

République du Togo

Travail-Liberté-Patrie

Ministère chargé de l'Aviation Civile



**MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS
DE L'AGENCE NATIONALE
DE L'AVIATION CIVILE**

1^{ère} édition/révision 00/ Janvier 2018

Approuvé par

Directeur Général



LATTA Dokisime Gnana

N° de contrôle : 06



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 2 | 14

1. ADMINISTRATION

1.1. VALIDATION DU MANUEL

ACTIONS	NOM ET PRENOMS	FONCTION	DATE	SIGNATURE
REDACTION	SOULE Safiou	Chef Service Approvisionnement et Logistique	23 JAN. 2018	
VALIDATION	NAMONI Tchékéré	Directeur Administratif, Financier et des Ressources Humaines	25 JAN. 2018	
CONTROLE DE LA CONFORMITE	TIASSOU Kossi	Chef Service Qualité	07 FEV 2018	
APPROBATION	LATTA Dokisime Gnama	Directeur Général	08 FEV 2018	





MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 3 | 14

1.2. LISTE DES DESTINATAIRES

DESTINATAIRE	N° COPIE	VERSION
DG	01	Electronique et Papier copie
DAFRH	02	Electronique et Papier copie
DIQ	03	Electronique
SERVICE QUALITE	04	Electronique
DOCUMENTATION	00	Electronique et Papier original
SERVEUR ANAC (GED)	05	Electronique
SITE ANAC	06	Electronique



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 4 | 14

1.3. ENREGISTREMENT DES REVISIONS

EDITION	REVISION	DATE DE REVISION	MOTIF DE REVISION
01	00	23/01/2018	Création du manuel



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 5 | 14

1.4. LISTE DES AMENDEMENTS

PAGE	NOMBRE AMENDEMENT	DATE AMENDEMENT	MOTIF D'AMENDEMENT



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 6 | 14

TABLE DES MATIERES

1. ADMINISTRATION	2
1.1. VALIDATION DU MANUEL	2
1.2. LISTE DES DESTINATAIRES	3
1.3. ENREGISTREMENT DES REVISIONS	4
1.4. LISTE DES AMENDEMENTS	5
2. DEFINITIONS ET ACRONYMES	7
2.1 DEFINITIONS	7
2.2 ACRONYMES	7
3. OBJECTIFS ET DOMAINES D'APPLICATION	8
4. POLITIQUE QUALITÉ ACHATS	9
5. ORGANISATION DES ACHATS	9
6. CONDITIONS GENERALES D'ACHAT DES BIENS ET SERVICES	10
7. AGREMENT D'UN FOURNISSEUR	11
8. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES	11
9. TRAITEMENT DES NON CONFORMITÉS	12
10. ÉVALUATION DU FOURNISSEUR	13
11. LISTE DES ANNEXES	14



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 7 | 14

2. DEFINITIONS ET ACRONYMES

2.1 DEFINITIONS

Agrément : Autorisation administrative d'exercer une profession, une activité ou de fournir les produits dans un domaine déterminé.

Action corrective : Mesure destinée à supprimer les causes d'une non-conformité avérée

Evaluation : Vérification périodique de la pertinence, de l'efficience, de l'efficacité, de l'impact, de la viabilité économique et financière, et de la viabilité d'un projet dans le contexte des objectifs qui lui ont été assignés.

Fournisseur/prestataire de service agréé : Fournisseur/prestataire de service autorisé à fournir des composants, matériaux, produits ou articles, systèmes ou services particuliers/désignés/spécifiques à l'ANAC.

Produit non conforme : résultat d'une prestation ou livraison de l'entreprise ne répondant pas aux spécifications

2.2 ACRONYMES

ANAC : Agence Nationale de l'Aviation Civile

DAFRH : Direction Administrative, Financière et des Ressources Humaines

DG : Direction Générale

DIQ : Direction Inspection et Qualité

FDS : Fiche de Données de Sécurité

GED : Gestion Electronique des Documents

LOG : Logistique

MANL : Manuel



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018

REVISION N°00-23/01/2018

Page 8 | 14

3. OBJECTIFS ET DOMAINES D'APPLICATION

La satisfaction de nos clients et notre démarche d'amélioration continue en interne, imposent que les fournitures ou prestations achetées respectent les critères de Qualité et Délais spécifiés dans les commandes ou dans les contrats.

L'objectif du présent Manuel est de donner aux fournisseurs de l'ANAC l'ensemble des principes qui permettent d'obtenir la Qualité des produits et services et qui constituent notre base de travail en commun.

Le but est que nos fournisseurs prennent connaissance et mettent en application les modes de fonctionnement présentés dans ce Manuel.

Ce Manuel s'applique à tous les fournisseurs, prestataires de services et sous-traitants ayant un partenariat d'affaire avec l'ANAC.

Les familles d'Achats concernées sont les suivantes :

- Les fournitures de bureau et consommables informatiques ;
- Le matériel et mobilier de bureau ;
- Le matériel informatique ;
- Le matériel roulant ;
- Le matériel de télécommunication ;
- Les produits d'entretien ;.....

Les familles de prestation de services et travaux concernées sont les suivantes :

- Entretien et réparation du matériel et mobilier de bureau ;
- Entretien et réparation du matériel informatique ;
- Entretien et réparation des climatiseurs ;
- Entretien et réparation du matériel roulant ;
- Entretien et nettoyage des bureaux ;
- Entretien des espaces verts ;
- Surveillance et gardiennage des locaux ;
- Agencement et d'installation ;
- Génie civil, bâtiments et travaux publics ;



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018
REVISION N°00-23/01/2018

Page 9 | 14

- Peinture ;
- Electricité ;
- Restauration.....

4. POLITIQUE QUALITÉ ACHATS

La Politique Qualité Achats de l'ANAC est basée sur la volonté d'atteindre avec ses fournisseurs le zéro défaut dans la livraison des biens et services.

L'atteinte des résultats de l'ANAC dépend aussi de la qualité et de la compétitivité des produits achetés.

Le service approvisionnement et logistique de l'ANAC a pour mission de rechercher les fournisseurs les plus compétitifs, en qualité des produits, coûts et délais de livraison. Au-delà de la conformité des produits achetés, il doit également rechercher des fournisseurs pérennes, capables d'assurer une veille technologique des produits en fonction des évolutions réglementaires.

Le service approvisionnement et logistique de l'ANAC a mis en place une organisation permettant de construire un panel fournisseurs et de les engager dans une démarche d'assurance Qualité et d'amélioration continue.

Les fournisseurs retenus seront ceux qui s'engagent dans le mode de fonctionnement décrit dans ce Manuel.

5. ORGANISATION DES ACHATS

Le service approvisionnement et logistique de l'ANAC est organisé en plusieurs niveaux de responsabilités et de domaines d'actions :

- Le Responsable approvisionnement/logistique (Responsable Qualité Fournisseurs) ;
- Les Acheteurs ;
- Le magasinier ;

	MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS	ANAC-TOGO/LOG/MANL 001 EDITION N°01-23/01/2018 REVISION N°00-23/01/2018 Page 10 14
---	--	--

6. CONDITIONS DE COMMANDE DES BIENS ET SERVICES

- Le service approvisionnement et logistique est informé systématiquement de toute communication entre fournisseurs et les autres services de l'ANAC ;
- La relation avec le fournisseur est pilotée par le responsable approvisionnement et logistique ;
- Le fournisseur étant le plus compétent dans son métier, doit orienter l'acheteur et le technicien dans le sens de solutions entrant dans les règles de l'art et tenant compte des évolutions techniques et environnementales ;
- Tout achat ou prestation est formalisé par une commande et/ou un contrat ;
- Toute fourniture ou prestation sans commande préalable présente un risque de ne pas être réglée ;
- Les produits sont définis suivant les cas:
 - Dans un dossier d'appel à concurrence ;
 - Dans le contrat ou la commande ;
 - Dans le cahier des charges ou la spécification ;
 - sur plan ;
 - sur catalogue et spécification technique du fournisseur ;
- Les spécifications et les contrats définissent les fournitures. En cas de contradiction entre les spécifications du contrat et le Manuel, la hiérarchie descendante des documents est la suivante :
 - la commande ;
 - le contrat ;
 - la spécification propre au produit ;
 - la spécification pour une famille de produits ;
 - le Manuel Qualité Fournisseurs de l'ANAC
- Les conditions générales d'Achats sont jointes **en annexe 3**.

	MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS	ANAC-TOGO/LOG/MANL 001 EDITION N°01-23/01/2018 REVISION N°00-23/01/2018 Page 11 14
---	--	--

7. AGREMENT D'UN FOURNISSEUR

Les fournisseurs sont jugés sur leur capacité et aptitude à répondre aux exigences de l'ANAC et du produit à acheter.

Cette évaluation est basée sur :

- L'analyse documentaire de la réponse au questionnaire en **annexe 1** ;
- Des visites d'évaluation sur site du fournisseur ;

Ainsi, un fournisseur entre dans le panel des fournisseurs agréés par l'ANAC s'il respecte les conditions suivantes :

- satisfaction des conditions d'exercice du commerce ;
- professionnalisme (notoriété dans le domaine) ;
- qualité des articles et /ou des services ;
- solidité financière ;
- capacité à faire face aux besoins ;
- probité morale ;
- être en règle avec le fisc.

L'ANAC délivre l'agrément qu'aux fournisseurs ayant atteint une moyenne minimale de 70% à l'issue de l'évaluation. Toutefois, compte tenu du nombre limité de fournisseurs à agréer par domaine, l'ANAC ne retiendra que les meilleurs.

L'Agrément n'est valide que pour un an.

La grille d'agrément est jointe en **annexe2**

8. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

Fiches de Données de Sécurité :

Pour tout produit chimique, produit pétrolier, huile ou graisse commandé en grande quantité, le fournisseur communiquera à l'ANAC la FDS (Fiche de Données de Sécurité) du produit. Et ceci, également, à la suite de chaque mise à jour de la FDS considérée.

	MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS	ANAC-TOGO/LOG/MANL 001 EDITION N°01-23/01/2018 REVISION N°00-23/01/2018 Page 12 14
---	--	--

Conformité réglementaire :

Le fournisseur veille au respect des exigences réglementaires environnementales.

9. TRAITEMENT DES NON CONFORMITÉS

Le but de la démarche est d'identifier formellement les problèmes de façon à inciter le fournisseur à mettre en place des plans d'actions pour résoudre les problèmes et éviter le renouvellement des incidents.

Définition d'une réclamation au fournisseur :

Une non- conformité est constatée et réclamée au fournisseur dans les cas suivants :

- Erreur administrative découverte à l'arrivée des produits ;
- Non-respect du délai demandé entraînant une perturbation ;
- Défaut découvert à la livraison ou à l'utilisation;
- Tout écart par rapport à la commande ou au contrat.

La réclamation est envoyée le plus tôt possible au fournisseur ou à la personne désignée au préalable par le fournisseur. Elle est envoyée suivant les cas, par le Responsable Approvisionnement et logistique, après avoir précisé sur le document les actions demandées au fournisseur.

Obligations du fournisseur :

- Répondre sous 48h pour préciser l'action immédiate mise en œuvre ;
- Prévenir la personne chargée du suivi de la réclamation de la prise en compte de la réclamation ;
- Diffuser le plan d'actions correctives à la date demandée (en général sous 15 jours)

Ce plan doit correspondre aux causes énoncées et doit préciser les délais et les responsables des actions.

- Retourner à la personne chargée du suivi de la réclamation, le document complété après mise en place des actions et vérification de leur efficacité.

Impact financier

- L'impact financier des réclamations est calculé par l'ANAC et communiqué au fournisseur : frais de remise en état, coûts administratifs, commande de dépannage, coût de tri et reprise, coût de transport exceptionnel,...

Ces coûts sont précisés dès que possible et dans tous les cas après la remise en conformité.

10. ÉVALUATION DU FOURNISSEUR

A partir des éléments d'entrée de la spécification, il s'agit de se prononcer sur la capacité du fournisseur agréé à satisfaire les besoins de l'ANAC.

Le fournisseur retenu est évalué pour vérifier le maintien de ses mêmes capacités et aptitudes à fournir le produit à commander.

Cette évaluation est basée sur ses prestations au cours de l'année et porte sur les critères en **annexe4**.

L'ensemble de ces critères donne une note sur 100 qui permet de juger la performance absolue du fournisseur, de la comparer à celle des autres fournisseurs, et de vérifier l'efficacité de la démarche d'amélioration continue demandée. Le responsable approvisionnement et logistique (Responsable Qualité fournisseurs) envoie au fournisseur chaque début d'année un bilan de cette évaluation avec l'objectif demandé pour l'année suivante.

Cette évaluation est faite par semestre soit deux fois par an.

Note finale : Supérieure à 80 % Relation maintenue sans conditions

Entre 65 % et 80 % $\Rightarrow$ Relation maintenue sous condition
d'amélioration. Appliquer la Procédure
liée au traitement des non-conformités et
aux actions correctives

Inférieure à 65 % Fin de la relation



MANUEL QUALITE DES FOURNISSEURS

ANAC-TOGO/LOG/MANL 001

EDITION N°01-23/01/2018
REVISION N°00-23/01/2018

Page 14 | 14

11. LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : LE FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES FOURNISSEURS

ANNEXE 2 : LE FORMULAIRE D'EVALUATION DES FOURNISSEURS A AGREER

ANNEXE 3 : LE FORMULAIRE DES CONDITIONS GENERALES D'ACHATS

ANNEXE 4 : LE FORMULAIRE D'EVALUATION DES FOURNISSEURS AGREES