



IATF - International Automotive Task Force

IATF 16949:2016 – **Interprétations Validées**

La première édition de l'IATF 16949 a été publiée en octobre 2016 pour application au 1er janvier 2017. Les Interprétations Validées (SI) qui suivent dans ce document ont été établies et approuvées par l'IATF. Sauf mention contraire, les Interprétations Validées, sont applicables dès publication.

Le texte révisé apparaît en ~~bleu biffé~~ pour les suppressions, en **bleu** pour les ajouts.

Une Interprétation Validée (SI) précise ou modifie l'interprétation d'une règle ou d'une exigence et devient alors elle-même la référence pour déterminer une non-conformité.

- SI 1-11 publiées en avril 2018, en vigueur en juin 2018.
- SI 8 révisée en juin 2018, en vigueur en juillet 2018.
- SI 10 révisée en juin 2018, en vigueur en juillet 2018.
- SI 12-13 publiées en avril 2018, en vigueur en juillet 2018.
- SI 14-15 publiées en novembre 2018, en vigueur en janvier 2019.
- SI 16-18 publiées en octobre 2019, en vigueur en janvier 2020.
- **SI 4 révisée et publiée en août 2020, en vigueur en septembre 2020**
- **SI 19 publiée en août 2020, en vigueur en octobre 2020**



NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
1	3.1 Termes et définitions du secteur automobile	<p>Exigences du client</p> <p>Ensemble des exigences spécifiées par le client (par exemple contraintes techniques ou commerciales, exigences relatives aux produits ou aux processus de fabrication, de conditions générales et d'exigences spécifiques du client, etc.)</p> <p>Lorsque l'organisme audité est un constructeur automobile, une filiale d'un constructeur automobile, ou une entreprise en participation (JV) avec un constructeur automobile, la notion appropriée de client est spécifiée par le constructeur automobile, ses filiales ou JV.</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>Les exigences Client sont développées par les constructeurs automobiles pour application dans leur chaîne d'approvisionnement selon la nature des process de réalisation du produit. En conséquence, lorsque les producteurs de véhicules sont certifiés, ils définissent la manière dont l'approbation de leurs clients ou leurs expressions de besoin sont gérées.</p>
2	4.4.1.2 Sécurité du produit	<p>L'organisme doit disposer de processus documentés pour la gestion des produits et des processus de fabrication liés à la sécurité des produits, qui doivent inclure les dispositions suivantes, sans toutefois s'y limiter :</p> <p>a) → m) (...)</p> <p>NOTE : Une approbation spéciale de documents ou d'exigences dont le contenu traite de la sécurité peut être exigée par le client ou par les processus internes de l'organisme. est une autorisation supplémentaire donnée par la fonction (généralement le client) qui est responsable pour approuver les documents dont le contenu traite de la sécurité.</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>Clarifier toute confusion possible relative à la revue d'approbation spéciale concernant des documents ou des exigences dont le contenu traite de la sécurité.</p>



NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
3	6.1.2.3 Plans d'urgence	<p>L'organisme doit :</p> <ul style="list-style-type: none">a) → b) (...)c) élaborer des plans d'urgence pour assurer la continuité d'approvisionnement dans l'éventualité de n'importe laquelle des situations suivantes : défaillances d'un équipement-clé (voir également clause 8.5.6.1.1), interruption due à des produits, à des processus ou à des services fournis par des prestataires externes, catastrophes naturelles récurrentes, incendies, interruptions de la livraison de certains services "publics" (eau, électricité, gaz, ...), cyber-attaques sur les systèmes d'information, pénurie de main-d'œuvre, perturbations d'infrastructures ; <p>Motif de la modification :</p> <p>Les organismes doivent se préparer à la possibilité de cyber-attaques susceptibles de neutraliser ou gêner leurs opérations de production ou logistiques, incluant les cas de logiciels rançonneurs. Les organismes doivent garantir qu'ils sont préparés à faire face à une cyber-attaque.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
<p style="text-align: center;">4 Révisée</p>	<p style="text-align: center;">7.2.3 Compétence des auditeurs internes</p>	<p>L'organisme doit avoir un (des) processus documenté(s) pour vérifier les compétences des auditeurs internes sur la base de toutes les exigences définies par l'organisme et/ou les exigences¹ spécifiques du client. Pour plus d'informations sur les compétences d'auditeur, se référer à l'ISO 19011. L'organisme doit tenir à jour une liste des auditeurs internes qualifiés.</p> <p>Les auditeurs du système de management de la qualité les auditeurs des processus de production et les auditeurs de produit¹ doivent être capables de démontrer qu'ils possèdent, au minimum, les compétences suivantes :</p> <p style="padding-left: 40px;">a) → e) (...)</p> <p>De plus, Au minimum¹, les auditeurs de processus de production doivent démontrer leur connaissance technique vis-à-vis du (des) processus de fabrication à auditer, y compris l'analyse de risques du (des) processus (comme l'AMDEC de processus) et le plan de surveillance.</p> <p>Au minimum¹, les auditeurs de produit doivent démontrer leurs compétences dans la compréhension des exigences relatives au produit et dans l'utilisation des instruments de mesure et d'essai pertinents, destinés à vérifier la conformité du produit.</p> <p>Quand des formations sont dispensées Si le personnel de l'organisme dispense la formation¹ pour acquérir ces compétences, des informations documentées doivent être conservées pour démontrer les compétences du formateur vis-à-vis des exigences mentionnées plus haut.</p> <p style="padding-left: 40px;">f) ... g)²</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>¹Distinguer les exigences de compétence pour les auditeurs du système de management de la qualité, les auditeurs de processus de production et les auditeurs de produit. Clarifier les attentes sur la compétence des formateurs dans le cas des formations dispensées en interne.</p> <p>²Confirmer que les exigences f) et g) sont incluses dans la SI.</p>



NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
5	<p>7.5.1.1 Documentation relative au Système de Management de la Qualité</p>	<p>Le Manuel Qualité doit, au minimum, inclure ce qui suit :</p> <p>a) → c) (...)</p> <p>d) un document (par exemple une matrice par exemple une matrice, une table, une liste ou une matrice) indiquant où, dans le système de management de la qualité de l'organisme, sont prises en compte les exigences spécifiques client.</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>Quelques bureaux de certification et organismes souhaitaient obtenir la clarification du fait qu'une matrice n'était pas un document obligatoire. Une matrice est simplement l'une des multiples méthodes acceptables. Le format utilisé est laissé à la discrétion de l'organisme.</p>
6	<p>8.3.3.3 Caractéristiques spéciales</p>	<p>L'organisme doit utiliser une approche pluridisciplinaire pour établir, documenter et mettre en œuvre son (ses) processus pour identifier des caractéristiques spéciales, incluant celles déterminées par le client et par l'analyse de risques réalisée par l'organisme. Cette approche doit inclure ce qui suit :</p> <p>a) L'indication des toutes les caractéristiques spéciales dans les documents produit et/ou de production plans (comme exigé), les analyses de risques appropriées (comme l'AMDEC Process), les plans de surveillance et les instructions de travail pour les opérateurs ; les caractéristiques spéciales sont identifiées par des marquages spécifiques et sont cascadées à travers chacun de ces documents précisées dans les documents de production qui indiquent la création de, ou les contrôles requis pour, ces caractéristiques spéciales;</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>Clarifie la documentation des caractéristiques spéciales dans les plans de définition du produit et/ou de fabrication.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
7	8.4.2.1 Type et étendue de la maîtrise – Supplément	<p>L'organisme doit avoir un processus documenté pour identifier les processus sous-traités et sélectionner les types et l'étendue des contrôles utilisés pour vérifier la conformité des produits, processus et services fournis par des prestataires externes aux exigences internes de l'organisme et aux exigences du client.</p> <p>Le processus doit inclure les critères et les actions pour escalader ou pour réduire les types et étendue des contrôles et des activités de développement basées sur la performance des fournisseurs et l'évaluation des risques liés au produit, matériaux, ou service.</p> <p>Lorsque des caractéristiques ou des composants passent le système de management de la qualité de l'organisme sans validation ou contrôle, l'organisme devra s'assurer que les contrôles appropriés sont en place au point de production.</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>Clarifier les responsabilités de l'organisme concernant la gestion des caractéristiques produit non contrôlées par elle-même.</p>

<p style="text-align: center;">8 Révisée</p>	<p style="text-align: center;">8.4.2.3 Développement du système de management de la qualité des prestataires externes</p>	<p>L'organisme doit exiger de ses fournisseurs de produits et services automobile, de développer, appliquer et améliorer un système de management de la qualité (SMQ) avec pour objectif final pour les organisations éligibles de devenir certifiées sur la base de la présente norme de SMQ du secteur automobile.</p> <p>En utilisant une approche par les risques, l'organisme est tenu de définir un niveau minimum acceptable ainsi qu'un objectif de développement du SMQ pour chaque fournisseur.</p> <p>certifié ISO 9001, Sauf autorisation contraire donnée par le client (par exemple, item a) ci-dessous), un SMQ certifié ISO 9001 est le niveau initial minimal acceptable de développement. Fondé sur la performance actuelle et le risque potentiel pour le client, l'objectif est d'emmener les fournisseurs selon la progression suivante du développement de leur SMQ : avec comme objectif final de devenir certifié sur la base de la présente norme de SMQ du secteur automobile. Sauf indication contraire de la part du client, la séquence suivante devrait être appliquée pour atteindre cette exigence</p> <ul style="list-style-type: none">a) Conformité à l'ISO 9001 par des audits seconde partie ;b) → a) (...)c) → b) (...)d) → c) (...)e) → d) (...) <p>NOTE: Le niveau minimum acceptable de développement du SMQ peut consister en la conformité à l'ISO 9001 par des audits seconde-partie, si cela est autorisé par le client</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>Clarification sur la progression attendue du développement du SMQ des fournisseurs. Cela supporte le concept d'approche par les risques souligné au travers de la Section 8.4 de la présente norme. Clarification supplémentaire à destination des organisations non éligibles à la certification au standard IATF16949 (ex : fournisseurs de ferrailles, transport par camion des entreprises de frêt, ...).</p>
----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
9	8.7.1.1 Autorisation du client pour une dérogation	<p>L'organisme doit obtenir une dérogation ou une "acceptation d'écart" du client avant de continuer le processus de fabrication chaque fois que le produit ou les processus de fabrication diffèrent de ceux acceptés.</p> <p>L'organisme doit obtenir l'autorisation du client avant toute "utilisation en l'état" ou toutes dispositions de retouche réparations (voir 8.7.1.5) du produit non conforme. Si des sous-composants sont réutilisés dans le processus de fabrication, cette réutilisation des sous-composants doit être clairement communiquée au client dans la demande de dérogation ou d'acceptation d'écart.</p> <p>Motif de la modification : Clarification des exigences et élimination d'une contradiction en rapport avec l'acceptation du client associée aux retouches.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
<p style="text-align: center;">10 <i>Révisée</i></p>	<p style="text-align: center;">7.1.5.3.2. Laboratoire externe</p>	<p>Un laboratoire externe/commercial/indépendant utilisé par l'organisme pour des prestations de contrôle, essais et étalonnage doit avoir un descriptif d'activité qui inclut la capacité à réaliser les prestations de contrôle, essais et étalonnage demandés, et aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le laboratoire doit être accrédité selon l'ISO/CEI 17025 ou son équivalent national (i.e. CNAS-CL01 in China) par un organisme d'accréditation (signataire) de l'ILAC MRA (International Laboratory Accreditation Forum Mutual Recognition Arrangement - www.ilac.org) ou un équivalent national et doit inclure les prestations concernées de contrôle, essais et étalonnage dans le domaine d'application de l'accréditation (certificat) ; les certificats d'étalonnage ou les rapports d'essais doivent porter la marque (logo) d'un organisme d'accréditation national, ou • il doit exister une preuve que le laboratoire est accepté par le client. <p>Motif de la modification : Certaines organisations ont trouvé les exigences d'accréditation de laboratoire pour des installations externes/commerciales/indépendantes de laboratoire utilisées pour l'inspection, le test, ou des services de calibrage la clarification, confuses et nécessitant quelques explications. Clarification sur les exigences et attentes d'accréditation des laboratoires</p>



NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
11	<p>8.5.6.1.1. Modification provisoire des moyens de maîtrise des processus</p>	<p>L'organisme doit identifier, documenter et tenir à jour une liste des moyens de maîtrise des processus, incluant les contrôles, les mesures, les essais et les dispositifs anti-erreurs, ceci inclus, les moyens principaux, les méthodes dégradées ou alternatives approuvées. La liste des contrôles de processus devra inclure les contrôles de processus initiaux, la sauvegarde approuvée et les méthodes alternatives, lorsque celles-ci existent.</p> <p>Motif de la modification : Clarification sur le fait que chaque commande de processus principal a une méthode de secours ou alternative. Clarification sur le fait qu'une méthode de secours ou alternative existe et que ces méthodes de secours ou alternatives sont incluses dans une liste maintenue par l'organisation. Disposer d'une commande de processus alternative pour chaque contrôle principal n'est pas une exigence.</p>
12	<p>5.1.1.2. Efficacité et efficience des processus</p>	<p>La direction doit passer en revue les processus de réalisation du produit l'efficacité et l'efficience du système de management de la qualité. et les processus supports afin d'évaluer et d'améliorer leur efficacité et leur efficience. les processus de réalisation du produit l'efficacité et l'efficience du système de management de la qualité. et les processus supports afin d'évaluer et d'améliorer leur efficacité et leur efficience. Les résultats des activités de revue de processus doivent être inclus dans les données d'entrée de la revue de direction (voir clause 9.3.2.1).</p> <p>Motif de la modification : Clarification sur le fait que tous les processus ne nécessitent pas une mesure d'efficience. L'organisation doit déterminer quels sont les processus qui nécessitent une mesure d'efficience en accord avec le système de management de la qualité interne. De plus, le système de résolution de problème de l'organisation se doit d'avoir une revue d'efficacité conduite par le management de l'organisation.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
13	<p>9.3.2.1. Éléments d'entrée de la revue de direction – Supplément</p>	<p>Les éléments d'entrée de la revue de direction doivent comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les coûts de non qualité (coûts de non-conformité internes et externes) ; b) les mesures d'efficacité des processus ; c) les mesures d'efficacité des processus de réalisation produit, lorsqu'applicable ; d) la conformité produit ; e) les études de faisabilité de la fabrication en cas de modification d'activités au regard des opérations existantes et de nouvelles installations ou de nouveaux produits (voir clause 7.1.3.1) ; f) la satisfaction du client (voir clause 9.1.2 de l'ISO 9001) ; g) la confrontation des performances aux objectifs de maintenance ; h) la performance en termes de garantie (si applicable) ; i) l'analyse des tableaux de bord d'indicateurs fournisseur du client (le cas échéant) ; j) l'identification des potentiels retours en clientèle (réseau) au travers d'analyse de risques (par exemple, AMDEC processus) ; k) les incidents en clientèle avérés et leur impact sur la sécurité ou l'environnement. <p>Motif de la modification : Clarification sur le fait que tous les processus ne nécessitent pas une mesure d'efficacité. L'organisation doit déterminer quels sont les processus qui nécessitent une mesure d'efficacité en accord avec le système de management de la qualité interne.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
14	9.2.2.2. Audit du système de management de la qualité	<p>L'organisme doit auditer l'ensemble des processus du SMQ sur un cycle d'audit de trois ans, selon un programme annuel, et mettant en œuvre l'approche processus afin de vérifier sa conformité à cette norme de Système de Management de la Qualité du secteur Automobile.</p> <p>A l'occasion de ces audits, l'organisme doit sélectionner des exigences SMQ spécifiques du client afin de vérifier leur prise en compte réelle.</p> <p>Un cycle complet d'audit s'étend sur 3 ans. L'audit de management pour les processus individuels, qui sont à auditer durant le cycle de 3 ans, doit être défini sur la base de la performance interne/externe et en fonction de la gestion de risques. Les organismes doivent maintenir une justification quant à la fréquence d'audits de leurs processus. L'ensemble des processus doit être audité sur la période de trois ans (cycle d'audit) afin d'être conforme aux attendus du standard IATF. Cela est valable, également, pour l'ISO9001 ainsi que pour les CSR (Customer Specific Requirements).</p> <p>Motif de la modification : Clarification sur le fait qu'un cycle d'audit s'entend sur une durée de trois années. Annulation de la FAQ 18 du standard IATF16949 et déplacement du 2nd paragraphe de la FAQ 18 dans la SI14. Clarification que tous les processus internes du SMQ doivent être audités durant ces trois années.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
15	3.1 Termes et définition du secteur automobile	<p>Logiciel embarqué Le logiciel embarqué est un logiciel dédié, stocké au sein d'un système électronique automobile (typiquement composant électronique ou ROM) spécifié par le client ou comme partie intégrante d'un système électronique. Dans le cadre du standard IATF16949, les parties ou fonctions contrôlées par un logiciel embarqué doivent être développées dans un contexte automobile. (I.e. passagers, utilitaires légers, camions, bus et motocyclettes) ; Cf. Rules pour la reconnaissance IATF et son maintien, 5eme Edition, Section 1.0, Eligibilité pour la certification à l'IATF16949. NOTE : Les logiciels de contrôle des processus de fabrication (machine, outils, ...) ne sont pas concernés dans ce cadre.</p> <p>Motif de la modification : Clarification sur le terme logiciel embarqué et son périmètre d'application. Annulation IATF16949 FAQ10.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
16	<p>9.3.2.1 Éléments d'entrée de la revue de direction – Supplément</p>	<p>Les éléments d'entrée de la revue de direction doivent comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les coûts de non qualité (coûts de non-conformité internes et externes) ; b) Les mesures d'efficacité des processus ; c) Les mesures d'efficience des processus ; d) La conformité produit ; e) Les études de faisabilité de la fabrication en cas de modifications d'activités au regard des opérations existantes et de nouvelles installations ou de nouveaux produits (voir clause 7.1.3.1) ; f) La satisfaction du client (voir clause 9.1.2 de l'ISO 9001) ; g) La confrontation des performances aux objectifs de maintenance ; h) La performance en termes de garantie (si applicable) ; i) L'analyse des tableaux de bord d'indicateurs fournisseur du client (le cas échéant) ; j) L'identification des potentiels retours en clientèle (réseau) au travers d'analyse de risques (par exemple, AMDEC processus) ; k) Les incidents en clientèle avérés et leur impact sur la sécurité ou l'environnement. l) Un résumé des résultats des mesures aux étapes spécifiées pendant la conception et le développement des produits et des processus, le cas échéant ; <p>Motif de la modification : Dans la section « 8.3.4.1 Surveillance », le résumé des résultats des mesures aux étapes spécifiées de la conception et de l'élaboration des produits et des processus était requis comme entrant pour la revue de la direction ; cependant il n'a pas été affiché dans la section 9.3.2.1. Les mesures peuvent tenir compte par exemple du calendrier, des couts ou de la faisabilité.</p>



NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
17	6.1.2.3 Plans d'urgence	<p>L'organisme doit :</p> <ul style="list-style-type: none">a) – d)e) Tester périodiquement l'efficacité des plans d'urgence (par exemple, simulations, en fonction de ce qui est le plus approprié) ; <p>Les tests de cybersécurité peuvent comprendre des simulations d'attaque, une surveillance régulière de menaces précises, l'identification des dépendances et la priorisation des vulnérabilités. Les tests sont appropriés au risque de perturbation des clients ;</p> <p>Remarque : les tests de cybersécurité peuvent être gérés à l'interne par l'organisation ou en sous-traitance, le cas échéant.</p> <p>Motif de la modification :</p> <p>La cybersécurité est un risque croissant pour la durabilité de la fabrication dans toutes les installations de fabrication y compris l'automobile. Les organisations et les OC ont également déterminé que les tests d'urgence devaient être clarifiés. Cette mise à jour fournit des détails sur ce qui doit être mis à l'essai dans le cadre de la validation d'un plan d'urgence de cyberattaque.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
18	7.1.3.1 Planification relative aux usines, aux installations et aux équipements	<p>L'organisme doit utiliser une approche pluridisciplinaire, incluant un système d'identification et de réduction des risques pour la conception et l'amélioration des plans d'une usine, d'une installation et d'un équipement. Pour la conception des plans d'implantation d'un site, l'organisme doit :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Optimiser le flux des matières, la manutention des matières et l'utilisation à valeur ajoutée de l'espace au sol, y compris, la maîtrise des produits non conformes ; etb) Faciliter le flux synchrone des produits, si approprié, etc) Mettre en œuvre la cyber protection des équipements et des systèmes utilisés dans la fabrication. <p>Motif de la modification : La cybersécurité ne se limite pas aux fonctions de soutien et aux bureaux utilisant des ordinateurs. La fabrication utilise également des contrôles et des équipements informatisés qui seraient à risque de cyberattaque. Cet ajout oriente la mise en œuvre des mesures de protection nécessaires pour assurer l'exploitation et la production continues afin de répondre aux exigences des clients.</p>

NUMÉRO	RÉFÉRENCE IATF 16949	INTERPRÉTATION VALIDÉE
19	<p>8.4.2.4 Suivi des prestataires externes</p>	<p>L'organisme doit avoir un processus et des critères documentés pour évaluer la performance des fournisseurs et être en mesure d'assurer la conformité aux exigences internes et clients pour les produits, processus et services fournis par des prestataires externes.</p> <p>Au minimum, les indicateurs suivants, pour la performance des fournisseurs doivent être pilotés :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la conformité aux exigences des produits livrés ; b) les ruptures d'approvisionnement de l'usine client, incluant les blocages de parc (véhicules bloqués sur parc de stockage) et les livraisons bloquées ; c) les performances de livraison ; d) le nombre et l'occurrence des suppléments de fret. <p>Si elles sont fournies par le client, (...) dans son pilotage de la performance de ses fournisseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> e) ...f) <p>Motif de la modification : Les suppléments de fret sont déjà inclus dans l'exigence 9.1.2.1. relative à la satisfaction client. Mesurer la fréquence des suppléments de fret des prestataires externes n'entre pas dans le périmètre du système de management de la qualité de l'organisme, il s'agit d'une mesure interne des performances des prestataires externes.</p>