

Réf : 2022-005
De : Service Commercial / Service Conformité Système
A : Tous les clients
Date : 13/05/2022
Sujet : Prise en compte des spécifications 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/ou indicée dans la gestion documentaire propre du client
- b. Diffusée de manière officielle : n° et/ou 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
- c. Dans une langue connue : français ou anglais.

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 en entête et/ou pied de page dans 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. De plus, nous ne pouvons pas engager notre responsabilité sur un niveau de conformité avec vos propres clients puisque nous ne contrôlons pas les opérations effectuées sur notre produit dans votre entreprise. Nous vous demandons donc de les intégrer dans vos propres spécifications.
- R9** – Nous n'intégrons pas de modèles clients dans notre organisation et nos processus Amphenol. Nous répondons aux exigences normatives ou exigences clients par l'application de nos modèles et méthodologies propres.
- R10** – Comme décrit dans votre spécification, nous considérons que le dernier indice reçu de votre part est applicable à vos commandes, même dans les cas où un indice inférieur est appelé dans ces dernières ; il est de votre responsabilité d'assurer la cohérence entre ces documents.
- R11** – L'intégration automatique des messages via les Portails clients ne permet pas d'intégrer et de prendre en compte vos éventuelles spécifications demandées. Le système de portail mis à disposition par nos clients n'est pas paramétré pour gérer ces informations et les traiter. Les systèmes Portail ou EDI ne permettent pas aussi, de vous fournir de statut à chacune de vos spécifications. Toutes les éventuelles spécifications devront donc être envoyées et traitées par votre moyen de communication qualité habituel.
- R12** – Si un modèle de matrice client doit être rempli, il nous sera transmis en même temps que la spécification à analyser ; dans le cas contraire nous répondrons sur notre propre modèle de matrice et déclinons toute demande ultérieure de complétude d'une matrice client.

Restant persuadés 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.