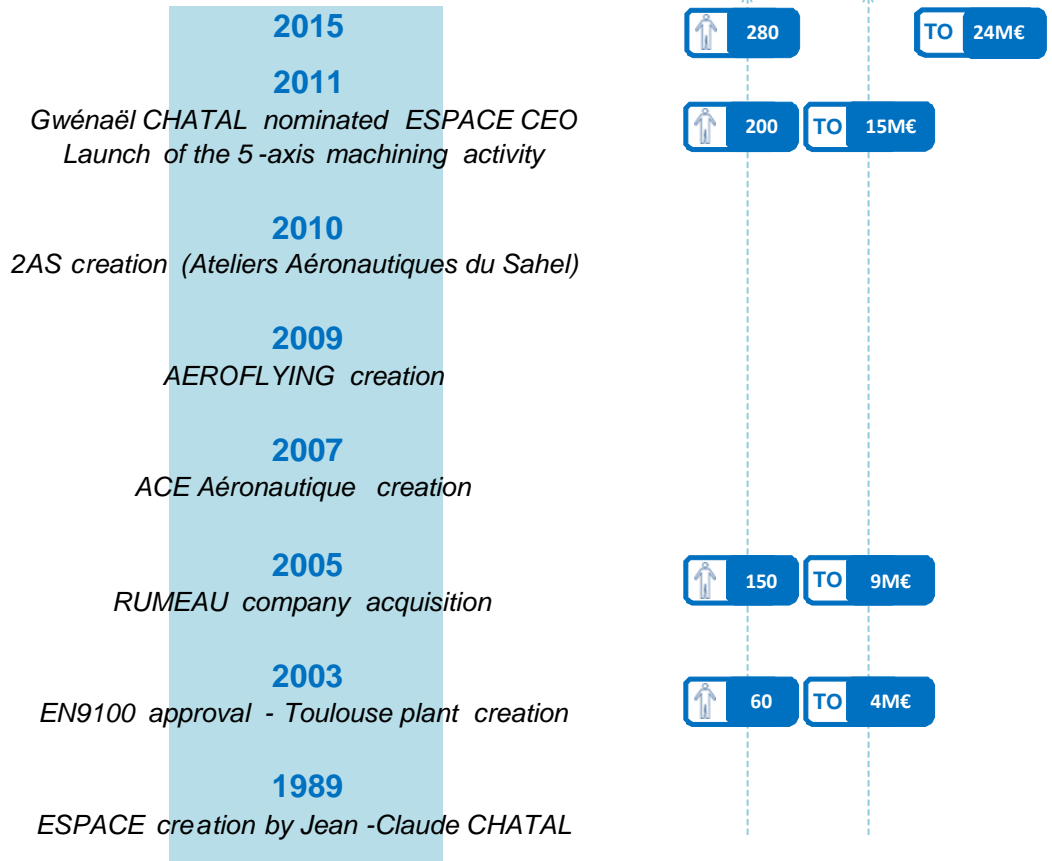
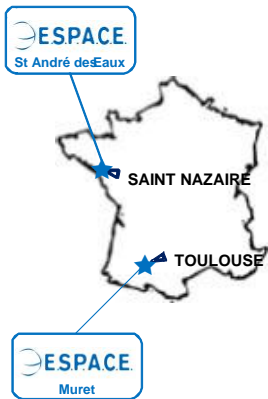




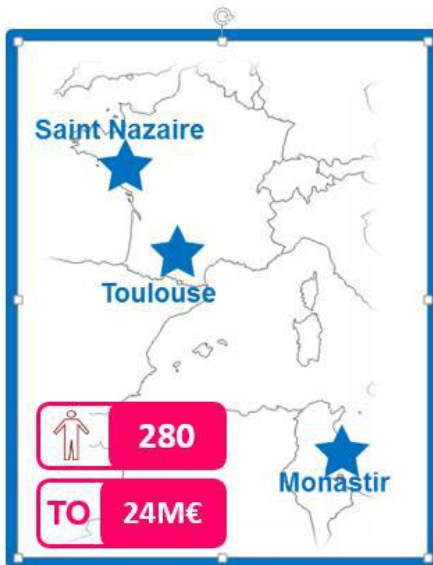
<b>1.</b>	<b>FICHE D'IDENTITE ET HISTORIQUE</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>	<b>7</b>
2.1	Exigences générales	7
2.1.1	Cartographie des processus	7
2.1.2	Analyse de risque	8
2.2	EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION	8
2.2.1	Généralités	8
2.2.2	Manuel qualité	8
2.2.3	Maîtrise des documents et des enregistrements	9
2.3	GESTION DE LA CONFIGURATION	9
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILITE DE LA DIRECTION</b>	<b>9</b>
3.1	Engagement de la direction	9
3.2	Ecoute client	9
3.3	Droit d'accès	9
3.4	Politique qualité	9
3.5	Objectifs qualité	10
3.6	Responsabilité et autorité	10
3.7	Représentant de la Direction	10
3.8	Revue de Direction	10
<b>4.</b>	<b>MANAGEMENT DES RESSOURCES</b>	<b>11</b>
4.1	Mise à disposition des ressources	11
4.2	Ressources humaines – Compétence - Formation	11
4.2.1	Généralité	11
4.2.2	Communication	11
4.3	Infrastructure	12
<b>5.</b>	<b>REALISATION DU PRODUIT</b>	<b>12</b>
5.1	Planification de la réalisation du produit	12
5.2	Gestion des commandes	12
5.3	Communication avec les clients	12
5.4	Achats	12
5.4.1	Sélection et évaluation des fournisseurs et des sous-traitants	12
5.4.2	Vérification des produits achetés	12
5.5	Production et préparation du service	13
5.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service	13
5.5.2	Validation des processus de production et de préparation du service	13
5.5.3	Identification et traçabilité	14
5.5.4	Propriété du client	14
5.6	Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure	14
<b>6.</b>	<b>MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION</b>	<b>14</b>
6.1	Généralités	14
6.2	Surveillance et mesures	15
6.2.1	Satisfaction du client	15
6.2.2	Audit interne	15
6.2.3	Surveillance et mesure des processus	15
6.2.4	Surveillance et mesure du produit	15
6.2.5	Revue premier article (FAI)	15
6.2.6	Analyse de risque	15
6.3	Maîtrise du produit non conforme	16
<b>7.</b>	<b>GESTION DU MANUEL QUALITE</b>	<b>16</b>
7.1	Diffusion et archivage	16
<b>8.</b>	<b>Matrice de conformité EN9100</b>	<b>17</b>

**1. FICHE D'IDENTITE ET HISTORIQUE**

<b>Fiche d'identité</b>	
Date création :	1989
Forme juridique	SAS
Siret	349 307 959 00016 APE 353B
Adresse site 1	BP 6 – ZA des pedras – 44117 Saint André des Eaux Tél. : 02 40 45 93 26 – Fax : 02 40 45 94 66
Adresse site 2	ZI du Marclan - 20 rue du Marclan - 31600 Muret Tél. : 05 61 80 22 18 – Fax. : 05 61 54 30 52
PDG	Gwénaél CHATAL
Directeur Qualité Système	Alain PLISSONNEAU <a href="#">AI-GRAMS-L310301-C</a>
Responsables Qualité Produit	Arnaud PERRIER (site 1) – Viviane LLOBERA (site 2)



## ESPACE EN BREF



Assemblage & Equipement

Tôlerie fine

Usinage de haute précision

Soudure TIG

Contrôle 3D

Programme ULM Sensation

**Spécialiste Speedshop**

**Procédés spéciaux**

*Cofondateur*



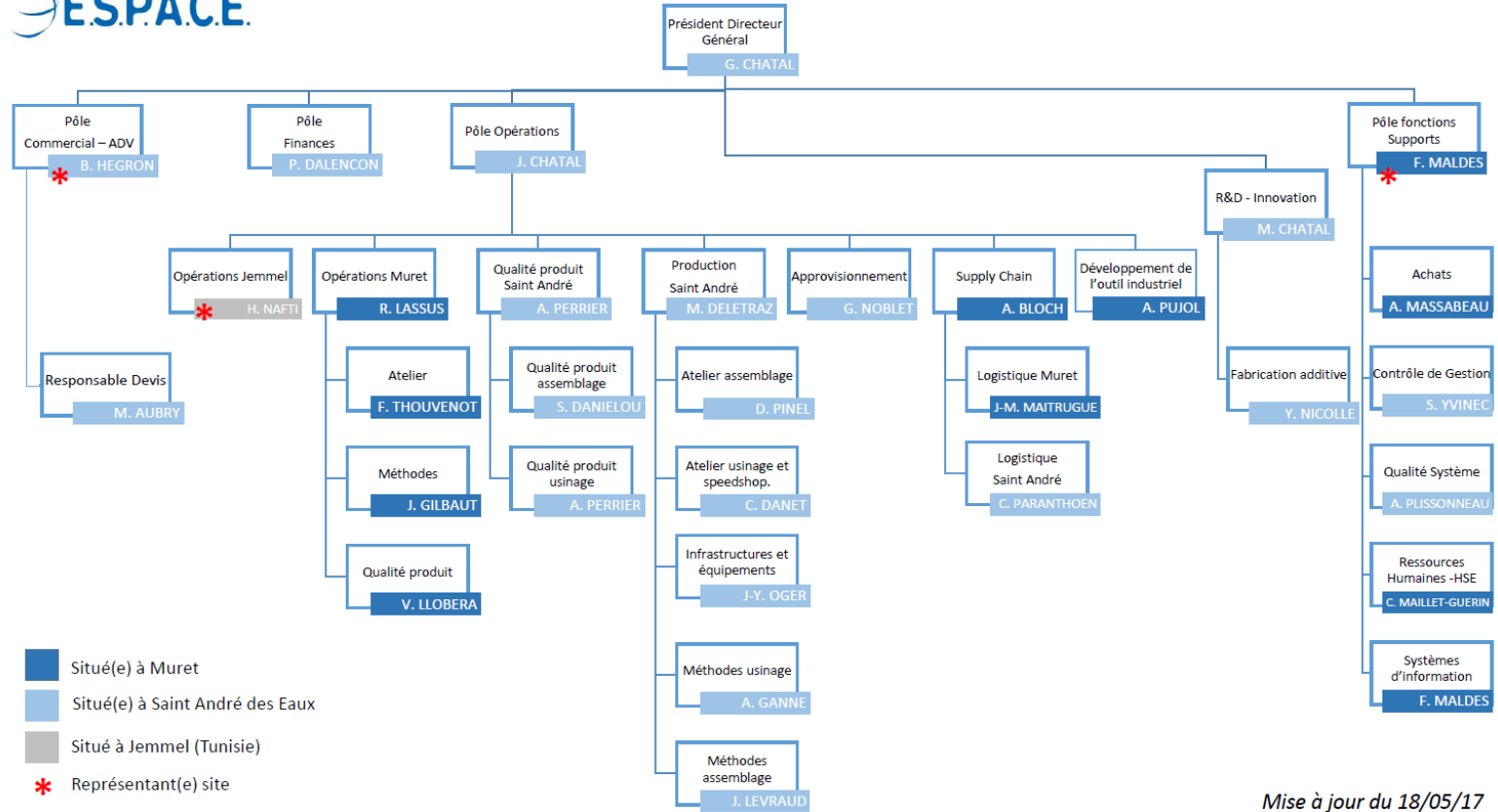
*Membre*



neopolia  
AEROSPACE



## Organigramme



Mise à jour du 18/05/17

## 2. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

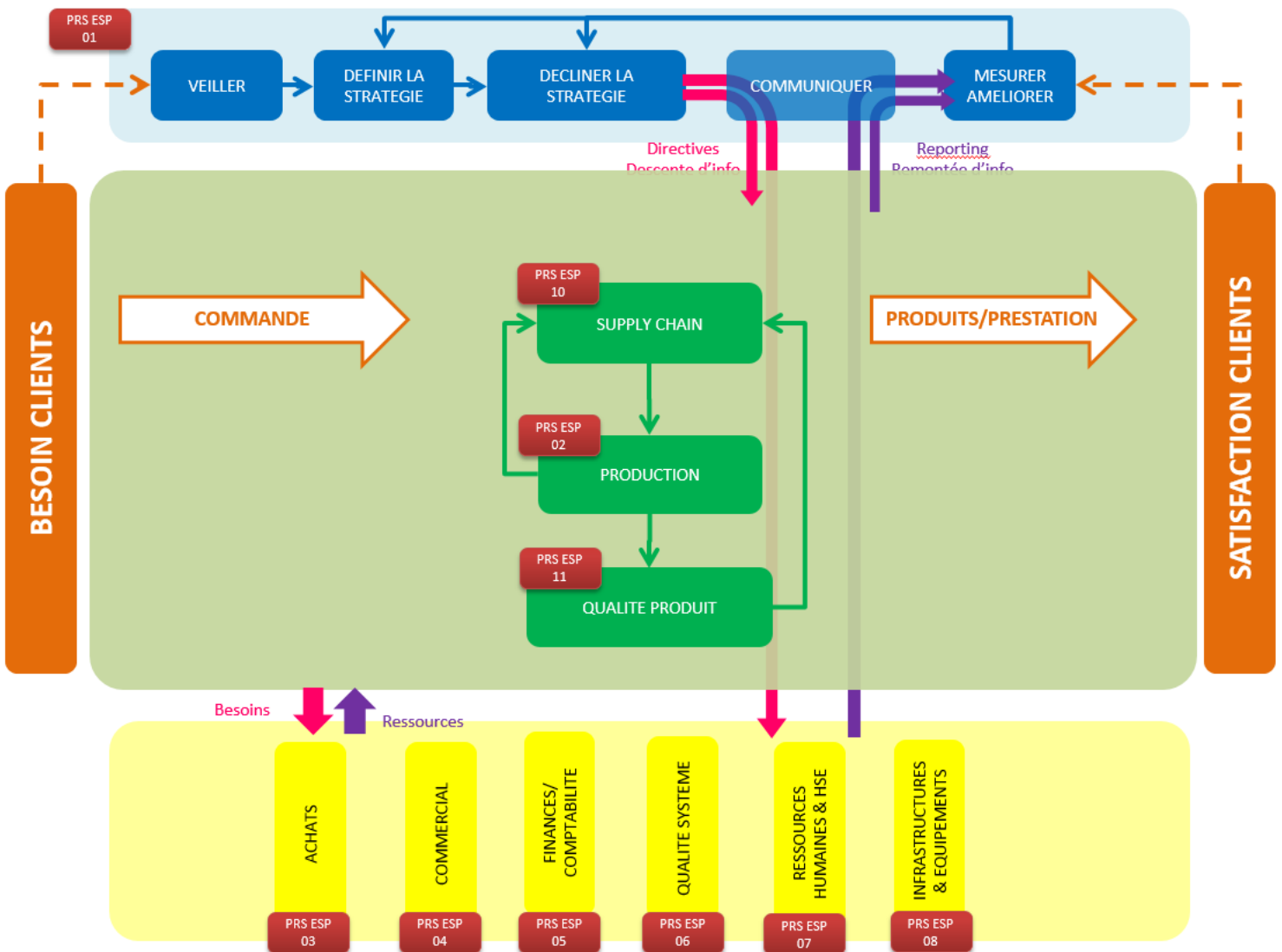
### 2.1 Exigences générales

#### 2.1.1 Cartographie des processus

Définition :

**CLIENTS :** Donneurs d'ordres, personnel ESPACE, actionnaires, organismes extérieurs.

[DOC ESP 303 : Interactions des processus](#)



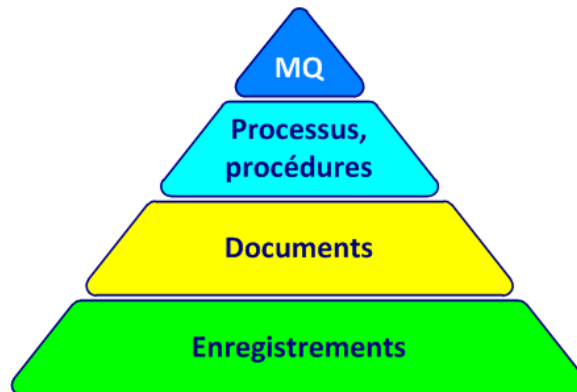
## 2.1.2 Analyse de risque

Pour assurer l'efficacité du fonctionnement et la maîtrise des processus, des analyses de risque sont réalisées.

[DOC ESP 267 : Analyse des risques](#)

## 2.2 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

### 2.2.1 Généralités



### 2.2.2 Manuel qualité

Le présent manuel est le document de référence du système de gestion de la qualité d'E.S.P.A.C.E. Ce manuel a pour but de définir et de décrire le système qualité, de définir les niveaux d'autorité et de responsabilité du personnel affecté au fonctionnement du système, et de fournir des procédures Générales relatives à toutes les activités, y compris le système qualité.

Le système de management de la qualité s'applique à l'ensemble des activités de la société pour :

#### Sites de Saint André des eaux et de Muret :

**Réalisation d'ensembles, prestations d'assemblage de structure aéronautique, tôlerie fine, soudage, cintrage, mécanique de précision : prototypes et séries, prestations de contrôle tridimensionnel et programmation MTAO**

***Aeronautical sub assemblies, structural sub assemblies, sheet metal work, welding, bending, precision machining : prototype and serial parts, 3D-inspection***

→ Exclusion du périmètre de certification : § 8.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES

Les exigences des clients, légales et réglementaires sont prises en comptes dans les procédures et processus.

Le présent Manuel Qualité est fait en référence aux normes suivantes : AS / JISQ / EN 9100 : 2016



## 2.2.3 Maîtrise des documents et des enregistrements

[PRD ESP 02 : Maîtrise de la documentation et des enregistrements](#)

## 2.3 GESTION DE LA CONFIGURATION

Les données nécessaires à la réalisation des produits sont diffusées par nos clients aux moyens d'abonnement documentaire (cf. § 4.2.3).

La configuration des produits est garantie par la FAI (First Article Inspection) lors du premier lancement.

[PRD ESP 02 : Maîtrise de la documentation et des enregistrements](#)

## 3. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 3.1 Engagement de la direction

La Direction participe activement au maintien du système de gestion de la qualité. Elle donne la vision et la direction stratégique. Elle établit les objectifs et la politique qualité par la tenue de réunions périodiques et des revues de direction afin d'assurer la disponibilité des ressources.

Pour assurer l'amélioration continue au sein de la société, la direction organise tous les mois un Comité Central de Direction afin de vérifier l'efficacité et l'efficacité du système Qualité.

Toutefois, des réunions exceptionnelles peuvent être organisées suite à des événements majeurs.

### 3.2 Ecoute client

L'écoute client est réalisée, pour l'essentiel, par la direction mais aussi par toutes les personnes en relation directe avec les clients, lors de :

- participation à des salons,
- visites directes et régulières des principaux clients,
- entretiens téléphoniques,
- résolutions de problèmes opérationnels (réclamations clients par exemple) en relation avec les clients : dans ce cas la qualité est généralement impliquée,
- réalisation d'enquêtes de satisfaction.

La façon de mesurer la satisfaction du client est décrite § 8.2.1.

### 3.3 Droit d'accès

AI-GRAMS-L310101-C

AI-GRAMS-L320101-C

ESPACE donne accès à ses clients et aux autorités réglementaires, à ses locaux, à tout niveau de la chaîne d'approvisionnement (sous-traitance et fournisseurs) concernés par la commande et à tous les enregistrements applicables.

### 3.4 Politique qualité

Pour déployer son plan stratégique et s'assurer de l'adhésion de tous, le Comité Directeur communique sa politique qualité à son personnel via les diverses réunions de l'entreprise.

[DOC ESP 195 : Politique qualité](#)

### 3.5 Objectifs qualité

La Direction s'assure que les objectifs sont communiqués à toute l'entreprise et que les résultats par rapport à ces objectifs sont mesurés. Les tableaux de bord servent à contrôler et à analyser le taux d'atteintes des objectifs et les résultats sont analysés lors des Comités Directeur et des revues de direction.

Le tableau de bord renferme les principaux indicateurs des processus couvrant les finances, la satisfaction du client, les processus internes...

Ces objectifs peuvent être décomposés en sous objectifs et communiqués au niveau approprié de l'entreprise.

[DOC ESP 195 : Politique qualité](#)

### 3.6 Responsabilité et autorité

Les autorités et responsabilités sont définies par l'organigramme hiérarchique, les définitions de fonction et les fiches de mission (pour les managers).

Elles sont mises à jour chaque fois que nécessaire par les responsables hiérarchiques.

### 3.7 Représentant de la Direction

La Direction a nommé un Directeur Qualité en lui accordant l'autorité et la liberté pour assurer que les exigences de la norme EN 9100 sont établies, mises en œuvre et tenues à jour.

Le Directeur Qualité doit résoudre les questions portant sur la qualité et assurer la liaison avec les clients sur des questions portant sur le système de gestion de la qualité.

La déclaration de l'engagement de la direction générale est affichée en différents points de l'entreprise pour être connu de l'ensemble du personnel.

### 3.8 Revue de Direction

Les indicateurs des différents processus sont vus lors des réunions mensuelles des Comités de Direction Sites.

Pour que le SMQ reste conforme aux exigences de l'EN 9100, la Direction organise une fois par an une revue de Direction.

#### **Management par objectif : démarche**

Afin d'avoir une vision globale sur le fonctionnement de l'ensemble des processus de l'entreprise, la direction suit un tableau de bord alimenté par les données et les indicateurs de chaque responsable de ligne de produit.

Chaque processus bénéficie d'un fichier de pilotage revu mensuellement lors des « comités de direction ».

La mesure de l'efficacité et de l'efficience des processus mis en œuvre est réalisée par le suivi des indicateurs propres à chaque processus.

[PRS ESP 01 : Management](#)

## 4. MANAGEMENT DES RESSOURCES

### 4.1 Mise à disposition des ressources

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

La détermination des ressources "matérielles" nécessaires à l'obtention de la conformité des produits, au regard de l'ensemble des exigences, est réalisée pour chaque processus.

L'identification de ces ressources est le fruit de réflexions conduites par chaque pilote de processus afin à la fois de lister les moyens existants et également d'évoquer ceux qui peuvent conduire à une amélioration de performance (produit ou processus).

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

### 4.2 Ressources humaines – Compétence - Formation

#### 4.2.1 Généralité

Chaque recrutement est réalisé sous la responsabilité des directeurs de site et fait l'objet d'un profil de poste issu ou non des fiches de mission qui précise les attentes en matière de compétences, d'expériences professionnelles et, le cas échéant, de qualifications.

Dans le cas où le poste n'existe pas, la fiche de mission est créée puis validée par la direction site. Les besoins de formation du personnel sont identifiés. La formation appropriée est offerte à tous les niveaux de personnel.

Les qualifications du personnel sont évaluées et documentées au cours d'entretiens annuels.

Les besoins de formation sont résumés dans le programme de formation général. Ce programme est mis à jour au moins une fois par année. L'évaluation de l'employé (entretien individuel 1 fois par an) sert également à identifier la formation individuelle spécifique et à évaluer l'efficacité des mesures prises pour satisfaire les besoins de compétence.

[PRS ESP 07 : Ressources Humaines](#)

#### 4.2.2 Communication

Les actions de communication internes sont définies au travers du plan de communication suivant :

Il incombe à la Direction la responsabilité de s'assurer que leurs personnels connaissent les objectifs Qualité et l'importance de leurs activités dans l'atteinte de ces objectifs.

La politique et les objectifs Qualité sont explicités à l'ensemble du personnel au cours de réunions internes et d'informations dans les services (réunions, panneau d'affichage...).

Les indicateurs des différents processus sont affichés sur les lignes de produits et, à chaque mise à jour (mensuelle en général), le personnel de la ligne est convié à une réunion devant le panneau d'affichage pour commenter avec le responsable de ligne les derniers résultats.

Toute la documentation technique (plan, norme, nomenclature...) et qualité (manuel qualité, procédure, consigne...) est consultable sur tous les postes de la société via HELIOS.

### 4.3 Infrastructure

Les espaces de travail (bâtiments), les équipements (logiciels et matériels) et les services supports (logistique, moyen de communication) sont déterminés par les directeurs de site.

Des opérations de maintenances informatiques et sauvegardes sont planifiées et réalisées par le responsable informatique (administrateur réseau).

[PRS ESP 08 : Infrastructure et Equipement](#)

## 5. REALISATION DU PRODUIT

### 5.1 Planification de la réalisation du produit

La planification de la réalisation du produit est faite à la toute première phase du contrat et comprend les aspects suivants :

- les objectifs Qualité mesurables relatifs au produit sont déterminés,
- l'identification au moment opportun des caractéristiques des produits et des processus de fabrication et des compétences qui peuvent être nécessaires pour assurer un produit de qualité,
- la clarification des exigences et des normes du client à utiliser pour l'acceptabilité du produit,
- l'identification et la préparation des enregistrements relatifs à la qualité.

[PRS ESP 04-2 : Répondre à un appel d'offre ou à une demande commerciale](#)

### 5.2 Gestion des commandes

[PRS ESP 10-1 : Traiter la commande](#)

### 5.3 Communication avec les clients

[PRS ESP 01 : Management](#)

### 5.4 Achats

#### 5.4.1 Sélection et évaluation des fournisseurs et des sous-traitants

Lorsque la fourniture a des incidences sur la qualité finale d'un produit, la direction des achats sélectionne et évalue les fournisseurs et sous-traitants.

[PRS ESP 03 : Achats](#)

#### 5.4.2 Vérification des produits achetés

Les négociations avec les fournisseurs matière première sont assurées par la direction des achats.

La direction des achats pilote l'ensemble des données d'achats. Chaque commande stipule les données contractuelles à maîtriser (renseignements administratifs, description claire du produit commandé,

identification du produit commandé, spécifications particulières et données techniques, définition de la conformité, données commerciales).

[PRS ESP 03 : Achats](#)

E.S.P.A.C.E. est qualifiée "Achats / Approvisionnement" selon le référentiel AIRBUS E-0016.

## 5.5 Production et préparation du service

### 5.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

La planification et le lancement en fabrication s'effectuent grâce au système informatique Hélios et génèrent des OF (ordre de fabrication) par étape. L'ordonnancement est réalisé en fonction de la demande du client, des stocks internes, des délais de réalisation et de la disponibilité des moyens.

[PRS ESP 10-3 : Planifier - ordonnancer](#)

#### Gestion des stocks

Le service logistique définit et suit les stocks de sécurité en fonction des commandes prévisionnelles des clients. Les stocks de sécurité sont intégrés dans Hélios :

- gestion informatique des stocks avec inventaire et FIFO automatique permanent,
- planification et préparation des expéditions en fonction des données issues d'Hélios.

[CF ESP 62 : Inventaire](#)

[PRS ESP 10-2 : Approvisionner les produits avionables](#)

### 5.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service

Le service méthodes est chargé principalement de déterminer les processus de fabrication. Il se situe entre la conception (client) et la production. Il apporte sa collaboration, ses conseils et ses services.

A partir du cahier des charges (plan, nomenclature, fichier CAO...) donné par les clients, il étudie les produits et donne son avis sur leur faisabilité technique et économique.

Il gère toute la phase d'industrialisation et constitue le dossier de fabrication :

- choix des procédures de fabrication, des conditions de mise en œuvre.
- mise au point et coordination des moyens de production.

Il reste à l'affût des nouveautés et des avancées techniques dans son domaine.

[PRS ESP 02-1 : Industrialiser](#)

Chaque fabrication fait l'objet :

- d'un OF émis par l'ordonnancement qui permet le rattachement au dossier produit.
- d'une validation du démarrage série (dans le cas d'un nouvel article) effectué par les opérateurs et les contrôleurs afin de vérifier les caractéristiques du produit et les paramètres du processus (contrôle premier article ou FAI).
- de contrôles série à la phase effectuée par les opérateurs et les contrôleurs.
- A chaque phase, un contrôle quantitatif et qualitatif (aspect : rayures, manque matière...) des

articles est réalisé. Tout écart par rapport à la phase précédente est enregistré.

**Autocontrôle** : de la responsabilité des opérateurs ayant la qualification « contrôle », l'auto contrôle assure une surveillance régulière des caractéristiques « produit ». L'auto contrôle est documenté. L'opérateur valide la production d'un tiers (enregistrement du contrôle sur OF par tampon de contrôle).

**Contrôle de fin de l'OF** : de la responsabilité du service qualité, le contrôle de fin de l'OF assure que le produit a subi avec succès l'ensemble des étapes de contrôle.

**Contrôle volant** : dossiers contrôlés par jour par contrôleur (avec enregistrement).

### 5.5.3 Identification et traçabilité

Tous les produits ou moyens entrants dans la composition d'un produit fini sont identifiés tout au long des étapes de fabrication.

Après avoir effectué son opération, chaque opérateur renseigne la fiche suiveuse (OF) ce qui vaut pour accord : « l'opération suivante peut être réalisée ».

Le numéro de lot matière première, le numéro de l'OF et le marquage sur pièce garantissent la traçabilité du produit fini et de ses composants.

### 5.5.4 Propriété du client

Vérification des produits fournis par le client et les systèmes d'alerte en cas de non-conformité.  
Définition des modalités de stockage des matières premières et outils fournis.

## 5.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure

L'ensemble des moyens de mesure est intégré dans un système de gestion informatisé (HELIOS) qui assure :

- l'identification par numéro unique de tous les équipements,
- l'identification de l'état d'utilisation de l'équipement,
- le marquage de tous les moyens reprenant le numéro d'identification et les dates de dernière et prochaine vérification,
- l'identification des états de contrôle,
- l'identification des lieux habituels d'utilisation,
- la définition et la réalisation des étalonnages et vérifications périodiques.

Dans le cas où une production aurait été vérifiée par un moyen jugé hors critère a posteriori, les produits sont vérifiés s'ils demeurent sur le site. Dans le cas contraire, le client est alerté.

Les étalons internes utilisés pour la vérification sont rattachés aux étalons nationaux.

[PRD ESP 29 : Gestion des moyens de mesure](#)

## 6. MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

### 6.1 Généralités

Les plans qualité E.S.P.A.C.E. liés à un élément réalisé servent à planifier et à définir les techniques de contrôle et de mesure nécessaires à la conformité du produit.

## 6.2 Surveillance et mesures

### 6.2.1 Satisfaction du client

Plusieurs sources sont compilées pour mesurer la satisfaction des clients :

- Le suivi des réclamations clients,
- Les évaluations réalisées par les clients (notamment en matière de "taux de service"),
- Les résultats d'analyse des enquêtes de satisfaction clients.

### 6.2.2 Audit interne

Pour vérifier la conformité et l'efficacité des processus et activités mises en œuvre, des audits internes sont planifiés et réalisés par des auditeurs qualifiés, internes et externes :

- des audits systèmes qualité pour vérifier en permanence l'adéquation et l'efficacité du système de management au regard des exigences ISO 9100,
- des audits processus et produits.

Les audits systèmes sont planifiés sur 2 ans. Pour améliorer la pertinence des audits systèmes, il se peut que leur réalisation soit confiée à un organisme externe.

Les activités d'audit concernent l'ensemble des équipes de production. Elles font l'objet d'un rapport systématique et génèrent des plans d'amélioration correspondants. Tous les auditeurs sont qualifiés et les règles de planification assurent l'indépendance des auditeurs vis-à-vis des processus ou activités audités.

L'ensemble des dispositions prises, des méthodes et des formulaires utilisés est détaillé dans la procédure « audit interne ».

[PRS ESP 06 : Qualité Système](#)

[PRD ESP 27 : Audit interne](#)

### 6.2.3 Surveillance et mesure des processus

Les processus sont contrôlés afin d'assurer le maintien et la capacité d'atteindre les résultats. Chaque pilote de processus définit des indicateurs qui sont analysés en Comité de Direction.

### 6.2.4 Surveillance et mesure du produit

Les caractéristiques des produits sont surveillées au travers de leurs processus de réalisation.

### 6.2.5 Revue premier article (FAI)

[PRD ESP 26 : Contrôle premier article \(FAI\)](#)

### 6.2.6 Analyse de risque

Des analyses de risque sont réalisées dans les processus.

Critère : ressource unique (compétences, moyens de production, moyen de contrôle).

[DOC ESP 267 : Analyse des risques](#)

## 6.3 Maîtrise du produit non conforme

Le traitement des produits non conformes est maîtrisé de la manière suivante :

- identification de la non-conformité,
- isolement des produits concernés (zone spéciale avec accès restreint),
- examen et traitement sous la responsabilité du responsable qualité,
- définition des actions correctives de manière à préserver les intérêts du client,
- définition des actions préventives visant au règlement définitif du problème rencontré et vérification de leur maîtrise dans le temps,
- mise aux déchets sans délais des pièces rebutées,
- reprise par tri ou retouche avec utilisation d'une gamme de tri ou de retouche,
- accord de dérogation formalisé par le client,
- information systématique des acteurs concernés (opérateur, contrôleur, client...),
- enregistrement des traitements des non conformes.

Les produits retournés par les clients font l'objet d'un traitement prioritaire avec information permanente au client.

[PRS ESP 11 : Qualité Produit](#)

[PRD ESP 23 : Action corrective et préventive](#)

[PRD ESP 28 : Maîtrise du produit non conforme](#)

## 7. GESTION DU MANUEL QUALITE

Date	Libellé des modifications	Rédaction
Mars 2013 Version Q	Changement de la cartographie et mise à jour des processus	Alain PLISSONNEAU
Sept 2014 Version R	Mise à jour suite ajout Supply Chain et Qualité Produit/Qualité Système	Alain PLISSONNEAU
Octobre 2015 Version S	Ajout des processus « Conception et Développement » (suppression de l'exclusion du §7.3) et « Infrastructure et Equipements »	Alain PLISSONNEAU
Octobre 2016 Version T	Modification organigramme (maj) + ajout de la matrice de conformité EN9100/SMQ	Alain PLISSONNEAU
Oct 2017 Version U	Mise à jour EN9100 : 2016 Exclusion § 8.3 Conception et développement	Alain PLISSONNEAU

### 7.1 Diffusion et archivage

La diffusion du manuel qualité est réalisée par la Direction Qualité. Il n'y a pas de liste de diffusion.

A l'exception de la diffusion interne sur Hélios qui est à jour, les autres diffusions sont sans garantie de mise à jour. Archivage informatique.

<b>Version U</b>	<b>Edition papier sans garantie de mise à jour</b>	<b>Page 16 sur 18</b>
<b>E.S.P.A.C.E. Saint André des eaux (44117) Tél. : 02 40 91 58 20</b> <b>E.S.P.A.C.E. Muret (31600) Tél. : 05 61 80 22 18</b>		



## 8. Matrice de conformité EN9100

§ de l'EN9100 v2009	Documentation ESPACE
<b>4 CONTEXTE DE L'ORGANISME</b>	MAQ §2.1 - PRD ESP 02 : Maitrise de la documentation et des enregistrements
<b>5 LEADERSHIP</b>	
<b>5.1 Leadership et engagement</b>	MAQ §3.1- MAQ §4.2
<b>5.2 Politique qualité</b>	DOC ESP 195 : politique qualité
<b>5.3 Rôles, responsabilités et autorités</b>	MAQ §1 (organigramme) - MAQ §4.6
<b>6 PLANIFICATION</b>	
<b>6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques liés aux menaces et opportunités</b>	PRD ESP 23 : action corrective et préventive
<b>6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre</b>	Revue des processus et revue de direction
<b>6.3 Planification des modifications</b>	Revue des processus et revue de direction
<b>7 SUPPORT</b>	
<b>7.1 Ressources</b>	MAQ §4.1- PRS ESP 07 : Ressources humaines - PRS ESP 08 : Infrastructure et équipement - PRD ESP 29 : gestion des moyens de mesure
<b>7.2 Compétences</b>	PRS ESP 07 : Ressources humaines
<b>7.3 Sensibilisation</b>	PRS ESP 07 : Ressources humaines
<b>7.4 Communication</b>	DOC ESP 314 : Communiquer - PRS ESP 04 : Commercial
<b>7.5 Information documentée</b>	PRD ESP 02 : Gestion de la documentation
<b>8 REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES</b>	
<b>8.1 Planification et maîtrise opérationnelles</b>	PRS ESP 04 : Répondre à un appel d'offre MAQ §3.3 : gestion de la configuration
<b>8.2 Exigences relatives aux produits et services</b>	PRS ESP 02-1 : traiter la commande PRS ESP 01 : management
<b>8.3 Conception et développement des produits et services</b>	Non applicable
<b>8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes</b>	PRS ESP 03 : achats
<b>8.5 Production et prestation de service</b>	PRS ESP 02 : production
<b>8.6 Libération des produits et services</b>	PRS ESP 02 : production
<b>8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes</b>	PRD ESP 28 : maitrise du produit non conforme
<b>9 EVALUATIONS DES PERFORMANCES</b>	
<b>9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b>	Revue des processus - PRS ESP 06 : qualité - PRD ESP 27 : audit interne

	PRD ESP 26 : FAI
<b>9.2 Audit interne</b>	PRD ESP 27 : audit interne
<b>9.3 Revue de direction</b>	Revue de direction
<b>10 AMELIORATION</b>	
<b>10.1 Généralités</b>	PRD ESP 23 : action corrective et préventive
<b>10.2 Non-conformité et action corrective</b>	PRD ESP 28 : maitrise du produit non conforme
<b>10.3 Amélioration continue</b>	PRD ESP 23 : action corrective et préventive