



**H.B. Fuller**

***Manuel sur la qualité, pour les  
Fournisseurs***

## INTRODUCTION

### À propos de H.B Fuller

Leader mondial de l'industrie des colles depuis 130 ans, H.B. Fuller s'attache à perfectionner les colles, mastics et autres produits chimiques spéciaux, en vue d'améliorer les produits finis et la vie de leurs utilisateurs. Ayant dégagé des revenus nets de 3 milliards de dollars durant l'exercice 2018, l'engagement de H.B. Fuller en faveur de l'innovation réunit les hommes, les produits et les processus afin de résoudre quelques-uns des plus grands défis au monde. Notre service fiable et réactif crée des connexions durables et fructueuses avec nos clients dans les secteurs de l'électronique, de l'hygiène jetable, médical, du transport, des énergies propres, de l'emballage, de la construction, du bois, des industries générales et d'autres secteurs de grande consommation. Notre promesse à nos collaborateurs : leur offrir des opportunités qui permettent d'innover et de prospérer.

### Portée

Ce manuel vise à définir les systèmes de qualité et les procédures commerciales requis par les Fournisseurs actuels et futurs qui fournissent des matériaux/services directs et indirects à H.B. Fuller.

Ce manuel définit également les exigences de qualité, les pratiques commerciales et les documents applicables pour ces Fournisseurs, dans le but de maintenir leur statut de Fournisseur d'H.B. Fuller.

Cette procédure s'applique à tous les Fournisseurs d'H.B. Fuller de matériaux/services directs et indirects qui affectent directement la forme, l'ajustement, la fonction, la qualité ou la fiabilité du produit fini fabriqué par H.B. Fuller, désignés dans les présentes comme « Fournisseur(s) ».

### Politique de Qualité

Notre engagement en faveur de la qualité est guidé par notre conviction fondamentale que la *qualité du travail* est le fondement de tout ce que nous faisons. Il est préférable d'intégrer la qualité au produit et aux processus métier que d'inspecter les défauts pour les éliminer. *Quality Matters* (la qualité compte) est l'élément le plus indispensable à la réussite :

#### Quality Matters

- M** Satisfaire et dépasser les exigences des clients
- A** Obtenir l'implication totale des employés
- T** Prendre le temps de faire bien du premier coup, à tous les coups
- T** Former les employés à la qualité et à l'amélioration continue
- E** Établir des systèmes et des processus de qualité qui étayent le système
- R** Réduire et prévenir les risques pour permettre d'atteindre « zéro défaut »
- S** Définir des objectifs de qualité mesurables qui guident les personnes pour qu'elles contribuent à leur efficacité



Faire bien, du premier coup, à tous les coups

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUCTION</b> .....  | 2  |
| À propos de H.B Fuller.....  | 2  |
| Portée .....   | 2  |
| Politique de Qualité .....   | 2  |
| Table des matières.....  | 3  |
| <b>1.0 ATTENTES DES FOURNISSEURS D’H.B. FULLER</b> .....                               | 4  |
| <b>2.0 EXIGENCES EN MATIERE DE SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE</b> .....              | 6  |
| 2.1... Compétence des employés .....   | 6  |
| 2.2... Contrôle et surveillance des prestataires externes .....                        | 6  |
| 2.3... Traçabilité de l'étalonnage.....  | 6  |
| 2.4... Essais, inspection et vérification .....  | 6  |
| 2.5... Produits et matériaux non conformes .....                                       | 6  |
| 2.6... Prévention des produits de contrefaçon .....                                    | 7  |
| 2.7... Notification de modifications .....   | 7  |
| 2.8... Droit d'accès.....  | 7  |
| 2.9... Fournisseur de deuxième rang .....  | 7  |
| 2.10. Processus d'Approbation des Pièces de Production (PPAP) .....                    | 7  |
| 2.11. Performance et amélioration.....   | 8  |
| <b>3.0 AGREMENT DE FOURNISSEUR</b> .....   | 8  |
| 3.1... Questionnaire pour les nouveaux Fournisseurs.....                               | 8  |
| 3.2... Auto-évaluation par le Fournisseur.....   | 9  |
| 3.3... Évaluations sur site .....  | 9  |
| <b>4.0 CONTROLE DE FABRICATION</b> .....   | 9  |
| 4.1... Contrôle de processus .....   | 9  |
| 4.2... Contrôle statistique de processus.....  | 9  |
| 4.3... Exigences de performance des processus .....                                    | 10 |
| 4.4... Contrôle de lot.....  | 10 |
| 4.5... Sécurité .....  | 10 |
| 4.6... Maintenance .....   | 10 |
| 4.7... Études de la Capacité des processus.....  | 11 |
| 4.8... Analyse des modes de défaillance des processus et de leurs effets (AMDPE) ..... | 11 |
| 4.9... Plan de contrôle.....   | 12 |
| 4.10. Fiches de données de sécurité (FDS).....   | 12 |
| 4.11. Agréments d'organismes et rapports de compatibilité .....                        | 12 |
| 4.12. Traçabilité.....   | 12 |
| 4.13. Demande de Modification du Processus Fournisseur (DMPF) .....                    | 12 |
| 4.14. Demande de dérogation Fournisseur.....   | 13 |
| <b>5.0 CONDITIONNEMENT ET ETIQUETAGE</b> .....   | 13 |
| 5.1... Conditionnement.....  | 13 |
| 5.2... Étiquetage .....  | 15 |
| 5.3... Certificat d'analyse (CoA) .....  | 15 |
| <b>6.0 SYSTEME DE MESURES CORRECTIVES</b> .....  | 15 |
| 6.1... Approche du processus de mesures correctives.....                               | 15 |
| 6.2... Demande de mesures correctives Fournisseur (SCAR) .....                         | 15 |
| <b>7.0 SURVEILLANCE DU FOURNISSEUR</b> .....   | 16 |
| 7.1... Audits du Fournisseur .....   | 16 |
| 7.2... Audits d'inspection .....   | 16 |
| 7.3... Contrôle du 1 <sup>er</sup> lot .....   | 17 |
| 7.4... Documentation sur les lots communiquée par le Fournisseur .....                 | 17 |
| <b>8.0 ANNEXE (DISPONIBLE SUR DEMANDE)</b> .....                                       | 17 |

## 1.0 Attentes des Fournisseurs d'H.B. Fuller

Chez H.B. Fuller Company, nous sommes fiers de respecter des normes rigoureuses en matière de conduite éthique et un large éventail de lois et de règlements qui régissent notre activité. Nous nous efforçons de mener nos affaires d'une manière qui nous fait honneur, collectivement en tant qu'entreprise et en tant qu'individu. H.B. Fuller ne fait des affaires qu'avec des partenaires qui, eux aussi, respectent des normes rigoureuses en matière d'éthique et de conformité.

Nous vous demandons de passer en revue le [Code de déontologie professionnelle H.B. Fuller](#) et de vous assurer de votre conformité avec les lois et les règlements qui sous-tendent notre Code.

Les attentes fondamentales et minimales d'H.B. Fuller de la part de chacun de ses Fournisseurs englobent le respect des lois et des règlements dans toutes les régions dans lesquelles le Fournisseur fait des affaires, notamment et de manière non limitative les lois et règlements suivants :

### Lutte contre la corruption

H.B. Fuller respecte les lois anticorruption partout où nous faisons des affaires et attend le même comportement de nos Fournisseurs. Plus précisément, les Fournisseurs doivent respecter : a) les dispositions de la loi américaine « Foreign Corrupt Practices Act », qui interdit spécifiquement aux entreprises américaines ou à leurs filiales de faire ou de proposer de faire tout paiement à tout fonctionnaire d'un gouvernement étranger en vue d'influencer ce fonctionnaire pour obtenir ou conserver des contrats ou pour obtenir un avantage indu ; et b) les normes internationales anticorruption (y compris la loi britannique « Bribery Act ») et les lois locales qui interdisent l'offre ou l'acceptation de pots-de-vin dans les pratiques commerciales courantes. Offrir, donner ou recevoir directement ou indirectement tout pot-de-vin est interdit. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement.

### Cadeaux et invitations

H.B. Fuller interdit à son personnel d'offrir à ou d'accepter de ses fournisseurs et de tout membre de leur personnel tout cadeau et invitation à l'exception d'articles non monétaires nominaux et raisonnables, de repas non somptueux fournis en lien direct avec des rencontres commerciales. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils prennent le même engagement dans leurs relations avec H.B. Fuller et son personnel.

### Traitement équitable pour les travailleurs

H.B. Fuller ne pratique aucune discrimination basée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'origine nationale, le statut d'ancien combattant, ou envers des personnes qualifiées en fonction de leur état d'incapacité et attend de ses fournisseurs qu'ils aient le même comportement. En outre, H.B. Fuller respecte les exigences des dispositions de 41 CFR sections 60-1.4(a), 60-300.5(a) et 60-741.5(a) pour les entrepreneurs et sous-traitants qui font affaire avec le gouvernement américain et exige des sous-traitants concernés avec lesquels il fait des affaires qu'ils interdisent toute discrimination envers des personnes qualifiées en fonction de leur état d'anciens combattants protégés ou de personnes handicapées et interdisent toute discrimination envers tous les individus en fonction de leur race, couleur, religion, sexe, orientation sexuelle, identité sexuelle ou origine nationale. H.B. Fuller exige également des sous-traitants concernés avec lesquels il fait des affaires qu'ils mettent en œuvre une discrimination positive pour employer et faire progresser dans l'emploi des individus sans distinction de race, de couleur, de religion, de sexe, d'orientation sexuelle, d'identité sexuelle, d'origine nationale, de statut d'ancien combattant protégé ou de handicap.

H.B. Fuller n'emploie pas de personnes de moins de 18 ans sauf dans le cadre de programmes d'apprentissage légalement reconnus au sein des pays dans lesquels la société fait des affaires. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement.

H.B. Fuller reconnaît les droits des travailleurs de librement s'associer ou ne pas s'associer avec des organismes tiers, de former et d'adhérer à des organisations de travailleurs de leur choix ou de chercher à être représentés et négocier collectivement, comme permis par les lois et règlements en vigueur et conformément à ces lois et règlements. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement.

H.B. Fuller n'a pas recours à une forme quelconque de travail forcé, sous contrainte, en servitude ou de prisonniers. Tout le travail est effectué volontairement et les travailleurs sont libres de quitter leur travail ou de mettre un terme à leur emploi avec un préavis raisonnable conformément aux principes directeurs locaux. Nous sommes déterminés à

prendre des mesures pour assurer qu'aucun esclavage ou traite d'êtres humains n'a lieu au sein de notre organisation ou de notre chaîne d'approvisionnement. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement.

Les semaines de travail chez H.B. Fuller ne dépassent pas le maximum fixé par la législation locale et nous respectons les lois salariales en vigueur, y compris celles liées aux salaires minimaux, aux heures supplémentaires et aux prestations sociales prévues par la loi au sein des pays dans lesquels nous faisons des affaires. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement.

H.B. Fuller est déterminée à respecter les données personnelles des travailleurs et autres personnes avec lesquelles nous pouvons entretenir des relations. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement. Le cas échéant, les fournisseurs peuvent avoir besoin de conclure des « conventions de traitement des données » supplémentaires avec nous pour établir des droits et obligations clairs au sujet de la protection des données personnelles.

#### Minerais issus des zones de conflit

H.B. Fuller est déterminée à assurer que les « minerais issus des zones de conflit » (à savoir tantale, étain, tungstène ou or) présents dans tout produit qui lui est fourni ne financent pas ou ne bénéficient pas directement ou indirectement à des groupes armés qui sont les auteurs de graves violations des droits de l'homme en République démocratique du Congo ou dans un pays limitrophe. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils prennent le même engagement.

#### Conformité des échanges

H.B. Fuller est déterminée à respecter dans leur intégralité les lois de contrôle des importations et exportations de tous les territoires dans lesquels elle fait des affaires, notamment les lois américaines qui s'appliquent à nos activités en dehors des États-Unis. La politique d'H.B. Fuller est de ne pas faire d'affaires avec la région et les pays suivants, qui font l'objet de sanctions américaines et/ou d'embargos : **Iran, Corée du Nord, Syrie, Cuba et la région de la Crimée en Ukraine.** La politique d'H.B. Fuller consiste également à respecter les sanctions américaines contre certaines personnes, organisations ou entités connues comme « Ressortissants spécifiquement désignés » (Specially Designated Nationals ou SDN) ou d'autres parties figurant sur des listes noires précisées par les lois de divers pays. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent ces mêmes engagements en ne fournissant pas à H.B. Fuller, directement ou indirectement, des biens ou des services en provenance des pays ou de la région répertoriés ou de tout SDN ou autre partie figurant sur des listes noires. En outre, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils communiquent en temps opportun toutes les informations et toute la documentation requises pour assurer le respect de ces lois, qu'ils mettent à profit les programmes spéciaux ou préférentiels (par exemple accords de libre-échange) et qu'ils participent à des programmes de sécurité de la chaîne d'approvisionnement, comme H.B. Fuller peut le demander de temps à autre.

#### Durabilité

H.B. Fuller reconnaît que les ressources épuisables de la planète exigent que nous limitions notre impact sur l'environnement tout en créant de la valeur pour nos clients. Pour améliorer sans relâche notre durabilité, nous nous attachons à :

- \* Permettre à nos clients d'améliorer leurs produits et processus grâce à des solutions qui les aident à atteindre leurs objectifs de développement durable
- \* Optimiser l'exploitation de nos établissements et l'efficacité de nos processus
- \* Encourager nos employés à acquérir les connaissances requises et à assumer la responsabilité de la sécurité, du bien-être et à atteindre nos objectifs de durabilité

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils aident H.B. Fuller à atteindre ses objectifs de durabilité et qu'ils aient une politique et/ou des pratiques en place pour réduire leur propre impact environnemental.

#### Des questions ?

En cas de questions au sujet des attentes d'H.B. Fuller vis-à-vis de ses fournisseurs ou du respect par votre entreprise de ces attentes, veuillez nous adresser vos questions par e-mail à [supplierexpectations@hbfuller.com](mailto:supplierexpectations@hbfuller.com).

*Notre Déclaration de confidentialité fournit des précisions sur les informations que nous recueillons, les raisons pour lesquelles nous les conservons et la façon dont nous les utilisons, ainsi que sur vos droits concernant les informations que vous nous communiquez. Nous vous invitons à lire l'intégralité de notre [Déclaration de confidentialité](#) pour en savoir plus.*

## **Exigences en matière de Système de gestion de la qualité**

Il est attendu des Fournisseurs d'H.B. Fuller qu'ils aient en place un Système de gestion de la qualité efficace, de préférence conforme au minimum à la norme ISO 9001:2015 qui assure une livraison régulière dans les délais d'un produit conforme. L'enregistrement par un organisme de certification agréé (certification par des tiers) est la solution préférée. Tous les certificats émis par des tiers doivent inclure la marque d'homologation valide d'un organisme de certification.

Le Fournisseur est tenu d'informer H.B. Fuller en temps voulu de toute modification de l'état de son Système de gestion de la qualité (par exemple, modification du champ d'application, bureau d'enregistrement, norme, etc.). En outre, pour les besoins de certains marchés, H.B. Fuller peut exiger le respect de normes de qualité plus rigoureuses, comme IATF 16949 ou FSSC 22000. De plus, le Fournisseur doit satisfaire à toutes les autres exigences de ce manuel.

### **1.1 Compétence des employés**

Le Fournisseur déterminera les compétences nécessaires des personnes exécutant des travaux sous son contrôle, veillera à ce que les personnes soient compétentes en se basant sur une formation ou une expérience appropriée. Le cas échéant, il prendra des mesures pour que les compétences nécessaires soient acquises et évaluera l'efficacité des mesures prises. Il conservera des informations documentées appropriées comme preuve des compétences.

### **1.2 Contrôle et surveillance des prestataires externes**

Le Fournisseur veillera, le cas échéant, à ce que des prestataires désignés ou agréés par le client, y compris des sources de processus (par exemple, procédés spéciaux), soient employés. Le Fournisseur identifiera et gèrera les risques associés à la fourniture et à la prestation externes de processus, produits et services, ainsi qu'à la sélection et l'utilisation de prestataires et fournisseurs externes.

### **1.3 Traçabilité de l'étalonnage**

La traçabilité des mesures est requise pour les résultats de mesures étalonnées et vérifiées par rapport à des normes de mesure conformes à des normes de mesures internationales ou nationales. Lorsqu'il n'existe pas de norme de ce type, la base utilisée pour l'étalonnage ou la vérification sera les informations conservées.

### **1.4 Essais, inspection et vérification**

Le Fournisseur doit fournir des certificats d'essai pour toutes les commandes d'achat et lots de produits fournis à H.B. Fuller, en vérifiant que tous les produits satisfont aux spécifications et exigences des commandes d'achat d'H.B. Fuller. Tous les produits et lots doivent être clairement identifiés et étiquetés et doivent être traçables. Les dossiers du Fournisseur afférents à chaque commande d'achat doivent être conservés pendant au moins sept (7) ans à compter de la date de fabrication, ou comme exigé par la loi en vigueur, le délai le plus long étant retenu.

### **1.5 Produits et matériaux non conformes**

Si, à tout moment, le Fournisseur apprend que tout produit ou matériau expédié n'est pas conforme, le Fournisseur avertira immédiatement H.B. Fuller par téléphone et le confirmera rapidement par écrit. Tous les produits et matériaux non conformes doivent être documentés et faire l'objet d'une enquête. L'enquête menée par le Fournisseur doit inclure une analyse des causes premières, l'impact/évaluation de l'ampleur et l'identification et la mise en œuvre en temps opportun de mesures de correction efficaces. Toutes les enquêtes seront documentées et les dossiers tenus à jour. Les dossiers du Fournisseur afférents à des enquêtes doivent être conservés pendant au moins sept (7) ans à compter de la date de fabrication, ou comme exigé par la loi en vigueur, le délai le plus long étant retenu.

Le Fournisseur obtiendra l'autorisation écrite préalable d'H.B. Fuller au sujet de l'élimination de tous produits et matériaux non conformes rejetés par H.B. Fuller.

Le Fournisseur obtiendra l'autorisation écrite préalable d'H.B. Fuller au sujet de toute dérogation par rapport aux spécifications d'un produit, d'un matériau ou d'un emballage. Se reporter à la sélection sur Demande de dérogation Fournisseur.

## **1.6 Prévention des produits de contrefaçon**

Le Fournisseur planifiera, mettra en œuvre et contrôlera les processus appropriés à l'organisation et au produit, pour la prévention de l'usage de produits de contrefaçon ou soupçonnés de contrefaçon et de leur inclusion dans un ou des produit(s) livré(s) à H.B. Fuller.

## **1.7 Notification de modifications**

Le Fournisseur devra donner un préavis écrit d'au moins 90 jours et obtenir l'autorisation écrite préalable d'H.B. Fuller avant la mise en œuvre de toute modification, y compris des modifications aux spécifications, équipements ou emballages dans le processus de fabrication, les matières premières, le produit ou le site de fabrication du Fournisseur.

## **1.8 Droit d'accès**

H.B. Fuller, ses clients, les autorités gouvernementales et leurs représentants respectifs ont l'intention d'effectuer des activités de vérification dans les locaux du Fournisseur si les circonstances le justifient et pour s'assurer que le produit et les services sont conformes aux exigences prescrites. Le Fournisseur donnera à H.B. Fuller, à ses clients, aux autorités gouvernementales et à leurs représentants respectifs accès à l'ensemble des locaux et des dossiers du Fournisseur afférents à la performance et au traitement des commandes d'H.B. Fuller.

## **1.9 Fournisseur de deuxième rang**

Le Fournisseur ne doit pas externaliser ou sous-traiter tout produit, composant, service ou autres travaux pour ou pour le compte d'H.B. Fuller à tout Fournisseur de deuxième rang sans l'autorisation écrite préalable d'H.B. Fuller. Si H.B. Fuller autorise l'utilisation de tout Fournisseur de deuxième rang, le Fournisseur doit répercuter à ce Fournisseur de deuxième rang toutes exigences applicables du client, réglementaire et/ou ISO, notamment et de manière non limitative, les exigences de toute commande d'achat ou autre document d'achat émis par H.B. Fuller.

Le Fournisseur est responsable de la qualité des matériaux et composants fournis par son Fournisseur de deuxième rang et ses sous-traitants. Le Fournisseur d'H.B. Fuller doit imposer à son Fournisseur de deuxième rang des contrôles qui donnent des résultats de qualité et une documentation comparables aux contrôles appliqués au Fournisseur par H.B. Fuller. L'ampleur des contrôles peut varier, en fonction de la nature et de la complexité du produit et des processus, mais doit normalement inclure :

- Une évaluation et une certification des locaux du Fournisseur de deuxième rang
- Un contrôle destiné à assurer que les matières premières utilisées satisfont aux exigences d'H.B. Fuller
- Des contrôles visant à assurer que le Fournisseur de deuxième rang des composants utilisés sont ceux qui ont été homologués par H.B. Fuller, le cas échéant
- Un contrôle des matériaux non conformes
- Des programmes de mesures de correction et de prévention
- Un programme d'amélioration continue de la qualité

Le cas échéant, H.B. Fuller peut préciser le Fournisseur de deuxième rang qui peut être utilisé, évaluer et qualifier les locaux du Fournisseur de deuxième rang et assister le Fournisseur dans le contrôle du Fournisseur de deuxième rang. Habituellement, cela se produit lorsque le Fournisseur de deuxième rang est une composante essentielle du processus de la chaîne d'approvisionnement. H.B. Fuller se réserve le droit d'évaluer le système de qualité et les dossiers de ce Fournisseur de deuxième rang, le cas échéant. En cas d'implication d'H.B. Fuller, le Fournisseur conserve la responsabilité des performances de qualité de leur Fournisseur de deuxième rang.

## **1.10 Processus d'Approbation des Pièces de Production (PPAP)**

Le cas échéant, il est demandé au Fournisseur de soumettre des dossiers de Processus d'Approbation des Pièces de Production (PPAP) pour tous les produits nouveaux ou transférés et les modifications techniques, selon la version actuelle du Processus d'Approbation des Pièces de Production.

## 1.11 Performance et amélioration

Les programmes d'auto-amélioration (PAA) constituent un outil efficace pour assurer l'efficacité du Système de gestion de la qualité. Un PAA performant identifie et corrige en temps voulu toute lacune présente dans les Systèmes de gestion de la qualité du site et fait mettre en œuvre des solutions systémiques permanentes. Le Fournisseur doit avoir un PAA régulier et performant ou un système d'audit interne en place, exécuté par des personnes qualifiées.

## 2.0 Agrément de Fournisseur

Tout Fournisseur de matériaux directs à H.B. Fuller doit être un Fournisseur agréé. L'étendue du processus d'agrément dépend de la criticité des matériaux directs achetés et d'autres facteurs déterminés par H.B. Fuller. Le département des Approvisionnements stratégiques mondiaux d'H.B. Fuller est responsable de l'évaluation et de la sélection des Fournisseurs pour tous les matériaux directs, les fabricants sous-traitants et les biens et services indirects majeurs. Les acheteurs du site local d'H.B. Fuller évaluent, sélectionnent et agréent les Fournisseurs de tous les autres biens et services indirects qui ne sont pas gérés par le service des Approvisionnements stratégiques mondiaux. Les acheteurs du site local évaluent, sélectionnent et homologuent des Fournisseurs en fonction de facteurs, notamment et de manière non limitative, la performance passée, le coût et la disponibilité.

H.B. Fuller sélectionne des Fournisseurs en fonction de l'aptitude du Fournisseur à satisfaire aux exigences notamment et de manière non limitative, celles répertoriées ci-après.

- 1) Délais d'exécution des commandes d'achat
- 2) Besoins en volume et emballage
- 3) Fourchettes de prix du Fournisseur en fonction des volumes
- 4) Exigences et spécifications de fret
- 5) Certification, inspection et essais des matériaux
- 6) Volatilité des besoins de matériaux et usage
- 7) Durée de vie des matériaux et/ou garantie
- 8) Conditions de vente et conditions de règlement
- 9) Certifications ISO 9001/IATF 16949
- 10) Capacité de fabrication du Fournisseur et conditions d'approvisionnement du marché
- 11) Exigences en matière de conformité réglementaire des matériaux
- 12) Quantités de matériaux pouvant être fournis ou combinés à d'autres quantités de matériaux du même Fournisseur
- 13) Évaluation de matériaux menée par les services Recherche et développement, Ingénierie des processus et/ou Gestion de la production
- 14) Échantillons et quantités nécessaires aux essais obtenus du Fournisseur
- 15) Essais de qualité menés sur des matériaux d'essai conformément aux spécifications des matériaux
- 16) Évaluation de la qualité du Fournisseur potentiel
- 17) Le client précise un contrat global spécifique et/ou des spécifications de matière d'un Fournisseur particulier
- 18) État financier du Fournisseur

L'évaluation de la qualité des Fournisseurs potentiels se compose d'une auto-évaluation du Système de gestion de la qualité qui est effectuée par le Fournisseur, à l'aide du questionnaire d'évaluation de Fournisseurs d'H.B. Fuller. Celui-ci est retourné, accompagné du manuel de qualité du Fournisseur et d'une documentation pour examen par H.B. Fuller. Une évaluation sur site par du personnel d'H.B. Fuller ou ses représentants autorisés peut également être demandée, à l'entière discrétion d'H.B. Fuller.

H.B. Fuller réévalue périodiquement ses Fournisseurs par le biais de données de performance de la qualité et/ou d'évaluations sur site, à son entière discrétion.

## 2.1 Questionnaire pour les nouveaux Fournisseurs

Aux premières étapes du processus de sélection d'un Fournisseur, un questionnaire est envoyé au Fournisseur potentiel. Ce questionnaire demande des informations générales sur le Fournisseur comme le(s) site(s), la taille, les capacités et la stabilité financière, et pose aussi des questions détaillées au sujet du Système de gestion de la qualité du Fournisseur et ses antécédents en matière de qualité.



## **2.2 Auto-évaluation par le Fournisseur**

Le Fournisseur peut être régulièrement réévalué par le biais d'un questionnaire d'auto-évaluation du Système de gestion de la qualité. À la demande des Approvisionnements stratégiques mondiaux, le Fournisseur doit remplir le questionnaire d'auto-évaluation et le renvoyer accompagné de son manuel de qualité et de pièces justificatives. H.B. Fuller passera en revue le questionnaire d'auto-évaluation complété et les pièces justificatives pour déterminer si le système de qualité documenté satisfait aux exigences d'H.B. Fuller.

## **2.3 Évaluations sur site**

Pour les Fournisseurs de composants critiques, une évaluation sur site des locaux du Fournisseur peut être effectuée, à l'entière discrétion d'H.B. Fuller. Le personnel des services Approvisionnements stratégiques mondiaux et Qualité examine régulièrement le risque du Fournisseur en fonction d'une grille des risques et identifie les mesures requises comme des audits du Fournisseur, une auto-évaluation du Fournisseur ou des évaluations sur le site du Fournisseur.

L'évaluation sur site comprend trois parties :

- Une évaluation de la qualité pour déterminer si le Système de gestion de la qualité du Fournisseur est en place et fonctionne efficacement.
- Une évaluation commerciale pour déterminer si le Fournisseur possède les ressources financières, la capacité de production et d'autres ressources commerciales nécessaires pour satisfaire les besoins de production d'H.B. Fuller.
- Une évaluation technologique visant à déterminer si le Fournisseur possède les ressources techniques nécessaires, y compris l'équipement de production et de contrôle, les locaux, les ressources techniques, etc.

Si l'équipe d'évaluation détermine que le Fournisseur satisfait aux exigences d'H.B. Fuller, H.B. Fuller agréé le Fournisseur pour qu'il soumissionne pour de nouveaux contrats et fournisse des matériaux directs.

## **3.0 Contrôle de fabrication**

### **3.1 Contrôle de processus**

Il est demandé au Fournisseur de contrôler tous les processus de fabrication conformément à un plan de contrôle, qui est approuvé par H.B. Fuller au cours de la qualification de produit.

### **4.2 Contrôle statistique de processus**

Lorsque le plan de contrôle le stipule, le Fournisseur doit appliquer des contrôles statistiques de processus efficaces. Ces contrôles efficaces doivent inclure :

- Le graphique de contrôle affiche des limites de contrôle qui sont correctement calculées (les limites de spécification ne peuvent pas être utilisées comme limites de contrôle).
- Le graphique de contrôle est affiché dans l'espace de processus, à la vue de l'opérateur ou des personnes qui sont chargées de contrôler le processus.
- Pour chacun des états hors contrôle, des mesures sont prises pour ramener le processus dans les limites de contrôle. Les mesures prises pour ramener le processus dans les limites de contrôle sont enregistrées.
- Les produits fabriqués pendant tout état hors contrôle sont triés, mis au rebut, retouchés ou éliminés au moyen du processus d'examen des matériaux du Fournisseur.

### 4.3 Exigences de performance des processus

La Performance des processus ( $P_{pk}$ ) est la comparaison de l'écart entre les processus réels et les limites des spécifications. Lorsqu'H.B. Fuller demande au Fournisseur de lui communiquer les données de performance des processus, le Fournisseur doit rendre compte de la performance des processus à l'aide de la méthode suivante :

**Caractéristique critique :** Une  $P_{pk}$  d'au moins 1,33 est requise. Toute caractéristique critique ne satisfaisant pas à l'exigence minimale nécessite un plan de maîtrise et un plan d'amélioration.

**Autres caractéristiques :** Une  $P_{pk}$  d'au moins 1,00 est requise. Il n'est pas demandé au Fournisseur de calculer et de rendre compte de la performance des processus pour les caractéristiques non critiques, sauf si requis par H.B. Fuller. Lorsqu'H.B. Fuller le précise, d'autres caractéristiques ne satisfaisant pas à l'exigence minimale nécessitent également un plan de maîtrise et d'amélioration.

$P_{pk}$  = le minimum de soit

$$\frac{USL - Moy.}{3s} \quad \text{Ou} \quad \frac{Moy. - LSL}{3s}$$

USL = Limite de spécification supérieure

LSL = Limite de spécification inférieure

Moy. = Moyenne de processus =  $\bar{X}$

s = Écart type estimé

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{(n-1)}}$$

n = Nombre total de pièces inspectées

Pour les tolérances unilatérales, la même logique est employée, sauf que seul un côté de la tolérance qui est précisée est utilisé pour calculer la  $P_{pk}$ .

### 4.4 Contrôle de lot

Un lot se compose de produits ayant un numéro de lot et de révision unique qui sont fabriqués au même moment, dans les mêmes conditions de processus, à partir du même lot de matières premières. Le but principal de l'identification de lots est de déterminer la portée des mesures qui doivent être prises en cas de survenue de problèmes au cours d'une fabrication ultérieure ou avec des clients. Chaque conteneur de matériau expédié à H.B. Fuller doit être identifié par le numéro de lot du Fournisseur. Des dossiers d'inspection doivent être traçables jusqu'aux numéros de lots.

Les éléments suivants sont des conditions typiques qui aboutissent à une modification des numéros de lots :

- Modification du numéro de produit ou révision
- Modification du numéro de produit ou révision des composants
- Interruption de la production continue (habituellement pendant plus de quelques heures)
- Réparations ou modifications apportées à l'outillage ou à l'équipement
- Modifications d'outillage (autre que des réglages mineurs ou le remplacement d'outillage consommable)
- Passage à un lot différent de matières premières
- Modification du processus

### 4.5 Sécurité

À aucun moment, un des clients d'H.B. Fuller ou toute personne présente chez un Fournisseur d'H.B. Fuller, ne doit être exposé(e) à des matériaux ou à des situations dangereux(es) qui ne sont pas inhérent(e)s à la structure d'un composant. Les résidus, films, produits de dégazage et matériaux d'emballage doivent respecter les normes OSHA (Occupational Safety & Health Association). Pour les articles possédant des risques inhérents, des avis de sécurité doivent être clairement visibles. Le cas échéant, des fiches de données de sécurité doivent être fournies.

### 4.6 Maintenance

Le Fournisseur doit entretenir tous les sites, machines de production, outils, appareils de mesure et autres équipements de façon à ce que le Fournisseur puisse prendre en charge les demandes de production d'H.B. Fuller et que la qualité des produits fabriqués pour H.B. Fuller ne soit pas dégradée d'une manière quelconque.

### 3.7 Études de la Capacité des processus

La Capacité des processus ( $C_{pk}$ ) est une comparaison de la variabilité inhérente à la production d'un processus par rapport aux limites de spécification *dans le cadre de conditions statistiquement stables*. Plusieurs techniques existent pour évaluer la capacité des processus. Lorsqu'on le lui demande, le Fournisseur doit utiliser des méthodes définies dans la Maîtrise statistique des procédés ou MSP (Statistical Process Control / SPC en anglais) publiée par l'AIAG (Automotive Industry Action Group) pour déterminer la capacité des processus et la performance des processus, sauf si une méthode alternative est approuvée par écrit par H.B. Fuller.

Une Cpk d'au moins 1,33 est exigée pour les spécifications produit d'H.B. Fuller.

Lorsqu'H.B. Fuller demande au Fournisseur de lui communiquer les données de capacité des processus, le Fournisseur doit calculer la capacité des processus à l'aide de la méthode suivante, sauf si une méthode alternative a été approuvée par H.B. Fuller :

$$C_p = \text{Capacité de processus ignorant} = \text{Centrage de processus } \frac{USL - LSL}{6 \hat{\sigma}}$$

$$C_{pk} = \text{Capacité de processus} = \text{le minimum de soit : } \frac{USL - \text{Moy.}}{3 \hat{\sigma}} \text{ ou } \frac{\text{Moy.} - LSL}{3 \hat{\sigma}}$$

Incluant le centrage

USL = Limite de spécification supérieure

LSL = Limite de spécification inférieure

Moy. = Moyenne de processus =  $\bar{X}$

$$\hat{\sigma} = \text{Écart type estimé} = \frac{\bar{R}}{d_2}$$

$\bar{R}$  = Plage moyenne

$d_2$  = Constante des tables statistiques

Pour les tolérances unilatérales, la même logique est employée, sauf que seul un côté de la tolérance est utilisé pour calculer la  $C_{pk}$ . Lorsque des courbes  $\bar{X}$  &  $R$  sont employées pour des études de capacité, les sous-groupes doivent contenir des éléments extraits consécutivement du processus et les sous-groupes doivent être disposés de manière séquentielle dans l'ordre où ils ont été produits.

### 3.8 Analyse des modes de défaillance des processus et de leurs effets (AMDPE)

Sur demande, le Fournisseur doit exécuter une Analyse des modes de défaillance des processus et de leurs effets (AMDPE - Process Failure Modes and Effects Analysis ou PFMEA en anglais) et la soumettre à H.B. Fuller pour approbation dans un délai de 30 jours après la demande. Pour les produits qui sont conçus par le Fournisseur, ce dernier exécutera également une Analyse des modes de défaillance de la conception et de leurs effets dans un délai de 30 jours après la demande. L'AMDPE prend en considération tous les modes de défaillance potentielle raisonnablement prévisibles de chaque processus. En fonction de la gravité et de la probabilité potentielles du problème, le Fournisseur élabore des contrôles de fabrication. L'AMDPE doit être un document évolutif et doit être mis à jour lorsque des modifications de processus interviennent ou lorsque des matériaux défectueux sont produits. Des méthodes et des exemples d'AMDPE se trouvent dans Potential Failure Mode and Effects Analysis (Analyse des modes de défaillance potentiels et de leurs effets) publiée par l'AIAG.

### **3.9 Plan de contrôle**

Sur demande, le Fournisseur doit élaborer un plan de contrôle et le soumettre à H.B. Fuller pour approbation dans un délai de 30 jours après la demande. Le plan de contrôle est une description détaillée des étapes de traitement proposées par le Fournisseur et nécessaires à la fabrication du produit, ainsi que des contrôles qui sont en place pour contrôler la qualité à chaque étape. Le plan de contrôle doit inclure tout le traitement en interne, le traitement externe, l'inspection, l'emballage et l'expédition. Le Fournisseur est libre d'utiliser son propre format. Les appareils de mesure et accessoires conçus et construits pour vérifier les produits d'H.B. Fuller doivent être identifiés par un numéro de jauge et un schéma et doivent figurer sur le plan de contrôle.

Le plan de contrôle doit inclure toutes les caractéristiques critiques. Lorsque des consignes détaillées sont nécessaires, le Fournisseur les détaille dans une consigne de travail, ou équivalent, qui doit figurer sur le plan de contrôle. Les méthodes d'inspection, les tailles d'échantillon et les fréquences de prélèvement doivent être basées sur les capacités de processus, la gravité et la probabilité des non-conformités potentielles, ainsi que sur la stabilité des processus. Les caractéristiques critiques qui ne satisfont pas aux exigences d'H.B. Fuller en matière de capacité des processus doivent être inspectées à 100 %, sauf si H.B. Fuller approuve par écrit des modes de contrôle alternatifs.

### **3.10 Fiches de données de sécurité (FDS)**

Le cas échéant, des Fiches de données de sécurité (FDS) doivent être fournies a) pendant le processus de qualification, b) en cas de modification quelconque des produits et c) sur demande d'H.B. Fuller.

### **3.11 Agréments d'organismes et rapports de compatibilité**

Le Fournisseur est chargé de fournir les rapports d'essais d'agrément issus de l'organisme approprié selon les exigences d'H.B. Fuller. Il s'agit notamment des certifications UL, CE, FCC, TUV, etc. C'est également au Fournisseur qu'incombent les rapports d'essais de leur sous-traitant ou d'organismes d'essai extérieurs.

Le Fournisseur est chargé de soumettre les résultats de tests qui vérifient la compatibilité comme demandé (USB, 1394 etc.). Les tests peuvent être effectués par le Fournisseur ou par un centre d'essais certifié par le Fournisseur.

### **3.12 Traçabilité**

Le Fournisseur doit prévoir la traçabilité des composants. Le Fournisseur fournira un plan écrit précisant comment les composants seront marqués à l'aide de numéros de série ou de lot et de codes de dates, le cas échéant, ou comment les conteneurs seront identifiés à l'aide de numéros de lot ou de codes de dates si le marquage de composants n'est pas nécessaire. Le plan inclura également les tailles de lots. Si possible, les tailles de lots doivent être minimisées pour aider à maîtriser la situation au cas où des problèmes de qualité seraient découverts.

### **3.13 Demande de Modification du Processus Fournisseur (DMPF)**

Une Demande de Modification du Processus Fournisseur (DMPF) est employée pour demander une modification d'un produit commercialisé, d'un processus, d'un schéma ou d'une spécification. H.B. Fuller encourage les DMPF pour les améliorations de processus en stipulant qu'avant qu'une DMPF soit soumise, le Fournisseur examine attentivement son FMEA et son plan de contrôle (le cas échéant) pour s'assurer que tous les problèmes liés au processus ont été traités et résolus.

L'auteur de la DMPF doit inclure les informations suivantes :

- Numéro du produit
- Description du produit
- Description du problème ou modification recommandée
- Raison de la modification ou « raisonnement »
- Date d'effet proposée

Le Fournisseur soumet la DMPF accompagnée du FMEA et du plan de contrôle (le cas échéant) à H.B. Fuller pour évaluation des éléments suivants :

- Capacité et stabilité du processus démontrées par le Fournisseur
- Comparaison aux données du premier lot
- Normes de l'industrie
- Capacités techniques du Fournisseur pour le processus
- Respect par le Fournisseur du plan de contrôle

Une fois qu'H.B. Fuller a achevé l'examen et est d'accord avec le Fournisseur, H.B. Fuller notifiera le Fournisseur de la décision définitive au sujet de la DMPF, ainsi que des exigences et des dates de soumission du produit. Le cas échéant, il sera demandé au Fournisseur de soumettre un Processus d'Approbation des Pièces de Production (PPAP).

Lorsqu'une surveillance est requise, les marquages appropriés doivent être identifiés sur les lots, etc. pour un délai précis comme décidé conjointement par H.B. Fuller et le Fournisseur.

### **3.14 Demande de dérogation Fournisseur**

Le Fournisseur n'est jamais autorisé à expédier sciemment un produit qui s'écarte de l'imprimé, des limites de spécification ou de l'intention de la conception sans autorisation écrite d'H.B. Fuller. Si un tel état existe, le Fournisseur peut demander à H.B. Fuller d'autoriser l'expédition du produit. Cela est accompli en créant une Demande de dérogation.

Si H.B. Fuller le demande, le Fournisseur doit lui envoyer des échantillons d'articles non conformes pour évaluation. Les frais liés à tous tests requis pour déterminer l'acceptabilité du produit seront facturés au Fournisseur. H.B. Fuller déterminera l'acceptabilité de l'article et quelles mesures correctives (le cas échéant) sont requises au-delà de la dérogation. En cas d'approbation, H.B. Fuller enverra une autorisation de dérogation écrite au Fournisseur.

La dérogation ne vise qu'à être une mesure provisoire et **ne doit pas** être interprétée comme une modification technique. Le Fournisseur doit commencer immédiatement à œuvrer pour corriger l'état en question. Cela doit être fait dans les délais indiqués sur la dérogation. Le manquement à respecter la date de clôture fixée d'un commun accord pour la dérogation peut avoir pour effet d'affecter la cote du Fournisseur.

Dans tous les cas, le Fournisseur doit pleinement confiner tous les produits soupçonnés d'être non conformes sur le site du Fournisseur. En outre, il peut être demandé au Fournisseur de trier tout produit suspect sur le site d'H.B. Fuller.

Tout produit envoyé à H.B. Fuller qui a été approuvé sur une Demande de dérogation doit être clairement identifié sur le carton, le conteneur ou tout autre mode de conditionnement avec les marquages appropriés décidés d'un commun accord par H.B. Fuller et le Fournisseur.

## **4.0 Conditionnement et étiquetage**

### **4.1 Conditionnement**

Le Fournisseur doit planifier de manière adéquate le conditionnement. H.B. Fuller encourage les améliorations de conditionnement initiées par le Fournisseur. Le Fournisseur fournira des emballages qui offrent une protection contre tout dommage qui pourrait se produire. L'emballage, l'étiquetage et les matériaux d'expédition doivent respecter les exigences des transporteurs habituels de manière à protéger le produit et que les frais de transport soient les plus bas possible.

L'emballage pour les articles sensibles aux décharges électrostatiques (ESD) doit satisfaire aux exigences de conditionnement ESD appropriées. La contamination est une grande préoccupation pour H.B. Fuller. L'emballage doit protéger les composants de la contamination, y compris des fibres des matériaux d'emballage.

Les matériaux consommables et les emballages doivent être légers et sans danger pour destruction standard dans l'« industrie légère ». Le poids maximal souhaité pour les paquets manipulés manuellement est de 40 livres (environ 18 kg). Le poids maximal acceptable est de 45 livres (20 kg), sauf approbation écrite d'H.B. Fuller.

À chaque fois que possible, un seul numéro de produit et un lot du Fournisseur doivent être emballés dans un conteneur d'expédition. Lorsque plus d'un seul numéro de produit ou d'un lot du Fournisseur est emballé dans un conteneur d'expédition, chaque numéro de produit et/ou numéro de lot doit être emballé séparément (c.-à-d. dans des sacs ou cartons) à l'intérieur du conteneur, chacun portant une étiquette indiquant son contenu.

Toute la documentation doit accompagner le chargement. La documentation doit inclure le Certificat d'analyse (CdA), le connaissement et la liste de colisage. Sur demande, la documentation doit être envoyée par courriel avant arrivée du chargement. S'il s'agit d'un camion-citerne, un billet de pesée et une fiche de lavage effectué signée ou des dernières substances transportées est également requise. S'il s'agit d'un wagon, la confirmation que tous ses caractères et poids sont exacts sur le wagon et que l'entrée et la sortie sont correctement étiquetées est exigée. Les chargements complets et les camions-citernes doivent avoir un rendez-vous de livraison avec le site H.B. Fuller.

## 4.2 Étiquetage

Chaque conteneur d'expédition ou colis interne doit contenir les informations suivantes :

- Numéro de produit d'H.B. Fuller (s'il n'existe pas de numéro de produit d'H.B. Fuller, le numéro de produit du Fournisseur est utilisé)
- Quantité
- Nom du Fournisseur
- Numéro de commande d'achat
- Identification de lot
- Étiquette de sensibilité ESD requise sur l'emballage des articles sensibles aux ESD, à l'aide du symbole de la norme EIA-471 de l'Electronic Industries Association ou d'un équivalent.
- Tous les conteneurs doivent porter le nom des matériaux, le numéro de lot, le poids net, la date de production et la date d'expiration.
- Au moins 2 étiquettes par palette (avant et arrière), de préférence 4 (sur les quatre côtés) portant le nom des matériaux, le numéro de lot, le nombre de conteneurs et le poids net.
- Si la palette contient des lots mélangés, l'étiquette doit lister le numéro de lots avec le nombre de conteneurs de chaque lot.
- La palette doit être correctement enveloppée.

## 4.3 Certificat d'analyse (CoA)

Le Fournisseur fournira un exemplaire du CoA avec chaque expédition. Le CoA doit porter la date de fabrication. La documentation du CoA doit accompagner le chargement qui arrive chez H.B. Fuller.

## 5.0 Système de mesures correctives

H.B. Fuller demande au Fournisseur d'utiliser un système de mesures correctives à boucle fermée lorsque des problèmes sont rencontrés dans son usine de production ou après qu'un produit non conforme a été expédié à H.B. Fuller.

### 5.1 Approche du processus de mesures correctives

Le système de mesures correctives utilisé doit être similaire au processus décrit ci-dessous dans ses grandes lignes. L'accent doit être mis sur l'identification de la (les) cause(s) première(s) du problème et la prise de mesures pour empêcher sa réapparition.

- Utilisez une approche collective
- Décrivez le problème
- Maîtrisez le problème
- Identifiez et vérifiez la (les) cause(s) première(s)
- Mettez en œuvre des mesures correctives
- Vérifiez l'efficacité des mesures correctives
- Clôturez la mesure corrective

### 5.2 Demande de mesures correctives Fournisseur (SCAR)

H.B. Fuller délivre une Demande de mesures correctives Fournisseur (SCAR) au Fournisseur lorsque des produits non conformes sont découverts lors d'une inspection à l'entrée, pendant la production, lors de tests ou par un client d'H.B. Fuller. Une SCAR peut également être délivrée à la suite d'un audit du Fournisseur. Il est demandé au Fournisseur de réagir en retournant le formulaire de SCAR rempli à H.B. Fuller. Les éléments suivants donnent un bref exposé de la procédure SCAR :

- H.B. Fuller demande que le Fournisseur prenne immédiatement des mesures de maîtrise dès notification de la non conformité. Le Fournisseur doit envoyer une réponse écrite à H.B. Fuller, qui rend compte de l'observation initiale du Fournisseur et définir le plan de maîtrise provisoire dans un délai de 48 heures après notification par H.B. Fuller. L'Observation initiale du Fournisseur est une confirmation que le Fournisseur a été informé du problème et a commencé à recueillir des informations sur le problème.

- Le plan de maîtrise doit clairement définir les mesures de maîtrise sur le site du Fournisseur pour assurer qu'aucun produit non conforme ne soit expédié à H.B. Fuller. Si un produit suspect a déjà été expédié, le Fournisseur doit traiter tout le stock suspect en transit et tout stock présent chez H.B. Fuller. Le Fournisseur aidera H.B. Fuller à identifier le risque client en identifiant tous les numéros de lots suspects et les quantités associées concernées.
- Dans un délai de 2 semaines après la notification initiale, le Fournisseur doit rendre compte des résultats de l'enquête du Fournisseur sur la cause du problème.
- Dans un délai de 3 semaines après la date de notification initiale, le Fournisseur doit présenter la mesure corrective devant être prise pour empêcher le problème de se reproduire et la date de validité (la date à laquelle la mesure corrective sera mise en œuvre). Des mesures comme « former l'opérateur », « prendre des mesures disciplinaires à l'encontre de l'opérateur » ou « renforcer l'inspection » sont généralement des mesures correctives qui ne sont pas acceptables.
- Le Fournisseur doit tenir H.B. Fuller informée des progrès accomplis dans la mise en œuvre de la mesure corrective. Lorsque la mise en œuvre de la mesure corrective est achevée, le Fournisseur et H.B. Fuller vérifient que la mesure corrective est efficace pour prévenir la réapparition du problème.

## 6.0 Surveillance du Fournisseur

H.B. Fuller surveille en permanence le produit du Fournisseur pour assurer qu'il continue à satisfaire les exigences d'H.B. Fuller et pour assurer que le Fournisseur continue à expédier un produit acceptable. Cette surveillance peut se composer :

- D'un audit de surveillance du Système de gestion de la qualité sur le site du Fournisseur
- D'un audit sur site du plan de contrôle du Fournisseur
- D'un audit aléatoire du contrôle de réception d'un lot de produit
- D'un contrôle à la source du produit sur le site du Fournisseur
- D'un contrôle du 1<sup>er</sup> lot
- D'un examen des ensembles de données fournies par le Fournisseur
- De la performance en matière d'expédition dans les délais, les incidents de qualité et les réactions aux SCAR.
- D'une réunion d'examen des progrès accomplis par le Fournisseur menée périodiquement sur le site du Fournisseur ou d'H.B. Fuller pour passer en revue les performances et les progrès du Fournisseur.

## 6.1 Audits du Fournisseur

Périodiquement, H.B. Fuller peut vérifier le Système de gestion de la qualité du Fournisseur. Le Fournisseur doit rendre ses locaux disponibles pour une vérification des processus sur site par du personnel d'H.B. Fuller à tout moment, sur préavis raisonnable. Celle-ci peut être un examen complet ou abrégé de la documentation et un audit sur site. L'objectif est d'évaluer toute modification qui peut s'être produite dans le système de gestion de la qualité du Fournisseur et d'évaluer l'engagement continu du Fournisseur en faveur d'une amélioration de la qualité.

Périodiquement, H.B. Fuller peut également vérifier la conformité continue du Fournisseur au plan de contrôle approuvée dans le processus du premier lot.

## 6.2 Audits d'inspection

H.B. Fuller attend du Fournisseur qu'il fournisse des matériaux qui sont conformes à toutes les exigences et qui n'ont pas besoin d'être inspectés lorsqu'H.B. Fuller les reçoit. Les matériaux qui n'ont pas atteint l'état d'expédition pour utilisation (Ship-to-Use ou STU) ou qui font l'objet d'une suspension STU sont contrôlés lot par lot. H.B. Fuller utilise un plan de prélèvement C=0 qui rejette le lot entier lorsqu'un seul produit non conforme est découvert dans l'échantillon. À la discrétion d'H.B. Fuller, afin de répondre aux besoins de la production, un tri à 100 % peut être effectué aux frais du Fournisseur.



H.B. Fuller peut contrôler le produit sur le site du Fournisseur pour détecter des problèmes potentiels avant expédition. H.B. Fuller peut également contrôler le produit chez le Fournisseur de deuxième rang.

### **6.3 Contrôle du 1<sup>er</sup> lot**

Le Fournisseur doit effectuer des contrôles annuels du 1<sup>er</sup> lot de chaque produit pour vérifier la conformité continue du produit aux spécifications. Ces contrôles sont également requis au cas où une modification technique affectant la forme, l'ajustement et la fonction a lieu. L'exigence du 1<sup>er</sup> lot ne s'applique pas aux produits non critiques.

Pour tous les sous-composants, le Fournisseur fabricant est chargé de veiller à ce que les composants qui constituent chaque ensemble soient qualifiés et surveillés au moyen du propre système de qualification de produit du Fournisseur.

À la discrétion d'H.B. Fuller, le 1<sup>er</sup> lot peut être reporté au-delà de l'expiration annuelle, ou requis avant celle-ci. Des considérations comme le volume de composants, le cycle de vie du programme et la performance du Fournisseur/produit sont utilisées dans la décision d'anticiper ou de prolonger l'exigence pour le 1<sup>er</sup> lot.

### **6.4 Documentation sur les lots communiquée par le Fournisseur**

H.B. Fuller peut demander au Fournisseur de lui communiquer des données de contrôle, de test, de performance des processus ou autres données de qualité avec chaque expédition pour assurer que le produit satisfasse aux spécifications d'H.B. Fuller. Lorsque la soumission de données est requise, les données doivent accompagner chaque expédition ou être envoyées par courriel ou par télécopie à H.B. Fuller en même temps que le lot est expédié. L'ensemble de la documentation doit être clairement identifié avec le numéro du produit d'H.B. Fuller et le numéro de lot du Fournisseur.

Lorsqu'H.B. Fuller le précise, le Fournisseur doit soumettre des dossiers de données. Les dossiers de données doivent inclure des exemplaires des courbes de contrôle et des calculs de capacité des processus pour des caractéristiques précisées et tout autre élément requis par H.B. Fuller.

Après que le Fournisseur a complété deux trimestres consécutifs de soumission de données, le Fournisseur peut demander l'élimination de la soumission de données si les dossiers montrent que la caractéristique satisfait constamment aux exigences d'H.B. Fuller en matière de stabilité du processus et de performance du processus et si la caractéristique n'a pas entraîné de problèmes dans la production d'H.B. Fuller. H.B. Fuller avertira par écrit le Fournisseur si la soumission de données peut être interrompue.

### **7.0 Annexe (disponible sur demande)**

Questionnaire d'auto-évaluation par le Fournisseur  
Formulaire d'audit du Fournisseur  
Évaluation d'un nouveau Fournisseur  
Formulaire SCAR  
Formulaire 8D  
Formulaire de Demande de dérogation

Ce Manuel sur la qualité, pour les Fournisseurs, est fourni uniquement à titre informatif et ne constitue pas une offre d'H.B. Fuller d'achat ou une garantie.