

CARL BECHEM GMBH

Guide d'Assurance Qualité

1. Préambule

Le groupe BECHEM s'est fixé pour objectif de devenir l'un des principaux fabricants de lubrifiants sur le marché mondial et d'être le premier interlocuteur pour les questions tribologiques.

Pour atteindre cet objectif, nous appliquons une planification qualité structurée et méthodique afin de garantir nos processus de production et tous les processus à valeur ajoutée.

En collaboration avec nos partenaires commerciaux et nos fournisseurs, nous poursuivons une stratégie zéro défaut.

L'amélioration continue à tous les niveaux, une compréhension globale de la qualité et une orientation client renforcent cet objectif.

Ces directives d'assurance qualité sont destinées à communiquer notre compréhension de la qualité à tous nos clients et partenaires et forment la base de processus fluides et d'une coopération réussie.

2. Exigences générales

2.1. Champ d'application

Les dispositions suivantes doivent être identifiées comme des directives pour l'assurance qualité entre CARL BECHEM GMBH, ci-après dénommée BECHEM, et ses clients. Elles définissent la norme de qualité interne de l'organisation et sont valables pour tous les sites en Allemagne avec la délimitation suivante : Les sites de Hagen ainsi que Gardelegen-Mieste remplissent les exigences de l'IATF16949 y compris les documents applicables. Le site de Kierspe satisfait aux exigences de la norme DIN EN ISO 9001. La dernière révision des exigences s'applique dans chaque cas.

Dans la mesure où nous avons conclu des accords contractuels avec un client ou convenu de nos Conditions Générales de Vente et de Livraison, celles-ci priment sur le contenu de ces directives.

2.2. Objectif Qualité

L'objectif de zéro défaut est la référence de qualité pour tous les sites BECHEM en coopération avec nos fournisseurs. Les évaluations PPM ainsi que les objectifs basés sur ceux-ci ne sont pas adaptés aux produits d'ingénierie des procédés.

2.3. Systèmes de gestion et certifications

2.3.1. Système de gestion de la qualité

BECHEM à Hagen est certifié selon l'IATF 16949 et soutient en tant que fonction centrale les sites de Gardelegen-Mieste (IATF 16949) et de Kierspe (DIN EN ISO 9001) selon leurs normes de certification.

2.3.2. Autres systèmes de gestion et certifications

BECHEM dispose d'un système de gestion environnementale certifié selon la norme DIN EN ISO 14001 pour tous les sites. Comme la santé et la sécurité au travail font partie intégrante du système de gestion, une certification distincte selon les normes de l'OHSAS 18001/ISO 45001 n'est pas requise.

La préservation de la morale et de l'éthique au sein de l'organisation ainsi que le long de la chaîne d'approvisionnement est évidente pour BECHEM et est assurée par le responsable de la conformité interne avec l'aide du Code de Conduite.

Pour garantir les droits de toutes les personnes morales et physiques, BECHEM respecte et se conforme à tous les aspects du Règlement sur la Protection des Données (RPD).

De plus, BECHEM est un opérateur économique agréé, un exportateur agréé et détient l'autorisation pour la déclaration douanière simplifiée. De plus, les sites de Hagen et Gardelegen-Mieste sont approuvés en tant qu'expéditeurs connus.

3. Planification avancée de la qualité

3.1. Gestion de projet

3.1. Gestion de projet

Une approche multidisciplinaire selon l'APQP est appliquée à la mise en œuvre des projets de développement sur la base des exigences de l'AIAG et de l'IATF 16949. La satisfaction des exigences selon les normes est basée sur l'applicabilité de celles-ci en relation avec le produit et le processus.

3.2. Procédures de libération des produits et des processus

Les procédures de libération des produits et des processus sont effectuées pour les produits qui restent dans le véhicule conformément au VDA Volume 2. Pour des raisons de satisfaction client, la procédure AIAG-PPAP est également mise en œuvre.

3.3. Capacité statistique

Les capacités statistiques et les données caractéristiques selon CpK, CmK, PPM ou SPC ne sont pas applicables dans la production par lots uniques et ne sont donc pas prises en compte. Au lieu de cela, un contrôle à 100 % des produits est effectué.

En raison de l'inadéquation de la norme aux produits d'ingénierie des procédés, les analyses des systèmes de mesure selon AIAG-MSA ou VDA 5 ne sont pas effectuées. Au lieu de cela, BECHEM participe à des tests inter-laboratoires et effectue des analyses de systèmes de mesure selon la norme ASTM D6299.

3.4. Gestion des audits

BECHEM réalise des audits internes des systèmes, des audits des processus de production, des audits des produits et des auto-évaluations conformément aux exigences via un programme d'audit annuel. Les audits des processus de production selon le VDA 6.3 sont effectués sur la base de familles de produits en cas d'uniformité des processus.

3.5. Gestion des fournisseurs

La transmission sans restriction des exigences des clients à nos fournisseurs n'est pas possible car BECHEM coopère en partie avec des fournisseurs qui extraient des matières premières et naturelles et se situent au début de la chaîne d'approvisionnement. Dans ce contexte, seule l'approche du développement durable des fournisseurs peut être appliquée.

La certification selon la norme DIN EN ISO 9001 est indispensable pour la qualification de fournisseur

3.6. Responsable Sécurité et Conformité des Produits (PSCR)

La responsabilité du « PSCR » selon la norme automobile inclut tous les produits et processus sur l'ensemble du cycle de vie du produit, de la planification du projet à la fin de production. Le « PSCR » est soutenu de manière significative par les départements de la Sécurité des Produits (PS) et de la Santé Sécurité Environnement (HSE). La demande de mise en œuvre est demandée au sein de la chaîne d'approvisionnement, le cas échéant.

3.7. Processus de défaillance sur le terrain

Le processus de défaillance sur le terrain selon le VDA est déjà appliqué dans la gestion de projet et est mis en œuvre sur la base de familles de produits.

3.8. Conformité avec la loi et les réglementations

BECHEM garantit le respect des exigences réglementaires et normatives mondiales.

De plus, les matières premières utilisées ainsi que les produits de BECHEM sont conformes aux exigences du règlement REACH (Règlement (CE) n° 1907/2006) et des directives RoHS (2011/65/UE) en tenant compte des lignes directrices de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) pour la gestion des minéraux dits « minerais de conflit ».

Sur demande, BECHEM fournit des fiches de données de sécurité et des fiches techniques pour chaque produit, ainsi que des données sur les matériaux sur demande selon l'IMDS ou le CAMDS.

4. Exécution des commandes

Généralités

Selon les processus principaux chez BECHEM, l'exécution des commandes inclut les domaines suivants :

- 4.1. Création des commandes via le département des ventes
- 4.2. Contrôle des marchandises entrantes des matières premières et des matériaux
- 4.3. Production des commandes
- 4.4. Inspection de la qualité des produits par le département QA
- 4.5. Remplissage et stockage
- 4.6. Mise à disposition logistique et expédition

Pour les matières premières, les matériaux auxiliaires et autres matériaux utilisés, ainsi que pour les équipements de mesure et de test en cours d'utilisation, la traçabilité s'applique conformément à l'exigence standard.

Ces ressources dites opérationnelles sont contrôlées conformément aux exigences et ne sont accessibles de manière systémique qu'une fois libérées.

En conséquence, les équipements en cours de vérification, défectueux ou suspectés d'être défectueux ne peuvent pas être utilisés de manière systémique. La même règle s'applique à tous les produits et à leurs étiquettes.

La combinaison des points 4.1 à 4.6 peut être retracée à tout moment au moyen d'un système de numérotation et de lot unique.

4.1. Création des commandes via le département des ventes

4.1.1. Acceptation des commandes

Les commandes sont généralement reçues par notre service commercial interne. Toute commande doit être passée par écrit. En raison de la mise à disposition de ressources supplémentaires pour la gestion de différents systèmes, l'utilisation des portails clients nécessite une coordination appropriée.

4.1.2. Annulations et modifications de commandes

Les annulations et modifications de commandes et de contrats doivent être effectuées conformément aux dispositions de l'article 5 des CGV.

4.1.3. Prix et tarification

BECHEM ne peut pas se conformer à la demande de prix fixes. Comme les prix dépendent, entre autres, des conditions sur les marchés d'approvisionnement, les fluctuations de prix courantes dans

l'industrie ne peuvent pas être exclues selon nos conditions générales de vente et de livraison. Dans de tels cas, cette information sera communiquée au client en temps opportun.

4.1.4. Informations fournies par le client

Pour l'exécution de la commande, le client doit fournir des informations de base. Les informations peuvent inclure, entre autres : l'adresse de l'entreprise ; l'adresse de livraison ; les personnes de contact ; les données de l'entreprise ; et les coordonnées bancaires.

4.1.5. Dates de livraison

BECHEM maintient des stocks minimaux et de sécurité pour ses produits et les optimise continuellement afin d'agir de manière orientée client et rentable.

Nonobstant cela, les dates de livraison doivent être coordonnées et harmonisées avec l'organisation et ne sont contraignantes pour BECHEM qu'avec une confirmation écrite. Les exceptions à cette règle sont les bases contractuelles convenues mutuellement.

4.1.6. Disponibilité des produits

BECHEM vise à fournir les produits contractuels pour une période d'au moins 15 ans. Les facteurs décisifs sont la disponibilité et la tarification sur le marché international des matières premières. Par conséquent, une garantie de livraison globale pour la période souhaitée ne peut pas être donnée.

Les unités d'ingénierie des procédés requises pour la fabrication des produits sont dans certains cas des conceptions spéciales qui sont renouvelées ou remplacées selon les besoins en fonction de l'état de l'art. L'approbation écrite pour la mise au rebut ou la vente d'équipements aux clients n'est pas requise.

4.2. Contrôle des marchandises entrantes des matières premières et des matériaux

Les matières premières entrantes, les matériaux auxiliaires et opérationnels ayant un effet sur la conformité des produits et des procédés sont soumis à une inspection des marchandises entrantes chez BECHEM. Les certificats fournis extérieurement ainsi que les enregistrements pertinents pour la qualité sont archivés dans le cadre de l'obligation de conservation des documents.

4.3. Production des commandes

Les processus de production de BECHEM sont définis et assurent un produit stable dans sa plage de performance définie avec une qualité constante des matières premières.

Afin de maintenir la chaîne d'approvisionnement, BECHEM a mis en œuvre un processus de gestion des urgences pour assurer la sécurité de livraison au client. Il n'y a pas de service d'astreinte 24 heures sur 24. Ce concept est révisé annuellement pour sa fonctionnalité, son efficacité et son efficacité. De plus, des technologies de processus redondantes sur plusieurs sites assurent la performance de livraison.

4.3.1. Production, tests pendant la production, approbation

Pour garantir un produit conforme, les processus principaux sont audités selon une routine coordonnée annuellement conformément au VDA 6.3 (voir chapitre 3.5).

La documentation sur ces processus ainsi que tous les enregistrements pertinents sont archivés pendant au moins 15 ans. Cela inclut également l'archivage des enregistrements et mesures pertinents pour la qualité provenant du contrôle de qualité pendant la production ainsi que le contrôle des marchandises sortantes (libération). Pour la traçabilité de la qualité des produits, BECHEM maintient des entrepôts où des échantillons de tous les lots sont stockés pendant une période définie conformément à la durée de conservation garantie du produit.

4.3.2. Maintenance

Un autre aspect essentiel pour garantir la conformité des produits et des processus de production sont les procédures de maintenance. Une maintenance préventive et prédictive ciblée augmente la disponibilité des installations à un maximum et réduit le nombre d'arrêts non planifiés à un minimum.

4.3.3. Étiquetage

BECHEM étiquette ses produits conformément aux exigences légales du pays de destination sous forme de texte ainsi que de code-barres avec les contenus suivants :

- a) Informations sur le produit : nom du produit, description de l'article, référence, numéro de lot
- b) Informations sur le contenu : quantité, informations sur les dangers y compris les pictogrammes.

En cas de spécifications d'étiquetage déviantes et spécifiques au client, la faisabilité doit être convenue à l'avance.

4.4. Inspection de la qualité des produits par le département QA

BECHEM effectue des contrôles qualité pour vérifier la qualité des produits au niveau de l'usine dans ses propres laboratoires d'essai. Les laboratoires répondent aux exigences de la norme IATF 16949 ou DIN EN ISO 9001. L'accréditation conformément à la norme ISO/IEC 17025 n'est pas prévue pour les laboratoires internes.

5. Réclamations

5.1. Traitement des réclamations

Les réclamations reçues des clients sont traitées avec priorité et rigueur chez BECHEM. Avec l'approche d'amélioration continue des processus et des produits, BECHEM s'efforce toujours d'apporter des optimisations et d'agir de manière orientée client.

En appliquant le système 8D, les causes des éventuelles non-conformités sont analysées et des mesures contre la récurrence sont déterminées et mises en œuvre.

BECHEM informe ses clients par écrit de la réception de la réclamation et du début du traitement. Un rapport 3D est fourni sur demande concernant l'état des premières mesures. Afin de pouvoir analyser de manière exhaustive les défauts de qualité du produit, il est souvent nécessaire de fournir un échantillon du lot réclamé. Pour cette raison, le timing du rapport 8D est coordonné avec le client au cas par cas.

6. Recyclage

Un système de reprise existe exclusivement pour les fûts et conteneurs qui doivent être retraités en raison de l'adhésion de substances résiduelles. Dans ce cas, la collecte est effectuée par le système de reprise GVÖ (reprise payante des conteneurs de l'industrie des huiles minérales pour les petits conteneurs vidés qui étaient remplis d'huile ou de graisse).

D'autres types de conteneurs ne sont pas repris par BECHEM. Un accord général sur la facturation des coûts de disposition par le client ne peut pas être convenu.

7. Amélioration Continue et retours d'expérience

Dans le cadre de l'amélioration continue, BECHEM mène des réunions de qualité de routine à tous les niveaux.

Dans ces réunions, des aspects parfois quotidiens et stratégiques sont discutés, analysés et examinés. Dans le but d'augmenter l'efficacité et l'efficience dans toutes nos actions et activités, des mesures sont élaborées à partir de cela, qui sont principalement destinées à obtenir la satisfaction des parties intéressées. À cette fin, les méthodes d'analyse des causes profondes, telles que les 5 Pourquoi, Ishikawa, l'analyse par arbre des défaillances et le système 8D sont utilisées comme standard. Idéalement, les risques associés sont évalués et la transférabilité à d'autres produits et processus est vérifiée.

8. Autres documents applicables

MD_002-36_Conditions générales de vente et de livraison

MD_002-35_Directive d'expédition et d'emballage

Si des dispositions du présent guide entrent en conflit avec des dispositions d'accords contractuels individuels, les Conditions Générales de Vente et de Livraison ou la Directive d'Expédition et d'Emballage, la hiérarchie des normes suivante s'applique :

Contrats individuels

Conditions Générales de Vente et de Livraison de CARL BECHEM FRANCE

Directives d'Expédition et d'Emballage de CARL BECHEM GMBH

Directives d'Assurance Qualité de CARL BECHEM GMBH

9. Liste des abréviations

AIAG.....	Automotive Industry Action Group - <i>Groupe d'action de l'industrie automobile</i>
APQP.....	Advanced Product Quality Planning - <i>Planification avancée de la qualité des produits</i>
ASTM.....	American Society for Testing and Materials - <i>Société américaine pour les essais et les matériaux</i>
CAMDS.....	China Automotive Material Data System - <i>Système chinois de données sur les matériaux automobiles</i>
CmK	<i>Indice de capabilité à court terme</i>
CpK	<i>Indice de capabilité des processus</i>
DIN EN ISO 19011.....	<i>Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management</i>
EOP.....	End of Production - <i>Fin de production</i>
IATF	International Automotive Task Force - <i>Groupe de travail international sur l'automobile</i>
IMDS.....	International Material Data System - <i>Système international de données sur les matériaux</i>
ISO	International Organization for Standardization - <i>Organisation internationale de normalisation</i>
ISO/CEI 17025	<i>Exigences générales relatives à la compétence des laboratoires d'essais et d'étalonnage</i>
KVP.....	<i>Processus d'amélioration continue</i>
MSA	Measurement Systems Analysis - <i>Analyse des systèmes de mesure</i>
MTBF	Mean Time Between Failures - <i>Temps moyen entre pannes</i>
MTRR.....	Mean Time to Repair - <i>Temps moyen de réparation</i>
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series - <i>Série d'évaluations de la santé et de la sécurité au travail</i>
PPF	Production process and product release - <i>Processus de production et libération du produit</i>
PPM	<i>Parties par million</i>
PSCR.....	Product Safety and Conformity Representative - <i>Représentant pour la sécurité et la conformité des produits</i>
REACH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals - <i>Enregistrement, évaluation, autorisation et restriction des substances chimiques</i>
RoHS	Restriction of (the use of certain) Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment <i>Restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques/ électroniques</i>
SPC.....	Statistical Process Control - <i>Maîtrise statistique des procédés</i>
TPM.....	Total Productive Maintenance - <i>Total Productive Maintenance</i>
VDA.....	Automotive Industry Association - <i>Association des Industrie automobile</i>
VDA Band 2	VDA 2 Assurance of the quality of deliveries - <i>VDA 2 Assurance de la qualité des livraisons</i>
VDA 5.....	<i>Test de conformité des processus</i>

VDA 6.3 Audits de processus

Elaborateur : RUS

Révision/Approbation : AREN