



DIRECTION RÉGIONALE DE L'INDUSTRIE,
DE LA RECHERCHE ET DE L'ENVIRONNEMENT
DE BOURGOGNE

www.bourgogne.drir.e.gouv.fr



sous-direction
équipements sous pression
nucléaires

Monsieur le Directeur,

En 2005, les fabrications des équipements sous pression nucléaires du forgeron Creusot Forge ont été émaillées de nombreux incidents : nombre de rebuts important, écarts constatés par le BCCN au cours des inspections de fabrication et par les constructeurs dans le cadre de leurs actions de surveillance, ...

Comme je vous l'ai rappelé dans ma lettre en référence 1, il vous appartient, conformément à l'article 4 de l'arrêté ministériel du 10 août 1984, de veiller à ce que les contrats notifiés à Creusot Forge incluent des dispositions permettant l'application dudit arrêté, et d'exercer ou de faire exercer sur les prestations de Creusot Forge une surveillance permettant de s'assurer de l'application des dispositions notifiées.

Ces incidents récurrents et l'absence de réaction de votre part ont conduit le BCCN à organiser une inspection chez votre fournisseur Creusot Forge.

Synthèse

A l'issue de la revue documentaire effectuée chez votre fournisseur le 11 avril 2006, il m'a semblé que les documents suivants constituaient les dispositions notifiées permettant l'application de l'arrêté qualité :

- SGAQ ;
- FRA/N/100 rév. E ;
- ISO 9001 rév. 2000 ;

Ce sont donc ces documents qui ont servi de référentiel pour l'inspection.

L'inspection a été réalisée le 26 et 27 avril 2006 par les inspecteurs du BCCN et de la DRIRE Bourgogne. Les dispositions mises en œuvre dans le cadre des thèmes suivants ont été examinées (documentation et application) :

- Politique et revue de direction ;
- Ecoute client et satisfaction ;
- Ressources humaines ;
- Revue des exigences ;
- Achats / Fournisseurs ;
- Production et préparation du service ;
- Planification ;
- Amélioration continue ;
- Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure ;
- Audit interne.

A l'issue de cette inspection, 16 constats ont été établis par les inspecteurs. La fiche de constat est jointe en annexe.

Demands d'actions correctives

Demande 1 Il vous appartient de statuer sur le classement de ces constats (non-conformité, remarques, point d'amélioration...), au regard de la conformité au référentiel contractuel que vous avez défini dans vos commandes.

Vous voudrez bien me faire parvenir votre analyse de ces constats ainsi que les éventuelles actions correctives ou préventives que vous souhaitez voir apporter par votre fournisseur.

Demande 2 Vous voudrez bien m'indiquer si ces constats avaient été établis et documentés dans le cadre de la surveillance dont vous avez la responsabilité, et les dispositions que vous aviez été amené à prendre. Dans le cas contraire, vous me fournirez l'analyse de vos méthodes de surveillance afin de déterminer les lacunes qui ont conduit à ne pas identifier les écarts relevés.

Demande 3 - L'article 2 de l'arrêté du 10 août 1984 stipule que « l'exploitant identifie les activités que lui-même ou ses prestataires exercent et qui influent sur la qualité des éléments importants pour la sûreté » Les opérations de fabrication font partie du champ d'application de cet arrêté.

Il est donc de votre responsabilité, et non pas de celle de vos fabricants ou de leurs sous-traitants, de définir les activités concernées par la qualité dans ces opérations de fabrication. Vous me fournirez votre analyse concernant l'adéquation de la SGAQ à l'arrêté du 10 août 1984 et sa pertinence à répondre à ses exigences.

Vous voudrez bien me faire parvenir vos réponses dans un délai qui n'excédera pas 3 mois.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

P/Le chef du BCCN
L'Ingénieur Divisionnaire
de l'Industrie et des Mines

J-C VAN HOECKE

Inspection du BCCN
Fiche de constats

Date de l'inspection : 26 et 27 avril 2006

Lieu : Le Creusot

Ingénieur pilote du BCCN : Anne-Cécile SIGWALT

Autres ingénieurs : Stéphane GITKOFF (BCCN), Patrick ROBINEAU (DRIRE Bourgogne)

Représentant mandaté du constructeur (CPP) / de l'exploitant (CSP) : M. PRIN (EDF CIPN)

Fabricant : Creusot Forge

Objet : Application de l'arrêté du 10 août 1984

Ingénieurs du BCCN

Constructeur (CPP) / Exploitant (CSP)

<u>N°</u>	<u>Constats</u>	<u>Observations</u>
1	Lors de la revue de direction réalisée le 13/01/2006, le constat de la non atteinte d'un objectif est établi (objectif de fiches de non conformités < 35 pour un résultat observé de 51). Les causes sont analysées. Cet objectif est maintenu pour 2006 ; toutefois les besoins en ressource nécessaire à l'atteinte de cette objectif ne font pas partie des éléments de sortie de la revue de direction tels que définis par la procédure PRM 009.	RAS. → § 563. Réponse - 50.
2	La procédure PRO 019 « écoute client » prévoit des éléments « critères et mesures » de la satisfaction client (EQ et SC) Les comptes rendus mensuels établis par le service commercial alimentant cette écoute client sont basés sur un modèle d'enregistrement qui définit des critères différents. Par ailleurs, les commerciaux n'utilisent pas systématiquement ces critères.	§ 8.2.1
Signatures des ingénieurs du BCCN		Signature du représentant mandaté du constructeur (CPP) / de l'exploitant (CSP)

<u>Ingénieurs du BCCN</u>		<u>Constructeur (CPP) / Exploitant (CSP)</u>
<u>N°</u>	<u>Constats</u>	<u>Observations</u>
3	Les résultats de la réunion stratégique des 8 et 9 décembre 2005 avec le client MHI n'ont pas alimenté le processus de mesure de la satisfaction de clients. Les réunions de ce type (top management) qui font partie de l'écoute client ne sont pas identifiées comme tel.	
4	Le contrat MMP-0046 relève du droit anglais. L'entreprise n'a pas défini dans les compétences nécessaires au chargé de la revue de contrat (responsable commercial) celles qui permettent d'évaluer la capacité de l'entreprise à satisfaire cette exigence (et le risque associé).	
5	Dans la procédure CF PR 040, la définition d'un « produit incertain » n'est pas explicite et peut prêter à confusion (pièce forgé ou thermocouple ?)	
6	Pour les étalonnages internes des thermocouples, l'incertitude d'étalonnage des étalons secondaires et des instruments de travail est limitée à l'incertitude de l'étalon primaire. La contribution des autres facteurs potentiels d'incertitude n'est pas estimée, ce qui ne permet pas de valider la capacité des moyens de mesure. Les étalonnages internes des pieds à coulisse en utilisant un jeu de broches sont réalisés sans viser à minimiser les incertitudes par un choix approprié des rallonge.	
7	La vérification du bon fonctionnement des comparateurs utilisés pour les contrôles de la géométrie des tours (essentiel à l'obtention des caractéristiques souhaitées) n'est pas documenté	
8	Les dispositions nécessaires pour assurer que la disponibilité des dispositifs de surveillance et de mesure est prise en compte lors de la phase de planification	

ne sont pas formellement établies.
L'entreprise déploie le logiciel JESSICA qui pourra permettre cette maîtrise lorsque l'ensemble des dispositifs de surveillance et de mesure y seront intégrés.

9 La définition de ce qu'est une « réclamation client » et de ce que sont les modes de recueil (courrier, courriel, téléphone, réunion...) n'est pas formalisée. Ceci conduit à ce que les personnels de l'entreprise aient des définitions et des comportements différents vis à vis des réclamations potentielles.

10 Pour le traitement des actions correctives, les méthodes adaptées à la recherche des causes et les responsables impliqués ne sont pas documentés par le pilote du traitement dans la fiche d'action corrective. Ceci peut nuire à la démonstration a posteriori de l'efficacité des actions entreprises et à l'efficacité de la revue de ces actions.

11 Le pilote du processus PO6 est aussi responsable du traitement des FNC. Ceci peut le conduire à privilégier le traitement des non conformité par rapport au pilotage du processus.

12 La norme prévoit que l'organisme doit déterminer les compétences nécessaires pour effectuer un travail ayant une incidence sur la qualité du produit. Les besoin en compétences ne sont actuellement pas documentés.

13 L'évaluation de l'efficacité des actions de formation n'est pas documentée.

14 Il n'y pas de critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation des fournisseurs.

15 L'audit interne ne porte pas sur les aspects techniques (audit de procédé) mais est limité aux audits de processus.

16

La maîtrise des documents prévue dans l'instruction IN 012 ne prévoit pas un contrôle de 2^{ème} niveau par une de personne de même compétence comme pour les autres ACQ.