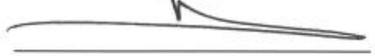




FN HERSTAL, S.A.
Voie de Liège 33
B-4040 Herstal
Belgium
Tel : + 32 4 240 87 96
Fax : + 32 4 240 87 76
Mail : FNH.QA@fnherstal.com
NCAGE : B0897

MANUEL QUALITE

Préparation	DQ/SMQ	Bernard CHARLIER	
Vérification	DQ	Serge HERLEM	
Approbation	COO	Vincent VERLEYE	
	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 »

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

ACRONYMES

ComEx	Comité Exécutif
C.O.O.	Chief Operating Officer
FN	Fabrique Nationale
PMT	Plan Moyen Terme
SMQ	Système de Management de la Qualité

TABLE DES MATIERES

1. PRESENTATION DU GROUPE HERSTAL	4
2. PRESENTATION DU PÔLE DEFENSE.....	4
3. DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ.....	6
4. CONTEXTE DE L'ENTREPRISE	7
4.1 COMPREHENSION DE L'ENTREPRISE ET DE SON CONTEXTE	7
4.2 COMPREHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES	7
5. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET PROCESSUS.....	8
5.1 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	8
5.2 ROLES ET RESPONSABILITES	9
6. DIFFUSION DU MANUEL QUALITE	10
7. GESTION DES MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE	10

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. 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/>

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. DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ

Le présent Manuel et le Système de Management de la Qualité (SMQ) de FN Herstal S.A. s'appliquent aux activités suivantes pour les deux sites en Belgique :

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

- D'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.

4. CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

4.1 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, 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, etc.
- Internes : valeurs, politique de groupe, climat social, etc.

4.2 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,
- Les autorités,
- Le voisinage de FN Herstal S.A.
- Médias,
- ONG,
- Concurrents,
- Filiales Groupe Herstal,
- Transitaires / transporteurs,
- BEL

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

5. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET PROCESSUS

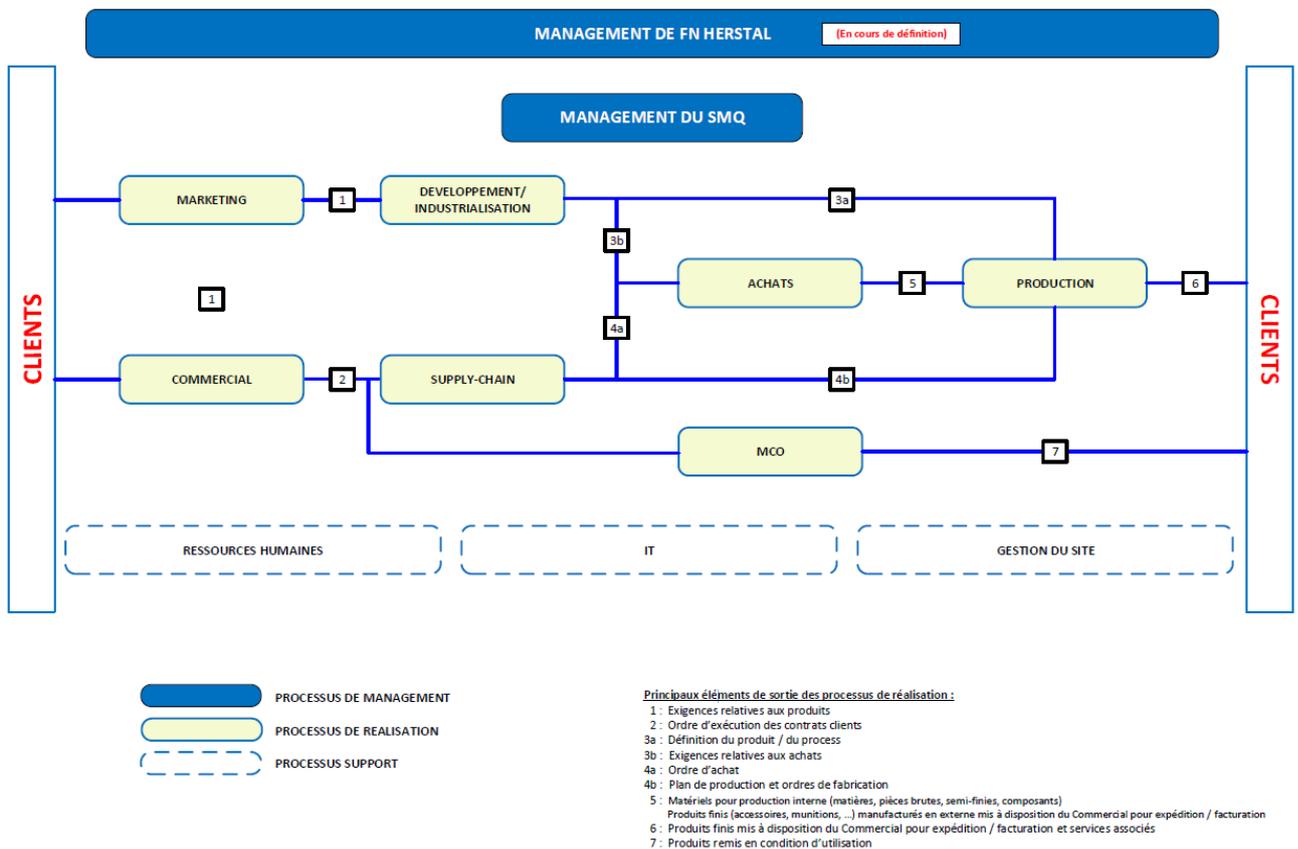
Le Système de Management de la Qualité (SMQ) de FN Herstal S.A. s'articule autour de processus corrélés dont les finalités sont déclinées, les interactions illustrées et les principes de management ainsi que les responsabilités définies.

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.

5.1 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

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



5.2 ROLES ET RESPONSABILITES

Le C.O.O. :

- Assure le leadership auprès de l'ensemble des collaborateurs,
- Assume la responsabilité de l'efficacité du SMQ,
- Définit le contexte, la politique et les objectifs de performance en cohérence avec la finalité de l'entreprise,
- Fournit les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés,
- Incite, oriente et soutient le personnel pour qu'il contribue à l'efficacité du SMQ,
- Assure la promotion de la Qualité et de l'Orientation Client à tous les niveaux de l'entreprise,
- Evalue la pertinence, l'efficacité et l'adéquation du SMQ,
- Evalue périodiquement les Risques et Opportunités de l'ensemble des activités.

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 du Directeur 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 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 le Directeur 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.

Les Collaborateurs :

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

6. DIFFUSION DU MANUEL QUALITE

Le Manuel Qualité est disponible en consultation sur la plateforme collaborative eWORX. Il est communiqué à l'extérieur de l'entreprise (clients, organismes de certification, ...) uniquement sur approbation de la Direction Qualité.

7. GESTION DES MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE

Le Manuel Qualité 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.