

AERONAUTIQUE un monde EXIGEANT



LES ENJEUX DES DEMARCHES QUALITE

1

NEDELEC Consultant-Aéro
01/04/2019

2

► Aviation civile

► Aviation militaire

► Spatial



4

- ▶ Une industrie devant répondre à des **exigences de sécurité incontournables et strictes** afin de garantir :
 - ▶ SECURITE des personnes transportées
 - ▶ SECURITE des personnes survolées
 - ▶ SECURITE des aéronefs
- ▶ → industrie régie par des **réglementations** civiles ou militaires (DGAC ou DGA)

NEDELEC Consultant-Aéro 01/04/2019

5

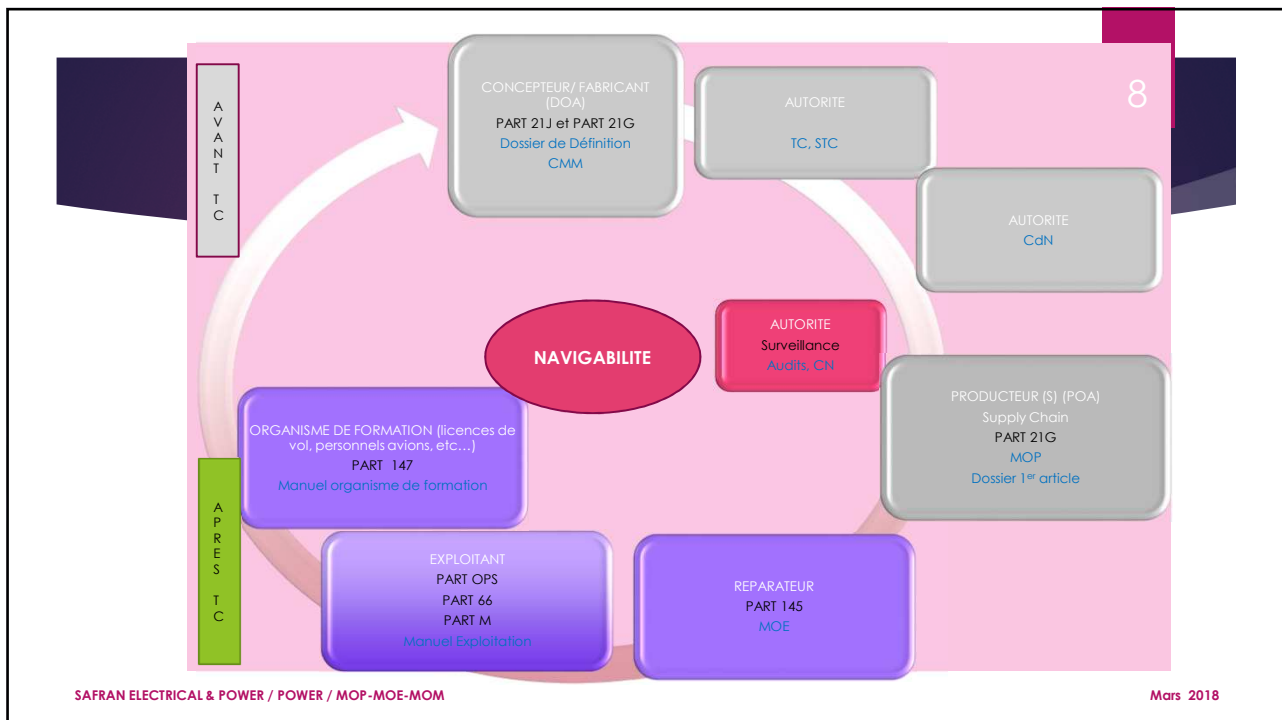
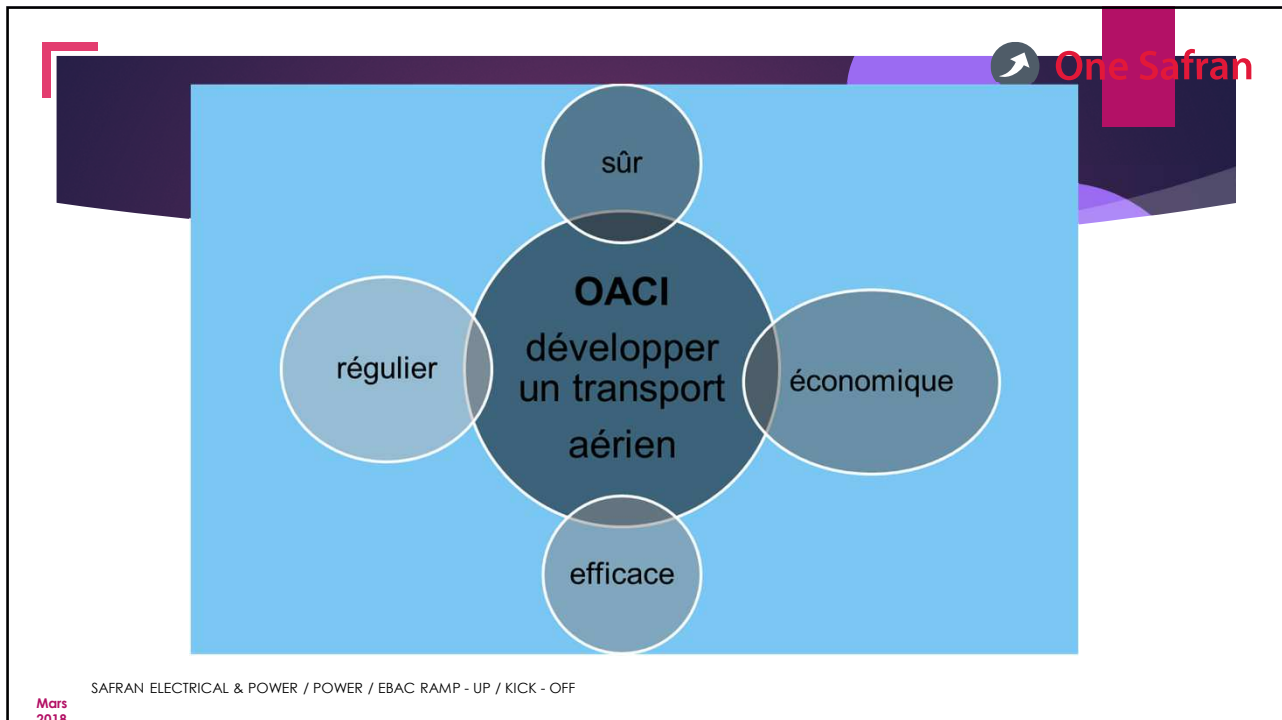
LES PARTENAIRES

- ▶ **Constructeurs** d'aéronefs, moteurs, équipements de bord
- ▶ **Fabricants** (organismes de production)
- ▶ **Exploitants** (compagnies aériennes, bases militaires)
- ▶ **Réparateurs** (Organismes d'entretien)

6

LES REGLEMENTATIONS

- ▶ Une Industrie encadrée et surveillée par les **Règlementations**



9

- ▶ Fabrication ou Réparation Aéronautique
- ▶ Civile ou Militaire



l'Organisme doit mettre en place un **Système Qualité** :

- ❑ **Géré**
- ❑ **Maîtrisé**
- ❑ **Rigoureux**



11

L'industrie a créé l'IAQG (International Aerospace Quality Group), constitué de représentants de sociétés de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense des Amériques, d'Asie/du Pacifique et d'Europe, pour réaliser des améliorations significatives de la qualité et des réductions de coût tout au long de la chaîne de la valeur.



EN 9100 v. 2016

12

EN 9100

- ▶ EN 9100 v. 2016 = ISO 9001 v. 2015 + exigences réglementaires
- ▶ EN 9110 : Maintenance
- ▶ EN 9120 : Distribution de pièces

13

Satisfaction du client



améliorer continuellement, des produits et services sûrs et fiables qui répondent ou vont au-delà des exigences applicables du client ainsi que des exigences légales et réglementaires

14

Mondialisation et diversité des exigences



Les organismes doivent relever le défi qui consiste à acheter des produits et services à des prestataires externes dans le monde entier et à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement.

15

Quelques exemples d'exigences attendues par les clients afin de préserver la sécurité des aéronefs :

- ▶ **Pièce contrefaite**
- ▶ **Éléments critiques**
- ▶ **Caractéristiques-clés**
- ▶ **Sécurité du produit**
- ▶ **Exigences spéciales**

(des exigences de performance imposées par le client qui sont à la limite des possibilités de l'industrie, ou des exigences déterminées par l'organisme comme étant à la limite de ses capacités techniques ou de celles de ses procédés).

16

- ▶ La direction doit nommer un **membre dédié de l'encadrement** de l'organisme, désigné représentant de la direction, ayant la responsabilité et l'autorité de la surveillance des exigences (Responsable Qualité)



- ▶ Le représentant de la direction doit avoir **l'indépendance organisationnelle** et le libre accès à la direction pour résoudre les problèmes relatifs au management de la qualité.

17

7- RESSOURCES HUMAINES

- ▶ **Compétences** : revue périodique des compétences nécessaires
- ▶ **Sensibilisation** : informations documentées du SMQ / contribution à la conformité du produit ou du service/ contribution à la sécurité du produit/ l'importance d'un comportement éthique.

18

8- REALISATION ACTIVITES OPERATIONNELLES

- ▶ Selon la nature du produit et les exigences spécifiées, les techniques statistiques peuvent être utilisées pour contribuer à :
 - **la vérification de la conception** (par exemple, fiabilité, maintenabilité, sécurité du produit),
 - **la maîtrise du procédé** :
 - sélection et vérification des caractéristiques-clés ;
 - mesures de la capacité du procédé ;
 - maîtrise statistique du procédé ;
 - plan d'expériences.
 - la vérification ;
 - l'analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité.

19

- ▶ **exigences** relatives aux produits et services
- ▶ **ponctualité de livraison** des produits et services

- ▶ **Gestion des risques** liés aux activités opérationnelles
- ▶ **Gestion de configuration**
- ▶ **Sécurité du produit**
- ▶ **Prévention des pièces contrefaites**

- ▶

20

- ▶ **risques liés aux activités opérationnelles** (par exemple : nouvelle technologie, aptitude et capacité à produire, délais de livraison réduits) doivent être identifiés.
- ▶ conséquences potentielles des **obsolescences** (par exemple, matières, procédés, composants, équipements, produits).
- ▶ démontrer que la **qualification du produit** a été réalisée. Enregistrement conservé
- ▶ **informations documentées** exigées pour accompagner les produits et services sont présentes **lors de la livraison**.

21

9- EVALUATION PERFORMANCES

- ▶ Les informations qui doivent être surveillées et utilisées pour l'évaluation de la satisfaction du client
- ▶ doivent inclure, mais sans s'y limiter, la conformité du produit et du service, le respect des délais de livraison,
- ▶ les réclamations du client et les demandes d'actions correctives.
- ▶ Pour améliorer la satisfaction du client, l'organisme doit développer et mettre en oeuvre des plans d'actions traitant des anomalies identifiées lors de ces évaluations, y compris celles liées aux facteurs humains, le cas échéant,
- ▶ et doit évaluer l'efficacité des résultats obtenus.

NEDELEC Consultant-Aéro

01/04/2019

22



NEDELEC Consultant-Aéro

01/04/2019



25



NEDELEC Consultant-Aéro

01/04/2019

26

MERCI DE VOTRE ATTENTION

NEDELEC Consultant-Aéro

01/04/2019