

Réf : 2017-001
De : Service Commercial / Service Système Qualité & Amélioration Continue
A : A destination de tous les clients
Date : 11 sept 2017
Sujet : Règles de fonctionnement des spécifications clients et exigences clients

Madame, Monsieur,

Dans un souci d'amélioration continue de notre processus de revue de contrat, afin de pas détériorer nos délais d'envoi des accusés de réception (AR), et pour assurer une complète cohérence sur l'ensemble des données réceptionnées, nous tenons à vous communiquer nos règles de gestion concernant vos spécifications clients et vos exigences clients.

- ⇒ Une spécification client est un document officiel du client qui contient un certain nombre d'exigences clients.
- ⇒ Une exigence client est un besoin exprimé dans une spécification client, pour expliciter un point particulier.

Nous constatons, dans de nombreuses commandes clients, de plus en plus d'exigences clients directement détaillées, point par point, dans le corps de la commande. De plus, ces exigences peuvent ne pas être cohérentes avec des exigences contenues dans les spécifications.

Nous ne pouvons pas garantir une cohérence entre les spécifications et les exigences.

De plus, nous considérons qu'il y a un risque de perturbations dans notre fonctionnement global d'intégrer des exigences au sein de nos processus et de notre organisation, si elles ne sont pas intégrées dans une spécification client.

Par conséquent, nous attirons votre attention sur nos différentes règles de fonctionnement ci-dessous :

- R1** - La prise en compte des **spécifications** est possible si la spécification est :
 - a. numérotée et indiquée dans la gestion documentaire propre du client
 - b. approuvée par le client : signature et nom d'une personne autorisée chez le client
 - c. diffusée de manière officielle : n° et indice de la spécification indiquée dans votre commande ou si dans la spécification elle-même, vous précisez qu'elle est applicable à toutes vos commandes.
- R2** - Sans précision de l'indice de la spécification dans votre commande, l'indice en notre possession est considéré comme le dernier en vigueur.
- R3** - Pour toute spécification manquante, une réserve sera formulée sur notre accusé de réception (AR). Nous vous laissons le soin, suite à l'analyse de cette AR de nous faire parvenir les spécifications concernées (sauf si disponible sur votre site internet ou sur votre portail, en respectant les règles associées).
- R4** - Nous n'implémentons pas vos **exigences** si :
 - d. elles ne sont pas décrites dans une spécification
 - e. elles sont explicitées directement dans un email
 - f. elles sont détaillées ligne à ligne directement dans le corps de votre commande.
- R5** - Les spécifications mises à disposition sur votre site internet pourront être prises en compte seulement si l'indice de cette spécification est appelé dans la commande client et si ces spécifications nous concernent.
- R6** - Les spécifications mises à disposition sur un portail client pourront être prises en compte seulement après accord entre les 2 parties. De plus, des modalités de fonctionnement du portail devront nous être communiquées : explications du fonctionnement dans un mode d'emploi + envoi d'un identifiant et d'un mot de passe + mise en place d'un email automatique qui nous informe d'un changement sur le portail : nouvelle spécification ou mise à jour d'une spécification nous concernant.
- R7** - Nos conditions générales de ventes prévalent sur toutes vos conditions générales d'achat.
- R8** - Dans le cas où vous cascadez les spécifications de vos propres clients (aussi appelé « spécifications de rang 2 »), nous ne pouvons pas les analyser et les déployer, en tant que telles. En effet, il nous est impossible de savoir ce qui nous est applicable en tant que fournisseur du fournisseur. Nous vous demandons donc d'intégrer les exigences des spécifications de rang 2 dans vos propres spécifications.

Restant persuadée que vous comprendrez notre position et toujours dans l'esprit de ne pas détériorer notre performance, nous restons à votre disposition pour plus d'informations.