



FN HERSTAL, S.A.

Voie de Liège 33

B-4040 Herstal

Belgium

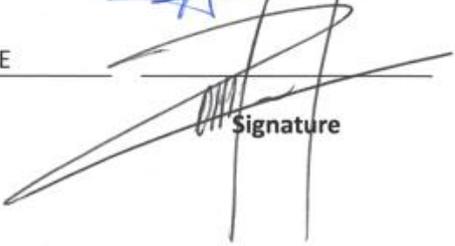
Tel : + 32 4 240 87 96

Fax : + 32 4 240 87 76

Mail : FNH.QA@fnherstal.com

NCAGE : B0897

MANUEL QUALITE / ENVIRONNEMENT

Préparation	Responsable Environnement	Jean-François REES	
	DQ/SMQ	Bernard CHARLIER	
Vérification	Directeur Qualité	Serge HERLEM	
	Responsable SIPP et Services Généraux	Michel VANDESTEENE	
Approbation	C.E.O.	Julien COMPERE	
	Fonction	Nom	Signature

REVISIONS

REV.	DATE	PAGES MODIFIEES	DESCRIPTION
A	30-09-2003		
B	15-12-2006		
C	01-10-2009		Intégration exigences ISO 9001 : 2008
D	01-04-2012		Intégration exigences EN 9100 : 2009
E	28-03-2017		Révision générale du MAQ intégrant les exigences ISO 9001 : 2015 et EN 9100 : 2016 avec nouvelle cartographie des processus
F	06-08-2018		Simplification du Manuel Qualité. Refonte du document. Mise à jour de la cartographie des processus (prise en compte des processus en cours de définition).
G	12-08-2019	p 6 p 7 p 8 p 9	Elargissement du périmètre de certification EN 9100. Ajustement du § 4.2 Compréhension des besoins et des attentes des Parties Intéressées. Simplification de la cartographie des processus. Reformulation du § 5.2 Rôles et responsabilités.
H	25-09-2019	P 2 P 4 P 6 P8	Ajustement des acronymes (suppression CoProd / CPPT / UHZ) Ajustement du § 2 Présentation du Pôle Défense : 125 ans remplacés par 130 ans Ajustement du § 3 Domaine d'application du SMQ avec la simplification du champs d'application de la certification EN 9100 Ajustement du § 5 Système de Management de la Qualité et Processus : clarification sur les procédures de « tête »
I	03-03-2023		Refonte du document avec intégration des requis ISO 14001. Ce document devient le Manuel Qualité / Environnement.

DOCUMENTS APPLICABLES

ISO 9001	:	Système de Management de la Qualité - Exigences
AS/EN 9100	:	Systèmes de Management de la Qualité - Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense
ISO 14001	:	Système de Management de l'Environnement - Exigences

ACRONYMES

BEL	Banc d'Epreuves de Liège
ComEx	Comité Exécutif
C.E.O.	Chief Executive Officer
COFIL	Comité de Pilotage
COPROD	Comité de Production
FN	Fabrique Nationale
JMBC	John Moses Browning Collection
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PMT	Plan Moyen Terme
SMQ	Système de Management de la Qualité
SME	Système de Management de l'Environnement

TABLE DES MATIERES

1.	PRESENTATION DU GROUPE HERSTAL	4
2.	PRESENTATION DU PÔLE DEFENSE.....	4
3.	FN HERSTAL : PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISATION	6
3.1	FONCTIONS CORPORATE DU GROUPE HERSTAL	6
3.2	ORGANISATION DE FN HERSTAL	7
4.	DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ/SME	7
5.	CONTEXTE DE L'ENTREPRISE	8
5.1	COMPREHENSION DE L'ENTREPRISE ET DE SON CONTEXTE.....	8
5.2	COMPREHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES.....	8
6.	SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE/ENVIRONNEMENT ET PROCESSUS	9
6.1	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	9
6.2	ROLES ET RESPONSABILITES	10
6.3	INFORMATIONS DOCUMENTEES.....	12
7.	DIFFUSION DU MANUEL QUALITE / ENVIRONNEMENT	12
8.	GESTION DES MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE / ENVIRONNEMENT	12

1. PRESENTATION DU GROUPE HERSTAL

Les activités du Groupe Herstal s'articulent autour de deux secteurs d'activité distincts :

- Le pôle Défense et Sécurité, via sa filiale FN Herstal, conçoit, développe, fabrique et commercialise une gamme complète de produits et de services basée sur l'arme légère de petit calibre et sa munition, destinée aux forces armées, forces de l'ordre et forces spéciales du monde entier ;
- Le pôle Civil (Chasse et Tir sportif), via ses marques Browning et Winchester Firearms, conçoit, développe, fabrique et commercialise une gamme complète de produits destinés aux amateurs de chasse et de tir sportif.

2. PRESENTATION DU PÔLE DEFENSE

FN Herstal est le pôle d'étude, d'industrialisation, de production, d'essai et de commercialisation pour :

- l'armement individuel, où l'on retrouve les armes à feu conventionnelles, les systèmes à létalité réduite, les munitions de petits calibres, les aides à la visée et au combat, les logiciels serviciels ainsi que les systèmes d'entraînement au tir;
- les systèmes d'armes embarqués, pour applications air-terre-mer, qui englobent d'une part, les systèmes d'armes sur affûts, les systèmes d'armes coaxiaux, les pods mitrailleuses et lance-roquettes ainsi que les tourelleaux téléopérés et d'autre part, l'intégration de ces systèmes sur porteurs;
- l'ingénierie militaire, ou transfert de technologie.

L'expertise et la réputation mondiale de FN Herstal en tant qu'armurier depuis plus de 130 ans ne sont plus à démontrer. Mais en adoptant depuis plusieurs décennies une approche pluridisciplinaire basée sur le développement et la maîtrise de solutions innovantes à la pointe de la technologie, complémentaires à son métier de base, le pôle Défense et Sécurité du Groupe Herstal conforte sa position de systémier haut de gamme.

Outre la qualité de ses réalisations, FN Herstal assure un suivi efficace et réactif du matériel acquis pour le maintenir opérationnel et fiable sur le long terme, avec accessoires, pièces de rechange, documentations techniques, mises à jour des systèmes, mais également assistance et formation au regard des besoins spécifiques.

Les activités de FN Herstal sont réparties sur six sites géographiques dont deux situés en Belgique et quatre à l'étranger :

FN HERSTAL, S.A. :

- à HERSTAL, en région liégeoise, siège social, se situent la Direction, les études des armes, systèmes et munitions, la fabrication et l'assemblage des armes et systèmes :
 FN HERSTAL, S.A.
 Voie de Liège, 33
 B-4040 HERSTAL (BELGIQUE)
 Tél. : + 32 4 240 8111
 Internet : <http://www.fnherstal.com/>

- à ZUTENDAAL dans le Limbourg belge, se situe une unité s'occupant du chargement et assemblage de munitions .50 et 5.7. FN Herstal dispose aussi dans ce site d'un polygone de tir pour la réalisation des essais à longue distance, de réceptions et de démonstrations de produits:
FN HERSTAL, S.A. - Afdeling ZUTENDAAL
Heiwijkerweg, 62
B-3690 ZUTENDAAL (BELGIE)
Tél. : + 32 89 41 07 20

FN AMERICA LLC (Etats-Unis):

- à COLUMBIA se situe une usine d'armes et de composants:
FN America (Production)
PO BOX 24257
COLUMBIA, SC 29224 (USA)
Tél. : + 1 803 736 0522
Internet : <http://www.fnamerica.com/>
- à WASHINGTON se situe le siège en charge de toutes les relations commerciales avec les clients du marché US, militaire et Law Enforcement, sous l'autorité de FN Herstal :
FN America (Marketing, Sales).
7918 Jones Branch Drive
Suite 400
Mc Lean, VA 22102 (USA)
Internet : <http://www.fnamerica.com/>

Le système de management de la Qualité de FN America est certifié ISO 9001 et AS 9100.

NOPTEL (Finlande):

- à OULU se situe une filiale où sont réalisées les productions opto-électroniques :
NOPTEL OY. Le système de management de la
Teknologiante 2 Qualité de Noptel est certifié ISO 9001
FI-90590 OULU (Finland)
Tel : +358 40 181 43 51
Internet : <http://www.noptel.fi>

FNH UK LTD (Royaume Uni):

- à SLADE GREEN se situe une usine d'armes, systèmes et composants:
FNH UK Ltd. Le système de management de la
Phoenix House Qualité de FNH UK est certifié ISO 9001.
Slade green Road
Erith, Kent, DA8 2HY
United Kingdom
Tel : +44 (0) 1322 33 80 52
Internet : <http://www.fnhuk.com>

Chaque filiale dispose de son propre système de management de la qualité dans le cadre d'une coordination fonctionnelle avec la Direction Qualité de FN Herstal S.A.

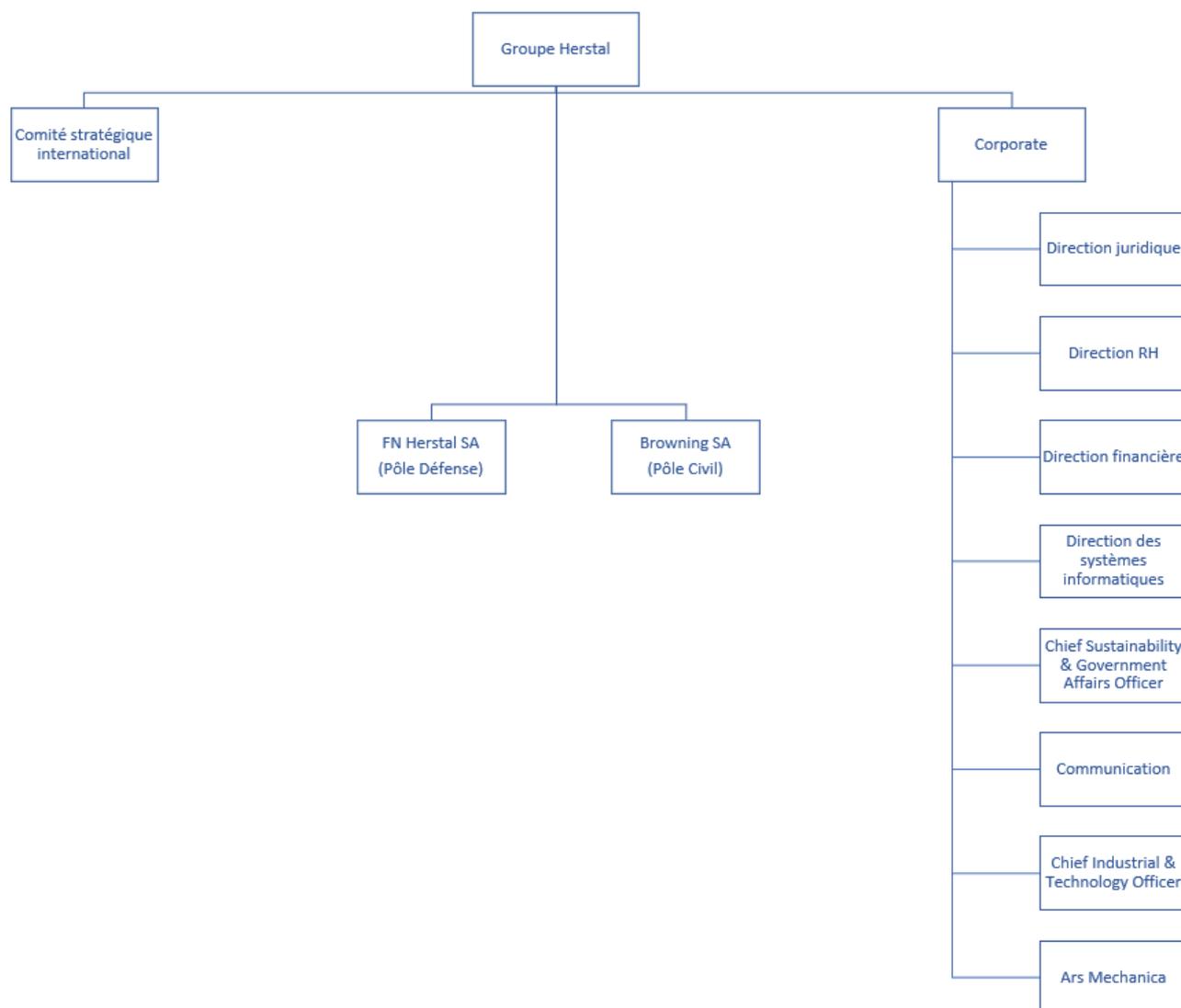
Afin de conserver son rang de leader sur les marchés mondiaux de la Défense et de la Sécurité, FN Herstal a depuis longtemps une politique d'investissement volontariste.

FN Herstal travaille en collaboration avec ses clients pour identifier la nature de leurs besoins. Le développement de nouveaux produits est conditionné par les attentes spécifiques du marché et par une analyse minutieuse de celles-ci, préalable à toute conception de prototype.

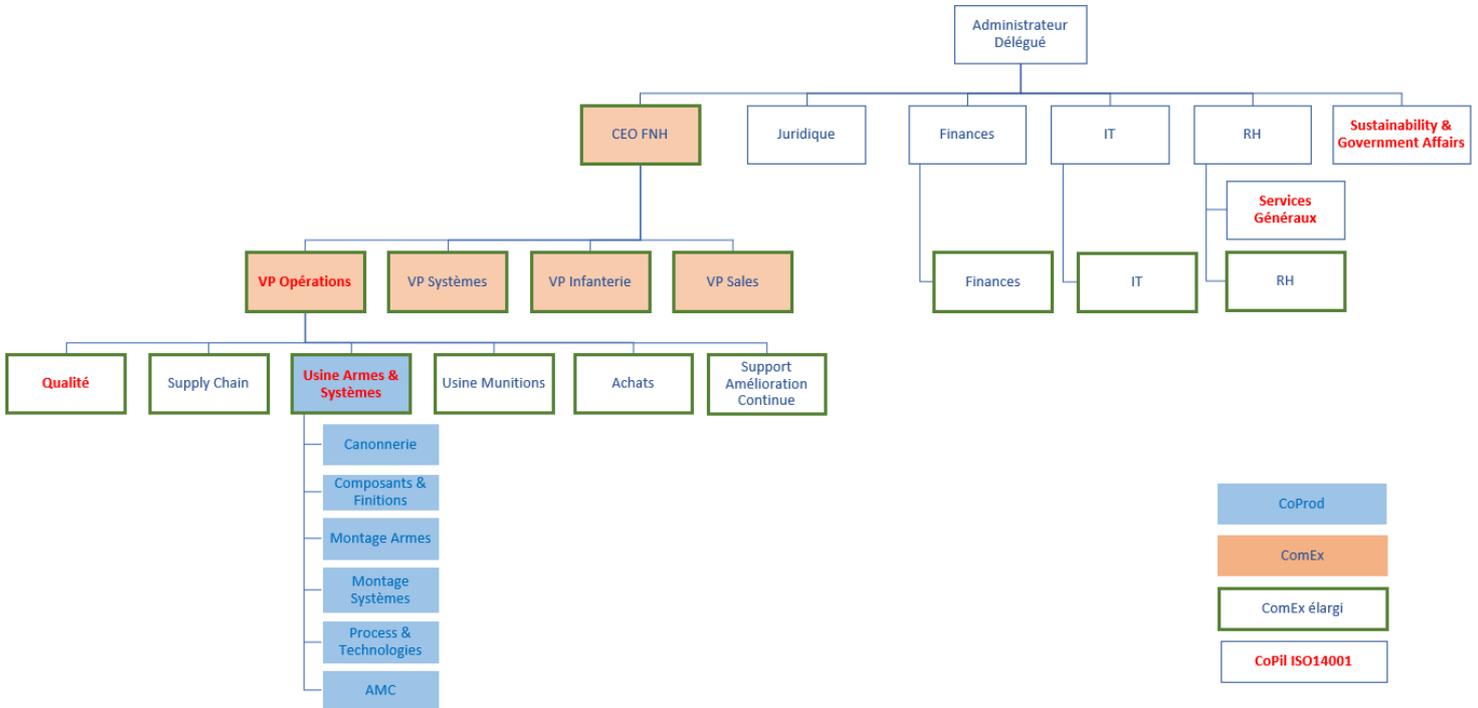
FN Herstal est synonyme d'excellence et de leadership mondial depuis 1889, grâce à sa capacité d'innovation et ses équipes talentueuses et passionnées.

3. FN HERSTAL : PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISATION

3.1 FONCTIONS CORPORATE DU GROUPE HERSTAL



3.2 ORGANISATION DE FN HERSTAL



4. DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ/SME

Le présent Manuel et le Système de Management de la Qualité/Environnement (SMQ/SME) de FN Herstal S.A. s'appliquent aux activités suivantes :

Conception, développement, industrialisation, essais, achats, production, marketing et ventes de :

- Armes de petit calibre et équipements annexes,
- Systèmes d'armement embarqués,
- Prestations associées,
- Munitions correspondantes,

Le tout à destination des forces armées, forces spéciales et forces de l'ordre.

Sans restriction d'exigences, le Système de Management de la Qualité (SMQ) de FN Herstal S.A. répond aux normes ISO 9001 et EN/AS 9100 pour l'ensemble des activités pour les 2 sites en Belgique.

Le Système de Management de l'Environnement (SME) de FN Herstal S.A. répond à la norme ISO 14001 pour les activités du Pôle Défense pour le site de Herstal uniquement à l'exclusion du JMBC.

5. CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

5.1 COMPREHENSION DE L'ENTREPRISE ET DE SON CONTEXTE

Le contexte en termes d'enjeux externes et internes dans lequel évolue FN Herstal S.A. est déterminé et revu périodiquement via des analyses telles que faites lors des ComEx, CoProd, CoPil ISO14001, Revue de Direction, Revues Qualité, PMT, Conseils d'Entreprise. Ces analyses permettent de prendre connaissance au plus tôt de changements pour les anticiper et de préparer les actions à mettre en œuvre.

Les éléments de contexte peuvent être

- Externes : économique, géopolitique, écologique, social / culturel, réglementaire / légal, technologique, financier, concurrence, environnement, climat, ...
- Internes : valeurs, politique de groupe, climat social, ...

5.2 COMPREHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES

Dans le but de fournir en permanence des produits et services conformes aux attentes des clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables, FN Herstal détermine et considère, chaque fois que nécessaire, les parties intéressées et leurs besoins et attentes.

Les parties intéressées pertinentes sont :

- Les clients / représentants des clients,
- Le personnel de FN Herstal S.A.,
- Les prestataires externes,
- Les certificateurs tierce partie,
- Les actionnaires du groupe Herstal,
- Les syndicats,
- Les banques/assurances,
- Les autorités,
- Le voisinage de FN Herstal S.A.
- Médias,
- ONG,
- Concurrents,
- Filiales Groupe Herstal,
- Transitaires / transporteurs,
- BEL,
- Associations professionnelles,
- Organisme/organisation « Pollution »,
- « Muettes » (faune, flore, biodiversité...)

Les besoins des Parties Intéressées sont communiqués périodiquement aux Pilotes de Processus et pris en compte dans les analyses de Risques & Opportunités.

6. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE/ENVIRONNEMENT ET PROCESSUS

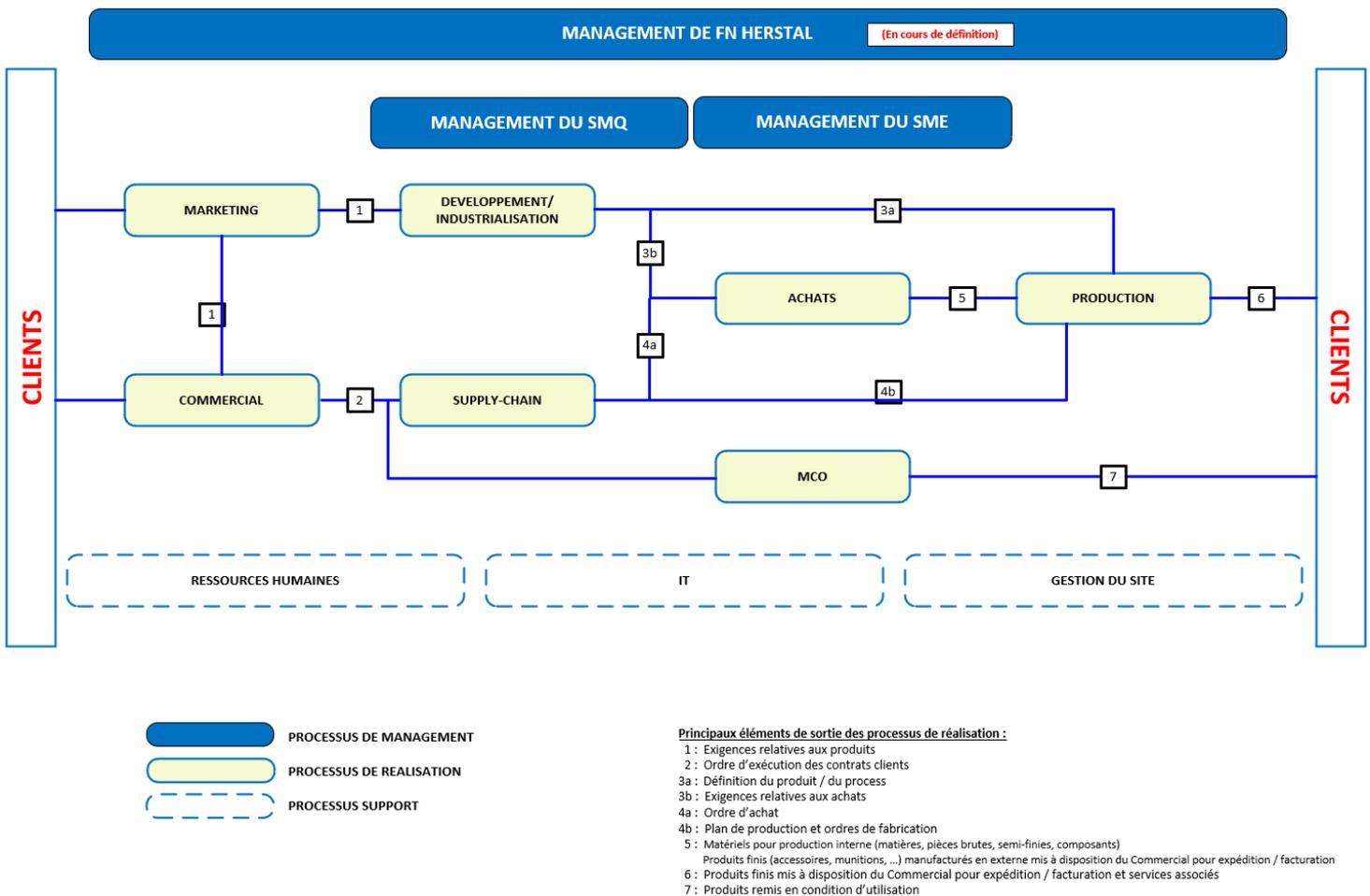
Le Système de Management de la Qualité / Environnement (SMQ/SME) de FN Herstal S.A. s’articule autour de processus corrélés dont les finalités sont déclinées, les interactions illustrées et les principes de management ainsi que les responsabilités définies.

Les axes stratégiques définis par la Direction sont déclinés au travers des différents processus.

Les procédures d’entête de processus décrivent le fonctionnement, et intègrent notamment la tortue de Crosby de leur processus.

6.1 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Les **interactions** des processus du SMQ/SME sont illustrées ci-dessous.



6.2 ROLES ET RESPONSABILITES

Le C.E.O. :

- Assure le leadership auprès de l'ensemble des collaborateurs,
- Assume la responsabilité de l'efficacité du SMQ/SME,
- Définit le contexte, la politique et les objectifs de performance en cohérence avec la finalité de l'entreprise (Qualité et Environnement),
- Fournit les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés,
- Incite, oriente et soutient le personnel pour qu'il contribue à l'efficacité du SMQ/SME,
- Assure les promotions de la Qualité et de l'Environnement ainsi que l'Orientation Client à tous les niveaux de l'entreprise,
- Evalue la pertinence, l'efficacité et l'adéquation du SMQ/SME,
- Evalue périodiquement les Risques et Opportunités de l'ensemble des activités,
- Est responsable des transferts de produits liés à la défense au sein de FN Herstal. Il veille à ce titre au respect par l'entreprise de la réglementation applicable en matière de contrôle des exportations et des engagements souscrits envers la Région wallonne, par le biais notamment de la mise en place de mesures d'organisation, de gestion et de contrôle ad hoc.

Le Directeur Qualité : (Représentant de la Direction selon norme EN 9100)

- Met en place les dispositions du SMQ,
- Remonte à la Direction les besoins et les opportunités d'améliorations,
- Sensibilise le personnel et l'accompagne dans la démarche d'amélioration continue,
- Accompagne les Pilotes de Processus pour les analyses de Risques & Opportunités,
- Assure la promotion de la Qualité et de l'Orientation Client au sein de l'entreprise.

Le Pilote de Processus :

- Est désigné par la Direction,
- Participe à la description de son processus, au choix des indicateurs de performance, au suivi d'activités et des objectifs à atteindre avec les ressources nécessaires,
- Collecte, mesure et analyse les résultats des indicateurs du processus,
- Evalue périodiquement les Risques et Opportunités de son processus avec l'appui de la Direction Qualité,
- Anime et sensibilise ses collaborateurs sur leur rôle dans l'atteinte des objectifs de ses processus et dans la remontée des non-conformités, des besoins et suggestions d'amélioration,
- Analyse les non-conformités et évalue s'il est nécessaire de mettre en œuvre des actions correctives.
- Planifie les actions du processus, s'assure de leur réalisation et évalue leur efficacité,
- Met en œuvre toutes modifications requises pour s'assurer que le processus produit les résultats attendus,
- Veille au bon fonctionnement des interfaces avec les autres processus,
- Assure la promotion de la Qualité, de la réduction de l'impact Environnemental et de l'Orientation Client au sein du processus,
- Assure la mise à jour et veille à la conformité de la documentation du processus,
- Alerte sa hiérarchie, et éventuellement la Qualité en cas de dérive,
- Participe à la Revue de Direction annuelle pour présenter les résultats de son processus et proposer les opportunités d'amélioration.

COMEX :

- Organe de réflexion et de décision,
- Assure le suivi des activités,
- Décide des plans d'actions conduisant au respect des objectifs.

COPROD :

- Suivi des activités du périmètre production,
- Décide des plans d'actions conduisant au respect des objectifs de production et des projets stratégiques.

COPILO 14001 :

- Définit la Politique Environnementale,
- Met en place les dispositions du SME,
- Remonte à la Direction les besoins et les opportunités d'améliorations,
- Sensibilise le personnel et l'accompagne dans la démarche d'amélioration continue du SME,
- Accompagne les pilotes de processus pour l'analyse des risques et opportunités,
- Assure la promotion de la réduction de l'impact sur l'Environnement des activités de l'entreprise.

Responsable Environnement :

- Garant de la Politique Environnementale de l'entreprise
- Crée, anime et surveille l'application du SME
- Prépare et organise la Revue de Direction
- Prépare et organise le CoPil ISO 14001
- Communique sur les objectifs environnementaux ainsi que sur les réalisations,
- Travaille à l'obtention et au maintien de la certification ISO 14001
- Recherche l'amélioration de la performance environnementale de l'entreprise
- Est en charge de la gestion des impacts environnementaux et de la prévention des risques associés
- Gère la communication environnementale avec le Service Communication
- Assure la veille réglementaire
- Assure la conformité de l'entreprise par rapport aux obligations légales (rapportages environnementaux aux autorités, ...)

Responsable SMQ :

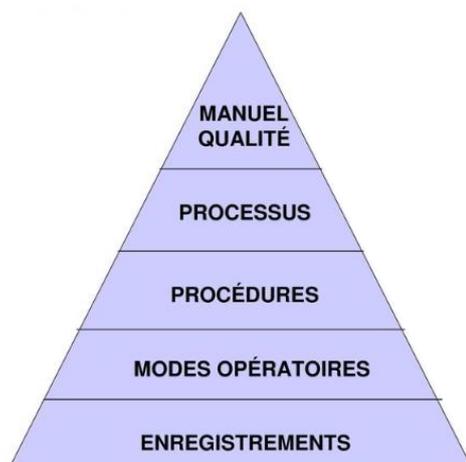
- Crée, anime et surveille l'application du SMQ
- Prépare et organise la Revue de Direction
- Travaille à l'obtention et au maintien de la certification EN 9100 (ISO 9001)
- Recherche l'amélioration de la performance qualité (SMQ) de l'entreprise
- Gère la communication liée au SMQ avec le Service Communication

Les Collaborateurs :

- Assurent des prestations de qualité,
- Contribuent à l'atteinte des objectifs définis,
- Appliquent conformément les dispositions du SMQ/SME,
- Participent à la remontée des besoins d'amélioration, des non-conformités, et des bonnes pratiques.

6.3 INFORMATIONS DOCUMENTEES

Le système relatif à la documentation du SMQ/SME au sein de FN Herstal SA est structuré comme une pyramide. En parcourant l'édifice de haut en bas, on passe du domaine de la politique qualité à la réalité opérationnelle du terrain.



7. DIFFUSION DU MANUEL QUALITE / ENVIRONNEMENT

Le Manuel Qualité/Environnement est disponible en consultation sur la plateforme intranet collaborative.

Il est communiqué à l'extérieur de l'entreprise (clients, organismes de certification, ...) par le biais de son site internet.

8. GESTION DES MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE / ENVIRONNEMENT

Le Manuel Qualité/Environnement est mis à jour selon le besoin, au minimum sur une base triennale. Les modifications sont identifiées au tableau des révisions et éventuellement en marge de page.