



MANUEL QUALITE & ENVIRONNEMENT

*Version
Juin 2024*





Table des matières

1.	DOMAINE D'APPLICATION	4
1.1	GENERALITES	4
1.2	REFERENCES NORMATIVES APPLICABLES	4
2.	PRESENTATION DE AMPHENOL AIR LB FRANCE	5
3.	GROUPE AMPHENOL	6
4.	ORGANIGRAMME	7
5.	REPRESENTANTS DE LA DIRECTION (QUALITE ET ENVIRONNEMENT)	7
6.	POLITIQUE QUALITE-SANTE-SECURITE-ENVIRONNEMENT	8
7.	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE L'ENVIRONNEMENT	8
7.1	MANAGEMENT PAR PROCESSUS	8
7.2	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS – SEQUENCE ET INTERACTIONS	9
8.	PROCESSUS DE GOUVERNANCE	10
8.1	PROCESSUS GOUV_01 – GOUVERNER ET PILOTER L'ENTREPRISE	10
8.1.1	LEADERSHIP	10
8.1.1.1	LEADERSHIP ET ENGAGEMENT	10
8.1.1.2	ORIENTATION CLIENTS (PARTIES INTERESSEES ET PERTINENTES)	11
8.1.1.3	POLITIQUES QUALITE ET SANTE, SECURITE, SURETE, ENVIRONNEMENT	11
8.1.1.4	ROLES, RESPONSABILITE ET AUTORITES	11
8.1.2	PLANIFICATION	11
8.1.2.1	ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES	11
8.1.2.2	OBJECTIFS QUALITE ET PLANIFICATION DES OBJECTIFS POUR LES ATTEINDRE	12
8.1.2.3	PLANIFICATION DES MODIFICATIONS	12
8.1.3	EVALUATION DE LA PERFORMANCE DU SMI	12
8.1.3.1	EFFICACITE DES PROCESSUS	12
8.1.3.2	REVUE DE DIRECTION	13
8.1.4	COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	13
8.2	PROCESSUS GOUV_02 – DEVELOPPER LES COMPETENCES ET LES CONNAISSANCES	13
8.2.1	EVALUER ET ETABLIR LES COMPETENCES ET CONNAISSANCES DU PERSONNEL	13
8.2.2	ETABLIR LES BESOINS EN FORMATION	13
8.2.3	DEFINIR ET FOURNIR LES BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES	13
8.3	PROCESSUS GOUV_03 - OPTIMISER L'ORGANISATION ET GENERER DES AMELIORATIONS	14
8.3.1	MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT	14
8.3.2	MESURE DE LA PERFORMANCE DU SMI	14
8.3.2.1	ANALYSE DES DONNEES DE L'ENTREPRISE	14
8.3.2.2	AMELIORATION CONTINUE	15
8.3.3	NON CONFORMITE ET ACTIONS CORRECTIVES	15
8.3.4	GESTION DES AUDITS	16
9.	PROCESSUS OPERATIONNELS	16
9.1	PROCESSUS OPE_01 - DEVELOPPER LE BUSINESS	16
9.1.1	DEVELOPPER LE BUSINESS	16
9.1.2	GERER LA RELATION CLIENT	16
9.1.3	ASSISTANCE TECHNIQUE	17
9.1.4	GERER LES RECLAMATIONS CLIENT	17
9.2	PROCESSUS OPE_02 - CONCEVOIR & DEVELOPPER	17
9.2.1	CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT PRODUIT/PROCESS	17
9.2.2	QUALIFICATION PRODUIT / PROCESS	18
9.2.2.1	ACCEPTATION PREMIER ARTICLE - FAI	18
9.2.2.2	ATELIER PROTOTYPE	18
9.2.2.3	LABORATOIRE	18
9.2.3	GESTION DE LA CONFIGURATION, DES MODIFICATIONS	18



9.2.4	INNOVATION.....	18
9.2.5	SUPPORT TECHNIQUE ET REACH / ROHS	19
9.2.6	SECURITE DU PRODUIT	19
9.3	PROCESSUS OPE_03_SUPPLY CHAIN.....	19
9.3.1	ACHATS – PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES.....	19
9.3.2	PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE.....	20
9.3.3	MAITRISE DE LA SOUS TRAITANCE.....	20
9.3.4	PROCEDES SPECIAUX	20
9.3.5	SUPPORT APRES VENTE	21
9.3.6	DEMARCHE FOD	21
9.3.7	QUALITE ET SURETE SUR TOUTE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT (PIECES CONTREFAITES).....	21
9.3.8	PRODUITS PROPRIETE DES CLIENTS OU PRESTATAIRES EXTERNES.....	22
10.	PROCESSUS SUPPORT	22
10.1	SUP_01 - MANAGER LES RESSOURCES FONCTIONNELLES.....	22
10.1.1	INFRASTRUCTURES.....	22
10.1.1.1	MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES	22
10.1.1.2	INFORMATIQUE ET TELEPHONIE :.....	22
10.1.1.3	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	22
10.1.2	MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE	23
10.1.3	INVESTIR - SERVICE FINANCES	23
10.1.4	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES FONCTIONNELLES.....	23
10.1.5	ACCUEILLIR NOUVEL ARRIVANT (SENSIBILISATION).....	23
10.1.6	INTERVENTION ENTREPRISES EXTERIEURES.....	24
10.2	PROCESSUS SUP_02 - STRUCTURER L'INFORMATION ET LES DONNEES DOCUMENTEES	24
10.2.1	MAITRISE LES DONNES DOCUMENTEES NECESSAIRES AU SMI	24
10.2.2	MAITRISE LES INFORMATIONS CLIENT.....	24
10.2.3	MAITRISE LES DONNEES TECHNIQUES POUR L'ERP	24
10.2.4	GERER L'ACCES AUX DONNEES INFORMATIQUES	25
10.2.5	DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE	25
10.2.6	COMMUNIQUER LES DONNEES DE SECURITE DES PRODUITS DANGEREUX.....	25
10.2.7	PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (RGPD).....	25
10.3	PROCESSUS SUP_03 - AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA SECURITE	25
10.3.1	MAITRISE DES PRODUITS DANGEREUX.....	25
10.3.2	GESTION DES DECHETS.....	26
10.3.3	GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE OU DE CRISE	26
1.	ANNEXE - TERMES ET DEFINITIONS	28
2.	ANNEXE - MATRICE DE CORRESPONDANCE NORMES / PROCESSUS / MANUEL QSE	29



1. DOMAINE D'APPLICATION

1.1 GENERALITES

Amphenol Air LB France (AALB-F) est un leader mondial spécialisé dans les domaines des systèmes d'interconnexion électriques et d'accessoires de câblage et d'attachement. Nos savoir-faire couvrent un large éventail de solutions, standards et personnalisées, en particulier autour des :

- Modules à Jonction Rapides ;
- Connecteurs Rectangulaires et Modulaires (EN4165, EN3545, Push-Pull ...) ;
- Connecteurs Optiques ;
- Connecteurs Circulaires Industriels ;
- Socles de Relais ;
- Modules porte composants électroniques ;
- Blocs et Barrettes de Jonction ;
- Accessoires supports de câblage, de tuyauteries, d'isolation... ;
- Produits spécifiques et à haute valeur ajoutée.

Notre expertise, mondialement reconnue, s'appuie sur une parfaite connaissance des enjeux et spécificités des marchés pour lesquels nous concevons, fabriquons et commercialisons des produits de très haute performance. Les principaux marchés que nous couvrons sont :

- Aéronautique (civil et militaire) ;
- Défense ;
- Ferroviaire ;
- Industrie ;
- Energie.

La capacité à étudier, développer et industrialiser des solutions personnalisées (co-engineering et re-engineering chez nos clients) et adaptées aux besoins et contraintes les plus spécifiques, fait d'Amphenol Air LB le partenaire de toutes les innovations.

Sensible à son impact environnemental, et bien que non exigé par ses clients, Amphenol Air LB France a décidé à travers la certification ISO 14001, de maîtriser et minimiser ses impacts environnementaux. Pour cela, Amphenol Air LB France a mis en place notamment :

- Une analyse cycle de vie (de la conception au recyclage) ;
- Une veille réglementaire, normative et législative ;
- Un ensemble de dispositions pour le recyclage ou la revalorisation de ses déchets, de la diminution de ses consommations énergétiques et en ressources naturelles ;
- Un projet pour son indépendance énergétique.

Amphenol Air LB France a ainsi établi un système intégré de management de la qualité et de l'environnement permettant de fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients, aux exigences contractuelles, légales et réglementaires applicables et dans un souci d'amélioration continue et de satisfaction des parties intéressées :

- Collectivité ;
- Prestataires externes ;
- Clients (Constructeurs, fabricants et sous-traitants) ;
- Organismes réglementaires (Administration Fiscale, Douanes, EASA, DGAC, DGA...) ;
- Actionnaires ;
- Employés

Ce Système de Management de la Qualité et de l'Environnement s'applique à la société Amphenol Air LB France (site de production de Wé-Carignan).

1.2 REFERENCES NORMATIVES APPLICABLES

- ISO 9001 version 2015 tous chapitres ;
- ISO 14001 version 2015 tous chapitres ;
- EN 9100 version 2016 tous chapitres ;
- Normes contractuelles clients.



2. PRESENTATION DE AMPHENOL AIR LB FRANCE

Site internet : <https://www.amphenol-airlb.fr/fr/>

Catalogues produits : <https://www.amphenol-airlb.fr/fr/produits/>

Vidéo de l'entreprise : https://youtu.be/xW95Ktg3a_Q

Présentation de l'entreprise : <https://www.amphenol-airlb.fr/fr/download/371/Coordonnées de la société>

Nom de la société : Amphenol Air LB
Nom et titre du responsable : M. Luc WALTER (Président)
Adresse du Siège : 2, Rue Clément Ader – ZAC de Wé – 08110 CARRIGNAN
N° de S.I.R.E.N. : 777 343 955
N° de S.I.R.E.T. : 777 343 955 000 61
N° de code NAF : 2611Z
N° de code CE : FR 72 777 343 955
Code OTAN | Cage Code : F 0394
N° Téléphone : (33) 03.24.22.78.49
N° Télécopieur : (33) 03.24.22.78.75

Usine et Etablissement de la société

Direction Générale, Service Financier, Engineering, Qualité Développement, Laboratoire d'essais, atelier présérie, Unité de Production, Services : Clients, Qualité opérationnelle, Achats, Logistique, Informatique, Maintenance et Ressources Humaines, Service Commercial :
2, Rue Clément Ader – ZAC de Wé – 08110 CARRIGNAN
☎ (33) 03.24.22.78.49 - 📠 (33) 03.24.22.78.75

Aspect juridique et financier

Statut juridique : *Société Anonyme Simplifiée (S.A.S.)*
Capital : 2.872.900 €
Superficie :

- Surface terrain (m²) : 48 000
- Surface couverte développée (m²) : 10 000

Lieu et N° d'enregistrement : *RCS Sedan 777 343 955*
Date de fondation : *1er juillet 1958 (Air LB)*
Entrée dans le groupe Amphenol : *28 juillet 2000*
Banques : *BNP et CA*
Appartenance à une chambre syndicale ou organisme similaire : *GIFAS*



3. GROUPE AMPHENOL

Amphenol Air LB est une filiale française du groupe Amphenol Corporation, acteur global spécialisé dans les solutions d'interconnexions destinées aux marchés Aéronautique, Défense, Ferroviaire, Médical, Automobile, Télécommunication, Géophysique, Recherche Pétrolière, Energie ...

Le siège social d'Amphenol Corporation est situé à Wallingford dans le Connecticut aux Etats-Unis et coté sur le marché international du NYSE sous le sigle APH.

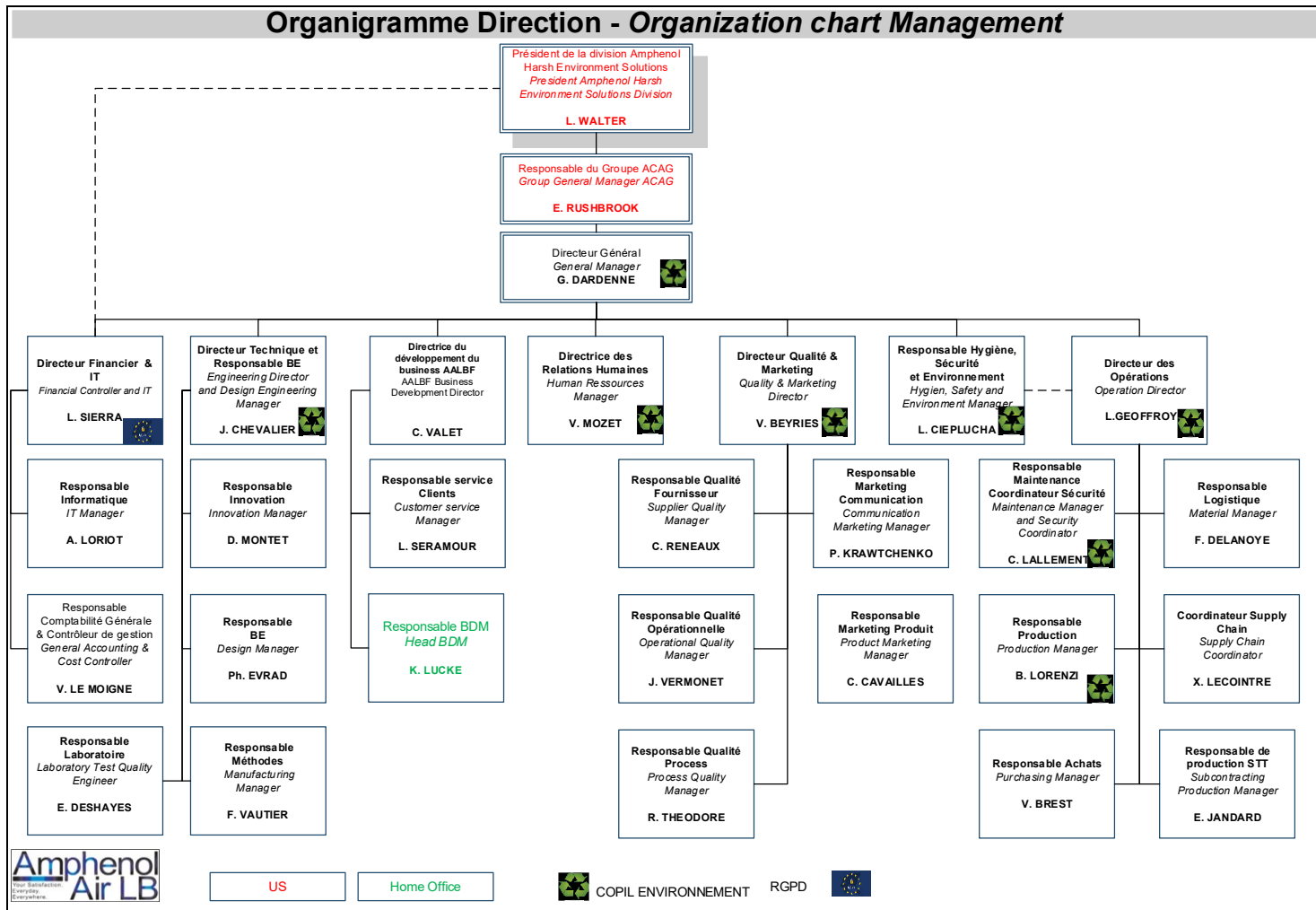
Amphenol Corporation est un leader mondial de la connectique et le leader incontesté dans le domaine des systèmes d'interconnexion Aéronautique et Défense, attestant de ses capacités en termes d'environnement sévère.

Amphenol Corporation conçoit, fabrique et commercialise des connecteurs standards et sur-mesure depuis plus de 75 ans.

Avec près de 100 sites dans plus de 60 pays, Amphenol Air LB s'appuie sur un réseau d'expertise unique en Europe, en Amérique et en Asie.



4. ORGANIGRAMME



5. REPRESENTANTS DE LA DIRECTION (QUALITE ET ENVIRONNEMENT)

La Direction a nommé un Directeur Qualité, Vincent BEYRIES, qui a pour mission principale par rapport au MI :

- D'assurer que les processus nécessaires sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- De rendre compte à la Direction du fonctionnement du SMI et de tous les besoins d'amélioration notamment lors des revues de Direction et des réunions de management ;
- D'assurer que chaque collaborateur est sensibilisé aux exigences de nos clients, connaît la politique et les objectifs qualité, et que les pilotes de processus effectuent leur rôle de relais pour la politique qualité définie par la Direction ;
- D'effectuer l'organisation relative à la qualité et de prendre la décision d'arrêt qui s'impose en cas de risque de non-conformité produit.

Les responsabilités et pouvoirs du Directeur Qualité sont détaillés dans sa description de fonction.

La responsabilité du représentant de la Direction comprend une liaison avec les parties externes à l'organisme les clients, les fournisseurs sur des sujets relatifs au SMI.



La Direction a nommé un Responsable Hygiène Sécurité et Environnement, Laura CIEPLUCHA, qui a pour mission principale par rapport au SMI :

- a) D'assurer que les processus nécessaires sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- b) De rendre compte à la Direction du fonctionnement du SME et de tous les besoins d'amélioration notamment lors des revues de Direction et des réunions de management ;
- c) D'assurer que chaque collaborateur est sensibilisé aux exigences légales et réglementaires ou autres exigences, aux aspects environnementaux significatifs liés à l'activité d'Amphenol AirLB France, connaît la politique et les objectifs environnementaux, et que les pilotes de processus effectuent leur rôle de relais pour la politique environnement définie par la Direction.

Les responsabilités et pouvoirs du Responsable Hygiène Sécurité et Environnement sont détaillés dans sa description de fonction.

6. POLITIQUE QUALITE-SANTE-SECURITE-ENVIRONNEMENT

La Direction Générale a établi les politiques Qualité et Santé, Sécurité, Sureté, Environnement à partir des besoins et attentes des clients, des actionnaires, de la corporation, des parties intéressées, des exigences légales et réglementaires ainsi des autres besoins et attentes d'Amphenol AirLB France.

Ces politiques sont communiquées à l'ensemble du personnel à chaque modification et à tout nouvel arrivant. La compréhension des politiques Qualité et Santé, Sécurité, Sureté, Environnement est vérifiée lors des audits internes.

Les politiques sont remises à jour de façon à rester en adéquation avec les objectifs de la Corporation, des exigences clients, des exigences de toute autre partie intéressée, des actionnaires, et des employés.

7. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE L'ENVIRONNEMENT

7.1 MANAGEMENT PAR PROCESSUS

Amphenol AirLB France a choisi de réaliser conformément aux normes visées un management de la qualité et de l'environnement par les processus.

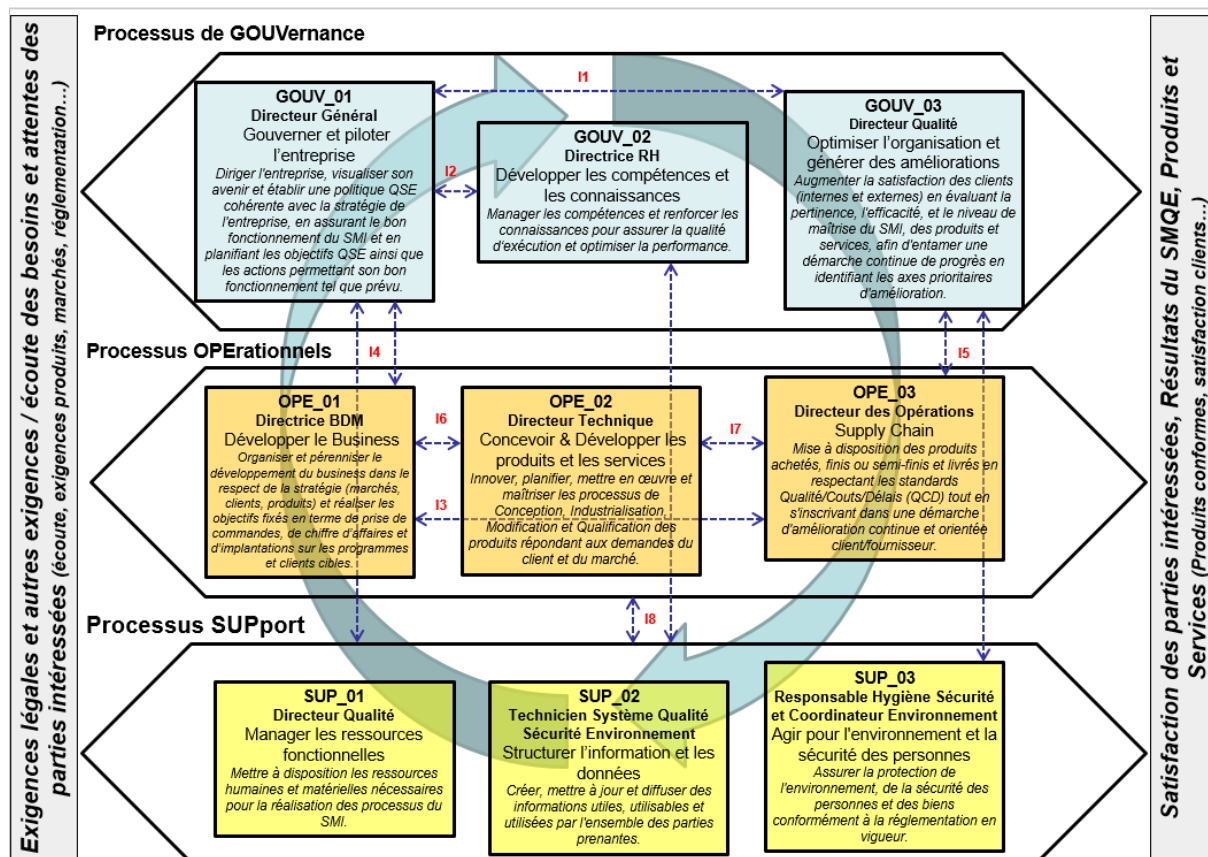
Chaque processus identifié est décrit sous un modèle.

Le processus étant défini comme une somme d'activités transformant des données d'entrée en données de sortie.

Chaque processus dispose de sa fiche d'identité et de sa fiche d'évaluation de son efficacité - PEAR (Process Effectiveness Assessment Report / Rapport Evaluation Efficacité du processus).



7.2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS – SEQUENCE et INTERACTIONS



Réf.	Processus Amont	Description	Processus Aval
I1	GOUV_03	Evalue la performance du SMI : analyse et rend compte du fonctionnement du SMI en vue d'optimiser l'organisation et de générer des améliorations -Mesure de la satisfaction client -Etat des actions correctives	GOUV_01
I2	GOUV_01	Défini les besoins en ressources humaines Détermine les rôles et responsabilités et autorités	GOUV_02
I3	OPE_01	Assure la veille réglementaire et autres obligations	GOUV_01
I4	OPE_03	Communique les commandes clients (commandes, plans d'apros, EDI...)	OPE_03
I5	OPE_02	Communique les délais des commandes clients (ARC) et planifie les besoins	OPE_01
I6	GOUV_01	Détermine et communique la stratégie, le budget, les politiques et les axes d'amélioration Gère les risques processus Gère les risques & opportunités Détermine et communique les objectifs QOS Communique en interne et en externe	Tous processus
I7	TOUS	Communiquent les résultats de leurs fonctionnement Evalue les formations , les compétences et les connaissances du personnel	GOUV_03
I8	GOUV_03	Communique les actions d'amélioration à réaliser	GOUV_02
I9	OPE_02	Détermine et communique les solutions techniques, coûts et délais du produit fini suite demande client (FEC) Gère les modifications et assure le soutien technique	OPE_01
I10	OPE_02	Gère les modifications et assure le soutien technique	OPE_03
I11	OPE_03	Communique les prix et délais réalisables des fournisseurs Réalise la qualification fournisseur (mise en AQF)	OPE_02
I12	OPE_02	Communique la documentation nécessaire à la réalisation du produit	SUP_01
I13	SUP_01	Fourni les infrastructures nécessaires à la réalisation du produit Fourni les équipements nécessaires à la mesure et à la surveillance du produit Réalise des mesures et essais Qualifie les ressources directes (capacité court terme) Met à disposition les informations nécessaires à la réalisation du produit Gère les informations internes et externes nécessaires au fonctionnement du SMI Communique les informations sur les produits dangereux	TOUS
I14	SUP_01	Communique les risques détectés situation d'urgence ou de crise ou d'audit sécurité / environnement	GOUV_01
I15	TOUS	S'assure de la polyvalence du personnel (direct et indirect)	GOUV_02



8. PROCESSUS DE GOUVERNANCE

8.1 PROCESSUS GOUV_01 – GOUVERNER ET PILOTER L'ENTREPRISE

Objectif : Diriger l'entreprise, visualiser son avenir et établir une politique QSE cohérente avec la stratégie de l'entreprise, en assurant le bon fonctionnement du SMI et en planifiant les objectifs QSE ainsi que les actions permettant son bon fonctionnement tel que prévu.

Pilote : Directeur Général

Procédure : *GOUV_01_P06__QSE 'Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement'*

8.1.1 LEADERSHIP

8.1.1.1 LEADERSHIP ET ENGAGEMENT

La Direction assistée du Management :

- Détermine, comprend et satisfait **toutes les exigences** en permanence (client, légales et réglementaires) ;
- Détermine les **risques et les opportunités** susceptibles d'avoir des incidences sur les produits, les services proposés et sur le développement du business. Pour cela un réseau d'information aux sources multiples est en place pour remonter les risques et opportunités, et permettre leur évaluation.
 - Les risques et opportunités peuvent être identifiés par :
 - Commerciaux sur le terrain (rapports de visite);
 - Les pilotes de processus ;
 - Les clients (suivi de l'évolution du marché et de leurs exigences) ;
 - Les risques et opportunités sont par exemple:
 - Technique et R&D ;
 - Environnementaux ;
 - Informatiques ;
 - Opérationnels (risques liées à la prestation de service, au produit et au process) ;
 - Organisationnels :
 - Eléments critiques et caractéristiques clés du produit/process ;
 - Obsolescence :
 - Matériel de production et informatique ;
 - Ressources humaines en termes de compétences liées au produit/process ;
 - Composants et consommables.
 - Catastrophes naturelles ;
 - Financiers ;
 - Concurrence...
- Professionnels.

Plan de contingence

Document unique : GOUV_01_P07__SECU 'Environnement prévention des risques' : Amphenol AirLB France a décrit les dispositions retenues par Amphenol Air LB pour répondre aux attentes légales concernant la prévention des risques industriels au sein de l'entreprise et assurer l'amélioration continue.

GOUV_01_P09__TECH ind Ø 'Gestion de l'obsolescence'

GOUV_01_P01__ENV 'Identification et évaluation des aspects environnementaux' : Une analyse/évaluation complète de nos aspects est effectuée régulièrement en vue de déterminer nos aspects environnementaux significatifs.

GOUV_01_P02__ENV 'Maitrise des situations d'urgence' : Amphenol AirLB France a établi, met en œuvre, teste et tient à jour des procédures pour identifier les situations d'urgence potentielles et les accidents potentiels pouvant toucher ses impacts environnementaux, et à déterminer comment y répondre.

GOUV_01_P04__QSE 'Parties intéressées, exigences légales et autres évaluations de la conformité' : Amphenol AirLB France les exigences légales et autres auxquelles elle doit se conformer et évaluer périodiquement sa conformité à ces exigences.



8.1.1.2 ORIENTATION CLIENTS (PARTIES INTERESSEES ET PERTINENTES)

Amphenol AirLB France :

- S'assure à travers l'ensemble de ses processus que les exigences clients, légales, réglementaires applicables sont déterminées, suivies, comprises et appliquées ;
- S'assure que les risques et opportunités listées au paragraphe précédent, et pouvant impacté le client, sont connus de tous ;
- Priorise et améliore la satisfaction du client en permanence en mesurant notamment sa performance logistique (ponctualité des livraisons) et qualité et en menant des actions appropriés si les objectifs ne sont pas atteints ;

PLAN STRATEGIQUE (méthode SWOT)

GOUV_01_P04__QSE 'Parties intéressées, exigences légales et autres évaluations de la conformité'

8.1.1.3 POLITIQUES QUALITE ET SANTE, SECURITE, SURETE, ENVIRONNEMENT

La Direction assistée du Management :

- Etablit une politique qualité en accord avec le contexte et l'orientation stratégique de l'entreprise ;
- Etablit une politique Santé, Sécurité, Sureté et Environnement en accord avec le contexte et l'orientation stratégique de l'entreprise ;
- Met à disposition et tiennent à jour ces politiques sous forme d'informations documentées (procédures et instructions notamment) ;
- Assure la communication, la compréhension et l'application de ces politiques ;
- Met ces politiques à disposition des parties intéressées.

Politique Qualité, Politique Santé, Sécurité, Sureté et Environnement

8.1.1.4 ROLES, RESPONSABILITE ET AUTORITES

La Direction est responsable de la définition des responsabilités et autorités.

Le Management attribut les responsabilités et autorités nécessaires pour :

- Assurer la conformité et la performance du SMI ainsi que son intégrité en cas de modification ;
- Garantir l'efficacité des processus.

GOUV_01_P03__QSE 'Rôles, responsabilités et autorités du Système de Management Intégré'

Organigramme

Description de fonction

8.1.2 PLANIFICATION

8.1.2.1 ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES

La Direction assistée du Management :

- Détermine et tient compte des enjeux externes et internes pertinents pour l'entreprise et des exigences des parties intéressées pour améliorer la performance du SMI, accroître les effets souhaités, réduire les effets indésirables et donner confiance pour que le SMI atteigne les résultats escomptés ;
- Planifie et met en œuvre les actions face aux risques et opportunités ;
- Evalue l'efficacité des actions au sein des processus du SMI.

PLAN STRATEGIQUE

OPS REVIEW

METRICS

Ensemble d'analyses de risque sur produit, process, supply chain, processus, projet, mise en sous traitance, conformité aux exigences du client

Cycle de vie du produit

Planning des situations d'urgence ou de crise

QOS (Quality Operating System)

PAC Global



8.1.2.2 OBJECTIFS QUALITE ET PLANIFICATION DES OBJECTIFS POUR LES ATTEINDRE

La Direction assistée du Management :

- Etablit des objectifs qualité et environnement pertinents, mesurables, cohérents avec les politiques associées, surveillés, communiqués et mis à jour, pour chaque activité et processus nécessaire au bon fonctionnement du SMI ;
- Tient à jour les objectifs qualité et environnement sous forme d'informations documentées
- Planifie la façon à atteindre les objectifs qualité et environnement en déterminant les actions, le responsable, les ressources, les échéances et les modalités d'évaluation des résultats.

METRICS

QOS (Quality Operating System)

PAC Global

8.1.2.3 PLANIFICATION DES MODIFICATIONS

La Direction assistée du Management planifie les modifications à apporter au SMI en tenant compte de :

- L'intégrité du SMI ;
- Les conséquences possibles des modifications planifiées ;
- Les ressources, les responsabilités et autorités nécessaires à la réalisation des modifications.

Un **Projet Opérationnel** peut être ouvert sur par exemple :

- Développement d'un nouveau process ;
- Développement d'une nouvelle matière et/ou nouveau matériaux ;
- Mise en place d'une nouvelle machine ;
- Mise en place d'un nouveau mode de travail (ERP, etc...) ;
- Mise en place d'une nouvelle norme...

Les étapes clefs sont déterminées par le chef de projet lui-même.

GOUV_01_P06_I01__QSE 'Gestion des projets opérationnels'

OP

PAC Global

8.1.3 EVALUATION DE LA PERFORMANCE DU SMI

8.1.3.1 EFFICACITE DES PROCESSUS

L'ensemble des processus est revu pour mesurer son efficacité.

Ces revues de processus (PEAR) ont pour objet :

- De revoir la perspicacité et la qualité des données de sorties (chaque pilote de processus en interaction détermine si les données de sorties du processus revu sont en adéquation avec son propre processus en tant que données d'entrée);
- D'assurer la satisfaction permanente des besoins et attentes du « client » du processus ;
- D'identifier toute dérive d'un processus ;
- D'identifier les opportunités d'amélioration de l'efficacité et de l'efficience du processus ;
- De mesurer la maturité du processus ;
- De vérifier la bonne corrélation entre activités contributives du processus ;
- D'évaluer les interactions avec les autres processus ;

GOUV_01_P06_I02__QSE 'Revue des processus par méthodes PEAR'

FICHE PROCESSUS et FICHE PEAR

PAC Global



8.1.3.2 REVUE DE DIRECTION

La Revue de Direction a pour but d'examiner le SMI afin d'évaluer son efficacité, sa pertinence et son adéquation et de prendre des décisions pour son amélioration, ainsi que pour l'amélioration de la production, et les besoins en ressources. Pour cela, l'ensemble des indicateurs, des audits, des revues de processus, les risques et opportunités... sont pris en compte, revue, évaluer et le cas échéant des actions et des projets sont définis.

GOUV_01_P08__QSE 'Revue de Direction'

Revue de Direction

PAC Global

Target QOS (Quality Operating System)

8.1.4 COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Amphenol AirLB France a déterminé toutes les modalités de communication interne et externe concernant ses aspects environnementaux, son système de management environnemental, ses engagements qualité et le suivi du business.

Amphenol AirLB France s'engage à recevoir, documenter et traiter toutes les demandes pertinentes des parties externes et à y apporter des réponses.

GOUV_01_P06_I03__QSE 'Communication interne et externe'

8.2 PROCESSUS GOUV 02 – DEVELOPPER LES COMPETENCES ET LES CONNAISSANCES

Objectif : Manager les compétences et renforcer les connaissances pour assurer la qualité d'exécution et optimiser la performance.

Pilote : Directrice des Relations Humaines

Procédure : **GOUV_02_P01__RH 'Développement des ressources humaines'**

8.2.1 EVALUER ET ETABLIR LES COMPETENCES ET CONNAISSANCES DU PERSONNEL

Le personnel est évalué annuellement afin de s'assurer des compétences et connaissances acquises et de définir des besoins en formation et l'évolution.

Des tableaux de polyvalence sont ainsi entretenus dans chaque département de l'entreprise.

8.2.2 ETABLIR LES BESOINS EN FORMATION

En fonction des besoins issus des demandes du personnel, des orientations données par le Budget, le Plan Stratégique et la Revue de Direction notamment, un plan de formation est établi pour l'année en cours.

Des évaluations à chaud et à froid sont menées et consignées.

8.2.3 DEFINIR ET FOURNIR LES BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES

La Direction définit dans le cadre du Plan Stratégique, de la Revue de Direction et du Budget, les besoins et l'attribution des ressources nécessaires au fonctionnement d'Amphenol Air LB France.

Ceci permet d'assurer la polyvalence au sein de l'entreprise, d'assurer la continuité du travail, de développer l'entreprise en fonction des besoins de son développement et d'assurer une formation continue du personnel.



8.3 PROCESSUS GOUV 03 - OPTIMISER L'ORGANISATION ET GENERER DES AMELIORATIONS

Objectif : Augmenter la satisfaction des clients (internes et externes) en évaluant la pertinence, l'efficacité, et le niveau de maîtrise du SMI, des produits et services, afin d'entamer une démarche continue de progrès en identifiant les axes prioritaires d'amélioration.

Pilote : Directeur Qualité

8.3.1 MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

La satisfaction client interne est mesurée tous les ans par un questionnaire rempli par l'ensemble du personnel.

La satisfaction client externe est mesurée suivant plusieurs paramètres :

- Retour d'information suite à visite client ;
- Discussion téléphonique quotidienne avec les clients ;
- Notation des clients ;
- Questionnaire annuel « Satisfaction Client ».

Ces différents éléments sont présentés dans la Revue de Direction et un plan d'actions correctives est présenté, validé et suivi.

GOUV_03_P05__QSE 'Amélioration'

8.3.2 MESURE DE LA PERFORMANCE DU SMI

8.3.2.1 ANALYSE DES DONNEES DE L'ENTREPRISE

La Direction a défini les règles pour déterminer, recueillir et analyser les données appropriées pour :

- Démontrer la pertinence et l'efficacité du SMI ;
- Évaluer les axes et les objectifs d'amélioration.

L'ensemble des données sont suivis dans des QOS suivant modalités définies dans les procédures :

- **GOUV_03_P07__QSE 'Analyse et utilisation des données de l'entreprise (QOS)'** ;
- **GOUV_03_P01__ENV 'Surveillance et mesure des performances environnementales'** ;
- **GOUV_03_P02__ENV 'QOS Environnement'**.

Elles incluent notamment les résultats par rapport aux objectifs fixés, les réclamations clients, la satisfaction client, les résultats des audits, les non conformités fournisseurs, la performance environnementale ...

En fonction des aspects environnementaux significatifs, Amphenol AirLB France déploie un certain nombre d'actions en vue d'atteindre les objectifs environnementaux. (**GOUV_03_P03__ENV 'Objectifs et plans d'action environnement'**)

Un suivi et une mesure d'efficacité du plan d'actions sont effectués à travers le **QOS ENV 01** et lors des Comité de Pilotage Environnement à fréquence régulière.

L'analyse des QOS permet à la Direction Générale de définir des axes d'amélioration.



8.3.2.2 AMELIORATION CONTINUE

La Direction Générale est responsable de ce processus, assistée du Directeur Qualité, du Responsable Hygiène Sécurité et Environnement et de l'équipe de Management.

Diverses activités constituent le processus d'amélioration continue :

- La détermination des axes de la politique qualité, la fixation des objectifs associés et leur déploiement et la planification de la réalisation de ces objectifs ;
- La mesure de la satisfaction client ;
- L'identification des dysfonctionnements internes et fournisseurs ;
- L'évaluation des collaborateurs, la sensibilisation et la formation ;
- La surveillance de l'efficacité des processus ;
- Revue de processus via fiche PEAR ;
- Les audits internes ;
- Les actions correctives et préventives ;
- L'analyse des données ;
- La tenue de la Revue de Direction ;
- Les audits sécurité ;
- Les audits environnement ;
- Les impacts environnementaux ;
- Les exigences légales et autres exigences ;
- Les non-conformités sécurité, qualité ou environnement ;
- Les rapports de tests de mise en situation de crise ou d'urgence ;
- L'analyse des impacts environnementaux ;
- La veille réglementaire ;
- La maîtrise opérationnelle (Gestion des déchets...).

8.3.3 NON CONFORMITE ET ACTIONS CORRECTIVES

Lorsqu'une non-conformité interne, légales, réglementaires, demande de parties intéressées, plaintes extérieures, externe ou une réclamation client écrite ou verbale a été détectée, enregistrée et traitée selon la **GOUV_03_P06** **QUA 'Maitrise des éléments de sortie non conformes'** le Directeur Qualité évalue en fonction de la gravité et/ou de la récurrence, l'opportunité d'entreprendre une action corrective visant à éliminer les causes de la non-conformité et à éviter son renouvellement.

La procédure **GOUV_03_P05** **QSE 'Amélioration'** définit les règles à appliquer lorsqu'une action corrective est requise.

Lorsqu'il le juge nécessaire le Directeur Qualité et/ou le Responsable Environnement, après analyse de la non-conformité, détermine la nécessité d'initialiser un rapport d'amélioration 8D.

Les causes, les solutions, les actions, les résultats, la vérification de l'efficacité sont enregistrés sur le 8D.

Les causes peuvent être en lien avec le process (moyens de production, de contrôle, respect des modes opératoires, le design produit, les facteurs humains...).

L'état et le bilan des actions correctives sont présentés par le Directeur Qualité lors de la revue de Direction.

Toute réclamation client fait l'objet d'action corrective dont le détail est transmis au client par le service qualité.

Toute non-conformité fournisseur fait l'objet d'une demande d'action corrective suivi par les services achats et qualité.

Toute non-conformité environnementale (légale, réglementaire ou autre) fait l'objet d'action corrective diffusée et transmise à qui de droit par le Responsable Environnement.

Lorsque l'action corrective :

- N'a pas été effectuée à temps elle fait l'objet d'une relance de la part du Directeur Qualité au responsable de l'action ;
- N'a pas obtenu l'efficacité attendue, le Directeur Qualité peut après analyse décider de l'ouverture d'une nouvelle action corrective.



8.3.4 GESTION DES AUDITS

La procédure **GOUV_03_P04_QSE 'Audits'** a pour but de définir les règles des audits internes et fournisseur qui servent à déterminer si le SMI de l'entreprise est conformes :

- Aux dispositions planifiées ;
- Aux exigences des normes visées ;
- Aux exigences du SMQ et du SME ; mis en œuvre ; entretenus de manière efficace.

Cette procédure définit également les dispositions pour auditer :

- Les fournisseurs et la sous-traitance ;
- Les produit/process ;
- La Sécurité ;
- L'environnement ;
- L'attribution des métiers...

9. PROCESSUS OPERATIONNELS

9.1 PROCESSUS OPE 01 - DEVELOPPER LE BUSINESS

Objectif : Organiser et sécuriser le développement du business dans le respect de la stratégie (marchés, clients, produits) et des règles de l'entreprise (marge, CGV, procédures) et influencer sur la croissance du résultat opérationnel.

Pilote : Directeur Commercial

Procédure : **OPE_01_P01_CS 'Procédure relative aux clients'**

Amphenol AirLB France a mis en place à travers son ERP, une gestion des documents externes pour s'assurer que les exigences clients sont présentes et consultables par tous.

Dans le cas d'exigences clients non diffusables, non diffusées ou non tenues, ce sont les prédispositions de Amphenol AirLB France qui prévalent à travers son système de gestion des risques, son système qualité et ses propres procédures ou livrables.

Par ailleurs, Amphenol AirLB France gère un plan de contingence afin de communiquer nos risques sur la continuité de fourniture de nos produits à nos clients, et de leur devoir de prise en compte dans leur propre analyse de risques inhérent à notre activité.

Ce document est mis à jour annuellement et est disponible sur simple demande.

9.1.1 DEVELOPPER LE BUSINESS

Amphenol AirLB France est proche de ses clients et se positionne comme un partenaire dans le développement de nouvelles solutions.

Amphenol AirLB France peut également définir et développer des solutions propres pour un marché donné et développer ce marché en conséquence.

Toutes les propositions de nouveaux business sont gérées, estimées et traitées par une dynamique Technique / Marketing / Développement du Business.

Tous les éléments issus des clients et des Commerciaux terrain et des Développeurs de business sont pris en compte pour aider au développement du business.

9.1.2 GERER LA RELATION CLIENT

Notre Customer Service gère la relation client en proposant le traitement des commandes client (offre de prix, avenant, délai...) , le déploiement et l'utilisation de l'EDI, la mise en place de contrats commerciaux etc...

Amphenol Air Lb France tient informé ses clients à travers le Customer Service de tous les risques d'obsolescence ou des modifications apportées sur les produits/process en mettant un place un suivi personnalisé.



9.1.3 ASSISTANCE TECHNIQUE

Notre Customer Service est à l'écoute de ses clients et se propose de répondre à toutes demandes techniques touchant le produit et notre respect de la réglementation REACH/RoHS.

Pour cela, le Customer Service s'appuie sur ses Ingénieurs Commerciaux ainsi que sur le service Support Technique.

9.1.4 GERER LES RECLAMATIONS CLIENT

Toutes réclamations clients sont enregistrées par le Customer Service afin d'y répondre de manière rapide et adaptée.

Amphenol AirLB France possède un service dédié à la relation client en cas de non-conformité produit.

En cas de défaut reconnu, Amphenol AirLB France s'occupe du rapatriement des pièces, de son expertise, de son remplacement et du traitement du litige sous format 8D.

Des informations sont alors communiquées au sein de l'entreprise pour information et sensibilisation.

Ce service est en étroite relation avec le Contrôle Entrée et Qualité Production, le Bureau d'études, les Méthodes, la Production, le Service Client et l'Ordonnancement.

La procédure **GOUV_03_P06** *QUA 'Maîtrise des éléments de sortie non conformes'* détaille ce fonctionnement et ses interactions.

9.2 PROCESSUS OPE 02 - CONCEVOIR & DEVELOPPER

Objectif : Innover, planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus de Conception, Industrialisation, Modification et Qualification des produits répondant aux demandes du client et du marché.

Pilote : Directeur Technique

Procédure : **OPE_02_P01** *TECH 'Conception développement (APQP)'*

9.2.1 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT PRODUIT/PROCESS

Le développement d'un nouveau produit est traité selon les bases d'un fonctionnement en mode projet issu de l'APQP (Advanced Planning Quality Product) via le PIP (Planning Industrialisation Produit) qui définit l'ensemble des étapes de faisabilité, conception, industrialisation et de mise en vie série d'un produit.

Le PIP est constitué de 5 phases :

- ➔ **Phase 1 : Faisabilité** : Cette phase permet de déterminer le design du produit, d'évaluer sa conformité aux spécifications techniques du client, de déterminer le programme de qualification (QTP), prise en compte des exigences environnementales, prise en compte des exigences légales et autres exigences, présentation du projet au TEAM APQP, d'analyser les modes de défaillance lié au design du produit (Product FMEA), prise en compte du marketing (mise à jour ou création de catalogue) et détermination du process.
- ➔ **Phase 2 : Prototype** : Première fabrication de prototype avec revue du design si nécessaire après essai fonctionnel et pré-qualification du produit.
- ➔ **Phase 3 : Pré-série technique** : Cette phase correspond au développement et à la validation des pièces achetées, de la réalisation des outillages, réalisation des plans de surveillance contrôle entrée, initialisation des documents de fabrication, analyse des modes de défaillance liés au process (Process FMEA), définition des Caractéristiques Clés (KC), prise en compte des impacts environnementaux et qualification du produit.
- ➔ **Phase 4 : Pré-série industrielle** : Cette phase correspond à la finalisation des documents de fabrication, formation du personnel, passage en vie série des outillages, finalisation des plans de surveillance contrôle entrée, définition d'un taux de PPM acceptable, réalisation de la FAIR (First Article Inspection Report – conformément à la norme EN9102), réalisation des premiers OF de fabrication, bilan économique du projet.
- ➔ **Phase 5 : Vie série** : Cette phase correspond au passage en vie série du produit et au transfert de responsabilité aux opérations.



9.2.2 QUALIFICATION PRODUIT / PROCESS

9.2.2.1 ACCEPTATION PREMIER ARTICLE - FAI

Amphenol AirLB France procède pour chaque développement Produit/Process ou lors d'une évolution majeure, à une qualification complète produit/process et émet un rapport de premier article FAI selon la norme EN9102.

Une communication vers les clients est effectuée soit pour information soit pour acceptation.

OPE_02_P01_I04_QUA 'First Article Inspection Report (FAIR)'

9.2.2.2 ATELIER PROTOTYPE

En cas de besoin, pour valider une forme ou un process, AALB-F est en mesure de concevoir ses prototypes à l'aide d'équipement de réalisation variés et pointus.

OPE_02_P02_PROTO 'Fonctionnement du service prototype'

9.2.2.3 LABORATOIRE

Amphenol AirLB France est équipé de moyens de tests performants pour réaliser des essais de qualification des pièces. Seuls les essais de tenue à la foudre et les vibrations sont externalisés.

OPE_02_P03_LABO 'Laboratoire d'essais'

9.2.3 GESTION DE LA CONFIGURATION, DES MODIFICATIONS

Amphenol AirLB France effectue une gestion de la configuration (**OPE_02_P05_Tech 'Gestion de la configuration'**) afin de garantir, avec précision et à tout moment du cycle de vie du produit une visibilité du produit à travers ses caractéristiques physiques et fonctionnelles.

Il faut distinguer deux sortes de gestion de configuration :

- **Une gestion dynamique** qui est adaptée au développement et permet essentiellement de coordonner les activités de développement des équipes, de suivre chaque composant du produit au cours de son élaboration jusqu'à sa qualification ;
- **Une gestion de configuration** statique qui suit le produit en production (vie série) et inclut les modifications pouvant survenir.

La gestion de la configuration est en lien direct avec la maîtrise des évolutions (**OPE_02_P04_Tech 'Maîtrise des modifications'**) « en lien avec la configuration et le système de communication établi.

L'identification de la configuration est basée essentiellement sur des données ERP : Plans et Nomenclatures.

Cette base documentaire pouvant alors se référer à d'autres documents techniques (spécification de contrôle, de fabrication, matière, de protection etc...) permettant de caractériser le produit.

Le date code apposé sur les pièces permet d'identifier la configuration du produit et est l'élément d'entrée pour la traçabilité des composants et ordres de fabrication.

9.2.4 INNOVATION

Amphenol AirLB France possède une cellule 'Innovation' qui est de permettre au processus conception & développement de se baser sur des solutions innovantes mais approuvées au moment où il doit démarrer ses travaux : il pourra ainsi proposer des solutions innovantes permettant à nos produits de se démarquer.

Un groupe d'innovation est mis en place et a pour but d'enrichir l'Innovation Knowledge Base (IKB) avec des informations provenant de différentes sources.

Le groupe innovation déterminera des fiches projets innovation débouchant sur des concepts et des prototypes. Si l'innovation est validée le développement de cette innovation passera par le service Conception et développement (APQP).

OPE_02_P07_Tech 'Innovation'



9.2.5 SUPPORT TECHNIQUE ET REACH / ROHS

Le client peut solliciter Amphenol AirLB France (par téléphone, site internet) et poser des questions techniques sur nos produits.

Par ailleurs, une cellule de suivi de la réglementation et législation REACH / RoHS est en place afin d'identifier les évolutions et d'anticiper les risques pouvant intervenir sur les produits et les process mis en œuvre par Amphenol AirLB France et pas ses fournisseurs et sous-traitants.

SUP_03_P06__TECH 'Traitement des demandes Clients liées à REACH ROHS'

9.2.6 SECURITE DU PRODUIT

Amphenol Air LB France ne produit pas de pièce dite « sécurité » en connaissance de cause.

Toute demande de client pour le développement ou la réalisation d'une pièce « sécurité » est refusée.

L'intégration des pièces Amphenol Air LB France dans des matériels de sécurité est et reste de la responsabilité du client.

Amphenol Air LB France n'effectue pas d'opération de maintenance sur les équipements de ses clients. Amphenol Air LB France procède aux remplacements des pièces défectueuses par l'envoi de pièces neuves issues de son stock limitant les risques de contrefaçon.

Amphenol Air LB France met en place des dispositions pour :

- Evaluer les risques liés au produit et aux process de réalisation à travers des AMDEC produit et process ;
- Suivi des caractéristiques clés (Kc) du produit tout au long de sa vie pour assurer sa conformité aux exigences attendues ;
- Informer le personnel et prestataires en cas de non-conformité ;
- Améliorer les performances du produit en fonction des retours d'information client ou suite à retour pour non-conformité.
- Appliquer les restrictions à l'export avec certains pays (https://www.amphenol.com/pdfs/legal/Guide_To_Countries_2018.pdf)
- Ne pas s'approvisionner pas dans les pays sujet au Conflict Minerals (https://www.amphenol.com/investors/governance/conflict_minerals)

9.3 PROCESSUS OPE 03 SUPPLY CHAIN

Objectif : Mise à disposition des produits achetés, finis ou semi-finis et livrés en respectant les standards Qualité/Couts/Délais (QCD) tout en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue et orientée client/fournisseur.

Pilote : Directeur des Opérations

9.3.1 ACHATS – PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES

Les activités liées aux achats sont :

- Qualification d'un prestataire externe ;
- Evaluation et cotation des prestataires externes ;
- Redescendre les exigences clients et techniques ;
- Réception des produits achetés ;
- Vérification des produits achetés ;
- Traitement des ordres d'achats et des demandes d'achats ;
- Suivi Supply Chain ;
- Audits ;
- Plan d'action fournisseur ;
- Consultation.

La **procédure OPE_03_P01__ACH 'Achats'** définit en détail le contenu de l'ensemble de ces activités. Les procédures liées sont :

- **OPE_03_P05__QUA 'Contrôle Entrée' ;**
- **OPE_03_P05-01__QUA 'Démarche AQPP' ;**
- **OPE_03_P05-02__QUA 'Homologation premier article fournisseur (DHPA)' ;**
- **OPE_03_P08__FIN 'Traitement des factures fournisseur'.**

Amphenol AirLB France est responsable de la qualité du produit acheté ou sous-traité.



9.3.2 PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE

Les activités liées à la fabrication d'un produit sont:

- Planning de production ;
- Fabrication en sous-traitance ;
- Contrôle produit ;
- Formation du personnel direct ;
- La gestion des métiers ;
- La réalisation et le suivi des ordres de fabrication ;
- Les aspects environnementaux liés à l'activité ;
- Le support documentaire à la réalisation (Blue book, Grey book, Plan etc...) ;
- La mise à disposition des moyens (outillage, machines, moyens de contrôle) ;
- La gestion de la charge ;
- La surveillance (PPM, Alerte qualité, etc...).

Les procédures concernées sont :

- **OPE_03_P02__OUT 'Maintenance Outillage'**
- **OPE_03_P03__PROD 'Atelier Moulage'**
- **OPE_03_P04__PROD 'Atelier Assemblage'**
- **OPE_03_P07__QUA 'Surveillance et mesure du produit'**

Les activités liées aux activités en lien avec la logistique sont :

- La planification de production ;
- Les expéditions ;
- La gestion des stocks ;
- Le calcul du CBN (calcul du besoin net) ;
- La gestion des portefeuilles ;
- Le marquage et conditionnement ;
- La gestion logistique des achats et de la sous-traitance.

La procédure **OPE_03_P06__LOG 'Organisation logistique'** définit en détail le contenu de l'ensemble de ces activités.

9.3.3 MAITRISE DE LA SOUS TRAITANCE

Amphenol AirLB France a défini un processus (**OPE_03_P06-07__LOG 'Gestion de la sous traitance'**) pour décrire comment est géré, suivi et maîtrisé nos activités de sous-traitance et de mise en sous-traitance.

Toute mise en sous-traitance fait l'objet d'une revue et analyse de risques en équipe multi-métier puis d'une qualification produit/site.

Suivant l'importance du transfert, un accompagnement Méthodes/Qualité est réalisé avec le sous-traitant.

La sous-traitance est suivie et cotée par le Service Achats et est pilotée par le Service Ordonnancement.

La décision de mise en sous-traitance peut émaner soit de la Production soit de la Logistique soit du Service Technique.

9.3.4 PROCÉDES SPECIAUX

La liste des procédés généraux de l'entreprise est établie et revue au minimum annuellement. Une veille est faite et une évaluation effectuée lors de l'étude et la mise en place d'un nouveau procédé de fabrication ou machines. **OPE_02_P_Tech_'Gérer les Procédés de Fabrication'**

Amphenol AirLB France a mis en place des procédures et des moyens permettant de garantir une identification de nos procédés « sensibles » (qui influe la qualité du produit et qui peut être contrôlée à tout moment du process) et un contrôle qualité non destructif adapté.

Le personnel est formé puis qualifié aux différents process de fabrication. Un suivi de compétence est assuré de façon continue.

Chaque démarrage de production fait l'objet, soit d'essais fonctionnels soit de mesures dimensionnelles, de couple, d'aspect etc... qui permettent de garantir tout au long de la fabrication du produit la tenue des exigences produit / process.

L'ensemble des paramètres de réglages et de surveillance et les modalités de contrôle en départ, en cours et en fin de fabrication, sont définis dans nos dossiers de fabrication. Y sont indiqués également comment et par qui sont établis ces démarrages et contrôles.

La formalisation de ces démarrages est effectuée par du personnel qualifié et sensibilisé.



Les machines utilisées sont sous auto-surveillance de leurs paramètres (pression, vitesse, temps d'injection, poids matière...). Tout dépassement d'une de ces consignes amène un arrêt de la machine et donc de la fabrication.

En cas d'incident ou d'arrêt de production, un redémarrage complet est effectué et enregistré pour traçabilité.

9.3.5 SUPPORT APRES VENTE

Amphenol AirLB France ne procède pas à un service après-vente avec réparation sur le site du client.

En cas de retour client, les pièces sont changées au titre de la garantie légale ou suivant les modalités contractuelles.

9.3.6 DEMARCHE FOD

Amphenol AirLB France a mis en place une démarche FOD.

Les ateliers susceptibles de créer des FOD sont identifiés et suivis.

Le personnel est formé et sensibilisé.

Des actions de réduction de risque de FOD sont réalisées dans le cadre de l'amélioration continue.

GDBP 13_FOD_TOUS

9.3.7 QUALITE ET SURETE SUR TOUTE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT (PIECES CONTREFAITES)

Amphenol AirLB France s'assure tout au long du cycle de vie de la maîtrise de la qualité et de la sûreté des produits et services fournis par des prestataires externes en :

- Définissant les critères de qualification puis d'évaluation et de suivi de ses fournisseurs | **OPE_03_P01__ACH 'Achats'** ;
- Imposant à tous ses fournisseurs la stricte obligation d'utiliser des matières et des fournisseurs de matières qualifiées et de réaliser les pièces sur plan et spécifications fournis par Amphenol AirLB France ou d'utiliser des sources homologuées (ASD par exemple, certification MIL...) | **Nos plans, nos spécifications matière (SM), nos spécifications protection (SP)...**
- De diffuser à la commande l'ensemble des exigences nécessaires à la réalisation du produit et service | **OPE_03_P01__ACH 'Achats'** ;
- D'évaluer et de qualifier le produit suite à une évolution de design ou de changement de process par le suivi de la configuration de toute la chaîne d'approvisionnement | **OPE_02_P04__TECH 'Maîtrise des modifications'** ;
- De vérifier à chaque entrée en stock la conformité des approvisionnements en se basant sur les déclarations de conformités des matériaux, sur des essais dimensionnels et fonctionnels sur les produits | **OPE_03_P05__QUA 'Contrôle entrée'** ;
- En menant régulièrement des essais type sur les traitements de surface pour assurer leur conformité aux exigences définies | **OPE_03_P05_I01__QUA 'Plan de contrôle tous produits'** ;
- En effectuant tout au long de la fabrication du produit des essais de conformité, des tests électriques, des tests destructifs, des essais fonctionnels pour assurer le respect des exigences produit/process définis garantissant la sûreté du produit livré | **OPE_02_P01_I10__METH 'Blue book'** ;
- Évaluant les impacts potentiels des évolutions de réglementation, législation et normes produit par la mise en place de veilles technologiques afin d'anticiper les risques d'obsolescence | **GOUV_01_P09__TECH 'Gestion de l'obsolescence'** ;
- Analysant les retours des clients pour communiquer sur les risques majeurs rencontrés auprès des autres clients et assurer la formation de son propre personnel | **GOUV_03_P05__QSE 'Amélioration'** ;
- D'identifier tous ses produits livrés pour indiquer sa provenance et assurer sa traçabilité | **Marquage indélébile et traçabilité montante et descendante assurée par l'ERP** ;
- D'innover sur ses moyens de productions et de réalisation et d'améliorer ses produits | **OPE_02_P07__TECH 'Innovation'** et **GOUV_03_P05__QSE 'Amélioration'** ;
- De rendre inutilisable les produits ne respectant pas les critères qualité attendus | **SUP_03_P01__ENV' gestion des déchets AALB'**.

GOUV_01_P10_QSE 'Prévention des pièces contrefaites'

QAP « Pièces Contrefaites »



9.3.8 PRODUITS PROPRIETE DES CLIENTS OU PRESTATAIRES EXTERNES

Tous les produits propriété des clients ou prestataires externes sont :

- Identifiés par un code spécifique dans l'ERP ;
- Codifiés de façon distincte par le Service Bureau d'Etude ;
- Préservés, protégés et manipulés comme tous les autres produits ;
- Et suivent les mêmes règles de gestion interne en cas de non-conformité produit.

OPE_03_P06-08__LOG 'Manipulation, Protection et Préservation des produits'

OPE_02_P01_I18__BE 'Codification références BE'

10. PROCESSUS SUPPORT

10.1 SUP_01 - MANAGER LES RESSOURCES FONCTIONNELLES

Objectif : Mettre à disposition les ressources humaines et matérielles nécessaires pour la réalisation des processus du SMI.

Pilote : Directeur Qualité

10.1.1 INFRASTRUCTURES

10.1.1.1 MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES

La maintenance des équipements et infrastructures est définie dans la *procédure SUP_01_P04__MAINT 'Infrastructure et maintenance'* et dans *SUP_01_P07__ENV 'Maitrise des équipements de réfrigération'*

Les demandes d'intervention (maintenance curative) ainsi que les actions et enregistrements de maintenance préventive sont gérés dans un logiciel de GMAO.

Une analyse des moyens critiques est établie pour gérer la maintenance préventive et définir une liste des pièces détachées critiques. Le but étant de garantir un impact minimal et contrôlé de l'arrêt de la fabrication.

10.1.1.2 INFORMATIQUE ET TELEPHONIE :

Le Service Informatique gère le parc matériel et logiciel selon la procédure *SUP_01_P03__IT 'Informatique et téléphonie'*

Un système de sauvegarde croisé et indépendant des données de l'ensemble de l'entreprise est effectué journalièrement.

Le Service Informatique gère également les interfaces informatiques avec les systèmes client de passage de commandes (de type EDI par exemple...).

10.1.1.3 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Amphenol AirLB France a mis en place des règles de sécurité et environnementales pour garantir un environnement de travail sûr, efficace et respectueux de l'environnement (tri des déchets notamment).

L'ensemble du bâtiment est géré au niveau de la température afin de garantir tout au long de l'année une température constante permettant notre maîtrise de nos processus de fabrication et de contrôle.

Les éclairages ont été étudiés pour faciliter le travail au poste et le contrôle qualité.



10.1.2 MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

Amphenol AirLB France possède un service de métrologie situé dans une zone climatisée (à température et hygrométrie contrôlées) servant à la vérification de nos moyens de contrôle, mesure et essais ainsi qu'à la réalisation de contrôle dimensionnel sur machine tridimensionnel.

L'ensemble des moyens nécessaires à la qualité du produit et à la surveillance des process sont gérés et tracés informatiquement dans une base de données.

Les conditions de contrôles et les rapports d'essais y sont consignés.

SUP_01_P05__QUA 'Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure'

10.1.3 INVESTIR - SERVICE FINANCES

Le Service Finances a en charge d'appliquer et faire appliquer les règles de gestion comptable et la réglementation, le suivi du budget (suivi des performances de l'entreprise), la facturation et le paiement des fournisseurs, le reporting au Groupe et la validation de tous les investissements (machines, outillages, équipements divers) de l'entreprise.

Le Service Finances gère toutes les demandes d'investissements pour les moyens, les équipements et les infrastructures en lien avec le budget et Plan Stratégique.

SUP_01_P02__FIN 'Traitement d'une demande d'investissement (Appropriation Request (A.R))'

10.1.4 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES FONCTIONNELLES

Afin de constituer un vivier d'intérimaire en vue de soutenir les opérations, Le Service Ressources Humaines s'occupe de la Gestion et développement du personnel intérimaire :

- Recrutement et embauche de personnel intérimaire ;
- Évaluation de l'adaptation et de la compétence du personnel intérimaire.

SUP_01_P06__RH 'Gestion ressources humaines fonctionnelles'

Les Opérations ont en charge la formation et la validation à un métier du personnel à travers la gestion des fiches de compétences.

Les Opérations et les Ressources Humaines gèrent, suivent et maintiennent les compétences et la polyvalence du personnel direct et constituent les tableaux de compétences et de polyvalences.

SUP_01_P06_I01__PROD 'Gestion des fiches de compétences'

10.1.5 ACCUEILLIR NOUVEL ARRIVANT (SENSIBILISATION)

A son entrée dans l'entreprise, tout nouvel arrivant participe à une session d'accueil qui consiste en :

- Une visite des locaux ;
- Une présentation de l'entreprise et des points majeurs relatifs à la qualité, la sécurité et l'environnement ;
- Des livrets Qualité, Sécurité, Environnement et Ressources Humaines ;
- Un Guide de tri des déchets.

Le responsable hiérarchique en charge du nouvel arrivant complète les informations déjà reçues par une sensibilisation et une formation :

- Aux risques du ou des secteurs concernés ;
- Aux règles techniques du métier ou du poste ;
- Aux Guides des Bonnes pratiques.

SUP_01_P06__RH 'Gestion ressources humaines fonctionnelles'



10.1.6 INTERVENTION ENTREPRISES EXTERIEURES

Toutes entreprises extérieures devant intervenir sur le site et les installations de l'entreprise sont soumises aux modalités de la **SUP_01_P09__SECU 'Gestion des intervenants extérieurs (Plan de prévention)'**, visant à assurer la sécurité de l'intervention et des intervenants.

10.2 PROCESSUS SUP 02 - STRUCTURER L'INFORMATION ET LES DONNEES DOCUMENTEES

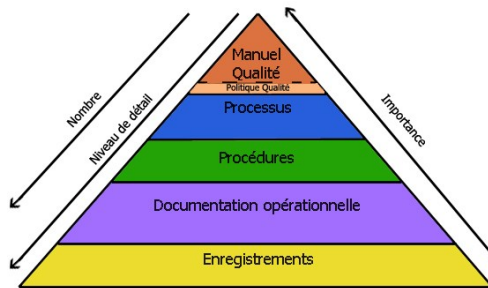
Objectif : Créer, mettre à jour et diffuser des informations utiles, utilisables et utilisées par l'ensemble des parties prenantes.

Pilote : Directeur Qualité

10.2.1 MAITRISER LES DONNEES DOCUMENTEES NECESSAIRES AU SMI

Amphenol AirLB France établi, documente, met en œuvre et entretient un système de management de la qualité et de l'environnement dont il améliore en permanence l'efficacité conformément aux exigences des présentes Normes internationales.

Pour optimiser le fonctionnement de son système de management de la qualité et de l'environnement, Amphenol AirLB France a choisi de gérer son SMQ/SME selon le modèle de la pyramide documentaire :



La procédure **SUP_02_P01__QSE 'Maitrise des documents'** a pour objet de définir les règles à respecter par le personnel de Amphenol Air LB en ce qui concerne la rédaction, la vérification, l'approbation, la diffusion, la modification, le classement, l'archivage des documents du système de management de la qualité et de l'environnement.

La procédure **SUP_02_P02__QSE 'Maitrise des enregistrements'** donne les règles à respecter par le personnel en ce qui concerne les durées de conservation, d'identification, de stockage, de protection, d'accessibilité et d'élimination.

10.2.2 MAITRISER LES INFORMATIONS CLIENT

Toutes les informations client, fournies par le Customer Service ou le client directement, et indiquées dans les contrats ou les commandes, sont revues par le Service Qualité.

Le document revu est annoté et daté par la personne ayant faite la revue, et est mis à disposition sur serveur informatique et enregistrer dans l'ERP afin de réaliser la revue de contrat par le Customer Service. Une liste dynamique des exigences client est réalisée à partir de l'ERP.

En cas de désaccord ou d'application réduite des exigences, celui-ci est formalisé par le Service Qualité auprès du Customer Service ou du client.

10.2.3 MAITRISER LES DONNEES TECHNIQUES POUR L'ERP

Le Service ARTEC assure la gestion de configuration des données techniques et met ainsi l'ensemble de la documentation de fabrication, de définition et de contrôle au dernier indice applicable sur les serveurs informatiques dédiées.

Le Service ARTEC gère également dans l'ERP les données techniques, commerciales, qualité et achats.

Les accès à ces données sont limités et protégés en fonction du type d'utilisateurs.

Les informations et les données sur les serveurs sont les seules à prendre en compte et sont accessibles à tous (au moins pour la consultation).



10.2.4 GERER L'ACCES AUX DONNEES INFORMATIQUES

L'IT a en charge de gérer individuellement les droits d'accès aux différents serveurs et données ERP.

Toute demande de création, modification ou suppression d'accès se fait par le demandeur via le système de gestion des demandes informatiques (GLPI).

L'IT se charge également d'assurer la protection, la conservation et l'élimination des données informatiques dans le respect de la législation et réglementation.

SUP_01_P03 *IT 'Informatique et téléphonie'*

10.2.5 DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

L'IT développe et améliore également des applications informatiques en fonction de la demande utilisateur. Pour cela l'IT s'appuie sur trois développeurs.

NOTA : l'achat et l'entretien des infrastructures informatiques (serveurs informatiques, ordinateurs etc...) sont géré dans le processus **SUP_01** 'Manager les ressources fonctionnelles'.

SUP_01_P03 *IT 'Informatique et téléphonie'*

10.2.6 COMMUNIQUER LES DONNEES DE SECURITE DES PRODUITS DANGEREUX

L'ensemble des produits entrants sur le site d'Amphenol AirLB France est répertorié et mis à jour en continu dans une base de données de fiche de données sécurité (FDS), gérée par un prestataire extérieur.

Les FDS sont accessibles via l'intranet de l'entreprise par l'ensemble du personnel.

Les informations initiales sont issues du processus **SUP_03** 'Agir pour l'environnement'.

10.2.7 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (RGPD)

Amphenol AirLB France applique la Directive Européenne sur la protection des données personnelles.

Amphenol AirLB France a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPD) et mis en place un registre des données à caractère personnel accessible sur demande.

SUP_02_P03 *RH 'RGPD'*

10.3 PROCESSUS SUP_03 - AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA SECURITE

Objectif : Assurer la bonne gestion de nos déchets, de nos produits dangereux et mettre en œuvre toutes les actions pour assurer la protection de l'environnement et des personnes.

Pilote : Responsable Hygiène Sécurité et Environnement

10.3.1 MAITRISE DES PRODUITS DANGEREUX

Amphenol AirLB France a mis en place afin d'assurer la sécurité des biens et personnes un ensemble de consignes à respecter pour l'approvisionnement et l'utilisation des produits dangereux et s'assurer de sa conformité vis à vis de la réglementation et législation notamment sur les installations classées pour l'environnement (ICPE).

Toute introduction d'un nouveau produit est soumise à autorisation.

Une liste des produits dangereux est maintenue à jour et diffusée à l'ensemble du personnel (selon les dispositions définies dans **SUP_02** 'Structurer l'information et les données'.

SUP_03_P03 *ENV 'Maitrise des produits dangereux et non dangereux'*



10.3.2 GESTION DES DECHETS

Amphenol AirLB France a mis en place une gestion de ses déchets, de sa collecte jusqu'à son élimination.

Cette gestion concerne l'amélioration de notre impact environnemental, du choix des filières d'élimination et du choix des prestataires d'élimination des déchets.

Les types et natures des déchets sont répertoriés et font l'objet d'un suivi de collecte, d'enlèvement et d'élimination.

Les rebuts de production sont systématiquement détruits.

SUP_03_P01__ENV 'Gestion des déchets'

10.3.3 GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE OU DE CRISE

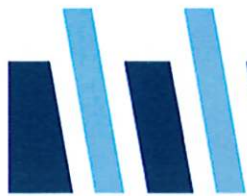
Amphenol AirLB France a mis en place afin d'assurer la sécurité des biens et personnes un ensemble de consignes à respecter en cas de situation d'urgence ou de crise.

Amphenol AirLB France évalue régulièrement sa capacité à réagir en cas de situation d'urgence.

Ces tests sont conduits avec le plus de réalisme possible.

Chaque test ou incident réel fait l'objet d'un compte-rendu et peut amener la mise en place d'actions correctives.

GOUV_01_P02__ENV 'Maitrise des situations d'urgence'



Vérifié par :	Responsable Hygiène Sécurité et Environnement	Date : 17/06/2024	Signature : 
Vérifié par :	Directeur Qualité & Marketing	Date : 17/06/2024	Signature : 
Approuvé par :	Directeur Général	Date : 17/06/2024	Signature : 

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

	Date	Objet	Chap ou §	Rédigé par	Visa
q	02.03.18	Refonte du manuel pour tenir compte des exigences EN9100 :2016 et ISO 14001 : 2015	Tout	L. Bailleul	/
r	25.04.18	Revue de domaine et du périmètre d'application Revue de la cartographie	§1 §7.2	L. Bailleul	/
s	04.07.18	Revue du domaine d'application	§1	L. Bailleul	/
t	19.02.19	Revue du domaine d'application + corrections diverses suite Revue de Direction 2018 + ajout § RGPD + ajout sur la fourniture propriété client ou prestataire externe	§1 ; §7.2 ; §93.8 ; §10.2.7	V. Beyries	/
u	03.03.20	Mise à jour organigramme, cartographie + Changement Nom Procédures et Instructions	§4 ; §7.2 ; §8.1.1 ; §8.2 ; §8.3.4 ; §10.1.5 ; §10.3	J. Didier	/
v	16/03/21	Intégration du Responsable Hygiène Sécurité et Environnement en lieu et place du Responsable Environnement + modification organigramme	§4 ; §5 ; §7.2 ; §10.2	V. Beyries	/
w	12/04/22	Changement Nom Responsable Hygiène Sécurité + modification organigramme + modifications mineures	§4 ; §5	V. Beyries	/
x	24/05/2023	Mise à jour de l'organigramme Correction de la cartographie des processus Corrections mineures sur les « Procédés Spéciaux »	§4 §7.2 §9.3.4	V. Beyries	/
y	17/06/2024	Mise à jour de l'organigramme Ajout mineur	§4 §10.3.2	V. Beyries	

1. ANNEXE - TERMES ET DEFINITIONS

ABREVIATION	SIGNIFICATION	DEFINITION
PEAR	Process Effectiveness Assessment Report	RAPPORT EVALUATION EFFICACITE DES PROCESSUS
ALF	Avis de Litige Fourniture	FORMALISME DOCUMENTAIRE UTILISE COMME SUPPORT DES RECLAMATIONS FOURNISSEURS (PROBLEME QUALITE)
ANACAP	Analyse de la Capacité	OUTIL UTILISE PAR LES OPERATIONS POUR DETERMINER LA CAPACITE DE PRODUCTION PAR RAPPORT A LA CHARGE PREVUE
APQP	Advance Planning Quality Project	PRINCIPE ISSUE DU QS9000 POUR LE MANAGEMENT DE PROJET EN EQUIPE MULTI-METIER
AQF	Assurance Qualité Fournisseur	DEMARCHES DE DELEGATION DE CONTROLE VERS LE FOURNISSEUR
AQP	Alerte Qualité Produit	SUPPORT DOCUMENTAIRE PERMETTANT D'ALERTE LE CLIENT DE MANIERE PREVENTIVE SUR UN PROBLEME OU SUPPORT DOCUMENTAIRE PERMETTANT D'ALERTE EN INTERNE LES SERVICES A L'ORIGINE D'UNE NON-CONFORMITE EXTERNE ET/OU INTERNE
AQPP	Assurance Qualité Produit Process	DEMARCHES DE DELEGATION DE CONTROLE VERS LE FOURNISSEUR
ARTEC	Article Technique	SERVICE DONT LA FONCTION EST DE METTRE A DISPOSITION LES DONNEES ISSUES DE L'ENGINEERING ET DES METHODES (Coûts, Cadence, Documentations techniques et opératoire)
AV	Aide Visuelle	SUPPORT DOCUMENTAIRE PERMETTANT DE VISUALISER CE QUI EST ACCEPTABLE OU NON ACCEPTABLE SUR UN PRODUIT/PROCESS (Défauthèque)
BB	Blue Book	SUPPORT DOCUMENTAIRE ETABLI PAR LES METHODES POUR LES SERVICES DIRECTS DETAILLANT MODE OPERATOIRE DE REALISATION DU PRODUIT ET MISE EN ROUTE PROCESS. CE DOCUMENT INCLUT EGALEMENT LE CONTROLE PRODUIT/PROCESS (Plan de Surveillance)
BIP	Bulletin d'Information Produit	SUPPORT DOCUMENTAIRE PERMETTANT D'INFORMER LES CLIENTS D'UNE EVOLUTION SUR UN PRODUIT
CMP	Compliance Matrix Parts	MATRICE DE CONFORMITE PRODUIT LIEES A DES SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET/OU DIMENSIONNELLES
COPIL	Comité de Pilotage	GROUPE DE PERSONNE ETANT CONSTITUE PAR LA DIRECTION ETANT DEFINI COMME EQUIPE DE MANAGEMENT D'UN PROJET OU D'UN SYSTEME
CRE	Compte-Rendu d'Essai	SUPPORT DOCUMENTAIRE UTILISE POUR LA FORMALISATION DES RAPPORTS D'ESSAIS
CRX	Compte-Rendu d'Expertise	SUPPORT DOCUMENTAIRE UTILISE POUR LA FORMALISATION DES RAPPORTS D'EXPERTISE
CS	Customer Service	SERVICE CLIENTS AALB-F
DAT	Demande d'Assistance Technique	DOCUMENT SUPPORT PERMETTANT DE FORMALISER LES DEMANDES DE MODIFICATION DURANT LA VIE SERIE
DEC	Demande d'Essai Contrôle	DOCUMENT SUPPORT PERMETTANT DE FORMALISER LES DEMANDES D'ESSAI CONTROLE
DHPA	Dossier d'Homologation Premier Article	DOSSIER DE PRESENTATION PREMIER ARTICLE FOURNISSEUR SUITE A MODIFICATION PRODUIT ET PROCESS ET/OU NOUVEAU PRODUIT (Correspond à la FAI partie Client)
FAIR	First Article Inspection Report	DOSSIER DE VALIDATION ACCOMPAGNANT LA PREMIERE LIVRAISON OU LA PREMIERE FABRICATION SERIE D'UN PRODUIT ET/OU D'UN MOYEN (OUTILLAGE, MACHINE)
FEC	Fiche d'Etude Confidentielle	SUPPORT DOCUMENTAIRE PERMETTANT DE TRAITER UNE NOUVELLE DEMANDE CLIENT, ELLE EST UTILISE POUR ANALYSER LA FAISABILITE, REPRENDRE TECHNIQUEMENT ET ECONOMIQUEMENT A UNE DEMANDE CLIENT OU DEMANDE DU MARCHÉ
FMEA	Failure Mode Effect Analysis	ANALYSE DES MODES DE DEFAILLANCE DE LEUR EFFET ET DE LEUR CRITICITE. COTATION DES EVENTUELS DEFAILLANCE D'UN PRODUIT PAR RAPPORT A UNE FONCTION (Produit) OU PAR RAPPORT A SA FABRICATION (Process)
FX	Fiche Technique	PLAN PRODUIT POUR LE CLIENT
GRAMS	General Requirements Aerostructures & Materials Suppliers	EXIGENCES GENERALES AIRBUS
GRAMS CAM	GRAMS Compliance Matrix	MATRICE DE CONFORMITE DU SMQ AMPHENOL AIRLB AU GRAMS AIRBUS
IPCA	Industrial Process Control Assessment	AUDIT DE QUALIFICATION D'UN SITE PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DU GRAMS AIRBUS
KPI	Key Performance Indicator	INDICATEUR CLEFS DE PERFORMANCE
NC	Non-conformité	NON CONFORMITE
OP	Operational Project	SUPPORT DE GESTION DE PROJET UTILISE POUR UN DEVELOPPEMENT AUTRE QUE PRODUIT
PEAR	Process Effectiveness Assessment Report	Rapport Evaluation Efficacité du processus
PIP	Planning d'Industrialisation Produit	SUPPORT DOCUMENTAIRE DETERMINANT LE PLANNING DE DEVELOPPEMENT D'UN NOUVEAU PRODUIT
PS	Plan de Surveillance	DOCUMENTATION PERMETTANT DE REALISER LE CONTROLE D'UN PRODUIT
PVE	Procès Verbal d'Essai	RAPPORT D'ESSAI
PVR	Procès Verbal de Recette	RAPPORT D'ESSAI EFFECTUE A LA DEMANDE DU CLIENT AVANT LIVRAISON
QAP	Quality Assurance Plan	PLAN ASSURANCE QUALITE A APPARENTER AU MANUEL QUALITE
QOS	Quality Operating Systems	INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE PERMETTANT DE MESURER LES OBJECTIFS FIXES POUR CHAQUE PROCESSUS
QRQC	Quick Response Quick Control	REUNION DE SUIVI ET D'ANALYSE DU PPM PRODUCTION AVEC DEFINITION D'ACTIONS A DEUX NIVEAUX (TERRAIN ET MANAGEMENT)
QTP	Qualification Test Program	PROGRAMME DE QUALIFICATION D'UN PRODUIT
QTR	Qualification Test Report	RAPPORT DE QUALIFICATION D'UN PRODUIT AVEC RESULTATS DES ESSAIS ASSOCIES
RMA	Return Material Autorisation	NUMERO DE SUIVI D'UN RETOUR CLIENT



2. ANNEXE - MATRICE DE CORRESPONDANCE NORMES / PROCESSUS / MANUEL QSE

§ NORME EN9100	§ NORME ISO 14001	# PROCESSUS	§ MANUEL QSE
4 Contexte de l'organisme	4 Contexte de l'organisme	GOUV_01	8.1
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	GOUV_01	8.1
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	GOUV_01	8.1
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	4.3 Détermination du domaine d'application du système de management environnemental	GOUV_01	1
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	4.4 Système de management environnemental	GOUV_01	7.2
5 Leadership	5 Leadership	GOUV_01	8.1.1
5.1 Leadership et engagement	5.1 Leadership et engagement	GOUV_01	8.1.1.1
5.1.1 Généralités		GOUV_01	8.1.1.1
5.1.2 Orientation client		GOUV_01	8.1.1.2
5.2 Politique	5.2 Politique environnementale	GOUV_01	8.1.1.3
5.2.1 Établissement de la politique qualité		GOUV_01	8.1.1.3
5.2.2 Communication de la politique qualité		GOUV_01	8.1.1.3
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	GOUV_01	8.1.1.4
6 Planification	6 Planification	GOUV_01	8.1.2.1
6.1 Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités	6.1 Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités	GOUV_01	8.1.2.1
	6.1.1 Généralités	GOUV_01	8.1.2.1
	6.1.2 Aspects environnementaux	GOUV_01	8.1.2.1
	6.1.3 Obligations de conformité	GOUV_01	8.1.2.1
	6.1.4 Planification d'actions	GOUV_01	8.1.2.1
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	6.2 Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre	GOUV_01	8.1.2.2
	6.2.1 Objectifs environnementaux	GOUV_01	8.1.2.2
	6.2.2 Planification des actions pour atteindre les objectifs environnementaux	GOUV_01	8.1.2.2
6.3 Planification des modifications		GOUV_01	8.1.2.3
7 Support	7 Support		
7.1 Ressources	7.1 Ressources	GOUV_02 & SUP_01	8.2 / 10.1.4 / 10.1.5
7.1.1 Généralités		GOUV_02 & SUP_01	8.2 / 10.1.4 / 10.1.5
7.1.2 Ressources humaines		GOUV_02 & SUP_01	8.2 / 10.1.4 / 10.1.5
7.1.3 Infrastructure		SUP_01	10.1.1
7.1.4 Environnement pour la mise en oeuvre des processus		GOUV_01	10.1.1
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure		SUP_01	10.1.2
7.1.6 Connaissances organisationnelles		GOUV_02	8.1
7.2 Compétences	7.2 Compétences	GOUV_02	8.1
7.3 Sensibilisation	7.3 Sensibilisation	SUP_01	10.1.5
7.4 Communication	7.4 Communication	GOUV_01	8.1.4
	7.4.1 Généralités	GOUV_01	8.1.4
	7.4.2 Communication interne	GOUV_01	8.1.4
	7.4.3 Communication externe	GOUV_01	8.1.4
7.5 Informations documentées	7.5 Informations documentées	SUP_02	10.2
7.5.1 Généralités	7.5.1 Généralités	SUP_02	10.2
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	SUP_02	10.2
7.5.3 Maîtrise des informations documentées	7.5.3 Maîtrise des informations documentées	SUP_02	10.2
8 Réalisation des activités opérationnelles	8 Réalisation des activités opérationnelles		
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	GOUV_01 & SUP_03	
8.1.1 Gestion des risques liés aux activités opérationnelles		GOUV_01	8.1.2
8.1.2 Gestion de configuration		OPE_02	9.2.3
8.1.3 Sécurité du produit		OPE_02	9.2.6
8.1.4 Prévention des pièces contrefaites		OPE_03	9.3.7
	8.2 Préparation et réponse aux situations d'urgence	GOUV_01	10.3.3
8.2 Exigences relatives aux produits et services		OPE_01	9.1
8.2.1 Communication avec les clients		OPE_01	9.1
8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services		OPE_01	9.1
8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services		OPE_01	9.1
8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits et services		OPE_01	9.1
8.3 Conception et développement de produits et services		OPE_02	9.2
8.3.1 Généralités		OPE_02	9.2
8.3.2 Planification de la conception et du développement		OPE_02	9.2
8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement		OPE_02	9.2
8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement		OPE_02	9.2
8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement		OPE_02	9.2
8.3.6 Modifications de la conception et du développement		OPE_02	9.2
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes		OPE_03	9.3
8.4.1 Généralités		OPE_03	9.3
8.4.2 Type et étendue de la maîtrise		OPE_03	9.3
8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes		OPE_03	9.3
8.5 Production et prestation de service		OPE_03	9.3
8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service		OPE_03	9.3
8.5.2 Identification et traçabilité		OPE_03	9.3
8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes		OPE_03	9.3
8.5.4 Préservation		OPE_03	9.3
8.5.5 Activités après livraison		OPE_01	9.1.3 / 9.1.4 / 9.2.5 / 9.3.5
8.5.6 Maîtrise des modifications		OPE_02	9.2.3
8.6 Libération des produits et services		OPE_03	9.3
8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes		GOUV_03	8.3.3
9 Évaluation des performances	9 Évaluation des performances	GOUV_03	8.3.2
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	GOUV_03	8.3.2
9.1.1 Généralités	9.1.1 Généralités	GOUV_03	8.3.2
9.1.2 Satisfaction du client		GOUV_03	8.3.1
9.1.3 Analyse et évaluation	9.1.2 Évaluation de la conformité	GOUV_03	8.3.2.1
9.2 Audit interne	9.2 Audit interne	GOUV_03	8.3.4
	9.2.1 Généralités	GOUV_03	8.3.4
	9.2.2 Programme d'audit interne	GOUV_03	8.3.4
9.3 Revue de direction	9.3 Revue de direction	GOUV_01	8.1.3.2
9.3.1 Généralités		GOUV_01	8.1.3.2
9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction		GOUV_01	8.1.3.2
9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction		GOUV_01	8.1.3.2
10 Amélioration	10 Amélioration	GOUV_03	8.3
10.1 Généralités	10.1 Généralités	GOUV_03	8.3
10.2 Non-conformité et action corrective	10.2 Non-conformité et actions correctives	GOUV_03	8.3
10.3 Amélioration continue	10.3 Amélioration continue	GOUV_03	8.3

