

LES AUDITS NADCAP : UN CAUCHEMAR ?

NADCAP AUDITS:A NIGHTMARE ?

P. DUBOSC consultant-formateur
Ressuage Magnétoscopie
Altorem Services 92 Boulogne-Billancourt (France)

Résumé

Enfin, la direction de votre entreprise s'est décidée pour être certifiée Nadcap en contrôle non destructif, pour les raisons suivantes :

- un seul audit annuel garantira la conformité à toutes les exigences de tous les donneurs d'ordre pour lesquels vous travaillez
- il se dit que, dans un futur proche, « si l'on n'est pas certifié Nadcap, il n'y aura plus de commandes des donneurs d'ordre »
- une certification Nadcap améliore la qualité, diminue les réclamations des donneurs d'ordre, accroît chiffre d'affaire et marge
- et tant d'autres avantages.

Mais vous avez aussi entendu, de diverses sources, que « Nadcap demande ceci », « Nadcap impose cela », que « les auditeurs Nadcap ne connaissent que les réponses :

- oui
- non
- non applicable (N/A)

et qu'une réponse « non » induit bien des soucis pour l'utilisateur.

On vous a donné des détails particuliers, tels que « une limousine doit venir chercher l'auditeur à l'aéroport », « tous les membres de la direction doivent être présents pour accueillir l'auditeur », « il vaut mieux répondre « oui, nous le ferons », « Oui, nous allons régler cela », que d'essayer d'expliquer à l'auditeur pourquoi il y a un écart avec l'exigence. » En bref, l'auditeur a toujours raison.

D'où le sentiment qu'un audit Nadcap est un cauchemar, que le pauvre sous-traitant abandonné n'a aucun pouvoir face au tout-puissant auditeur !

Nous allons essayer de vous donner quelques billes pour faciliter les relations entre audités et auditeurs Nadcap.

Abstract

Finally your company's top management has decided that the company should be Nadcap certified for nondestructive testing, for the following reasons :

- *only one yearly audit to certify compliance to all the requirements of all the primes you are working for.*
- *The management has been told that in the near future : « No Nadcap certification, no more orders from primes. »*
- *Napcap certification leads to better quality, less claims from primes, an increase in revenues and margin.*
- *And many other advantages.*

But you have heard, through different channels, that « Nadcap requires this », « Nadcap has a specific request », « Nadcap auditors know only :

- *yes*
- *no*
- *not applicable (N/A)*

answers. »

and that a « no » answer makes a lot of troubles to the user.

You have heard of specific details such as « a limousine should meet the auditor at the airport », « the entire top management team should welcome the auditor », « better to always say 'Yes, we will do it', 'Yes, we will fix this.' than to try to explain the auditor why there is a discrepancy with the requirement. »

In short, the auditor is always right.

Hence the feeling that a Nadcap auditing is a nightmare, that the « poor lonesome subcontractor » is powerless in front of the almighty auditor !

We will try here to give some clues to ease relations between Nadcap auditors and auditees.

NADCAP, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est l'acronyme américain de « Programme National pour l'Accréditation des sous-traitants de l'Aérospatial et de la Défense »

« National », car au tout début, cela ne concernait que des entreprises des Etats-Unis ! Désormais, c'est un « conglomérat » international de 16 donneurs d'ordre de l'industrie aérospatiale (pour n'en citer que quelques-uns : Boeing, Airbus, Rolls-Royce, Safran, GE, Pratt and Whitney). Et, curieusement, maintenant le nombre de donneurs d'ordre européens dépasse celui des donneurs d'ordre US !

L'idée de base était que les donneurs d'ordre aient des exigences identiques, de façon à améliorer la qualité, à abaisser les coûts, à diminuer les risques d'écarts. Un audit unique garantirait la conformité aux exigences de tous les donneurs d'ordre.

Ainsi, il y aurait moins d'audits, les sous-traitants auraient davantage de temps... pour vraiment travailler !!

Le premier point à avoir en tête est que chaque auditeur Nadcap est différent ! Une femme ou un homme avec sa propre expérience, sa façon de penser, ses marottes, un peu comme chaque contrôleur du fisc interprète différemment un article du Code Général des Impôts.

Le deuxième point est le « Code d'Ethique » auquel chaque auditeur doit satisfaire – le tapis rouge n'est prévu nulle part.

Vous devez aussi être convaincu(e) qu'il n'y a pas « d'exigence Nadcap ». Chaque point que l'auditeur Nadcap vérifie est écrit dans le document approprié du donneur d'ordre (spécification, procédure, bon de commande, etc.)

Vous avez parfaitement le droit de demander à l'auditeur qu'il ou elle vous montre le paragraphe exact, la phrase, si vous avez le sentiment qu'on vous demande quelque chose qui n'existe pas.

En outre, vous pouvez avoir une interprétation différente d'un écrit. Ce point est particulièrement important sur le concept de « baseline » des pièces de référence en ressuage (PT)

Plusieurs points doivent être étudiés bien avant l'audit :

- vérifiez très soigneusement les questionnaires ET les handbooks concernant les diverses méthodes sur lesquelles vous allez être audités. Souvent, les Handbooks contiennent des clarifications face aux ambiguïtés de certaines questions.

- Vérifiez très soigneusement les exigences de TOUS les donneurs d'ordre pour lesquels vous travaillez, même si vous n'avez pas travaillé depuis longtemps pour l'un d'entre eux.
- Vérifiez les suppléments des questionnaires. Par exemple, en ressuage, le donneur d'ordre A autorise deux passages du coton tige pendant le « wiping » de la levée de doute, alors que le donneur d'ordre B n'autorise qu'un passage. Manque de chance, quand l'auditeur observe cette action, l'opérateur passe une pièce « B » alors qu'il est habitué à passer une pièce « A ». Non-conformité majeure s'il fait plus d'un passage !
- Posez-vous absolument chaque question, regardez chaque option, tout supplément. Si, à quelque moment, votre réponse sincère est « non », il vaut mieux comprendre pourquoi et régler le problème avant le vrai audit !
- Vérifiez soigneusement que tous vos documents sont à jour – Vérifiez CHAQUE étiquette d'étalonnage/vérification apposée sur les appareils qui doivent être étalonnés/vérifiés. Même si le certificat est à jour, même si l'appareil a été étalonné/vérifié dans les temps,... la mauvaise étiquette ...!!
- certaines Non-conformités mineures peuvent être réglées sur place. C'est la meilleure solution. Donnez toutes les informations adéquates afin que l'auditeur puisse cocher la case « réglée sur place ».

N'oubliez pas que le temps passe vite dès que l'auditeur quitte l'entreprise. Il ou elle doit donner son rapport rapidement. Si l'entreprise auditée a des commentaires à faire, ou, plus probablement, doit montrer qu'une action adéquate a été mise en oeuvre pour supprimer une non-conformité, les délais pour les allers-retours sont serrés ! Parfois, pas plus de 7 jours !

Nadcap a mis en place deux moyens pour vous aider à passer un bon audit, c'est-à-dire un audit réussi :

- le projet Supplier Mentoring

Un groupe d'environ 20 fournisseurs expérimentés du monde entier sont volontaires pour aider d'autres fournisseurs qui auraient besoin d'aide pour leurs audits. Ces volontaires sont des fournisseurs accrédités Nadcap qui se sont activement engagés dans le système Nadcap. Tout fournisseur impliqué par Nadcap peut demander l'aide d'un mentor. Envoyez un email à Nadcapssc@sae.org. Remplissez le questionnaire, et vous serez mis en rapport avec un mentor de votre région (Europe, par exemple) qui pourra vous aider sur des questions particulières.

- un pré-audit par un auditeur Nadcap.

Bien sûr, ce n'est pas lui qui fera le « vrai audit ». Mais, là encore, ce peut être très utile.

Ces aides ne sont pas gratuites. Mais elles valent généralement le coup, car moins coûteuses que les frais entraînés par un audit « loupé ».

Qu'est-ce qui peut entraîner un résultat négatif à un audit ?

Je suggère que vous lisiez la Newsletter de Nadcap d'octobre 2007, dans laquelle, page 4, vous trouverez des informations sur ce qui fait une non-conformité (NCR) majeure, une NCR mineure, sur ce qui fait que plusieurs NCR mineures conduisent à des difficultés.

Je recommanderai aussi volontiers que vous visitiez les laboratoires dans lesquels vos sous-traitants font les étalonnages/vérifications (radiomètres UV, luxmètres, mesureurs de champ magnétique, etc.) ainsi que d'autres essais, surtout pour le ressuage. Certaines procédures d'étalonnages/vérifications sont... de la poudre aux yeux, pour être gentil, faisant se gratter la tête les spécialistes en physique, optique, chimie sur la validité des certificats émis par ces organismes.

WHAT IS NADCAP ?

Nadcap is an acronym for :

National Aerospace and Defence Contractor Accreditation Program.

« National », as at the very beginning, it dealt only with US companies ! Now, it is an international « conglomerate » of a lot of Aerospace Industry Primes (Boeing, Airbus, Rolls-Royce, Safran, GE, Pratt and Whitney to name some). And, paradoxically, now, the number of European primes outpaces the US's !!

The « philosophy » was to have common requirements from all the primes, so as to increase quality, to lower costs, to lower risks of discrepancies. A unique audit would satisfy all the primes' requirements.

So there would have less audits : the subcontractors would have more time... to work effectively !!

The first point is that every Nadcap auditor is different ! A woman or a man with her or his own experience, way of thinking, obsessions, somewhat as different as Internal Revenue Service (IRS) inspectors (tax inspectors) may be when understanding a paragraph of the Tax Code.

The second point is the « Ethics Code » that every auditor must comply to -the red carpet is not included in the process.

You must also be convinced that there is no « Nadcap requirement ». Everything a Nadcap auditor checks is written in the pertaining prime's document (specification, procedure, purchase order, etc.)

You are allowed to ask the auditor he or she shows you the exact paragraph, wording, etc, if you feel there is a requirement that does not exist.

Further you may have a different understanding of the wording. This is particularly important for the concept of the « baseline » of test panels used in Penetrant Testing (PT).

Just as when you are exchanging different points of view with a policewoman or a policeman, keep calm, don't speak loudly !!

Several points you have to think about well in advance :

- Carefully check the questionnaires AND the handbooks pertaining to the methods that will be audited. Clarifications are quite often in the handbooks.*
- Carefully address requirements of ALL the primes you are working for, even if you have not worked for one for a long time. Check the « supplement » of the questionnaires. For instance, in PT, prime A allows 2 swipes on the same indication during the wiping step, whereas prime B requires only 1 swipe. If you are unlucky, when the auditor is checking this step, the operator, accustomed, say, to make inspections for prime A, is in fact processing a part for prime B. Major NCR (non-compliance remark) if he makes more than 1 swipe !!!*
- Go through any and every question, subquestion, supplement. If, at any time, your honest answer is « No », better to understand why, and to fix the problem previous to the real audit !*
- Carefully check that the documentation is updated. Check ANY calibration label affixed on any equipment which shall be calibrated. Even if the certificate is OK, even if the equipment has been calibrated on time, a wrong label... !!*
- Some minor NCR may be addressed on site. This is the best way. Always give information to help the auditor tick the « addressed on-site » box.*

Don't forget that time goes fast as soon as the auditor leaves the company. He or she must give his report very quickly. If the audited company has comments to give, or probably must show that action has been taken to solve all the NCRs, back and forth delays always are tight ! Sometimes in no more than 7 days !

Nadcap has put in service two ways to help you to perform a good audit, i.e. a successful audit :

- a Supplier Mentoring project*

A group of about 20 veteran suppliers around the world have volunteered to help other suppliers who may need assistance with their audits. The volunteers are experienced Nadcap-approved suppliers who are actively engaged in the Nadcap processes. Any supplier involved in Nadcap may request mentoring assistance. To obtain a mentor, send an email request to Nadcapssc@sae.org. Fill in the form, and you will be matched with a mentor from your sector (Europe, for instance) that can help you with specific questions.

- a preaudit by a Nadcap auditor*

For sure, this « preauditor » won't be the final auditor. But this again could be very helpful.

These helps do not come for free. But they are generally worthwhile, as less costly than a further audit if the first one failed.

What could make an audit to fail ?

I suggest you refer to the Nadcap-NDT newsletter, oct 2007 issue, in which, on page 4, you may find actually informations about what is a major NCR, a minor NCR, how several minor NCRs may give trouble.

I also would recommend that you visit the labs in which your subcontractors carry out calibrations (UV radiometers, luxmeters, magnetic field meters, etc...) as well as other tests, mainly for Penetrant Testing. Some calibration processes are... a mess, to tell the truth, letting specialists in physics, optics, chemistry wonder about the value of the certificates issued by these labs.