MANUEL QUALITE

Référence : MQ - 04

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

Indice de Révision
Q

Sommaire

CHAPITRE 1 - Domaine D'APPLICATION 4
1.1 Quelques dates de l'histoire de FAURE HERMAN 4
1.2 L'activité 4
1.3 Les produits 5
1.4 Gestion du Manuel Qualité 5
1.5 Objet de la dernière mise à jour du Manuel Qualité 5
CHAPITRE 2 - REFERENCES NORMATIVES 6
CHAPITRE 3 - Termes et definitions 7
CHAPITRE 4 - CONTEXTE DE L'ORGANISME 8
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte 8
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées 8
4.3 Détermination du domaine d'application du Système de Management de la Qualité 9
4.4 Système de Management de la Qualité et ses Processus. 9
CHAPITRE 5 - LEADERSHIP 11
5.1 Leadership et engagement 11
5.2 Politique Qualité 11
5.3 Rôles et responsabilité au sein de Faure Herman 11
CHAPITRE 6 - PLANIFICATION 12
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 12
6.2 Objectifs Qualité et planification 12
6.3 Planification des modifications 12
CHAPITRE 7 - SUPPPORT 13
7.1 Ressources 13
7.1.1 Généralités 13
7.1.2 Ressources Humaines 13
7.1.3 Infrastructure 13
7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus 14
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure 14
7.1.6 Connaissances organisationnelles 14
7.2 Compétences 14
7.3 Sensibilisation 15
7.4 Communication 15
7.5 Informations documentées 16
7.5.1 Généralités 16
7.5.2 Création et mise à jour 16

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

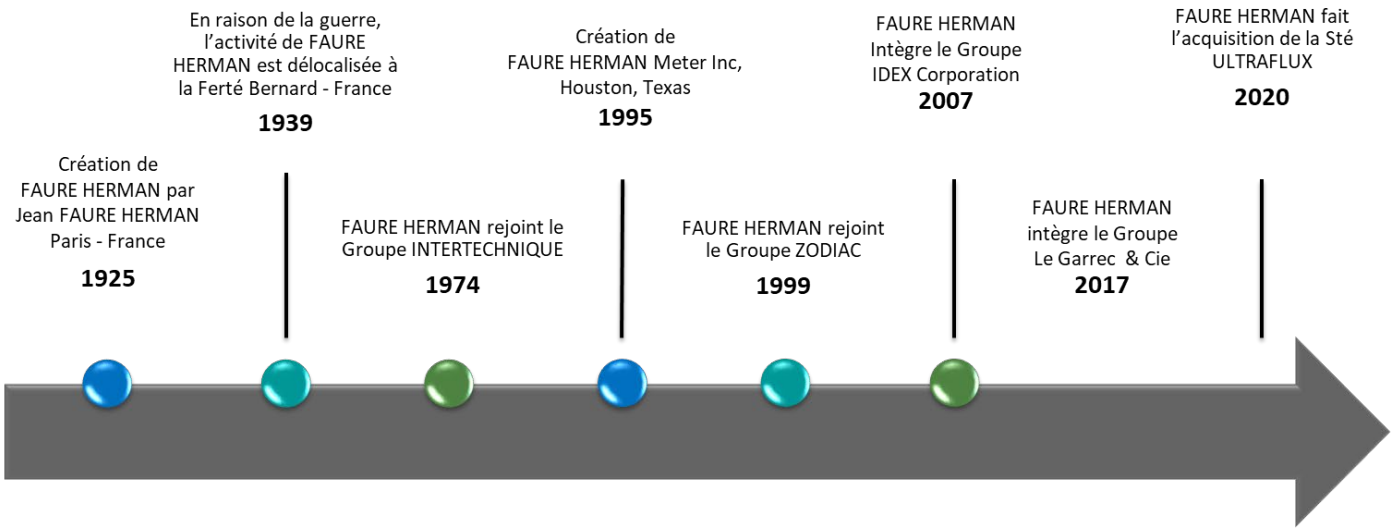
7.5.3 Maitrise des informations documentées 16
CHAPITRE 8 - REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES 17
8.1 Planification et maitrise opérationnelle 17
8.1.1 Gestion des risques liés aux activités opérationnelles 17
8.1.2 Gestion de configuration 18
8.1.3 Sécurité du produit 18
8.1.4 Prévention des pièces contrefaites 18
8.2 Exigences relatives aux produits et services 18
8.3 Conception et développement de produits et services 19
8.4 Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes 19
8.5 Production et prestations de services 19
8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service 19
8.5.2 Identification et traçabilité 20
8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes 20
8.5.4 Préservation 20
8.5.5 Activités après livraison 20
8.6 Libération des produits et services 21
8.7 Maitrise des sorties non conformes 21
CHAPITRE 9 - EVALUATION DES PERFORMANCES 22
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation 22
9.2 Audits internes 22
9.3 Revue de direction 22
CHAPITRE 10 - AMELIORATION 23
10.1 Généralités 23
10.2 Non conformités et actions correctives 23
10.3 Amélioration Continue 23

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

CHAPITRE 1 - DOMAINE D'APPLICATION

Le présent « Manuel Qualité » a pour objet de décrire les dispositions générales du "Système de Management de la Qualité" principal (ou SMQ), de la société FAURE HERMAN. Celui-ci a été établi conformément aux exigences des référentiels ISO 9001 – EN 9100 (versions applicables). Il sert également de support aux autres référentiels auxquels l'entreprise répond et plus particulièrement ceux liés à l'activité Industrie (DESP, ATEX…), aéronautique (EASA…) et spécifiques (ISO 17025,…). Il fait appel à des « Plans d'Assurance Qualité » ou des « Manuels Qualité spécifiques » décrivant les dispositions applicables à ces référentiels.

1.1 Quelques dates de l'histoire de FAURE HERMAN



1.2 L'activité

FAURE HERMAN réalise et commercialise des instruments de mesure de débit et comptage de liquides et de gaz. Cette activité est répartie sur 2 sites :

- Site de la Ferté-Bernard (72) pour des applications de comptage de volume de haute précision et dans une large plage de viscosité (0, 3 cSt à 1000 cSt), pour les secteurs d'activités pétrolière et pétrochimique (Comptage de type « Process industriel » ou « Transactionnel ») et Aéronautique civil et militaire (Comptage de la consommation de carburant sur aéronefs)
- Site d'Eragny (95) pour l'application de techniques ultrasonores, fixes ou portables, destinées à la mesure dans les secteurs de l'Eau, de l'Environnement et de l'Energie.

Pour son développement, Faure Herman est supporté par un réseau de distributeurs partenaires ainsi que par 2 filiales

- FHMI, implantée à Houston – USA
- USEA, implantée en Thaîlande

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

1.3 Les produits

- Une gamme de produits comprenant des Débitmètres faisant appel à 2 technologies :
  - Technologie "turbine" : mesure de la fréquence de rotation de l'hélice entraînée par le fluide mesuré
  - Technologie "ultrasons" : mesure du temps de transit et de réponse d'un écho US au travers du fluide mesuré avec profil de vitesse d'écoulement.

Les services associés peuvent comprendre :

- L'étalonnage des produits par un laboratoire d'étalonnage accrédité
- La fourniture de dossier constructeur
- L'installation et la mise en service
- La formation à l'utilisation
- La maintenance de ses produits en usine et/ou sur site client, dont la fourniture de pièces détachées
- Le support client avant, pendant et après la vente
- La location d'équipements

1.4 Gestion du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est élaboré, maintenu à jour et diffusé par la Direction Qualité, après validation de la Direction Générale et prise en compte des commentaires émis par le Comité de Direction.
Il est mis à jour à chaque évolution majeure de l'organisation, du SMQ ou des référentiels le concernant, avec révision et diffusion du document. L'objet de la dernière révision est indiqué et documenté ci-après.
Hormis les dispositions relatives à sa mise à jour, le Manuel Qualité est géré comme tout autre document du SMQ et est consultable en « libre accès » par l'ensemble du personnel par voie informatique.
Le Manuel Qualité peut être diffusé en externe, auprès des parties intéressées pertinentes.
Cependant aucune diffusion « contrôlée » n'est prévue vis-à-vis de l'extérieur.

1.5 Objet de la dernière mise à jour du Manuel Qualité

Indice de révision	Description de la dernière mise à jour	Date	Rédaction/Vérification/Approbation
Q	Intégration des aspects Sécurité et Environnement	19/12/22	Etabli par : Y. BRENAUT Approuvé par : Michel CHOMETTE

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

CHAPITRE 2 - REFERENCES NORMATIVES

Les référentiels **normatifs du Système de Management de la Qualité** principal de l'entreprise comprennent :

- ✓ **ISO 9001 (version applicable)** : Système de management de la qualité – Exigences
  → Exigences relatives à tous les produits
- ✓ **EN 9100 (version applicable)** : Série aérospatiale - Système de management de la qualité – Exigences
  → Exigences relatives aux produits destinés l'industrie aérospatiale

Les référentiels **réglementaires** relatifs aux exigences applicables aux produits :

- Secteur industrie :
  - ✓ Les **Directives Européennes** et les **normes harmonisées associées**, applicables aux produits neufs et à leur mise sur le marché et mise en service : **CEM** (**C**ompatibilité **E**lectro **M**agnétique), **DESP** (**D**irective **E**quipements **S**ous **P**ression), **ATEX** (**AT**mosphère **EX**plosive), **MID** (**M**easuring **I**nstruments **D**irective),…
  - ✓ Le référentiel du système **IECEx**
- Secteur aéronautique
  - ✓ Le **règlement applicable en aviation civile** aux entreprises de production pour aéronefs en Europe : **EASA Part 21G**
  - ✓ Les exigences militaires

Les **référentiels normatifs** du Système de Management de la Qualité du **Laboratoire d'étalonnage accrédité :**

- ✓ **ISO 17025** : Exigences générales concernant les compétences des laboratoires étalonnage & essais et les normes de référence en «management de la métrologie » et «méthodes d'étalonnage »
- ✓ Les standards internationaux de métrologie en débitmétrie liquide et gazeuse : OIML R117-1 & 2, API MPMS, AGA GMM & Report

Les référentiels normatifs du Système de Management HSE (Hygiène Sécurité Environnement) :

- ISO 14001 : Système de management environnemental - Exigences & lignes directrices

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

CHAPITRE 3 - TERMES ET DEFINITIONS

Pièce contrefaite : Une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple, matière, pièce, composant), sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d'origine provenant d'un fabricant concepteur ou autorisé.

Éléments critiques : Tous les éléments (par exemple, fonctions, pièces, logiciels, caractéristiques, procédés) ayant un effet significatif sur la fourniture et l'utilisation du produit ou du service, y compris la sécurité, la performance, l'encombrement, l'interchangeabilité, la fonction, la productibilité, la durée de vie en service, etc. ; qui exigent des actions spécifiques afin d'assurer qu'ils sont gérés de manière adéquate. Les éléments critiques incluent, par exemple, les éléments critiques vis-à-vis de la sécurité, de la tenue à la rupture, de la réalisation de la mission, les caractéristiques clés, etc.

Caractéristique clé : Un attribut ou une caractéristique dont la variation a un effet significatif sur l'interchangeabilité, l'encombrement, la fonction, la performance, la durée de vie en service, ou la productibilité du produit, ce qui exige des actions spécifiques pour maîtriser cette variation.

Sécurité du produit : L'état dans lequel un produit est apte à fonctionner selon les paramètres définis ou l'usage prévu sans présenter de risque inacceptable de dommage pour les personnes ou pour les biens.

Exigences spéciales : Toutes les exigences identifiées par le client, ou déterminées par l'organisme, qui présentent des risques élevés de ne pas être respectées, lesquelles nécessitent d'être incluses dans le processus de gestion des risques liés aux activités opérationnelles. Les facteurs utilisés pour la détermination des exigences spéciales incluent la complexité du produit ou des procédés, l'expérience passée ou la maturité du produit ou des procédés. Les exigences spéciales incluent, par exemple, des exigences de performance imposées par le client qui sont à la limite des possibilités de l'industrie, ou des exigences déterminées par l'organisme comme étant à la limite de ses capacités techniques ou de celles de ses procédés.

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

CHAPITRE 4 - CONTEXTE DE L'ORGANISME

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

Le Blason de Faure Herman, validé par l'ensemble de l'équipe de management, constitue la référence quant aux principes fondamentaux appliquées pour répondre aux enjeux internes et externes de l'entreprise.

CONTEXTE / ENJEUX INTERNES	CONTEXTE / ENJEUX EXTERNES
Produits/service fournis	Clients (comportement satisfaction)
Collaborateurs de l'entreprise	Concurrence et marché
Valeurs et culture	Législation, lois et règlements
Situation économique et financière	Fournisseurs (comportement et interactions avec eux)
Technologies et infrastructures	
Fonctionnement et organisation interne	
Gouvernance et actionnaires	

Une analyse SWOT par processus, prenant en compte ces enjeux, est réalisée périodiquement (cf. § 6.1).
Les risques et opportunités, ainsi identifiés, sont gérés par la mise en œuvre d'actions spécifiques, recensées dans un document de synthèse, suivi régulièrement par la Direction et les pilotes de Processus.

4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Les objectifs de l'entreprise intègrent pleinement la prise en compte des exigences des parties intéressées, internes et externes, pertinentes identifiées :

PARTIES INTERESSEES PERTINENTES	BESOINS/ATTENTES/EXIGENCES
CLIENTS	Conformité des produits/services délivrés par FH
	Livraison dans les délais requis
	Développement de produits en attente avec le besoin du marché
	Intégrer la préservation de l'Environnement dans la conduite de nos activités
	Conseil sur le choix du produit.
FOURNISSEURS	Définition claire des exigences liées aux produits/services demandés
	Visibilité sur les besoins
	Pérenniser la collaboration dans le respect des engagements
PERSONNEL FH	Travail en sécurité
	Développement des compétences
	Ecoute et reconnaissance
ACTIONNAIRES	Profitabilité de l'entreprise et rentabilisation des investissements
	Développement de la vision stratégique
AUTORITES REGLEMENTAIRES	Conformités aux exigences réglementaires/normatives applicables

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

4.3 Détermination du domaine d'application du Système de Management de la Qualité

Le SMQ mis en œuvre dans l'entreprise couvre les domaines d'application suivants :

Pour l'activité Industrie (selon exigences ISO 9001) :

- Conception, Fabrication, Mise en Service, Maintenance et Location de Chaîne ou Système de Mesure pour les Comptages de Fluides (Liquides ou Gaz)

Pour l'activité Aéronautique (selon exigences EN 9100) :

- Conception, Fabrication et Maintenance d'Equipements de Débitmétrie embarqués

Il intègre également les dispositions spécifiques applicables aux niveaux des référentiels, directives pour lesquels l'entreprise est certifiée tels que l'ISO 17025, l'ATEX, la DESP…

Ces Domaines d'application intègrent pleinement :

- les enjeux externes et internes de l'entreprise (cf. §4.1)
- les exigences de ses parties prenantes intéressées (cf. §4.2)
- les produits et services de l'entreprise

4.4 Système de Management de la Qualité et ses Processus.

Le Système de Management de la Qualité mis en place par Faure Herman s'appuie sur une démarche d'amélioration continue dans laquelle un ensemble de Processus de 3 niveaux est défini :

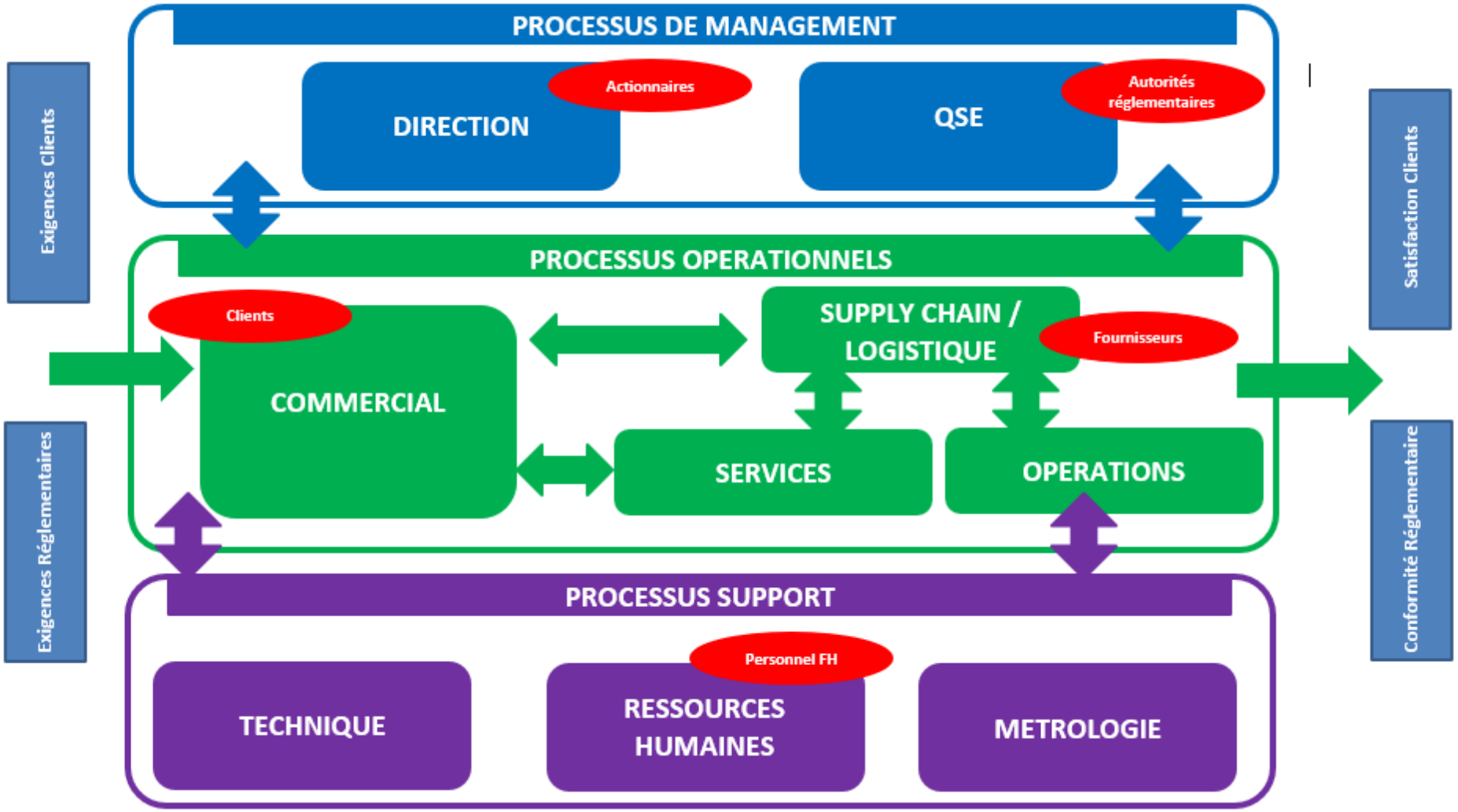
- Les Processus Opérationnels (contribuant à la détermination du besoin et à la réalisation du produit/service) :
- Les processus Supports (contribuant au bon déroulement des Processus Opérationnels en apportant les ressources nécessaires) :
- Les processus de Pilotage (contribuant à la détermination de la Politique Qualité et au déploiement des objectifs de l'entreprise) :

Une représentation graphique page suivante montre les interactions existantes entre ses différents processus.

Chacun d'entre eux fait l'objet d'une Fiche Processus intégrant les éléments suivants :

- Le Pilote du Processus désigné par la Direction
- La Finalité du Processus
- La liste des documents applicables aux activités du Processus
- Les Indicateurs de Performance propre au Processus
- Une description détaillée du Processus

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q



Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

CHAPITRE 5 - LEADERSHIP

5.1 Leadership et engagement

La Direction de l'entreprise participe activement à la performance et à l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité aux travers de :

- La définition d'objectifs en lien avec le contexte de l'entreprise et son orientation stratégique
- Une démarche active d'implication des différents Pilotes de Processus et de l'ensemble du Personnel dans la Démarche Qualite notamment par l'allocation des ressources nécessaires et une communication pertinente
- Réunions périodiques où sont suivis les indicateurs de performance de l'ensemble des processus et les plans d'actions associés
- La Revue de Direction du Système de Management de la Qualité

Elle s'assure également que la démarche « d'Orientation client » intègre les dispositions suivantes :

- l'identification des besoins actuels et futurs des Clients
- la prise en compte des exigences Client et réglementaires
- la mesure de la satisfaction Client
- la conformité des produits/services délivrés
- le respect des délais de livraison
- la détermination et la prise en compte des risques et opportunités potentiels sur la conformité des produits/services fournis et la satisfaction Client

5.2 Politique Qualité

La Direction de Faure Herman a son plus haut niveau défini la Politique Qualité de l'entreprise. Celle-ci est revue périodiquement afin d'être appropriée au contexte et aux orientations stratégiques.
Celle-ci est disponible et communiquée à l'ensemble de l'entreprise ainsi que, le cas échéant, aux différentes parties intéressées, sur demande.

5.3 Rôles et responsabilité au sein de Faure Herman

L'organisation de FAURE HERMAN est décrite dans :

- Un organigramme général fonctionnel
- Un organigramme nominatif par Service.
- Des définitions de fonction pour chaque personnel de l'entreprise décrivant les rôles, responsabilités et autorités principales et secondaires de chacun

L'organigramme et les définitions de fonction sont consultables par l'ensemble du personnel, afin de pouvoir intégrer l'organisation en place et ses évolutions.

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

Le **Directeur Qualité**, membre du Comité de Direction, est nommé par la Direction Générale dont il dépend directement et à qui il rend compte, en tant que « **Représentant de la Direction** »
Il a la responsabilité et dispose de l'autorité pour :

- S'assurer que le Système de Management de la Qualité et autres systèmes certifiés sont conformes aux exigences normatives applicables
- S'assurer que les processus délivrent les résultats attendus
- Rendre compte de la performance du Système de Management de la Qualité et autres systèmes certifiés et des opportunités d'amélioration
- S'assurer de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme.
- S'assurer que, lorsque des modifications du Système de Management de la Qualité et autres systèmes certifiés sont planifiées et mises en œuvre, l'intégrité de ces Systèmes de Management est maintenue

A ce titre, il dispose d'une indépendance organisationnelle, de l'autorité hiérarchique, de la liberté suffisante et du libre accès auprès de la Direction Générale pour résoudre les problèmes relatifs à la Qualité, à la Sécurité, à l'Environnement et à leurs Systèmes de Management associés.

CHAPITRE 6 - PLANIFICATION

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Faure Herman applique une démarche SWOT sur l'ensemble de ses processus afin de déterminer les risques et opportunités, liées aux enjeux de l'entreprise (cf. §4.1) et aux besoins identifiés des parties intéressées (cf. §4.2) nécessitant la mise en œuvre d'actions spécifiques.
L'ensemble des actions ainsi définies fait l'objet d'une revue périodique avec la Direction et les pilotes de processus.

6.2 Objectifs Qualité et planification

La Direction de l'entreprise défini des objectifs qualité pour chaque processus. Ces objectifs, établis en cohérence avec la Politique Qualité et les exigences applicables, sont revus périodiquement avec l'ensemble des pilotes qui ont en charge la mise en œuvre et le suivi des actions nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés.

6.3 Planification des modifications

Le Système de Management de la Qualité est documenté afin de garantir que tous les produits et processus répondent à l'ensemble des exigences applicables.
Tout changement important ayant une incidence sur le SMQ fait l'objet d'une discussion et d'une validation préalable en Comité de Direction afin de planifier sa prise en compte, intégrant notamment la disponibilité des ressources, la définition des responsabilités, les incidences possibles.

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

CHAPITRE 7 - SUPPPORT

7.1 Ressources

7.1.1 Généralités

La Direction s'assure de la disponibilité de personnels compétents, des équipements et du matériel appropriés.

La détermination des ressources « matérielles » nécessaires à l'obtention de la conformité des produits, au regard de l'ensemble des exigences, est réalisée pour chaque Processus. Elle prend en compte :

- Les capacités et les contraintes des ressources internes existantes ;
- La nécessité de se procurer les ressources auprès des prestataires externes

L'identification de ces ressources est le fruit de réflexions conduites par chaque pilote de Processus permettant de valider l'adéquation des moyens existants et également d'évoquer ceux qui peuvent conduire à une amélioration de performance (produit ou processus).

Les choix et décisions sont traités au niveau des réunions de Comité de Direction.

7.1.2 Ressources Humaines

Le processus « **Ressources Humaines »** a pour objet de s'assurer que toutes **les taches à réaliser,** pouvant avoir une incidence sur la conformité du produit ou services, sont confiées à du **personnel** disposant de **compétences adéquates,** vérifiées sur la base de sa formation initiale & professionnelle, de ses savoirs faire & expériences.

Ce processus s'articule autour de 3 domaines :

- La gestion du personnel
- La gestion des compétences
- La gestion de la formation

7.1.3 Infrastructure

Les infrastructures sont adaptées pour obtenir la conformité des prestations réalisées.

Leur gestion s'articule autour de 3 activités, en accord avec les besoins de réalisation des produits et la politique qualité définie :

- la mise en œuvre de nouveaux moyens,
- la maintenance (préventive et corrective)
- les évolutions (ou maintien à niveau) de ces infrastructures,

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus

Faure Herman s'assure que les différentes opérations et tâches relatives à la réalisation d'un produit, services, bénéficient des **conditions** d'environnement, de sécurité, de propreté et d'aménagement des **postes de travail**, **adaptées** aux processus pratiqués permettant d'**assurer l'obtention d'un produit conforme**.
Ses conditions prennent en compte :

- ✓ Les composantes de l'environnement de travail :
  - La planification optimale des opérations de production
  - L'implantation des ateliers, magasins, l'aménagement des postes de travail
  - L'état de propreté des installations compatible avec les activités pratiquées et les produits.
  - Le respect des règles de sécurité des personnes
  - La protection de l'environnement et la prise en compte de la culture de développement durable,
- ✓ les **exigences** et préconisations, les instructions, les procédés… nécessaires à l'obtention du produit/service conforme
- ✓ Les exigences environnementales nécessaires à la maitrise de la conformité du produit : conditions physiques requises telles que T° ambiante, % Humidité relative...

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure

Un système de gestion est mis en œuvre pour garantir que l'ensemble des moyens d'inspection, de mesure et d'essai, ainsi que les logiciels utilisés, susceptibles d'affecter la qualité des produits/services, sont valides, fiables et permettent de démonter la conformité aux exigences spécifiées.

7.1.6 Connaissances organisationnelles

Les connaissances essentielles nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des prestations réalisées sont gérées de différentes façons :

- Rédaction et application de modes opératoires
- Formations spécifiques

7.2 Compétences

Les activités pouvant avoir une incidence sur les performances et l'efficacité du SMQ sont identifiées.

Le Services Ressources Humaines a en charge, en collaboration avec les autres services de l'entreprise, d'assurer un suivi du développement des compétences, nécessaires à l'atteinte des objectifs de l'entreprise et à la conformité des produits/services, de l'ensembles des salariés.

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

7.3 Sensibilisation

L'entreprise met en œuvre différents moyens afin que l'ensemble du personnel ainsi que les acteurs pouvant impacter la conformité du produit (ex : fournisseur), soient sensibilisés :

- A la Politique Qualité, Sécurité, Environnement
- Aux objectifs Qualité, Sécurité, Environnement
- A l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMQSE, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances
- Aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQSE
- Aux informations documentées du SMQSE et leurs évolutions
- A leur contribution à la conformité du produit ou service
- A leur contribution à la sécurité du produit, à leur propre sécurité et à celle des autres
- A leur contribution à la performance environnementale
- A l'importance d'un comportement éthique

Ces moyens mis en œuvre sont de différentes natures :

- Affichage spécifique
- Réunions / Groupes de Travail
- Audits (internes/fournisseurs)
- Mailing de la Direction Générale ou des responsables de services

7.4 Communication

La communication pertinente pour le SMQE au sein de l'entreprise est adaptée aux besoins. Ces besoins intègrent notamment : la Politique Qualité, le suivi des objectifs principaux, les Non-Conformités identifiées, la satisfaction client, le résultat des audits, les risques identifiés, les évolutions normatives et réglementaires, la mise à jour des informations documentées du SMQ…

Cette communication est réalisée par le biais de réunions périodiques ou ponctuelles sous le pilotage des responsables de services ou de la Direction Générale. La ou les personnes conviées varient selon les besoins.

Des outils informatiques tels qu'une interface permettant l'accès aux informations documentées du SMQ et les messageries électroniques sont également utilisées.

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

7.5 Informations documentées

7.5.1 Généralités

Les informations documentées, permettant de démontrer l'efficacité du SMQSE et la conformité aux exigences des différentes parties intéressées, sont identifiées, gérées et disponibles via une interface informatique qui garantit l'accès aux versions en vigueur à l'ensemble du personnel

7.5.2 Création et mise à jour

Toute information documentée, nécessaires au SMQSE, fait l'objet de dispositions permettant :

- son identification
- la mise à disposition du format et du support adapté à son utilisation
- son approbation préalable avant diffusion,

7.5.3 Maitrise des informations documentées

L'ensemble du personnel dispose des moyens lui permettant d'accéder aux informations documentées nécessaires et valides pour la réalisation de ses activités.

Seules les versions des informations documentées disponibles sur l'interface informatique sont valides pour application.

Une gestion des droits d'accès aux différents fichiers ainsi qu'un système de sauvegarde informatique garantissent la protection et la conservation des données.

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

CHAPITRE 8 - REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

8.1 Planification et maitrise opérationnelle

Le processus de « **planification de la réalisation du produit et des services** » a pour but d'organiser la **planification et le développement des processus** nécessaires pour maitriser la réalisation du produit et des services suivant les exigences et les objectifs prévus.

Ce processus est piloté par les services Supply Chain/Logistique et Production. Il prend en compte les exigences relatives aux produits et services, notamment les aspects suivants :

- Sécurité du produit et du personnel
- Fiabilité, disponibilité & maintenabilité
- Productibilité, contrôlabilité
- Adéquation des pièces & matériaux incorporés au produit
- Sélection & développement des logiciels embarqués, intégrés, …

La Service Supply Chain/Logistique est en charge :

- de déterminer les ressources nécessaires à la réalisation du produit.
- du respect de la qualité et de la ponctualité.

8.1.1 Gestion des risques liés aux activités opérationnelles

Une analyse de risque est réalisée pour chaque commande client. Celle-ci est adaptée en fonction du type de commande (ex : commande programme aéronautique) et pilotée par le Service Commercial. Elle intègre la revue de l'ensemble des exigences contractuelles. En fonction des risques identifiés, des dispositions particulières sont définies et suivis afin de garantir le respect des engagements.

Lors de transferts d'activité chez nos sous-traitants, qu'ils soient temporaires ou permanents, ceux-ci sont gérés par la réalisation de dossiers type Premier Article afin de garantir une maîtrise des risques optimale. Ces dossiers avant acceptation en production font l'objet d'une revue par le Service Qualité et au besoin par le Service Technique.

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

8.1.2 Gestion de configuration

La gestion de configuration est assurée par l'ERP.

FAURE HERMAN maintien des procédures de « management de la configuration » décrivant les points suivants :

- identification de la configuration
- maitrise de la configuration
- enregistrements des états de configuration

8.1.3 Sécurité du produit

Une analyse de type FMEA est réalisée pour tous nouveaux produits aéronautiques de type NPD.

8.1.4 Prévention des pièces contrefaites

Faure Herman intègre la prévention des pièces contrefaites au travers des dispositions suivantes :

- Sensibilisation du personnel concerné aux risques liés aux pièces contrefaites.
- Prévention des risques d'obsolescences via base de données externe, informations fournisseurs/fabricants
- Choix de fournisseurs/distributeurs qualifiés

8.2 Exigences relatives aux produits et services

La relation avec le client se fait via le service commercial, de manière générale ce processus peut se décrire en 4 étapes :

1. Le client soumet un appel d'offre
2. Faure Herman étudie la faisabilité
3. Dans le cas d'une faisabilité positive, le service commercial (avec l'aide des autres services) réalise un devis qui est envoyé au client
4. En cas d'approbation du devis le client passe une commande
5. Après approbation de la commande celle-ci est entré dans le système ERP, un AR est envoyé au client

Ce processus et ses objectifs sont décrits en détail dans le processus Commercial et couvre l'ensemble des produits et services fournis par Faure Herman.

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

8.3 Conception et développement de produits et services

Faure Herman a défini un processus de conception et développement pour assurer la fourniture ultérieure de produits et services.

Ce processus couvre 2 aspects :

1. Développement d'un nouveau produit
2. Adaptation d'un produit existant aux exigences clients

Une attention particulière est donnée à l'obsolescence des produits électroniques.

Une matrice de risque est réalisée pour les développements de type NPD.

L'ensemble des données d'entrée et de sortie sont définis phase par phase et sont gérés au titre des données documentées.

8.4 Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

Faure Herman est responsable de la conformité de tous les processus, produits et services, fournis par des prestataires externes, y compris ceux en provenance de sources définies par ses clients.

L'entreprise assure donc une maîtrise de ses prestataires et de leurs produits/services, intégrant les dispositions suivantes :

- Sélection, évaluation et surveillance des prestataires
- Modalités de contrôles de la conformité des produits/services fournis, suivant leur criticité
- Communication et validation des données nécessaires à la réalisation du produits/services attendus

8.5 Production et prestations de services

Ce processus et ses objectifs sont décrits en détail dans le processus Opérations.

8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service

L'ensemble des activités de production, de contrôle, d'installation et d'entretien sont définies, planifiées et exécutées dans des conditions maîtrisées afin d'assurer la qualité et la conformité des produits et services.

Ces conditions intègrent notamment :

- La définition des caractéristiques des produits/services attendus via les ordres de fabrication
- La disponibilité, l'utilisation des moyens de contrôle
- Des contrôles aux phases clés avec enregistrement associé
- La gestion des procédés spéciaux mis en œuvre
- Des modes opératoires
- L'enregistrement de la réalisation des différentes phases définies et nécessaires intégrant un suivi quantitatif à chacune d'entre elles
- La vérification des procédés de fabrication aux travers, entre autres, de la réalisation de revue premier article

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

8.5.2 Identification et traçabilité

La gestion de configuration est utilisée comme moyen d'identification et de traçabilité.
L'identification de chaque produit au cours de sa réalisation est assurée via son ordre de fabrication.
Les méthodes d'identification de chaque produit sont établies au cours de la phase de conception ou suivant les dispositions du contrat.
La traçabilité est assurée par l'utilisation de numéros de série, de numéros de lots ou de numéros de commandes afin d'établir l'état de configuration du produit livré et la source du matériel utilisé pour fabriquer le produit.
Les preuves documentées nécessaires à la traçabilité du produit et de l'ensemble de ses composants sont conservées de manière appropriée.

8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes

Les dispositions nécessaires sont mises en œuvre afin que toute propriété clients ou prestataires externes se trouvant sous le contrôle de l'entreprise soit gérée de manière adaptée afin de garantir son identification, sa vérification et sa préservation. En cas d'incident, le processus de gestion des non-conformités est appliqué.

8.5.4 Préservation

Toutes les mesures sont prises de la fabrication jusqu'à la livraison à la destination prévue pour que le produit final soit en conformité aux exigences. Ces mesures incluent, selon le produit, les aspects suivants :

- la conservation
- la manutention
- le stockage
- la protection
- le nettoyage
- le marquage
- l'emballage
- la prévention contre les corps étrangers

8.5.5 Activités après livraison

Des fonctions supports dans l'entreprise assurent le suivi des activités après livraisons, en fonction des requis. Celles-ci garantissent l'interface avec le Client et autres éventuelles parties intéressées et permettent la notamment :

- La gestion de la documentation technique
- La maîtrise des interventions hors site pour le secteur industrie
- Le support produit/client (via notamment une interface en ligne)
- La remontée d'informations au Service Technique

Référence : MQ - 04
Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval
Indice de Révision Q

8.6 Libération des produits et services

Faure Herman a défini un processus pour garantir que les produits et services sont conformes aux exigences. La mise à disposition des produits et services ne peut pas être effectuée avant la fin satisfaisante de ce processus ou acceptation d'une demande de dérogation par le client.
Les informations documentées associées sont gérées dans le cadre des dispositions définies dans le SMQ.

8.7 Maitrise des sorties non conformes

La dénomination « éléments de sortie non conformes » inclut les produits et services non conformes :

- Générés en interne
- Reçus d'un prestataire externe
- Détectés par un client

La gestion des éléments de sortie non conformes et des informations documentées associées sont décrites dans une procédure spécifique.

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

CHAPITRE 9 - EVALUATION DES PERFORMANCES

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

Des dispositions sont mises en place afin d'évaluer la performance ainsi que l'efficacité du SMQSE au travers de dispositifs de surveillance de la performance de l'ensemble des processus.
Ces dispositions intègrent notamment la mesure et l'analyse de la satisfaction client via la diffusion de questionnaire de satisfaction, le bilan des réclamations enregistrées, la prise en compte de leurs évaluations….
Les résultats de cette surveillance sont analysés régulièrement afin de vérifier la pertinence et l'efficacité des actions engagées et garantir une démarche d'amélioration continue en phase avec les attentes des parties intéressées.

9.2 Audits internes

Un programme d'audits internes est établi par le Service Qualité permettant de couvrir l'ensemble des exigences du système. Ces audits sont réalisés par des auditeurs qualifiés et leurs résultats sont communiqués aux Pilotes de Processus concernés afin que ces derniers assurent une prise en compte effective des écarts/remarques identifiés.

9.3 Revue de direction

Une revue du Système de Management de la Qualité, Sécurité, Environnement est réalisée à intervalles réguliers par la Direction générale. La performance globale du système est ainsi évaluée sur la base de celle des différents processus. Des propositions d'actions sont discutées et adoptées en vue de garantir la pertinence et l'efficacité du Système au regard des orientations stratégiques de l'entreprise.

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

CHAPITRE 10 - AMELIORATION

10.1 Généralités

La détermination des opportunités d'amélioration chez Faure Herman se fait via différents axes :

- Le « benchmarking », partage des bonnes pratiques lors des visites (clients, fournisseurs), d'audit …
- L'analyse des fiches de non-conformité, et des réclamations produits
- Les revues de processus

10.2 Non conformités et actions correctives

Le traitement des non-conformités se résume en 5 phases principales :

1. Détection
2. Action immédiates, isolation produit, correction, retouche ….
3. Mise en place actions correctives, si besoin après analyse.
4. Détermination des causes racines
5. Elimination des causes racines

10.3 Amélioration Continue

L'amélioration continue chez Faure Herman a pour but d'éliminer au maximum, les 7 gaspillages ou « Mudas » :

1. Transports inutiles
2. Stocks inutiles
3. Déplacements inutiles
4. Temps d'attente
5. Surproduction
6. Surprocessus ou sur qualité
7. Défauts

Une fonction spécifique a en charge de piloter les projets d'amélioration continue principaux identifiés.

L'efficacité des actions d'amélioration continue est mesurée via les indicateurs de processus.

Référence : MQ - 04

Document diffusé informatiquement après approbation. Toute reproduction est sous la responsabilité de l'utilisateur
Ce document est la propriété de FAURE HERMAN. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation
This document is FAURE HERMAN' property. It may not be used, reproduced or transmitted without its approval

Indice de Révision Q