



MANUEL DE QUALITÉ

QM-01


CONFORMÉMENT AUX EXIGENCES DE AS 9100D

Révision F

Table des matières	
Introduction	5
Politique de distribution manuelle de la qualité	6
Section 1 : Portée	7
1.1 Généralités	7
Section 2 : Références normatives	8
2.0 Références du système de gestion de la qualité	8
Section 3 : Termes et définitions	9
3.0 Définitions du système de gestion de la qualité	9
3.1 Pièce contrefaite	10
3.2 Éléments critiques	10
3.3 Caractéristique clé	10
3.4 Sécurité des produits	10
3.5 Exigences particulières	10
3.6 Risque	11
Section 4 : Contexte de l'organisation	12
4.1 Comprendre l'Organisation et son contexte	12
4.2 Besoins et attentes des parties intéressées	12
4.3 Portée du Système de gestion de la qualité (SGQ)	13
4.3.1 Applicabilité des normes	13
4.4 Système de gestion de la qualité et ses processus	14
4.4.1 Manuel de la qualité	14
4.4.2 Contrôle des documents	15
4.4.3 Contrôle des dossiers de qualité	16
Section 5 : Leadership	17
5.1 Leadership et engagement	17
5.1.1 Responsabilité de la direction	17
5.1.2 Accent sur le client	17
5.2 Politique de qualité	18
5.2.1 Établissement de la politique sur la qualité	18
5.2.2 Communication de la politique sur la qualité	18
5.3 Rôles, responsabilités et pouvoirs organisationnels	19
5.3.1 Responsabilité et pouvoir	19
5.3.2 Représentant de la direction	19
Section 6 : Planification	21
6.1 Mesures à prendre pour gérer les risques et les possibilités	21
6.1.1 Déterminer les risques et les possibilités	21

6.1.2 Prendre des mesures à l'égard des risques et des possibilités	22
6.2 Objectifs de qualité et planification pour les atteindre	22
6.2.1 Objectifs de qualité	22
6.2.2 Planification du système de gestion de la qualité	22
6.3 Planification des changements	23
Section 7 : Soutien	24
7.1 Ressources	24
7.1.1 Généralités	24
7.1.2 Personnes	24
7.1.3 Infrastructure	24
7.1.4 Milieu de travail	24
7.1.5 Ressources de surveillance et de mesure	25
7.1.5.1 Validation des procédés pour les produits et services	25
7.1.5.2 Traçabilité des mesures	25
7.1.6 Connaissances organisationnelles	26
7.2 Compétence	27
7.3 Sensibilisation	27
7.4 Communication	28
7.5 Renseignements documentés	28
7.5.1 Généralités	28
7.5.2 Création et mise à jour de renseignements documentés	28
7.5.3 Contrôle des renseignements documentés	29
Section 8 : Fonctionnement	30
8.1 Planification et contrôle opérationnels	30
8.1.1 Gestion des risques opérationnels	31
8.1.2 Gestion de la configuration	31
8.1.3 Sécurité du produit	31
8.1.4 Prévention des pièces contrefaites	32
8.2 Exigences relatives aux produits et services	32
8.2.1 Communication avec la clientèle	32
8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services	32
8.2.3 Examen des exigences relatives aux produits et services	33
8.2.4 Changements apportés aux exigences relatives aux produits et services	33
8.3 Conception et développement de produits et de services – SANS OBJET	34
8.4 Contrôle des processus, des produits et des services des fournisseurs	34
8.4.1 Processus d'achat	34
8.4.2 Type et étendue du contrôle	45

8.4.3 Renseignements fournis aux fournisseurs	35
8.5 Production et prestation de services	36
8.5.1 Contrôle de la production et de la prestation des services	36
8.5.1.1 Contrôle de l'équipement, des outils et des programmes de contrôle numérique (NC) (logiciels)	37
8.5.1.2 Validation et contrôle des procédés spéciaux	38
8.5.1.3 Vérification du processus de production	38
8.5.2 Identification et traçabilité	39
8.5.3 Propriété du client ou du vendeur	39
8.5.4 Préservation du produit	39
8.5.5 Soutien après l'accouchement	40
8.5.6 Contrôle des changements	41
8.6 Lancement des produits et services	41
8.7 Contrôle des extrants non conformes	41
8.7.1 Détermination des extrants non conformes	41
8.7.2 Documentation des extrants non conformes	43
Section 9 : Évaluation du rendement	44
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	44
9.1.1 Généralités	44
9.1.2 Satisfaction de la clientèle	44
9.1.3 Analyse et évaluation	44
9.2 Vérification interne	45
9.2.1 Intervalles de vérification	45
9.2.2 Détails de la vérification	45
9.3 Examen de la gestion	45
9.3.1 Généralités	46
9.3.2 Commentaires de la direction	46
9.3.3 Extrants de l'examen de la gestion	53
Section 10 : Amélioration	47
10.1 Généralités	47
10.2 Non-conformité et mesures correctives	47
10.2.1 Mesures de non-conformité requises	47
10.2.2 Documentation requise	48
10.3 Amélioration continue	48
Annexe A : Écoulement vers le bas du processus	49
Annexe B : Organigramme	50

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 5 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Introduction

Hess Aerospace and Defense a mis en place un systeme de gestion de la qualite (SMQ) afin de documenter et d'ameliorer continuellement les pratiques commerciales de l'entreprise, de mieux comprendre et satisfaire les exigences et les attentes de ses clients et d'ameliorer la performance globale de l'entreprise.

Hess Aerospace and Defense QMS est conforme aux exigences de la norme internationale SAE AS9100D. Ce systeme traite du developpement, de la production et de l'entretien des produits et services de l'entreprise.


Le manuel est divise en sections qui sont en correlation avec les sections QMS de SAE AS9100D.

Ce manuel decrit le SGQ et les responsabilites, les pouvoirs et les interrelations entre le personnel de Hess Aerospace et de la Defense. Le manuel fournit egalement des procedures et des references pour les activites assurant la conformite aux exigences de la norme.

Ce manuel est utilise en interne pour guider les employes de l'entreprise a travers les diverses exigences de la norme SAE AS9100D et les meilleures pratiques commerciales de l'entreprise.

Ces pratiques sont dynamiques et sont maintenues afin d'assurer la satisfaction de la clientele et l'amelioration continue.

Ce manuel peut egalement etre utilise a l'externe pour presenter notre SMQ aux clients et a d'autres organisations ou personnes externes. Le manuel est utilise pour les familiariser avec les controles qui ont ete mis en oeuvre et pour les assurer que l'integrite du SMQ est maintenue et que Hess Aerospace and Defense se concentre sur la satisfaction du client et l'amelioration continue.


	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 6 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Politique de distribution manuelle de la qualite

La documentation du SGQ de Hess Aerospace and Defense, le manuel de la qualite, les procedures, les flux de processus et les formulaires de qualite sont des documents en ligne. La revision la plus recente de chaque document est la version en ligne. Toutes les copies papier des documents du SGQ sont considerees comme etant « a titre de reference seulement » et leur niveau de revision actuel doit etre verifie avant d'etre utilise.

Une formation sur la facon d'acceder a la documentation du SGQ sera offerte a tous les employes dans le cadre de leur orientation a l'intention des employes. Les dossiers de formation des employes sont conserves pour tous les employes permanents de Hess Aerospace and Defense.

L'accès à ce manuel est fourni au client et / ou aux organismes de réglementation sur demande ou le cas échéant pour satisfaire à l'obligation contractuelle ou à la conformité au système de qualité interne de notre client.

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 7 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Section 1 : Portee

1.1 Generalites

Ce manuel de la qualite decrit les politiques, les procedures et les exigences du systeme de gestion de la qualite (SMQ) de Hess Aerospace and Defense. Le systeme est structure de maniere a repondre aux exigences des conditions enoncees dans la norme internationale ISO 9001:2015 et AS9100D.


La portee du systeme de gestion de la qualite :

Hess Aerospace and Defense se specialise dans :

Usinage, assemblage et modification de pieces pour les domaines de la defense, de l'aeronautique et de l'industrie.

L'organisation effectue la fabrication et l'usinage et l'inspection de micro, petites et moyennes composantes pour les secteurs de l'aerospatiale et de la defense depuis 1962. Fraisage et tournage dans une grande variete de metaux et de plastiques. Tole, poinconnage et pliage. Service de production et d'assemblage complet, y compris l'installation de materiel, les inserts de filetage de bobine, le placage, la peinture, la serigraphie. Soutien technique pour aider a la reduction des couts. Specialistes des prototypes, du logement et des dissipateurs de chaleur

Hess Aerospace and Defense est une organisation de service et de production a multiples facettes avec un large éventail de clients. Pour nous assurer que tous les besoins des clients sont satisfaits, nous avons defini un systeme permettant de determiner les niveaux requis de documentation et de controle de la qualite pour chaque travail du client. Ce niveau de controle de la qualite est determine par le gestionnaire de la production ou le gestionnaire de la qualite lors de l'examen initial du contrat et de la saisie du bon de travail.

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 8 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>


Section 2 : Références normatives

Section 2 : Références du système de gestion de la qualité

Les documents suivants ont été utilisés comme référence lors de la préparation du Système de gestion de la qualité :

ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité

Norme aérospatiale internationale SAE AS9100D

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	La page 9 de 49 Revision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualite</u>	QM-01

Section 3 : Termes et definitions

3.0 Definitions du systeme de gestion de la qualite

Examen / proposition de contrat - La reponse aux demandes de portee de travail d'un client. C'est la que l'intention de repondre aux exigences specifiques des clients est initiee et documentee.

Propriete appartenant au client - Tout type d'instrumentation, d'accessoires, de manuels ou de conteneurs d'expedition appartenant a un client.

Produit fourni par le client - Tout type de service ou de materiel fourni par le client pour etre utilise dans la fabrication, la modification ou la reparation de biens appartenant au client.

Dossier de taches - Le dossier de taches est le point de collecte final pour tous les documents associes a une tache specifique qui sert de documentation historique pour le travail effectue. Tous les documents pertinents seront contenus dans le dossier, les dessins, les routeurs de bon de travail, les certifications de materiaux, les feuilles d'inspection, etc. Le dossier de taches est considere comme l'enregistrement historique de la note pour chaque tache.

Examen des materiaux - L'examen des materiaux est l'activite effectuee par le Comite d'examen des materiaux (CEM) pour determiner l'elimination des produits qui ne repondent pas aux specifications. Cette activite est effectuee par le personnel de gestion et de qualite de l'atelier et peut etre retravaillie, reparaee, mise au rebut ou utilisation comme c'est tout element sous leur examen.

Dossier de travail reseau - Il s'agit du repertoire cree sur le reseau informatique Hess Aerospace and Defense pour chaque travail. Toutes les donnees du dossier de travail physique sont enregistrees dans le dossier E2 pour un acces plus facile a tous et pour un stockage simple.

Organigrammes ou formulaires - **Ceux-ci** sont egalement consideres comme des documents a l'appui de ce manuel.


Procedures Hess - Celles-ci sont egalement consideres comme des documents a l'appui de ce manuel.

Procedures de controle des processus. Ce sont des procedures standard que Hess Aerospace and Defense avait developpees pour des travaux recurrents et / ou specialises. Ces procedures sont referencies dans les routeurs de bon de travail, comme requis pour un controle de processus supplementaire.

Produit – Le resultat final du respect de toutes les modalites du contrat (biens manufactures, marchandises, services, etc.)

Dossiers de qualite – Documentation des activites pour lesquelles des dossiers doivent etre tenus – cela sera precise dans la procedure ou les documents de niveau d'instruction de travail, le cas echeant.

Inspection a la source - Accord conclu avec le client, le gouvernement ou la personne designee, pour verifier la conformite d'un produit chez Hess Aerospace and Defense ou dans l'un des locaux de son fournisseur.

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 10 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Voyageur - Le voyageur (Routeur) est le package de documents imprimés qui définit la séquence des opérations à effectuer dans l'exécution d'un ordre de travail spécifique, y compris les points d'inspection. Cette trousse contient les formulaires d'inspection appropriés, les certificats de matériaux et d'autres données recueillies au fur et à mesure que le travail progresse vers l'achèvement.

TEC – Le statut « Travail en cours » pour les opérations effectuées sur un projet.

3.1 Pièce contrefaite

Une copie non autorisée, une imitation, un substitut ou une pièce modifiée (matériau, pièce, composant), qui est sciemment déformée comme une pièce authentique spécifiée d'un fabricant original ou autorisé. Peut inclure : une fausse identification du marquage ou de l'étiquetage, le grade, le numéro de série, le code de date, la documentation ou les caractéristiques de performance.

3.2 Éléments critiques

Les éléments (fonctions, pièces, logiciels, caractéristiques, processus) ayant un effet significatif sur la réalisation et l'utilisation du produit ; y compris la sécurité, la performance, la forme, l'ajustement, la fonction, la fabricabilité, la durée de vie, etc. ; qui nécessitent des mesures précises pour s'assurer qu'ils sont gérés adéquatement. Des exemples d'éléments critiques comprennent les éléments critiques pour la sécurité, les éléments critiques de fracture, les éléments critiques pour la mission, les caractéristiques clés, etc.

3.3 Caractéristique clé


Attribut ou caractéristique dont la variation a un effet significatif sur l'ajustement, la forme, la fonction, la performance, la durée de vie ou la fabricabilité du produit qui nécessite des actions spécifiques dans le but de contrôler la variation.

3.4 Sécurité des produits

L'état dans lequel un produit est capable de fonctionner à l'usage prévu ou prévu sans causer de risque inacceptable de préjudice aux personnes ou de dommages à la propriété.

3.5 Exigences particulières

Les exigences identifiées par le client, ou déterminées par Hess Aerospace and Defense, qui présentent des risques élevés d'être atteintes, nécessitant ainsi leur inclusion dans la complexité du processus de gestion des risques, l'expérience passée et la maturité du produit ou du processus. Des exemples d'exigences spéciales

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 11 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

incluent les exigences de performance imposées par le client qui sont à la limite de la capacité de Hess Aerospace and Defense, ou les exigences déterminées par Hess Aerospace and Defense comme ayant été à la limite de ses capacités techniques ou de processus.

3.6 Risque

Le risque est défini comme une situation ou une circonstance indésirable qui a à la fois une probabilité de se produire et une conséquence potentiellement négative.

Section 4 : Contexte de l'organisation

4.1 Comprendre l'Organisation et son contexte

Hess Aerospace and Defense a une clientèle englobant les industries suivantes : Aérospatiale et Défense.

Il y a beaucoup de concurrents dans cette industrie et nous avons et nous nous efforçons de garder la bonne réputation qui nous maintient compétitifs.

Il y a de nombreux défis à relever pour traiter avec ces industries et fournir la variété de services que nous offrons. Former les employés à utiliser tout l'équipement et à comprendre les processus spécialisés est coûteux et prend du temps.

La qualité et le service à la clientèle restent au cœur de notre activité. Du prototype au cycle de production, nous nous efforçons de répondre aux exigences précises de nos clients. Nos plus de 59 ans d'activité nous ont permis de développer une base de fournisseurs solide et fiable. Cela garantit également que nous pouvons livrer des composants usinés et des assemblages complets à temps et selon les spécifications de nos clients. Nous offrons un service personnalisé et travaillons en partenariat avec nos clients pour trouver une solution adaptée à leurs besoins.

Nos décennies de succès démontrent notre engagement ferme envers la qualité, l'innovation et l'amélioration continue. Des années d'expérience pratique en usinage nous permettent de réduire les temps et les coûts de production, facilitent le développement de produits et favorisent l'innovation. Notre équipe dévouée possède les compétences, l'expérience et les valeurs nécessaires pour s'assurer que nos clients bénéficient d'un service inégalé et répondent à leurs besoins, le tout à un coût compétitif.

De plus, Hess Aerospace and Defense identifie ses problèmes internes et externes sur une base annuelle, afin de s'assurer que son SMQ prend toujours en compte ces questions.

4.2 Besoins et attentes des parties intéressées

Tous nos clients sont intéressés par le fait que nous avons un système de contrôle de la qualité utilisé dans l'exécution de leur travail. La plupart, cependant, ne fournissent pas d'entrée ou d'exigences qui dictent la façon dont nous gérons notre système qualité.

- 1) Les clients qui travaillent avec nous en raison de nos certifications AS9100D ou ISO 9001 : 2015 exigent que nous maintenions cette certification pendant la durée de leur travail. Ils s'attendent à ce que nous fournissions tous les documents liés à la qualité requis et que nous les incluions dans les dispositions de tout travail non conforme. Certains exigent que nous réussissions leurs propres vérifications. Ils s'attendent à ce que leur travail soit effectué à temps, conformément à leurs spécifications et au prix qu'ils ont accepté.
- 2) L'organisme de réglementation (registraire) certifiant que Hess Aerospace and Defense est conforme à AS9100D et ISO 9001 : 2015 s'intéresse certainement à notre système qualité et à la façon dont il est mis en œuvre. Le registraire s'attend à ce que nous réussissions des vérifications externes annuelles.

- 3) Les employés de Hess Aerospace and Defense s'attendent à recevoir des instructions de travail claires et une formation professionnelle adéquate. Ils s'attendent à ce que leurs chèques de paie soient corrects et à temps. Ils s'attendent à avoir un environnement de travail sûr et approprié.
- 4) Nos fournisseurs (fournisseurs) s'attendent à ce que leurs bons de commande soient exacts. Ils s'attendent également à être payés en temps opportun.
- 5) Hess Aerospace and Defense Managers à tous les niveaux s'attendent à suivre un système de gestion approuvé pour obtenir des résultats. Ils s'attendent à disposer des ressources nécessaires et à avoir accès à des travailleurs compétents. Attendez-vous également à ce que les attentes de l'entreprise soient écrites et suivies.
- 6) Les organismes municipaux (municipaux), fédéraux et provinciaux s'intéressent à la production et aux questions environnementales, juridiques et de sécurité.

4.3 Portée du Système de gestion de la qualité (SGQ) –

Usinage, assemblage et modification de pièces pour les domaines de la défense, de l'aéronautique et de l'industrie.

Fabrication et usinage et inspection de micro, petites et moyennes composantes pour les secteurs de l'aérospatiale et de la défense depuis 1962. Fraisage et tournage dans une grande variété de métaux et de plastiques. Tôle, poinçonnage et pliage. Service de production et d'assemblage complet, y compris l'installation de matériel, les inserts de filetage de bobine, le placage, la peinture, la sérigraphie. Soutien technique pour aider à la réduction des coûts. Spécialistes des prototypes, du logement et des dissipateurs de chaleur.

Hess Aerospace and Defense est situé à :
801, chemin Kenney/Williams,
Hemmingford (Québec)
J0L 1H0

sales@hessaero.com

+1-450-247-3522

Lun – Ven 07:00 -16:30

En pratique, le bon de commande du client définit la livraison prévue, le niveau de documentation de qualité et les rapports d'inspection requis. Si ce n'est pas le cas, notre directeur de production doit définir ces exigences.

4.3.1 Applicabilité des exigences des normes

Hess Aerospace and Defense a déterminé que l'exigence suivante ne s'applique pas au système de gestion de la qualité de l'organisation.

Exigence 8.3 La conception et le développement de produits et services de la norme AS9100 ne s'appliquent pas au système de gestion de la qualité hess aerospace et de défense.

Hess Aerospace and Defense ne conçoit ni ne développe aucun des produits et services qu'elle offre. Hess Aerospace and Defense est avant tout une usine de fabrication (Build to Print). Les clients fournissent des spécifications, des données CAO et / ou des dessins pour les composants qu'ils souhaitent produire.

4.4 Système de gestion de la qualité et ses processus

Hess Aerospace and Defense a établi, documenté et mis en œuvre un système de gestion de la qualité (SMQ) pour répondre aux exigences de SAE AS9100D.

Le système est maintenu et continuellement amélioré à l'aide de la politique sur la qualité et des objectifs et cibles de qualité. Les résultats de la vérification, les mesures correctives et les examens de la gestion aident à surveiller les progrès vers l'atteinte des cibles. Hess Aerospace and Defense QMS adhèrera à toutes les exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables en matière de SMQ.

Hess Aerospace and Defense QMS est composé des documents principaux suivants :

Manuel de la qualité QMS-001

Hess Aerospace and Defense Procedures :

- SP-01 Responsabilité de la direction
- SP-02 Système qualité
- SP-03 Contrôle des documents
- SP-04 Processus liés au client
- SP-05 Achats
- SP-06 La production
- SP-07 Étalonnage
- SP-08 Mesures correctives
- SP-09 Vérification interne
- SP-10 Ressources humaines
- SP-11 Entretien
- SP-12 La communication

D'autres documents sont utilisés, notamment :

JPs – Descriptions de travail

FM – Formulaires et organigrammes
PC – Contrôles des procédures de processus
QFM – Formulaires de qualité

Chaque document est contrôlé par révision. Les documents doivent être examinés pour s'assurer qu'ils sont pertinents et à jour. C'est la responsabilité du responsable de la qualité avec l'aide d'autres personnes si nécessaire.

Les documents sur les procédures au niveau du système sont rédigés pour aider à mettre en œuvre les procédures dans les opérations quotidiennes, y compris les clarifications suivantes :

- 1) Intrants et extrants attendus du processus
- 2) Interaction avec d'autres processus
- 3) Critères et méthodes (y compris la surveillance, la mesure et les indicateurs de rendement connexes)
Nécessaire pour assurer un fonctionnement efficace et un contrôle des processus.
- 4) Ressources nécessaires pour mener à bien le processus
- 5) Attribution de la responsabilité et de l'autorité pour le processus
- 6) Aborder les risques et les possibilités
- 7) Comment évaluer le processus et mettre en œuvre des changements pour atteindre les résultats escomptés
- 8) Étapes pour améliorer le processus et le SGQ
- 9) Documentation requise pour appuyer le fonctionnement du processus
- 10) Quelle documentation doit être conservée pour montrer que le processus est effectué comme prévu.

4.4.1 Manuel de la qualité


Ce manuel de la qualité a été préparé pour décrire le système de gestion de la qualité (SMQ) de Hess Aerospace and Defense. La portée du SGQ est décrite à la section 1.

La documentation a été élaborée pour montrer les interactions du processus du SGQ. Ce document définit les processus QMS.

Réf. Annexe A.

4.4.2 Contrôle des documents

Tous les documents du SGQ sont contrôlés conformément à la procédure de contrôle des documents PS-03 comme suit :

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	La page 16 de 49 Revision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualite</u>	QM-01

- Approuver les documents pour qu'ils soient adéquats avant leur délivrance
- Examiner et mettre à jour, au besoin, et ré-approuver les documents
- S'assurer que les changements et l'état actuel des révisions des documents sont identifiés
- S'assurer que les versions pertinentes des documents applicables sont disponibles pour utilisation
- Veiller à ce que les documents demeurent lisibles et facilement identifiables
- S'assurer que les documents externes sont identifiés et que leur distribution est contrôlée

Prévenir l'utilisation involontaire de documents désuets et leur appliquer une pièce d'identité appropriée s'ils sont conservés à quelque fin que ce soit. Hess Aerospace and Defense coordonne les changements de documents avec les clients et / ou les autorités réglementaires conformément aux exigences contractuelles ou réglementaires.

Réf : PS-03

4.4.3 Contrôle des dossiers de qualité

Les dossiers de qualité de Hess Aerospace et Defense sont tenus à jour pour fournir une preuve de conformité aux exigences du SMQ. Les dossiers de qualité sont tenus conformément à la **norme SP-03** , Contrôle des documents. Cette procédure exige que les dossiers de qualité demeurent lisibles, facilement identifiables et récupérables. La procédure définit les contrôles nécessaires à l'identification, à l'entreposage, à la protection, à la récupération, au temps de conservation et à l'élimination des documents de qualité.

Réf : PS-03 "Contrôle des documents"

Section 5 : Leadership

5.1 Leadership et engagement

Hess Aerospace and Defense est géré avec une approche très pratique par le président de la société.

Le président et le personnel participent activement à la mise en œuvre du système de gestion de la qualité (SGQ). Cette équipe fournit la vision et l'orientation stratégique du SGQ, des objectifs de qualité établis et de la politique sur la qualité.

Réf. : SP-01

5.1.1 Responsabilité de la direction

Afin d'assurer le leadership et de faire preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration du SGQ, la haute direction fera ce qui suit :

- Assumer la responsabilité de l'efficacité du SGQ
- Établir la politique de qualité et les objectifs de qualité
- Assurer l'intégration du SGQ dans les processus opérationnels de l'organisation
- Promouvoir l'utilisation de l'approche processus et de la pensée fondée sur le risque
- Assurer la disponibilité des ressources pour le SGQ
- Communiquer l'importance d'une gestion efficace de la qualité
- Communiquer l'importance de se conformer aux exigences du SGQ
- S'assurer que le SGQ atteint les résultats escomptés
- Effectuer des examens de la gestion au besoin pour atteindre les résultats prévus
- Promouvoir l'amélioration
- Aider les personnes qui occupent des postes de gestion à démontrer leur leadership


Réf. : SP-01 « Responsabilité de la direction »

5.1.2 Accent sur le client

Hess Aerospace and Defense s'efforce d'identifier les besoins actuels et futurs des clients, de répondre aux exigences des clients et de dépasser les attentes des clients.

- La haute direction doit faire preuve de leadership et d'engagement en s'assurant que :
- Les exigences relatives aux clients et aux exigences légales et réglementaires sont respectées
- Les risques et les opportunités affectant la conformité des produits et services sont abordés
- L'accent mis sur l'amélioration de la satisfaction de la clientèle est maintenu
- Aider les personnes qui occupent des postes de gestion à développer leurs capacités de leadership
- La conformité des produits et des services et le rendement de la livraison à temps sont mesurés et les mesures appropriées sont prises si les résultats prévus ne sont pas atteints ou ne seront pas atteints.

Réf. : SP-01 « Responsabilité de la direction »

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 18 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

5.2 Politique de qualite

Hess Aerospace and Defense se specialise dans l'usinage, l'assemblage et la modification de composants de haute precision pour les domaines militaire, aeronautique et industriel.

Afin d'atteindre les normes de qualite elevees auto-imposees, la direction s'engage a respecter les exigences de ses clients, y compris les specifications techniques, sur la livraison a temps et le service a la clientele. De plus, Hess Aerospace and Defense s'engage a l'amelioration continue de son systeme de gestion de la qualite.

La direction s'engage a impliquer ses employes ainsi que les fournisseurs et les sous-traitants pour atteindre ses objectifs. La mise en oeuvre de cette politique de qualite est assuree par la direction de la direction pour s'assurer que cette politique est comprise par chaque employe.

Toutes les activites relatives au systeme de gestion de la qualite sont situees au 801, chemin Kenney/William, Hemmingford, Quebec, Canada.

Pour appuyer cette politique, nous nous efforcons d'ameliorer continuellement nos personnes, notre technologie et nos processus de la maniere suivante :


- Personnes : Hess Aerospace and Defense fournira toujours un environnement de travail sur et securise. Nous encourageons la croissance personnelle en offrant des possibilites d'apprentissage et d'amelioration. Nous favorisons l'intendance chez nos employes en exigeant des rapports et des responsabilites.
- Technologie : Hess Aerospace and Defense achete et applique les dernieres technologies et outils pour ameliorer notre productivite, nos capacites et la portee des services que nous fournissons a nos clients.
- Processus : Hess Aerospace and Defense developpe des processus et des procedures, puis mesure les resultats pour ameliorer continuellement nos produits et services. Notre direction s'engage a se conformer aux exigences de notre systeme de gestion de la qualite et s'efforce d'ameliorer continuellement ce systeme.

5.2.1 Etablissement de la politique sur la qualite

La haute direction s'assure que la politique de qualite :

- Est approprie aux objectifs de Hess Aerospace and Defense
- Comprend un engagement a se conformer aux exigences et a ameliorer continuellement l'efficacite du SGQ
- Fournit un cadre pour l'etablissement et l'examen des objectifs de qualite
- Est communique, compris et applique au sein de l'organisation

5.2.2 Communication de la politique sur la qualite

	<i>Système de gestion de la qualité</i>	<i>La page 19 de 49</i> <i>Révision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<i>Manuel de la qualité</i>	<i>QM-01</i>

Des processus sont établis pour communiquer la politique de qualité au sein de Hess Aerospace and Defense.

Il s'agit notamment des examens de la gestion.

La politique de qualité doit :

- Être disponible et tenu à jour en tant qu'information documentée
- Être communiqué, compris et appliqué au sein de Hess Aerospace and Defense
- Être à la disposition des parties intéressées concernées, s'il y a lieu

Réf : PS-12 "Communication"

5.3 Rôles, responsabilités et pouvoirs organisationnels

5.3.1 Responsabilité et pouvoir

Un organigramme a été établi pour montrer l'interrelation du personnel de Hess Aerospace and Defense. Les fonctions du poste et l'organigramme sont examinés et approuvés par la haute direction pour s'assurer qu'ils sont adéquats. Ce tableau est disponible dans le présent Manuel de la qualité pour aider les employés à comprendre les voies hiérarchiques au sein de l'Organisation.


Réf. : Annexe B

5.3.2 Représentant de la direction

Le responsable de la qualité a été nommé par le président en tant que représentant de la direction.

En tant que représentant de la direction, le gestionnaire de la qualité a les responsabilités et les pouvoirs suivants :

- S'assurer que le système de gestion de la qualité est conforme aux exigences des Normes internationales pour AS9100 et ISO9001 ;
- S'assurer que les processus de travail produisent les extrants escomptés ;
- Faire rapport à la haute direction sur le rendement du SGQ et noter les possibilités d'amélioration ;
- Promouvoir la sensibilisation aux exigences des clients à travers Hess Aerospace and Defense and Defense ;
- Assurer la liaison avec des parties externes telles que les clients ou les auditeurs sur les questions relatives au SMQ ;
- Aider à la formation concernant les nouvelles procédures et les révisions aux procédures existantes ;
- S'assurer que l'intégrité du SGQ est maintenue lorsque des changements au SGQ sont planifiés et mis en œuvre ;
- Résoudre les questions relatives à la qualité ou à l'écart des normes de qualité ;

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 20 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

- A la liberte organisationnelle et l'accès illimité à la haute direction pour résoudre les problèmes de gestion de la qualite ;
- Entièrement responsable de la mise en œuvre du programme d'etalonnage chez Hess Aerospace and Defense.

Cela comprend la definition de l'etendue du programme, le maintien de la conformite à toutes les procedures et l'amélioration du programme en fonction des besoins des clients.

- Responsable de la conservation des dossiers du systeme de gestion de la qualite
- Garanties du produit
- Analyse des causes profondes et mesures correctives connexes
- Amélioration continue dans toute l'entreprise

Réf. : SP-01 « Responsabilité de la direction »

Section 6 : Planification

6.1 Mesures à prendre pour gérer les risques et les possibilités

6.1.1 Déterminer les risques et les possibilités

Nous devons déterminer les risques et les possibilités qui doivent être abordés pour :

- Donner l'assurance que le SGQ peut atteindre les résultats escomptés
- Améliorer les effets souhaitables
- Prévenir ou réduire les effets indésirables
- Réaliser l'amélioration.

Les risques et les possibilités sont déterminés conformément à la procédure PS-01. Ils sont examinés lors de l'examen de la gestion.

6.1.2 Prendre des mesures à l'égard des risques et des possibilités

Nous devons planifier les mesures suivantes concernant les risques et les possibilités :

- Intégrer et mettre en œuvre les mesures dans notre SGQ
- Évaluer l'efficacité de ces mesures.

Les options pour faire face aux risques peuvent inclure ; éviter le risque, prendre des risques afin de saisir une occasion, éliminer la source de risque, modifier la probabilité ou les conséquences, partager le risque ou conserver le risque par une décision éclairée. Les opportunités peuvent conduire à l'adoption de nouvelles pratiques, au lancement de nouveaux produits, à l'ouverture de nouveaux marchés, à l'adresse à de nouveaux clients, à l'établissement de partenariats, à l'utilisation de nouvelles technologies et d'autres possibilités souhaitables et viables pour répondre aux besoins de Hess Aerospace and Defense ou de ses clients.

Les risques et les possibilités sont déterminés conformément à la procédure PS-01. Ils sont examinés lors de l'examen de la gestion.

6.2 Objectifs de qualité et planification pour les atteindre

6.2.1 Objectifs de qualité

Des objectifs de qualité sont établis pour soutenir notre politique de qualité. Ils font l'objet d'un examen au moins une fois par année pour en faire l'objet. Des objectifs ont été établis pour les éléments suivants :

- Satisfaction de la clientèle à l'égard des produits et services –

Nous nous efforçons d'obtenir une satisfaction client à 100% et de la mesurer par une combinaison d'enquêtes et de contributions de nos vendeurs qui sont en contact avec ces clients.

- Suivi de la livraison à temps -

Sur la base des données historiques, nous pensons que 85% de livraison à temps est réalisable. En raison de la nature de notre activité, il y a un changement continu de portée et des changements de date de livraison pour de nombreuses raisons. La date de livraison à temps est basée sur la date finale négociée avec le Client.

- Qualité du produit –

Nous pensons que nous pouvons atteindre un niveau de 85% des emplois sans non-conformité. D'après les NCR écrits.

- Sécurité –

Un environnement de travail sécuritaire est nécessaire pour fournir un travail de qualité. Nous nous efforçons également d'avoir zéro accident de temps perdu. Cela garantira que nos employés seront en sécurité tout en réalisant les projets nécessaires.

Ces objectifs de qualité sont conformes à la Politique sur la qualité, mesurables, surveillés et discutés lors des réunions d'examen de la direction.

Le gestionnaire de la qualité doit conserver des informations documentées relatives aux objectifs de qualité et doit également s'assurer que les objectifs sont mis à jour, pertinents et communiqués à tous les au sein de la société.


6.2.2 Planification du système de gestion de la qualité

Le SMQ de Hess Aerospace and Defense a été planifié et mis en œuvre pour répondre aux objectifs de qualité de l'entreprise et aux exigences de la norme AS9100D.

L'intégrité du SGQ doit être maintenue lorsque des changements au SGQ sont planifiés et mis en œuvre.

Lorsqu'elle planifie la façon d'atteindre les objectifs de qualité, l'organisation doit déterminer :

- Ce qui sera fait
- Quelles ressources seront nécessaires
- Qui sera responsable
- Quand il sera terminé
- Comment les résultats seront-ils évalués ?

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 23 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Réf. : SP-01 « Responsabilité de la direction »

6.3 Planification des changements

Lorsque Hess Aerospace and Defense détermine la nécessité de modifier le système de gestion de la qualité, les changements doivent être effectués de manière planifiée, en tenant compte des éléments suivants :

- l'objet des changements et leurs conséquences potentielles ;
- Intégrité du système de gestion de la qualité ;
- Disponibilité des ressources ;
- Attribution ou réaffectation des responsabilités et des pouvoirs.

Réf. : SP-01 « Responsabilité de la direction »

Section 7 : Soutien

7.1 Ressources

7.1.1 Généralités

Hess Aerospace and Defense a mis en place un SMQ conforme aux normes AS9100D et ISO9001 : 2015. Cet objectif a été atteint grâce à l'engagement de la direction de fournir des ressources suffisantes et d'entretenir et d'améliorer efficacement le système.

7.1.2 Personnes

Pour assurer la compétence de notre personnel, de nouveaux employés sont embauchés en fonction de leur formation, de leurs compétences et de leur expérience dans les industries applicables. Les nouveaux employés reçoivent une orientation de leur gestionnaire de secteur, qui comprend une copie de la documentation du système qualité. Le gestionnaire de secteur offre une formation en cours d'emploi au nouvel employé et évalue le rendement du nouvel employé pour déterminer ses compétences.

Les qualifications des employés sont examinées avant l'embauche, lorsqu'un employé change de poste ou lorsque les exigences d'un poste changent. Si des différences entre les qualifications de l'employé et les exigences de l'emploi sont constatées, une formation ou d'autres mesures sont prises pour fournir à l'employé les compétences nécessaires pour le travail.

Des descriptions de travail détaillées sont disponibles pour tous les postes de travail.

Une évaluation de la formation et de son efficacité sera effectuée avant que l'employé ne soit jugé compétent pour effectuer des travaux affectant la conformité aux exigences du produit. Tous les employés sont formés sur la pertinence et l'importance de leurs activités et sur la façon dont elles contribuent à l'atteinte des objectifs de qualité. Des dossiers appropriés sur les études, la formation, les compétences et l'expérience seront tenus, s'il y a lieu (Formulaire de reconnaissance de processus et de formation).

Réf. : SP-10 « Ressources humaines »

7.1.3 Infrastructure


Pour répondre aux objectifs de qualité et aux exigences du produit, Hess Aerospace and Defense Management a déterminé l'infrastructure requise. L'infrastructure comprend : les bâtiments, l'espace de travail, les services publics, l'équipement de traitement (matériel et logiciel).

Au fur et à mesure que de nouvelles exigences en matière d'infrastructure apparaissent, elles seront documentées dans l'examen de la gestion et/ou les réunions régulières du personnel. L'infrastructure existante est entretenue au besoin (processus SP-11, FO-1101 Formulaire de réparation d'entretien).

Réf : PS-11 "Maintenance"

7.1.4 Milieu de travail

Un environnement de travail adapté à la conformité du produit est maintenu. Les exigences du poste sont déterminées au cours de l'examen du contrat. Les données du système qualité sont évaluées afin de déterminer si l'environnement de travail est suffisant pour atteindre la conformité du produit ou si une mesure corrective liée à l'environnement de travail est nécessaire.

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 25 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

Les facteurs liés à l'environnement de travail comprennent : la température, l'éclairage, la propreté, etc. Ils comprennent également des composantes sociales (non discriminatoires, non conflictuelles, etc.) et psychologiques (réduction du stress, prévention de l'épuisement professionnel, etc.).

Réf : PS-11 "Maintenance"

7.1.5 Ressources de surveillance et de mesure

7.1.5.1 Validation des procédés pour les produits et services

Hess Aerospace and Defense valide tous les processus de production et de services où la sortie résultante ne sera pas vérifiée par une surveillance ou une mesure ultérieure. La validation démontre la capacité de ces processus à atteindre les résultats prévus. Les exigences de validation sont définies comme requis dans le routeur de bon de travail (**PS-06 « Production »**). Cela comprend également tous les processus qui sont exécutés au niveau d'un contrat de sous-traitance ou où des lacunes peuvent devenir apparentes seulement après l'utilisation du produit.

Les renseignements documentés appropriés doivent être conservés comme preuve de l'aptitude aux fins des ressources de surveillance et de mesure.


La validation du procédé peut comprendre les éléments suivants :

- Définition de critères d'examen et d'approbation des processus ;
- l'utilisation de méthodes et de procédures spécifiques ;
- Conformité à toutes les normes requises par le client de la qualité de fabrication ou du contrôle des processus ;
- Approbation par le client ou la spécification de l'équipement, des processus et des qualifications du personnel ;
- Contrôle des opérations et des paramètres importants des procédés spéciaux conformément aux spécifications documentées des procédés ;
- les exigences relatives au contrôle des dossiers et de la documentation ;
- Inspections du premier article, au besoin ;
- Revalidation de produits non conformes.

7.1.5.2 Traçabilité des mesures

Hess Aerospace and Defense déterminera la surveillance et les mesures à effectuer pendant la fabrication de chaque composant, comme spécifié dans le routeur de bon de travail.

Les appareils de surveillance et de mesure nécessaires pour fournir la preuve de la conformité du produit ont été identifiés et figurent sur la liste des outils d'étalonnage (située dans le dossier réseau qualité). L'étalonnage est effectué conformément au procédé PS-07.

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 26 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

Hess Aerospace and Defense tient un registre des appareils de surveillance et de mesure standard et a défini le processus utilisé pour leur étalonnage, y compris : les détails du type d'équipement, l'identification unique, l'emplacement, la fréquence des contrôles, la méthode de vérification et les critères d'acceptation.

NOTA : Les dispositifs de surveillance et de mesure comprennent, sans toutefois s'y limiter : le matériel d'essai, les logiciels d'essai et l'équipement d'essai automatisé. Il comprend également l'équipement appartenant à des particuliers et fourni par le client et utilisé pour fournir une preuve de conformité du produit.

Hess Aerospace and Defense s'assure que les conditions environnementales sont adaptées aux étalonnages, inspections, mesures et tests effectués. Au besoin pour assurer des résultats valides, l'équipement de mesure est :

- Étalonnés ou vérifiés, ou les deux, à des intervalles spécifiés, ou avant leur utilisation, par rapport à des étalons de mesure traçables aux étalons de mesure internationaux ou nationaux ; lorsqu'il n'existe pas de telles normes, la base utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit être enregistrée ;
- Ajusté ou réajusté au besoin ;
- Identifié pour permettre de déterminer l'état d'étalonnage ;
- Protégé contre les ajustements qui invalideraient le résultat de la mesure ;
- Protégé contre les dommages et la détérioration pendant la manipulation, l'entretien et l'entreposage ;
- Hess Aerospace and Defense a mis en œuvre et maintient un processus de rappel d'équipements de surveillance et de mesure nécessitant un étalonnage ou une vérification. De plus, au cours de chaque intervalle d'étalonnage, si un outil est jugé hors étalonnage, Hess Aerospace and Defense prend les mesures appropriées sur l'équipement et tout produit affecté.

Des registres des résultats de l'étalonnage et de la vérification sont tenus.

Réf : PS-07 "Contrôle des équipements de mesure"

7.1.6 Connaissances organisationnelles

Hess Aerospace and Defense déterminera les connaissances nécessaires au fonctionnement de ses processus et à la conformité des produits et services.

Lorsqu'elle fait face à l'évolution des besoins et des tendances, l'entreprise doit tenir compte de ses connaissances actuelles et déterminer comment acquérir ou accéder aux connaissances supplémentaires nécessaires ou aux mises à jour requises.

Les connaissances organisationnelles sont spécifiques à l'entreprise et sont généralement acquises par l'expérience. Il peut être basé sur :

- Sources internes – Propriété intellectuelle, expérience, leçons apprises, choses apprises par les employés par n'importe quelle méthode et résultats recueillis grâce à l'amélioration des processus, des produits et des services.

- Sources externes - Normes, écoles, conférences, clients, fournisseurs, etc.

L'organisation utilise différents moyens pour s'assurer que les connaissances organisationnelles sont déterminées et documentées. L'organisation veille également à ce qu'une formation adéquate soit offerte pour assurer le bon fonctionnement des processus et la qualité des produits et services qu'elle offre.

Réf. : SP-01 « Responsabilité de gestion » et SP-10 « Ressources humaines »

7.2 Compétence

Hess Aerospace and Defense doit :

- Déterminer les compétences nécessaires des travailleurs qui affectent la performance et l'efficacité du système de gestion de la qualité ;
- S'assurer que ces travailleurs sont compétents sur la base d'une éducation, d'une formation ou d'une expérience appropriées ;
- S'il y a lieu, prendre des mesures pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité des mesures prises ;
- Conserver la documentation appropriée comme preuve de compétence ;
- Examiner périodiquement la compétence nécessaire ;
- Prendre des mesures pour former, encadrer ou réaffecter des employés au besoin ;
- Embaucher ou contracter avec les personnes compétentes nécessaires.

Réf. : SP-10 « Ressources humaines »


7.3 Sensibilisation

Hess Aerospace and Defense doit s'assurer que les employés sont au courant de ce qui suit :

- La politique de qualité
- Objectifs de qualité pertinents
- Leur contribution à l'efficacité du système de gestion de la qualité, y compris les avantages d'un rendement amélioré
- Les répercussions de la non-conformité avec les exigences du SGQ
- Renseignements documentés pertinents sur le SGQ et changements apportés à ceux-ci à
- Leur contribution à la conformité et à la sécurité des produits ou services
- Leur contribution à la sécurité en milieu de travail
- L'importance du comportement éthique

Réf : PS-12 "Communication"

7.4 La communication

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	La page 28 de 49 Revision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualite</u>	QM-01

Hess Aerospace and Defense determinera les communications internes et externes pertinentes pour le systeme de gestion de la qualite, y compris : (PS-12 "Communication")

- Sur ce qu'il communiquera
- Quand communiquer
- Avec qui communiquer
- Comment communiquer
- Et qui communique

Les exigences en matiere de communication externe peuvent inclure les fournisseurs et les services de sous-traitance et comprennent, par exemple : la politique de qualite, les conditions des contrats, les accords de niveau de service, l'execution des commandes, les rapports de performance, etc.

La communication devrait comprendre une retroaction interne et externe pertinente au SGQ.

7.5 Renseignements documentes

7.5.1 Generalites

Le SMQ de Hess Aerospace and Defense doit comprendre :

- Les renseignements documentes exigés par AS9100D Norme ;
- Informations documentees jugees par Hess Aerospace and Defense comme necessaires a l'efficacite du SMQ.

L'etendue de ces renseignements documentes doit demeurer fondee sur la taille de l'organisation, le type d'activites, de processus, de produits et de services. Il doit egalement etre base sur la complexite des processus et de leurs interactions ainsi que sur la competence des employes actuels.


7.5.2 Creation et mise a jour de renseignements documentes

Lors de la creation et de la mise a jour d'informations documentees, nous nous assurerons que les informations appropriees :

- Identification et description (titre, date, auteur, numero de reference, etc.)
- Format (langue, version logicielle, graphiques) et medias (papier, electronique, etc.)
- Examen et approbation de la pertinence et de la pertinence.

Les personnes autorisees et les methodes d'approbation doivent etre identifiees pour les types pertinents de renseignements documentes. L'historique des documents est suivi directement sur les formulaires. Le controle des documents suit les normes de la norme PS-03 « Controle des documents ».

7.5.3 Controle des renseignements documentes

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	La page 29 de 49 Revision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualite</u>	QM-01

Les renseignements documentés requis pour le SGQ et la norme AS9100D doivent être contrôlés pour s'assurer que :

- Il est disponible et adapté à une utilisation, où et quand il est nécessaire ;
- Il est adéquatement protégé (contre la perte de confidentialité, l'utilisation inappropriée ou la perte d'intégrité) ;

Pour le contrôle des informations documentées, Hess Aerospace et Defense and Defense doit aborder les activités suivantes, le cas échéant :

- Distribution, accès, récupération et utilisation (voir RE-0706 « Registre des documents et des dossiers »)
- Entreposage et préservation, y compris la préservation de la lisibilité
- Contrôle des modifications (contrôle de version)
- Conservation et élimination
- Prévention de l'utilisation involontaire de renseignements documentés désuets par le retrait ou par l'application d'une identification ou de contrôles appropriés s'ils sont conservés à quelque fin que ce soit.

Les renseignements documentés d'origine externe, qui ont été jugés nécessaires à la planification et à l'exploitation du SGQ, doivent être identifiés au besoin et être contrôlés.

Les renseignements documentés conservés comme preuve de conformité doivent être protégés contre les modifications imprévues.

Lorsque des informations documentées sont gérées électroniquement, des processus de protection des données doivent être définis (protection contre la perte, les changements non autorisés, les modifications involontaires, la corruption, les dommages physiques, etc.)

Réf : PS-03 "Contrôle des documents"

Section 8 : Fonctionnement

8.1 Planification et contrôle opérationnels

Hess Aerospace and Defense planifiera et met en œuvre les actions suivantes, dans la mesure requise pour chaque emploi individuel :

- a) Déterminer les exigences pour le produit ou le service, y compris ;
 - Sécurité des produits et des personnes ;
 - Producibilité et inspectabilité ;

- Fiabilité, disponibilité et maintenabilité ;
 - Fabricabilité et facilité d'inspection ;
 - Pertinence des pièces et des matériaux utilisés dans le produit ;
 - Obsolescence du produit ;
 - Prévention, détection et enlèvement des corps étrangers (FOD) ;
 - Manipulation, emballage et conservation ;
 - Recyclage ou élimination finale du produit à la fin de sa durée de vie.
- b) Établir des critères pour :
- Processus ;
 - Acceptation du produit et du service.
- c) Déterminer les ressources nécessaires pour se conformer aux exigences et pour respecter les délais de livraison ;
- d) Contrôle des processus conformément aux critères ;
- e) Déterminer, tenir à jour et conserver des renseignements documentés suffisants pour avoir l'assurance que le processus a été exécuté comme prévu et pour démontrer la conformité aux exigences ;
- f) Déterminer les processus et les contrôles nécessaires pour gérer les éléments critiques, y compris les contrôles des processus de production lorsque les caractéristiques clés ont été identifiées ;
- g) Mobiliser les gestionnaires de secteur pour la planification et le contrôle opérationnels ;
- h) Déterminer le processus et les ressources pour soutenir l'utilisation et la maintenance des produits et services ;
- i) Déterminer les produits et services à obtenir des fournisseurs et s'assurer que les processus externalisés sont contrôlés au besoin ;
- j) Établir des contrôles pour empêcher la livraison de produits non conformes au client.

- Gestion de la configuration appropriée au produit ;

- Établir, mettre en œuvre et maintenir un processus de planification et de contrôle du transfert temporaire ou permanent du travail, et s'assurer que les répercussions et les risques du transfert du travail sont compris et gérés.

Les résultats de la planification doivent être conformes à la norme PS-06 « Production ».

Les documents de planification précisant les processus et/ou le SGQ, ainsi que les ressources à appliquer à un produit, à un projet ou à un contrat particulier, peuvent être appelés un plan qualité. Ce plan qualité devrait voyager avec le routeur de bon de travail.

8.1.1 Gestion des risques opérationnels

Hess Aerospace and Defense doit planifier, mettre en œuvre et contrôler un processus de gestion des risques opérationnels (PS-06 « Production ») afin de répondre aux exigences applicables qui peuvent inclure ;

- Attribution des responsabilités en matière de gestion des risques opérationnels

- Definition des criteres d'evaluation des risques (probabilite, consequences, acceptation des risques)
- Identification, evaluation et communication des risques dans l'ensemble des operations
- Determination, mise en oeuvre et gestion de mesures visant a attenuer les risques qui depassent les criteres d'acceptation des risques defines
- Acceptation des risques restants apres la mise en oeuvre des mesures d'attenuation

Le risque est gneralement exprime en termes de probabilite d'occurrence et de gravite des consequences.

Un document a ete etabli pour montrer les risques et les possibilites possibles associes au processus de production et de services (analyse des risques et des possibilites). Cela montre une approche pour mieux comprendre ce processus.

Les risques operationnels doivent etre identifies avant d'accepter les commandes (nouvelle technologie, capacite et capacite a fournir des resultats, delai de livraison court, etc.). Nous devons savoir que nous pouvons repondre aux reclamations que nous faisons pour les produits et services offerts.

8.1.2 Gestion de la configuration

Hess Aerospace and Defense doit planifier, mettre en oeuvre et contrler un processus de gestion de la configuration qui assure l'identification et le contrle des attributs physiques et fonctionnels tout au long du cycle de vie du produit Ce processus doit :

- contrler l'identite et la traçabilité du produit, y compris la mise en oeuvre des changements identifies ;
- S'assurer que les informations documentees (exigences, conception, verification, documentation d'acceptation et validation) sont conformes aux attributs reels des produits et services.

Réf : PS-06 "Production"

8.1.3 Sécurité du produit

Hess Aerospace and Defense doit planifier, mettre en oeuvre et contrler les processus necessaires pour assurer la securite du produit tout au long du cycle de vie du produit, selon ce qui convient au produit.

Cela peut inclure :

- l'evaluation des dangers et la gestion des risques connexes ;
- Gestion des articles essentiels a la surete ;
- l'analyse et la production de rapports sur les evenements qui se sont produits et qui ont eu une incidence sur la surete ;
- Communication de ces evenements et formation des employes a l'aide de la presentation sur la securite des produits de l'IAQG

Hess étant une entreprise de construction à l'impression : (Une construction à l'imprimerie doit faire exactement cela, construire pour imprimer, et le faire avec diligence, y compris en prêtant attention aux exigences spéciales identifiées par le client ou par l'organisation. Leur obligation envers la sécurité des produits s'arrête à peu près là. Ils ne peuvent pas faire plus. Hess a vérifié la nécessité de la sécurité du produit et a décidé que la nature de ces pièces ne nécessite pas de sensibilisation plus approfondie que ce qui est sur les dessins du client.)

Réf : PS-06 "Production"

8.1.4 Prévention des pièces contrefaites

Hess Aerospace and Defense doit planifier, mettre en œuvre et contrôler les processus appropriés au Produit, pour la prévention de l'utilisation de pièces contrefaites ou soupçonnées de contrefaçon et de leur inclusion dans les produits livrés au client.

La prévention des pièces contrefaites devrait tenir compte des éléments suivants :

- Les employés recevront une formation sur la prévention des pièces contrefaites à l'aide de la présentation IAQG
- des contrôles pour l'acquisition de produits fournis à l'externe auprès d'équipementiers, de distributeurs autorisés ou d'autres sources approuvées ;
- Exigences pour assurer la traçabilité des pièces et des composants à leurs fabricants d'origine ou autorisés.
- Toute autre mesure qui a du sens pour les types de produits que nous traitons.

Réf : PS-06 "Production"

8.2 Exigences relatives aux produits et services


8.2.1 Communication avec la clientèle

Hess Aerospace and Defense est toujours en contact étroit avec ses clients. Au fur et à mesure qu'une commande progresse tout au long du cycle de fabrication, le client est tenu au courant des progrès et des problèmes.

Une communication régulière avec le Client est maintenue dans les domaines suivants :

- Informations sur les produits et services
- Demandes de renseignements, contrats et traitement des commandes, y compris les modifications ou les modifications
- Commentaires des clients, y compris les plaintes des clients
- Manipulation ou contrôle des biens du client
- Établir les exigences relatives aux mesures d'urgence, s'il y a lieu.

Réf : PS-12 "Communication"

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 33 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services

Hess Aerospace and Defense détermine les exigences du client avant l'acceptation d'une commande.

Les exigences en matière de produits ou de services peuvent comprendre :

- Exigences légales et réglementaires relatives au produit
- Les exigences jugées nécessaires par Hess Aerospace and Defense
- Les exigences demandées par le client
- Spécifications du client ou autres normes
- Toute exigence particulière

8.2.3 Examen des exigences relatives aux produits et services

Hess Aerospace and Defense a mis en place un processus pour l'examen des exigences liées aux produits et services que nous fournissons (PS-05 "Purchasing").

L'examen est effectué avant l'acceptation de l'ordonnance. Le processus permet de s'assurer que :

- Les exigences des clients sont examinées ;
- Les exigences législatives et réglementaires sont déterminées et planifiées pour
- Les exigences contractuelles ou de commande qui diffèrent de celles exprimées précédemment sont résolues
- Hess Aerospace and Defense a la capacité de répondre aux exigences définies
- Les exigences particulières du produit sont déterminées
- Les risques (nouvelle technologie, court délai de livraison) ont été identifiés.
- Les risques connus ont été adéquatement cernés et planifiés, de même que l'évaluation d'autres risques, comme la mise en œuvre de nouvelles technologies ou des changements de processus ou d'échéancier.

Des dossiers sont tenus pour montrer les résultats de l'examen et toute mesure découlant de l'examen. Lorsqu'un client ne fournit pas de déclaration d'exigence documentée, les exigences du client doivent être confirmées avant l'acceptation.

8.2.4 Changements apportés aux exigences relatives aux produits et services

Lorsque les exigences du produit sont modifiées, Hess Aerospace and Defense doit communiquer les changements au personnel concerné et modifier les documents pertinents.

Réf : PS-06 "Production", PS-12 "Communication"

8.3 Conception et développement de produits et de services – SANS OBJET

8.4 Contrôle des processus, des produits et des services des fournisseurs

8.4.1 Processus d'achat

Une procédure de contrôle documentée pour les achats (PS-05 « Achats ») est suivie pour s'assurer que le produit acheté est conforme aux exigences spécifiées. La procédure décrit l'étendue du contrôle requis pour les fournisseurs et le produit ou le service acheté.


Hess Aerospace and Defense est responsable de la qualité des produits achetés auprès de tous les fournisseurs, y compris les sources désignées par les clients.

Les fournisseurs sont évalués et sélectionnés en fonction de leur capacité à fournir le produit conformément aux exigences. Les critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation sont documentés. Des dossiers de l'évaluation et de toutes les mesures nécessaires sont tenus.

Hess Aerospace and Defense fera ce qui suit :

- Tenir un registre des fournisseurs approuvés (RE-0700) qui comprend le statut d'approbation (approuvé, conditionnel, désapprouvé) et la portée de l'approbation (type de produit ou famille de procédés) ;
- Exiger que les fournisseurs appliquent des contrôles appropriés à leurs fournisseurs externes directs et de sous-niveau pour s'assurer que les exigences sont respectées
- Examiner périodiquement le rendement des fournisseurs (y compris la conformité des processus, des produits et des services, et le rendement de la livraison à temps) et conserver les renseignements documentés de ces examens ; les dossiers de ces examens servent de base à l'établissement du niveau des contrôles mis en œuvre ;
- Définir les mesures nécessaires à prendre lorsque vous traitez avec des fournisseurs qui ne répondent pas aux exigences ;
- S'assurer, au besoin, que Hess Aerospace and Defense et tous les fournisseurs utilisent des sources de processus spéciales approuvées par le client ;
- Définir le processus, les responsabilités et l'autorité pour la décision sur le statut d'approbation, les changements du statut d'approbation et les conditions d'une utilisation contrôlée des fournisseurs en fonction du statut d'approbation du fournisseur ;
- Déterminer et gérer le risque lors de la sélection et de l'utilisation des fournisseurs ;
- Définir les exigences relatives au contrôle de la documentation créée par et/ou conservée par nos Fournisseurs.

REMARQUE : Un facteur qui peut être utilisé lors de la sélection et de l'évaluation des fournisseurs est les données de qualité provenant de sources externes objectives et fiables (informations provenant d'un SMQ accrédité ou d'organismes de certification, par exemple l'accréditation ISO-9001).

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	<i>La page 35 de 49</i> <i>Révision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualité</u>	<i>QM-01</i>

Réf : PS-05 "Achat"

8.4.2 Type et étendue du contrôle

La procédure PS-05 « Achats » décrit les processus utilisés pour vérifier que le produit acheté répond aux exigences spécifiées.

Hess Aerospace and Defense fera ce qui suit :

- S'assurer que les processus fournis à l'externe demeurent dans notre SGQ ;
- Définir les contrôles appliqués aux fournisseurs et à la sortie de ces fournisseurs ;
- Tenez compte de l'impact des produits ou services des fournisseurs sur la satisfaction des exigences de nos clients
- Tenez compte de l'efficacité des contrôles appliqués par nos fournisseurs
- Déterminer la vérification nécessaire pour s'assurer que les produits et services fournis par le fournisseur répondent à nos exigences. Ceci est basé sur tous les risques identifiés, et peut inclure l'inspection ou l'essai ;
- Obtenir et examiner des preuves objectives de la qualité du produit auprès des fournisseurs (documentation d'accompagnement, certificat de conformité, rapports d'essai, dossiers statistiques et contrôle des processus) ;
- Inspecter et auditer nos fournisseurs (FO-1207 « Questionnaire d'auto-vérification des fournisseurs ») et examiner les résultats. Inspecter les locaux du fournisseur si le directeur des achats le juge nécessaire ;
- Inspecter les produits des fournisseurs dès réception ;
- Passez en revue toutes les vérifications de produits requises déléguées à nos fournisseurs.

Lorsque le produit acheté est mis en production avant la fin de toutes les vérifications requises, il doit être identifié et enregistré pour permettre le rappel et le remplacement s'il est constaté par la suite que le produit ne répondait pas aux exigences.

Les activités de vérification des clients n'exonèrent pas Hess Aerospace and Defense de sa responsabilité de fournir un produit acceptable et de se conformer aux exigences.

Lorsque Hess Aerospace and Defense utilise des rapports de test pour vérifier le produit acheté, nous évaluerons les données de ces rapports pour nous assurer qu'elles répondent aux exigences de nos clients.

Hess Aerospace and Defense doit valider périodiquement les rapports d'essai de la matière première si un risque potentiel a été identifié.

Si Hess Aerospace and Defense délègue des activités de vérification à un fournisseur, les exigences de délégation sont définies et un registre des délégations doit être tenu.

Réf : PS-05 "Purchasing", PS-06 "Production"

8.4.3 Renseignements fournis aux fournisseurs

Les documents d'achat doivent être examinés pour s'assurer que les exigences sont adéquates avant que les commandes ne soient passées auprès d'un fournisseur.

Les renseignements sur les achats doivent décrire le produit ou le service à acheter, y compris, s'il y a lieu :

- Identification des données techniques pertinentes (spécifications, dessins, exigences de processus, instructions de travail, etc.) ;
- Les exigences relatives à l'approbation des produits, des processus, de l'équipement et des services ;
- Exigences relatives à la qualification du personnel (s'il y a lieu) ;
- Toute exigence particulière pour les interactions des fournisseurs avec Hess Aerospace and Defense ;
- Tout contrôle spécial du fournisseur ou Hess Aerospace and Defense ou son client peut avoir besoin d'effectuer dans les locaux du fournisseur ;
- Toutes les exigences particulières, les éléments critiques ou les caractéristiques clés ;
- Les exigences relatives à la conception, aux essais, à l'inspection, à la vérification (y compris la vérification du processus de production), à l'utilisation de techniques statistiques pour l'acceptation des produits et aux instructions connexes pour l'acceptation par Hess Aerospace and Defense ;
- La nécessité de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité ;
- La nécessité de faire appel à des fournisseurs externes approuvés (si nécessaire) ;
- Les exigences pour informer Hess Aerospace and Defense du produit non conforme, obtenir l'approbation de Hess Aerospace and Defense pour le produit non conforme, informer Hess Aerospace and Defense des changements de produit et / ou de processus, les changements de fournisseurs, les changements d'emplacement de l'installation de fabrication et, le cas échéant, obtenir l'approbation de Hess Aerospace and Defense et, vers le bas à la chaîne d'approvisionnement, les exigences applicables, y compris les exigences des clients ;
- les exigences relatives aux éprouvettes d'essai (méthode de production, nombre, conditions d'entreposage) pour l'approbation de la conception, l'inspection, l'enquête ou la vérification ;
- Exigences en matière de conservation des dossiers.
- Droit d'accès de Hess Aerospace and Defense, de son client et des autorités réglementaires à toutes les installations impliquées dans la commande et à tous les documents applicables.
- Rappel au fournisseur de sa contribution à la conformité des produits ou des services, à la sécurité et à l'importance d'un comportement éthique.

Ref. PS-05 « Achats »


8.5 Production et prestation de services

8.5.1 Contrôle de la production et de la prestation des services

Hess Aerospace and Defense met en œuvre la production et la fourniture de services dans des conditions contrôlées. Les conditions contrôlées peuvent comprendre, s'il y a lieu :

- La disponibilité de l'information qui décrit les caractéristiques du produit, les services à fournir, les activités à réaliser et les résultats à atteindre. Ces informations peuvent inclure ; dessins, listes de pièces, matériaux et spécifications de processus. Il peut également inclure ; organigrammes de processus, plans de contrôle, documents de production (plans de fabrication, voyageurs, routeurs, bons de travail, etc.)
- La disponibilité et l'utilisation d'appareils de surveillance et de mesure ;
- La mise en œuvre de la surveillance et de la mesure pour vérifier que les critères de contrôle des processus ou des extrants, et les critères d'acceptation pour les produits et services, ont été respectés, y compris ;
 - Critères d'acceptation et de rejet
 - Où dans la séquence les opérations de vérification doivent être effectuées
 - Les résultats de mesure doivent être conservés (au moins l'acceptation ou le rejet)
 - Tout équipement spécifique requis et les instructions pour leur utilisation
- L'utilisation d'une infrastructure et d'un environnement appropriés pour le fonctionnement des processus (gabarits, appareils, logiciels, etc.)
- L'utilisation de personnes compétentes, y compris toutes les qualifications requises
- Validation de la capacité d'atteindre les résultats prévus – lorsque les extrants résultants ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure ultérieure
- Mise en œuvre d'actions pour prévenir l'erreur humaine
- La mise en œuvre des activités de lancement, de livraison et de post-livraison des produits
- Critères d'exécution (acceptation ou rejet), qui doivent être stipulés de la manière la plus claire possible (normes écrites, échantillons représentatifs ou illustrations)
- Responsabilité de tous les produits pendant la fabrication (quantités de pièces, commandes fractionnées, produit non conforme)
- Établir, mettre en œuvre et maintenir des processus appropriés pour gérer les éléments essentiels, y compris les contrôles des processus lorsque des caractéristiques clés ont été identifiées
- Détermination des méthodes de mesure des données variables (outillage, sondage sur machine, équipement d'inspection, etc.)
- L'identification des points de vérification en cours de fabrication lorsqu'une vérification adéquate de la conformité ne peut être effectuée à un stade ultérieur de la réalisation
- Preuve que toutes les opérations de fabrication et d'inspection ont été réalisées comme prévu, ou autrement documentées et autorisées
- Disposition relative à la prévention, à la détection et à l'enlèvement des corps étrangers
- La surveillance et le contrôle des services publics et des approvisionnements tels que l'eau, l'air comprimé, l'électricité et les produits chimiques dans la mesure où ils affectent la conformité aux exigences des produits et,
- Identification et enregistrement des produits lancés pour une production ultérieure avant la fin de toutes les activités de mesure requises. Cela permet le rappel et le remplacement s'il est constaté plus tard que le produit ne répond pas aux exigences.

Réf. : SP-07 « Contrôle de l'équipement de mesure »

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 38 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

8.5.1.1 Contrôle de l'équipement, des outils et des programmes de contrôle numérique (NC) (logiciels)

L'équipement de production, les outils et les logiciels utilisés pour automatiser et contrôler/surveiller les processus de réalisation des produits sont validés avant la publication et sont entretenus et inspectés périodiquement conformément aux procédures documentées. La validation avant l'utilisation de la production comprend la vérification du premier article produit selon les données de conception / spécifications.

Les exigences en matière d'entreposage, y compris les vérifications périodiques de la préservation et de l'état, sont définies pour l'équipement de production ou l'outillage entreposé.

Réf : PS-07 "Contrôle de l'équipement de mesure"

8.5.1.2 Validation et contrôle des procédés spéciaux

Les processus spéciaux sont sous-traités à des sous-traitants qualifiés. Pour les processus où la sortie résultante ne peut pas être vérifiée par une surveillance ou une mesure ultérieure, Hess Aerospace and Defense doit prendre des dispositions pour ces processus, y compris, le cas échéant :

- Communication claire avec les sous-traitants pour la fourniture de documents à l'appui du processus spécial
- Définition des critères d'examen et d'approbation des processus
- Détermination des conditions de maintien de l'approbation
- Approbation des installations et de l'équipement
- Qualification du personnel
- Utilisation de méthodes et de procédures spécifiques pour la mise en œuvre et le suivi des processus
- Exigences relatives à la rétention de renseignements documentés.


Réf : PS-04 "Customer Process", PS-05 "Purchasing", PS-06 "Production"

8.5.1.3 Vérification du processus de production

Hess Aerospace and Defense utilisera un article représentatif du premier cycle de production d'une nouvelle pièce ou d'un nouvel assemblage pour vérifier que les processus de production, la documentation de production et l'outillage sont capables de produire des pièces et des assemblages qui répondent aux exigences.

Ce processus doit être répété lorsque des changements se produisent qui invalident les résultats originaux (changements d'ingénierie, changements de processus de fabrication, changements d'outillage). Cette activité est souvent appelée inspection du premier article. Des renseignements documentés doivent être conservés pour montrer les résultats de la vérification du processus de production.

Réf : PS-06 "Production" , PS-03 "Document Control"

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 39 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

8.5.2 Identification et traçabilité

Hess Aerospace and Defense identifie le produit tout au long de la réalisation du produit conformément à la PS-06 « Production ». Le routeur de bon de travail est le document principal pour identifier toutes les exigences d'identification et capturer tous les besoins de traçabilité.

Hess Aerospace and Defense maintient l'identification de la configuration du produit afin d'identifier les différences entre la configuration réelle et la configuration requise.

Hess Aerospace and Defense identifie l'état du produit en ce qui concerne les exigences de surveillance et de mesure tout au long de la réalisation du produit.

Hess Aerospace and Defense contrôle, enregistre et conserve l'identification unique du produit partout où la traçabilité est une exigence spécifiée par contrat. La méthode d'identification spécifique sera déterminée au cas par cas et sera définie dans le routeur de bon de travail.

Lorsque des supports d'autorité d'acceptation sont utilisés (timbres, mots de passe, etc.) Hess Aerospace and Defense doit établir des contrôles appropriés pour les médias.

Selon le niveau de traçabilité requis par les exigences contractuelles, réglementaires ou autres exigences établies, le système de Hess Aerospace and Defense prévoit :


- Identification à maintenir tout au long de la durée de vie du produit
- Tous les produits fabriqués à partir du même lot de matière première ou du même lot de fabrication à retracer, ainsi que la destination (livraison, ferraille) de tous les produits du même lot.
- Pour un assemblage, l'identité de ses composants et ceux de l'assemblage supérieur suivant doit être tracée.
- Pour un produit donné, un enregistrement séquentiel de sa production (fabrication, assemblage, inspection) doit être récupéré.

Réf : PS-06 "Production"

8.5.3 Propriété du client ou du vendeur

Hess Aerospace and Defense prend soin de la propriété du client alors qu'elle est sous le contrôle ou l'utilisation de Hess Aerospace and Defense.

Le contrôle des biens du client est décrit dans les procédures suivantes : PS-07 « Contrôle de l'équipement de mesure », PS-03 « Contrôle des documents » et PS-06 « Production »

	<i>Système de gestion de la qualité</i>	<i>La page 40 de 49 Révision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<i>Manuel de la qualité</i>	<i>QM-01</i>

Si des biens du client sont perdus, endommagés ou autrement jugés impropres à l'utilisation, cela est signalé au client et des dossiers sont conservés.

REMARQUE : La propriété du client peut inclure la propriété intellectuelle, y compris les données fournies par le client utilisées pour la conception, la production et / ou l'inspection et les données personnelles.

8.5.4 Préservation du produit

Hess Aerospace and Defense préserve les sorties pendant la production et la fourniture de services, dans la mesure nécessaire pour assurer la conformité aux exigences.

Cette préservation peut inclure ; l'identification, le contrôle de la contamination, la manipulation, l'emballage, l'entreposage, la transmission ou le transport et la protection.

La préservation du produit peut comprendre :

- Nettoyage
- Prévention, détection et enlèvement d'objets étrangers
- Manipulation spéciale pour les produits sensibles
- Marquage et étiquetage, y compris les mises en garde
- Contrôle de la durée de conservation et rotation des stocks
- Manutention spéciale pour les matières dangereuses


Hess Aerospace and Defense doit s'assurer que les documents requis par le contrat pour accompagner le produit sont présents à la livraison et sont protégés contre la perte et la détérioration.

Réf : PS-05 "Purchasing", PS-06 "Production"

8.5.5 Soutien après l'accouchement

Hess Aerospace and Defense doit répondre aux exigences relatives aux activités post-livraison associées aux produits et services. Pour déterminer l'étendue du soutien après l'accouchement, les éléments suivants doivent être pris en compte :

- Les exigences législatives et réglementaires ;
- Les conséquences indésirables potentielles associées aux Produits et Services ;
- La nature, l'utilisation et la durée de vie prévue des Produits et Services ;
- Exigences des clients ;
- Commentaires des clients ;
- Collecte et analyse de données en service (rendement, fiabilité, leçons apprises)
- Le contrôle et la mise à jour de la documentation technique relative à l'utilisation, à l'entretien, à la réparation et à la révision du produit ;
- les contrôles requis pour les travaux entrepris à l'extérieur de l'organisation (travaux hors site) ;

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 41 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

- Produit / Support client (requêtes, formation, garanties, maintenance, pièces de rechange, ressources, obsolescence, etc.)

Lorsque des problèmes sont détectés après la livraison, Hess Aerospace and Defense prendra les mesures appropriées, y compris l'enquête et le signalement.

REMARQUE : Les activités postérieures à la livraison peuvent inclure des actions sous garantie, des obligations contractuelles telles que des services d'entretien et des services supplémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.

Réf : PS-05 "Purchasing", PS-06 "Production"

8.5.6 Contrôle des changements

Hess Aerospace and Defense examinera et contrôlera les changements pour la production ou les services, dans la mesure nécessaire pour assurer la conformité continue avec les exigences (PS-06 "Production").

Les personnes autorisées à approuver les changements apportés à la production doivent être identifiées.

Hess Aerospace and Defense conservera des informations documentées décrivant les résultats de l'examen des changements, les personnes autorisant le changement et toute action découlant de l'examen.

8.6 Lancement des produits et services

Hess Aerospace and Defense doit prendre les dispositions prévues pour vérifier que les exigences en matière de produits et de services ont été satisfaites.


La publication des produits et services au client ne doit pas avoir lieu tant que ces arrangements n'ont pas été conclus, sauf approbation contraire d'une autorité compétente ou du client (voir ---- autorisation d'expédition).

Hess Aerospace and Defense conservera des informations documentées sur la publication de produits et services. Il s'agit notamment :

- Preuve de conformité aux critères d'acceptation
- Traçabilité jusqu'à la personne qui autorise la dissémination

Hess Aerospace and Defense doit s'assurer que les documents conservés fournissent les preuves requises pour démontrer la conformité du produit. Tous les documents requis doivent être présents à la livraison.

Réf :PS-06 "Production"

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	La page 42 de 49 Revision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualite</u>	QM-01

8.7 Contrôle des extrants non conformes

8.7.1 Détermination des extrants non conformes

Hess Aerospace and Defense s'assure que les produits qui ne sont pas conformes aux exigences des produits sont identifiés et contrôlés pour empêcher leur utilisation ou leur livraison involontaire. Les contrôles et les responsabilités et pouvoirs connexes pour le traitement des produits non conformes sont définis dans la version PS-06 « Production ».

REMARQUE : Le terme « Produit non conforme » comprend : produit ou service non conforme généré en interne, reçu d'un fournisseur ou identifié par un client.

La procédure documentée de Hess Aerospace and Defense définit la responsabilité de l'examen et l'autorité pour l'élimination des produits non conformes et le processus d'approbation du personnel prenant ces décisions.


Hess Aerospace and Defense traite les produits non conformes d'une ou de plusieurs des manières suivantes :

- En prenant des mesures pour corriger la non-conformité détectée
- En autorisant son utilisation, sa libération ou son acceptation sous concession par une autorité compétente et, le cas échéant, par le client
- En séparant, en contenant, en retournant ou en suspendant des produits ou des services
- En informant le Client
- En prenant des mesures appropriées aux effets, ou aux effets potentiels, de la non-conformité lorsque le produit non conforme est détecté après le début de la livraison ou de l'utilisation
- Le processus de contrôle des produits non conformes de Hess Aerospace and Defense prévoit la déclaration en temps opportun des produits non conformes livrés : Remarque : Parties exigeant une notification de
- les produits non conformes peuvent inclure des fournisseurs, des organisations internes, des clients, des distributeurs et des organismes de réglementation.
- En prenant les mesures nécessaires pour contenir l'effet de la non-conformité sur d'autres procédés ou produits.

Hess Aerospace and Defense n'utilise pas de dispositions d'utilisation en l'état ou de réparation à moins qu'elles ne soient approuvées par un représentant autorisé de l'organisation responsable de la conception.

Remarque : Le représentant autorisé comprend : ayant des pouvoirs délégués de l'organisation de conception.

Hess Aerospace and Defense n'utilise pas de dispositions d'utilisation en l'état ou de réparation, sauf autorisation spécifique du client, si la non-conformité entraîne un écart par rapport aux exigences du contrat.

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 43 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Le produit éliminé pour la ferraille est marqué de façon visible et permanente, ou contrôlé positivement, jusqu'à ce qu'il soit physiquement rendu inutilisable.

Des registres de la nature des non-conformités et de toute mesure ultérieure prise, y compris les concessions obtenues, sont conservés.

Lorsque le produit non conforme est corrigé, il fait l'objet d'une nouvelle vérification pour démontrer la conformité aux exigences.

Les pièces contrefaites, ou soupçonnées d'être contrefaites, doivent être contrôlées pour empêcher la rentrée dans la chaîne d'approvisionnement.

8.7.2 Documentation des extrants non conformes

Hess Aerospace and Defense conservera des informations documentées qui :

- Décrit la non-conformité
- Décrit les mesures prises
- Décrit toutes les concessions obtenues
- Identifie l'autorité qui décide de l'action en ce qui concerne la non-conformité

Réf : PS-06 "Production", PS-03 "Document Control"

Section 9 : Évaluation du rendement

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

Hess Aerospace and Defense déterminera :


- Ce qui doit être surveillé et mesuré
- Les méthodes de suivi, de mesure, d'analyse et d'évaluation sont nécessaires pour assurer des résultats valides ;
- Quand la surveillance et la mesure doivent être effectuées ;
- Lorsque les résultats de la surveillance et des mesures doivent être analysés et évalués.

Hess Aerospace and Defense évaluera le rendement et l'efficacité du SMQ.

Hess Aerospace and Defense conservera les informations documentées appropriées comme preuve des résultats.

Réf : PS-03 "Document Control", PS-06 "Production", PS-07 "Control of Measuring Equipment"

9.1.2 Satisfaction de la clientèle

	<u>Systeme de gestion de la qualite</u>	<i>La page 45 de 49 Revision F</i>
<i>AS9100 D</i>	<u>Manuel de la qualite</u>	<i>QM-01</i>

Hess Aerospace and Defense surveillera les informations relatives à la perception du client pour savoir si Hess Aerospace and Defense a satisfait aux exigences du client.

Les informations qui sont surveillées et utilisées pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle comprennent ; la conformité des produits et des services, les performances de livraison à temps, les plaintes des clients et les demandes de mesures correctives.

La surveillance de la perception des clients peut inclure l'obtention de commentaires de sources telles que : les enquêtes de satisfaction de la clientèle, les données des clients sur la qualité des produits livrés, les sondages d'opinion des utilisateurs, les commentaires des vendeurs de Hess Aerospace et de Defense, les compliments, les réclamations de garantie et les rapports des concessionnaires. Nous avons une enquête par e-mail standardisée à utiliser pour les commentaires des clients.

Hess Aerospace and Defense élaborera et mettra en œuvre des plans d'amélioration de la satisfaction de la clientèle qui corrigent les lacunes identifiées par les évaluations ci-dessus et évalueront l'efficacité des résultats.

RÉF : PS-04 "Customer Process", PS-12 "Communication"

9.1.3 Analyse et évaluation

Les données recueillies doivent être analysées et évaluées. Les résultats de l'analyse doivent être utilisés pour évaluer :


- Conformité des produits et services
- Degré de satisfaction de la clientèle
- Rendement et efficacité du SGQ
- Si la planification a été mise en œuvre efficacement
- Efficacité des mesures prises pour faire face aux risques et aux possibilités
- Rendement des fournisseurs
- Nécessité d'apporter des améliorations au SGQ

9.2 Vérification interne

9.2.1 Intervalles de vérification

Hess Aerospace and Defense effectue des audits internes à des intervalles planifiés pour déterminer si le SMQ :

- Se conforme aux exigences de Hess Aerospace and Defense pour le SMQ
- Conforme à la norme AS9100D
- Est mis en œuvre et maintenu efficacement

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 46 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

- Les indicateurs de rendement montrent que le SGQ est mis en œuvre et maintenu efficacement.

9.2.2 Détails de la vérification

Un programme de vérification a été conçu et mis en œuvre le document SP-09 « Vérification interne ».

Cette procédure comprend les éléments suivants :

- Planifier, établir, mettre en œuvre et maintenir un programme de vérification, y compris ; la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences en matière de planification et les rapports qui doivent tenir compte de l'importance des processus concernés, des changements touchant l'organisation et des résultats des vérifications antérieures (SP-09 « Vérification interne »)
- Définir les critères d'audit et la portée de chaque audit
- Sélectionner les vérificateurs et effectuer des vérifications pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus de vérification
- Veiller à ce que les résultats des vérifications soient communiqués à la direction concernée
- Prendre les corrections et les mesures correctives appropriées sans retard injustifié
- Conserver les renseignements documentés comme preuve de la mise en œuvre du programme de vérification et des résultats de la vérification

Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre travail. Les dossiers des vérifications et de leurs résultats doivent être tenus à jour.

9.3 Examen de la gestion

La haute direction examine le SGQ lors des réunions d'examen de la gestion tenues deux fois par année. Cet examen évalue la pertinence, la pertinence, la pertinence et l'efficacité continues du SGQ, en cernant les possibilités d'amélioration et les changements nécessaires, y compris la politique sur la qualité et les objectifs de qualité. Des dossiers doivent être tenus pour chaque réunion d'examen de la direction.

Réf. : SP-01 « Responsabilité de la direction »

9.3.1 Généralités

La direction générale examine le système de gestion de la qualité de l'Organisation aux intervalles prévus pour s'assurer qu'il continue d'être adapté, adéquat, efficace et aligné sur l'orientation stratégique de l'Organisation (voir le programme d'examen de la gestion)

9.3.2 Commentaires de la direction

L'examen de la gestion doit être planifié et effectué en tenant compte :

- a. l'état d'avancement des mesures prises à la suite d'examens antérieurs de la gestion ;

- b. les changements dans les questions externes et internes qui sont pertinentes pour le systeme de gestion de la qualite ;
- c. des informations sur le rendement et l'efficacite du systeme de gestion de la qualite, y compris les tendances en matiere de :
 - 1. la satisfaction de la clientele et les commentaires des parties interessees concernees ;
 - 2. la mesure dans laquelle les objectifs de qualite ont ete atteints ;
 - 3. la performance du processus et la conformite des produits et services ;
 - 4. les non-conformites et les mesures correctives ;
 - 5. les resultats de la surveillance et de la mesure ;
 - 6. les resultats de la verification ;
 - 7. le rendement des fournisseurs externes ;
 - 8. le rendement de la livraison a temps ;
- d. l'adequation des ressources ;
- e. l'efficacite des mesures prises pour faire face aux risques et aux possibilites (voir 6.1) ;
- f. possibilites d'amelioration.

Ref. : SP-01 « Responsabilite de la direction »

9.3.3 Extrait de l'examen de la gestion

Au cours de ces reunions d'examen, la direction determinera les decisions appropriees a prendre et les mesures a prendre concernant les elements suivants :

- a. les possibilites d'amelioration ;
- b. toute necessite de modifier le systeme de gestion de la qualite ;
- c. les besoins en ressources ;
- d. risques cernes.

La responsabilite des mesures requises est attribuee aux membres du personnel presents.

Toutes les decisions prises au cours de la reunion, les mesures assignees et leurs dates d'echance sont consignees dans le proces-verbal de l'examen de la gestion. Ce document est conserve.

Ref. : SP-01 « Responsabilite de gestion », SP-03 « Controle des documents »

Section 10 : Amelioration


10.1 Generalites

Hess Aerospace and Defense determinera et selectionnera des opportunités d'amélioration et mettre en oeuvre toutes les actions nécessaires pour répondre aux exigences du client et améliorer la satisfaction en :

- Améliorer les produits et services pour répondre aux exigences ainsi que pour répondre aux besoins et aux attentes futurs
- Corriger, prévenir ou réduire les effets indésirables
- Améliorer le rendement et l'efficacité du SGQ

NOTA : L'amélioration pourrait inclure ; Correction, mesures correctives, amélioration continue, changement révolutionnaire, innovation et réorganisation.

10.2 Non-conformité et mesures correctives

	<u>Système de gestion de la qualité</u>	La page 49 de 49 Révision F
AS9100 D	<u>Manuel de la qualité</u>	QM-01

Hess Aerospace and Defense prend des mesures pour éliminer la cause des non-conformités afin d'éviter la récurrence. Les mesures correctives sont appropriées aux effets des non-conformités rencontrées (ECI JoBOSS2).

Réf : PS-06 "Production"

10.2.1 Mesures de non-conformité requises

En cas de non-conformité, l'Organisation doit :

- Examiner les non-conformités (y compris les plaintes des clients)
- Réagissez à la non-conformité et prenez des mesures pour la contrôler et la corriger
- Faire face et gérer les conséquences
- Examiner et déterminer les causes de la non-conformité
- Évaluer les causes liées aux facteurs humains
- Déterminer si des non-conformités similaires existent ou pourraient potentiellement se produire
- Évaluer la nécessité d'agir pour s'assurer que les non-conformités ne se reproduisent pas
- Déterminer et mettre en œuvre les mesures nécessaires
- Consigner les résultats des mesures correctives prises
- Mettre à jour les risques et les opportunités déterminés au cours de la planification, si nécessaire
Faire passer les exigences en matière de mesures correctives à un fournisseur, lorsqu'il est déterminé que le fournisseur est responsable de la non-conformité
- Prendre des mesures lorsque des mesures correctives efficaces et en temps opportun ne sont pas prises

La documentation du processus de non-conformité et de mesures correctives doit être tenue à jour.

Réf : PS-06 "Production" ,PS-08 "Corrective Action"

10.2.2 Documentation requise

En cas de non-conformité, nous conserverons la documentation comme preuve de :

- Nature des non-conformités et des mesures subséquentes prises
- Résultats de toute mesure corrective

10.3 Amélioration continue

Hess Aerospace and Defense améliorera continuellement la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMQ.

Hess Aerospace and Defense doit tenir compte des résultats de l'analyse et de l'évaluation, ainsi que des extraits des examens de la gestion, afin de déterminer s'il y a des besoins ou des possibilités qui doivent être pris en compte dans le cadre de l'amélioration continue.

Hess Aerospace and Defense surveillera la mise en œuvre des activités d'amélioration et évaluera l'efficacité des résultats.

AS9100 D

Manuel de la qualité

QM-01

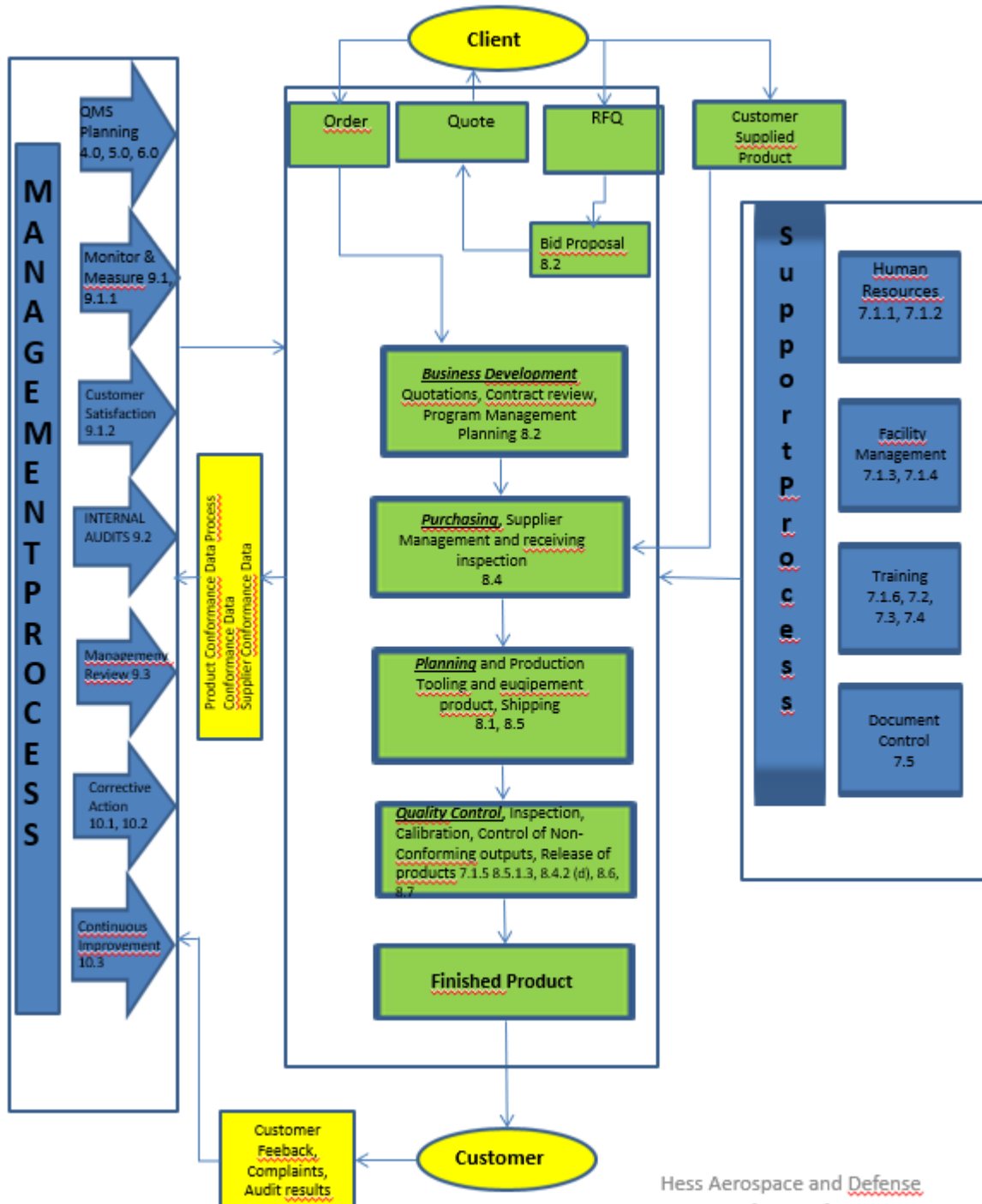
REMARQUE : Les possibilités d'amélioration continue peuvent comprendre : les leçons apprises, la résolution des problèmes et l'analyse comparative des pratiques exemplaires.

Réf :PS-01,PS-12

Président : <i>Jonathan Hess</i>	Gestionnaire de la qualité : <i>Karine Hebert</i>
Date : 10 juin 2024	Date : 10 juin 2024

HISTORIQUE DES RÉVISIONS

Niveau de révision	Date de révision	Désignation des marchandises
Un	19-sept. 2019	Problème initial
B	18-juin-2021	Services correctionnels
C	28-AOÛT-2022	Changement de gestionnaire de la qualité
D	05-OCT-2022	Modification du diagramme à la section 4.4.1
E	29-NOV-2023	Ajouter l'annexe A + l'annexe B. Modifier 8.4.1 et 8.4.2 (RE-0700 , FO-
F	07 octobre 2024	Ajouter des noms de documents



Hess Aerospace and Defense
Annexe A
Flow Down of process Diagram
QM-AN-A Rev A

