

EN 9100:2018 Systèmes de management de la qualité pour l'aéronautique, l'espace et la défense

Management de la qualité dans l'aéronautique et l'espace

93 exigences. Cette norme peut être certifiée par un organisme accrédité. Version de 07/2026.

Cette liste se suffit à elle-même. La norme EN 9100 reprend déjà l'intégralité des exigences de l'ISO 9001, et les exigences complémentaires pour l'aéronautique, l'espace et la défense sont signalées ici. Une seconde liste en parallèle n'est donc pas nécessaire. Les normes EN 9100, AS9100 et JISQ 9100 sont identiques sur le fond. Ce qui est certifié, c'est l'organisme pour un site défini, et le certificat ne compte que s'il est enregistré dans la base de données OASIS de l'IAQG. Autoévaluation sans caractère d'examen, ne constitue pas une preuve pour une certification.

Entreprise

Date

Établi par

4 Contexte de l'organisme et structure du système de management

6

4.1 Les enjeux externes et internes qui influent sur la capacité à livrer de façon fiable des produits et services aptes au vol sont identifiés et réexaminés à intervalles définis. Ils comprennent, entre autres, les exigences fixées par les autorités de l'aviation et les clients, les dépendances au sein de la chaîne d'approvisionnement, les évolutions technologiques et des matériaux, la disponibilité de personnel qualifié, ainsi que la propre situation de l'organisme en matière d'équipements et de compétences.

Comment le prouver: Une synthèse succincte du contexte portant une date et un responsable, par exemple un tableau avec les colonnes enjeu, externe ou interne, effet sur le système de management, dernière revue. À cela s'ajoute le compte rendu de la revue de direction dans lequel la mise à jour est consignée. Une petite structure conserve cela sous la forme d'un document d'une page et le met à jour une fois par an, lors de la même réunion que la revue de direction.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.2 Les parties intéressées pertinentes pour le système de management sont déterminées, ainsi que leurs attentes concernant le produit et le système. Celles-ci comprennent au minimum les clients et utilisateurs finaux de la chaîne aéronautique, les autorités de surveillance et de navigabilité compétentes, les organismes de certification, les fournisseurs externes et les propres employés de l'organisme. Les informations relatives à ces parties et à leurs exigences sont surveillées et tenues à jour.

Comment le prouver: Une liste des parties avec une ligne par exigence, son origine (contrat, spécification client, exigence réglementaire, texte de loi, norme) et la date de la dernière revue. Les preuves à l'appui sont les documents contractuels eux-mêmes, les spécifications client et la correspondance avec les autorités. Dans une petite structure, un tableau de dix à quinze lignes suffit, mis à jour chaque fois qu'arrive une nouvelle exigence client ou une modification de contrat.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.3 Le domaine d'application du système de management est disponible sous forme d'information documentée. Il nomme les sites, produits, services et processus couverts et trace ainsi une limite claire. Les articles de la norme jugés non applicables sont listés individuellement et justifiés, et aucune de ces exclusions n'affecte la conformité du produit ni la satisfaction des exigences du client. Les exigences du client et les exigences réglementaires sont prises en compte lors de la définition du domaine d'application.

Document

Comment le prouver: Le domaine d'application en tant que document maîtrisé à part entière ou en tant que section clairement délimitée de la description du système, indiquant les adresses des sites, les gammes de produits, les méthodes de fabrication et de contrôle, ainsi qu'une liste des articles exclus et la justification de chacun. Pour un petit fournisseur, deux paragraphes suffisent, à condition qu'ils indiquent sans ambiguïté quelles méthodes et quel site sont couverts et quelles activités sont délibérément exclues.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.4 Les processus nécessaires au système de management sont déterminés et leurs interactions sont représentées. Les processus confiés à des fournisseurs externes ou transférés vers d'autres sites de l'entreprise restent expressément partie intégrante du système et sont identifiés comme tels, y compris la façon dont ils sont maîtrisés.

Comment le prouver: Une cartographie des processus ou un schéma de flux montrant les processus de direction, les processus clés et les processus support, et rendant visibles les interfaces entre eux. À cela s'ajoute une liste de tous les processus externalisés (par exemple traitement thermique, contrôles non destructifs, traitement de surface, étalonnage) précisant comment chacun est maîtrisé. Une structure peu nombreuse en personnel se contente d'une seule page sur laquelle six à huit processus sont reliés par des flèches.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.4.1 Pour chaque processus, les éléments d'entrée et les éléments de sortie attendus sont définis, de même que la séquence au sein du flux, les ressources nécessaires, la personne responsable, ainsi que les critères et indicateurs permettant de reconnaître une maîtrise efficace. Les risques et opportunités associés au processus ont été pris en compte, et les processus sont améliorés sur la base des valeurs recueillies.

Comment le prouver: Une fiche processus d'une page pour chaque processus : finalité, entrée, sortie, personne responsable, un ou deux indicateurs avec une valeur cible, ressources nécessaires, risques identifiés. À cela s'ajoutent les valeurs effectivement mesurées, par exemple le taux de livraison à l'heure, le taux de défauts, les rebuts, les réclamations par période, ainsi que les actions qui en découlent. Ce qui compte n'est pas le nombre d'indicateurs mais le fait que les valeurs mesurées alimentent démontrablement des décisions.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.4.2 Les documents nécessaires à la réalisation des processus sont disponibles et maîtrisés, et des enregistrements sont conservés démontrant que les processus se déroulent comme défini. Une description cohérente du système réunit le domaine d'application, les processus et leurs interactions, et renvoie aux procédures associées.

[Document](#)

Comment le prouver: Une description du système ou un manuel avec une liste de références renvoyant aux procédures et instructions de travail, complétée par un registre documentaire indiquant l'état de révision, l'approbation et la validité. La preuve que le flux est réellement appliqué provient des enregistrements de fonctionnement eux-mêmes, tels que les fiches suiveuses, les enregistrements de contrôle et les bons de libération. Une petite structure satisfait à cela avec un manuel de quelques pages qui est, au fond, une liste de références ordonnée.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5 Leadership : responsabilité de la direction, politique et rôles

7

5.1.1-a La direction s'engage personnellement en faveur de l'efficacité du système de management de la qualité : elle a établi la politique qualité et les objectifs qualité, ceux-ci sont compatibles avec l'orientation stratégique de l'organisme, et les exigences du système sont intégrées aux processus métier quotidiens plutôt que de constituer un circuit documentaire séparé.

Comment le prouver: Politique qualité approuvée, portant une date et une signature de la direction, une fiche d'objectifs avec des mesures, des comptes rendus de revue de direction qui font le lien avec la stratégie de l'entreprise. Dans une petite organisation, une fiche d'objectifs d'une page complétée par le compte rendu de la réunion annuelle de direction, dans laquelle le dirigeant nomme et valide personnellement les objectifs, suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.1.1-b La direction fournit les ressources nécessaires, fait comprendre au sein de l'organisme l'importance d'un management de la qualité efficace, soutient le personnel dans sa contribution à cette efficacité, et promeut l'approche processus, l'approche par les risques et l'amélioration continue.

Comment le prouver: Approbations de budget et de ressources pour les sujets qualité, notes ou messages courts de la direction, listes de présence aux réunions qualité, suggestions d'amélioration accompagnées du retour donné. Les petites organisations le démontrent par de brèves notes de la réunion hebdomadaire qui consignent les sujets qualité, les responsables et les échéances.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.1.2 La direction s'assure que les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites de manière constante, que les risques et opportunités affectant la conformité du produit sont pris en compte, et que la conformité du produit ainsi que la performance de livraison à l'heure sont surveillées et étayées par des actions dès qu'elles ne sont pas atteintes.

Comment le prouver: Une fiche de mesures montrant la livraison à l'heure et le taux de réclamations par client, une évaluation des réclamations client, une liste d'actions pour les valeurs cibles non atteintes, une preuve que les exigences client et réglementaires sont examinées à la prise de commande. Une petite organisation conserve cela sous forme d'un tableau mensuel unique avec la date de livraison promise et la date réelle, plus une colonne pour la cause de tout retard.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.2.1 Il existe une politique qualité adaptée à la finalité et au contexte de l'organisme, qui fournit un cadre pour la définition des objectifs qualité et qui contient explicitement l'engagement de satisfaire aux exigences applicables et d'améliorer en continu le système de management.

Comment le prouver: La version en vigueur de la politique qualité avec son indice de révision et sa date de diffusion, ainsi que la manière dont les objectifs qualité en cours en découlent. Elle devient auditable dès lors qu'au moins un objectif mesurable ou une mesure peut être associé à chaque énoncé de la politique.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.2.2 La politique qualité est disponible sous forme d'information documentée, communiquée à l'ensemble du personnel et comprise par celui-ci, appliquée dans la pratique, et mise à disposition des parties intéressées pertinentes sous une forme adaptée.

[Document](#)

Comment le prouver: Registre de diffusion ou accusé de réception du personnel, un affichage sur le site ou une entrée dans le système documentaire maîtrisé, une publication à destination des clients et fournisseurs, par exemple sur le site internet ou le portail fournisseurs. Dans une petite organisation, une feuille d'affichage signée et le classement de la politique dans le dossier documentaire maîtrisé suffisent.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.3-a Les responsabilités et autorités pour les tâches relevant de la qualité sont attribuées et connues au sein de l'organisme : qui garantit la conformité aux exigences de la norme, qui est responsable de la performance des processus et du compte rendu à la direction, qui promeut l'orientation client, et qui approuve les modifications du système de management.

Comment le prouver: Un organigramme nommant les personnes, des fiches de poste ou de fonction précisant les autorités, un dispositif de suppléance, une matrice d'approbation pour les modifications du système. Une petite organisation traduit cela par une matrice des rôles d'une page où chaque ligne est une tâche et chaque colonne une personne.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.3-b Un membre de la direction se voit explicitement confier la responsabilité et l'autorité pour le système de management de la qualité, dispose d'un accès sans restriction à la direction indépendamment de ses autres fonctions, et a la liberté de régler directement les questions de conformité du produit et de non-conformité du système.

Comment le prouver: Une désignation écrite avec une date, une signature de la direction et une description des autorités, complétée par des comptes rendus montrant la ligne de reporting directe vers la direction. Dans les petites organisations, c'est souvent le dirigeant lui-même qui assume ce rôle, ce qui est mentionné comme tel dans la désignation afin que l'accès à la direction reste traçable.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6 Planification : risques et opportunités, objectifs qualité, modifications planifiées

7

6.1.1-a L'organisme a déterminé, à partir de son contexte opérationnel et des attentes de ses parties intéressées pertinentes, quels risques et quelles opportunités ont une incidence sur le management de la qualité ; l'analyse vise de façon visible à obtenir les résultats escomptés, à prévenir ou réduire les effets indésirables, et à favoriser l'amélioration.

Comment le prouver: Un registre des risques et opportunités dans lequel chaque entrée indique son origine (un constat issu de l'analyse de contexte, une attente d'un client, d'une autorité ou d'un fournisseur) ainsi qu'une évaluation de la probabilité et de l'impact. Le compte rendu de la séance au cours de laquelle le registre a été élaboré, complété par une mention de la dernière revue, convient bien. Une petite entreprise se contente d'un tableau unique, passé en revue une fois par trimestre lors de la réunion opérationnelle et validé avec une date.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.1.2-a Des actions sont planifiées pour les risques et opportunités identifiés et sont intégrées aux processus du système de management de la qualité, c'est-à-dire ancrées là où le travail se déroule réellement plutôt que tenues dans une liste séparée à côté de l'activité quotidienne.

Comment le prouver: Un plan d'actions avec responsable, échéance et statut, accompagné de la preuve de l'ancrage : la procédure ou l'instruction de travail révisée, l'instruction de contrôle complétée, la règle de libération modifiée, un nouveau point dans une liste de vérification ou dans l'évaluation fournisseurs. Les petites entreprises se contentent de mentionner, dans la ligne de l'action, le document que l'action a modifié.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.1.2-b L'effort consacré à une action est en rapport traçable avec l'impact potentiel sur la conformité des produits et services et sur la satisfaction du client, et après sa mise en œuvre, l'organisme évalue si l'action a réellement réduit le risque ou exploité l'opportunité.

Comment le prouver: Une revue d'efficacité pour chaque action, précisant le critère avec lequel l'effet a été mesuré, par exemple le taux de défauts, la livraison à l'heure ou le nombre de réclamations avant et après la mise en œuvre, ainsi que la nouvelle cotation du risque une fois l'action clôturée. Pour une petite entreprise, une seule colonne efficacité avec date, chiffre et une brève remarque indiquant si l'action est maintenue, renforcée ou abandonnée suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.2.1-a Des objectifs qualité documentés existent pour les fonctions, niveaux et processus pertinents pour la qualité ; ils sont formulés en termes mesurables ou autrement vérifiables, sont cohérents avec la politique qualité, tiennent compte des exigences applicables du client et des exigences réglementaires, et présentent un lien visible avec la conformité des éléments de sortie et avec la satisfaction du client.
[Document](#)

Comment le prouver: Une fiche d'objectifs ou un tableau de bord indiquant la valeur cible, la base de référence, la période et le responsable de chaque objectif, ainsi que le lien avec la politique qualité et avec des exigences client ou réglementaires précises. Dans l'aéronautique, la livraison à l'heure et le taux de réclamations sont des objectifs clients typiques fixés dans le contrat ou dans le portail fournisseurs. Les petites entreprises tiennent un tableau unique avec une poignée d'objectifs, mais chacun porte un chiffre, une échéance et un nom.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.2.1-b Les objectifs qualité sont connus du personnel, leur avancement est surveillé, et les objectifs sont mis à jour en cas de besoin, par exemple lorsqu'un objectif a été atteint, lorsque les exigences du client changent, ou lorsque les conditions d'exploitation de l'entreprise évoluent.

Comment le prouver: Un affichage sur un tableau, des comptes rendus de réunion ou un bref relevé de briefing montrant que les objectifs ont été communiqués, ainsi qu'un historique des valeurs réelles comme des chiffres mensuels, un graphique ou une liste de suivi, et la décision de mise à jour avec date et motif. Une petite entreprise consigne les deux dans un bref relevé mensuel dans lequel la ligne de l'objectif porte la valeur actuelle.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.2.2-a Pour chaque objectif qualité, il est planifié ce qui sera concrètement réalisé, quelles ressources y sont consacrées, qui en est responsable, l'échéance à laquelle il doit être atteint, et comment l'atteinte de l'objectif sera évaluée.

Comment le prouver: Un plan de mise en œuvre par objectif comportant les cinq éléments action, ressources, responsable, échéance et critère d'évaluation, par exemple sous forme de colonnes du tableau des objectifs ou d'une brève fiche d'objectifs. Critère d'évaluation signifie la valeur à partir de laquelle l'objectif est considéré comme atteint, par exemple taux de rebut ≤ 1 pour cent ou livraison à l'heure ≥ 98 pour cent. Les petites entreprises se contentent d'étendre leur tableau d'objectifs existant avec ces colonnes plutôt que d'ouvrir un second document.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.3-a Les modifications du système de management de la qualité sont planifiées et non réalisées de manière incidente ; avant leur mise en œuvre, la finalité et les conséquences potentielles de la modification ont été examinées, l'intégrité continue du système dans son ensemble est assurée, les ressources nécessaires sont disponibles, et les responsabilités et autorités sont attribuées ou réattribuées.

Comment le prouver: Une fiche de modification ou une demande de changement précisant le déclencheur, l'effet recherché, les processus et documents concernés, les ressources nécessaires, le responsable et la validation, ainsi que la preuve de la mise en œuvre, par exemple le nouvel indice de révision de l'instruction modifiée et l'information donnée aux personnes concernées. Les déclencheurs typiques sont un nouveau processus, un déménagement vers un autre site, un changement de direction ou un changement de logiciel. Les petites entreprises tiennent un journal des modifications d'une page dans lequel chaque changement du système est consigné avec sa date, son motif, les documents concernés et sa validation.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7 Support : ressources, compétences, sensibilisation, communication et informations documentées

18

7.1.1 Les ressources nécessaires à l'établissement, au fonctionnement et à l'amélioration continue du système de management de la qualité ont été déterminées et sont disponibles, avec un arbitrage conscient entre les capacités détenues en interne et celles devant être obtenues auprès de fournisseurs externes.

Comment le prouver: Un plan de ressources couvrant le personnel, les machines, les équipements de mesure et les logiciels, une liste d'investissements ou de budget pour l'année en cours, et des décisions de faire ou faire faire pour les processus fournis en externe tels que le traitement thermique, l'étalonnage ou les contrôles non destructifs. Un petit organisme consigne cela dans un tableau unique montrant, pour chaque étape du processus, si elle est réalisée en interne ou sous-traitée, et quelle capacité s'y trouve derrière.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.2 L'effectif nécessaire et les compétences requises pour la mise en œuvre efficace du système de management et pour la maîtrise des processus ont été déterminés, et ce personnel est réellement disponible, y compris en cas d'absence ou de pic de charge de commandes.

Comment le prouver: Un plan d'effectifs par secteur, une matrice de compétences avec un dispositif de suppléance, et la preuve de la couverture des tâches clés telles que le contrôle final ou la libération. Dans une petite organisation, une matrice personnes/tâches suffit, à condition que chaque tâche critique soit maîtrisée par au moins deux personnes.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.3 Les bâtiments, les fluides et énergies, les machines, les équipements de transport et les technologies de l'information et de la communication sont spécifiés et entretenus de manière à ce que les produits et services satisfassent aux exigences convenues.

Comment le prouver: Un plan de maintenance avec les périodicités et les maintenances réalisées par machine, un historique des pannes et réparations, la preuve de la sauvegarde des données et de la disponibilité des logiciels utilisés. Une petite organisation tient une fiche par machine avec les dates de maintenance et une signature, ce qui suffit comme preuve.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.4 Les conditions dans lesquelles se déroulent les processus ont été définies et sont maintenues dès lors qu'elles affectent la conformité du produit. Cela couvre des facteurs physiques tels que la température, la propreté, la maîtrise des décharges électrostatiques, l'éclairage et le bruit, ainsi que des facteurs humains tels que la charge de travail et la fatigue lors des tâches visuelles et de contrôle.

Comment le prouver: Des limites définies par secteur, des enregistrements de surveillance environnementale, de propreté ou de décharges électrostatiques, des enregistrements d'essai des postes ESD, et une règle relative aux pauses et à la durée maximale du contrôle visuel. Les petites organisations en apportent la preuve par un simple relevé de mesure et une brève indication de la plage acceptable et de la personne qui intervient en cas de dépassement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.1 Lorsque des résultats sont mesurés ou surveillés pour démontrer la conformité, les ressources utilisées sont adaptées à la tâche de mesure spécifique, cette adéquation est maintenue, et la preuve en est conservée.

[Document](#)

Comment le prouver: L'affectation de chaque tâche de mesure à un équipement de mesure précisant la tolérance requise et la résolution de l'équipement, une évaluation d'adéquation ou une analyse du système de mesure pour les caractéristiques critiques, et la libération de l'équipement pour utilisation. Un petit organisme documente, pour chaque caractéristique de contrôle, quel équipement est utilisé et pourquoi sa résolution est adéquate par rapport à la tolérance, avec pour règle empirique résolution $\leq$ un dixième de la tolérance.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.2-a Les équipements de surveillance et de mesure sont étalonnés ou vérifiés à des intervalles définis ou avant utilisation par rapport à des étalons raccordés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux, et lorsqu'un tel étalon n'existe pas, la base utilisée pour l'étalonnage est enregistrée.

[Document](#)

Comment le prouver: Des certificats d'étalonnage précisant la traçabilité du laboratoire, un planning d'étalonnage avec les échéances, et pour les étalons internes une définition écrite de la base d'étalonnage. Un petit organisme envoie pieds à coulisse et micromètres à un laboratoire accrédité et classe les certificats par équipement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.2-b Il existe un registre à jour de l'ensemble des équipements de surveillance et de mesure qui indique, pour chaque équipement, l'identification unique, l'emplacement, la périodicité d'étalonnage, la méthode utilisée et les critères d'acceptation, et à partir duquel l'état d'étalonnage peut être connu à tout moment.

[Document](#)

Comment le prouver: Un registre des équipements sous forme de liste ou de base de données avec numéro d'inventaire, échéance et statut, ainsi qu'une vue d'ensemble des équipements en retard. Un petit organisme le tient sous forme d'un tableau avec une ligne par équipement et une colonne pour la prochaine date d'étalonnage, revu mensuellement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.2-c Les équipements de surveillance et de mesure sont identifiés de manière à ce que leur état d'étalonnage soit reconnaissable, ils sont protégés contre les réglages non autorisés, les dommages et la détérioration pendant la manutention, le stockage et le transport, et l'aptitude des logiciels utilisés pour le contrôle est confirmée avant la première utilisation et après toute modification.

Comment le prouver: Une étiquette d'étalonnage ou un code couleur sur l'équipement, des réglages et scellés protégés, des règles de stockage pour les équipements sensibles, et un enregistrement de libération pour les logiciels de contrôle et les programmes de contrôle, version incluse. Un petit organisme résout cela avec une étiquette indiquant la prochaine échéance et une armoire verrouillable pour les équipements de référence.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.2-d Lorsqu'un équipement de mesure est constaté inapte à sa fonction, la validité des résultats de mesure précédemment obtenus avec celui-ci est évaluée. Le produit concerné est identifié, les clients et, si nécessaire, les autorités sont informés, et les actions engagées sont enregistrées.

Comment le prouver: Un enregistrement du constat d'étalonnage avec l'écart observé, une évaluation rétrospective portant sur tous les lots depuis le dernier étalonnage valide, la décision de blocage ou de rappel, et la notification au client. Un petit organisme consigne cela sous forme d'une brève note dans le dossier d'étalonnage nommant l'équipement, l'écart, les commandes concernées et la décision.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.6 Les connaissances dont l'organisme a besoin pour ses processus et pour la conformité du produit ont été déterminées, sont tenues disponibles, et sont délibérément développées lorsque les exigences évoluent, de manière à ne pas reposer sur des personnes isolées.

Comment le prouver: Un recueil d'expérience interne tel que les paramètres de réglage, les notes de fabrication et les enseignements tirés des réclamations, un accès maîtrisé aux sources externes telles que les normes, les spécifications client et les données constructeur, et un dispositif de succession et de transmission pour les connaissances clés. Un petit organisme tient une fiche de connaissances par famille de pièces dans laquelle chaque constat est ajouté après chaque problème.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2-a Pour chaque activité affectant la performance qualité, la compétence nécessaire a été déterminée, les personnes affectées la possèdent effectivement sur la base d'une formation initiale, d'une formation continue ou d'une expérience, et la preuve de cette compétence est conservée, y compris pour les personnes travaillant chez des fournisseurs externes pour le compte de l'organisme.

[Document](#)

Comment le prouver: Un profil d'exigences par activité, des certificats, des qualifications et des habilitations de procédé valides, par exemple pour le soudage, le brasage ou les contrôles non destructifs, et une matrice de compétences avec dates d'échéance. Les petites organisations tiennent une matrice personne, activité, preuve et date d'échéance, et la revoient trimestriellement pour détecter les habilitations expirées.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2-b En cas d'écart de compétence, une action a été engagée, par exemple une formation, un tutorat, une réaffectation ou le recrutement d'une personne dûment qualifiée, et l'efficacité de cette action a été évaluée par la suite.

Comment le prouver: Un plan de formation avec état visé et état réel, des enregistrements de présence, et des vérifications d'efficacité par le biais d'une habilitation pratique, d'un échantillon de travail, d'une double validation ou d'une évaluation du taux de défauts après la formation. Un petit organisme démontre l'efficacité par un premier échantillon de travail validé sous supervision plutôt que par un test.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.3-a Les employés connaissent la politique qualité et les objectifs qualité qui les concernent, comprennent comment leur travail contribue à l'efficacité du système de management, et sont conscients des conséquences du non-respect des exigences du système.

Comment le prouver: Un relevé de briefing avec contenu et signature, la politique et les objectifs du secteur affichés sur le poste de travail, et une brève vérification lors de l'audit interne. Une petite organisation en apporte la preuve par le compte rendu du briefing annuel du personnel accompagné d'une liste de présence.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.3-b Les employés sont conscients de leur contribution à la conformité et à la sécurité du produit ainsi que de l'importance d'un comportement éthique. Cela inclut expressément le droit de signaler des écarts, des dommages et des doutes sur l'authenticité de pièces sans en subir aucun préjudice.

Comment le prouver: Un briefing sur la sécurité du produit, la prévention des corps étrangers et les pièces contrefaites à partir d'exemples propres à l'organisme, un code de conduite avec accusé de réception, et un canal de signalement des préoccupations accompagné de la preuve que les signalements ont donné lieu à un traitement. Un petit organisme couvre cela avec un code de conduite d'une page signé par chaque personne, désignant un contact pour les signalements confidentiels.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.4 Pour la communication interne et externe relative au système de management, il est défini ce qui est communiqué, quand, avec qui, par quel canal et par qui, en particulier en ce qui concerne les objectifs qualité, les écarts, les modifications de produits et de processus, et les retours aux clients et aux autorités.

Comment le prouver: Une matrice de communication avec déclencheur, destinataire, canal, délai et responsable, des comptes rendus de réunions qualité, et la preuve de la notification au client en cas d'écarts et du signalement à l'autorité compétente lorsque requis. Les petites organisations tiennent cela sur une page unique avec quatre colonnes et y définissent le niveau d'escalade pour les réclamations client.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.1 Le système de management comprend les informations documentées explicitement exigées par la norme ainsi que les documents et enregistrements que l'organisme lui-même juge nécessaires à l'efficacité de ses processus, et leur étendue correspond à la taille, à l'activité et à la complexité de l'organisme.

[Document](#)

Comment le prouver: Un registre des documents en vigueur mis en correspondance avec les articles de la norme, et une vue d'ensemble des types d'enregistrements avec leurs durées de conservation. Une petite organisation se gère avec une liste unique indiquant l'intitulé du document, sa version, son responsable et son emplacement de stockage.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.2 Lors de la création et de la mise à jour d'informations documentées, une identification unique avec intitulé, date et indice de révision, un format et un support adaptés, ainsi qu'une revue et une approbation par une personne autorisée sont assurés.

Comment le prouver: Un en-tête de document avec numéro, version, date, auteur et approuvateur, un historique des révisions précisant le motif de la modification, et une mention d'approbation ou une approbation électronique dans le système. Une petite organisation utilise un modèle d'en-tête fixe pour tous les documents et consigne chaque approbation dans une liste centrale des versions.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.3 Les informations documentées sont maîtrisées : elles sont disponibles là où elles sont nécessaires, protégées contre la perte, la modification non autorisée et la perte de confidentialité, les versions obsolètes sont retirées de l'utilisation, les documents d'origine externe tels que les spécifications client et les normes sont identifiés comme tels et tenus à jour, et les durées de conservation sont définies et respectées, y compris lorsque les enregistrements sont détenus par un fournisseur externe.

[Document](#)

Comment le prouver: Un concept d'accès et d'habilitation, une sauvegarde des données avec un test de restauration, un marquage ou un retrait des versions invalides, une liste de référence des exigences client et des normes avec leur indice de révision, un plan de conservation par type d'enregistrement précisant l'emplacement, la durée et le traitement en fin de période, et l'obligation correspondante dans le contrat avec les fournisseurs externes. Une petite organisation gère cela avec un plan de conservation d'une page et la règle selon laquelle seule la version présente sur le lecteur réseau fait foi et selon laquelle les impressions papier portent une date d'impression et sont considérées comme non maîtrisées.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8 Activités opérationnelles : planification, exigences du client et conception

39

8.1-a Les processus de fourniture des produits et services sont planifiés et maîtrisés : les exigences relatives aux produits sont connues, les critères d'acceptation des processus et des produits sont définis, les ressources nécessaires sont affectées, et il existe des enregistrements démontrant que les processus se sont déroulés comme planifié.

[Document](#)

Comment le prouver: Un plan de production ou de commande par travail, des gammes avec points de contrôle et critères d'acceptation, une planification des capacités et des ressources, des fiches suiveuses ou fiches de travail signées et datées à chaque opération. Un petit atelier se contente d'une fiche suiveuse par lot indiquant l'opération, l'opérateur, la date et le résultat du contrôle.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.1-b Les modifications planifiées des processus opérationnels sont examinées et validées avant leur mise en œuvre ; les modifications non planifiées sont examinées a posteriori et leurs conséquences sont maîtrisées. Les processus externalisés et le transfert de travail vers un autre site ou vers un fournisseur externe sont planifiés, maîtrisés et surveillés quant à leur effet sur le produit.

Comment le prouver: Des demandes de modification avec examen et validation, des avis de non-conformité pour les modifications non planifiées, un plan de transfert avec des étapes de qualification et une preuve de premier article sur le nouveau site, une liste des processus externalisés avec les contrôles correspondants. Dans un petit atelier, une fiche de modification d'une page avec motif, impact, validation et vérification d'efficacité suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.1.1 Les processus opérationnels sont couverts par une approche du risque de bout en bout : les responsabilités sont attribuées, les risques sont identifiés et évalués, des actions sont menées au regard de critères d'acceptabilité définis, et l'efficacité de ces actions fait l'objet d'un suivi.

Aviation

Comment le prouver: Un registre des risques par commande ou par ligne de produit avec une échelle d'évaluation, des actions, une échéance, un responsable et un risque résiduel, ainsi que les comptes rendus des revues périodiques. Les petites entreprises tiennent le registre sous forme de feuille de calcul et le passent en revue au lancement de la commande et lors de la revue de direction.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.1.2 L'état valide d'un produit peut être identifié sans ambiguïté à tout moment : les données de configuration sont définies, leurs modifications sont traçables, et il est démontré que l'état livré correspond à l'état libéré.

Aviation

Comment le prouver: Des nomenclatures et des plans avec niveau de révision, un historique des modifications par révision, un tampon de libération, une comparaison de l'état tel que construit par rapport à l'état requis avant la livraison. En l'absence de système dédié, un registre des révisions et des libérations tenu à jour, avec des dossiers protégés en écriture par révision, suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.1.3 La sécurité du produit sur l'ensemble de son cycle de vie est traitée de façon planifiée : les caractéristiques critiques pour la sécurité et les conséquences des défaillances sont évaluées, les mesures correspondantes en conception et en fabrication sont définies, et les événements liés à la sécurité sont signalés et évalués.

Aviation

Comment le prouver: Une évaluation de sécurité ou une analyse des dangers par produit, le repérage des caractéristiques critiques pour la sécurité sur le plan et dans la gamme, une filière de remontée des événements en service avec évaluation. Dans un petit atelier, une courte fiche d'analyse par famille de produits plus une adresse de remontée fixe suffisent.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.1.4 Des mesures de protection efficaces sont en place contre l'utilisation de pièces contrefaites ou non traçables : les achats sont réalisés de préférence auprès de sources approuvées, la preuve d'origine est exigée et vérifiée, le personnel est sensibilisé, et les pièces suspectes sont mises en quarantaine et signalées.

Aviation

Comment le prouver: Une liste des sources approuvées, des certificats avec une chaîne d'approvisionnement ininterrompue pour le matériel de distributeur, un contrôle de réception incluant des vérifications d'authenticité et de plausibilité, une zone de quarantaine avec étiquettes de blocage, des enregistrements de formation. Les petites entreprises achètent directement auprès du fabricant ou d'un distributeur agréé et classent la chaîne d'origine dans l'enregistrement de réception.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.1-a La communication avec le client est définie et couvre les informations relatives au produit, les demandes de renseignements et les commandes y compris leurs modifications, ainsi que les retours et les réclamations.

Comment le prouver: Des devis et accusés de réception de commande, une correspondance ou un système de tickets pour les demandes et modifications, un journal des réclamations avec réception, réponse et clôture. Dans une petite entreprise, un dossier de commande client conservant la communication par ordre chronologique suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.1-b Le traitement de la propriété du client est convenu avec celui-ci, et des dispositions de secours en cas de perturbation de la capacité de livraison sont convenues lorsque cela est requis.

Comment le prouver: L'identification et le stockage séparé de la propriété du client, y compris les plans et données fournis, une notification en cas de dommage, un plan de secours pour la capacité de livraison avec des sources alternatives et des délais de redémarrage. Les petites entreprises limitent le plan de secours à une page avec la personne de contact, la source alternative et le délai de notification.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.2 Avant de s'engager envers le client, toutes les exigences relatives au produit sont déterminées : ce que le client déclare, ce qu'exige l'utilisation prévue, ce qu'exigent la loi et l'autorité de l'aviation, et ce que l'organisme lui-même promet. L'organisme peut démontrer sa capacité à satisfaire ces exigences.

Comment le prouver: Une liste d'exigences ou une spécification par commande, une référence aux règles de navigabilité applicables et à la base de certification, la preuve des propres agréments et habilitations de procédé de l'organisme, une note de faisabilité avant l'envoi du devis. Les petites entreprises utilisent une courte liste de vérification de faisabilité validée par la personne responsable du devis.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.3.1 Chaque commande fait l'objet d'une revue avant acceptation : les exigences du client, y compris les activités de livraison et postérieures à la livraison, les exigences spécifiques, les éléments critiques, les risques opérationnels ainsi que les données contractuelles divergentes ou peu claires sont vérifiés et clarifiés avant l'engagement.

Comment le prouver: Une revue de commande avec une coche par point et une signature, une note sur les divergences résolues entre la demande et le devis, l'identification des exigences spécifiques et des éléments critiques dans le dossier de commande, une référence à l'évaluation des risques associée. Pour les commandes verbales, l'organisme confirme par écrit au client les exigences comprises.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.3.2 Le résultat de la revue de commande et chaque exigence ajoutée au cours de cette revue sont enregistrés.[Document](#)

Comment le prouver: Un formulaire de revue validé ou un statut de libération dans le système de commandes, une note au dossier sur les exigences convenues ultérieurement, un classement avec les documents de commande incluant la date et le responsable.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.4 Si les exigences relatives au produit changent, les documents concernés sont corrigés et toutes les personnes et fonctions impliquées sont informées du changement avant la poursuite des travaux.

Comment le prouver: Un avis de modification avec liste de diffusion et accusé de réception, des documents de commande mis à jour montrant le nouvel état, un marquage de blocage sur les documents remplacés. Dans un petit atelier, une brève note de modification sur la fiche suiveuse, contresignée par la production et le contrôle, suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.1 Pour les produits dont l'organisme est propriétaire de la conception, un processus de conception et développement défini existe. Si la conception est entièrement spécifiée par le client, cette exclusion est justifiée et démontrée dans le domaine d'application.

Comment le prouver: Une procédure de conception avec phases et jalons de libération ou, en cas d'exclusion, la situation contractuelle et documentaire montrant l'autorité de conception du client, ainsi que la justification énoncée dans le domaine d'application du système de management.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.2-a La conception et le développement sont planifiés : les phases, les revues, les étapes de vérification et de validation, les responsabilités et autorités, les interfaces entre les parties impliquées, les ressources nécessaires et l'implication du client et de l'utilisateur sont définies. La preuve requise de l'atteinte des objectifs est déterminée et conservée.

[Document](#)

Comment le prouver: Un plan de développement par projet avec un calendrier de phases, des dates, des rôles et une liste des preuves requises, une matrice de contacts pour les interfaces, un classement des résultats de chaque phase. Les petites entreprises limitent le plan à deux pages avec un tableau de jalons et les responsabilités attribuées.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.2-b Le plan de développement tient compte de la maturité technique, de l'aptitude à la production, à l'essai et à la maintenance, ainsi que des risques qui en découlent. Il est mis à jour lorsque le périmètre, les dates ou les ressources évoluent, et l'avancement est vérifié aux jalons par rapport à des critères de franchissement définis à l'avance.

Comment le prouver: Des révisions de plan mises à jour avec une note de modification, des comptes rendus de jalon avec une liste de critères et la décision de poursuivre, des entrées de risque de développement avec leurs actions. Dans un petit atelier, un relevé de jalon à trois colonnes suffit : critère, atteint, action.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.3 Les éléments d'entrée de la conception sont complets et sans ambiguïté : la fonction et la performance, les exigences légales et réglementaires, les normes applicables et les règles de navigabilité, l'expérience issue de développements similaires antérieurs et les conséquences possibles d'une défaillance sont recueillies. Les éléments d'entrée contradictoires sont résolus, et les éléments d'entrée sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Une liste d'exigences avec l'origine indiquée par ligne, un registre des normes et règles avec leur état d'édition, une évaluation des défauts et réclamations des produits antérieurs, une note sur les contradictions résolues avec date et décideur.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.4 La conception et le développement sont maîtrisés : à des points définis, il est évalué si les résultats satisfont aux éléments d'entrée, si le résultat est apte à l'usage prévu et quels problèmes restent ouverts. Les problèmes identifiés font l'objet d'un suivi jusqu'à leur clôture avec un responsable et une échéance, et les résultats de ces activités sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Des comptes rendus de revue avec les participants, les décisions et une liste d'actions, des preuves de vérification telles que calcul, simulation ou comparaison avec une conception éprouvée, des preuves de validation issues d'une utilisation dans les conditions prévues, un suivi des actions jusqu'à leur clôture.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.4.1

Lorsque la vérification et la validation sont démontrées par des essais, ceux-ci sont planifiés et documentés à l'avance : un plan d'essai avec les méthodes d'essai et les critères d'acceptation, un article d'essai dont la configuration et les conditions de fabrication représentent l'état de production ultérieur, et des moyens d'essai adaptés et surveillés, y compris les logiciels d'essai. L'exécution suit le plan, les résultats sont enregistrés intégralement et évalués par rapport aux critères d'acceptation.

[Document](#)[Aviation](#)

Comment le prouver: Un plan d'essai et une instruction d'essai par élément de preuve, un enregistrement de configuration de l'article d'essai avec niveau de révision et les moyens de production utilisés, la preuve d'étalonnage et de libération pour les moyens d'essai et le logiciel d'essai appliqué, un rapport d'essai avec les données brutes, les écarts et l'évaluation, un tampon de libération. Les petites entreprises font réaliser les essais par un laboratoire accrédité et classent ensemble le bon de commande, le plan d'essai et le rapport.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.5

Les éléments de sortie de la conception satisfont aux éléments d'entrée et sont suffisants pour les étapes suivantes : ils énoncent les critères d'acceptation pour la fabrication et le contrôle, identifient les éléments critiques et les caractéristiques critiques pour la sécurité, et contiennent les données pour l'approvisionnement, la conservation, la maintenance et les pièces de rechange. Les éléments de sortie sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Un jeu de plans et de nomenclatures libéré, une spécification de contrôle avec tolérances et critères d'acceptation, le repérage des éléments critiques sur le plan et dans le plan de contrôle, des documents d'exploitation et de maintenance, une liste de pièces de rechange, un tampon de libération avec date et personne.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.6

Les modifications pendant et après la conception et le développement sont identifiées, examinées et maîtrisées avant leur prise d'effet. L'impact sur les produits déjà fabriqués ou livrés est évalué, les approbations nécessaires du client ou de l'autorité sont obtenues, et la modification, son examen, sa libération et les actions engagées sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Une demande de modification avec une évaluation technique et commerciale, une date d'effectivité et de première application, la preuve de l'approbation du client ou de l'autorité lorsque requise, une évaluation d'impact sur le stock et les unités en service avec une décision de rappel, de retrofit ou de maintien en service, des révisions de plans mises à jour.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.1

Pour les produits, pièces et services achetés qui sont intégrés à votre propre produit ou expédiés directement au client, vous avez défini le niveau de maîtrise nécessaire. Des critères documentés existent pour sélectionner, approuver, surveiller et réévaluer les fournisseurs externes, et les résultats de ces évaluations sont conservés en tant qu'information documentée.

[Document](#)

Comment le prouver: Une procédure d'évaluation des fournisseurs montrant les critères appliqués, des fiches d'évaluation renseignées ou une liste de fournisseurs portant le statut d'approbation et la date, des enregistrements des actions déclenchées par une performance insuffisante. Un petit atelier peut faire cela dans une feuille de calcul unique : par fournisseur, le statut d'approbation, la date d'approbation, la livraison à l'heure, les incidents qualité, la prochaine réévaluation.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.1.1

La responsabilité de la conformité de chaque élément acheté reste à la charge de l'organisme, même lorsque le client impose la source. Un registre des fournisseurs approuvés est tenu, indiquant le périmètre et les limites de chaque approbation, la performance des fournisseurs fait l'objet d'un suivi, les écarts sont escaladés, et les sources imposées par le client ou approuvées par l'autorité sont respectées.

[Document](#)[Aviation](#)

Comment le prouver: Un registre des fournisseurs approuvés avec le périmètre d'approbation, des notes de blocage et leurs dates, une fiche de performance par fournisseur, des lettres d'escalade ou des demandes d'actions correctives avec leur suivi, la preuve dans le bon de commande que la source imposée par le client a été utilisée. En l'absence de système ERP, une feuille de calcul bien tenue et la correspondance fournisseur classée suffisent.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2-a Le type et l'étendue du contrôle exercé sur un fournisseur externe découlent de l'effet que l'élément acheté a sur la sécurité du produit, la conformité et les exigences du client. Les processus externalisés restent à l'intérieur de votre propre système de management, et le passage de la commande ne transfère pas la responsabilité au fournisseur.

Comment le prouver: Une classification des risques des pièces ou familles d'articles avec la méthode de maîtrise qui en découle, par exemple libération de premier article, contrôle à cent pour cent, échantillonnage ou revue des certificats. Pour les processus externalisés tels que le traitement thermique ou le traitement de surface, la preuve qu'ils figurent sur votre propre cartographie des processus.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2-b Des activités de vérification sont définies pour confirmer la conformité d'une livraison avant son utilisation, par exemple un contrôle de réception, une revue des certificats et rapports d'essai, ou des audits chez le fournisseur. L'approvisionnement en cascade est maîtrisé, et les exigences sont déployées tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Comment le prouver: Une instruction de contrôle de réception avec l'étendue du contrôle par classe de risque, des enregistrements de contrôle indiquant le lot et le contrôleur, des certificats matière et des déclarations de conformité dans le dossier de commande, des rapports d'audit ou des confirmations du fournisseur que les exigences ont été déployées vers ses propres sous-traitants.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.3 Les documents d'achat précisent intégralement ce que le fournisseur doit livrer et respecter : le produit et le processus, les spécifications et niveaux de révision applicables, les exigences d'approbation du produit, des méthodes et des équipements, la qualification du personnel, la notification des non-conformités et des modifications, la conservation des enregistrements, et le droit d'accès aux locaux et aux documents pour l'organisme, le client et l'autorité. Les informations sont revues quant à leur adéquation avant la libération de la commande.

Comment le prouver: Un exemple de bon de commande comportant toutes les mentions obligatoires, un accord d'assurance qualité ou un contrat cadre référencé comme document applicable, une note de libération montrant qu'une seconde personne a vérifié la commande. Un petit atelier conserve un bloc de texte fixe dans le formulaire de commande et coche les points avant l'envoi.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1-a La production et la prestation de service se déroulent dans des conditions maîtrisées. Cela signifie que des informations documentées sur les caractéristiques requises et les résultats à atteindre sont disponibles, que des moyens de surveillance et de mesure adaptés sont à disposition, que la surveillance et le contrôle ont lieu à des étapes définies, que l'infrastructure et l'environnement sont adaptés, que le personnel est compétent et, si nécessaire, spécifiquement habilité, et que des actions de prévention de l'erreur humaine sont en place.

[Document](#)

Comment le prouver: Des plans de travail et de contrôle listant les caractéristiques, tolérances et étapes de contrôle, des enregistrements de compétence et d'habilitation du personnel, des enregistrements de contrôle aux étapes définies, une description de la prévention des erreurs utilisée telle que des montages, des doubles vérifications ou des listes de vérification aux points critiques.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1-b Les documents de fabrication et de contrôle en vigueur sont présents au poste de travail avec l'indice de révision actuel, les éléments critiques et les caractéristiques clés y sont clairement identifiés et font l'objet d'une surveillance. Les dommages par corps étrangers sont prévenus de façon systématique, les fluides et énergies tels que l'air comprimé, l'eau ou le gaz de protection sont surveillés, et les équipements sont entretenus selon un plan.

Comment le prouver: Une gamme ou fiche suiveuse avec la séquence des opérations, l'indice de révision et le plan, l'identification des caractéristiques clés dans le plan et dans le plan de contrôle avec les valeurs mesurées enregistrées, des règles de propreté et de prévention des corps étrangers pour les zones concernées avec la preuve des vérifications, un plan et un historique de maintenance des machines, des rapports d'essai pour les fluides.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.1

Les équipements, montages, outillages et logiciels de contrôle utilisés pour confirmer la conformité du produit sont validés avant leur première utilisation et sont revérifiés par la suite à des intervalles définis. Le stockage, la maintenance, l'indice de révision et l'état sont régis par des règles, et toute modification du logiciel déclenche une nouvelle confirmation.

[Document](#)[Aviation](#)

Comment le prouver: Un registre des montages, calibres et programmes de contrôle en service avec leur niveau de version, des rapports de validation et de revérification périodique avec date et résultat, une note de libération après une modification logicielle, des règles de stockage et de maintenance. Un petit atelier tient une fiche outillage par montage indiquant la libération initiale, les vérifications périodiques et toute note de blocage.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.2

Les processus dont le résultat ne peut être totalement vérifié par une surveillance ou une mesure ultérieure, par exemple le soudage, le collage, le traitement thermique, le traitement de surface ou les contrôles non destructifs, sont qualifiés à l'avance. La qualification couvre la méthode, l'équipement et le personnel qui les met en œuvre, les paramètres définis sont tenus et enregistrés, et une requalification est effectuée après tout changement ou expiration de validité.

[Document](#)[Aviation](#)

Comment le prouver: Une qualification de procédé pour chaque procédé spécial avec la fenêtre de paramètres, une qualification d'équipement, des certificats individuels avec date d'expiration, des relevés de paramètres en cours ou des courbes de four par lot, une vue d'ensemble des échéances de requalification. Lorsque le procédé est sous-traité, la preuve de qualification du fournisseur s'applique.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.3

Avant la libération en série, un premier article représentatif démontre que le processus de production prévu, utilisant les machines, outillages, programmes et documents prévus, satisfait à toutes les caractéristiques requises. Le contrôle du premier article est documenté intégralement et est répété après des modifications significatives de la conception, du processus, de l'équipement, du site ou du fournisseur, et après une longue interruption de production.

[Document](#)[Aviation](#)

Comment le prouver: Un rapport de contrôle du premier article comparant, caractéristique par caractéristique, la valeur requise à la valeur réelle, une référence à l'indice de révision du plan, au numéro d'outil et de programme, des certificats matière et des rapports de procédés spéciaux, une note de libération. Le déclencheur de chaque répétition est enregistré afin que les raisons restent traçables.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.2-a

Les produits et pièces sont identifiés de façon unique tout au long du flux, et l'état de contrôle est visible à tout moment, c'est-à-dire si un élément est non contrôlé, libéré ou bloqué. L'identification résiste au reconditionnement, au fractionnement des lots et au transfert entre secteurs.

Comment le prouver: Une règle d'identification listant les moyens utilisés, par exemple fiche suiveuse, étiquette, marbre ou tampon, un plan de zone montrant les zones de quarantaine repérées, des photographies ou une note de visite issue de l'audit interne comme preuve que la pratique est effectivement appliquée.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.2-b

La traçabilité est assurée dans l'étendue définie : une pièce livrée peut être retracée jusqu'à son lot matière, son lot de production, les processus utilisés et les enregistrements de contrôle associés, et dans l'autre sens, un lot peut être retracé vers l'avant jusqu'aux ensembles et aux clients auxquels il a été destiné. Les enregistrements nécessaires à cet effet sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Un système de numéros de lot ou de série, une fiche suiveuse avec certificat matière et numéro de lot, un bon de livraison portant la référence du lot, la preuve d'un exercice de traçabilité mené dans les deux sens avec date et temps écoulé. Un dossier papier par lot satisfait à cela tant qu'il est tenu sans lacune et peut être retrouvé.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.3	La propriété appartenant aux clients ou aux fournisseurs externes lorsqu'elle se trouve dans vos locaux, telle que le matériau fourni, les outillages, les montages, les équipements de mesure, les logiciels, la propriété intellectuelle et les données personnelles, est identifiée, protégée et vérifiée quant à son adéquation. Toute perte, tout dommage ou toute inadéquation est signalé au propriétaire et enregistré.	Document
Comment le prouver: Un registre de la propriété fournie avec le propriétaire, l'emplacement et l'état, un enregistrement de vérification à réception pour l'élément fourni, une lettre de notification au client en cas de dommage avec date et réponse. Les plans et données remis par le client relèvent également de ce registre.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.5.4	Les produits sont manutentionnés, conditionnés et conservés pendant la fabrication, le stockage et l'expédition de manière à ce que leur conformité soit maintenue. Les matériaux à durée de vie limitée ou sensibles au vieillissement sont gérés avec une date de péremption et le stock le plus ancien est consommé en premier, et les pièces sensibles sont protégées contre les dommages, la contamination et les décharges électrostatiques.	
Comment le prouver: Des instructions de stockage et de conditionnement, une liste d'inventaire des matériaux à durée de vie limitée avec date de péremption et règle de quarantaine, la preuve des conditions de stockage telles que des relevés de température ou d'humidité, le repérage des zones pour les dispositifs sensibles aux décharges électrostatiques. Pour un petit atelier, une étiquette de rayonnage avec la date de péremption plus une vérification visuelle mensuelle signée avec date et initiales suffisent.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.5.5	L'étendue des activités postérieures à la livraison est déterminée et tient compte des risques, de la durée de vie en service, des exigences du client, des obligations légales et des retours du terrain. L'approvisionnement en pièces de rechange, la réparation, le support technique ainsi que le recueil et l'analyse des réclamations et des événements en service sont régis par des règles, et les constats alimentent en retour la conception et la fabrication.	
Comment le prouver: Une disposition contractuelle couvrant les services postérieurs à la livraison, un registre des pièces de rechange référencé au même standard de fabrication, des réclamations en service avec leur analyse et les actions qui en découlent, la preuve du retour donné au client. Les obligations de signalement envers le client ou l'autorité sont enregistrées avec leurs délais.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.5.6	Les modifications de la production et de la prestation de service, par exemple du matériau, de la méthode, de l'outillage, de l'équipement, du logiciel, du site ou du fournisseur, sont évaluées et approuvées avant leur mise en œuvre afin que la conformité soit maintenue. Lorsque l'approbation du client ou de l'autorité est requise, celle-ci est obtenue avant la mise en œuvre. L'évaluation, la personne ayant approuvé et les actions engagées sont enregistrées.	Document
Comment le prouver: Une demande de modification avec une évaluation de l'effet sur le produit, le processus et le besoin d'un nouveau premier article, une signature d'approbation avec date, l'approbation du client ou de l'autorité dans le dossier, une référence aux documents mis à jour en conséquence et au contrôle du premier article répété.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.6	Un produit n'est libéré vers le client qu'une fois que tous les contrôles et preuves planifiés sont présents et satisfaits. Une libération anticipée n'intervient qu'avec l'approbation d'une fonction autorisée et, si requis, du client. L'enregistrement de libération démontre la conformité et indique quelle personne autorisée a libéré l'élément. Lorsqu'un certificat de l'autorité ou du client est requis, il est expédié avec le produit.	Document
Comment le prouver: Un enregistrement de contrôle final avec les résultats au regard de la liste de contrôle, un tampon ou une signature de libération de la personne autorisée, une liste du personnel autorisé à libérer indiquant l'étendue de chaque autorisation, un certificat de conformité ou un certificat de libération de l'autorité accompagnant le bon de livraison. Chaque libération anticipée est enregistrée avec l'approbateur et le motif.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		

- 8.7.1 Les éléments de sortie non conformes sont détectés, identifiés et isolés afin qu'ils ne puissent pas être utilisés ou expédiés de façon involontaire. Une personne autorisée décide de leur devenir, et les décisions possibles sont la correction, le rejet, la maîtrise, l'information du client ou la mise au rebut. L'utilisation en l'état ou la réparation ne sont autorisées qu'avec l'approbation de la fonction autorisée et, si requis, du client, et les pièces mises au rebut sont rendues inutilisables. Après une correction, l'élément est de nouveau contrôlé.**

Comment le prouver: Une zone ou un magasin de quarantaine clairement signalé, une étiquette de blocage sur l'élément, un enregistrement de décision avec nom et date, une dérogation client dans le dossier, la preuve de la mise au rebut, un enregistrement de recontrôle après retouche. Le cercle des personnes autorisées à décider est nommé explicitement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

- 8.7.2 Pour chaque non-conformité, il est enregistré en quoi elle consiste, quelle action a été menée, si une dérogation a été accordée et qui a décidé. Les enregistrements peuvent être analysés afin que les schémas de défauts récurrents deviennent visibles et alimentent les actions correctives.**

[Document](#)

Comment le prouver: Un rapport de défaut ou de non-conformité par cas avec description, quantité, action, décideur et date, une analyse de synthèse par type de défaut et fréquence, un lien vers les actions correctives engagées à partir de celui-ci. Une feuille de calcul bien tenue avec une ligne par cas suffit tant que l'analyse et le lien restent possibles.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9 Mesure, contrôle et évaluation de la performance

11

- 9.1.1-a Il est défini quels paramètres du système de management de la qualité et des processus sont surveillés et mesurés, par quelles méthodes cela est réalisé, à quels points la mesure a lieu et quand les résultats sont analysés.**

Comment le prouver: Une vue d'ensemble des indicateurs avec une définition pour chacun : source des données, méthode de mesure, périodicité de mesure, responsable, date d'analyse. Une petite entreprise se contente d'un tableau unique comportant un indicateur par ligne et la valeur mensuelle inscrite en regard.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

- 9.1.1-b L'efficacité et la performance du système de management de la qualité sont appréciées sur la base de ces mesures, et les résultats de la surveillance sont conservés en tant qu'information documentée.**

[Document](#)

Comment le prouver: Des analyses conservées telles que des rapports mensuels, des fiches d'indicateurs ou des tableaux de bord imprimés portant une date. L'historique importe : les versions antérieures restent traçables de manière à rendre visible une tendance et non seulement le chiffre actuel.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

- 9.1.2-a La perception des clients quant au degré de satisfaction de leurs exigences est surveillée en continu, et il est établi de quelles sources provient cette information et comment elle est analysée.**

Comment le prouver: Des analyses issues d'enquêtes clients, des propres évaluations fournisseurs du client, des scorecards issues des portails clients, des notifications de réclamations, des comptes rendus de réunions avec les clients. Une entreprise ayant peu de clients documente à la place un bref entretien de retour structuré par client et par an.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.1.2-b La satisfaction du client est appréhendée non seulement par des opinions mais par des données de performance objectives telles que le taux de défauts du produit livré, la livraison à l'heure, le nombre de réclamations et d'actions correctives exigées, et les retours sur les perturbations de livraison, et des actions d'amélioration sont dérivées de ces données.

Comment le prouver: Un ensemble d'indicateurs par client : livraison à l'heure en pourcentage, taux de défauts des pièces livrées, nombre de réclamations client, nombre d'actions correctives exigées, chacun avec une valeur cible et une valeur réelle. Lorsque la cible n'est pas atteinte, une entrée d'action associée. Lorsque le client fournit sa propre scorecard, il suffit de l'adopter et d'y ajouter une colonne d'actions propre.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.1.3-a Les données recueillies sont analysées et évaluées afin d'aboutir à des conclusions sur la conformité du produit, la satisfaction du client, la performance des processus, l'efficacité des actions menées face aux risques et opportunités, la performance des fournisseurs externes, et le besoin d'amélioration du système.

Comment le prouver: Un document d'analyse qui condense les données brutes en conclusions, par exemple un rapport qualité trimestriel avec des courbes de tendance et une appréciation écrite pour chaque indicateur. Ce qui compte est la phrase d'appréciation, pas le chiffre seul : ce que signifie la tendance et si elle est acceptable.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.1-a Des audits internes ont lieu à des intervalles planifiés et examinent deux points : si le système de management de la qualité est conforme aux propres exigences de l'organisme et aux exigences de la norme, et s'il est effectivement mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

Comment le prouver: Un programme d'audit annuel avec des dates, et des rapports d'audit qui répondent séparément aux deux questions. Un audit qui se limite à un recoupement documentaire ne démontre pas l'efficacité : le rapport doit contenir des observations relevées en production ou sur le terrain.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.2-a Un programme d'audit est établi et, dans la définition de la fréquence et du périmètre des audits, tient compte de l'importance des processus concernés, des changements dans l'activité, des retours des clients et des résultats des audits précédents, de sorte que les secteurs critiques soient audités plus fréquemment que les secteurs non critiques.

[Document](#)

Comment le prouver: Le programme d'audit sous forme de matrice pluriannuelle ou annuelle, avec les processus en lignes et les mois en colonnes, complétée d'une courte colonne indiquant le motif de la fréquence retenue. Il doit être visible qu'un processus faisant l'objet de nombreuses réclamations revient plus fréquemment.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.2-b Pour chaque audit individuel, les objectifs, les critères et le périmètre sont définis, les auditeurs sont sélectionnés de façon à ne pas auditer leur propre secteur de travail, et les résultats sont rapportés à la direction concernée.

[Document](#)

Comment le prouver: Un plan d'audit par date précisant l'objectif, les critères et le périmètre, la preuve de la compétence de l'auditeur et une déclaration d'indépendance, et le rapport d'audit avec sa liste de diffusion. Les petites entreprises assurent l'indépendance par un échange collégial entre deux secteurs ou par le recours à un auditeur externe rémunéré à l'heure.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.2-c Les constats sont corrigés sans délai excessif, le traitement des causes fait l'objet d'un suivi, et l'efficacité des actions engagées est vérifiée avant la clôture d'un constat.

Comment le prouver: Une liste d'actions jointe au rapport d'audit avec responsable, échéance, statut et un champ pour la vérification d'efficacité incluant la date et le vérificateur. Un constat simplement marqué comme réalisé, sans que personne n'ait contresigné la preuve, compte comme ouvert dans l'audit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.2-a

La direction revoit le système de management de la qualité à des intervalles planifiés et s'appuie sur un ensemble fixe d'éléments d'entrée : l'état des actions issues de la revue précédente, les changements dans l'environnement, la satisfaction du client et les retours des parties intéressées, l'atteinte des objectifs, la performance des processus et la conformité du produit, les non-conformités et les actions correctives, les résultats des audits, la performance des fournisseurs externes, la situation des ressources, l'efficacité des actions menées face aux risques et opportunités, et les opportunités d'amélioration.

Comment le prouver: Un ordre du jour fixe pour la revue de direction qui reprend ces points comme structure, ainsi que les éléments d'entrée à l'appui tels que le rapport d'indicateurs, la synthèse des audits, la vue d'ensemble des réclamations et l'évaluation des fournisseurs. Dans les petites entreprises, une réunion d'une demi-journée une fois par an suffit, à condition que l'ordre du jour soit traité intégralement et consigné dans un compte rendu.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.3-a

La revue produit des décisions et des actions relatives aux opportunités d'amélioration, aux éventuelles modifications nécessaires du système et aux besoins en ressources, et ces résultats sont conservés en tant qu'information documentée.

[Document](#)

Comment le prouver: Un compte rendu de revue de direction avec date, participants, les éléments d'entrée traités et une section décisions clairement séparée : pour chaque décision, l'action, le responsable, l'échéance et l'engagement de ressources. Le compte rendu est approuvé par la direction et est repris comme point de statut lors de la réunion suivante.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10 Amélioration : traitement des non-conformités et progression du système

5

10.1

L'organisme recherche activement des opportunités d'amélioration et met en œuvre celles qu'il retient, de sorte que les exigences du client soient satisfaites de façon plus fiable, que les défauts et leurs effets soient réduits et que le système de management de la qualité gagne en efficacité, en couvrant les produits et services ainsi que les processus sous-jacents.

Comment le prouver: Un journal des améliorations ou un plan d'actions montrant le déclencheur, la personne responsable, l'échéance et le résultat, étayé par des exemples issus des retours clients, de l'analyse des rebuts ou des indicateurs de processus montrant l'origine de chaque amélioration. Un petit organisme tient cela comme un tableau unique tenu à jour dans lequel affluent les réclamations, les défauts internes et les idées du terrain, de sorte qu'il reste visible ce qu'il est advenu de chacune d'elles.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.2.1-a

Lorsqu'une non-conformité survient, y compris celle issue d'une réclamation client, elle est d'abord contenue et ses conséquences sont traitées, le produit concerné est sécurisé, puis il est évalué s'il est nécessaire d'éliminer la cause afin que le cas ne se reproduise pas ou n'apparaisse pas ailleurs. L'analyse de cause racine considère explicitement également l'influence des facteurs humains.

Comment le prouver: Un rapport de défaut ou un enregistrement de réclamation avec l'action immédiate menée, un avis de blocage pour les pièces concernées et une analyse de cause racine traçable telle que les 5 pourquoi ou Ishikawa, dans laquelle les conditions de travail, l'instruction, l'équipe et la pression temporelle ont également été examinées. Les petites organisations utilisent un formulaire d'une page par cas avec les champs ce qui s'est passé, ce qui a été fait immédiatement, pourquoi cela s'est produit, ce qui empêche la récurrence, cela a fonctionné.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.2.1-b

Les actions correctives décidées sont mises en œuvre dans les délais, leur efficacité est vérifiée par la suite, et l'enseignement tiré est transféré vers des processus, produits et postes de travail comparables. Lorsque cela crée un besoin, les risques et opportunités, les descriptions de processus et le système de management lui-même sont ajustés. Si la cause relève d'un fournisseur externe, l'action corrective est exigée de ce fournisseur et sa mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Comment le prouver: Un suivi des actions avec échéance prévue et échéance réelle, une vérification d'efficacité avec date et critère d'acceptation, par exemple absence de récurrence sur une quantité ou une période définie, une note sur le transfert vers des familles de pièces similaires, ainsi que la notification au fournisseur avec sa réponse et son évaluation. Pour un petit organisme, une colonne efficacité vérifiée le, avec des initiales, dans le même tableau suffit, avec un bref courriel au fournisseur fixant un délai et la réponse classée.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.2.2

Une information documentée existe pour chaque non-conformité et pour les actions menées en réponse : la nature de la non-conformité, les actions menées et leur résultat. Cette information documentée peut être retrouvée, de sorte que les schémas récurrents soient reconnus et puissent être évalués lors de l'audit interne et de la revue de direction.

[Document](#)

Comment le prouver: Un registre courant des non-conformités et actions avec un numéro unique par cas, une référence à la commande, la pièce ou le processus, la date, la personne responsable, le statut et le résultat d'efficacité, ainsi que les enregistrements individuels associés. Un tableau tenu à jour avec une référence de classement suffit ; ce qui compte est que chaque cas puisse être retrouvé sans devoir fouiller dans une messagerie.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.3

L'organisme fait continuellement progresser la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la qualité, et utilise les résultats de l'analyse et de l'évaluation ainsi que les conclusions de la revue de direction pour reconnaître où une action est nécessaire ou où des opportunités restent inexploitées.

Comment le prouver: Le compte rendu de revue de direction avec les décisions d'amélioration qui en découlent, une évaluation de tendance des indicateurs clés sur plusieurs périodes, par exemple le taux de réclamations, la livraison à l'heure ou le coût des rebuts, ainsi qu'une comparaison entre la cible et la valeur réelle avec les initiatives engagées à partir de celle-ci. Dans un petit organisme, une synthèse annuelle avec trois à cinq indicateurs et les conséquences qui en découlent démontre de façon crédible la progression continue.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification