

## **1 Recours à un Personnel Formé et Sensibilisé**

Le prestataire s'engage à ce que :

- Le personnel impliqué dans la réalisation des prestations soit formé, compétent, et pleinement conscient des exigences qualité applicables.
- Ce personnel soit également sensibilisé à l'importance de sa contribution, notamment en ce qui concerne :
  - La conformité du produit ou du service fourni,
  - La sécurité liée au produit,
  - Le respect des principes d'un comportement éthique dans l'exercice de ses fonctions.

## **2 Gestion documentaire**

Le prestataire doit :

- Disposer d'un système de gestion documentaire maîtrisé assurant :
  - Le contrôle des versions
  - L'approbation formelle des documents qualité
  - L'archivage sécurisé des enregistrements pendant 50 ans
- Fournir, sur demande, tout document ou enregistrement qualité nécessaire à l'évaluation ou à la traçabilité des produits/prestations.
- Assurer la destruction des documents qui ne sont plus nécessaires ou dont la période de conservation est expirée, garantissant :
  - La confidentialité et la protection des données sensibles lors de la destruction
  - La traçabilité des documents détruits (date, nature du document, méthode de destruction)
  - Le respect des normes et réglementations applicables en matière de conservation et destruction documentaire (ex : RGPD pour données personnelles)

## **3 Gestion de l'obsolescence**

Le prestataire s'engage à :

- Mettre en place un processus de veille de l'obsolescence sur les composants, matières premières, et technologies utilisés
- Informer par écrit le donneur d'ordre SAB de tout risque ou cas avéré d'obsolescence affectant :
  - Les matières premières, composants ou produits utilisés dans les prestations fournies ;
  - Les équipements ou procédés spéciaux critiques.

La notification écrite devra être transmise au moins 6 mois à l'avance, afin d'évaluer les actions de mitigation (stock de sécurité, remplacement équivalent, etc.).

- Proposer des solutions alternatives validées techniquement.

## **4 Gestion des Pièces Contrefaites**

Le prestataire s'engage à :

- Garantir que tous les produits, composants ou matières premières livrés sont authentiques, conformes aux spécifications et proviennent de sources fiables.
- Informer immédiatement le client en cas de suspicion ou détection de pièces contrefaites ou frauduleuses.
- Collaborer pleinement aux enquêtes et actions correctives liées à la contrefaçon, incluant la traçabilité complète des lots concernés.

## **5 Acceptation des audits (Clients / Autorités)**

Le prestataire accepte, sur demande :

- La réalisation d'audits qualité ou procédés par le donneur d'ordre SAB ;
- L'accès à ses locaux par les représentants du client final, des autorités réglementaires (ex : OSAC, EASA, FAA) ou organismes certificateurs ;
- La mise à disposition des documents, enregistrements et équipements nécessaires à l'audit.

## **6 Notification des changements Produit / Process**

Le prestataire doit :

- Informer par écrit le donneur d'ordre SAB de tout changement avec un préavis suffisant affectant :
  - Le produit (composant, formulation, packaging, etc.)
  - Le procédé de fabrication ou de contrôle
  - Le site de production ou de stockage
  - Le sous-traitant impliqué
- Ne mettre en œuvre un changement qu'après validation formelle et écrite du donneur d'ordre SAB.
- Documenter tous les changements dans un dossier de gestion des modifications (qualité, sécurité, réglementation).

## **7 Gestion des produits Non-Conformes**

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre un système efficace de gestion des produits non conformes, incluant :

- L'identification, l'isolement, l'enregistrement et le traitement de tout produit suspect ou non conforme avant livraison ;
- La livraison d'un produit non conforme sans autorisation écrite préalable du donneur d'ordre SAB.
- La notification immédiate au donneur d'ordre SAB en cas de non-conformité détectée après livraison ;
- La mise en place d'analyses de causes (type 8D) et de plans d'actions correctives pour les non-conformités répétitives ou critiques
  - Délais de réponse : (Jours calendaires)
    - 3D : sous 48 H
    - 5D : sous 15 jours
    - 8D : sous 30 jours
- La mise à disposition de ces éléments sur demande.
- La traçabilité de tous les produits non conformes

## **8 Répercussion des Exigences aux Sous-Traitants**

Le prestataire s'engage à :

- Informer et imposer à ses propres sous-traitants les exigences qualité définies dans le présent document.
- Contrôler et assurer la conformité de ses sous-traitants aux normes qualité attendues.
- Garantir la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement jusqu'au fournisseur initial.

## **9 Performance Qualité et Respect des Délais**

Le prestataire s'engage à :

- Mettre en place des indicateurs de suivi de performance (à minima qualité & délais)
- Prendre des mesures correctives immédiates en cas de dérive ou de non-respect des exigences

## **10 Gestion du transport**

Si le prestataire assure le transport ou s'il est confié à un autre prestataire de service, le prestataire s'engage à :

- Manipuler les contenants (palettes, bacs, ...) avec des engins appropriés.
- Transporter les produits avec des moyens adéquats.
- Ne pas détériorer les conditionnements et la qualité du produit.

## **11 Export Control / Contrôle des Exportations**

Le prestataire s'engage à :

- Respecter l'ensemble des réglementations nationales et internationales relatives au contrôle des exportations (ex : EAR, ITAR, UE) ;
- Informer le donneur d'ordre SAB si un produit, une technologie ou un service livré est soumis à des restrictions d'exportation ou à un classement particulier ;
- Ne pas transférer d'informations ou de produits réglementés à des tiers sans autorisation préalable ;
- Fournir sur demande les codes douaniers (HS code), ECCN, ou classification ITAR.

## **12 Sécurité des vols**

Afin de renforcer la prévention des risques liés à la sécurité aérienne, le prestataire s'engage à :

- Sensibiliser l'ensemble de son personnel, à tous les niveaux et dans toutes les fonctions, à l'importance de la sécurité aérienne ainsi qu'à l'impact potentiel de ses activités sur la sécurité des vols ;
- Informer sans délai le donneur d'ordre SAB de tout risque avéré, incident, ou situation susceptible de compromettre la sécurité aérienne.

**L'acceptation de la commande vaut engagement du prestataire à se conformer intégralement aux stipulations du présent document.**