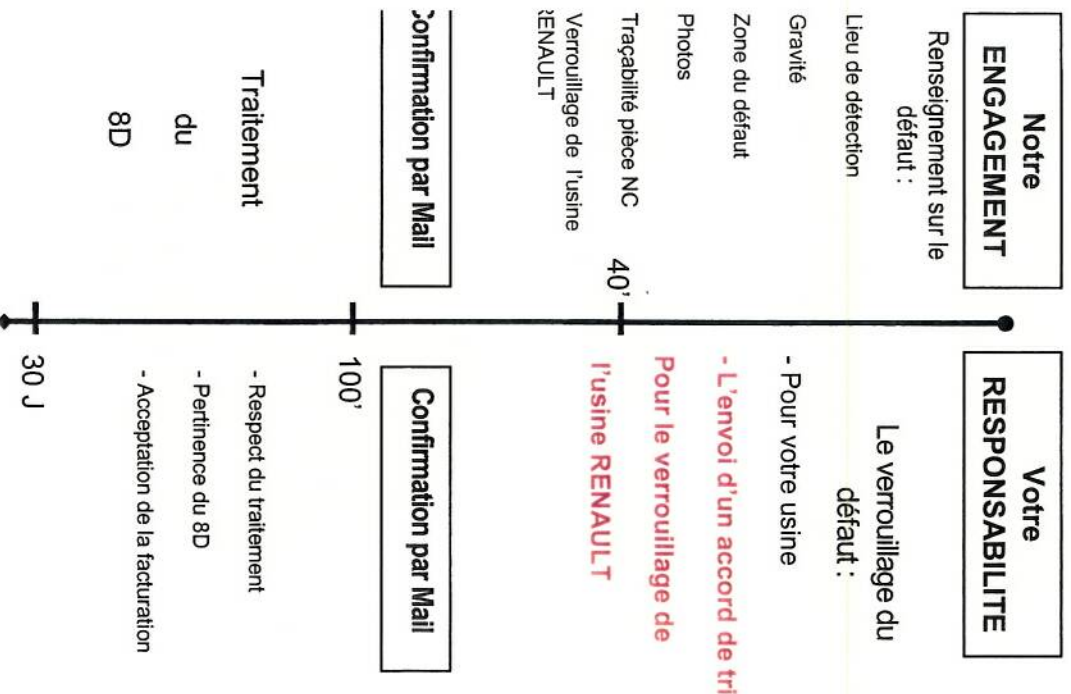


LE PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT :

NOTRE EXIGENCE :
Protéger le client !

RECAPITULATIF



LE PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT :

NOTRE EXIGENCE :
Protéger le client !

LA COTATION AVES

Le niveau de qualité des véhicules en sortie de fabrication est mesuré à plusieurs reprises, suivant 4 niveaux de classification :

V1+	Défaut pour lequel la sécurité est engagée ou défaut pouvant entraîner une panne immobilisante .
V1	Défaut qui entraîne un fort mécontentement du client avec demande de réparation .
V2	Défaut pour lequel le client exprimera son insatisfaction lors d'une enquête clientèle.
V3	Défaut que le client détectera mais tolèrera.

COTATION RETOUR RESEAU

K1	Potentiellement sécuritaire ou réglementaire
K2	Immobilisant ou plaintes graves
K3	Autres Défaillances

LE PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT :

NOTRE EXIGENCE :
Protéger le client !

FIREWALL

Lors de la mise en place d'un mur qualité sur votre site, nous vous demanderons de nous fournir **systematiquement** les basiques du Firewall à savoir :

1. Check-list de démarrage
2. Gamme de contrôle.
3. Feuille de batonnage de chaque production (contrôle final et Firewall)
4. Alarme et règle de réaction en cas de dérive "alarme vers process amont"
5. Graphique quotidien
6. Compte Rendu hebdomadaire

Pour rappel : les postes doivent être dans des locaux différents et tenus par des opérateurs différents des opérateurs du poste de contrôle série.

STR / RGU

STR : Straight Through Ratio, c'est un indicateur utilisé en usine pour mesurer le pourcentage d'Acceptation Directe des véhicules.
L'objectif est de 90% pour le Groupe Renault.

RGU : Rendement Global Usine : Nombre de véhicules produits / Nombre de véhicules théoriquement réalisables

La conformité des pièces fournisseurs joue un rôle important dans l'atteinte de ces objectifs.

LE PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT:

NOTRE EXIGENCE:
Protéger le client !

Le Processus:

- Apparition du défaut
- Visualisation du défaut par le S.Q.F et pré-analyse
- Alerte du fournisseur

Si votre responsabilité n'est pas démontrée :

Votre rôle à cette étape est de certifier la conformité de vos pièces :

NOTA : pour cela un engagement de votre part n'est pas suffisant. Il est impératif d'envoyer dans la 1/2 journée à votre correspondant (le Technicien Qualité Fournisseur) :

1. les résultats des derniers contrôles,
2. la copie des événements de votre process dans la période concernée

Enfin, votre correspondant pourra vous réclamer un accord de tri à titre préventif.

Si votre responsabilité est démontrée :

- Envoyer par mail votre accord de tri (pièces, véhicules)
- Fournir une gamme de tri pour le bord de chaîne et le tri des véhicules déjà fabriqués.
- Envoyer la traçabilité des pièces concernées afin de bloquer les véhicules susceptibles d'être non-conformes.

LE PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT:

NOTRE EXIGENCE:
Protéger le client !

Par la suite un incident GQE sera systématiquement déclaré par le T.Q.F

Votre responsabilité dans GQE est de :

• Reconnaître la NC

• Reconnaître la quantité

- Remplir les étapes 1-4 **dans les 48Heures**, fournir au minimum : **QQQC, 5 pourquoi, mesures conservatoires**
- Remplir les étapes 5-6 **dans les 10 jours**, fournir au minimum l'une des méthodes d'analyses suivante : **Diagramme d'Ishikawa, arbres des causes, matrice de décision, 5 pourquoi**
- Remplir les étapes 7-8 **dans les 30 jours**, (**mesures, cartes de contrôle, CR d'audits, extraction plan de surveillance modifié**)

A chaque étape (1-4 ;5-6 ;7-8) il est nécessaire d'enregistrer et d'envoyer

vos écrits pour valider avec votre interlocuteur RENAULT

FACTURATION dans GQE :

Valider l'accord montant facturé en validant sur :

Fournisseurs De RENAULT

Votre engagement :

LA CONFORMITE PRODUIT

OBJECTIF
**ZERO
INCIDENT!**

**CHANGEONS DE VIE
CHANGEONS L'AUTOMOBILE**

