

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 utilisées
- 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.

13 Gestion des FAI (First Article Inspection / Inspection du premier article)

Le prestataire s'engage à :

- Alerter le donneur d'ordre SAB pour toute production dont la date est supérieure à 24 mois.
- Réaliser une revalidation FAI (partielle ou complète) conformément à la norme NF EN 9102 lorsque le délai de 24 mois est dépassé, ou en cas de changement impactant la conformité du produit (procédé, matière, outillage, site de production, etc.).
- Documenter et conserver les enregistrements associés à la revalidation FAI.

14 Plan de gestion de continuité des activités

Le prestataire s'engage à :

- Mettre en œuvre et maintenir un plan de continuité des activités afin de garantir la capacité à fournir des produits et services conformes en cas d'événements perturbateurs (panne majeure, indisponibilité des moyens de production, rupture d'approvisionnement, sinistre, crise sanitaire ou tout autre événement impactant).

Ce plan définit les scénarios de risques majeurs identifiés ainsi que les mesures de prévention associées et les dispositions de continuité et de reprise d'activité. Il inclut notamment l'identification des activités critiques, des ressources essentielles (équipements, compétences, fournisseurs) ainsi que les délais de reprise acceptables.

- Réaliser périodiquement des exercices de test et de validation du plan afin d'en vérifier l'efficacité et d'assurer son maintien à jour. L'ensemble des dispositions est formalisé et les enregistrements associés sont conservés
- Informer sans délai le donneur d'ordre SAB dès la survenance de tout événement perturbateur susceptible d'impacter la continuité des activités ou la conformité des produits et services.

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