

Procédure applicable sur le(s) site(s) de : Sites Français, Marocain et le personnel rattaché aux sites Français  
 Niveau de classification :  Public     Confidentiel     hautement confidentiel

### SOMMAIRE

- I. Objet
- II. Mise à jour
- III. Référence
- IV. Termes et Définitions
- V. Dispositions Générales
  - 1. Processus de Traitement des Appels
  - 2. Processus de Traitement des Plaintes
  - 3. Process de Traitement des Plaintes de Performance des Constructeurs Automobiles Membres de l'IATF
  - 4. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques des clients constructeurs Automobile membres de l'IATF
    - a. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Ford
    - b. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client GM
    - c. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Stellantis (ex-FCA EMEA/LATAM Regions)
    - d. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Stellantis (ex-FCA US LLC)
    - e. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Stellantis (ex-PSA)
  - 5. Suivi du processus de gestion des plaintes de performance IATF OEM

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
<b>Saiming FUNG</b> <i>Responsable Qualité et Performance</i>	<b>Cyril MAINGOT</b> <i>Secrétaire de la Marque</i>	<b>Pierrick BOUCHARD</b> <i>Directeur Certification</i>

## I. OBJET

Cette procédure fournit les modalités d'information, d'enregistrement et de traitement des appels et des plaintes à UTAC Certification.

Cette procédure s'applique à tout appelant ainsi qu'à UTAC Certification.

## II. MISE A JOUR

Les révisions de cette procédure et la désignation condensée des modifications sont mentionnées dans l'ordre chronologique de leur entrée en vigueur dans le tableau ci-dessous.

REVISIONS		MODIFICATIONS
NUMERO	DATE D'APPROBATION	
00	12 février 1998	Nouveau document. Annule et remplace la procédure MUT/CSQ/06 (révision 00)
01	18 novembre 1998	Tout le document. Nouvelle numérotation des paragraphes, nouveau logigramme.
02	05 avril 2000	Modifications du document.
03	27 avril 2001	Modifications du § 3.1
04	08 novembre 2004	Précision sur les règles à suivre dans le cas d'un recours portant sur une certification ISO/TS 16949
05	12 avril 2005	Ajout paragraphe 5.1.1 : contestation ne remettant pas en cause une décision de certification
06	15 mars 2007	Mise en conformité avec les procédures générales. Changement de codification et de logo. Remplace la FI.19.QE.06
07	20 juillet 2009	Suppression EN9100, intégration DCE
08	04 février 2015	Mise à jour du trigramme, Remplacement de CTS et CCQ par CC. Refonte complète du document. Changement du titre de la procédure (remplacement « Recours » par « Traitement des appels et des plaintes »)
09	17 janvier 2017	Intégration des exigences ISO17021-1 :2015 et Règles de reconnaissance IATF et son maintien
10	07 juin 2023	Refonte de la structure du processus du traitement des appels et des plaintes. Les plaintes de performances des constructeurs membres de l'IATF sont incluses dans la définition des plaintes., Ajout de la descriptions des exigences spécifiques des OEMs IATF concernant le processus de décertification de l'IATF 16949.
11	17 janvier 2024	La section 5 a été modifiée comme suit : La fréquence des revues périodiques pour le suivi des plaintes de performance IATF OEM a été précisée à toutes les deux semaines. Les rôles et responsabilités du Responsable du Schéma de Certification et de l'Expert Technique dans la coordination de ces revues ont été clairement définis et documentés.

### III. REFERENCES

Cette procédure est établie en conformité avec :

- NF EN ISO/CEI 17021-1:2015 Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management - Partie 1 : Exigences
- ISO 50003:2021 Systèmes de management de l'énergie - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management de l'énergie
- Règles pour la reconnaissance IATF et son maintien (*Edition du 1<sup>er</sup> novembre 2016*)
- IATF OEM Performance Complaint Management System Manual - Initial Release - February 2021

### IV. TERMES ET DEFINITIONS

**Appel** : Demande exprimée par écrit visant à reconsidérer une décision défavorable prise par à UTAC Certification au statut de la certification ou un résultat de l'audit de certification.

**Plainte** : Expression d'une insatisfaction autre qu'un appel, émise par une personne, ou une organisation auprès de UTAC Certification, relative aux activités de l'organisme, ou liée aux activités de certification dont UTAC Certification a la responsabilité.

### V. DISPOSITIONS GENERALES

UTAC Certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels et des plaintes.

Les informations à jour concernant les processus de traitement des demandes des plaintes et appels doivent être conservées en supports électroniques, publiés et rendus publiques sur le site internet [ww.utac.com](http://ww.utac.com), sans avoir à en faire la demande dans les zones géographiques qui entrent dans le périmètre d'action.

Les informations à jour concernant les processus de traitement des demandes des plaintes et appels doivent être fournies aux clients, et incluses dans la réunion de clôture de l'audit par le responsable de l'équipe d'audit.

Les enregistrements des plaintes et des appels ainsi que de toutes les corrections et actions correctives qui en découlent doivent être considérées comme des enregistrements relatifs aux clients certifiés.

Les informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (*par exemple plaignant, autorités de réglementation*) doivent être considérées comme confidentielles, conformément à la politique de UTAC Certification.

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels et aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant ou envers le plaignant.

Les informations des appels et des plaintes doivent être comprises comme éléments d'entrée de la revue de direction de UTAC Certification.

## 1. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS

Le processus de traitement des appels doit comprendre les éléments et les méthodes suivants :

### a. Réception de l'appel

L'appel doit être formulé par écrit par un représentant du client dans les deux mois à partir de la notification de la décision contestée via Le formulaire d'appel FO.CAI.PO5.001.

Pour que l'appel puisse être considéré comme valide, l'appelant doit spécifier la décision ou les éléments de décision contestés et exposer les motifs de la demande de réexamen. Il peut soumettre d'éventuelles pièces documentaires en appui de ses arguments.

À la réception de l'appel initiale, le pilote qualité doit l'enregistrer avec toutes les pièces justificatives et lui attribuer un code d'identification unique qu'il trouve dans l'application informatique de traitement des appels (Qalitel).

Le pilote qualité doit accuser réception immédiatement de chaque appel (*par exemple par courrier postal ou par courrier électronique*)

L'appel n'est pas suspensif de la décision de certification. Le processus d'appel ne doit impacter ni les délais de gestion des non-conformités ni ceux de retrait du certificat.

### b. Validation de l'appel

Une instance d'appel est désignée par le pilote qualité, et elle doit comprendre au moins un détenteur de droit de véto habilité pour examiner les résultats contestés ou la décision contestée.

Les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels doivent être différentes de celles ayant réalisé les audits et pris des décisions de certification.

L'instance d'appel peut proposer à l'appelant un entretien suivant la réception visant à expliquer les motifs de la décision et les étapes et implications de la procédure d'appel. L'entretien peut être réalisé dans les locaux de l'UTAC, par téléphone ou par visioconférence, ou être décliné par l'appelant.

### c. Examen de l'appel et décision

Pour l'examen du cas, l'instant d'appel a accès aux enregistrements de l'audit, aux enregistrements de la décision contestée, et au formulaire d'appel contenant les arguments de l'appelant. L'instant d'appel a la possibilité de collecter tout autre élément utile à l'examen.

La décision prise sur l'avis de l'instance d'appel est notifiée dans les 20 jours calendaires suivant la date de l'examen.

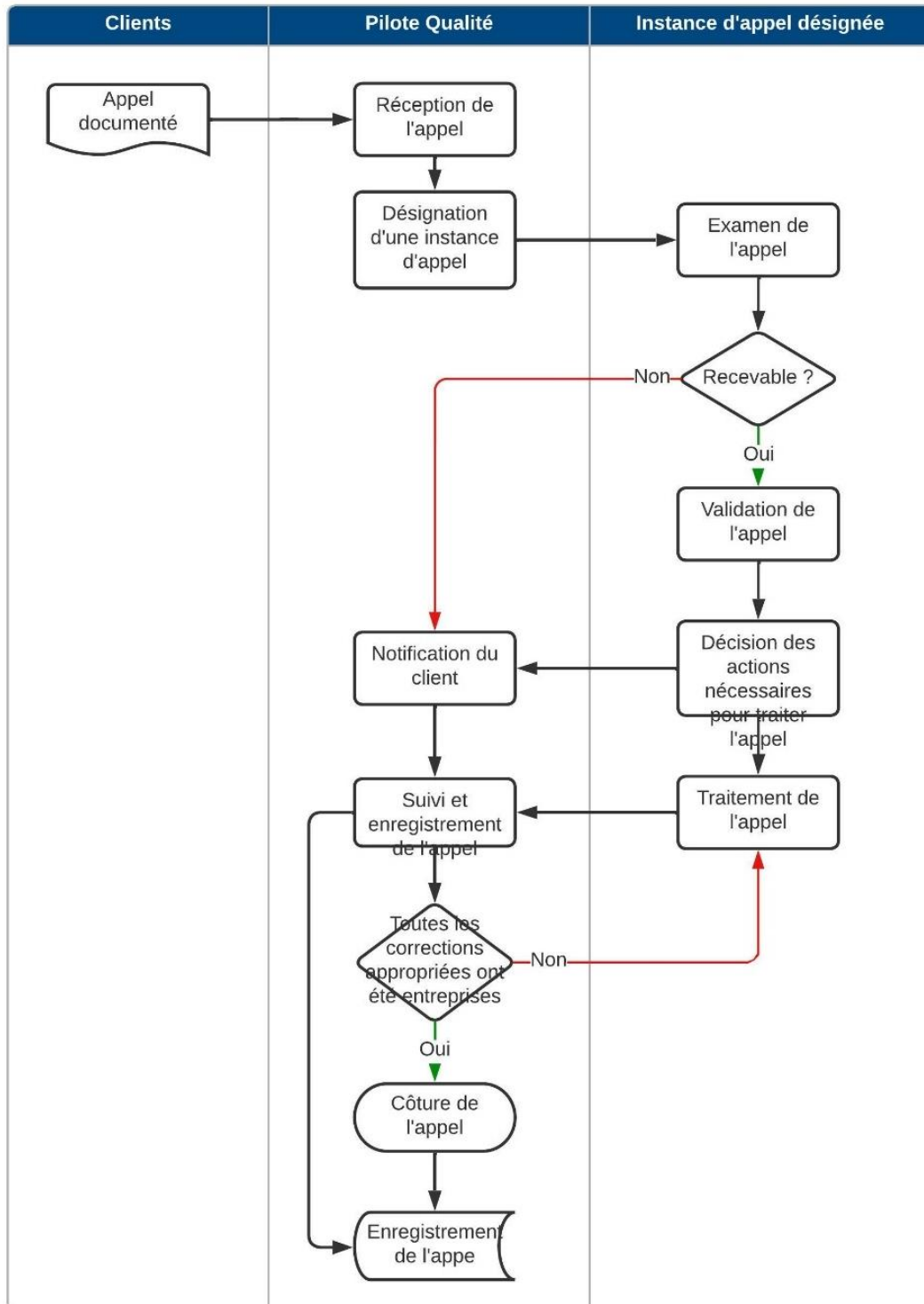
En l'absence de toute indication contraire dans la décision, la nouvelle décision remplace la décision contestée et s'applique à compter de la date de réception du courrier de notification de décision à l'appelant.

### d. Le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre :

Depuis l'appel initial, en passant par toutes les étapes du processus, jusqu'à la décision finale, le pilote qualité doit suivre le cheminement de l'appel.

Le pilote qualité doit communiquer toute action ou décision pertinente prise concernant l'appel, à l'appelant et au personnel concerné.

e. Vue d'ensemble du processus de traitement des appels



## 2. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans la mesure du possible, UTAC Certification doit accuser réception de la plainte et doit fournir au plaignant les rapports d'avancement et le résultat de la plainte.

Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle doit être examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié.

Toute plainte valide relative à un client certifié doit être notifiée au client certifié concerné dans un délai de 7 jours.

UTAC Certification doit également, si nécessaire, mener des actions pour éliminer les causes de non-conformités identifiées issues des plaintes valides afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Les actions correctives doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées.

Le processus de traitement des plaintes doit comprendre les éléments et les méthodes suivants :

### a. Réception de la plainte

Dès réception d'une plainte, UTAC Certification doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit la traiter.

Le pilote qualité est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider ou non celle-ci.

### b. Analyse de recevabilité et validation de la plainte

Ensuite, l'instance désignée pour le traitement de la plainte doit déterminer si la plainte relève du champ d'activité de UTAC Certification. Si la plainte relève de l'accréditation d'UTAC, le pilote qualité ou son représentant doit accuser réception de la plainte auprès du plaignant et lui fournir un délai pour l'enquête et la résolution.

Dans le cas contraire, le pilote qualité ou son représentant doit informer le plaignant que UTAC Certification n'est pas en mesure de traiter sa plainte.

Le pilote qualité ou son représentant doit enquêter sur la plainte, recueillir les informations pertinentes et identifier la cause profonde de la plainte. Il doit ensuite valider la plainte en déterminant si elle est fondée ou non, et si elle est une répétition ou non.

Si la plainte est fondée, le responsable qualité ou son représentant doit prendre les mesures correctives et préventives appropriées pour traiter la cause profonde de la plainte, y compris en informant le plaignant des mesures prises.

Si la plainte n'est pas fondée, le responsable qualité ou son représentant doit informer le plaignant du résultat et fournir une explication de la décision.

### c. Examen de la plainte et décision

La décision signifiée au plaignant doit être prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.

Le processus de retrait de certification doit être initialisé à la date de la réception d'une plainte provenant soit d'un constructeur automobile membre de l'IATF, de l'Oversight Office, ou de tout client automobile final du client ; ou de la réception de la notification par le client de sa mise sous statut spécial d'un constructeur automobile membre de l'IATF. Le client doit en avvertir UTAC Certification dans les dix jours calendaires ou selon les spécifications du client final.

UTAC Certification peut être amenée à réaliser des audits de clients certifiés avec un très court préavis ou inopinés, afin d'instruire des plaintes, ou pour enquêter sur des plaintes de performance.

**d. Suivi et l'enregistrement des plaintes, y compris les actions entreprises pour les résoudre :**

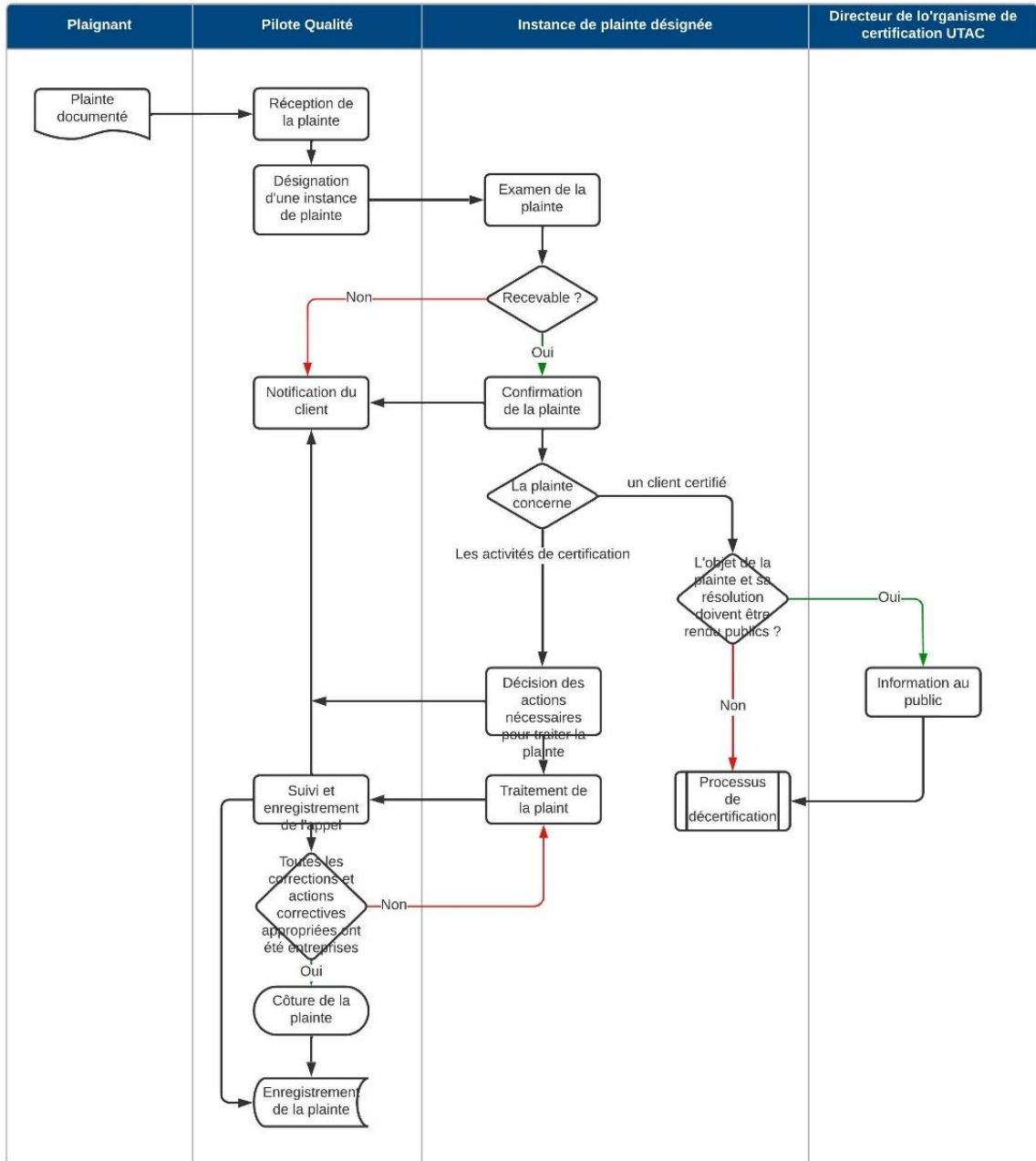
Dans la mesure du possible, le pilote qualité doit dûment aviser le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte.

UTAC Certification doit déterminer avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

**e. La vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.**

Assurance que toutes les corrections et actions correctives systémiques appropriées ont été entreprises.

**f. Vue d'ensemble du processus de traitement des plaintes**



### 3. Process de Traitement des Plaintes de Performance des Constructeurs Automobiles Membres de l'IATF

Les sections suivantes décrivent en détail chaque étape du processus de traitement des plaintes de performance des constructeurs membre de l'IATF, en indiquant qui est impliqué, quoi est entrepris, quand les actions sont effectuées, comment elles sont réalisées, où elles se produisent et pourquoi elles sont essentielles pour le maintien de la qualité et la satisfaction du client.

Ce processus permet de répondre efficacement aux plaintes, et aussi d'en tirer des données de sortie pour améliorer en continu nos processus et services.

#### a. Réception de la plainte

Le pilote qualité reçoit la plainte de performance d'un constructeur automobile membre de l'IATF. Cette plainte est généralement soumise par le biais du système de gestion des plaintes des OEM IATF dans la base de données IATF.

Elle arrive normalement dans un délai qui dépend de la nature du problème de performance identifié par le constructeur automobile.

#### b. Analyse de la situation

À la réception de la plainte, un détenteur du droit de veto habilité est désigné pour procéder immédiatement à une analyse de la situation pour déterminer la gravité de la situation et le risque pour les clients de l'organisation certifiée.

Cette analyse doit être complétée dans un délai maximal de vingt jours calendaires à partir de la date de début du processus de décertification.

#### c. Décision sur la suspension de la certification

Sur la base de l'analyse de la situation, le détenteur du droit de veto prend la décision de suspendre ou non le certificat dans un délai maximal de vingt jours calendaires à partir de la date de début du processus de décertification.

En cas de décision de suspension du certificat, celle-ci est communiquée au client dans un délai maximal de dix jours calendaires et la base de données IATF doit être mise à jour.

#### d. Plan d'actions correctives

En cas de suspension du certificat, le pilote qualité demande au client de fournir un plan d'action corrective dans un délai maximal de vingt jours calendaires à compter de la notification de la suspension. Le client effectue une auto-évaluation en tenant compte des exigences de ses responsabilités pour les anomalies identifiées.

La proposition d'analyse des causes et des actions correctives est ensuite soumise à l'approbation du détenteur du droit de veto chargé du traitement de la plainte.

Si la proposition d'analyse des causes et des actions correctives est rejetée, le client est informé de ce rejet. Dans ce cas, il est généralement demandé au client de soumettre une nouvelle proposition d'analyse des causes et d'actions correctives qui permet d'apporter des solutions précises et ciblées pour résoudre les problèmes identifiés et d'améliorer la performance.

#### e. Vérification de l'implémentation et de l'efficacité des actions correctives

Lorsque le client certifié a fourni le plan d'actions correctives, l'implémentation effective des actions correctives identifiées doit être vérifiées dans un délai maximal de quatre-vingt-dix jours calendaires à partir du début du processus de décertification.

Le détenteur du droit de veto doit recommander et justifier le mode de vérification de l'efficacité des actions correctives par l'organisme concerné. Cela peut se faire par le biais de la conduite d'un audit spécial sur site ou par tout autre mode de vérification approprié, en prenant en compte les exigences spécifiques des clients, le cas échéant.

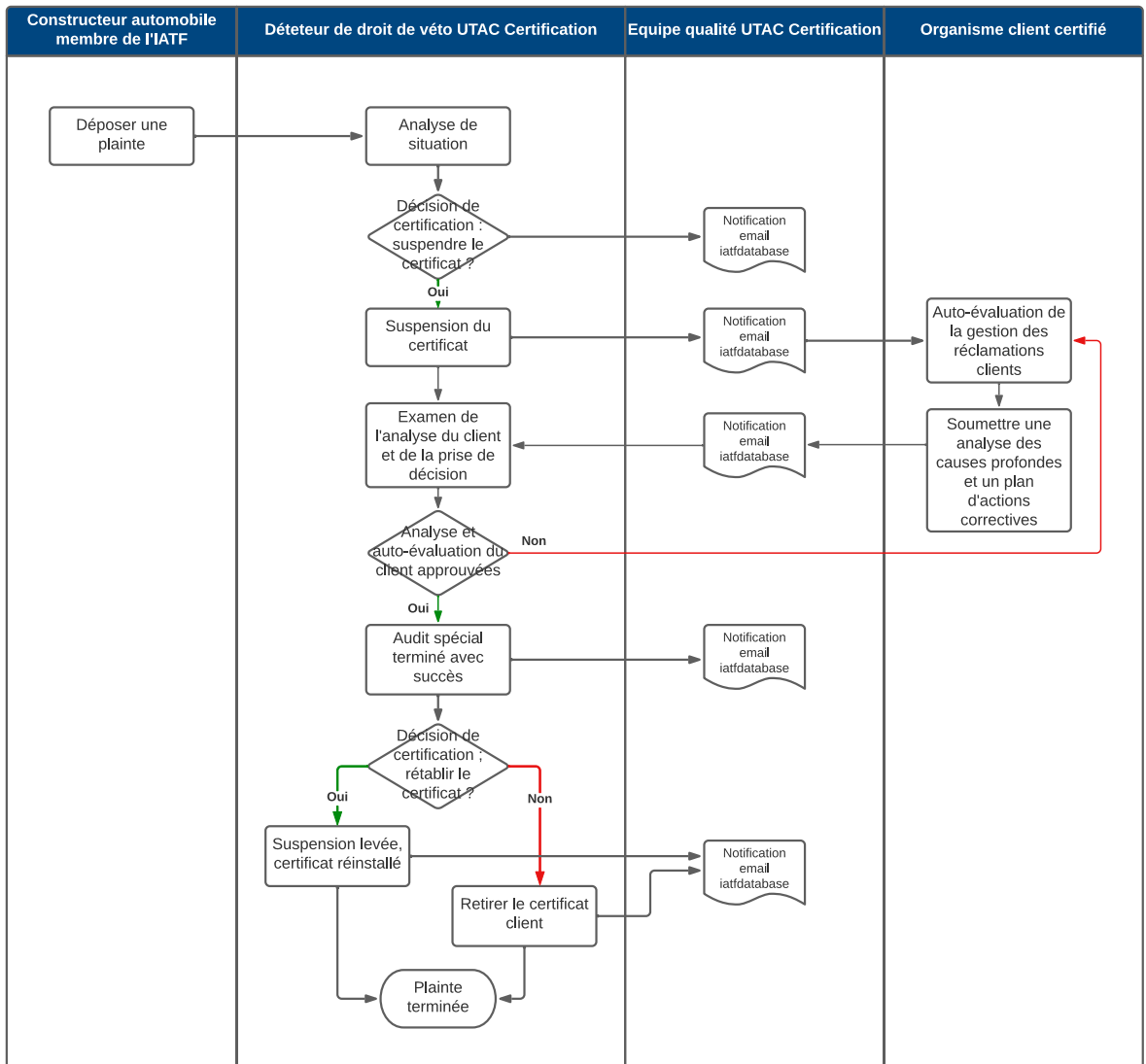
#### f. Décision finale

Enfin, l'organisme de certification décide de rétablir ou de retirer le certificat, ce qui inclut une décision de certification dans un délai maximal de cent-dix jours calendaires à partir du début du processus de décertification.

La décision est communiquée au client certifié dans un délai maximal de dix jours calendaires à partir de la décision.



**g. Vue globale du processus de traitement des plaintes de performance des constructeurs membres de l'IATF**



#### 4. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques des clients constructeurs Automobile membres de l'IATF

Lorsque des cas de plaintes sont identifiés pour lesquels des exigences spécifiques des clients constructeurs automobiles membres de l'IATF s'appliquent, il est impératif de suivre ces exigences dans le processus de décertification, lorsqu'elles existent.

Ces exigences peuvent inclure des étapes supplémentaires, des délais spécifiques, des critères de résolution particuliers, des rapports de suivi spécifiques, ou tout autre élément défini dans les documents CSR (*Customer Specific Requirements*) correspondants.

L'équipe chargée de la gestion des plaintes et des appels est responsable de l'identification et de la prise en compte de ces exigences spécifiques des clients.

Il est essentiel de se référer aux documents CSR correspondants pour connaître en détail les exigences spécifiques de chaque client constructeur automobile et d'appliquer ces exigences dans le processus de décertification de manière précise et cohérente.

##### a. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Ford

La gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Ford est une partie cruciale du processus de traitement des appels et des plaintes pour l'UTAC Certification. Cette section décrit les étapes à suivre pour la gestion des statuts spéciaux de Ford, conformément aux exigences du client.

###### i.) Révocation du statut Q1

###### ▪ Notification à l'organisme de certification

Lorsqu'un organisme client certifié reçoit une lettre de révocation Q1 de la part de *Ford Motor Company*, elle doit informer son organisme de certification de référence par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de cette lettre. La notification doit inclure toutes les informations pertinentes concernant la révocation du statut Q1.

###### ▪ Suspension immédiate de la certification

UTAC certification prend la décision de suspendre immédiatement la certification de l'organisme client certifié dès réception de l'avis de révocation Q1. Cette suspension doit être conforme aux règles définies dans le schéma de certification automobile pour l'IATF 16949, section 8.3.

###### ▪ Plan d'actions correctives et performance acceptable

Pour rétablir le statut Q1, l'organisme client doit démontrer au moins 6 mois de performance acceptable. UTAC certification peut lever la suspension du certificat IATF 16949 si les actions correctives de l'organisme client ont résolu les problèmes à l'origine de la révocation Q1.

###### ii.) Plainte de performance OEM IATF

Ford peut déposer une plainte de performance OEM IATF si elle rencontre un problème spécifique de performance qualité associé au système de management de la qualité de l'organisation. Cette plainte sera traitée conformément en suivant les autres sections et étapes de la présente procédure.

##### b. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client GM

Cette section décrit les étapes à suivre pour la gestion des statuts spéciaux de GM, selon les exigences spécifiques du client GM.

###### i.) Statut GM New Business Hold (NBH)

###### ▪ Notification à l'organisme de certification

Lorsqu'un organisme client certifié reçoit un avis de statut spécial *GM New Business Hold*, il doit le notifier à son organisme de certification dans les cinq jours ouvrables suivant la

réception de cet avis. La notification contient toutes les informations appropriées concernant le statut NBH de GM.

- **Suspension immédiate de la certification**

UTAC certification prend la décision de suspendre immédiatement la certification de l'organisation dès réception de l'avis de *GM New Business Hold*. Cette suspension doit être conforme aux règles définies dans le schéma de certification automobile pour l'IATF 16949, section 8.3.

- **Plan d'actions correctives**

En cas de suspension de certification due à une *GM New Business Hold*, l'organisme client doit élaborer un plan d'actions correctives dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'entrée en vigueur du NBH. Le plan d'actions correctives doit être conforme aux exigences de GM et inclure les éléments suivants :

- Les étapes de correction nécessaires pour résoudre les problèmes identifiés.
- Les responsabilités assignées à chaque partie prenante.
- Les délais spécifiques pour la mise en œuvre des actions correctives.
- Les indicateurs clés permettant d'évaluer l'efficacité du plan d'actions correctives.

- **Audit spécial sur site**

Avant de lever la suspension de certification, UTAC certification décide de réaliser un audit spécial sur site d'une durée appropriée afin de vérifier la mise en œuvre effective de toutes les actions correctives. Cet audit spécial doit être réalisé dans les 90 jours civils suivant la réception de l'avis de *GM New Business Hold*.

- **Levée de la suspension ou retrait de la certification**

Si la suspension de certification n'est pas levée dans un délai maximum de 110 jours civils à compter de la réception de l'avis de *GM New Business Hold*, UTAC certification doit procéder au retrait de la certification IATF 16949 de l'organisme client.

Toutefois, des exceptions à ce retrait peuvent être justifiées par écrit par UTAC certification, sur la base de son examen sur site de l'efficacité du plan d'actions correctives de l'organisation et d'un accord écrit obtenu du représentant autorisé du client GM.

ii.) **GM Quality Performance Requirements (GM QPR)**

- **Niveau de sourceabilité**

Tout organisme client certifié doit atteindre et maintenir un niveau de sourceabilité (*Sourceability Level*) de 3, 4 ou 5 selon les GM exigences de performance (*Quality Performance Requirements*). Si le niveau de sourceabilité de l'organisation est inférieur à 3, une plainte de performance est soumise contre l'organisme client certifié au nom de GM, ce qui déclenchera le processus de décertification conformément aux règles pour reconnaissance IATF 16949, sections 8.1-8.7.

iii.) **Controlled Shipping - Level 2 (CS II)**

- **Notification à l'organisme de certification**

Lorsqu'un organisme client certifié est placé en statut de *Controlled Shipping - Level 2 (CS II)*, elle doit en informer son organisme de certification dans les cinq jours ouvrables suivant cette notification.

- **Vérification des actions correctives**

UTAC certification doit vérifier lors des audits que des actions correctives efficaces sont en cours pour les activités CS II. Si des activités CS II sont closes, UTAC certification vérifie que les actions correctives ont été mises en œuvre et étendues à l'ensemble du site de l'organisation client pour des processus et/ou produits similaires. UTAC certification doit enquêter également sur les activités CS II qui ont été ouvertes et clôturées entre les audits de surveillance.

c. **Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Stellantis (ex-FCA EMEA/LATAM Regions)**

i.) **Plainte de performance OEM**

▪ **Initiation et Notification d'une plainte de performance OEM**

Stellantis peut déposer une plainte de performance OEM lorsqu'il est confronté à un problème spécifique de performance qualité de l'organisation, dont la cause pourrait être une non-conformité dans le système de management de la qualité de l'organisme client certifié.

Un courrier de notification est adressé à l'organisme de certification et au bureau de surveillance IATF indiquant l'identification du site de l'organisme client certifié concerné par la plainte, le résumé de la plainte, les éléments affectés de l'IATF 16949, et la demande d'une copie du dernier rapport d'audit du site de l'organisation.

▪ **Enquête sur la plainte de performance OEM**

À réception du courrier de notification de plainte de performance OEM, UTAC certification doit enquêter sur la plainte conformément à la section 8.0 des règles pour reconnaissance IATF 16949.

À la fin de leur enquête, l'organisme de certification doit informer Stellantis des conclusions et des actions entreprises, en répondant à l'initiateur de la notification.

**Note** : une plainte de performance OEM peut être déposée conjointement ou indépendamment d'une action de *Top Problem Supplier Location* (TPSL).

ii.) **Top Problem Supplier Location (TPSL)**

▪ **Notification de l'activité TPSL**

Lors de l'examen périodique des mesures de qualité IMQ et d'autres indicateurs clés de performance, Stellantis peut notifier certains sites de l'organisation qu'ils ont été identifiés comme étant une Localisation des Fournisseurs Problématiques Principaux (TPSL). La désignation TPSL indique la non-satisfaction de Stellantis quant à la performance qualité du site de l'organisation et lance un processus visant à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'amélioration de la performance.

▪ **Notification à l'organisme de certification**

Stellantis notifie l'organisme de certification de l'implication du site de l'organisation dans le processus TPSL en envoyant une copie du courrier de notification l'organisme de certification indiquant l'identification du site de l'organisme client certifié concerné, le résumé du processus, Les domaines spécifiques de problème, avec des données à l'appui, et la demande d'une copie du dernier audit du site concerné.

**Note** : La notification de l'activité TPSL à l'organisme de certification est à titre informatif seulement et ne constitue pas une plainte de performance OEM telle que décrite dans la section 8.1 des règles pour reconnaissance IATF 16949. Toutefois, Stellantis se réserve le droit de déposer une plainte de performance à tout moment dans le cadre du processus TPSL.

iii.) **New Business Hold (NBH) qualité**

▪ **Notification du New Business Hold (NBH)**

Lors de l'examen périodique des mesures de qualité IMQ et d'autres indicateurs clés de performance, Stellantis peut notifier à un organisme client certifié qu'il est placé en statut de *New Business Hold* (NBH). Cela indique que la performance qualité du site de

l'organisation est de manière persistante en dessous des attentes et qu'une action corrective est requise.

▪ **Suspension de la certification et actions à entreprendre**

Stellantis adresse un courrier de notification l'organisation, décrivant l'objet de la plainte et précisant les critères de sortie que l'organisation doit atteindre pour être retirée du statut NBH. Une notification distincte est adressée à l'organisme de certification de l'organisation et au bureau de surveillance IATF par courrier électronique indiquant l'identification de l'organisme client certifié concerné, le résumé e la plainte, les preuves étayant la plainte (courrier de notification et données supplémentaire si nécessaire), identification du représentant de la qualité des fournisseurs de Stellantis pour la plainte.

L'organisme de certification doit ensuite :

- Émettre une non-conformité majeure contre l'organisation et suspendre le certificat IATF 16949 de l'organisation conformément à la section 8.0 des règles pour reconnaissance IATF 16949.
- Fournir à Stellantis des copies du dernier audit de recertification de l'organisation et de tous les audits de surveillance ultérieurs.

**Note** : Si l'organisme de certification rétablit le certificat de l'organisation, l'organisation restera en statut NBH au-delà de la date de rétablissement pendant que Stellantis surveille les mesures de qualité IMQ et d'autres indicateurs clés de performance. Si l'efficacité des actions correctives mises en œuvre ne peut pas être vérifiée, Stellantis renverra la question à l'organisme de certification de l'organisation et à l'office de surveillance pour une enquête plus approfondie. Le site de l'organisation restera en statut NBH.

Lorsque les critères de sortie établis pour l'organisation ont été atteints, Stellantis lève le statut de New Business Hold, levant ainsi les sanctions commerciales et qualité associées les sanctions imposées par d'autres processus de Stellantis peuvent rester en place, et informe l'organisme client certifié concernée, l'organisme de certification et le bureau de surveillance IATF.

Si l'organisme de certification retire le certificat à la fin du processus conformément à la section 8.0 des règles, les responsables des achats et de la qualité des fournisseurs de Stellantis élaboreront un plan conjoint pour l'organisation qui restreindra les activités commerciales futures ou travaillera à améliorer les processus et la performance à un niveau qui soutient les efforts de recertification de l'organisation.

**Note** : Si un organisme client candidat à la certification IATF 16949 est placé en statut NBH avant que l'audit étape 2 ne soit effectué, UTAC certification ne doit pas effectuer l'audit étape 2 tant que le statut NBH n'est pas levé, ou que la direction de la qualité des fournisseurs de Stellantis notifie par écrit l'organisation et l'organisme de certification que l'audit étape 2 peut être poursuivi.

Si le site de l'organisation est placé en statut NBH après un audit étape 2, un transfert ou un audit de re-certification, mais avant que le certificat ne soit délivré, l'organisme de certification doit :

- Suspendre immédiatement le certificat existant, le cas échéant.
- Émettre le nouveau certificat conformément aux règles,
- Ensuite suspendre immédiatement le nouveau certificat. Le cas échéant, la suspension du certificat précédent doit être levée.

#### d. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Stellantis (ex-FCA US LLC)

##### i.) **Plainte de performance OEM**

###### ▪ **Initiation et Notification d'une plainte de performance OEM**

Stellantis (ex-FCA US LLC) peut déposer une plainte de performance OEM lorsqu'il est confronté à un problème spécifique de performance qualité d'un organisme client certifié, dont la cause pourrait être une non-conformité dans le système de management de la qualité de l'organisation en adressant un courrier de notification au bureau de surveillance IATF concerné indiquant l'identification du site de l'organisme certifié et son organisme de certification, le résumé de la plainte, les éléments impacté de l'IATF 16949, et la demande d'une copie du dernier rapport d'audit du site concerné.

###### ▪ **Enquête sur la plainte de performance OEM**

À réception du courrier de notification de plainte de performance OEM, l'organisme de certification doit enquêter sur la plainte conformément à la section 8.0 des règles. Les conclusions de l'enquête sur la plainte de performance OEM peuvent être utilisées par Stellantis pour décider de placer ou non le site de l'organisation en *Top Problem Supplier Location* (TPSL) ou en *New Business Hold* (QNBH).

##### ii.) **Top Problem Supplier Location (TPSL)**

###### ▪ **Notification de l'activité TPSL**

Stellantis peut notifier à des sites spécifiques d'un organisme client certifiés qu'ils ont été identifiés comme étant des fournisseurs à problèmes *Top Problem Supplier Location* (TPSL), sur la base d'examen périodique des mesures de qualité GEBS et d'autres indicateurs clés de performance, La désignation TPSL indique la non-satisfaction de Stellantis concernant la performance qualité du site client certifié et lance un processus visant à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'amélioration de la performance.

###### ▪ **Notification à l'organisme de certification**

Stellantis notifie l'organisme de certification de l'implication du site de l'organisation dans le processus TPSL en envoyant une copie du courrier de notification indiquant l'identification du site client concerné, le résumé du processus, les domaines spécifiques du problème avec les données à l'appui, et la demande de fournir une copie du dernier rapport d'audit du site client concerné.

**Note :** La notification de l'activité TPSL à l'organisme de certification est à titre informatif seulement et ne constitue pas une plainte de performance OEM telle que décrite dans la section 8.1 des règles. Cependant, Stellantis se réserve le droit de déposer une plainte de performance à tout moment dans le cadre du processus TPSL.

##### iii.) **New Business Hold (QNBH) qualité**

###### ▪ **Notification du New Business Hold (QNBH)**

Stellantis peut notifier à une organisation qu'elle a été placée en statut de *New Business Hold* (QNBH), sur la base d'examen périodique des mesures de qualité GEBS et d'autres indicateurs clés de performance. Cela indique que la performance qualité du site de l'organisation est de manière persistante en dessous des attentes et qu'une action corrective est requise.

###### ▪ **Suspension de la certification et actions à entreprendre**

Stellantis adresse un courrier de notification l'organisation, décrivant le résumé de la plainte et identifiant les critères de sortie que l'organisation doit atteindre pour être retirée du statut

QNBH. Stellantis dépose également une plainte de performance OEM dans un courrier distinct adressé au bureau de surveillance de l'organisme de certification de l'organisme client certifié par courrier électronique.

À la fin du processus conformément à la section 8.0 des règles pour reconnaissance IATF 16949, l'organisme client restera en statut QNBH pendant que Stellantis surveille les mesures de qualité GEBSC et d'autres indicateurs clés de performance. Lorsque les critères de sortie QNBH établis pour l'organisation ont été atteints, Stellantis lève le statut de *Quality New Business Hold*, levant ainsi les sanctions commerciales et qualité associées (*les sanctions imposées par d'autres processus de Stellantis peuvent rester en place*), et informe les sites de l'organisation concernés, l'organisme de certification et le bureau de surveillance IATF.

Si l'organisme de certification retire le certificat à la fin du processus conformément à la section 8.0 des règles, les responsables des achats et de la qualité des fournisseurs de Stellantis élaboreront un plan conjoint pour l'organisation qui restreindra les activités commerciales futures ou travaillera à améliorer les processus et la performance à un niveau qui soutient les efforts de recertification de l'organisation.

Si un site client cherche à obtenir la certification IATF 16949, mais est placé en statut QNBH avant que l'audit étape 2 ne soit effectué, L'organisme de certification ne doit pas effectuer l'audit étape 2 tant que le statut QNBH n'est pas levé, ou que la direction des opérations des fournisseurs de Stellantis notifie par écrit l'organisme client et l'organisme de certification que l'audit étape 2 peut être poursuivi.

Si un site client est placé en statut QNBH après un audit étape 2, un transfert, une transition ou un audit de recertification, mais avant que le certificat ne soit délivré, l'organisme de certification doit :

- Suspendre immédiatement le certificat existant, le cas échéant.
- Délivrer le nouveau certificat conformément aux règles.
- Ensuite suspendre immédiatement le nouveau certificat conformément aux règles pour reconnaissance IATF 16949. Si applicable, la suspension du certificat précédent doit être levée.

#### e. Gestion des statuts spéciaux selon les exigences spécifiques du client Stellantis (ex-PSA)

##### i.) Processus d'escalade

Lorsqu'un site de production d'un fournisseur génère trop de perturbations, Stellantis peut mettre en place un processus d'escalade qui comprend des contre-mesures adaptées à la performance du fournisseur selon un processus échelonné, pouvant entraîner des sanctions appliquées contre le fournisseur, y compris la possibilité de déposer une plainte auprès de l'organisme de certification pour entamer le processus de décertification.

##### ii.) Statut spécial

Ce processus d'escalade mis en œuvre par PSA (niveau 1, niveau 2 ou NBH) ne doit **PAS** être considéré comme un "statut spécial" au regard des règles pour reconnaissance IATF 16949.

En fonction de l'analyse sur la situation d'escalade, Stellantis se réserve le droit de demander l'initiation du processus de décertification si une violation des exigences de l'IATF 16949 ou des exigences qualité de Stellantis est identifiée. Dans une telle situation, un état de "statut spécial" par rapport à l'IATF 16949 est notifié au fournisseur par écrit, avec copie à l'organisme de certification.

##### ▪ Suspension de la certification et enquête

En cas de "statut spécial" clairement établi par Stellantis comme expliqué ci-dessus, l'organisme de certification doit suspendre le certificat et enquêter sur la plainte conformément à la section 8.0 des règles pour reconnaissance. À la fin de leur enquête, l'organisme de certification doit informer Stellantis de leurs conclusions et des mesures prises.

## 5. Suivi du processus de gestion des plaintes de performance IATF OEM

Dans le cadre de la gestion des plaintes de performance IATF OEM, des revues périodiques sont organisées toutes les deux semaines sous la coordination du Responsable du Schéma de Certification et de l'Expert Technique.

Ces revues ont pour objectifs de :

- garantir l'efficacité et la conformité du traitement des plaintes de performance IATF OEM,
- évaluer l'avancement des plaintes et des mesures correctives,
- de détecter et de résoudre rapidement les problèmes, assurant ainsi la satisfaction des parties prenantes.

Chaque session examine les plaintes traitées, analyse les données recueillies, les problèmes récurrents, et propose des actions d'amélioration.

Les conclusions et les décisions de chaque revue sont soigneusement documentées. Ces comptes rendus servent de référence pour les actions futures et garantissent la transparence du processus.