

**MANUEL QUALITÉ
POUR
FOURNISSEURS
INTERNATIONAUX**

KOHLER®

444 Highland Drive
Kohler, WI 53044
(920) 457-4441
www.kohler.com

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 1 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

Blank Page

Pagina Blanco

Page Vide

空白

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 2 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		



AVANT-PROPOS

À l'origine, en 1873, la société Kohler, simple fonderie de fer et d'acier, a évolué grâce au caractère novateur et au design inégalé de ses produits pour offrir un portefeuille diversifié de marques respectées implantées sur six continents. Aujourd'hui, la famille d'entreprises Kohler crée des produits qui fixent la norme dans les secteurs de l'aménagement de la cuisine et de la salle de bains, des moteurs et générateurs, de l'ameublement et des accessoires, du mobilier de rangement et des carrelages, ainsi que des stations de vacances, des loisirs et de l'immobilier.

Mission de Kohler

La société et chacune de ses entreprises affiliées ont pour mission de contribuer à élever le niveau de raffinement de tout environnement où nos produits et services sont installés et/ou utilisés. Un environnement raffiné est caractérisé par le charme, le bon goût et la générosité d'esprit, mais aussi par l'accomplissement personnel et l'exaltation de la nature. Cette mission se reflète dans notre travail, dans notre approche collective de l'atteinte des objectifs et dans chacun des produits et services que nous offrons à nos clients.

Nous considérons nos fournisseurs comme une partie intégrante de notre entreprise. Les capacités de nos fournisseurs soutiennent la réalisation de la mission de Kohler et l'atteinte des objectifs de la société. Nos relations avec nos fournisseurs sont fondées sur des principes et pratiques de qualité totale en vue d'obtenir les meilleurs résultats en termes de performance, livraison, service et coût total.

À cet égard, tous les fournisseurs doivent se soumettre aux politiques énoncées dans le Manuel qualité pour fournisseurs internationaux. Kohler reconnaît que nos entreprises sont différentes et possèdent souvent des exigences de qualité uniques en matière d'approvisionnement, qui sont inhérentes au marché visé. Les divisions opérationnelles et organisations locales de Kohler peuvent, à leur discrétion, mettre en œuvre les politiques et procédures de soutien à l'attention des fournisseurs de manière plus restrictive, mais en aucun cas de manière moins restrictive.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 3 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

Table des matières

1.0 Introduction

- 1.1 Politique de qualité Kohler
- 1.2 Objet
- 1.3 Domaine d'application
- 1.4 Responsabilités
- 1.5 Attentes
- 1.6 Accusé de réception et acceptation par le fournisseur

2.0 Principales exigences de qualité

- 2.1 Exigences en matière du système qualité
- 2.2 Exigences de conservation des enregistrements qualité
- 2.3 Garantie

3.0 Approbation des fournisseurs

- 3.1 Evaluation des fournisseurs
- 3.2 Inspection de l'établissement fournisseur
- 3.3 Liste des fournisseurs approuvés

4.0 Approbation des pièces

- 4.1 Dossier premier article / Revue du plan d'ensemble
- 4.2 Processus d'homologation des pièces de production (PPAP)

5.0 Action corrective

- 5.1 Introduction
- 5.2 Non-conformité
- 5.3 Réponse du fournisseur

6.0 Demande de dérogation par le fournisseur

- 6.1 Problématiques décisionnelles nécessitant une demande de dérogation par les fournisseurs
- 6.2 Demande de dérogation

7.0 Evaluation et contrôle des fournisseurs

- 7.1 Carte de notation des performances globales
- 7.2 Demande de correction de la carte de notation
- 7.3 Evaluations sur place
- 7.4 Classification

8.0 Gestion des produits fournis par Kohler

- 8.1 Exigences générales
- 8.2 Suivi
- 8.3 Exigences d'outillage et de calibrage

9.0 Emballage / Etiquetage / Manutention

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 4 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

10.0 Caractéristiques des produits

11.0 Demande de modification par le fournisseur (SRC)

- 11.1 Demande de modification
- 11.2 Soumission de la demande

12.0 Réglementations gouvernementales, de sécurité et en matière d'environnement

13.0 Croissance et reconnaissance des fournisseurs

- 13.1 Amélioration continue
- 13.2 Directives de Kohler

14.0 Glossaire / Annexe

- 14.1 Terminologie
- 14.2 Enregistrements qualité

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 5 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

1.0 Introduction

1.1 Politique qualité

Politique de qualité Kohler

Notre politique est de concevoir, produire, distribuer et améliorer des produits de qualité extraordinaire et de garantir que chaque aspect de l'expérience avec nos produits contribue à élever le niveau de raffinement de tout environnement où nos produits et services sont installés et/ou utilisés.

1.2 Objet

Ce Manuel qualité pour fournisseurs internationaux (SQM) établit les exigences de qualité minimales à respecter par tous les fournisseurs de matériaux de production, de produits et de services à la famille d'entreprises appartenant directement ou indirectement à la société Kohler Co., ci-après dénommée **Kohler**.

Les exigences prescrites dans ce manuel sont fournies en supplément de, et ne remplacent ni ne modifient, les modalités ou conditions énoncées dans la documentation d'approvisionnement et d'achat, les plans de réalisation et/ou cahiers des charges fournis par Kohler. Les divisions opérationnelles peuvent, à leur discrétion, mettre en œuvre les politiques et procédures de soutien en matière de fournisseurs de manière plus restrictive, mais en aucun cas de manière moins restrictive.

Le manuel établit la politique générale. Toutefois, les fournisseurs peuvent obtenir un complément d'information auprès du/des contact(s) Global Procurement (Approvisionnement mondial) ou Quality (Qualité).

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, voici l'ordre de préséance à respecter :

- Contrat d'approvisionnement et d'achat et/ou bon de commande
- Cahier des charges ou plan de réalisation
- Exigences de qualité fournisseur de la division opérationnelle Kohler
- Manuel qualité pour fournisseurs internationaux

1.3 Domaine d'application

S'applique à tous les fournisseurs de matériaux, produits ou services à Kohler. Les fournisseurs doivent veiller à leur tour à ce que leurs propres fournisseurs respectent les exigences de conformité dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 6 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

1.4 Responsabilités

- Les services Global Procurement et Quality sont en charge d'assurer la mise en pratique du manuel SQM et ont l'autorité de veiller à ce que tous les fournisseurs satisfassent et respectent à ces exigences.
- Les fournisseurs ont la responsabilité de s'assurer que les produits et/ou services fournis répondent aux exigences établies et doivent en assumer la pleine responsabilité en ce qui concerne la qualité de ces derniers. L'approbation et la vérification par Kohler des établissements, systèmes, enregistrements et produits du fournisseur n'exonèrent pas ce dernier de la responsabilité de fournir des produits acceptables et ne signifient pas que le client ne pourra pas par la suite refuser lesdits produits.

1.5 Attentes

Les attentes de Kohler sont les suivantes auprès de tous les fournisseurs internationaux. Le fournisseur doit

- 1.5.1** Fournir des pièces / services à qualité 100 % en respectant à 100 % les délais de livraison ;
- 1.5.2** Viser à l'amélioration continue de la qualité de ses produits et de sa productivité pour faire face à la pression croissante de la concurrence sur les marchés internationaux ;
- 1.5.3** *En cas d'importation de marchandises vers les Etats-Unis, appliquer les recommandations de sécurité des douanes américaines concernant le programme C-TPAT. Kohler participe à l'initiative commune entre les douanes américaines et les entreprises pour renforcer la sécurité nationale à travers des contrôles plus stricts sur les marchandises entrantes.*
- 1.5.4** Le cas échéant, respecter les lois et normes de sécurité des autres pays
- 1.5.5** Appliquer la réglementation NIMP15 en matière d'emballages bois
- 1.5.6** Lire, signer, retourner et mettre en pratique le Code de conduite des fournisseurs
- 1.5.7** Fournir l'ensemble de la documentation et des informations **en anglais** afin de garantir qu'elles soient transmissibles et comprises au sein de tous les établissements Kohler. Cette exigence concerne toutes les demandes d'enregistrements et de documentation soumises à Kohler conformément aux prescriptions de ce manuel. *Seul(e) la division opérationnelle et/ou l'établissement recevant la documentation peut renoncer à cette exigence.*
- 1.5.8** Prêter assistance à Kohler dans la résolution des réclamations émanant de clients vis-à-vis d'un produit ou service du fournisseur, y compris sous la forme de remboursement pécuniaire et d'assistance au client ;

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 7 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

1.5.9 Adopter les méthodes de communication électronique avec Kohler en vue d'établir des avantages mutuels pour les deux parties. Kohler accepte deux méthodes de transfert électronique des données : l'échange de données informatisées (EDI) et l'Internet. L'emploi d'une de ces méthodes permet par exemple l'échange de calendriers de production, d'états de stock, de bons de commande, de modifications de bons de commande et de factures.

1.5.10 Produire la preuve d'une planification qualité axée sur l'amélioration continue, la prévention des défauts et l'optimisation des processus. Les méthodes privilégiées en ce qui concerne la planification qualité des matières directes sont décrites en détail dans les manuels « Automotive Industry Action Group's (AIAG) Advanced Product Quality Planning and Control Plan (APQP) » et « Production Part Approval Process (PPAP) ». Les méthodes de planification qualité peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

- Analyses de capacité des processus avec contrôles statistiques
- Programmes de contrôle incorporant les contrôles de processus en vue de détecter et de corriger les défauts de fabrication avant l'achèvement des produits finis
- Instructions d'utilisation et d'inspection qui éliminent les étapes non productives requises pour inspecter la qualité des matériaux fournis
- Instructions de conditionnement
- Schémas de processus
- Analyse de la cause des problèmes, action corrective et action préventive

1.6 Accusé de réception et acceptation du contenu du manuel qualité par le fournisseur

Avant de se voir attribuer un marché par Kohler, tous les nouveaux fournisseurs doivent :

Lire le Manuel qualité pour fournisseurs internationaux de Kohler

Imprimer, signer, dater et retourner l'accusé de réception du manuel SQM confirmant la lecture du document et le consentement du fournisseur à en respecter le contenu et les exigences.

Ce manuel peut être périodiquement mis à jour par Kohler. Pour vérifier le niveau de révision ou obtenir la version la plus récente de ce document, se reporter au Manuel qualité pour fournisseurs internationaux à l'adresse <http://www.kohlerpartner.com>. Les fournisseurs sont responsables d'en prendre connaissance et d'utiliser la version la plus récente du document.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 8 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

2.0 Principales exigences de qualité

2.1 Exigences en matière du système qualité

Les fournisseurs doivent établir, maintenir et démontrer des systèmes qualité au moyen des procédures de soutien afin de garantir la conformité de leurs produits et services aux contrats d'achat et spécifications Kohler au sein de leurs établissements et dans toute la chaîne d'approvisionnement.

Tous les fournisseurs doivent remplir et nous soumettre un profil fournisseur et se procurer leur manuel qualité en cas d'audit. Par ailleurs, un audit de l'établissement du fournisseur par des représentants de Kohler pourra être prescrit avant l'attribution du marché.

Le fournisseur doit également démontrer son aptitude à obtenir des certificats d'homologation aux normes internationales pertinentes au produit / processus concerné. Il s'agit notamment des normes UL, UL GS, NSF, CSA, ASTM, CE, CCC et SAI.

2.1.1 Exigences applicables aux fournisseurs de matériaux de production

Kohler privilégie les fournisseurs de matériaux de production détenant un certificat d'homologation aux normes ISO 9001 ou ISO/TS 16949 délivré par une autorité agréée.

Le système qualité du fournisseur doit assurer la traçabilité des matières premières ou des composants employés dans le processus de fabrication, des activités de production, de la date de fabrication, du niveau de révision et des enregistrements de l'évaluation de conformité. Le produit doit à tout moment porter une identification positive afin d'en assurer la traçabilité au moyen de numéros de lot, de codes de date ou de toute autre méthode pertinente.

En cas d'inadéquation de son système qualité, le fournisseur doit présenter un plan d'action et un calendrier d'exécution soumis à l'approbation de Kohler.

2.1.2 Exigences applicables aux fournisseurs de matières consommables et de services

Les fournisseurs de services et de matières consommables doivent produire à Kohler la preuve qu'ils disposent d'un système de management qualité efficace.

En cas d'inadéquation de son système qualité, le fournisseur doit présenter un plan d'action et un calendrier d'exécution soumis à l'approbation de Kohler.

2.1.3 Changement de statut

Le fournisseur doit notifier à toutes les divisions opérationnelles et à tous les

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 9 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

établissements auxquels il livre son produit tout changement de statut ou suspension de son enregistrement qualité dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Auquel cas, le fournisseur pourra être audité par Kohler et/ou devra présenter une documentation expliquant le changement de statut, y compris un plan d'actions correctives.

2.2 Exigences de conservation des enregistrements

Des enregistrements qualité doivent être conservés sur un support électronique ou papier quelconque de manière à demeurer lisibles et disponibles à des fins de consultation sur demande. Ces enregistrements doivent renfermer des données qualité exactes, à jour et complètes. Fiches de données de sécurité (FDS) ou documentation internationale, certificats d'analyse, descriptifs des processus ou autres renseignements pertinents. Des enregistrements doivent être conservés au sujet des composants et processus de montage défectueux afin de mettre en évidence les aspects et tendances problématiques.

Des enregistrements des matériaux de production doivent être conservés pendant une période minimale de sept (7) années civiles, ou correspondant aux pratiques courantes de l'industrie ou aux exigences des clients, selon la période la plus longue.

Des enregistrements des services et des matières consommables doivent être conservés pendant une période minimale de trois (3) années civiles, ou correspondant aux pratiques courantes de l'industrie ou aux exigences des clients, selon la période la plus longue.

2.3 Garantie

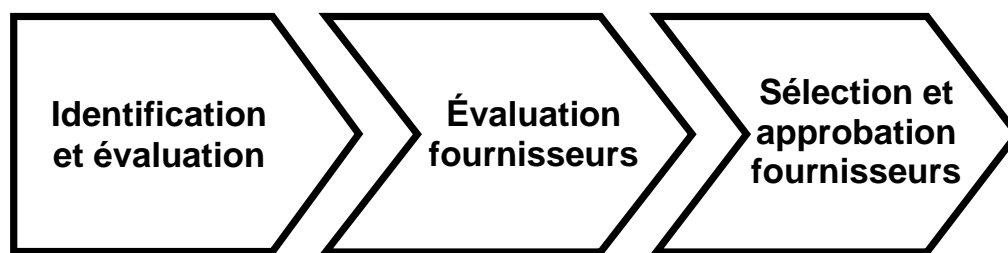
Les fournisseurs doivent avoir la capacité de supporter les exigences de cycle de vie du produit. Les fournisseurs sont tenus de démontrer une fiabilité égale ou supérieure aux exigences de Kohler.

Les fournisseurs responsables de la conception ou participant au processus de conception doivent faire en sorte de contribuer à la réduction des réclamations clients. Le fournisseur doit effectuer le suivi et l'analyse des causes des réclamations sous garantie et utiliser ces informations dans le but d'améliorer les processus et la qualité des produits. Ceci contribuera à améliorer la satisfaction de la clientèle et à maintenir les performances de Kohler et de ses fournisseurs sur le marché.

3.0 Approbation / Qualification des fournisseurs

Chaque division opérationnelle met en œuvre un processus de sélection et de sourcing des fournisseurs pour évaluer et identifier les partenaires d'approvisionnement potentiels. Les fournisseurs doivent pouvoir satisfaire les objectifs de qualité, de livraison, de coût et d'amélioration continue et sont évalués à cet égard.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 10 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		



3.1 Évaluation des fournisseurs

Tous les fournisseurs doivent remplir un profil fournisseur et remettre leur manuel qualité en cas d'audit. Le profil fournisseur s'obtient auprès du service Global Procurement.

Outre une évaluation commerciale (contrôles des références, analyses de solvabilité, etc.) et une revue du manuel qualité et des résultats du profil fournisseur, les fournisseurs potentiels peuvent aussi être soumis à un questionnaire d'auto-évaluation et à une évaluation sur place conformément aux procédures mises en place par le service Global Procurement pour évaluer l'efficacité d'un fournisseur dans des domaines fonctionnels clés tels que l'approvisionnement, l'ingénierie, la fabrication et la qualité. D'autre part, le fournisseur doit avoir reçu les agréments réglementaires appropriés (ASTM, CSA, UL, etc.) pertinents au produit / processus concerné.

Sous réserve de l'évaluation favorable des informations susmentionnées, un fournisseur pourra être placé sur la liste de fournisseurs approuvés par Kohler. L'approbation d'un fournisseur s'effectue par établissement individuel et si ce dernier satisfait les exigences minimales. Deux types d'approbation peuvent être accordés :

- Approuvé
- Conditionnelle – sous réserve d'actions correctives spécifiques à exécuter selon un calendrier mutuellement convenu, une approbation conditionnelle permet à Kohler d'attribuer un contrat à un fournisseur en attente d'une visite des lieux et/ou d'une action corrective consécutive à une telle visite. La période conditionnelle ne peut pas dépasser 6 mois.

Si, à l'issue des six (6) mois, un fournisseur n'a pas satisfait les exigences d'approbation, il peut être retiré de la liste de fournisseurs approuvés. (Voir 3.3)

Si un fournisseur n'est pas approuvé, aucun contrat ni réception de matériaux ou de services ne sera autorisé tant qu'une action corrective n'aura pas été prise pour permettre au fournisseur d'acquiescer au minimum le statut d'approbation conditionnelle.

3.2 Inspection de l'établissement du fournisseur

Kohler se réserve le droit d'effectuer des inspections périodiques de l'établissement du fournisseur afin d'inspecter les systèmes qualité, les enregistrements et les produits prêts à expédier. Le fournisseur doit avoir mis en place un processus d'assurance de la conformité avec toutes les réglementations gouvernementales en matière de sécurité et d'environnement. Le personnel, les dispositifs de calibrage et de mise à l'essai du fournisseur doivent être tenus à la disposition des inspecteurs selon la nature du contrôle effectué.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 11 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

- **Nouveaux fournisseurs** : Peuvent être inspectés avant la commande de matériaux de production ou de services par Kohler. Avant qu'une commande ne soit passée, les capacités ou le plan d'amélioration mis en place doivent être jugés satisfaisants.
- **Fournisseurs actuels** : Peuvent être inspectés par Kohler afin de juger de leurs capacités avant l'attribution d'un nouveau marché.

3.3 Liste des fournisseurs approuvés

Le service Global Procurement maintient une liste de fournisseurs approuvés à partir de laquelle les acheteurs peuvent décider à qui attribuer un marché. Ce fichier principal renferme les coordonnées, le statut et les justificatifs d'approbation des fournisseurs.

La qualification des pièces est définie par chaque groupe et/ou division opérationnelle en fonction du niveau d'importance des pièces / processus dans le cahier des charges.

4.0 Approbation des pièces

Les pièces ou composants à procurer doivent être approuvés par la division opérationnelle avant la mise en fabrication. Il est de la responsabilité du fournisseur de satisfaire toutes les prescriptions applicables. Les fournisseurs ne sont pas autorisés à expédier les matériaux de production à Kohler avant l'approbation des pièces / processus. L'envoi de petites quantités de pièces aux fins de tests de fiabilité / industriels et d'échantillonnage constitue la seule exception. Une revue des dessins techniques / cahiers des charges est réalisée avant le processus d'approbation des pièces de production.

La division opérationnelle emploiera l'une des méthodes d'approbation suivantes :

4.1 Dossier premier article / Revue du plan d'ensemble à inclure :

Contrôle des dimensions / du plan d'ensemble
Vérification du matériel
Esthétique

4.2 Processus d'homologation des pièces de production (PPAP) selon les normes de l'AIAG

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 12 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

5.0 Action corrective

5.1 Introduction

Les fournisseurs de Kohler ont la responsabilité de fournir des produits et services non défectueux. En cas de problème qualité, le fournisseur est tenu de déterminer la cause et l'action corrective en vue de résoudre le problème détecté et de garantir qu'il ne se reproduira pas. Les fournisseurs apporteront à Kohler l'assistance technique requise pour rectifier toute non-conformité constatée. Kohler se réserve le droit de recouvrer auprès des fournisseurs les frais (justifiés) résultant des défaillances causées par des problèmes de qualité et de livraison.

5.2 Non-conformité

5.2.1 Les matériaux et services défectueux peuvent être identifiés à tout stade du processus, y compris lors du contrôle de réception, de l'utilisation, de la consommation, du montage ou de l'emballage. Les défauts peuvent également être détectés au moment de la surveillance ou de la validation par le client final ou dans le cadre de réclamations sous garantie.

5.2.2 Les fournisseurs seront notifiés par communication d'une demande d'action corrective dès la détection du matériau et/ou service non conforme (ou lorsque des retards de livraison entraînent l'arrêt d'une chaîne de production).

5.2.3 Les non-conformités détectées par Kohler seront traitées d'une des manières suivantes à la discrétion du groupe / de la division opérationnelle et/ou de l'établissement Kohler :

- Rejet du lot entier et retour au fournisseur.
- Dérogation à la demande de Global Procurement et approuvée selon la procédure de dérogation interne KQMS-2 GQ-4-006 de Kohler. Le produit **ne peut pas** être expédié ou consommé avant l'approbation de la dérogation.
- Tri, criblage ou remise en fabrication à l'établissement Kohler ; les ressources du fournisseur et/ou de tiers peuvent être nécessaires pour assister la remise en fabrication.

5.3 Réponse du fournisseur

5.3.1 Le fournisseur doit entreprendre une action immédiate dès réception d'une demande d'action corrective, notamment en contactant directement le service Supplier Quality selon les spécifications prescrites, à moins que la mention « Pour information uniquement » (Information only) ne figure sur la demande en question. Le fournisseur doit accuser réception d'une demande d'action corrective dans les 24 heures ouvrables.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 13 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

- Identifier et mettre en œuvre un plan de confinement provisoire afin de prévenir la réapparition de non-conformités à Kohler. Ceci peut inclure la conduite d'inventaires au sein des établissements Kohler, dans le système de distribution, ainsi que dans l'établissement et dans la chaîne de production du fournisseur.
- Identifier un plan d'action corrective à long terme prévoyant le remplacement du matériel non conforme par du matériel conforme.
- Les mesures de confinement, les actions correctives à long terme et la date de leur mise en œuvre doivent être documentées par écrit par le fournisseur et communiquées au service Supplier Quality conformément aux spécifications prescrites dans la demande d'action corrective.

5.3.2 Le fournisseur doit soumettre sa réponse à une demande d'action corrective auprès du service Global Procurement ou Supplier Quality. Cette réponse doit inclure ou documenter :

- La définition et la vérification de la cause de la non-conformité, y compris les données à l'appui et/ou les résultats de l'enquête menée ;
- La vérification de l'action corrective permanente, y compris les données à l'appui, les dates de mise en œuvre et la documentation APQP mise à jour ;
- Le numéro de lot / la date d'entrée en vigueur de l'action corrective à long terme doivent être indiqués. Toute modification apportée au plan d'action corrective, telle que les dates d'achèvement, doit être communiquée à Kohler.

6.0 Demande de dérogation par le fournisseur (SDR)

6.1 Problématiques décisionnelles nécessitant une demande de dérogation

Le fournisseur doit aviser le service Global Procurement par écrit, dès qu'il prend connaissance de faits suggérant la non-conformité du produit à livrer aux exigences de conception. Le fournisseur doit notifier par écrit au service Global Procurement toute modification des processus ou de l'outillage.

6.2 Demande de dérogation

Le fournisseur peut soumettre auprès du service Global Procurement une demande de dérogation pour les produits non conformes aux exigences de conception. Global Procurement traitera la demande en conformité avec la procédure de dérogation KQMS-2 GQ-4-006 afin de ne pas affecter la forme, l'ajustement, la fonction ou la durabilité. La demande doit être effectuée et approuvée **avant** la livraison du produit hors normes. Tous les produits présentant un écart par rapport aux normes / spécifications établies doivent être clairement identifiés. Si la dérogation n'est pas approuvée, le produit ne sera pas accepté. Les produits non approuvés seront rejetés. Les formulaires de demande de dérogation fournisseur s'effectuent auprès de la division opérationnelle.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 14 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

7.0 Évaluation et contrôle des fournisseurs

7.1 Carte de notation des performances globales

Les fournisseurs de matériaux font l'objet d'une évaluation continue dans cinq catégories clés. Les mesures acquises dans chaque catégorie sont pondérées en vue d'établir un score global. Elles sont regroupées dans une carte de notation périodiquement envoyée au fournisseur.

Catégorie	Pondération	Mesure	Points possibles
Qualité	30 %	Pièces défectueuses par million (PPM)	15
		Nombre d'actions correctives	8
		Réponse aux actions correctives	7
Livraison	25 %	% dans les délais – Hors ruptures de stock	15
		Délai d'exécution	10
Prix	25 %	Tendance	15
		Modalités	10
Facilité à faire des affaires	12 %	Réactivité	4
		Gouvernance	4
		Support technique	4
Techniques d'approvisionnement avancées	8 %	EDI (Echange de données informatisées)	4
		LEP (Approvisionnement de pointe)	4
100 %			100

Les valeurs reportées sur la carte de notation sont suivies à long terme et évaluées afin de déterminer la continuité et l'amélioration des performances. Un score inférieur à 60 est en dessous du niveau acceptable et/ou doit susciter des mesures immédiates. Un plan d'amélioration du score doit être élaboré et convenu entre le fournisseur et Kohler. À défaut, Kohler pourra prendre les mesures nécessaires pour changer de source d'approvisionnement.

7.2 Demande de correction de la carte de notation

Les fournisseurs ont le droit de contester les notations obtenues et de faire appel auprès du service Global Procurement. Seuls les appels étayés par des données quantifiables et vérifiables au sujet des performances du fournisseur dans des catégories clés seront

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 15 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

pris en compte. Si un fournisseur est en mesure de produire des informations satisfaisantes à l'appui, sa notation sera modifiée conformément.

7.3 Évaluations sur place

Kohler peut inspecter l'établissement des fournisseurs actuels afin d'établir leurs capacités avant l'attribution de nouveaux marchés ou d'enquêter sur certains problèmes. Kohler se réserve le droit d'effectuer des inspections périodiques de l'établissement du fournisseur afin d'inspecter les systèmes qualité, les enregistrements et les produits prêts à expédier. Le personnel, les dispositifs de calibrage et de mise à l'essai du fournisseur doivent être tenus à la disposition des inspecteurs selon la nature du contrôle effectué.

7.4 Classement

Les fournisseurs sont tenus de fournir à Kohler un niveau de performance et de service exceptionnel. À cet égard, les fournisseurs clés sont contrôlés dans divers domaines objectifs et subjectifs tels que la qualité, la livraison dans les délais, la réduction des coûts, l'amélioration des processus / produits, l'innovation, la réactivité, la solidité commerciale et financière et les interactions de valeur. Ces informations sont organisées selon une méthode de classification structurée en vue d'évaluer les fournisseurs et leurs relations à Kohler. Dans le cadre de la gestion des fournisseurs, ce classement permet à l'organisme Kohler de mettre en priorité l'affectation des ressources, envers l'amélioration ou la croissance des fournisseurs, la reconnaissance des fournisseurs, l'attribution de marchés supplémentaires, etc. Les résultats de la classification des fournisseurs doivent faire l'objet de discussions à l'occasion de réunions de diagnostic bilatérales entre Kohler et le fournisseur.

Les fournisseurs sont classés comme suit :

Stratégique – Ces fournisseurs peuvent être recommandés pour tous les nouveaux marchés. Pour atteindre ce plus haut niveau de classement, les fournisseurs doivent réunir un certain nombre d'indicateurs tels que l'obtention continue de notations élevées, une solidité financière, des objectifs commerciaux communs avec dialogue des dirigeants, la poursuite commune de perspectives commerciales vitales et/ou le développement des produits, une source d'approvisionnement essentielle et une entente formelle d'approvisionnement et d'achat.

Privilegié – Ces fournisseurs peuvent être recommandés pour tous les nouveaux marchés. Pour atteindre ce haut niveau de classement, les fournisseurs doivent satisfaire une partie des indicateurs réunis par les fournisseurs stratégiques, notamment l'obtention continue de notations élevées, une solidité financière, une source d'approvisionnement essentielle et une entente formelle d'approvisionnement et d'achat.

Agréé – Ces fournisseurs peuvent être utilisés et se distinguent par un bon rapport qualité / prix, un volume d'approvisionnement adéquat, des contrats sans engagement à court terme ou des achats ponctuels accompagnés de notations acceptables continues de leurs performances.

Limité – Ces fournisseurs produisent des performances insatisfaisantes (qualité, service, prix ou technologie), ont enfreint le code de conduite des fournisseurs ou sont graduellement éliminés. Aucun nouveau marché ou nouvelle commande ne doit leur être attribué.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 16 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

8.0 Gestion des produits fournis par Kohler

8.1 Exigences générales

Tous les outils, équipements de fabrication, de mise à l'essai et d'inspection appartenant à Kohler ou à ses clients doivent être exclusivement réservés aux produits Kohler, sauf autorisation par écrit.

8.2 Suivi

Afin d'en assurer le suivi, un numéro d'article doit être affecté à l'ensemble de l'outillage et des actifs de Kohler. Ces informations doivent être saisies par Kohler dans l'enregistrement de transaction du bon de commande. Le fournisseur doit établir des procédures d'identification et de suivi permanents des produits et équipements fournis par Kohler, y compris la préservation du numéro d'article.

8.3 Exigences d'outillage et de calibrage

Le fournisseur doit prévenir Kohler par écrit en cas de perte, d'endommagement ou de toute autre inaptitude à l'emploi d'outillages ou de calibres fournis par Kohler. Le fournisseur ne doit pas se débarrasser des outillages et calibres procurés par Kohler sans autorisation écrite de Kohler. Le fournisseur est responsable de l'étalonnage, du stockage adéquat, etc.

9.0 Emballage, Etiquetage et Manutention

Les produits finis et en cours doivent être adéquatement emballés afin de les protéger contre les risques d'endommagement. L'emballage doit être conforme à l'ensemble des lois, codes et réglementations pertinents en matière d'expédition. Sauf indication contraire, tous les envois doivent être emballés ou placés dans un nouveau conteneur. Des bordereaux de marchandises doivent être apposés à l'extérieur du carton dans des enveloppes d'expédition. Tous les emballages doivent satisfaire les normes de test de l'ISTA (Association internationale pour la sécurité du transit).

Les emballages en bois doivent être conformes aux réglementations NIMP15.

Le fournisseur doit s'assurer que tous les emballages Kohler sont propres et exempts de poussière, débris, matières étrangères et avaries. Tous les emballages et fardages consignés qui ne sont pas propres et exempts de poussière, débris, matières étrangères et avaries peuvent être rejetés.

Sauf indication contraire, les emballages doivent être étiquetés conformément à l'ensemble des normes Kohler. L'emballage et l'étiquetage doivent satisfaire les spécifications ou exigences de Kohler. Chaque envoi doit porter le numéro de pièce Kohler, le code de fabrication, la quantité, le numéro de lot, le nom de l'établissement et l'adresse de Kohler, le poids brut en livres et toute autre exigence pertinente.

Le fournisseur doit identifier les articles et/ou conteneurs d'emballage des matériaux à durée limite de stockage avec la date de fabrication ou la date d'expiration, ainsi que toute autre condition spéciale de stockage ou de manutention, en plus des exigences d'identification normales. Sauf indication contraire, il doit rester un minimum de 75 % de durée de stockage au moment de la réception du produit par Kohler.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 17 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

10.0 Caractéristiques des produits

Kohler stipule l'utilisation de symboles pour identifier les caractéristiques déterminantes des produits ayant une incidence sur les règlements de sécurité, les lois, les codes, les normes prescrites, les dommages indirects, l'ajustement, la forme, la fonction et l'apparence. Ces caractéristiques doivent être identifiées sur les dessins techniques à l'aide de symboles distinctifs avant cotation. Ces symboles peuvent varier selon la procédure de la division opérationnelle.

Des discussions avec le fournisseur doivent être tenues au début du processus afin de passer en revue, d'examiner en commun et de convenir sur les caractéristiques distinctives et stipulées par le client. Toute préoccupation du fournisseur concernant son aptitude à satisfaire les exigences doit être communiquée dans les meilleurs délais possibles.

Les propriétés non mentionnées sur les étiquettes en tant que caractéristiques déterminantes sont considérées comme des caractéristiques normales. En cas d'écart par rapport aux normes / spécifications établies, ces caractéristiques auront probablement une incidence négligeable sur la fonction ou l'apparence. Les propriétés dites normales doivent être conformes aux spécifications.

L'attribution de caractéristiques déterminantes ne diminue pas l'importance de toute autre caractéristique sur un schéma. Chaque tolérance est absolue et ne doit pas être dépassée, quelle qu'en soit la classification.

11.0 Demande de modification par le fournisseur (SRC)

11.1 Demande de modification

Toutes les modifications apportées aux matériaux de production fournis doivent être correctement documentées et approuvées par écrit par Kohler. Toute modification d'un produit ou d'un processus ayant une incidence potentielle sur la forme, l'ajustement ou la fonction doit faire l'objet d'une demande de modification. **Le renouvellement de la demande d'homologation des pièces sera alors peut-être nécessaire.** En cas de doute sur la nécessité de soumettre une demande de modification, le fournisseur devra se renseigner auprès du contact Global Procurement ou Quality.

Les modifications nécessitant une homologation comprennent, sans s'y limiter :

Processus :

- Réduction ou modification des tests de produit
- Déplacement de l'équipement de la chaîne de production
- Modification des équipements / machines de la chaîne de production
- Modifications du lieu de fabrication
- Transfert, remise à neuf, remplacement ou ajout d'outillages

Conception :

- Changements de construction
- Modification des matériaux constitutifs
- Changement de source d'approvisionnement des matériaux constitutifs
- Modification des matériaux de construction optionnels

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 18 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

11.2 Soumission de la demande de modification

Le formulaire dûment rempli peut être obtenu et soumis auprès du contact Global Procurement approprié aux fins d'approbation par la division opérationnelle et les établissements.

12.0 Réglementations gouvernementales, de sécurité et en matière d'environnement

Tous les matériaux achetés doivent satisfaire aux contraintes gouvernementales et de sécurité actuelles sur les matières frappées de restrictions, toxiques et dangereuses, ainsi qu'aux considérations écologiques, électriques et électromagnétiques applicables au pays de fabrication et de vente. En cas d'importation de marchandises vers les Etats-Unis, le fournisseur doit appliquer les directives de sécurité des douanes américaines concernant le programme C-TPAT.

Les exigences établies par Kohler peuvent dépasser les prescriptions générales.

13.0 Croissance et reconnaissance des fournisseurs

Kohler a pour mission d'offrir des produits et services de qualité et de bonne valeur, d'ouvrir la voie en matière de design et de technologie, de s'engager dans une amélioration continue et d'assurer à l'utilisateur final des livraisons rapides et régulières. Les mêmes principes directeurs envers le maintien de la satisfaction de la clientèle et l'amélioration continue deviennent inévitablement un objectif mutuel de Kohler et de ses fournisseurs. Les fournisseurs sont responsables d'assurer la conformité des produits, systèmes et processus et l'amélioration des performances dans un environnement mondialement compétitif.

À cet égard, la politique de Kohler est de soutenir la croissance de ses fournisseurs dans la mesure du possible et de reconnaître les fournisseurs qui maintiennent des performances constantes et une amélioration continue.

13.1 Amélioration continue

Les fournisseurs sont tenus de faire preuve de leur engagement envers l'amélioration continue des produits et processus fournis à Kohler. Il pourra leur être demandé de soumettre, le cas échéant, des preuves objectives « d'efforts de croissance » telles que des copies de procédures révisées, de récents comptes rendus de formation, de résultats d'audit et de données statistiques. En termes de système qualité, l'accent doit être mis sur la prévention plutôt que sur la détection des non-conformités.

Kohler encourage les fournisseurs à mettre en œuvre des systèmes de gestion internes qui éliminent les activités sans valeur ajoutée, soient munis de dispositifs anti-erreur et contribuent à la réduction / suppression des coûts. Afin de conserver leur compétitivité et leur force sur le marché, la réduction des coûts doit être une partie intégrante du succès à long terme de Kohler et de ses fournisseurs. Les fournisseurs sont tenus de développer ou de maintenir la capacité d'offrir des réductions / suppressions des coûts à travers la mise en œuvre effective de programmes internes d'amélioration de la qualité et de techniques d'analyse de la valeur.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 19 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

13.2 Directives de Kohler

La croissance des fournisseurs requiert également une démarche proactive visant à encourager et/ou assister les fournisseurs dans le déploiement fructueux d'efforts d'amélioration continue allant du simple feedback sur les cartes de notation des fournisseurs (opportunités d'amélioration) au lancement et à l'exécution de projets communs complexes.

Les opportunités de croissance peuvent englober, mais sans s'y limiter, la résolution des problèmes techniques, le développement de produits, le déploiement du commerce électronique, la formation en matière de méthodologie / outils de la qualité (ex. : Six Sigma), matériaux et logistiques, aide financière et plans d'urgence, production allégée (ex. : KOS). Les services Global Procurement et Supplier Quality de Kohler coordonnent les demandes en matière de ressources de soutien et/ou mettent à la disposition des fournisseurs des renseignements sur comment obtenir des ressources de soutien internes.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 20 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

14.0 Glossaire / Annexe

14.1 Terminologie

Approbation du fournisseur – Processus préalable à l’attribution d’un marché consistant à déterminer la capacité et la compatibilité en termes de soutien des projets et de la vision à long terme de Kohler.

Croissance des fournisseurs – Programme proactif de croissance et d’amélioration continue.

- Projets d’amélioration communs
- Identification des outils d’amélioration continue
- Formation des fournisseurs
- Conférences fournisseurs

Certificat d’analyse – Enregistrement qualité reçu d’un fournisseur, qui indique les résultats de tests spécifiés réalisés sur des produits avant livraison. Il peut également indiquer les performances du processus employé pour fabriquer les articles ou produits achetés.

C-TPAT (CUSTOMS TRADE PARTNERSHIP AGAINST TERRORISM) --

Pour plus d’informations sur les champs d’application particuliers de ce programme de lutte contre le terrorisme, visitez le site Web du C-TPAT :

http://www.customs.gov/xp/cgov/import/commercial_enforcement/ctpat/foreign_manuf/security_recommendations.xml

EDI – Echange de données informatisées

Transmission électronique des bons de commande et des factures (hors télécopies)

Transfert de données entre différentes entreprises par le biais de réseaux, notamment l’Internet. Comme un nombre croissant d’entreprises sont connectées à l’Internet, la méthode EDI acquiert un rôle de plus en plus important en tant que mécanisme facile d’achat, de vente et d’échange pour les entreprises.

Dossier premier article / Revue du plan d’ensemble --

Toutes les dimensions d’une pièce sont contrôlées et vérifiées avant le lancement de la production et la réception de la pièce dans l’établissement Kohler. Une liste de toutes les dimensions (sauf les dimensions de référence), caractéristiques et spécifications figurant sur le plan d’ensemble / dossier de conception et dans le programme de contrôle des processus, doit être fournie avec les dimensions réelles enregistrées. Les déclarations de conformité d’ordre général ne sont pas admissibles.

LEP (Approvisionnement de pointe) --

Techniques de planification appliquées au contrôle des actifs (stocks) consistant à optimiser la disponibilité des stocks de matériaux sur le lieu de fabrication de sorte que seuls le type et la quantité de matériaux nécessaires seront disponibles au moment voulu. La **consignation**, le **transbordement** et les **flux tendus** sont des exemples de processus LEP. Le fournisseur peut opter pour la production juste-à-temps (JIT) où le produit est « tiré » (Pull) jusqu’à la fin du processus par opposition au système conventionnel de production en masse basé sur le « Push ». L’application d’outils tels que le kanban (du japonais pour « signal ») signale un cycle de réapprovisionnement pour la production et les matériaux et maintient un flux de matériaux efficace tout au long du processus de fabrication.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 21 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d’entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d’impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

Processus d'homologation des pièces de production --

Sur demande de la division opérationnelle ou de l'établissement, le fournisseur devra parfois obtenir l'approbation de pièces ou de composants en soumettant un PPAP. L'approbation des pièces a pour objet de déterminer si les fournisseurs comprennent toutes les exigences prescrites par Kohler et si les processus mis en place par les fournisseurs reflètent leur capacité à produire de manière cohérente des pièces conformes aux dites exigences. Pour plus d'informations, se référer aux exigences de l'AIAG et du groupe/de la division opérationnelle.

AIAG : Automotive Industry Action Group (organisation américaine)

<http://www.aiag.org/>

NIMP15 : Normes internationales stipulant le traitement à la chaleur ou au bromure de méthyle des matériaux d'emballage en bois et le marquage international approuvé correspondant.

<https://www.ipcc.int/servlet/CDSServlet?status=ND0xMzM5OSY2PWVuJjMzPSomMzc9a29z>

Règlements relatifs à l'importation de matériaux d'emballage en bois aux Etats-Unis. --

Ces règlements comprennent désormais les normes internationales stipulant le traitement à la chaleur ou au bromure de méthyle des matériaux d'emballage en bois et le marquage international approuvé correspondant. Pour plus d'informations, veuillez visiter le site Web

<http://www.aphis.usda.gov/ppq/swp/import.html>

Division opérationnelle : Division ou entité légale de Kohler, telle que Plumbing Americas, Kohler Engines, Kohler Rental Power, Ann Sacks, etc.

Groupe opérationnel : Organisation de divisions opérationnelles apparentées telles que Kitchen and Bath Group (Cuisine et Salles de bain), Global Power Group (International), Interiors Group (Intérieurs) et Hospitality and Real Estate Group (Tourisme et immobilier)

14.2 Enregistrements qualité

Demande d'action corrective du fournisseur (SCAR)

Rapport de défektivité (DMR)

Rapport de défektivité fournisseur (SDMR)

Symboles de classement des caractéristiques déterminantes des produits :

Les caractéristiques déterminantes des produits doivent être identifiées sur les dessins techniques à l'aide de symboles distinctifs avant cotation. Ces symboles peuvent varier en fonction de la procédure du groupe / secteur / établissement avec la mention de termes tels que client / majeur ou important / critique.

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 22 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		

N° de document : GPI 3009

Niveau de révision : 1 Original

Date d'émission / révision : 30 août 2005

Auteurs : H. Kluba – Analyste système qualité
L. McAdam – Ingénieur principal chargé de l'amélioration des processus

Approbation L. McAdam -- Ingénieur principal chargé de l'amélioration des processus – Croissance / QA fournisseurs

N° REV	CHANGEMENT	AUTEUR	DATE

Document : GPI 3009	Objet : Manuel qualité pour fournisseurs	Page 23 sur 23
Niveau de révision : 1	Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2005	Date d'impression : 12/13/2006
NON CONTRÔLÉ SI IMPRIMÉ		