO 9001/14001 ou des systèmes de gestion équivalents ainsi qu'un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail conforme à OHSAS 18001/ISO45001. D'autres critères de sélection des fournisseurs sont basés sur ce qui suit :



## 2.5. Gestion des ordres des fournisseurs

Nos entreprises peuvent utiliser un outil électronique pour soumettre des devis ou des ordres d'achat (y compris la communication des dates et exigences de livraison). Le fournisseur recevra la formation requise pour utiliser l'outil.



# Section 3 – Exigences applicables aux fournisseurs de service

## EXIGENCES RELATIVES AUX FOURNISSEURS DE SERVICE

Formation et compétences

Installation et matériel

Processus et procédures

Gestion des sous-traitants

Vérification

Rapport

Capacité EHS et performances

### 3.1 Exigences générales

#### 3.1.1 Formation du personnel

Les fournisseurs de services sont tenus de qualifier et former leur personnel d'après une norme nationale, internationale ou sectorielle, le cas échéant. Quand il n'existe pas de norme de ce type, les fournisseurs de services doivent définir des normes pour la formation et la qualification de leur personnel en fonction des fonctions que chacun est autorisé à effectuer.

Le personnel doit aussi avoir l'expérience adéquate et connaître le fonctionnement de tout équipement nécessaire.

#### 3.1.2 Registres du personnel

Les fournisseurs de services doivent maintenir des registres des opérateurs/techniciens/inspecteurs approuvés. Ces registres doivent contenir des informations sur l'instruction formelle, la formation et l'expérience pour les services pour lesquels ils sont approuvés.

#### 3.1.3 Installation et matériel

Les fournisseurs de services doivent avoir le matériel et les installations nécessaires pour tous les services à fournir. Un registre de l'équipement utilisé doit être maintenu et disponible. Il doit contenir des informations sur la maintenance et les résultats de l'étalonnage ainsi que les vérifications. Le fournisseur doit évaluer et enregistrer la validité des résultats de mesure antérieurs lorsque l'équipement est jugé non conforme aux exigences et il doit prendre les actions adéquates sur l'équipement concerné.

#### 3.1.4 Procédures

Les fournisseurs de services doivent documenter les procédures de travail couvrant tous les services fournis.

#### 3.1.5 Sous-traitants

Les fournisseurs de services doivent conserver les informations des accords et ententes si des parties des services fournis sont sous-traitées. Un accent particulier doit être mis sur la gestion de la qualité par les fournisseurs de services lors du suivi de ces contrats de sous-traitance. Les sous-traitants fournissant toute autre chose que l'équipement doivent également respecter les exigences du fournisseur de services principal.

#### 3.1.6 Vérification

Les fournisseurs de services doivent vérifier que les services fournis sont réalisés conformément aux procédures approuvées.

#### 3.1.7 Rapports

Les fournisseurs de services doivent enregistrer et maintenir tous les registres ou rapports liés à l'activité réalisée.

#### 3.1.8 Capacité EHS et performances :

Preuve que le fournisseur dispose d'un système solide permettant d'atténuer le risque pour l'environnement, la santé et la sécurité en relation avec les activités et le produit fourni. Nous maintenons un système global de gestion de l'environnement, la santé et la sécurité qui définit les bonnes pratiques d'exploitation, les objectifs, la collecte de données, les rapports, les audits, les indicateurs de performance et les buts.

# Section 4 – Exigences de fabrication du fournisseur

## EXIGENCES DE FABRICATION DU FOURNISSEUR

Inspection   Contrôle des schémas   Propriété du client   Déviations   Emballage, expédition et étiquetage   Identification et traçabilité   Garantie   Contrôle des fournisseurs sous-traitants   FIFO   Conservation des registres   Exigences relatives aux pièces de rechange

### 4.1 Exigences générales

Le fournisseur doit s'assurer que toutes les zones de travail, dans son processus de fabrication, sont maintenues de telle sorte à pouvoir produire notre produit selon la bonne qualité et quantité. Les conditions de travail et la propreté doivent être évaluées, et des corrections et améliorations doivent être mises en œuvre selon le besoin.

Il est dans l'intérêt de chaque fournisseur d'utiliser les principes de fabrication Lean dans leur processus de fabrication afin de garantir que les délais de production et les initiatives de réduction des coûts sont continuellement améliorés. Dans le cadre de l'accent que nous mettons sur le développement des fournisseurs, l'un de nos représentants peut demander au fournisseur de participer à des activités d'amélioration, par exemple Lean, Kaizen, 5s, sur le site du fournisseur, de manière à soutenir les initiatives d'amélioration continue.

### 4.2 Inspections en cours de processus

Le fournisseur doit s'assurer que toutes les pièces / composants de production et/ou matériels fabriqués et nous étant livrés, ont été inspectés à intervalles spécifiés de manière à garantir la conformité continue avec nos exigences en matière de qualité.

Selon les exigences spécifiées sur l'ordre d'achat, le fournisseur doit soumettre les registres de toute mesure réalisées au cours du processus et / ou tout autre document requis sur demande.

### 4.3 Contrôle du niveau de révision des schémas

Il incombe au fournisseur de s'assurer que le niveau de révision sur le schéma émis est conforme au niveau de révision tel qu'il est affiché sur notre ordre d'achat.

Si le(s) niveau(x) de révision diffèrent, dès que la différence est détectée, le fournisseur doit en informer le représentant concerné, qui émettra à nouveau le niveau de révision correct. Tout produit et / ou composant fabriqué selon un schéma de niveau de révision incorrect ne sera pas accepté.

### 4.4 Demande de déviation

**4.4.1** Dans le cas où le fournisseur souhaiterait demander une déviation par rapport aux pièces d'approvisionnement qui ne respectent pas pleinement nos exigences, le fournisseur doit nous informer et demander notre approbation. La demande doit être approuvée avant l'expédition.

**4.4.2** Pour demander une déviation, les fournisseurs doivent remplir et soumettre un formulaire de demande de déviation formelle. Ce formulaire peut être du format des fournisseurs ; toutefois, un formulaire de demande de déviation Aggreko peut être mis à disposition sur demande.



**4.4.3** Toutes les expéditions effectuées dans le cadre d'une déviation doivent être identifiées sur l'extérieur du conteneur d'expédition. Le type d'étiquetage spécifique doit être convenu entre le fournisseur et le SQE. Toute étiquette doit inclure le numéro d'approbation de la déviation. Les fournisseurs qui demandent une déviation doivent remplir une réponse 8D identifiant la cause, l'action corrective et les mesures prises pour empêcher que cela ne se reproduise.

#### **4.5 Propriété du client**

Le fournisseur doit également disposer d'un système de maintenance préventive en fonctionnement pour optimiser les performances d'exploitation de ce qui précède. Ce système doit inclure un calendrier pour les activités requises pour la maintenance préventive, les instructions et les registres des résultats.

Le cas échéant, nous pouvons demander un accord supplémentaire d'outillage, qui inclut les spécifications détaillées pour cette propriété.

#### **4.6 Identification et traçabilité**

**4.6.1** La traçabilité doit être établie de manière à limiter la taille et l'impact en cas de besoin pour les rappels de produits ou les campagnes. Le système de contrôle doit être capable de lier les quantités de production aux processus de production en vue de soutenir l'activité d'analyse de la cause racine.

**4.6.2** Quand un contrôle par lot est utilisé, le système doit établir et maintenir une relation bilatérale entre un numéro de traçabilité de lot et une certaine quantité de pièces produites. Si un numéro de traçabilité, autre que le numéro de série, est utilisé pour identifier les pièces numérotées, une relation bilatérale entre le numéro de traçabilité et le numéro de série doit être maintenue.

**4.6.3** L'étendue de la définition et du contrôle doit être basé sur l'analyse des risques du produit et l'impact potentiel pour les clients. Les fournisseurs sont chargés de s'assurer que le système de traçabilité par lot conserve son intégrité sur toute la chaîne d'approvisionnement, y compris la matière première, les composants/produits achetés, et les opérations sous-traitées.

#### **4.7 Emballage, expédition et étiquetage**

Tous les produits et composants qui nous sont envoyés, localement ou importés, doivent avoir un matériau d'emballage conforme aux réglementations locales. Il incombe au fournisseur de se renseigner sur ces exigences.

L'étiquetage des produits doit aussi être conforme à nos exigences pour toutes les expéditions de produits / composants et /ou matériel effectuées.

L'emballage doit être réalisé avec des matériaux suffisants et une conception permettant de fournir une protection suffisante pour la/ les pièce(s) / le(s) composant(s) face à toute condition défavorable pouvant faire subir des dégâts ou détériorations à l'emballage. Cela doit inclure les conditions de transport et



d'environnement, couvrir la sécurité et être applicable au point de déchargement, stockage et déballage du côté du client.

#### **4.8 Contrôle d'inventaire premier entré premier sorti - fifo**

**4.8.1** Les fournisseurs sont tenus d'avoir des systèmes de contrôle des inventaires qui identifient positivement et contrôlent le matériel obsolète pour prévenir toute expédition par inadvertance. Lorsque cela est possible, les fournisseurs doivent maintenir une pratique de gestion des inventaires Premier entré/Premier sorti (FIFO, de l'anglais First In/First Out). Le système pour le contrôle FIFO doit garantir que les contrôles vont jusqu'au retravail/réparation, activité de test et processus hors site (contrat de sous-traitance).

#### **4.9 Exigences relatives au fournisseur sous-traitant**

**4.9.1** Nos fournisseurs doivent encourager leurs propres fournisseurs à maintenir un système de gestion ISO 9001 ou équivalent. Les fournisseurs ont l'entière responsabilité de l'assurance qualité et de l'action corrective des produits livrés par des fournisseurs sous-traitants pour une utilisation avec nos produits.

**4.9.2** Aggreko Procurement se réserve le droit d'avoir un accès direct aux fournisseurs sous-traitants et aux processus qui pourraient avoir un impact important sur la qualité du produit final. Cela concernera généralement les processus techniques qui présentent un risque élevé pour la qualité du produit ou sa sécurité. Veuillez vérifier avec votre SQE afin de déterminer si vos fournisseurs sous-traitants ou contractuels entrent dans une ou plusieurs de ces catégories. Le fait que nous ayons accès à l'approbation des fournisseurs sous-traitants ne change pas ou ne réduit pas la responsabilité du fournisseur relativement à la qualité des produits fournis par ces sous-traitants.

**4.9.3** Aggreko Procurement exige que les fournisseurs utilisent le Production Part Approval Process (Processus d'approbation des pièces

de production) (PPAP) et cette exigence est appliquée à des fournisseurs sous-traitants de produits à utiliser dans les produits Aggreko. Les fournisseurs sont tenus de gérer le PPAP et leurs fournisseurs, et de maintenir la preuve de leur conformité.

**4.9.4** Une fois qu'une pièce est approuvée, les changements au niveau des fournisseurs sous-traitants pouvant affecter son adéquation, sa forme ou sa fonction, doivent être documentés et approuvés par nos soins en suivant le processus de Notification de changement du processus relatif au produit.

#### **4.10 Garantie**

**4.10.1** Répondre aux réclamations de garantie sur le terrain reste une priorité essentielle à nos yeux. Lorsqu'il est avéré que des pannes sur le terrain proviennent du produit d'un fournisseur, les fournisseurs seront notifiés par la réception d'une réclamation de garantie. Il est escompté que les fournisseurs participent pleinement à l'enquête, l'analyse des causes racines et l'action corrective lorsque des pannes de terrain sont identifiées. Les fournisseurs doivent disposer d'un processus établi pour le traitement, l'analyse, l'enquête, le rapport et l'action corrective des retours de produit du client.

**4.10.2** Si la non-conformité provient d'un fournisseur, nous pouvons appeler le fournisseur responsable pour correction immédiate ou remplacement des produits. Les conditions définissant la réponse et la responsabilité sont incluses dans les conditions d'achat ou l'accord d'achat.

#### **4.11 Exigences relatives au pièces de rechange**

**4.11.1** Nous avons le même niveau d'exigence et d'attente en matière de qualité pour les pièces produites pour le service et l'après-vente que pour les pièces de production lorsque les pièces de service sont identiques aux pièces de production en série.

Veuillez vous référer au contrat de commande.

#### 4.12 Conservation des registres

TYPE DE DOCUMENT	Exemples	Intervalle de maintenance
DOCUMENTATION PPAP	Schémas, diagramme de présentation du processus, plans de contrôle, FMEA, PSW, Instructions de fabrication, etc.	Durée de production et activité de service plus 1 an.
REGISTRES DE QUALITÉ	Registres d'inspection, résultats de tests fonctionnels, certifications matérielles, registres de couples, autres résultats de test (propreté, etc.)	3 ans à partir de la date de production.
DOCUMENT SUR LE SYSTÈME DE QUALITÉ	Audit de système de qualité interne, audits de produits, audits de fournisseur, examen de la direction	3 ans à partir de la date de création.
REGISTRES LIÉS À LA SÉCURITÉ DES PRODUITS	Registres d'inspection, résultats de tests, certifications matérielles, registres de couples, registres de traçabilité.	15 ans à partir de la date de fabrication du produit.

Les périodes de durée de conservation doivent être considérées comme le minimum. Des périodes de conservation plus longues que celles identifiées ci-dessus peuvent être spécifiées par une organisation dans ses procédures.

\*Ces exigences ne dépassent pas les exigences réglementaires.

## Section 5 – processus d'approbation des pièces de production

### PRODUCTION PART APPROVAL (APPROBATION DES PIÈCES DE PRODUCTION)

Composants clés

Exigences de soumission

Notification de changement des produits / processus

Déviations

#### 5.1 Portée

S'applique à tous les composants clés comme indiqué à la Section 5.2

Le Processus d'approbation des pièces de production (PPAP) montre que le processus de fabrication utilisé pour produire des pièces pour Aggreko est entièrement développé, abondamment testé et capable de produire en série des pièces conformes aux spécifications techniques.

Pour le PPAP, Aggreko définit ses exigences dans la section suivante.

Des échantillons de pièces et la documentation qui les accompagnent sont soumis pour montrer que :

- Les registres de conception et les spécifications ont été correctement compris et respectés
- Le processus de fabrication a la capacité de produire des pièces conformes dans l'environnement de production actuel.
- Le processus de fabrication a la capacité de soutenir des quantités de production à un niveau de qualité cohérent.



## 5.2 Définition des composants clés

Toutes les pièces utilisées dans notre produit sont importantes pour la satisfaction du client et le fonctionnement sûr et fiable du produit final. Toutefois, certaines pièces demandent une attention supplémentaire. Au début d'un projet, une équipe pluridisciplinaire identifie les pièces qui seront soumises à un contrôle et une surveillance plus étroits. Ces pièces sont appelées Composants clés. L'acheteur ou l'ingénieur qualité du fournisseur indiquera aux fournisseurs quelles sont les pièces sélectionnées comme composants clés, ainsi que toute exigence associée. Les fournisseurs de composants clés devront en général participer à l'APQP (Planification avancée de la qualité produit) et aux examens du comité directeur conjoint pendant chaque projet.

### Critères de sélection des composants clés :

- Composants critiques de sécurité
- Exigences réglementaires ou légales
- Pièces avec caractéristiques critiques
- Produits conçus par le fournisseur
- Pièce ou composant complexe
- Pièces qui constituent une fonction vitale dans un système.
- Pièce ou composant à valeur élevée
- Composants moteur majeurs
- Outillage onéreux ou impliquant de longs délais de réalisation
- Pièce impliquant de longs délais de réalisation
- Pièces avec des problèmes de qualité connus ou potentiels
- Vérification complète ou tests de validation
- Pièces ayant des fonctionnalités qui ne peuvent pas être vérifiées avant usage par un client (caractéristiques non contrôlées)

## 5.3 Exigences de soumission

### 5.3.1 Soumissions de prototypes

Exigences minimales relatives à la documentation pour les soumissions de prototype :

- Rapport d'approbation sur l'apparence (le cas échéant)
- Résultats dimensionnels
- Résultats des tests de matériel
- Résultats des tests de performance
- Garantie de soumission de pièce

### Soumission du PPAP

Les fournisseurs doivent soumettre un package PPAP de niveau 4 pour tous les composants à moins que d'autres arrangements n'aient été convenus entre notre fournisseur et nous.

### Exigences minimales relatives à la documentation pour un PPAP de niveau 4 :

- Plan de contrôle
- Rapport d'approbation sur l'apparence (le cas échéant)
- Résultats dimensionnels
- Résultats des tests de matériel
- Résultats des tests de performance
- Garantie de soumission de pièce

**5.3.2** Les fournisseurs ne doivent fournir que des packages PPAP basés sur des schémas diffusés pour la production.

Une copie du schéma d'Aggreko doit être incluse dans le package de soumission. Les PPAP ne peuvent pas être approuvés en se fondant sur les schémas du fournisseur. Des bulles soutenant les contrôles dimensionnels doivent être réalisées sur le schéma d'Aggreko.





**5.3.3** Le SQE peut demander que des informations supplémentaires soient soumises. Un accord visant à fournir des données supplémentaires doit être documenté avant soumission du PPAP. Avant la soumission, les fournisseurs doivent contacter le responsable SQE pour déterminer si une documentation supplémentaire est requise. Les documents propriétaires ne pouvant pas être soumis doivent être disponibles afin d'être examinés. Les fournisseurs peuvent devoir se rendre sur nos sites pour examiner les documents propriétaires.

#### 5.4 Niveaux PPAP :

Le SQE d'Aggreko peut demander d'autres niveaux PPAP conformément au tableau ci-dessous :

Élément	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1 PSW	S	S	S	S	S
2 EXEMPLE DE COMPOSANT	S	S	S	S	R
3 RAPPORT DIMENSIONNEL (ISIR)	S	S	S	S	R
4 AAR (SI BESOIN)	S	S	S	S	R
5 MATÉRIEL, RÉSULTATS DES TESTS DE PERFORMANCE	S	S	S	S	R
6 INSTRUCTIONS DE TRAVAIL (PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES STANDARD)		S	S	*	R
7 PLAN RELATIF AUX CAPACITÉS		S	S	*	R
8 DIAGRAMME DE PRÉSENTATION DU PROCESSUS		S	S	*	R
9 ÉTUDES DE CAPACITÉS			S	*	R
10 PLAN DE CONTRÔLE			S	S	R
11 FMEA (PROCESSUS)			S	*	R
12 JAUGE R & R			S	*	R

S = Le fournisseur doit fournir une copie des registres ou de la documentation et en conserver une copie dans des endroits adéquats

R = Le fournisseur doit conserver à des endroits adéquats et mettre à disposition d'Aggreko sur demande.

\* = Éléments devant être soumis, déterminés par l'ingénieur qualité du fournisseur d'Aggreko

# Toutes les propositions de changement à apporter au produit, processus de production, matériel ou fournisseurs après le PPAP doivent être soumises à Aggreko par écrit pour approbation. Les demandes de changement doivent être soumises au moins 12 semaines avant la l'introduction du changement.

## 5.5 Notification de changement du processus relatif au produit

**5.5.1** Conformément aux conditions d'achat d'Aggreko, un fournisseur ne peut pas implémenter un changement à un produit ou un processus de production après approbation du PPAP, sans l'accord préalable d'Aggreko.

**5.5.2** L'objet de cette exigence est de prévenir les problèmes de qualité et de livraison résultant de changements non approuvés et non testés, ou de modifications après l'approbation PPAP. Cela s'applique, mais n'est pas limité aux cas suivants :

- Transfert de la ligne de production : partiellement ou totalement ; vers un site nouveau ou existant , usine ou bâtiment
- Nouvelle organisation de production ou changements apportés à la ligne de production
- Changement d'un fournisseur sous-traitant
- Changements d'un processus chez un fournisseur contractuel, (traitement de surface, usinage.....)
- Changement chez des fournisseurs sous-traitants qui affectent l'adéquation, la forme ou la fonction du produit
- Renouvellement des outils
- Changement au niveau de la matière première
- Externalisation de toute ou partie de la production chez un fournisseur sous-traitant
- Demande visant à changer conception du produit, y compris les dimensions, la tolérance, la fonction et l'apparence

**5.5.3** Le fournisseur qui souhaite ou demande un changement doit soumettre une proposition à l'acheteur avec une copie envoyée à l'Ingénieur qualité du fournisseur dès que le projet de modification est connu, et au moins 12 semaines avant le début prévu de la production. Les fournisseurs peuvent devoir soumettre des informations supplémentaires pour soutenir l'évaluation du changement proposé.

**5.5.4** Comme nous sommes une entreprise mondiale et disposons de sites sur la plupart des continents, les fournisseurs doivent se préparer à soutenir l'impact d'une demande de changement sur tous nos sites. Cela s'applique à tous les changements couverts par la soumission et l'approbation d'une Notification de changement du processus relatif au produit. Les fournisseurs qui effectuent un changement de processus ou de produit doivent être capables et désireux de fournir les informations et ressources requises pour assurer la qualité du produit et des livraisons sans interruption.

**5.5.5** La mise en place de changements sans notre approbation peut entraîner les actions suivantes :

- Tous les coûts liés à la correction de la situation créée par un changement non autorisé seront facturés au fournisseur.
- L'organisme de certification tiers du fournisseur sera formellement informé que le fournisseur ne respecte pas le système de qualité ou les exigences du client.
- Le fournisseur devra réaliser une action corrective et prouver qu'il a mis en place des contrôles efficaces pour empêcher que cela ne se reproduise.
- Le fournisseur sera suspendu pour de nouvelles activités jusqu'à ce qu'une action corrective efficace soit prise.



**5.5.6** Après que nous l'avons reçue, la demande est soumise à une équipe pour analyse. Selon l'impact que cela a sur nous et le risque associé au changement, la Notification de changement du processus relatif au produit peut entraîner l'une des décisions suivantes :

- Autoriser la modification du fournisseur.
- Demander d'adapter le contenu de la modification du fournisseur.
- Demander au fournisseur de retarder la mise en œuvre jusqu'à ce que des actions/ vérifications supplémentaires soient réalisées, (les actions incluent notamment des audits, stock de sécurité, tests, ...).
- Demander au fournisseur d'annuler la modification proposée.

**5.5.7** Une fois notre approbation accordée, les fournisseurs seront informés par une lettre officielle. À réception de la lettre d'approbation, les fournisseurs doivent implémenter le projet de modification conformément au plan de mise en œuvre convenu.

**5.5.8** Le niveau de documentation PPAP requis pour soutenir l'introduction du changement sera déterminé par le SQE. L'autorisation de commencer les expéditions (avec les changements mis en œuvre) n'est accordée que via le retour du PSW signé, après approbation du PPAP.

# Section 6 – Performances des fournisseurs et action corrective

## GESTION DES FOURNISSEURS

Gestion de la non-conformité

Actions correctives

Suivi des performances

Audits de surveillance

Fournisseurs à performances basses

Nous reconnaissons que la performance de la base de fournisseurs a un impact direct et immédiat sur les performances de l'organisation. Pour y répondre, nous avons développé un système pour la mesure et l'évaluation des performances du fournisseur. Les indicateurs résultant de ce processus sont compilés de manière continue. Les données sont examinées et évaluées à tous les niveaux de notre organisation. Ces mesures seront régulièrement communiquées à nos fournisseurs.

Même dans des conditions idéales et avec une préparation soignée, des problèmes peuvent survenir. En plus des performances, nous mesurons un fournisseur selon sa coopération à participer agressivement à la résolution des problèmes. Les fournisseurs sont évalués sur la rapidité de réponse quand ils sont informés d'un problème, la ponctualité de leur réponse et l'efficacité des actions prises pour résoudre le problème.

Nous invitons les fournisseurs à se positionner comme partenaires dans le processus de résolution des problèmes.

### 6.1 Gestion des pièces non conformes

#### RAPPORTS DE DÉFAUTS

**6.1.1** Il est dans l'intérêt aussi bien du fournisseur que de nous-même d'identifier et de traiter les pièces non conformes aussi vite que possible.

**Si des pièces ou matériaux non conformes ont été identifiés dans l'un de nos sites, les fournisseurs seront informés par le biais d'un Rapport de défauts [DR]. Le Rapport de défauts est envoyé par e-mail au contact qualité du client**

**6.1.2** Les fournisseurs doivent effectuer toutes les actions nécessaires pour répondre au produit non conforme touchant l'un de nos sites. Tous les efforts sont faits pour enquêter et documenter les cas de non conformité et informer immédiatement le fournisseur. Autant que possible, les fournisseurs recevront une notification précoce d'un problème avant d'émettre un Rapport de défauts (DR).

**6.1.3** Nous avons développé un processus pour déterminer la disposition de non conformité et la quantité pour chaque Rapport de défauts. Il s'agit d'un processus formel, qui a été formellement adopté dans notre système de gestion de la qualité.

**6.1.4** Tous les coûts (administratifs, tri, manipulation, expédition et retravail) entraînés par le fait traitement d'une non conformité seront supportés par le fournisseur. Ces coûts peuvent inclure des coûts secondaires que nous avons engagé du fait d'une non conformité. Cela inclut les coûts associés à la destruction, au réassemblage, aux nouveaux tests et au support logistique.

**6.1.5** Dans des circonstances normales, les fournisseurs doivent répondre immédiatement à toute non conformité et s'assurer que tous les sites concernés soient protégés dans les 24 heures. Les fournisseurs doivent nous informer immédiatement s'ils soupçonnent qu'un matériau non conforme a été envoyé à l'un de nos sites.

**6.1.6** Selon le type de non conformité et le statut du matériau, les pièces de fournisseur peuvent être tirées, retravaillées ou ajustées. L'approbation du fournisseur est requise avant tout retravail ou ajustement. Les fournisseurs doivent se tenir prêts à effectuer les actions suivantes si un matériau non conforme est identifié sur l'un de nos sites.

- Remplacement du matériel non conforme
- Fournir des ressources pour effectuer le tri ou le retravail requis
- Fournir des ressources de tri tierces
- Nous autoriser à commencer des activités tierces au nom du fournisseur
- Fournir des instructions et critères d'acceptation requis pour soutenir l'inspection, le tri ou le retravail

**6.1.7** Nous avons des contrats avec des entreprises de tri tierces capables de fournir une activité de tri de la part du fournisseur. Tous les coûts liés au travail et matériels associés à l'activité de cette tierce partie seront imputés au fournisseur. Les fournisseurs ont la possibilité d'utiliser ce service ou de choisir une tierce partie pour effectuer le tri ou le retravail en leur nom. Les tierces parties sélectionnées par le fournisseur doivent être approuvées par nous avant de commencer le tri ou le retravail.

**6.1.8** Les pièces ou le matériel non conformes seront renvoyés au fournisseurs ou mis au rebut chez Aggreko, selon les instructions du fournisseur.

## **6.2 Rapports des réponses aux actions correctives (scar)**

**6.2.1** Le processus SCAR est un processus courant de résolution des problèmes utilisé pour répondre aux retours clients ou aux problèmes majeurs de qualité. Il définit les étapes clés impliquées dans la résolution des problèmes, y compris le confinement du problème, l'analyse des causes racines, la correction du problème et la prévention du problème.

**6.2.2** Chaque fois qu'une non conformité ou un défaut a été documenté, les causes du problème doivent faire l'objet d'une enquête et d'un rapport. Il est recommandé que les fournisseurs répondent en suivant notre format SCAR. Les fournisseurs peuvent répondre en se servant de leur format d'action corrective tant qu'ils incluent tous les domaines clés du format SCAR. Pour éviter les retards et le travail supplémentaire, les fournisseurs doivent soumettre leur format d'action corrective pour approbation à leur SQE.



### 6.3 Calendrier des réponses aux actions correctives

**6.3.1** Il est crucial que le fournisseur commence le processus de résolution du problème lors de la notification. Il est essentiel que les actions adéquates aient lieu immédiatement de manière à contenir le problème et éviter toute perturbation supplémentaire de la production ou tout potentiel risque pour la qualité.

**6.3.2** Lorsqu'ils sont informés d'une non conformité, les fournisseurs doivent réagir conformément au calendrier suivant :

- Immédiatement : Accuser réception du DR
- 24 heures : Commencer l'activité de confinement de manière à inclure le tri en interne, en transit et chez Aggreko, (tierce partie autorisée). Analyse du problème débutée.

- 48 heures: Confinement effectué et action corrective à court terme totalement implémentée
- 10 jours ouvrés : (Le calendrier commence après confirmation de la non conformité) Analyse de la cause racine complète pour l'occurrence et la non détection, action corrective permanente définie et implémentée.
- 20 jours ouvrés : Efficacité de l'action corrective permanente vérifiée et récurrence empêchée.

**6.3.3** En plus de la correction du problème documenté, les fournisseurs doivent appliquer les leçons tirées à tous les produits ou processus similaires. Des contre-mesures permanentes pour toutes les catégories de défaut doivent être implémentées pour toutes les pièces et les processus.

### Calendrier de réponse aux soumissions

Durée	Activité
<b>24 HEURES</b>	Problème identifié et confinement lancé
<b>48 HEURES</b>	Confinement terminé
<b>10 JOURS</b>	Analyse des causes racines et actions effectuées
<b>20 JOURS</b>	Efficacité vérifiée

Si le temps de résolution dépasse les 20 jours, le fournisseur doit arriver à un accord avec le SQE.

### 6.4 Suivi des fournisseurs

Les données de performance liées à la qualité, à la livraison et au service sont collectées et surveillées en continu pour tous les fournisseurs des niveaux 1 et 2. Chaque mois, le service des achats produit et examine des rapports de performance basés sur ces données et effectue un suivi avec les fournisseurs qui ne répondent pas à nos exigences. Nous partageons en continu ces informations avec nos fournisseurs et nous coordonnons les examens de performances et discutons des problèmes et préoccupations. Nous nous attendons à ce que la haute direction s'implique et s'engage de manière adéquate à résoudre les problèmes de performance.

Lorsque des paramètres de mesure surveillés indiquent une tendance à des performances négatives ou une anomalie importante, il sera envisagé d'inclure le fournisseur dans le processus Des Fournisseurs à performances basses. Voir Section 6.8.

### 6.4.1 Mesure des performances des fournisseurs (spm, de l'anglais Supplier performance measurement)

Le processus SPM a été développé en tant que meilleur indicateur des performances réelles d'un fournisseur que l'utilisation de DPH seul.

#### Fiche de score des principales catégories et sous-critères

La fiche de score AGGREKO SPM comporte quatre principales catégories de performance incluant le coût, la qualité, la livraison et l'innovation, ainsi que les objectifs d'alignement commercial. En se fondant sur nos objectifs et buts stratégiques, AGGREKO applique les pondérations suivantes aux catégories de performance :

<b>20 %</b> Coût	<b>30 %</b> Qualité
<b>30 %</b> Livraison	<b>20 %</b> Innovation et alignement commercial

Chaque catégorie est ensuite divisée en sous-critères, ayant chacun sa propre pondération :

#### Coût - 20 %

- Réduction du coût annuel % - 100 %

#### Qualité - 30 %

- Défauts par centaine (DPH) / Acceptation de nouvelle flotte de produits (NPFA) - 60 %  
- Performance SCAR (demandes d'action corrective) - 40 %

#### Livraison - 30 %

- Livraison à la date de livraison prévue - 50 %  
- Livraison par rapport au délai - 50 %

#### Innovation et alignement commercial - 20 %

- Innovation / NPI  
- Réactivité  
- Processus commerciaux  
- Systèmes de qualité

#### Notation des sous-critères

Pour chaque catégorie, nous utilisons un système à 5 points, dans lequel **5 correspond à la note la plus élevée et 1 à la note la plus basse.**

La notation des sous-critères a été définie dans les tableaux ci-dessous :

DPH / NPFA			SCAR		Variation des prix d'achat	
Logique (DPH)	Logique (classement NPFA)	Résultat	Logique (Qté)	Résultat	Logique (%)	Résultat
>5,0 DPH	NPFA = 1 - 2	1	≥ 3 SCAR	1	>103 %	1
3,1 - 5,0 DPH	NPFA = 3	2	2 SCAR	2	≥ 101 % ≤ 103 %	2
1,5 - 3,0 DPH	NPFA = 4	3	1 SCAR	3	≥ 100 % < 101 %	3
0,5 - 1,4 DPH	NPFA = 5	4	0 SCAR	4	≥ 97 % < 100 %	4
<0,5 DPH	NPFA = 5 (≥ 3 mois)	5	0 SCAR (≥ 3 mois)	5	< 97 %	5

DPS			Innovation et alignement commercial		Niveau	
Logique (Liv. - date de livraison prévue)	Logique (Liv. - délai)	Résultat	Sous-critère	Score	Logique	Résultat
<93 % dans les délais	<93 % par rapport au délai	1	Innovation et NPI	12 pts	4,0 - 5,0	A
93-94 % dans les délais	93-94 % par rapport au délai	2	Réactivité	12 pts	3,0 - 3,99	B
95-96 % dans les délais	95-96 % par rapport au délai	3	Processus commerciaux	14 pts	< 2,99	ANO
97-98% dans les délais	97-98% par rapport au délai	4	Systèmes de qualité	12 pts		
99+% dans les délais	99+% par rapport au délai	5	Total des points possibles	50 pts		

#### 6.4.2 Explication des termes utilisés dans SPM.

<b>DPH – DEFECTS PER HUNDRED (DÉFAUTS PAR CENTAINE) :</b>	Le nombre de pièces rejetées, divisé par le nombre de pièces livrées, multiplié par cent.
<b>NPFA – NEW PRODUCT FLEET ACCEPTANCE (ACCEPTATION DE NOUVELLE FLOTTE DE PRODUITS)</b>	Mesure le nombre de reçus NPFA négatifs et considère les impacts qui en résultent sur la qualité.
<b>SCAR – SUPPLIER CORRECTIVE ACTION REQUEST (DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES DES FOURNISSEURS)</b>	Mesure le nombre d'actions correctives des fournisseurs demandées pendant la période considérée.
<b>VARIATION DES PRIX D'ACHAT</b>	Mesure la variation des prix moyens du fournisseur pendant la période considérée.
<b>DPS – DELIVERY PRECISION SCORING (NOTATION DE PRÉCISION DE LIVRAISON) :</b>	Livraison à la date de livraison prévue Mesure la capacité du fournisseur à fournir un produit dans les délais impartis au site désigné d'AGGREKO.
	Livraison par rapport au délai Mesure la capacité du fournisseur à livrer les articles de l'OA dans les délais convenus.

Formule de calcul du SPM :

**Score de coût pondéré + Score de livraison pondéré + Score de qualité pondéré + Score d'innovation et alignement commercial pondéré**

Le SPM est calculé et mis à jour sur la fiche de score du fournisseur chaque trimestre.



## 6.5 L'audit de surveillance d'Aggreko

**Notre ingénieur qualité du fournisseur procédera périodiquement à un audit en profondeur des étapes du processus qui ont un impact direct sur la qualité des produits livrés. Les fournisseurs doivent développer un plan d'amélioration solide pour combler les manques identifiés pendant l'audit.**

**6.5.1** Nous réalisons régulièrement des audits des processus et des systèmes à titre de prévention ainsi que pour soutenir les actions correctives. Des audits peuvent être réalisés dans les conditions suivantes :

- Pendant l'APQP
- Pendant la période d'accélération de la production
- Évaluation nouveau fournisseur
- Introduction d'un nouveau processus
- Déplacer la production vers un nouveau site
- Mauvaises performances en matière de qualité.
- Après un incident majeur

**6.5.2** Nous nous réservons le droit d'effectuer des audits des processus lorsque nous le jugeons nécessaire. Les fournisseurs seront raisonnablement prévenus par avance d'un audit en attente. Un ordre du jour sera communiqué par le SQE. Les domaines d'intérêt de l'audit y seront détaillés.



## 6.6 Amélioration continue

**6.6.1** Les fournisseurs doivent appliquer les leçons qui ont été tirées de chaque incident en vue d'améliorer le processus de production, la conception des produits ou les systèmes commerciaux sous-jacents. L'objectif est d'éliminer la possibilité d'incidents similaires, non seulement en effectuant des ajustements au niveau des procédures et des processus dans l'atelier de fabrication, mais aussi en supprimant l'environnement qui a permis la survenue du problème. Pour qu'une amélioration soit durable, il faut corriger les systèmes et les stratégies qui soutiennent le processus de production.

**6.6.2** En plus d'événements isolés, les fournisseurs doivent utiliser des données statistiques pour évaluer et affiner en continu leurs processus. Cette évaluation doit inclure l'analyse des incidents relatifs à la qualité, taux de rebut, déchets, temps d'interruption et pannes client. L'objectif clair de cette analyse doit être de réduire la variation par rapport au produit fini. Le fournisseur doit avoir des projets d'amélioration active en continu qui ciblent deux ou trois des principaux domaines problématiques et il doit être en mesure de prouver une tendance positive à réduire les incidents et empêcher que la situation ne se reproduise.

## 6.7 Low performing supplier (Fournisseur à performances basses) - LPS

**6.7.1** Nous surveillons les performances des fournisseurs de manière continue. Lorsque des paramètres de mesure surveillés indiquent une tendance à des performances négatives ou une anomalie importante, il sera envisagé d'inclure le fournisseur dans le processus Des Fournisseurs à performances basses.

**6.7.2** Les fournisseurs seront informés de toute potentielle inclusion dans le processus LPS par une lettre d'avertissement envoyée à leur service qualité. La lettre inclura la ou les raisons pour lesquelles il est envisagé d'inclure un fournisseur dans le processus LPS.

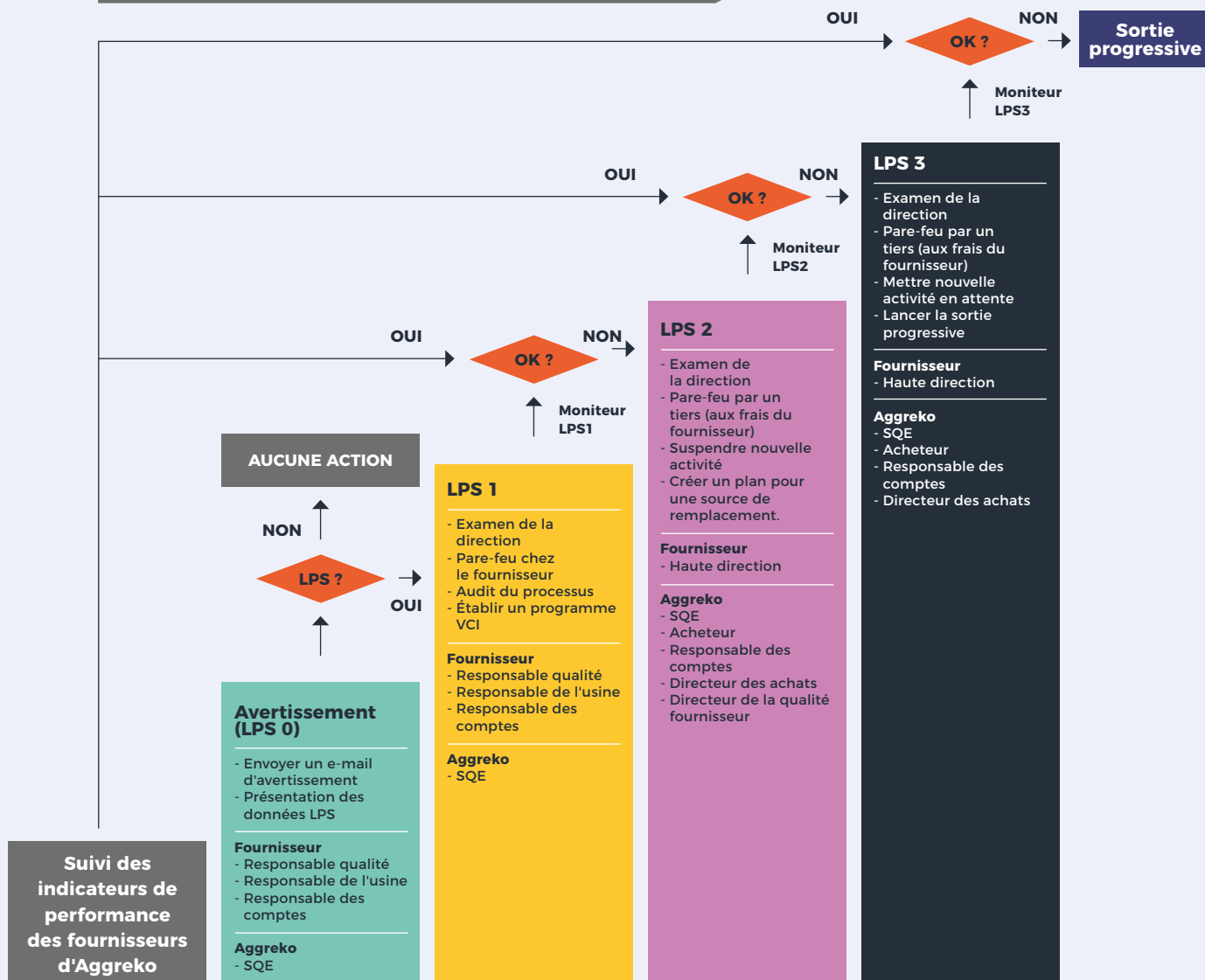
**6.7.3** La procédure LPS fournit un guide clairement défini pour l'analyse, les actions et la surveillance qui doivent avoir lieu lorsqu'un fournisseur est engagé dans ce processus. Les activités d'amélioration du fournisseur sont lancées et surveillées via un processus d'élévation en trois étapes. Chaque étape comporte des critères définis d'entrée et de sortie, ainsi que des actions identifiées à mener pendant l'étape. Les critères de sortie sont basés sur l'amélioration des résultats des performances et la mise en œuvre d'améliorations du processus. Les fournisseurs qui ne répondent pas aux critères pour une étape à la date de réalisation ciblée passent au niveau d'étape LPS suivant.



**Le but du processus LPS (Low Performing Supplier (Fournisseur à performances basses)) est de lancer et mener des activités d'amélioration avec ceux de nos fournisseurs dont les performances sont inférieures aux attentes.**

**6.7.4** Chaque fois que le fournisseur passe à une étape supérieure, les actions requises seront celles de toutes les étapes précédentes, plus les actions supplémentaires correspondant à la nouvelle étape. Chaque fois que le critère de sortie est respecté pour une étape spécifique, le fournisseur passe au statut « Monitoring » (Surveillance). Un fournisseur peut être placé dans le LPS pour les performances d'une référence de pièce particulière, pour des bases de références multiples, ou pour les performances au niveau de l'organisation.

### Processus permettant de remonter l'information





Des solutions d'énergie **comme** vous en avez besoin, **quand** vous en avez besoin, **où** vous en avez besoin.

