SHUR-LOK INTERNATIONAL SA	P-04-01
P R O C E D U R E	Ind. 11
EXIGENCES QUALITE APPLICABLES	11/07/2023
AUX FOURNISSEURS DE SHUR-LOK	Page 1/19

Objet

Ce document définit les exigences générales applicables auxquelles doivent répondre les Fournisseurs participant à la réalisation de produits et services Shur-Lok.

Acteurs Concernés

Les Fournisseurs de Shur-Lok ainsi que leurs sous-contractants.

Nota Dans ce document :

- le terme "**Fournisseur**" désigne tous les Fournisseurs ou sous-traitants de Shur-Lok,
- le terme "**Sous-contractant**" désigne tout partenaire, sous-traitant ou Fournisseur de Shur-Lok,
- le terme "**Donneur d'ordre**" **« ou client »** désigne Shur-Lok,
- le terme **"Contrat"** désigne un contrat d'achat ou une commande.

Références

EN9100 v 2018
GRP-0087 (au dernier indice)

Communicabilité du document

Cette procédure peut être communiquée aux tiers contractants pour les sensibiliser à nos exigences.

Sommaire

1. Introduction
1.1. Attentes de Shur-Lok
1.2. Prise en compte des exigences
2. Documents nécessaires à l'application
3. Termes et définitions
3.1. Abréviations
3.2. Définitions
4. Système de Management de la Qualité
4.1. Exigences générales
4.2. Exigences relatives à la documentation
4.3. Gestion de la configuration
5. Responsabilités de la Direction
6. Management des ressources
6.1. Mise à disposition des ressources
6.2. Ressources humaines
6.3. Infrastructure
6.4. Environnement du travail
7. Réalisation du produit
7.1. Planification de la réalisation du produit
7.2. Processus relatifs au client
7.3. Conception et développement
7.4. Achats
7.5. Production et préparation du service
7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure
8. Mesure, analyse et amélioration
8.1. Généralités
8.2. Surveillance et mesure
8.3. Maîtrise du produit non conforme
8.4. Analyse des données
8.5. Amélioration

1. Introduction

1.1. Attentes de Shur-Lok

La mise en œuvre de la politique Qualité de Shur-Lok, à savoir la satisfaction du client et l'amélioration continue des processus, implique tous les acteurs et en particulier les Fournisseurs.
Elle se traduit par la politique suivante :

- Qualité : diviser par deux, chaque année, les non-qualités ainsi que les non-conformités,
- Délais : respecter les délais ou réduire par deux, chaque année, la non-tenue des délais.

Ces objectifs devant être cohérents avec les objectifs de Shur-Lok, ils seront revus si besoin.
Les Fournisseurs de Shur-Lok doivent contribuer à l'atteinte de ces objectifs globaux; ces derniers seront donc déclinés au cas par cas.
Le Fournisseur s'engage à respecter les lois et les réglementations européennes et belges en vigueur (y compris environnementales et sécurité) ainsi que dans le pays d'origine et les exigences Shur-Lok dans les domaines pour lesquels il a contracté avec Shur-Lok.

La remise de documents donnés par Shur-Lok au Fournisseur à titre de recommandation ou d'assistance, sont des mesures destinées à aider le fournisseur à la réalisation du produit en le faisant profiter de l'expérience de Shur-Lok. Ces mesures ne peuvent en aucun cas diminuer la responsabilité du fournisseur, notamment en ce qui concerne la qualité finale du produit.

Shur-Lok se réserve le droit :

- de prendre les mesures curatives et correctives nécessaires et suffisantes pour endiguer la non-performance,
- d'établir une liste des Fournisseurs ne satisfaisant pas les exigences de performances déterminées par Shur-Lok et comprenant entre autres la compétitivité coût, la qualité, la logistique,
- de ne plus consulter les Fournisseurs figurant sur cette liste.

Les exigences qui suivent sont complémentaires aux normes ISO/EN/AS/JISQ et structurées sur le même principe.

1.2. Prise en compte des exigences

L'acceptation par le Fournisseur d'une commande stipulant l'application du présent document tient lieu d'acceptation de son contenu.
Pour faciliter le suivi, les exigences du présent document sont numérotées.
Tout écart éventuel d'application doit faire l'objet d'un accord entre Shur-Lok et le Fournisseur.

1.3. Contrefaçon

Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que la contrefaçon est *« une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution ou une pièce modifiée (e.g. matière, pièce, composant), sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d'origine provenant d'un* fabricant *concepteur ou autorisé ».*

Cette contrefaçon peut inclure par exemple, des fausses identifications de marquage ou d'étiquetage, classes non exactes, faux numéros de série, faux date-codes, documentation falsifiée, caractéristiques de performance falsifiées, …

Si cela est spécifié, nous exigeons de nos fournisseurs qu'ils assurent la traçabilité des pièces et composants jusqu'au fabricant d'origine.

Nos fournisseurs sont tenus de nous informer de toutes anomalies constatées chez eux ou chez leurs prestataires en rapport à la contrefaçon, afin que nous puissions bloquer ces pièces le plus rapidement possible dans nos installations et ainsi empêcher leur livraison et utilisation de pièces contrefaites.

Shur-Lok International ne peut pas travailler avec quelque contrefaçon que ce soit et nous nous réservons le droit de mettre en quarantaine toute pièce en provenance de nos fournisseurs suspectée d'être contrefaite.

2. Documents nécessaires à l'application

Le Fournisseur a la charge de réclamer lui-même tous les documents au dernier indice en vigueur (éléments de la définition et normes) non publiés par Shur-Lok.
Sont applicables les documents et normes mentionnés directement ou indirectement aux contrats.
Si aucune version n'est précisée, la dernière version valide est applicable.
La liste ci-dessous cite les principales normes pouvant être nécessaires à l'application :

- **EN/AS/JISQ 9100** Systèmes de management de la Qualité – Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, de l'Espace et de la Défense
- **EN/AS/JISQ 9110** Série aérospatiale – Systèmes Qualité – Modèle pour l'assurance qualité applicable aux organismes d'entretien.
- **EN/AS/JISQ 9120** Série aérospatiale – Systèmes de management de la Qualité – Exigences applicables aux stockistes distributeurs
- **EN/AS/JISQ 9131** Série aérospatiale – Systèmes de management de la Qualité – Documentation de non-conformité
- **EN/AS/JISQ 9134** Série aérospatiale – Systèmes Qualité – Ligne conductrice pour le management du risque concernant la chaîne des Fournisseurs
- **EN/AS/JISQ 9102** Série aérospatiale – Systèmes Qualité – Revue premier article
- **EN/AS/JISQ 9103** Série aérospatiale - Système de management de la qualité - Management de la variation des caractéristiques clefs
- **ISO 9001** Systèmes de management de la Qualité – Exigences
- **NF L 00-015** Aéronautique et espace – Management et assurance de la qualité – Déclaration de conformité
- **ISO/IEC 17025** Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais
- **IS0 14001** Système de management environnemental – Spécifications et lignes directrices pour son utilisation
- **ISO 45001** Système de management de la santé et de la sécurité au travail – Exigences et lignes directrice pour leur utilisation
- **GRAMS** General requirement for aerospace and material suppliers (AP2190)

3. Termes et définitions

3.1. Abréviations

AMDEC Analyse des Modes de Défaillance de leurs Effets et de leur Criticité

AC/AP Action Corrective/Action Préventive

ACN Autorité Compétente de Navigabilité

AQAP Publication Alliée d'Assurance Qualité (OTAN)

ASD-EASE Aerospace and Defense European Association for Supplier Evaluation

CND Contrôle Non Destructif

DC Déclaration de Conformité

EASA Form 1 Certificat libératoire autorisé de l'Agence de Sécurité de l'Aviation Européenne

IAQG International Aerospace Quality Group

MCE Matrice de Conformité aux Exigences

Nadcap National Aerospace and Defence Contractors Accreditation Program

OASIS Online Aerospace Supplier Information System

PRI-Nadcap Performance Review Institute Nadcap

PV Procès Verbal

SSE Santé Sécurité Environnement

3.2. Définitions

Les termes utilisés sont définis par les normes ISO9000, EN/AS/JISQ 9100 et EN/AS/JISQ 9120, avec les compléments suivants :

Agrément : Résultat d'une évaluation qui autorise Shur-Lok à contractualiser avec le Fournisseur.

Commande : ordre donné à un Fournisseur de livrer un produit spécifié à des conditions convenues, elle peut être passée dans le cadre d'un contrat d'achat ou être indépendante de tout accord antérieur.

Contrat : Convention entre Shur-Lok et un Fournisseur définissant les conditions de réalisation d'un achat ou d'un ensemble d'achats. Un contrat d'achat peut expliciter une ou plusieurs commandes ou seulement définir les conditions d'émission et d'acceptation de commandes ultérieures.

Définition : Ensemble des documents/données cités dans le contrat qui constituent le référentiel technique du produit (dessin et documents associés, spécifications techniques, nomenclatures, documents techniques, directives particulières du contrat…).

Lot : Ensemble de produits répondant à la même définition technique et ayant des conditions de fabrication/contrôle communes (même élaboration et/ou même campagne de fabrication, etc.).

Organisme officiel :
- le Représentant Assurance Qualité (RAQ) pour les matériels militaires,
- l'Autorité Compétente de Navigabilité (ACN) pour les matériels civils,
- le cas échéant, l'organisme ayant reçu délégation d'un organisme officiel ci-dessus.

Procédé spécial : En plus des opérations de fabrication définies comme procédés spéciaux par l'EN9100, les opérations de Contrôles Non Destructifs
(CND) sont assimilées à cette catégorie.

Revendeur/Stockiste/Distributeur : Fournisseur effectuant l'achat et la revente de produits sans le modifier par rapport à sa définition d'origine.

4. Système de Management de la Qualité

4.1. Exigences générales

4.1.1. Pré-requis

[4.1.1a] En tant qu'intervenant sur la conception, la production ou la réparation de produits majoritairement aéronautiques et spatiaux, ainsi que sur la réalisation de prestations intellectuelles, le Fournisseur doit disposer d'un système qualité certifié par un organisme de certification (autre partie) reconnu au niveau international.
[4.1.1b] Les informations recueillies dans le cadre de la certification (rapport d'audit, détail de la note obtenue) doivent être accessibles à Shur-Lok.
[4.1.1c] Les exigences de la norme EN/AS/JISQ 91XX (9100/9110/9120 selon ses domaines d'activités) sont applicables.
[4.1.1d] Si la part de son activité dans le domaine aéronautique et spatial atteint 50 %, le Fournisseur doit être certifié EN/AS/JISQ 91XX et être enregistré dans la base OASIS.
[4.1.1e] Dans tous les autres cas, une certification ISO 9001 est requise.
[4.1.1f] S'il n'est pas certifié au niveau requis, le Fournisseur doit prouver qu'il est engagé dans une démarche de certification ou être qualifié par SLI suite à audit.
[4.1.1g] Pour le matériel militaire, les exigences de la norme AQAP21XX (2110/2120/2130) sont applicables.
[4.1.1h] Le Fournisseur doit s'assurer, par des mesures appropriées et permanentes, du maintien et de l'amélioration de son Système de Management de la Qualité notamment pour les activités en réalisation du produit :

- au moyen d'audits, matériels et procédés, dans ses ateliers et chez ses propres Sous-contractants,
- en effectuant un suivi des actions correctives,
- en évaluant périodiquement son niveau de qualité en production par des mesures appropriées, en produisant des indicateurs spécifiques à la demande de Shur-Lok (taux de retour, ponctualité, taux de défaillance en contrôle final…).

[4.1.1i] Le Fournisseur doit participer aux démarches de développement durable en définissant un système de prévention des risques industriels s'appuyant sur les normes de protection de l'environnement et de protection sociale, par exemple ISO 14001 et ISO 45001.
[4.1.1j] Le Fournisseur doit informer Shur-Lok des modifications de son Système de Management de la Qualité (restriction de périmètre, évolution des certifications...) sous 48 heures.

4.1.2.Droits d'accès

[4.1.2a] Le Fournisseur doit permettre aux représentants de Shur-Lok, y compris tierces personnes mandatées, accompagnés si nécessaire par ses donneurs d'ordre et/ou par les Organismes Officiels, le libre accès à la partie des ateliers et postes de contrôle relatifs à la réalisation des fournitures de Shur-Lok, ainsi qu'à la consultation de tous les enregistrements correspondants.
[4.1.2b] Le Fournisseur s'engage à mettre à leur disposition toute l'assistance utile pour accomplir leurs tâches dans les meilleures conditions possibles.
[4.1.2c] Cette exigence s'applique aussi aux Sous-contractants du Fournisseur et doit leur être transmise.
[4.1.2d] Le Fournisseur doit remonter à Shur-Lok, avant contractualisation, toute restriction à des informations considérées confidentielles et proposer des modalités d'accès satisfaisantes.

4.1.3. Maîtrise des coûts

[4.1.3a] Le Fournisseur est responsable de la gestion et de la maîtrise de l'ensemble des coûts de tous les produits et prestations fournis à Shur-Lok, à chaque étape de réalisation (développement, fabrication, après-vente…).
[4.1.3b] A ce titre, le Fournisseur doit :

- être capable de présenter les principes et règles de structure de ses coûts,
- garantir à Shur-Lok qu'il maîtrise l'origine et le suivi des coûts,
- mettre en oeuvre une démarche permanente de réduction des coûts,
- aider Shur-Lok dans l'établissement de ses objectifs de coûts et dans l'atteinte de ces objectifs, y compris en proposant des évolutions lorsque la définition est fournie par Shur-Lok.

[4.1.3c] Le Fournisseur doit identifier et couvrir les risques sur les coûts liés à l'exposition des variations de taux de change ou à tout autre facteur économique.

4.1.4. Robustesse logistique

[4.1.4a] En vue de démontrer sa capacité à adapter avec réactivité sa production aux évolutions de la demande de Shur-Lok, le Fournisseur doit identifier l'ensemble des contraintes liées au schéma industriel.
[4.1.4b] Des règles de flexibilité dans l'expression de besoin sont établies à l'initiative de Shur-Lok. Ces règles s'articulent autour de périodes fermes, flexibles et prévisionnelles. Dans le cas d'évolution brusque et/ou significative de la demande, le Fournisseur doit établir des simulations et présenter à Shur-Lok les conséquences.
[4.1.4c] Le Fournisseur doit maîtriser la flexibilité liée à l'analyse de ses risques. Il doit pouvoir à tout moment anticiper sur tout ce qui peut venir perturber le flux des composants et assemblages au sein des processus de production et de livraison.
[4.1.4d] Le Fournisseur est responsable de ses propres Sous-contractants pour assurer la réactivité requise.

4.2. Exigences relatives à la documentation

Voir exigences spécifiques ISO 9001 ou EN9100.

4.3. Gestion de la configuration

[4.3a] Le Fournisseur doit assurer la maîtrise de la configuration des fournitures durant les différentes phases de réalisation qui leur sont confiées.
[4.3b] Si le Fournisseur propose des normes de travail différentes de celles spécifiées par Shur-Lok, celui-ci doit démontrer leur équivalence et soumettre leur application sur produits à l'approbation de Shur-Lok qui se réserve le droit de résilier le contrat.
[4.3c] Toute évolution de procédé doit faire l'objet d'une acceptation préalable par Shur-Lok
[4.3d] Lorsque Shur-Lok modifie un document spécifié au contrat, le Fournisseur doit informer Shur-Lok de l'application de cette modification sur le produit.
Rappel : La maîtrise du processus de gestion de la configuration est une obligation des normes des séries EN/AS/JISQ 9100 et AQAP 2110.

5. Responsabilités de la Direction

Voir exigences spécifiques ISO 9001 ou EN9100.

6. Management des ressources

6.1. Mise à disposition des ressources

[6.1a] Le Fournisseur doit avoir une politique et des processus permettant de gérer ses capacités sur base des besoins de Shur-Lok.
[6.1b] Le Fournisseur s'assure de façon continue qu'il dispose des capacités opérationnelles : en matériel et en personnel, y compris chez ses Sous-contractants, pour répondre aux besoins de Shur-Lok.
Le fournisseur maîtrise l'ensemble des délais sur ses capacités critiques (approvisionnement matériel, formation d'opérateur…) et analyse systématiquement les besoins futurs pour ces domaines précis.

6.2. Ressources humaines

[6.2a] Le Fournisseur doit s'assurer que le niveau de compétences des personnes, chargées d'assurer notamment les fonctions de gestion des programmes, de la Qualité et de la production, est maintenu à un niveau suffisant en adéquation avec les besoins de Shur-Lok.
[6.2b] Dans sa gestion et sa planification de ses ressources humaines, le Fournisseur doit être dans ce cas proactif, en s'assurant que les besoins de Shur-Lok sont clairement identifiés et pris en compte.
[6.2c] Le Fournisseur doit pouvoir démontrer que les personnels chargés des activités sur produits Shur-Lok possèdent les qualifications et l'expérience requises pour répondre aux besoins et objectifs de Shur-Lok.

6.3. Infrastructure

[6.3a] Dans le cas de modification de l'infrastructure (déménagement, refonte…), le Fournisseur doit définir et appliquer les dispositions nécessaires pour maintenir la qualité du produit.
[6.3b] Le Fournisseur doit informer Shur-Lok de toute évolution de son outil industriel, préalablement à sa mise en œuvre.
[6.3c] Le Fournisseur doit prendre les dispositions pour garantir la sûreté de ses installations, lieux de stockage et moyens logistiques afin d'éviter tout risque d'utilisation inappropriée de produits objets du contrat.

6.4. Environnement du travail

Voir exigences spécifiques ISO 9001 ou EN9100.

7. Réalisation du produit

7.1. Planification de la réalisation du produit

[7.1a] Le Fournisseur doit avoir une politique et des processus permettant de gérer la planification de la production confiée par Shur-Lok.
[7.1c] Si demandé, le Fournisseur doit établir et tenir à jour un Plan d'Assurance Qualité Produit selon les exigences Shur-Lok.
[7.1d] Le Fournisseur doit avoir une politique et des processus permettant de garantir une bonne gestion de ses stocks et des conditions de stockage.
[7.1f] Le Fournisseur doit posséder, au minimum engager, une démarche de management de projet adaptée à la complexité et aux risques de la prestation demandée.
[7.1g] Le Fournisseur doit désigner un chef de projet ayant autorité sur la fourniture de l'ensemble des éléments du projet : qualité, amélioration des performances, management de l'OTD, risques,….
[7.1h] Le Fournisseur doit gérer la structure de la démarche projet suivie (organisation, planning, outils de pilotage, revues projet, gestion des ressources critiques).
[7.1i] Le Fournisseur doit s'assurer que ses Sous-contractants engagent une démarche de management de projet suivant les mêmes critères chaque fois que nécessaire, et doit justifier de la capacité de ses Fournisseurs à répondre à ces exigences.

7.2. Processus relatifs au client

[7.2a] Le Fournisseur revendeur, stockiste ou distributeur doit diffuser à Shur-Lok les données techniques communiquées par les fabricants, relatives aux produits objets du contrat, ainsi que leurs évolutions.
[7.2b] Le Fournisseur est tenu d'obtenir toutes les licences d'exportation requises pour autoriser l'exportation et le re-transfert des données et matériels à l'utilisateur final et/ou aux tiers identifiés.
[7.2c] Le Fournisseur est tenu d'informer Shur-Lok de toute réglementation/restriction relative aux exportations concernant les données et le matériel qu'il fournit ou fournira à Shur-Lok.
[7.2d] En outre, le Fournisseur doit s'assurer que ses sous contractants tiennent les mêmes engagements vis-à-vis des exigences applicables aux licences d'exportation.

7.3. Conception et développement

Non applicable pour fournitures Shur-Lok

7.4. Achats

[7.4a] Le Fournisseur doit décliner auprès de ses propres Sous-contractants les exigences applicables au contrat.
[7.4b] Le Fournisseur doit assurer la diffusion et la gestion des documents et des données à ses propres Fournisseurs avec le niveau de traçabilité adéquat.
[7.4c] Le Fournisseur doit avoir une politique et des processus définis pour choisir et manager ses Sous-contractants en ayant au minimum, les démarches suivantes :

- Une gestion des choix et des agréments des Sous-contractants,
- Une gestion des performances des Sous-contractants,
- Un processus pour rattraper les retards,
- Une politique et des processus d'amélioration continue.

[7.4d] Si le Fournisseur est un revendeur, stockiste ou distributeur, en cas de résiliation du contrat de distribution entre lui et un de ses fabricants, le Fournisseur doit en informer Shur-Lok sans délai.
[7.4e] Le Fournisseur doit prendre les mesures appropriées pour prévenir l'achat de produits contrefaits ou non approuvés.

7.5. Production et préparation du service

[7.5a] Le Dossier de Validation Industrielle doit être certifié conforme par le Fournisseur, et soumis à l'acceptation de Shur-Lok.
[7.5b] Le Fournisseur doit maîtriser les caractéristiques clés identifiées tout au long du cycle de vie du produit. Cela se traduit par :

- un Plan de Surveillance validé par Shur-Lok au cours de la revue premier article,
- une analyse des résultats des mesures de ces caractéristiques pour la validation du produit et du processus par Shur-Lok.

[7.5c] Le Fournisseur doit gérer les numéros individuels ou de lots des produits lorsque ces numéros sont fournis par Shur-Lok.
[7.5d] Le Fournisseur doit planifier ses activités logistiques et les positionner aux étapes appropriées du cycle de production du produit.
[7.5e] Le Fournisseur doit faciliter la manutention et simplifier l'emballage et le déballage.
[7.5f] Le Fournisseur doit mettre en place les solutions logistiques pertinentes avec ses Sous-contractants, afin de réduire les risques et les coûts sur l'ensemble de la Supply-Chain.
[7.5g] Le Fournisseur doit traiter, avec Shur-Lok au stade de l'industrialisation, le conditionnement, l'emballage, l'identification, la protection, la manutention et le stockage du produit.
[7.5h] Le Fournisseur doit garantir à tout moment la disponibilité du produit et des moyens de manutention associés, lorsque Shur-Lok a la responsabilité du transport.
[7.5i] Les procédés spéciaux (y compris les laboratoires d'essais) mis en œuvre doivent être qualifiés et tous les procédés spéciaux couverts par PRINadcap
doivent faire l'objet d'une accréditation délivrée par cet organisme.

7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

[7.6a] Le Fournisseur doit mettre en œuvre des méthodes d'évaluation de la reproductibilité et répétabilité des dispositifs utilisés.
[7.6b] Le Fournisseur doit s'assurer que tout laboratoire d'étalonnage utilisé est reconnu par une agence approuvée au niveau national ou international
[7.6c] Tout dispositif déclassé doit être convenablement repéré et ses conditions d'emploi maîtrisées.

8. Mesure, analyse et amélioration

8.1. Généralités

Pour garantir à ses clients le respect des engagements de qualité, de coûts et de délais de ses prestations, Shur-Lok est engagé dans une politique de réduction des risques et demande à ses Fournisseurs de s'engager dans une démarche similaire.

[8.1a] Le Fournisseur doit mettre en œuvre les outils qualités standards tels que : 5P, Ishikawa, Fast-8D/IMPACT-8D, 5S , AMDEC. Il est retenu que nos outils ne seront pas imposés si le fournisseur précise et démontre qu'il utilise des outils équivalents.
[8.1b] Le Fournisseur doit avoir un processus d'identification et de management des risques (techniques, de production, financiers, commerciaux, d'obsolescence…) pouvant affecter les processus mis en œuvre dans la réalisation des produits Shur-Lok.
Ce processus de gestion des risques doit comporter les quatre étapes suivantes :

- Identification des risques potentiels,
- Évaluation et cartographie des risques,
- Détermination et mise en œuvre des plans d'actions de traitement des risques,
- Surveillance, suivi et compte rendu des actions liées aux risques.

Ce processus doit être répété tout au long de la durée de vie de l'activité avec Shur-Lok et doit être supporté par des Revues de Risques tenues à intervalles réguliers par le Fournisseur.
[8.1c] Le processus de gestion des risques, la cartographie ainsi que les plans d'actions pourront être communiqués à Shur-Lok sur demande.
Tout risque significatif pouvant impacter Shur-Lok doit être communiqué immédiatement, accompagné des plans d'actions permettant de le réduire.
[8.1d] Pour conduire son évaluation périodique, le Fournisseur doit utiliser une méthodologie structurée, telle que préconisée par l'EN/AS/JISQ 9134, et l'appliquer tant à lui-même qu'à l'ensemble de ses Sous-contractants.
[8.1e] Le Fournisseur doit identifier les produits, procédés ou enregistrements de données à obsolescence potentielle. Il doit en informer Shur-Lok et proposer des solutions de réduction de risques.

8.2. Surveillance et mesure

8.2.1. Satisfaction du client

Voir exigences spécifiques ISO 9001 ou EN9100, mais dans tous les cas le fournisseur doit disposer d'un indicateur de qualité exportée.

8.2.2. Audits internes

[8.2.2a] Les audits qualité internes du Fournisseur doivent aussi porter sur les procédés mis en œuvre, sur les produits fabriqués et acceptés en contrôle final, sur le respect des exigences Shur-Lok.

8.2.3. Surveillance et mesure des processus

[8.2.3a] Le Fournisseur doit mettre en œuvre une démarche de Maîtrise des Procédés, si nécessaire, avec la mise en place d'outils de Maîtrise Statistique des Procédés (cartes de contrôle…).
[8.2.3b] En cas de retard et/ou de manquants, le Fournisseur doit présenter à Shur-Lok:

- Une analyse des causes racines,
- La liste des actions correctives et préventives,
- Les plans de rattrapage,
- Les résultats de l'efficacité des actions menées.

[8.2.3c] Le Fournisseur doit livrer uniquement des articles produits à partir d'une gamme de fabrication ayant fait l'objet d'un Dossier de Validation Industrielle sanctionné positivement.
[8.2.3d] Le Fournisseur doit informer Shur-Lok de toutes les modifications des conditions de fabrication.

8.2.4. Surveillance et mesure des produits

Rappel : Le Fournisseur engage sa responsabilité lorsqu'il établit le document libératoire final ; il garantit à travers ce document la conformité, et dans les cas concernés la navigabilité, et doit signaler à Shur-Lok tout écart entre le texte de la commande et les textes réglementaires lorsque ces documents ne sont pas compatibles ou présentent des écarts.
[8.2.4a] Le produit doit être accompagné des documents attestant de sa conformité par rapport à la commande et aux réglementations en vigueur :

- Dans tous les cas, d'une Déclaration de Conformité mentionnant de plus, s'il y a lieu :
  - La référence de la définition ou de la spécification utilisée, avec sa version (indice ou numéro de modification technique),
  - Les références de tous les documents d'acceptation par Shur-Lok des non-conformités affectant le produit, y compris ses composants,
  - La référence du document de réclamation de Shur-Lok, s'il s'agit d'une re-livraison après retour vers le Fournisseur,
- •S'il s'agit d'une revente, une copie de la Déclaration de Conformité établie par le fabricant comme ci-dessus,
- S'il s'agit de matière première ou de produit semi-fini (barre, tôle, tube…), un rapport de contrôle et d'essais, répondant aux exigences de la définition (spécifications techniques),

[8.2.4b] Le contrat ou la définition peut demander selon le cas :

- un procès-verbal d'essais de réception,
- un relevé de mesures suivant spécification de besoin

[8.2.4c] Dans tous les cas, les documents d'accompagnement doivent être explicitement associés aux produits et accessibles sans rompre le conditionnement.
[8.2.4e] Le Fournisseur s'engage sur la conformité au contrat :

- du produit,
- des documents d'accompagnement.

8.3. Maîtrise du produit non conforme

[8.3.a] Le Fournisseur doit traiter les produits non conformes au contrat suivant l'EN9131 et les exigences qualité complémentaires de Shur-Lok.
[8.3.b] Le Fournisseur doit soumettre à l'acceptation de Shur-Lok toute non-conformité avant livraison. Un produit soumis à une demande en cours d'instruction ou refusée par Shur-Lok, ne peut être livré par le Fournisseur sans l'accord préalable écrit de Shur-Lok.
[8.3.c] Dès l'identification de non conformités avérées ou suspectées sur produit après livraison, le Fournisseur doit informer Shur-Lok par écrit, dans un délai de 24h.
En cas de livraisons non conformes à la commande, Shur-Lok se réserve le droit de réclamer au Fournisseur, la totalité des coûts générés par les non-conformités sur produits et prestations. Egalement, Shur-Lok se réserve le droit de facturer des frais administratifs d'un montant de 500€ par non-conformité. Les cas de non-conformité pourront être les suivants, et sans que la liste ci-dessous soit exhaustive :

- non-conformité en réception chez Shur-Lok ou chez son client ou son sous-traitant,
- dérogations,
- non-conformité détectée en exploitation chez Shur-Lok ou chez son client.

En cas de maîtrise insuffisante de la qualité des produits ou prestations livrés, Shur-Lok se réserve le droit de mettre en place aux frais du Fournisseur et éventuellement chez lui, des contrôles et surveillances supplémentaires.
En cas d'anomalie, sur produit ou prestation détectée après livraison au client de Shur-Lok, Shur-Lok se réserve le droit de solliciter le Fournisseur pour traitement de l'anomalie.
Les modalités sont fixées conjointement par le Fournisseur, Shur-Lok et, s'il y a lieu, les Organismes Officiels, ainsi que le client afin de :

- déterminer contradictoirement les causes de l'incident,
- provoquer les actions nécessaires:
  - à la suppression du défaut sur les produits en cours de fabrication,
  - au maintien en service du produit livré.
- définir les modalités d'application du recours en garantie.

En cas d'anomalie récurrente sur produit ou prestation livré, Shur-Lok se réserve le droit d'appliquer des pénalités.

8.4. Analyse des données

[8.4.a] Le Fournisseur doit s'assurer de la satisfaction du client par des bilans de performances (qualité/logistique) et les tenir à disposition de Shur-Lok.

8.5. Amélioration

[8.5.a] Le Fournisseur doit démontrer la mise en œuvre d'une démarche globale d'amélioration continue des processus. Les démarches de progrès doivent être organisées sous forme de projet.
[8.5.b] Le Fournisseur doit formaliser ces démarches de progrès par des objectifs quantifiés et des indicateurs pertinents permettant de vérifier que les actions engagées convergent bien vers l'atteinte des objectifs.
[8.5.c] L'avancement des démarches de progrès doit faire l'objet d'un suivi formalisé par la Direction Générale afin de :

- veiller à l'atteinte des objectifs
- prendre les mesures nécessaires et suffisantes en cas d'écart.

[8.5.d] Ces indicateurs et objectifs associés doivent être au minimum conformes et égaux aux objectifs et spécifications de Shur-Lok.
[8.5.e] Les réclamations de Shur-Lok transmises au Fournisseur doivent faire l'objet d'analyse causale sur l'origine de l'anomalie et sa non détection pour mise en place d'actions correctives efficientes.

8.6. Respect des délais

[8.6.a] Le Fournisseur est tenu au respect au respect des délais indiqués dans les commandes de Shur-Lok. Il ne pourra se prévaloir à posteriori d'aucune responsabilité de Shur-Lok en cas de retard dans leur livraison, sauf à avoir signalé toute anomalie ou réclamé tout élément manquant en temps et heure. Shur-Lok se réservera la possibilité de facturer au fournisseur, des pénalités de retard à hauteur de 1% par jour de retard (plafonné à 10%). Ces pénalités seront discutées après accord sur la base de la scorecard mensuelle. Shur Lok se réservera également le droit de facturer au fournisseur une pénalité administrative de gestion des retards.

9. Exigences particulières applicable dans les commandes Shur-Lok

GRAMS General requirement for aerospace and material suppliers (AP2190)
Si questions, appeler Shur-Lok international lors de la revue de contrat

Ind.	Date	Modifications	Emetteur	AQ	Vérificateur
3	13/09/05	Modification du §9 : Documentation technique	D. Blavier	D. Blavier	S. Boutet
4	10/01/07	Modification du § 16 : traçabilité	D. Blavier	D. Blavier	S. Boutet
5	21/05/08	Ajout de l'exigence traçabilité au §9	D. Blavier	D. Blavier	Y. Decoeur
6	21/02/12	Refonte complète selon EN9100C	D. Blavier	D. Blavier	E.Simonis
7	15/5/17	Chapitre 9	BMO	SAB	BMO
8	12/11/2018	Références page 1 suivant remarque auditeur & sensibilisation à contrefaçon	BMO	SAB	BMO
9	10/01/2020	Mise à jour du §1.3 Contrefaçons	BMO	MWI	BMO
10	24/01/2020	Prise en compte de l'environnement	BMO	MWI	BMO
11	11/07/2023	Ajout des exigences relatives aux respect des délais	RCH	MWI	MML