



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standard

For External Distribution

Rev 1.0

Page 1 of 8

Revision	Release Date	Description of Changes	Prepared by
1.0	16-May-24	Initial Release	Katharine Rogers

1. INTRODUCTION ET OBJECTIF

3M s'engage à fournir efficacement des produits, des services et des solutions de haute qualité égaux ou supérieurs aux exigences légales et réglementaires ainsi que celles des clients, de même que les exigences internes de 3M, permettant ainsi d'assurer de manière efficace et durable la croissance de l'entreprise, l'expérience client, l'excellence opérationnelle et la continuité des activités. Nous nous concentrons sur l'amélioration continue, nous engageons envers l'excellence et l'intégrité, et soutenons la marque 3M dans tout ce que nous faisons.

Objectif

3M utilise des processus et des normes tels que les suivants : ISO9001, ISO14001, IATF16949 et BPF (bonnes pratiques de fabrication), en cherchant à maintenir la qualité exceptionnelle de ses produits et services. Le fournisseur est une extension de notre engagement.

Ce manuel contient les exigences minimales et les attentes de 3M envers ses fournisseurs. Il est attendu de tous les fournisseurs qu'ils se conforment à ce manuel sur la qualité.

2. PORTÉE

Ce manuel s'applique aux fournisseurs de matériaux et de services existants et nouveaux de 3M. Certaines divisions de 3M peuvent avoir des manuels sur la qualité plus précis en fonction de leurs besoins commerciaux uniques, qui complèteront les exigences de ce manuel. Le cas échéant, un représentant de division fournira le manuel sur la qualité propre à la division. Les fournisseurs du secteur de l'automobile doivent communiquer avec leur personne-ressource du service de la qualité de 3M pour obtenir des exigences précises afin de se conformer aux exigences des fournisseurs de l'IATF.

3. RESPONSABILITÉ

Les fournisseurs doivent respecter toutes les exigences et attentes décrites dans le Manuel des attentes envers les fournisseurs mondiaux. 3M fournira des mises à jour et des révisions de ce manuel si nécessaire, et les fournisseurs sont tenus d'intégrer ces modifications dans leurs activités commerciales. Il est de la responsabilité des fournisseurs d'examiner les exigences 3M nouvelles et révisées, d'évaluer l'incidence sur leurs systèmes internes et de promouvoir la sensibilisation au manuel sur la qualité.



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 2 of 8

4. ATTENTES ET EXIGENCES ENVERS LES FOURNISSEURS

4.1. Attentes générales en matière de qualité

Une approche systémique robuste en matière de gestion de la qualité est essentielle pour répondre au niveau élevé d'intégrité de la qualité exigé par les clients actuels. Cette approche offre plusieurs avantages, notamment :

- Une plateforme commune pour la gestion de la qualité;
- Une communication améliorée grâce à des systèmes partagés;
- Un format normalisé pour la formation;
- Un contrôle du changement systémique.

4.2. Certifications

3M recommande aux fournisseurs d'obtenir les certifications pertinentes pour leurs processus et produits. Il est fortement recommandé aux fournisseurs d'obtenir la certification selon la version actuelle des normes ISO 9001:2015 et ISO 14001.

Tous les fournisseurs du secteur de l'automobile doivent obtenir la certification IATF 16949:2016, la certification ISO 9001:2015 étant l'exigence minimale obligatoire.

Conformément à l'IATF, 3M vise à améliorer en permanence le système de gestion de ses fournisseurs du secteur de l'automobile. L'étape actuelle et l'étape prévue (étape idéale à atteindre) sont indiquées pour chaque fournisseur, en fonction du risque qui lui est associé. L'étape de la certification est définie comme indiqué ci-dessous :

- Étape 1 ISO 9001 v2015 – Conformité – Vérification (partie 2);
- Étape 2 ISO 9001 v2015 – Certification – Vérification (partie 3);
- Étape 3 ISO 9001 v2015 – Certification – Vérification (partie 3) + exigences minimales du système de gestion de la qualité automobile pour les fournisseurs – Conformité – Partie 2;
- Étape 4 ISO 9001 v2015 – Certification – Vérification (partie 3) + vérification de conformité de l'IATF (partie 2);
- Étape 5 IATF 16949 v2015 – Certification – Vérification (partie 3).

Les fournisseurs doivent conserver des copies à jour de toutes les certifications et les fournir à 3M sur demande. Le fait de ne pas soumettre de certificats ou de délais de transition valides



Global Supplier Expectations Manual - Quality Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 2 of 8

peut avoir une incidence négative sur le tableau de bord du fournisseur et sur ses activités futures avec 3M.

3M se réserve le droit de vérifier la conformité des sites de fabrication des fournisseurs avec ces normes en menant des vérifications effectuées par des représentants qualifiés à tout moment.



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 3 of 8

4.3. Enquête d'évaluation des fournisseurs

L'enquête d'autoévaluation des fournisseurs est un outil utilisé pour évaluer les fournisseurs potentiels ou existants de la compagnie 3M. La réalisation de cette enquête ne garantit pas un contrat ou un accord d'achat auprès d'un fournisseur donné.

L'objectif de cette enquête est d'évaluer les systèmes en place afin de garantir que le fournisseur répond systématiquement aux attentes de 3M en matière de qualité, de service et de coût.

Chaque section de l'enquête est conçue pour recueillir des renseignements sur les capacités et les performances du fournisseur. Les sections doivent être remplies par une personne connaissant les systèmes liés à cette section.

Lorsqu'une enquête est nécessaire, que ce soit pour un fournisseur nouveau ou existant, le personnel de l'approvisionnement, de la division ou de l'exploitation de 3M enverra l'enquête appropriée au fournisseur. Les fournisseurs doivent remplir l'enquête dans les 30 jours et la renvoyer par voie électronique. Après avoir évalué l'auto-enquête, il peut être nécessaire qu'une équipe d'enquête de 3M effectue une évaluation sur le site des systèmes du fournisseur.

4.4. Conservation des documents sur la qualité

Les fournisseurs de 3M doivent tenir les dossiers sur la qualité en s'assurant qu'ils sont lisibles et de sorte à pouvoir être récupérés sur demande de 3M. Cela comprend les dossiers relatifs à la maintenance du système de la qualité, à la traçabilité des produits, aux dossiers de développement et à tout autre dossier pouvant être utilisé pour des enquêtes ayant une incidence sur la qualité des produits ou sur l'image de 3M. Ces dossiers doivent être conservés pendant au moins dix ans. Si la durée de conservation du produit est supérieure à cinq ans, les documents doivent être conservés pendant deux fois la durée de conservation du produit.

Des divisions particulières au sein de 3M peuvent établir des exigences supplémentaires en matière de conservation des dossiers conformément aux normes ISO 9001:2015 et/ou IATF 16949:2016.

4.5. Spécifications

Les fournisseurs sont entièrement responsables de la qualité des matières premières, des composants, des services et des produits qu'ils fournissent à 3M. Il est crucial qu'ils assurent le respect des spécifications convenues. Par conséquent, les spécifications de toutes les données, de tous les produits finis et/ou de tous les services doivent être établies par le fournisseur conformément aux exigences de 3M.



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 4 of 8

Les fournisseurs doivent fournir les spécifications lorsque 3M le demande. De plus, le fournisseur est responsable de l'examen et de l'acceptation des spécifications envoyées par 3M et de la conservation d'une version à jour des spécifications dans ses dossiers.

4.6. Inspection et essais

Le fournisseur doit effectuer toutes les inspections et tous les essais nécessaires pour garantir que le produit et/ou les services fournis répondent à toutes les exigences. Sur demande, le fournisseur doit fournir tous les documents servant de preuve de conformité.

Il est essentiel que le fournisseur dispose de méthodes permettant de démontrer le respect des spécifications. Cela peut inclure des analyses de contrôle de la qualité, des analyses effectuées par des laboratoires externes, des mesures de contrôle des processus et d'autres moyens pertinents. Le fournisseur doit fournir ces renseignements chaque fois qu'ils sont demandés.

4.7. Attentes relatives au contrôle statistique des processus et au plan de contrôle des fournisseurs :

Les fournisseurs doivent établir des contrôles statistiques des processus (CSP) appropriés pour les principales caractéristiques liées à la qualité. Au cours du processus d'introduction de nouveaux produits (INP) avec 3M, les fournisseurs doivent élaborer un plan de contrôle pour ces principales caractéristiques liées à la qualité, qui doivent être suivies pendant la production. Le plan de contrôle doit être basé sur les capacités établies et toute modification apportée à celui-ci doit être communiquée à 3M.

Les fournisseurs doivent élaborer un plan de contrôle pour les processus critiques qui ont une incidence directe sur la qualité du produit. Un plan de contrôle est un plan documenté qui décrit comment la qualité du produit et du processus sera contrôlée en abordant les principales caractéristiques et les exigences techniques. Il doit inclure une description des actions nécessaires à chaque phase du processus pour produire la pièce. Les caractéristiques du produit et du processus qui nécessitent une surveillance doivent être répertoriées dans le plan et une surveillance doit être effectuée pour garantir le contrôle.

4.8. Non-conformités des fournisseurs et demandes de mesures correctives aux fournisseurs (DMCF)

- **Repérage et notification :**

L'objectif idéal en matière de qualité est zéro défaut. Cependant, si une non-conformité est détectée à n'importe quelle étape du processus (par exemple, l'inspection entrante, la production, l'inspection finale ou une réclamation d'un client), une demande de mesure



Global Supplier Expectations Manual - Quality Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 4 of 8

corrective au fournisseur (DMCF) sera émise. Le responsable de la DMCF de 3M communiquera au fournisseur la nature du problème nécessitant des mesures correctives. Les non-conformités peuvent être liées à la qualité, au service ou aux formalités administratives.



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 5 of 8

- **Confinement**

Le fournisseur est responsable de définir des mesures de confinement provisoires, de les vérifier et de les mettre en œuvre pour isoler les effets du problème des clients internes et/ou externes jusqu'à ce que des mesures correctives et préventives permanentes soient mises en œuvre. Cela comprend l'évaluation de tout matériau provenant des mêmes lots ou de lots suspects qui ont été produits depuis la détection du matériau non conforme.

L'ensemble du canal d'approvisionnement, y compris, mais sans s'y limiter, le fournisseur, l'entrepôt tiers, le transport et le client, doit être évalué et confiné si nécessaire. Il est recommandé (obligatoire pour les fournisseurs du secteur de l'automobile) que les activités de confinement aient lieu dans les 24 heures suivant la découverte de la non-conformité afin de réduire au minimum la probabilité de fuite de matériel non conforme.

- **Demande de mesures correctives au fournisseur**

Lorsqu'une non-conformité est détectée et qu'une DMCF est émise à un fournisseur, celui-ci doit effectuer une analyse des causes profondes et des mesures correctives qui éliminent efficacement les causes profondes de la non-conformité. Le fournisseur doit transmettre les détails des méthodes d'enquête utilisées pour déterminer les causes profondes du problème. En outre, le fournisseur doit dresser un plan complet de mesures correctives à court et à long terme pour éviter que de nouveaux incidents ne se reproduisent. Le fournisseur doit déterminer des dates cibles pour la mise en œuvre des mesures prévues. Avant de prendre toute mesure concernant le matériel concerné, le fournisseur doit engager une discussion avec 3M et parvenir à un accord mutuel quant à la manière de procéder à son élimination. Sauf approbation de la personne-ressource de la DMCF chez 3M, le fournisseur est tenu de répondre dans les 15 jours. Bien que 3M n'impose pas l'utilisation d'un système 8D (huit disciplines) pour la réponse aux mesures correctives, il est recommandé en tant que pratique exemplaire de l'inclure dans la réponse.

- **Approbation des mesures correctives et vérification de l'efficacité.**

La personne-ressource de la DMCF examinera le plan d'action correctif remis par le fournisseur et l'évaluera. Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires ou si la mesure corrective est jugée inacceptable, la personne-ressource de la DMCF renverra la DMCF au fournisseur pour examen plus approfondi. Le fournisseur produira ensuite un plan d'action correctif mis à jour. Une fois toutes les mesures correctives terminées et plusieurs nouveaux envois reçus par 3M conformément aux spécifications pertinentes, la personne-ressource de la DMCF recueillera des preuves objectives pour vérifier l'efficacité des mesures correctives. Après vérification de l'efficacité des mesures correctives, 3M peut clôturer la DMCF.



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 6 of 8

- **Indemnisation par les fournisseurs pour les DMCF**

Les fournisseurs doivent rembourser à 3M le coût des matériaux jugés non conformes. En outre, 3M peut chercher à récupérer les coûts supplémentaires engagés en raison de la non-conformité. Ces coûts peuvent inclure les suivants, sans toutefois s'y limiter :

- Les frais administratifs;
- Les coûts de main-d'œuvre de tri;
- Les temps d'arrêt;
- Les marchandises de qualité supérieure;
- Les coûts de mise au rebut;
- Les coûts des modifications ultérieures.

4.9. Rapports de performances sur la qualité

Indicateurs clés de processus :

Les indicateurs clés de processus (ICP) sont essentiels pour mesurer l'efficacité des processus internes. Il est considéré comme une pratique exemplaire pour les fournisseurs de définir des ICP pertinents pour leurs activités, de fixer des objectifs pour ces paramètres, de les mesurer par rapport aux objectifs établis, de signaler les résultats et d'élaborer des plans d'amélioration basés sur les résultats. Les ICP doivent être régulièrement examinés par la direction et communiqués à tous les membres de l'équipe. Ils doivent couvrir divers aspects, notamment les suivants :

- **Qualité**
Pièces défectueuses par million du client
Pièces défectueuses par million du fournisseur
Pièces défectueuses par million internes
Calendrier de soumission des réponses à la DMCF
- **Efficacité de la fabrication**
Taux de mise au rebut
Temps d'arrêt
Production par rapport au plan (par exemple, capacité initiale et rendement par rapport au plan)
- **Expédition**
Résultats en matière de livraison à temps
Frais de transport de qualité supérieure
- **Sécurité**
Perte de temps entraînée par des accidents
Accidents enregistrables
Jours sans accident entraînant une perte de temps

Les fichiers les plus récents sont conservés en version électronique sur le site Web d'accès direct pour les fournisseurs de 3M. Les copies imprimées sont fournies à titre indicatif uniquement.



Global Supplier Expectations Manual - Quality Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 6 of 8

Mesures de sécurité proactives (par exemple, observations de sécurité et engagements)



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

Page 7 of 8

4.10. Feuille de route de la qualité

Les fournisseurs doivent maintenir une feuille de route de la qualité qui documente leur performance actuelle en matière de qualité et décrit les plans d'action en vue d'une amélioration continue afin de répondre aux attentes de 3M.

La feuille de route de la qualité doit fournir un aperçu clair de la performance actuelle du fournisseur en matière de qualité, y compris des indicateurs clés, tels que les taux de défauts, les plaintes des clients et les résultats des vérifications. Elle doit également décrire des plans d'action et des initiatives précises visant à améliorer la performance en matière de qualité au fil du temps.

La feuille de route doit être régulièrement mise à jour et examinée par l'équipe de direction du fournisseur. Il s'agit d'un outil stratégique permettant de stimuler les efforts d'amélioration continue et de garantir l'harmonisation avec les exigences de qualité de 3M.

4.11. Gestion du changement

Il est essentiel pour les fournisseurs d'informer 3M de tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur la qualité des produits qu'ils fournissent. Voici quelques-uns des changements qui doivent être communiqués à votre personne-ressource pour la qualité de 3M :

- Les changements liés aux processus;
- Les changements liés à la composition;
- Les changements liés aux sources d'approvisionnement (site et usine);
- Les changements de sous-traitants;
- Les changements liés à la tolérance;
- Les changements d'équipement.

Ces changements doivent être communiqués à votre personne-ressource pour la qualité de 3M au moins six mois à l'avance. 3M évaluera le risque associé au changement et communiquera les exigences qui doivent être respectées avant la mise en œuvre du changement. Le fournisseur doit continuer à produire du matériel qualifié jusqu'à la fin du processus de qualification et d'approbation.

Une gestion efficace du changement garantit que tous les risques potentiels pour la qualité du produit sont repérés et traités en temps opportun. En communiquant les changements de manière proactive, les fournisseurs et 3M peuvent travailler ensemble pour maintenir le niveau de qualité souhaité.



Global Supplier Expectations Manual - Quality

Global Quality Standards

For External Distribution

Rev 1.0

8 of 8

4.12. Équipement appartenant au client

Le fournisseur est entièrement responsable du maintien de l'intégrité et de la qualité de tous les matériaux, produits, outils et dispositifs appartenant à 3M pendant qu'ils sont sous le contrôle du fournisseur. Le fournisseur doit identifier tout bien fourni par 3M pour être utilisé ou incorporé dans le produit, l'inspecter, le protéger et le stocker en toute sécurité. Si l'un des biens fournis est endommagé, modifié ou jugé inapproprié, le fournisseur doit en informer rapidement 3M, et des dossiers documentant ces incidents doivent être conservés par le fournisseur.

En assurant l'entretien et la protection appropriés des équipements et matériaux de 3M, le fournisseur contribue à maintenir la qualité et l'intégrité des produits livrés à 3M.

5. RÉFÉRENCES

Site Web d'accès direct pour les fournisseurs de 3M :

https://www.3mcanada.ca/3M/fr_CA/suppliers-direct/

Manuels des fournisseurs mondiaux et propres aux divisions de 3M : [Manuels des fournisseurs de 3M | Accès direct pour les fournisseurs de 3M](#)