

**QUALITE**  
**MANUEL QUALITE**

EXEMPLAIRE GERE ☐  
NON GERE ☒

|                     |                            |              |                                        |
|---------------------|----------------------------|--------------|----------------------------------------|
| Références          | : <b>MQ</b>                | Destinataire | : <b>Liste de diffusion</b>            |
| Version             | : <b>5</b>                 | Document     | : <input type="checkbox"/> Provisoire  |
| Date de version     | : <b>12 décembre 2005</b>  |              | <input type="checkbox"/> Validé        |
| Nombre de pages     | : <b>37</b>                | Diffusion    | : <input type="checkbox"/> Contrôlée   |
| Fichier d'archivage | : <b>MQ.Manuel_Qualité</b> |              | <input type="checkbox"/> Non contrôlée |

***GESTION DU DOCUMENT*****Historique des versions**

| Version  | Date              | Commentaires/Modifications                              |
|----------|-------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>30/01/03</b>   | <b>Création</b>                                         |
| <b>2</b> | <b>17/12/03</b>   | <b>Modifications suite audit externe</b>                |
| <b>3</b> | <b>19/10/04</b>   | <b>Modifications suite audit externe</b>                |
| <b>4</b> | <b>17/04/05</b>   | <b>Modifications suite évolutions documents qualité</b> |
| <b>5</b> | <b>12/12/2005</b> | <b>Modifications</b>                                    |
| <b>6</b> |                   |                                                         |
| <b>7</b> |                   |                                                         |
| <b>8</b> |                   |                                                         |

**Visas**

| Rédaction   | Vérification | Approbation |
|-------------|--------------|-------------|
| H. Manakian | H. Manakian  | H. Manakian |
|             |              |             |

## SOMMAIRE

- 0 - Présentation de la société - - - - - *Page 6*
  - 0.1 Raison sociale
  - 0.2 Activités
  
- 1 - Domaine d'application - - - - - *Page 6*
  - 1.1 Généralités
  - 1.2 Périmètre d'application
  
- 2 - Références normatives - - - - - *Page 7*
  
- 3 - Termes et définitions - - - - - *Page 7*
  
- 4 - Système de management de la qualité - - - - - *Page 7*
  - 4.1 Exigences générales
  - 4.2 Exigences relatives à la documentation
    - 4.2.1 Généralités
    - 4.2.2 Manuel qualité
    - 4.2.3 Maîtrise des documents
    - 4.2.4 Maîtrise des enregistrements
    - 4.2.5 Les procédures
    - 4.2.6 Liste des procédures
    - 4.2.7 Liste des formulaires
    - 4.2.8 Liste des instructions
  
- 5 - Responsabilité de la direction - - - - - *Page 16*
  - 5.1 Engagement de la direction
  - 5.2 Ecoute client
  - 5.3 Politique qualité
    - 5.3.1 Généralités
    - 5.3.2 Mise en œuvre de la politique qualité
  - 5.4 Planification
    - 5.4.1 Objectifs qualité
    - 5.4.2 Planification du SMQ
    - 5.4.3 Planification au niveau des projets
  - 5.5 Responsabilité, autorité et communication
    - 5.5.1 Responsabilité et autorité
    - 5.5.2 Représentant de la direction
    - 5.5.3 Communication interne
  - 5.6 Revue de la Direction
    - 5.6.1 Généralités
    - 5.6.2 Eléments d'entrée de la revue
    - 5.6.3 Eléments de sortie de la revue

ACMT

Z.A. de l'Espèche – 31 470 Fontenilles

Tél. 05 34 47 06 06 – Fax 05 34 47 06 09 – e-mail : manakian@aol.com

- 6 - Management des ressources - - - - - *Page 22*
  - 6.1 Mise à disposition des ressources
  - 6.2 Ressources humaines
    - 6.2.1 Généralités
    - 6.2.2 Compétences, sensibilisation et formation
  - 6.3 Infrastructure
  - 6.4 Environnement de travail
  
- 7 - Réalisation du produit - - - - - *Page 24*
  - 7.1 Planification de la réalisation du produit
  - 7.2 Processus relatif au client
    - 7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit
    - 7.2.2 Revue des exigences relatives au produit
    - 7.2.3 Communication avec le client
  - 7.3 Conception et développement
    - 7.3.1 Planification de la conception et du développement
    - 7.3.2 Eléments d'entrée de la conception et du développement
    - 7.3.3 Eléments de sortie de la conception et du développement
    - 7.3.4 Revue de la conception et du développement
    - 7.3.5 Vérification de la conception et du développement
    - 7.3.6 Validation de la conception et du développement
    - 7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement
  - 7.4 Achats
    - 7.4.1 Processus achat
    - 7.4.2 Informations relatives aux achats
    - 7.4.3 Vérification du produit acheté
  - 7.5 Production et préparation du service
    - 7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service
    - 7.5.2 Validation des processus de production et de la préparation du service
    - 7.5.3 Identification et traçabilité
    - 7.5.4 Propriété du client
    - 7.5.5 Préservation du produit
      - 7.5.5.1 Généralités
      - 7.5.5.2 Stockage
      - 7.5.5.3 Manutention
      - 7.5.5.4 Conditionnement / préservation
      - 7.5.5.5 Livraison
  - 7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure
  
- 8 - Mesures, analyse et amélioration - - - - - *Page 31*
  - 8.1 Généralités
  - 8.2 Surveillance et mesures
    - 8.2.1 Satisfaction du client
    - 8.2.2 Audits internes
    - 8.2.3 Surveillance et mesure des processus
    - 8.2.4 Surveillance et mesure du produit

- 8.3 Maîtrise du produit non conforme
- 8.4 Analyse des données
- 8.5 Amélioration
  - 8.5.1 Amélioration continue
  - 8.5.2 Action corrective
  - 8.5.3 Action préventive

## 0. PRESENTATION DE LA SOCIETE

### 0.1 RAISON SOCIALE

- ACMT S.A.R.L., société à responsabilité limitée au capital de 15 244,90 euros
  - Effectif moyen de 15 personnes
  - Siège social : Z.A. de l'Espèche – 31 470 FONTENILLES
- ☎ : +33 534 47 06 06      ☎ : +33 534 47 06 09      📧 : manakian@aol.com

### 0.2 ACTIVITES

- Etude et réalisation d'outillages faisant appel à la mécano soudure, chaudronnerie, mécanique générale et à l'usinage.
- La gestion et la conduite de projet de réalisation bâtis d'assemblage.
- Etude et réalisation de praticables, d'accès, de plates-formes.
- Etude et réalisation d'ensembles de manutention tels que palonniers, chariots.
- Intégration sur site des ensembles ou sous ensembles réalisés par l'entreprise.

## 1. DOMAINE D'APPLICATION

### 1.1 GENERALITES

Le présent Manuel Qualité définit les dispositions prises par **ACMT** dans son système de management de la qualité pour :

- ☐ démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences de ses clients ainsi qu'aux exigences réglementaires applicables.
- ☐ accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système y compris les processus pour l'amélioration continue du système.

Tous les chapitres de la norme sont applicables à l'exception du chapitre 7.6. «Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure» en raison des prestations effectuées par **ACMT** dont les moyens de vérification des productions ne donnent pas lieu à vérification et/ou étalonnage.

## 1.2 PERIMETRE D'APPLICATION

Le présent Manuel Qualité s'applique aux activités de l'entreprise précédemment décrites au chapitre 0.2.

## 2. REFERENCES NORMATIVES

La norme choisie est la norme ISO 9001 : 2000.

Afin de faciliter la comparaison de système qualité à la norme, les chapitres du présent manuel correspondent aux articles de la norme ISO 9001.

N.B. : Par souci de simplicité, nous utiliserons désormais le terme « système qualité » pour désigner le système de management de la qualité.

## 3. TERMES ET DEFINITIONS

La norme ISO 9000 (principes essentiels et vocabulaires) a servi de référence pour la plupart des termes utilisés dans ce manuel.

## 4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### 4.1 EXIGENCES GENERALES

Le système qualité mis en oeuvre par **ACMT** :

- ☐ s'applique à toute relation avec un partenaire (clients, prospects, fournisseurs),
- ☐ suit les exigences de la norme ISO 9001 Ed. 2000,
- ☐ s'applique principalement au travers de processus,
- ☐ s'appuie sur une structure documentaire décrite dans le chapitre 4.2 du présent document,
- ☐ est entretenu par le Responsable Qualité.

## 4.2 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

### 4.2.1 Généralités

Le système qualité est structuré de la façon suivante :

- ☐ un **Manuel Qualité** résumant les dispositions générales de l'entreprise .
- ☐ des **processus** décrivant le fonctionnement de l'entreprise : les éléments d'entrée et de sortie de chaque processus ainsi que les exigences associées sont décrits dans un diagramme .
- ☐ des **documents applicables** : il peut s'agir de *formulaires* utilisés à différentes étapes des processus pour en assurer le suivi et la maîtrise.
- ☐ des **outils** tels que les *guides* ou les *fiches d'instructions*.

### 4.2.2 Le manuel qualité

Conformément à sa définition, le Manuel Qualité (MQ) a pour objet de décrire les dispositions générales prises par l'entreprise pour assurer la qualité de ses produits, services et documents. Celui-ci décrit la structure d'ensemble du système qualité et notamment les interactions entre les différents processus.

Le Manuel Qualité est géré par le **Responsable Qualité** selon les modalités décrites dans la procédure de gestion des documents (document PR 432.01 « Maîtrise des documents »). Il est rédigé par le Responsable Qualité et est approuvé par la Direction Générale.

Les révisions du Manuel Qualité sont enregistrés sur la feuille de mise à jour de ce document. La seule version officielle de MQ est celle contenue dans le système informatique.

Les versions papier remises à une personne de la société ou extérieure ne sont valables que le jour de leur impression.

### 4.2.3 Maîtrise des documents

Le manuel, les processus, les procédures, les instructions et les guides du système qualité sont rédigés et approuvés avant leur diffusion par des personnes nommées par le RQ, les modifications de ces documents sont traitées par les mêmes personnes. Toutes les modifications de documents sont identifiées par un indice de révision et peuvent être identifiables au sein du document.

Tous les documents périmés de Qualité sont gérés par le Responsable Qualité suivant les exigences de la procédure PR 423.01 «Maîtrise des documents». Celle-ci concerne également les documents techniques générés



par un projet forfaitaire et gérés par les chefs de projet ainsi que la documentation d'origine extérieure.

Les données informatiques relatives aux différentes activités de l'entreprise sont gérées par les départements correspondants.

Tous les documents du système qualité sont référencés et diffusés à toutes les personnes devant les connaître et les appliquer. Une liste des documents applicables à l'indice en vigueur, constituée de sous-listes par type de documents, est aussi à la disposition de l'ensemble du personnel sur le réseau informatique de l'entreprise.

#### **4.2.4 Maîtrise des enregistrements**

La procédure PR 424.01 « Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité » définit notamment les règles et les responsabilités en matière de lieu et de durée de classement et d'archivage.

Par ailleurs, une liste stipule pour chaque enregistrement géré par **ACMT** son identification, son mode d'indexage, son accessibilité, son lieu de classement, son lieu et sa durée d'archivage ainsi que le département responsable de celui-ci.

Pour les données informatiques, les départements concernés assurent à une fréquence appropriée une sauvegarde dont ils assurent la préservation et l'archivage.

#### **4.2.5 Les procédures**

##### **Les processus**

Les processus sont déclinés au travers des logigrammes détaillés. Les processus sont décrits en cohérence avec les exigences de la norme ISO 9001 Ed. 2000 et la politique qualité de l'entreprise.

Le Responsable Qualité a en charge de s'assurer en permanence de la formalisation et de la mise en œuvre des processus qui précisent notamment les fonctions concernées, la séquence des actions à réaliser, les moyens et outils disponibles.

Les processus ont été identifiés par la direction et le service qualité. Ils s'appliquent notamment à l'ensemble des commandes et contrats concernant la conception, le développement et la production d'outillages. L'ensemble des processus est revu périodiquement pour être en adéquation avec la norme qualité de référence et la politique qualité de l'entreprise.

## Les procédures

Certaines d'entre-elles comme la procédure PR 424.01 « Gestion des enregistrements relatifs à la qualité » peuvent être utilisées individuellement mais la plupart servent désormais de support aux processus qui contiennent des liens avec certains de leurs paragraphes. C'est le Responsable Qualité qui prend la décision de créer des procédures ou des commentaires supplémentaires sur la demande de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. La bonne adéquation entre le contenu, le niveau de détails des processus du système qualité et le public auquel ils sont destinés est de la responsabilité des rédacteurs. Ils doivent prendre en compte la complexité des tâches, les méthodes utilisées, les compétences et les formations nécessaires au personnel qui doit appliquer ces procédures.

Les audits, les réunions qualité, les revues de direction et le traitement des non-conformités permettent :

- ☐ de vérifier la compatibilité des processus et des procédures, des contrôles, des essais et de la documentation,
- ☐ de s'assurer que le système informatique est intégré au système qualité (des instructions expliquent son fonctionnement). La structure documentaire définit à quel niveau intervient l'informatique,
- ☐ de vérifier la cohérence entre ce qu'il se passe dans les faits et les exigences (normatives et de l'entreprise),
- ☐ de s'assurer que le niveau de détails d'un processus ou d'une procédure est suffisant. Dans le cas contraire, soit ils sont modifiés, soit un (ou plusieurs) sous-processus est créé.

Un système de communication en interne (fiches d'actions correctives et préventives, courriers électroniques adressés au RQ permet d'examiner et de répondre à toutes les propositions d'amélioration au travers du service qualité.

#### **4.2.6 Liste des procédures**

PR 423.01 Maîtrise des documents  
PR 424.01 Maîtrise des enregistrements  
PR 560.01 Revue de direction  
PR 720.01 Revue de contrat  
PR 721.01 Traitement d'un appel d'offre  
PR 723.01 Présentation intermédiaire  
PR 730.01 Maîtrise de la conception  
PR 730.02 Maîtrise des risques  
PR 741.01 Audit d'un sous-traitant  
PR 750.01 Livraison  
PR 751.01 Maîtrise de la production  
PR 751.02 Montage/Réglage/Essais  
PR 822.01 Audits internes  
PR 824.01 Contrôle final  
PR 830.01 Maîtrise du produit non conforme  
PR 830.02 Traitement de la non conformité  
PR 830.03 Dérogation  
PR 852.01 Actions correctives  
PR 853.01 Actions préventives

#### **4.2.7 Liste des formulaires**

IMP 820.02 Planning des audits sous-traitants  
IMP 820.01 Audit qualité et organisation des sous-traitants  
IMP 824.01 Fiche de contrôle final mécano soudure  
IMP 824.02 Fiche de contrôle final mécano soudure – version en anglais  
IMP 830.01 Fiche de Non-conformité  
IMP 830.02 Liste des Non-conformités

#### **4.2.8 Liste des documents à usage externe**

IMP 723.01 : Modèle de compte rendu de réunion ACMT

IMP 723.02 : Modèle de fax ACMT

IMP 741.01 : Modèle de commande fournisseur ACMT

IMP 741.03 : Fiche de satisfaction ACMT

IMP 750.01 : Modèle certificat de conformité ACMT

IMP 750.02 : Modèle bordereau de livraison ACMT

#### **4.2.9 Liste des documents à usage interne**

IMP 711.01 : Dossier d'affaire  
IMP 723.01 : Modèle de compte rendu de réunion ACMT  
IMP 741.02 : Liste des fournisseurs et sociétés par spécialité  
IMP 751.01 : Modèle C.R. réunion de production  
IMP 751.02 : Plan de contrôle

#### **4.2.10 Liste des instructions**

## 5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Pour mieux satisfaire les exigences de ses clients, **ACMT** s'engage au travers de la déclaration de son Gérant à mettre en oeuvre une démarche formalisée de management de la qualité et d'écoute client. Cette démarche est l'objet de ce manuel et de l'ensemble de la documentation attachée.

#### **ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

L'industrie traverse une profonde mutation.

Le progrès permanent devient une nécessité encore plus qu'un objectif dans l'environnement industriel où nous évoluons.

Malgré les perturbations économiques que notre secteur d'activité a traversé, ACMT a su s'adapter à cette mutation et s'est même fortement développé grâce à la confiance de ses clients, de ses fournisseurs et de ses partenaires financiers.

L'adaptation permanente aux besoins de nos clients, le développement de la compétence de nos hommes, le respect de l'éthique, des valeurs humaines reflétées par ACMT sont les objectifs prioritaires de notre projet de développement et de notre volonté très affirmée de satisfaire nos clients.

En tant que gérant de la société et responsable assurance qualité je désigne Sylvain MARCHAND et Stéphane LIPA comme RAQ Adjoints, pour m'aider à mettre en place les actions nécessaires pour l'atteinte de ces objectifs.

Je souhaite que l'ensemble de notre équipe soit fortement associé à cette démarche.

H.MANAKIAN

### 5.2 ECOUTE CLIENT

La Direction assure que les besoins et attentes du client sont convertis en exigences sous forme de spécifications techniques et commerciales qui sont à la base de la revue de contrat. Le but de ces spécifications est d'obtenir la confiance du client et de formaliser complètement les exigences des clients pour montrer qu'elles ont été totalement comprises et qu'elles doivent être totalement satisfaites (Voir processus de traitement des offres au chapitre 7.2.2.1).

Les exigences légales, réglementaires, les normes applicables à l'intérieur de chaque exigence sont clairement identifiées par le client et elles font référence aux paragraphes du contrat qu'elles concernent.



## 5.3 POLITIQUE QUALITE

### 5.3.1 Généralités

Le projet d'entreprise de la société **ACMT** est d'être l'un des leaders de son secteur professionnel. La société souhaite se démarquer de ses concurrents par la qualité en visant l'excellence de ses produits et de ses services.

Dans ce but, l'objectif est la mise en oeuvre et l'amélioration continue d'un système de management de la qualité suivant la norme ISO 9001 Ed. 2000.

Cette stratégie de qualité se veut réaliste et efficace ; elle implique le concours de l'ensemble du personnel, et prend en compte trois orientations :

☐ La satisfaction du client :

- Offrir des prestations adaptées au besoin de nos clients,
- Concevoir et développer des produits en temps et heures selon les spécifications du client,
- Répondre rapidement et efficacement à tout besoin de nos clients.

☐ L'amélioration continue des performances de notre organisation :

- Avoir des procédures communes que chacun s'approprie et utilise,
- Gagner en productivité,
- Améliorer notre environnement de travail.

☐ Assurer une meilleure cohésion :

- Améliorer le sentiment d'appartenance à **ACMT**,
- Développer l'esprit d'équipe.

La politique qualité fournit un cadre pour l'établissement des objectifs qualité, elle est communiquée à tous les niveaux de l'organisation et elle est revue, quant à son adéquation, au cours des revues de direction.

### 5.3.2 Mise en œuvre de la politique qualité

Le Gérant est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la politique qualité.

Le gérant est chargé de s'assurer de la compréhension de la politique qualité en communiquant au travers de messages qualité et d'intervention lors de réunions d'informations regroupant tout ou partie du personnel.

La mise en oeuvre, l'entretien et l'amélioration de la politique qualité sont assurés par le comité de direction, qui lors d'une Revue de Direction, fait la synthèse des tableaux de suivi des indicateurs qualité, des audits internes et leurs suivis, des réclamations clients, des non-conformités et de l'efficacité des actions correctives et préventives.

## **5.4 PLANIFICATION**

### **5.4.1 Objectifs qualité**

Les objectifs qualité sont :

- définis annuellement en revue de direction,
- établis avec des indicateurs
- examinés à chaque revue de direction

### **5.4.2 Planification du système de management de la qualité**

Les revues de direction sont la clé de voûte du processus d'amélioration et de planification du système de management de la qualité. C'est au cours de ces revues que sont décidées et planifiées les modifications du système de management de la qualité. Leur efficacité est aussi examinée.

### **5.4.3 Planification au niveau des projets**

Le chef de projet en charge d'un projet est responsable de la planification de la qualité.

Ce plan permet ainsi pour chaque projet de préciser les exigences qualité applicables.

## **5.5 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION**

### **5.5.1 Responsabilité et Autorité**

Pour satisfaire sa politique qualité, atteindre ses objectifs qualité et s'assurer que ses projets sont conformes aux exigences de ses clients, la direction de **ACMT** :

- ☐ a défini les missions ainsi que les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles de ses collaborateurs suivant l'organigramme ci dessous,
- ☐ procède à l'information et à la formation de son personnel,
- ☐ a décrit son système qualité dans son Manuel Qualité,
- ☐ met en oeuvre des procédures de maîtrise et de diffusion de l'ensemble de la documentation,
- ☐ procède à des revues.

ACMT

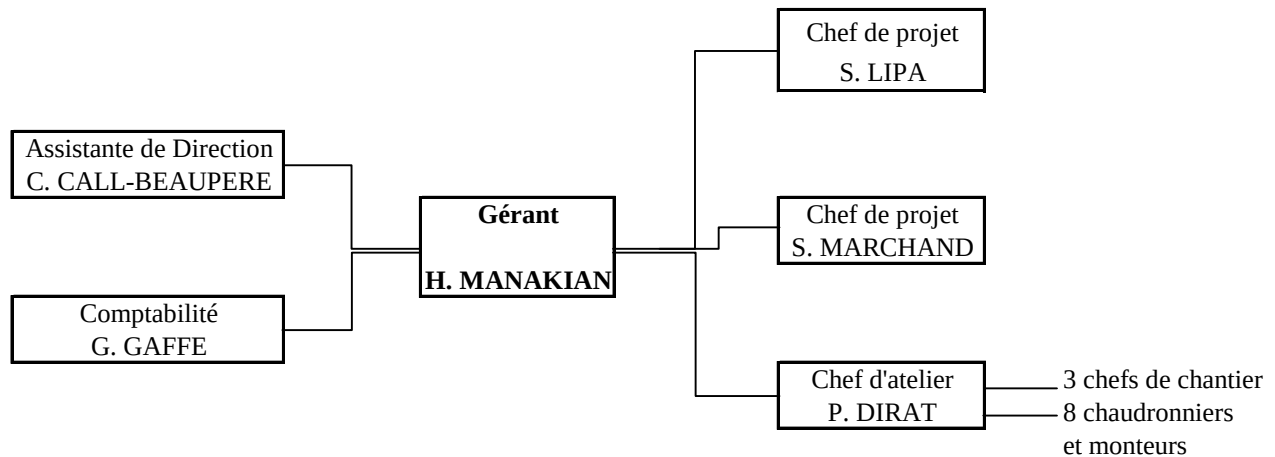
Z.A. de l'Espèche – 31 470 Fontenilles

Tél. 05 34 47 06 06 – Fax 05 34 47 06 09 – e-mail : manakian@aol.com

# ORGANIGRAMME

## Service administratif :

## Service opérationnel :



## Définition des postes

### Gérant, H. MANAKIAN :

- Responsable Assurance Qualité
- Chargé de la gestion financière
- Responsable commercial et de la rédaction des offres assisté des chefs de projets
- Responsable de la politique des ressources humaines et du recrutement.

### Chef de Projet, S. MARCHAND

- Responsable Assurance Qualité Adjoint
- Gestion technique complète des affaires dans le domaine des praticables, accès, divers outillages de manutention tels que chariots, palonniers, etc...
- Responsable de l'installation sur site des affaires dont il a la charge
- Responsable de la sécurité pour les installations sur site des projets dont il a la gestion.

### Chef de Projet, S. LIPA

- Responsable Assurance Qualité Adjoint
- Gestion technique complète des affaires dans le domaine des bâtis, des assemblages faisant appel à la mécano soudure et usinage grande dimension.
- Suivi technico-commercial du portefeuille du client affecté.
- Responsable de l'installation sur site des affaires dont il a la charge

ACMT

Z.A. de l'Espèche – 31 470 Fontenilles

Tél. 05 34 47 06 06 – Fax 05 34 47 06 09 – e-mail : manakian@aol.com

**Chef d'Atelier, P. DIRAT :**

- Responsable méthode, ordonnancement pour les travaux réalisés dans les ateliers de l'entreprise
- Responsable de la gestion de l'équipe de production en atelier.

**Assistante de Direction :**

- Assister le gérant dans les différentes tâches qu'il a à effectuer.
- Accueil téléphonique et physique des clients
- Responsable de la tenue des dossiers administration tels que dépôt de permis de construire, dossier assurances, etc...

**Comptable :**

- Tenue de toute la comptabilité
- Tenue des documents comptables obligatoires
- Etablissement de la paie et la tenue des dossiers de salariés
- Etablissement des déclarations sociales et fiscales

**5.5.2 Représentant de la direction**

Le R.A.Q est le Gérant de la société et dispose donc de l'autorité nécessaire pour assurer avec les Chefs de Projet les principales missions qui sont :

- L'élaboration du Manuel Assurance Qualité (MAQ).
- Assurer la mise en place et le suivi du système de management de la qualité.
- Former le personnel à la satisfaction du client, à la Qualité et assurer la communication en matière de la qualité.
- Assurer la diffusion contrôlée des processus, des procédures et formulaires.
- Assurer le classement des procédures, enregistrements relatifs à la qualité et données d'origines externes.
- Mettre en place les Plans Qualité (PAQ) et la documentation associée suivant la nécessité du produit.
- Intervenir et gérer toutes les procédures engagées pour non-conformité.
- Mettre en place les actions nécessaires à l'amélioration de la Qualité.
- Assurer la communication avec la clientèle en matière de qualité.

**5.5.3 Communication interne**

Les chefs de Projet ont parmi leurs responsabilités décrites en 5.5.1 la sensibilisation du personnel aux exigences du client.

## **5.6 REVUE DE DIRECTION**

### **5.6.1 Généralités**

Pour vérifier l'adéquation du système qualité avec les besoins de l'entreprise, la direction générale organise des revues de direction suivant la procédure PR 560.01 un fois par an (plus fréquentes si nécessaire). Cette "remise en cause" du système qualité est faite par le comité de direction à l'occasion d'une réunion.

### **5.6.2 Eléments d'entrée de la revue**

Les éléments d'entrée de la revue de direction sont comme suit :

- Résultats des audits internes
- Résultats des audits externes
- Réclamation et / ou félicitations clients
- Relevés des non-conformités
- Relevés des NC fournisseurs
- Actions correctives et actions préventives
- Décisions de la revue de direction précédente
- Examen des ressources
- Satisfaction des clients

### **5.6.3 Eléments de sortie de la revue**

Les éléments de sortie de la revue de direction sont comme suit :

- Rapport de revue de direction
- Date de la prochain revue
- Mesures

## **6 – MANAGEMENT DES RESSOURCES**

### **6.1 MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES**

La Direction détermine les ressources nécessaires pour mettre en place et entretenir le système de management de la qualité :

- nomination des RAQ Adjoints,
- investissements nécessaires,
- formation, qualification, compétence et sensibilisation du personnel,
- mise à disposition des informations nécessaires,
- mise à disposition d'un environnement de travail favorable à la qualité.

Au cours de la revue de direction (voir 5.6.2), l'adéquation des ressources est examinée. Il s'agit de vérifier qu'elles sont suffisantes pour le système de management de la qualité et la satisfaction des exigences des clients.

### **6.2 RESSOURCES HUMAINES**

#### **6.2.1 Généralités**

La formation est un moyen de valoriser la richesse interne de l'entreprise. En effet, c'est elle qui permet l'entretien de notre capital de compétence et de son adaptation aux nouvelles données techniques. C'est aussi la formation, dans le domaine de la qualité, qui nous permet d'entretenir l'adhésion du personnel au projet Qualité.

#### **6.2.2 Compétences, sensibilisation et formation**

La direction et les RAQ Adjoints ont la charge :

- de déterminer les compétences nécessaires
- d'identifier les besoins en formation
- d'établir les programmes de formation
- évaluer l'efficacité de la formation
- d'établir le plan bi-annuel de formation
- d'organiser et pourvoir à la formation

**Planifier, organiser**

Cette planification répond :

- de s'assurer la polyvalence du personnel
- de s'assurer du doublement des compétences

L'ensemble des acteurs de l'entreprise a une conscience aiguë de l'importance de son activité pour l'atteinte de la satisfaction du client à travers la réalisation des pièces ou du suivi des projets qui lui sont confiés.

**6.3 INFRASTRUCTURE**

Tous les moyens sont mis à disposition pour assurer obtenir la conformité de nos produits aux exigences de nos clients

La longue expérience du personnel n'exclue pas une formation continue à la qualité (sensibilisation, audits internes) et à la polyvalence.

**6.4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

L'entreprise vient de construire de nouveaux locaux qui ont été dessinés et entièrement réalisés par son personnel.

Les calculs de Résistance du bâtiment ont également été réalisés par l'entreprise suivant la norme CM 66 et validés par un organisme de certification Véritas.

Le projet de construction dont la maîtrise d'œuvre a été entièrement assuré par ACMT a été achevé en 4 mois et a été traité comme un projet forfaitaire client.

Cette très forte implication du personnel dans la conception et la réalisation de l'ouvrage est une source de motivation supplémentaire en ce qui concerne le maintien du cadre général dans un état de fonctionnement satisfaisant.

## 7. REALISATION DU PRODUIT

### 7.1 PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT

Les plannings de réalisation des projets sont établis et gérés par les chefs de projet et mentionnés dans le Plan Qualité du Projet.

Des réunions de projet ont lieu toutes les semaines pour faire le point de l'état d'avancement des différents projets en cours et planifier la mise en oeuvre des projets à venir. Elles permettent également de déterminer les éventuels besoins de ressources matérielles et de compétences. Participent à ces réunions le gérant, les chefs de projets et le chef d'atelier.

Au lancement de chaque affaire, un dossier d'affaire est constitué selon l'imprimé **IMP 711.01 Dossier d'affaire**.

Cet imprimé synthétise l'ensemble des documents constitutifs du dossier d'affaire.

### 7.2 PROCESSUS RELATIF AU CLIENT

#### 7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

(Voir procédure PR 720.01 : Revue de contrat & PR 721.01 Traitement des appels d'offre)

Les exigences relatives au produit sont constituées de :

- un plan détaillé des pièces (et plan d'ensemble avec leurs spécifications)
- des quantités
- un délai
- un prix

Ces éléments font partie intégrale des éléments d'entrée de la revue de contrat.

#### 7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

##### Eléments d'entrée

- Détermination des exigences
- Revue des exigences
- Liste des normes applicables

##### Eléments de sortie

- Commande validée
- PAQ si nécessaire
- Déclenchement des achats

ACMT

Z.A. de l'Espèche – 31 470 Fontenilles

Tél. 05 34 47 06 06 – Fax 05 34 47 06 09 – e-mail : manakian@aol.com



### 7.2.3 Communication avec le Client

Le service commercial est chargé de la communication relative au traitement des consultations, des contrats ou commandes et de leurs avenants ainsi que des retours d'information et réclamations des clients.

La société ACMT ne prend pas de commandes verbales.

Le service technique est quant à lui chargé de communiquer au client les informations relatives au produit (voir procédure PR723.01 : Présentation intermédiaire).

Par ailleurs, toute réclamation émise par un client donne lieu à une réponse écrite.

## 7.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

Le processus d'ingénierie – conception – étude et développement est géré suivant la procédure PR 730.01 : Maîtrise de la conception et peut être représenté par le descriptif suivant :

### Eléments d'entrée

- Commande client
- Cahier des charges client



### Processus : Etude



### Eléments de sortie

- Validation des études par le client si cette étape fait partie du contrat
- Ensemble des éléments pour l'atelier (plans, gammes, etc.)
- Ensemble des éléments pour le chantier (plans, gammes, etc.)
- Ensemble des éléments pour les achats



### Mesures

Analyse des bilans d'affaire avec la direction constitue la mesure de la pertinence et de l'efficacité de l'étude et ceci tout au long du processus.

Les éléments constitutifs du dossier affaire servent :

- à la réalisation du devis
- la description de l'affaire
- le chiffrage du devis en matière ou composants achetés
- en temps passé par le personnel
- suivi en atelier
- plus value pour les avenants ou imprévus
- planning pour la planification générale de l'affaire de l'étude à la mise en œuvre de l'installation,
- la description et le chiffrage des non conformités
- la réalisation d'un bilan d'affaire

### **7.3.1 Planification de la conception et du développement**

Elle est organisée à travers les dossiers spécifiques à chaque affaire, les principales étapes de revue et conception sont définies avec le client

### **7.3.2 Eléments d'entrée de la conception et du développement**

Ils sont constituées de :

- la commande clients dont une copie est dans le dossier marketing
- le cahier des charges clients avec les exigences et spécificités particulières
- la documentation des fournisseurs

### **7.3.3 Eléments de sortie de la conception et du développement**

Ils sont constitués de :

- le dossier affaires dûment renseigné
- validation de l'étude par le client

### **7.3.4 Revue de la conception et du développement**

L'étude est vérifié par le chef de projet.

Pour les clients ingénieristes, ces revues sont réalisées de concert.

### **7.3.5 Vérification de la conception et du développement**

La vérification de l'étude est réalisée avec le client lorsque ce dernier est un ingénieuriste.

Dans le cas contraire, c'est le chef de projet concerné qui exécute la vérification.

ACMT

Z.A. de l'Espèche – 31 470 Fontenilles

Tél. 05 34 47 06 06 – Fax 05 34 47 06 09 – e-mail : manakian@aol.com

### 7.3.6 Validation de la conception et du développement

Les différentes démarches sont validées par calculs, par simulations, par essais et suivant l'expérience face à d'autres réalisations. C'est le chef de projet et le client qui valident.

### 7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement

Les études sont imprimées sur format A3 de préférence pour l'atelier. Les modifications pratiques qui peuvent survenir sont mentionnées sur ce schéma en accord avec les chefs de projet.

Les plans destinés au montage sont imprimés. Les monteurs apportent les modifications nécessaires sur ces documents en accord avec les chefs de projet et le gérant.

Ces 2 types de documents sur lesquels apparaissent le N° de l'affaire retournent au bureau d'études. Le chef de projet apporte les corrections qui ont été apportées et imprime un document qui est le reflet exact de ce qui a été installé avec la nouvelle mention de la date.

## 7.4 ACHATS

### 7.4.1 Processus Achat

Tous nos fournisseurs ayant un impact sur la qualité sont sélectionnés et évalués sur la base de critères définis quand à leur aptitude à satisfaire les besoins de notre organisation.

Dans le cadre de la sous-traitance à l'étranger, le lancement et le suivi d'une affaire est réalisé par le chef de projet suivant la procédure **PR 741.02 Lancement et suivi d'une affaire avec l'étranger.**

Les fournisseurs dits stratégiques sont évalués une fois par an sur la base de leur performance réalisée suivant la procédure **PR 741.01 Audit qualité ST** et sont notés par chaque Responsable de Projet selon l'imprimé **IMP 741.03 Fiche de satisfaction.**

Les critères que nous avons décidé de prendre en considération pour le choix de nos sous contractants sont :

- Avoir un système de management de la qualité chez le sous contractant compatible avec la taille et le type de marché qui lui est confié.
- Avoir une expérience et des réalisations similaires à l'application que nous envisageons de sous contracter.

- Avoir donné satisfaction au respect des délais dans l'historique de ses prestations pour nous.
- Avoir donné satisfaction au respect de nos exigences techniques dans l'historique de ses prestations pour nous.
- Avoir une bonne visibilité de l'organisation générale du fournisseur pour satisfaire nos exigences en terme de délai, de qualité, de réactivité, de technicité et de d'équipement.
- Avoir un équipement adapté au type de marché que nous envisageons de lui confier.

Les sous-traitants et les sous contractants sont enregistrés dans une liste classée par domaine d'activité.

#### 7.4.2 Informations relatives aux achats

Les personnes autorisées à acheter sont les suivantes :

- |                               |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| - Le gérant :                 | H. MANAKIAN           |
| - L'assistante de direction : | C. CALL BEAUPERE      |
| - Les chefs de projets :      | S. LIPA<br>S.MARCHAND |
| - Le chef d'atelier :         | P. DIRAT              |

Toute personne autorisée à acheter peut établir une commande définissant clairement le produit ou la prestation souhaité, y compris les exigences en matière de Qualité.

La rédacteur du bon de commande doit s'assurer de la pertinence des données figurant sur la commande avant de l'envoyer.

#### 7.4.3 Vérification du produit acheté

Tous les achats sont contrôlés à la réception par le chef de projet quant à leur conformité au bon de livraison et à la commande.

Pour valider cette conformité, le chef de projet vise la facture fournisseur correspondant à la livraison (ou la ligne de la facture dans le cas de livraisons multiples regroupées sur un même document) et appose la mention « BON A PAYER ».

Dans certains cas, **ACMT** peut stipuler dans les contrats des règles de vérification du produit à la source chez les fournisseurs et avant expédition.

Lorsque cela est spécifié dans le contrat, les clients peuvent vérifier dans leurs locaux ou dans ceux des fournisseurs de **ACMT** (sous réserve de leur acceptation) que le produit sous contracté est conforme aux exigences spécifiées.

Lorsque le chef de projet estime qu'il y a un risque de confusion, il marque sur le produit le numéro d'affaire pour laquelle il a été acheté.

Seuls les chefs de projet ou le chef d'atelier sont autorisés à mettre dans le circuit un produit acheté. Cette obligation est portée à la connaissance du personnel par une note de service.

## 7.5 PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE

### 7.5.1 Maîtrise de la Production et de la Préparation du service

(voir procédure PR 751.01 : Maîtrise de la production)

( voir procédure PR 751.02 : Montage réglage essais)

ACMT doit assurer l'uniformité de ses produits et ses prestations de services aux clients.

Il obtiendra cette uniformisation en assurant la formation du personnel et en mettant à sa disposition les outils de travail nécessaires à l'exécution des tâches (c'est-à-dire, les renseignements, les directives et les outils requis) et en mettant en place des activités de contrôle et de surveillance, notamment un plan de contrôle IMP751.02 quand c'est nécessaire.

### 7.5.2 Validation des processus de Production et de la Préparation du service

ACMT doit valider tous les processus de production et de prestation.

Cette validation doit tenir compte des irrégularités qui pourraient devenir apparentes après livraison

### 7.5.3 Identification et Traçabilité

L'identification des produits de la fabrication jusqu'à la livraison chez le client est assurée par le numéro d'affaire de **ACMT**.

La procédure de constitution d'un dossier d'affaire doit assurer la traçabilité du produit.

### 7.5.4 Propriété du Client

Lorsque le client fournit un ou plusieurs éléments d'un produit, il est nécessaire de les gérer. Le numéro d'affaire constitue le lien avec la commande du client.

Tous les produits fournis par nos clients sont quantifiés à la réception, enregistrés et identifiés comme appartenant au client. Les dispositions prises par **ACMT** permettent d'assurer au client la préservation du produit .

Tout produit perdu, endommagé ou encore impropre à l'utilisation est enregistré et traité en relation avec le client.

La vérification effectuée par **ACMT** ne décharge pas le client de sa responsabilité à fournir un produit conforme.

ACMT

Z.A. de l'Espèche – 31 470 Fontenilles

Tél. 05 34 47 06 06 – Fax 05 34 47 06 09 – e-mail : manakian@aol.com

## **7.5.5 Préservation du Produit**

### **7.5.5.1 Généralités**

Si le projet ou le produit nécessite des instructions particulières à ce sujet, ces instructions sont intégrées au Plan Qualité projet.

### **7.5.5.2 Stockage**

La réception et le stockage du matériel et des produits en cours de fabrication sont placés sous la responsabilité du Chef de Projet affecté au projet.

### **7.5.5.3 Manutention**

Quand la manutention d'un produit nécessite des précautions particulières le Chef de Projet établit une fiche d'instruction détaillant le mode opératoire de manutention.

Cette fiche d'instruction est intégrée au Plan Qualité du produit.

Dans ce cas la manutention ne peut s'effectuer que par le personnel ayant le CACES.

La liste des personnes autorisées et ayant le CACES est affichée dans l'atelier.

### **7.5.5.4 Conditionnement / préservation**

Pour réduire au maximum les risques de produits non-conformes, le conditionnement et la préservation sont adaptés en fonction des produits et de leurs étapes de réalisation.

### **7.5.5.5 Livraison**

La livraison et l'expédition des produits est placée sous la responsabilité du Chef de Projet conformément à la procédure PR 750.01 : Livraison.

## **7.6 MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE**

ACMT ne fabrique pas en interne des pièces de précision.

L'activité en interne concerne surtout la mécano soudure et la chaudronnerie.

L'appareil de mesure le plus couramment utilisé est le mètre à ruban. Cet appareil ne sera pas étalonné.

Par contre les mètres à ruban à la disposition des opérateurs sont changés tous les deux mois. Le chef d'atelier remet à chaque opérateur un mètre à ruban neuf contre remise de l'ancien usagé. Les mètres à ruban usagés sont détruits par le chef d'atelier.

Les pieds à coulisse servent à mesurer des cotes dont la précision requise est inférieure à la précision intrinsèque d'un pied à coulisse. Ces appareils ne seront pas étalonnés non plus.

En revanche, les produits sous traités doivent être contrôlés par le sous traitant avec procès verbal de contrôle et / ou certificat de conformité à l'appui.

L'audit fournisseur devra particulièrement être vigilant aux dispositions de maîtrise et surveillance des mesures mis en place par les fournisseurs.



## **8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION**

### **8.1 GENERALITES**

ACMT doit définir, planifier et mettre en oeuvre les activités de mesure et d'analyse nécessaires à l'assurance de la conformité et au soutien des améliorations.

Ces obligations comprennent la détermination des besoins, et l'utilisation de méthodes .

L'efficacité du système de management de la qualité est également planifiée lors des revues de direction.

### **8.2 SURVEILLANCE ET MESURES**

#### **8.2.1 Satisfaction du client**

Les informations relatives à la perception par nos clients du niveau de satisfaction de leurs exigences sont obtenues par deux manières distinctes et complémentaires :

- tout d'abord par un enregistrement scrupuleux des non-conformités qu'il nous aura signalées
- par le renouvellement de contrat passé par nos clients

**L'évaluation du client étant la mesure absolue de la qualité de nos produits et services un questionnaire qualité doit être mis en place pour analyser la perception de nos clients.**

#### **8.2.2 Audits internes**

(voir procédure PR 822.01 : Audit interne)

L'objectif des audits qualité internes est de contrôler l'efficacité de la mise en œuvre du système qualité, en mesurant et notifiant les écarts, afin de proposer des améliorations.

Les audits internes apportent au comité de direction des éléments de jugement sur l'efficacité du système qualité.

Ils sont gérés par le Responsable Qualité selon les dispositions du processus « Audit qualité interne ».

Celui-ci peut choisir de mandater du personnel qualifié pour assurer les audits ou de confier cette mission à un prestataire extérieur.

Les résultats des audits font l'objet de rapports écrits, qui sont portés à la connaissance des personnes concernées. Des actions préventives et/ou des non-conformités sont engagées si nécessaire.

L'ensemble du système qualité est audité chaque année selon le "Planning d'audit".

Chaque responsable de département est chargé de la mise en oeuvre des actions correctives et/ou préventives décidées à la suite du processus d'audit interne. Le Responsable Qualité vérifie les rapports d'audit et la mise en oeuvre des actions préventives et/ou des non-conformités éventuelles.

Les dispositions pour les audits clients dont ACMT n'a pas la maîtrise sont prises au cas par cas.

### **8.2.3 Surveillance et mesure des processus**

Le système de management de la qualité est constitué de processus et de procédures. Ceux-ci sont conçus de sorte que chaque processus ait la mesure de sa performance en vue de son amélioration. Lorsque les résultats prévus ne sont pas atteints, les actions correctives sont déclenchées.

### **8.2.4 Surveillance et mesure du produit**

#### **Auto-contrôle**

Notre personnel est responsable de son travail et doit être fier de la qualité qu'il produit. A ce titre, nous lui faisons entièrement confiance et chacun à la charge de contrôler ce qu'il réalise. L'opérateur atteste la conformité et signale, au plus tôt, les non-conformités à sa hiérarchie qui informe le Chef de Projet.

Une fois le sous-ensemble dont il a la charge terminé, il prévient le chef d'atelier afin que soit effectué le contrôle final suivant la procédure PR 824.01 : Contrôle final.

#### **Instructions**

La nature de notre travail où les produits à réaliser changent tous les jours et sont commandés dans des quantités variables, fait que les instructions abordant des aspects techniques du contrôle ne sont réalisées que dans le cadre de Plan Qualité Projet particulier ou dans le cadre de procédés spéciaux.

## **Formation**

La confiance investie dans l'autocontrôle, n'a de sens que si l'on a la certitude que chacun dispose de la formation et de l'expérience nécessaire pour accomplir la tâche d'autocontrôle.

Des dispositions sont prises pour le démontrer et pour l'étendre de façon systémique.

## **8.3 MAITRISE DU PRODUIT NON-CONFORME**

Les non-conformités de produit, de matériel ou du système qualité sont détectées par toute personne entrant dans la chaîne de qualité. Elles sont traitées et déclarées par les départements ou les clients

### **Un même réflexe**

L'ensemble du personnel a pris connaissance et respecte les procédures PR 830.01 & PR 830.02 de maîtrise du produit non conforme et de traitement des non-conformités. Chacun doit avoir le même réflexe lors de la détection d'une non-conformité : Prévenir immédiatement son responsable hiérarchique direct qui informe le Chef de Projet.

### **Une procédure rigoureuse**

Conformément à la procédure de maîtrise du produit non conforme (PR 830.01), les Chefs de Projet ont la charge :

- de l'identification du produit comme étant non-conforme
- de l'isolement du produit (si un démontage partiel est envisageable)
- du traitement (analyse, demande de dérogation)
- de la correction de la non-conformité
- de la remise en circulation ou de la destruction

### **Enregistrements**

Toute non-conformité est signalée dans le dossier d'affaire du produit incriminé sous la forme de l'imprimé IMP830.01. Elle est aussi archivée dans le classeur des non-conformités et listée sur l'imprimé IMP830.02.

Dans le cadre d'une demande de dérogation (voir procédure PR 830.03 : Dérogation), tous les documents de correspondance sont joints au dossier d'affaire.

### **Une source d'amélioration**

Toute non-conformité doit être perçue comme une source d'amélioration. Ainsi, toutes les anomalies sont enregistrées sur des fiches de non-conformité qui seront traitées dans le cadre des actions correctives.

## **8.4 ANALYSE DES DONNEES**

Afin de démontrer la pertinence du système de management de la qualité et de d'évaluer son efficacité, les données suivantes sont collectées et analysées en revue de direction :

- Mesure des processus
- Non-conformités et réclamations des clients
- Résultats des audits
- Rapport de revue de direction précédente
- Actions correctives et préventives

Ces données sont les éléments d'entrée de la revue de direction

## **8.5 AMELIORATION**

### **8.5.1 Amélioration continue**

La satisfaction de nos clients passe par une recherche permanente de l'amélioration de la qualité. Cette amélioration réelle depuis notre création est basée sur une politique clairement définie avec des objectifs précis, le tout est entouré par un système d'actions correctives et préventives efficaces et des audits réguliers. L'ensemble est managé par la revue de direction.

### **8.5.2 Action corrective**

La volonté d'améliorer, se traduit nécessairement par la mise en place d'un système d'enregistrement des anomalies internes ou externes qui ont eu ou auraient pu avoir des conséquences préjudiciables pour nos clients. C'est dans ce but, que la procédure PR 830.02 a été créée. Ces anomalies peuvent concerner l'organisation générale, le produit, les réclamations des clients ou le système qualité.

Les non-conformités (produit ou système qualité dans le cadre d'un audit interne).

Les non conformités potentielles

Les plaintes et remarques clients

Les évaluations des clients

Les plaintes et les remarques client sont aussi consignées dans le dossier de l'affaire.

Au cours de la revue de direction, ces fiches font l'objet d'une analyse conduite par le RAQ, pour déterminer quelles peuvent être les actions correctives à mettre en place, conformément à la procédure PR 852.01 « actions correctives », pour éviter le renouvellement de ces anomalies.

Les revues de direction sont l'occasion :

- de faire le point sur l'ensemble des actions correctives mises en place.
- de déployer d'autres moyens si certaines actions devaient manquer d'efficacité.

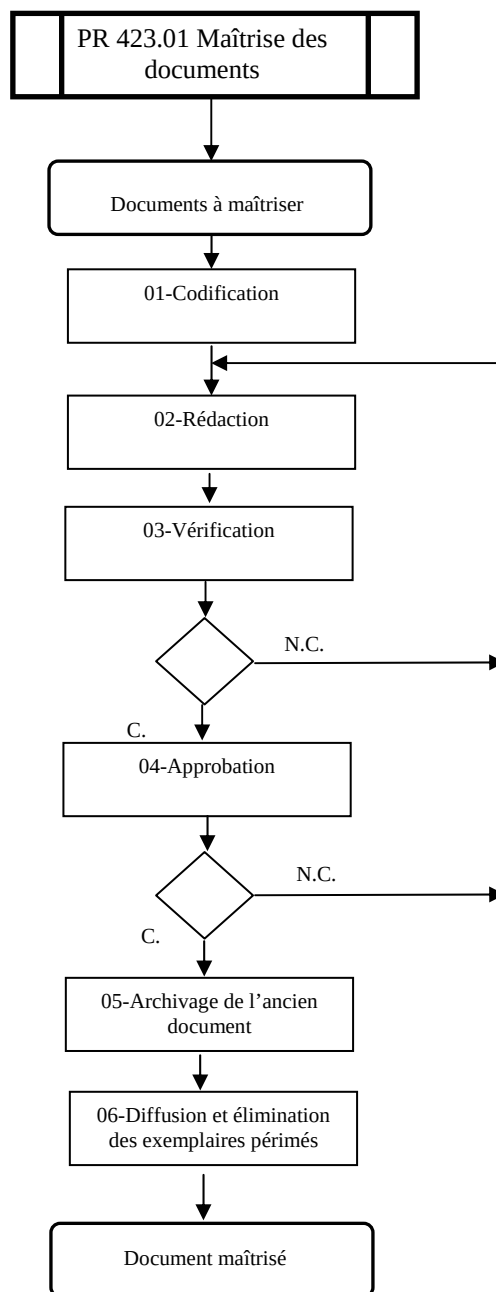
### **8.5.3 Action préventive**

La volonté d'améliorer, se traduit également par la mise en place d'enregistrements des anomalies potentielles. Ces anomalies potentielles peuvent concerner l'organisation générale, le produit ou le système qualité. Les fiches de traitement donnent, à cet effet, une conclusion personnalisée à chaque anomalie.

La procédure PR 853.01 « actions préventives » permet d'éliminer les causes de non conformité potentielles.

# PR 423.01 MAITRISE DES DOCUMENTS

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Document du système de management de la qualité à créer, modifier, supprimer ou remettre en service pour atteindre les objectifs fixés de la politique qualité de l'entreprise

## Éléments de sortie

Document du système de management de la qualité créé, modifié, supprimé ou remis en service de façon maîtrisée

## Étape 01

### Code

Le responsable qualité attribue au document un code de la forme [AAAXXX.YY](#).

Les 3 lettres AAA précisent la nature du document :

- MAQ pour le « Manuel qualité »,
- PR pour les procédures qualité
- FIC pour les fiches qualité,
- IMP pour les imprimés qualité.

Les 3 chiffres XXX représentent le numéro du chapitre et des sous-chapitre (0 si pas de sous-chapitre) du référentiel ISO 9001 (décembre 2000) correspondant au document.

Les 2 chiffres YY représentent le premier numéro libre dans l'ordre croissant en commençant par 01.

Le code d'un document supprimé ne peut être réutilisé sauf pour une remise en service du document, avec ou sans modification.

### Indice

L'indice d'un document à sa création est 00.

L'indice passe de 00 à 01 lors de la première modification du document puis 02, ...

La remise en service d'un document, avec ou sans modification, nécessite un changement d'indice.

### Écriture

Le code s'écrit en majuscule avec une séparation « . » entre XXX et YY (exemple : PRQ420.01).

### Date

La date de rédaction d'un document modifié est la date de rédaction de la modification.

La date de rédaction d'un document remis en service, avec ou sans modification, est la date de remise en service du document.

## Étape 02

Le responsable qualité choisit le rédacteur du document et lui précise les objectifs du document.

Le rédacteur rédige le document en collaboration avec le personnel concerné.

## Étape 03

Le responsable qualité choisit le vérificateur du document. Le vérificateur d'un document modifié doit avoir la même fonction que le vérificateur du document à sa création sauf exigences particulières du responsable qualité.

Le vérificateur examine le document pour déterminer sa pertinence, son adéquation, l'efficacité et l'efficience du document à atteindre ses objectifs.

## Étape 04

### Création ou modification

Seuls le responsable qualité et les membres de la direction sont habilités à approuver les documents. L'approbateur du document modifié doit avoir la même fonction que l'approbateur du document à sa création.

L'approbation consiste en une autorisation d'utilisation du document.

### Suppression

Seuls le responsable qualité et les membres de la direction sont habilités à approuver la suppression des documents. L'approbateur de la suppression doit avoir la même fonction que l'approbateur du document à sa création sauf exigences particulières du responsable qualité. La suppression et son approbation sont enregistrées sur l'exemplaire papier du responsable qualité.

### Remise en service

La remise en service d'un document supprimé, avec ou sans modification, nécessite une nouvelle approbation. L'approbateur du document remis en service doit avoir la même fonction que l'approbateur du document à sa création sauf exigences particulières du responsable qualité.

## Étape 05

Le responsable qualité archive un exemplaire du document périmé .

## Étape 06

Le responsable qualité est responsable de la diffusion du document. Il est interdit de diffuser un document sans son autorisation.

La diffusion d'un exemplaire, papier ou informatique, d'un document existant sous forme informatique est réalisée à partir de l'exemplaire vérifié et approuvé du document informatique (sauf l'exemplaire papier du responsable qualité réalisé précédemment pour la vérification et l'approbation du document).

Le responsable qualité gère la transition entre l'ancien et le nouveau document.

Le responsable qualité détermine les destinataires de la diffusion du document.

Les personnes chargées par le responsable qualité de la diffusion du document s'assurent que les précautions nécessaires à sa préservation sont prises.

Les personnes chargées par le responsable qualité de l'élimination des exemplaires périmés s'assurent de leur destruction.

## Modifications de la procédure

Indice 00 du 03/11/2003 : Création

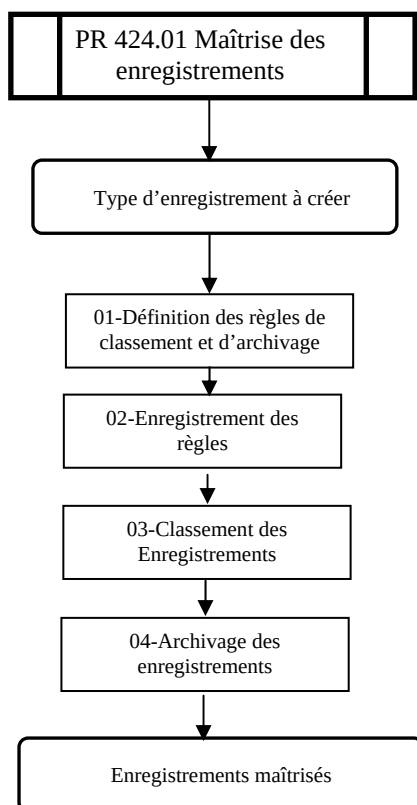
## Validation de la procédure

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian



# PR 424.01 MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

## Logigramme



## **Éléments d'entrée**

Type d'enregistrement requis par le système de management de la qualité pour atteindre les objectifs fixés de la politique qualité de l'entreprise

## **Éléments de sortie**

Enregistrements maîtrisés durant leur cycle de vie

### **Étape 01**

Le responsable qualité détermine les règles de classement et d'archivage de l'enregistrement.

### **Étape 02**

Le responsable qualité enregistre les règles de classement et d'archivage de l'enregistrement.

### **Étape 03**

Les enregistrements sont classés selon les règles définies : Chaque enregistrement doit contenir les informations concernant son enregistrement,

La durée indiquée est la durée minimum de classement.

Le client peut obtenir une copie des enregistrements le concernant pendant leur classement.

Les enregistrements informatiques bénéficient des sauvegardes du serveur.

### **Étape 04**

Le responsable qualité archive les enregistrements après dépassement de la durée minimum de classement.

## **Modifications de la procédure**

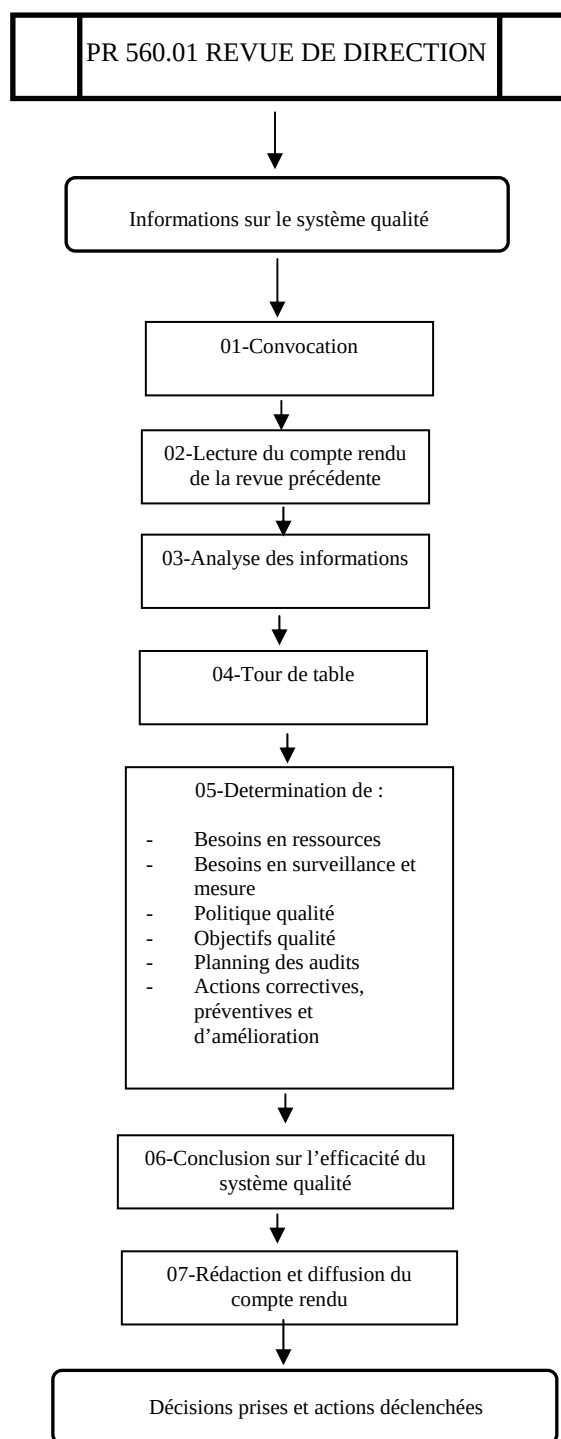
Indice 00 du 03/11/2003 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR560.01 REVUE DE DIRECTION

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Les éléments d'entrée de la revue de direction sont comme suit :

- Résultats des audits internes
- Résultats des audits externes
- Réclamation et / ou félicitations clients
- Relevés des non-conformités
- Relevés des NC fournisseurs
- Actions correctives et actions préventives
- Décisions de la revue de direction précédente
- Examen des ressources
- Satisfaction des clients

## Éléments de sortie

Les éléments de sortie de la revue de direction sont comme suit :

- Rapport de revue de direction
- Date de la prochain revue
- Mesures

## Étape 01

Une fois par an, la direction convoque les responsables de services et leurs assistants.  
Elle peut être amenée à augmenter la fréquence des réunions définie ci-dessus en fonction des circonstances.

## Étape 02

Le responsable qualité lit le compte rendu de la revue de direction précédente et fait le point avec l'assemblée.

## Étape 03

L'assemblée examine avec le responsable qualité les informations concernant le fonctionnement du système de management de la qualité depuis la dernière revue de direction.  
Elle vérifie en particulier l'atteinte des objectifs fixés lors de la revue de direction précédente et l'évolution des indicateurs qualité.

## Étape 04

La direction effectue un tour de table pour recueillir les remarques de chacun concernant le fonctionnement du système de management de la qualité.

## Étape 05

La direction, en accord avec l'assemblée, détermine :

- les besoins en :
  - ressources humaines,
  - formation
  - matériel (infrastructures, environnement de travail, ...),
  - surveillance et mesure ( indicateurs concernant les processus, méthodes statistiques concernant les produits, ...),

- les modifications éventuelles de la politique qualité
- les améliorations à apporter au produit,
- les objectifs qualité et leur délai.

Le responsable qualité formalise les mesures nécessitant une planification détaillée et un suivi, sous la forme d'actions d'amélioration

La direction, en accord avec l'assemblée, détermine le planning des audits :

- internes selon la [PR 822.01](#),
- fournisseurs selon la [PR 741.01](#),

Le responsable qualité, en accord avec l'assemblée, déclenche les actions nécessaires :

- correctives selon la [PR 852.01](#),
- préventives selon la [PR 853.01](#),

## Étape 06

La direction conclut sur l'efficacité et l'efficience du système de management de la qualité.

## Étape 07

Le responsable qualité rédige et diffuse le compte rendu de la revue de direction, le signe et le fait signer par la direction

## Modifications de la procédure

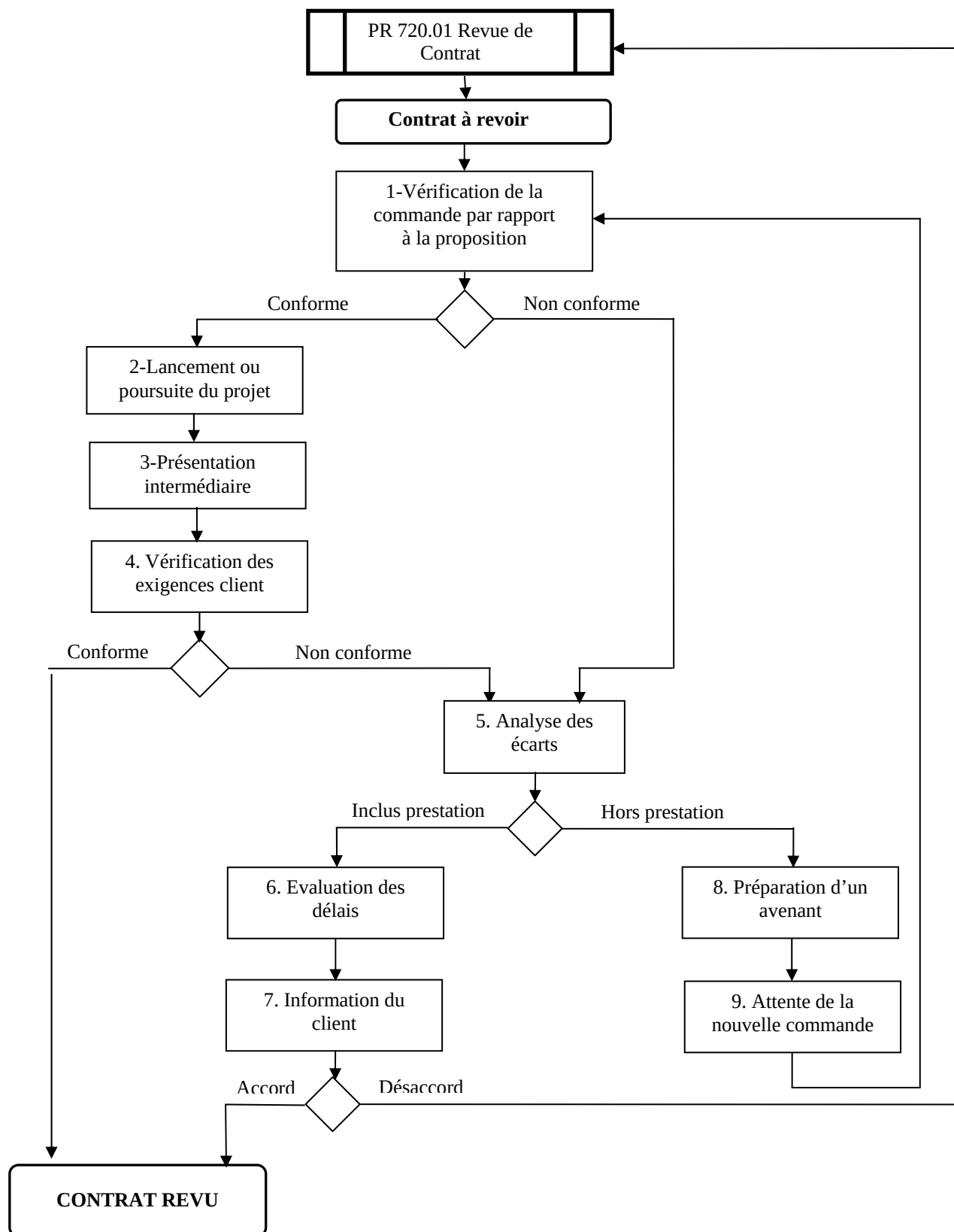
Indice 00 du 03/11/2003 : Création

## Validation de la procédure

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR 720.01 REVUE DE CONTRAT

## Logigramme



**Éléments d'entrée**

Contrat ou avenant reçu du client.

**Éléments de sortie**

Contrat ou avenant au contrat revu de façon maîtrisée.

**Etape 1 : Vérification commande**

La revue de contrat est effectuée par le chef de projet avec la direction.

Elle consiste en une vérification de :

- la concordance des informations entre la commande ou l'avenant et la proposition,
- la prise en compte des écarts signalés entre la commande et la proposition ou l'avenant,
- la faisabilité des avenants dans la qualité, les coûts et les délais demandés.

**Etape 2 : Lancement du projet**

Le lancement du projet peut consister en :

- un lancement de la fabrication, pour une commande d'équipement à fabriquer suivant plans.
- un lancement d'une étude, pour une commande d'étude et de réalisation d'un nouvel équipement.

La poursuite du projet pour un avenant, consiste à relancer la fabrication ou l'étude des écarts précédemment figés.

**Etape 3 : Présentation intermédiaire (suivant procédure PR 723.01 « Présentation intermédiaire »)**

Le chef de projet présente le projet en cours au client.

Il peut y avoir 4 types de présentations différents :

- un avant projet
- une étude
- une pré-recette (équipement en cours de fabrication)
- une recette

Le chef de projet et le client se réunissent, pour relever les éventuels écarts constatés et pour définir les éventuelles modifications demandées par le client.

Le chef de projet signale les non-conformités au contrat en cours de validité qu'il est en mesure de détecter au cours de la présentation.

Au cours de la réunion, le chef de projet note les points d'accords et les éventuelles modifications demandées dans un compte rendu de réunion (IMP 723.01).

**Etape 4 : Vérification des exigences client**

Le chef de projet vérifie que les exigences du client sont toujours en accord avec le contrat en cours de validité. Il détecte les écarts au regard de l'ensemble des éléments contractuels du dossier (cahier des charges, proposition, contrat, accords précédemment formalisés).

**Etape 5 : Analyse des écarts**

les non-conformités sont analysées et traitées selon que le chef de projet estime qu'elles sont :

Inclus dans les prestations :

- modification mineure (n'impliquant pas ou peu de surcoût d'approvisionnement) d'une pièce non fabriquée
- modification sur une pièce réalisée impliquant de faibles surcoûts ou estimée comme tel au regard des perspectives commerciales entrevues avec le client.

- Hors prestations :

- modification majeure sur une pièce non fabriquée ou modification substantielle sur une pièce déjà réalisée.

**Etape 6 : Evaluation des délais**

Le chef de projet évalue les délais nécessaires pour effectuer les modifications demandées par le client.

**Etape 7 : Information du client**

Le chef de projet contacte le client pour lui faire part des délais nécessaires pour effectuer les modifications demandées. Si le client n'est pas d'accord avec le délai fixé par le chef de projet alors il faut revoir le contrat.

**Etape 8 : Préparation d'un avenant**

La préparation d'un avenant s'effectue de la manière suivante :

- lister les écarts entre le devis préalablement rédigé, et la commande effectuée par le client,
- évaluer la faisabilité des nouvelles exigences client,
- évaluer le surcoût engendré,
- contacter le client, lui expliquer les écarts et faire une demande d'avenant.

**Etape 9 : Attente de la nouvelle commande**

Le développement du projet suit son cours mais les écarts relevés par le chef de projet estimés hors prestations ne sont pas traités. Ces points sont gelés jusqu'à réception de la nouvelle commande client.

**Modifications de la procédure**

Indice 00 du 28/11/2003 : Création

Indice 01 du 12/03/2004 : Modification

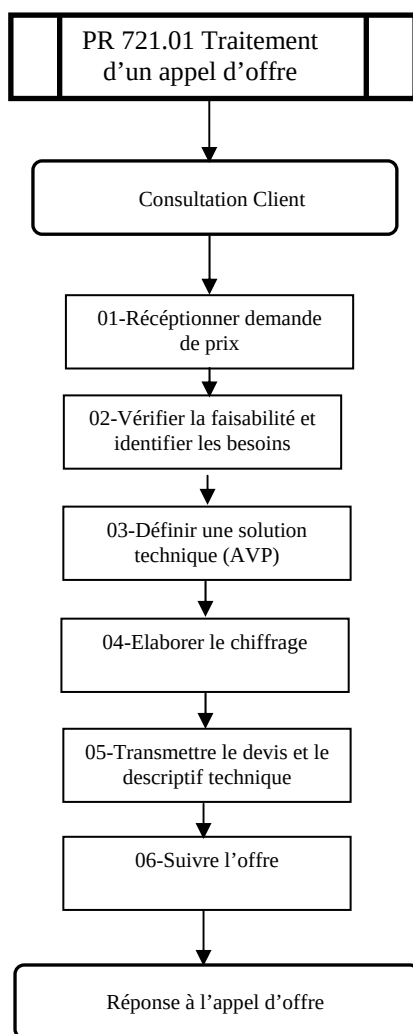
**Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Modifié par : S.LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian



# PR 721.01 TRAITEMENT D'UN APPEL D'OFFRE

## Logigramme



## **Éléments d'entrée**

Consultations et documents contractuels  
Etude de faisabilité, Plans AVP, Cahier des charges client  
Devis fournisseurs  
Bilan des compétences et matériel disponible

## **Éléments de sortie**

Devis client  
Détermination des besoins en matériel et compétences

### **Étape 01**

La direction et/ou le chargé d'affaire reçoit la demande de consultation à traiter.  
Selon les spécificités de la demande client, le suivi du devis sera effectué par la direction et/ou le chargé d'affaire

### **Étape 02**

La direction ou le chargé d'affaire vérifie la faisabilité du projet tout en identifiant les besoins nécessaires en compétence et matériel.  
Le cas échéant, la direction et/ou le chargé d'affaire peut déclencher une visite chez le client pour clairement identifier les données d'entrée.  
Ces données d'entrée seront formalisées sur un compte rendu de réunion [IMP723.01](#)

### **Étape 03**

La direction et/ou le chargé d'affaire détermine une solution technique à partir du cahier des charges et rédige un avant projet.

### **Étape 04**

La direction et/ou le chargé d'affaire élabore et rédige le chiffrage.

### **Étape 05**

La direction ou le chargé d'affaire transmet l'offre ainsi que le descriptif technique au client. Il est responsable de la bonne compréhension du devis.

### **Étape 06**

La direction ou le chargé d'affaire suit l'évolution du devis auprès du client (Commande ou perdu)

## **Modifications de la procédure**

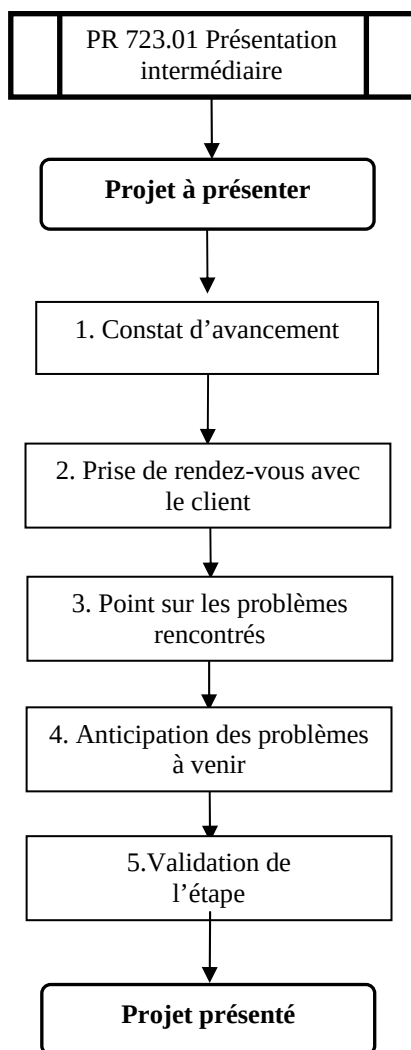
Indice 00 du 03/11/2003 : Création  
Indice 01 du 28/11/2003 : Modification pour éclaircir la revue des appels d'offre tel que pratiqué dans l'entreprise.

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Modifié par : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR 723.01 PRESENTATION INTERMEDIAIRE

## Logigramme



**Elément d'entrée**

Projet à présenter au client.

**Elément de sortie**

Projet présenté au client.

**Etape 1 : Constat d'avancement**

Le chef de projet constate l'état d'avancement du projet par rapport à l'étape de présentation intermédiaire définie dans le contrat.

La présentation intermédiaire peut également être déclenchée par une demande expresse du client à n'importe quel moment du projet.

La présentation intermédiaire peut être déclenchée aussi par le chef de projet à n'importe quel moment s'il estime qu'il est nécessaire de faire valider par le client des solutions techniques.

**Etape 2 : Prise de rendez-vous avec le client**

Le chef de projet et le client se mettent en relation et conviennent d'une date de présentation du projet.

**Etape 3 : Point sur les problèmes rencontrés**

Le chef de projet et le client statuent sur les éventuels problèmes rencontrés :

- présentation du problème
- proposition d'une solution
- choix d'une solution avec le client
- évaluation de la conformité avec le contrat
- signalisation des éventuels écarts
- préparation de la résolution des écarts

**Etape 4 : Anticipation des problèmes à venir**

Le chef de projet et le client font le point ensemble sur les problèmes pressentis pour la suite du projet :

- présentation du problème
- proposition de solution
- choix d'une solution avec le client
- évaluation de la conformité avec le contrat
- signalisation des éventuels écarts
- préparation de la résolution des écarts

**Etape 5 : Validation de l'étape**

Le chef de projet et le client formalisent dans un compte-rendu (suivant imprimé IMP 723.01) les points validés et les actions à mener pour la résolution des écarts.

**Modifications de la procédure**

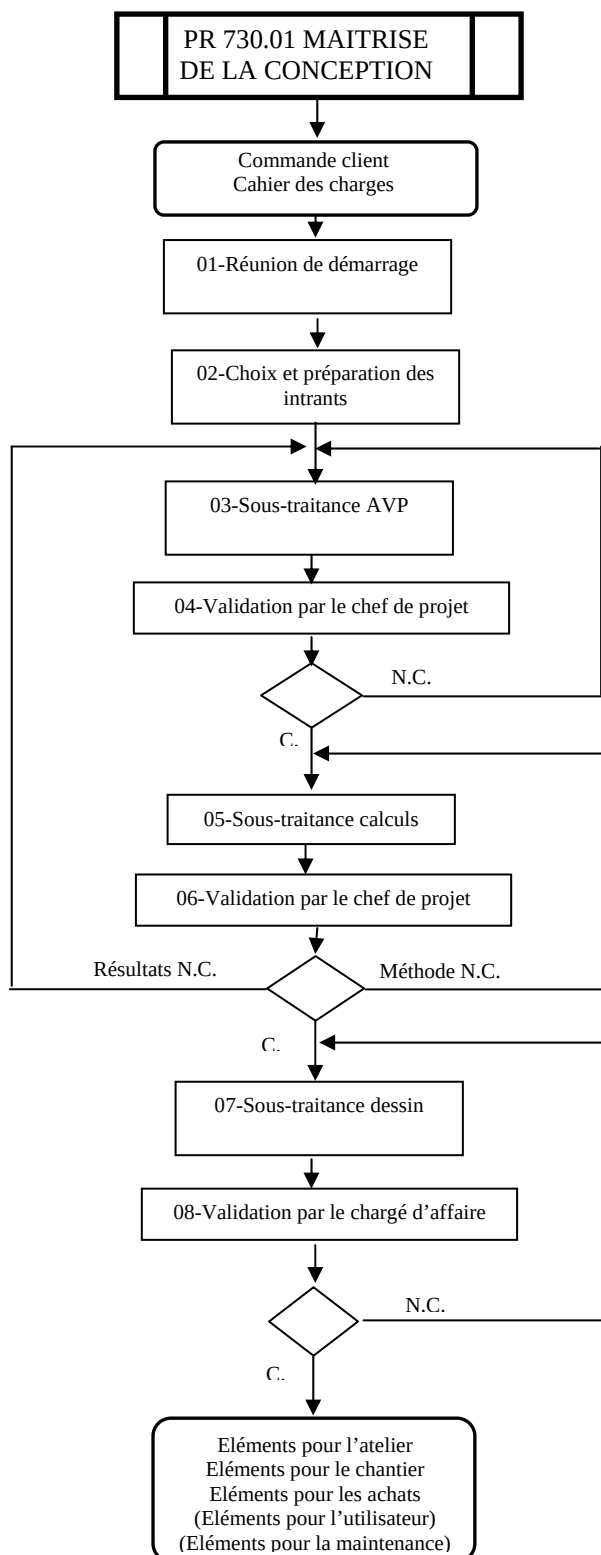
Indice 00 du 12/03/2004 : Création

**Validation de la procédure**

Rédacteur : G. Delorme, Vérificateur : S. Marchand, Direction : H. Manakian

# PR730.01 MAITRISE DE LA CONCEPTION

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Commande client.  
Cahier des charges.

## Éléments de sortie

Éléments pour l'atelier  
Éléments pour le chantier  
Éléments pour les achats  
Éléments pour l'utilisateur  
Éléments pour la maintenance

## Étape 01

Le gérant, convoque le chef de projet à une réunion de démarrage.  
Il explique le contexte du projet et les fonctionnalités du produit à concevoir.  
Ensemble ils décident de l'assignation des tâches & mettent en place un planning prévisionnel.

## Étape 02

Le chef de projet analyse le cahier des charges et se documente afin de déterminer & préparer les intrants et les critères d'évaluation aux différentes étapes de la conception.  
Les intrants sont les éléments qui vont servir de base de travail aux sous-traitants. Cela peut-être des plans existants, des normes de fabrications, des documentations techniques, des documents de référence pour le formalisme d'étude, etc.  
C'est à ce moment aussi que le chef de projet détermine les méthodes de travail et les moyens.  
Il détecte les risques potentiels qui seront traités suivant la procédure qualité PR730.02 : Maîtrise des risques.

## Étape 03

Le chef de projet explicite au sous-traitant choisi les intrants qui le concerne lors d'une réunion. Il le conseil sur le choix des solutions.  
Au cours de cette réunion un compte-rendu de réunion (imprimé n°IMP723.01) est rédigé par le chef de projet (une copie sera remise au sous-traitant à l'issue de la réunion, l'original sera consigné dans le dossier d'affaire). Il y consigne les éléments qu'il a remis au sous-traitants, les principales échéances ainsi que le délai contractuel de livraison de l'étude, les solutions imposées et éventuels questions du sous traitants. (qu'il ai pu y répondre ou qu'il ai donné un délai de réponse)

## Étape 04

Le chef de projet valide le travail effectué par le sous-traitant lors d'une réunion de validation. Un compte-rendu (C.R.) est alors rédigé par le chef de projet. Il y couche les différents documents présentés et remis par le sous-traitant. Pour chacun de ces documents il indique s'il valide le document et quels sont ces commentaires. De nouveaux objectifs sont fixés et explicités en terme de contenu et de délai dans le C.R.. A la fin de la réunion une copie du C.R. est remise au sous-traitant ; l'original est consigné dans le dossier d'affaire.

## Étape 05

Le chef de projet explicite au sous-traitant choisi les intrants qui le concerne, lui précise les zones critiques à traiter avec une attention plus accrue.  
Au cours de cette réunion un compte-rendu de réunion est rédigé par le chef de projet (une copie sera remise au sous-traitant à l'issue de la réunion, l'original sera consigné dans le dossier d'affaire). Il y consigne les éléments qu'il a remis au sous-traitants, les principales échéances ainsi que le délai contractuel de livraison de l'étude, les solutions imposées et éventuels questions du sous traitants. (qu'il ai pu y répondre ou qu'il ai donné un délai de réponse)

## Étape 06

Le chef de projet valide le travail effectué par le sous-traitant lors d'une réunion de validation. Un compte-rendu (C.R.) est alors rédigé par le chef de projet. Il y couche les différents documents présentés et remis par le sous-traitant. Pour chacun de ces documents il indique s'il valide le document et quels sont ces commentaires. De

nouveaux objectifs sont fixés et explicités en terme de contenu et de délai dans le C.R.. A la fin de la réunion une copie du C.R. est remise au sous-traitant ; l'original est consigné dans le dossier d'affaire.

## Étape 07

Le chef de projet explicite au sous-traitant choisi les intrants qui le concerne, lui précise les moyens à utiliser, les formalismes attendus.

Au cours de cette réunion un compte-rendu de réunion est rédigé par le chef de projet (une copie sera remise au sous-traitant à l'issue de la réunion, l'original sera consigné dans le dossier d'affaire). Il y consigne les éléments qu'il a remis au sous-traitants, les principales échéances ainsi que le délai contractuel de livraison de l'étude, les solutions imposées et éventuels questions du sous traitants. (qu'il ai pu y répondre ou qu'il ai donné un délai de réponse)

## Étape 08

Le chef de projet valide le travail effectué par le sous-traitant lors d'une réunion de validation. Un compte-rendu (C.R.) est alors rédigé par le chef de projet. Il y couche les différents documents présentés et remis par le sous-traitant. Pour chacun de ces documents il indique s'il valide le document et quels sont ces commentaires. De nouveaux objectifs sont fixés et explicités en terme de contenu et de délai dans le C.R.. A la fin de la réunion une copie du C.R. est remise au sous-traitant ; l'original est consigné dans le dossier d'affaire.

## Modifications de la procédure

Indice 00 du 01/03/2002 : Création

Indice 01 du 16/03/2003 : Modification des contenus plus détaillés

Indice 02 du 19/10/2004 : Intégration de la maîtrise des risques.

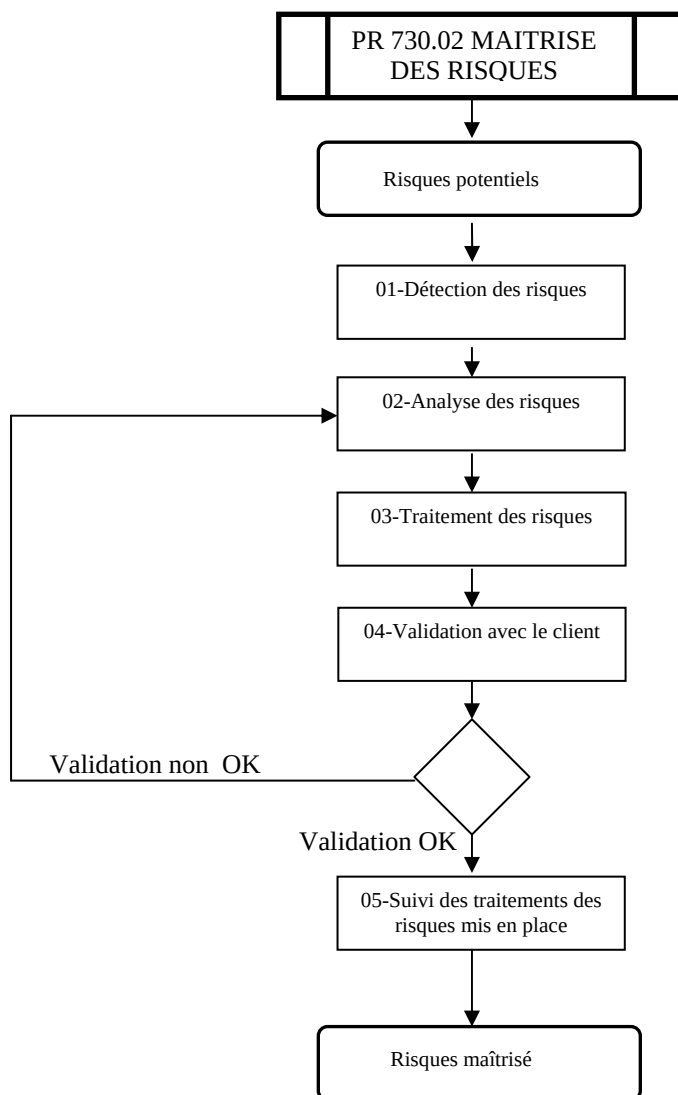
## Validation de la procédure

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian



# PR730.02 MAITRISE DES RISQUES

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Risques potentiels

## Éléments de sortie

Risques maîtrisés

### Étape 01

Le chef de projet détecte les risques potentiels spécifiques à l'affaire qu'il a en charge au début de chaque phase du traitement de la commande :

- Lors du choix et de la préparation des intrants de conception (étape 2 de la procédure PR730.01 : Maîtrise de la conception)
- Au moment d'éditer les documents de fabrication (étape 2 de la procédure PR751.01: Maîtrise de la production)
- Lors de la définition d'une méthodologie de montage

### Étape 02

Le chef de projet analyse le niveau de criticité des risques et la compétence requise pour les traiter :

#### 1- RISQUES LIES AU PRODUIT :

- Risque de détérioration de l'outillage sans dysfonctionnement,
- Risque de glissement du délai de livraison,
- Risque de dysfonctionnement de l'outillage,
- Risques de casse sur appareil de manutention,
- Outillage à fonctionnement risqué pour l'utilisateur ( élévation de personnel, risque d'explosion, risque d'électrocution, risque de chute en hauteur... )...

#### 2- RISQUES LIES A LA REALISATION DU PRODUIT :

- Risques liés à l'installation chez le client : Risque d'incendie, d'endommagement de pièces environnantes, risques liés à la production de rayonnement...
- Risques internes à la fabrication : Risque de coupure, de brûlures...

### Étape 03

Le chef de projet met en place des solutions techniques en s'aidant quand il le juge nécessaire d'un spécialiste.

Il peut également faire appel à un organisme agréé dans le cas de risques importants dont il jugera les solutions mises en place insuffisantes à assurer l'élimination totale du risque.

Exemples de validations possibles : Essai en charge, ressuage de soudure, certificat de CE de type...

Avec le chef d'atelier, il informe le personnel concerné des solutions de traitement des risques mises en place.

### Étape 04

Le chef de projet informe le client lors d'une réunion intermédiaire (voir procédure PR723.01 : Présentation intermédiaire) des risques potentiels détectés et valide avec lui le traitement qui leur a été apporté.

Lors de ce type de réunion peuvent être présentés les notes de calcul, les études spécifiques, les certificats de conformité des pièces du commerce, les P.V. des essais déjà réalisés...

Ils listent ensemble les documents de prévention interne chez le client qui devront être utilisés.

## **Étape 05**

Le chef de projet s'assure que le traitement décidé pour chacun des risques est mis en application dans de bonnes conditions.

Pour cela il se rend régulièrement dans l'atelier et sur chantier afin de vérifier l'application des traitements décidés & réalise un suivi efficace des sous-traitants.

## **Modifications de la procédure**

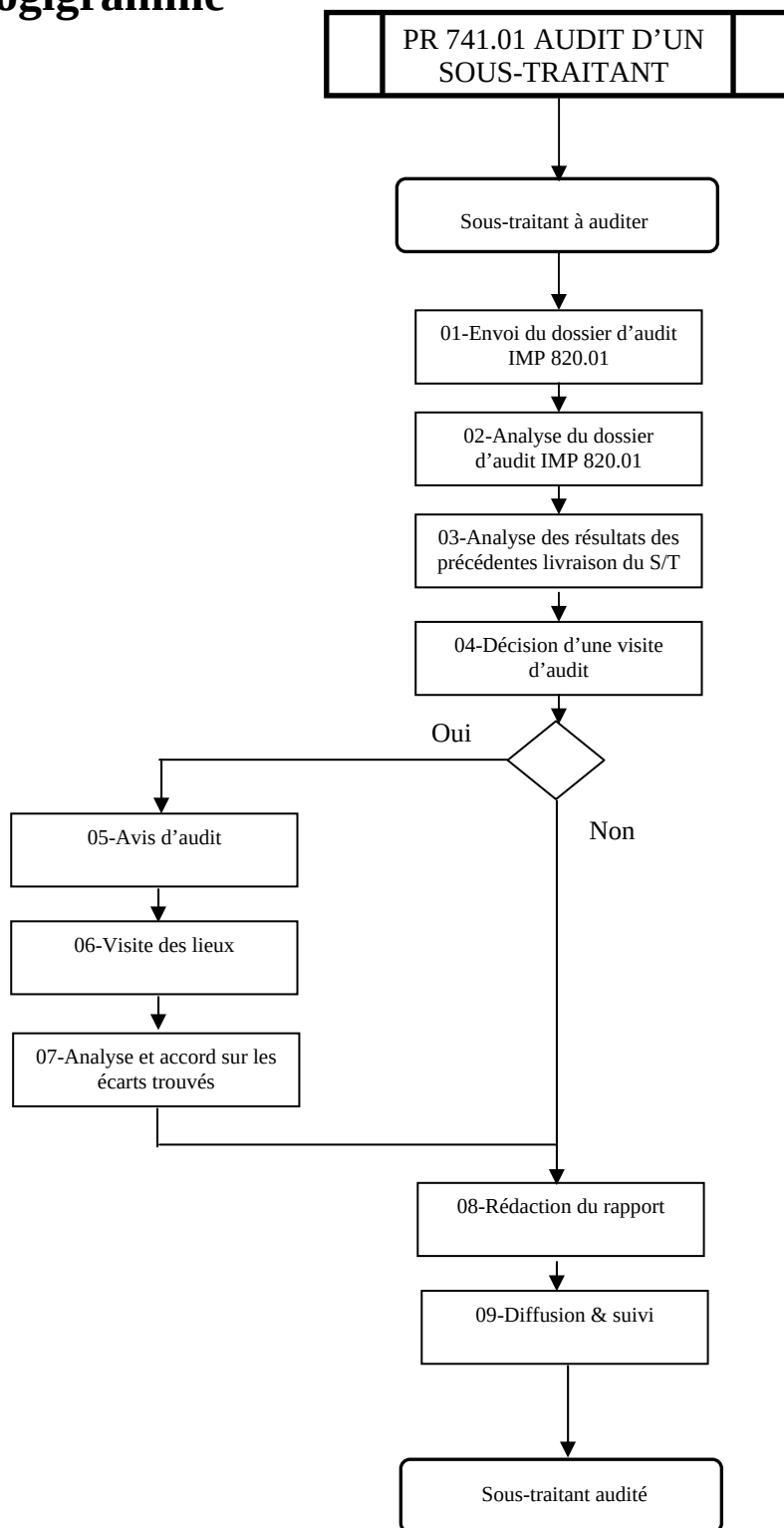
Indice 00 du 19/10/2004 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR741.01 AUDIT D'UN SOUS-TRAITANT

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Sous-traitant à auditer

## Éléments de sortie

Sous-traitant audité

### Étape 01

Le responsable qualité envoie au sous-traitant à auditer le dossier d'audit [IMP 820.01](#) et s'assure du bon traitement de ce dernier.

### Étape 02

Le responsable qualité examine dans le détail les réponses du sous-traitant contenu dans le dossier d'audit renseigné [IMP 820.01](#)

### Étape 03

Le responsable qualité effectue une analyse des résultats des précédentes livraisons du sous-traitant :

- Respect des délais
- Respect de la qualité

### Étape 04

Le responsable qualité effectue une synthèse des étapes 02 et 03.

Il décide ensuite :

- De déclencher une visite chez le client pour effectuer un audit physique
- Ou bien il juge que les éléments des étapes 02 et 03 constituent une garantie suffisante pour assurer de la part du sous-traitant, des livraisons conformes aux stipulations des commandes en terme de qualité et délai.

### Étape 05

L'auditeur prévient de la date de l'audit

### Étape 06

Visite des lieux en suivant le guide & en s'attachant au respect des documents qualité.

La durée est établie à l'avance et ne doit pas être dépassée .

Le contrôle du déroulement est la responsabilité de l'auditeur

L'auditeur pose les questions , l'audité répond.

L'auditeur trace des anomalies, leur traitements et les actions correctives prises ou bien il remonte du traitement vers l'anomalie

Il termine avec un résumé des faits observés

### Étape 07

Analyse des écarts rencontrés tout au long de la visite entre les documents qualité et la réalité.

Demande d'explications sur les écarts trouvés lors d'une réunion de clôture avec l'encadrement de la société auditée.

Accord sur le traitement des écarts et prise d'objectifs.

## **Étape 08**

Le responsable qualité rédige dans tous les cas un rapport concernant le sous-traitant .

## **Étape 07**

Diffusion en interne et chez le sous-traitant & suivi.

## **Modifications de la procédure**

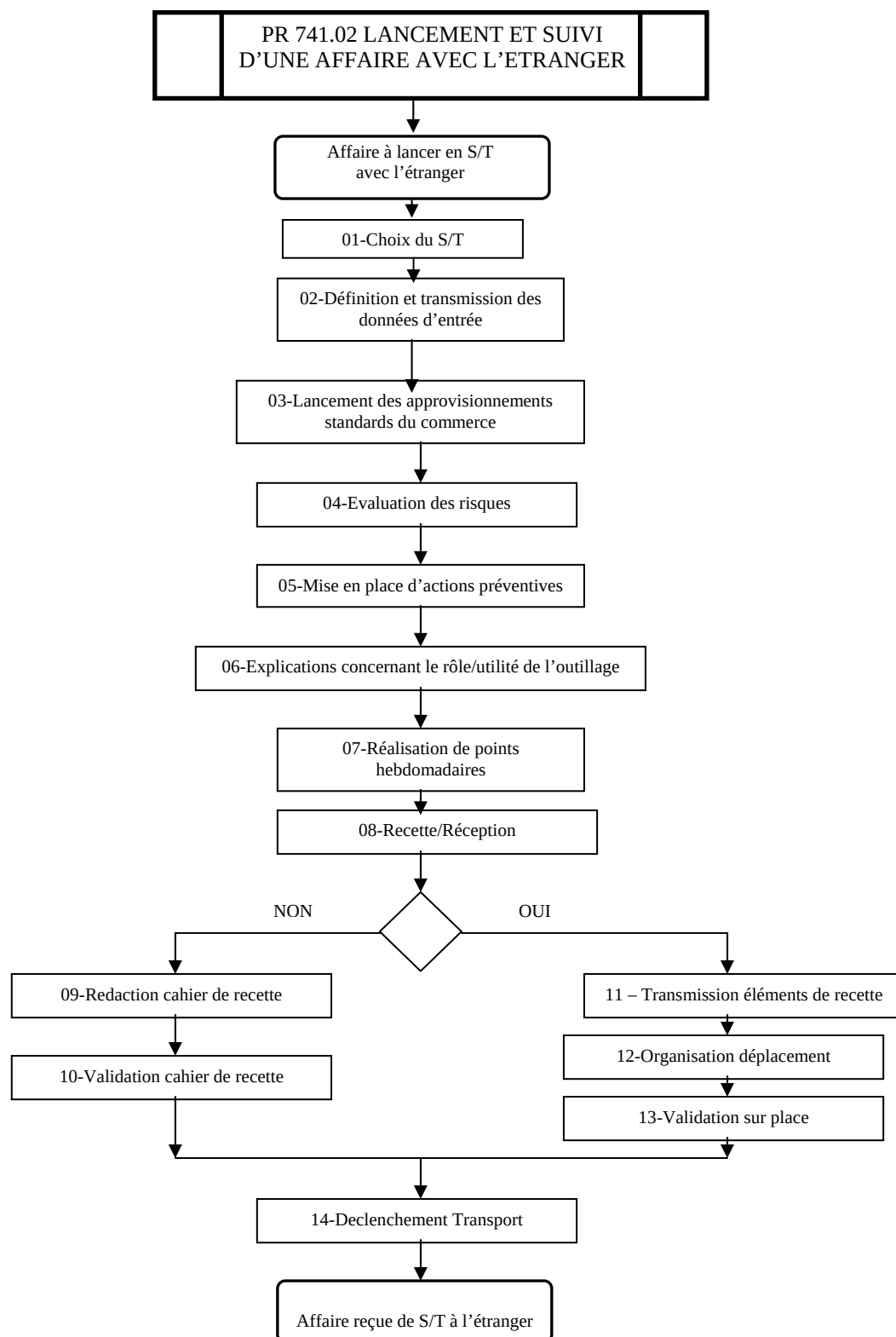
Indice 00 du 03/11/2003 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR741.02 LANCEMENT ET SUIVI D'UNE AFFAIRE AVEC L'ETRANGER

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Projet à lancer en S/T à l'étranger

## Éléments de sortie

Projet reçu de S/T à l'étranger

### Étape 01

Le chef de projet réalise le choix du S/T à l'étranger prenant en compte les spécificités de l'affaire (Moyens de production nécessaires, etc...)

### Étape 02

Le chef de projet envoie les informations suivantes au chef de projet délocalisé (organisation miroir) :

- Nom du projet
- N° Identification du projet
- Plans et modèles 3D
- Planning avec stops de validation

Ces éléments sont transmis par :

- E-mail
- DHL pour les plans papier
- FTP pour les fichiers volumineux

Les S/T délocalisés sont équipés d'Internet haut débit.

ACMT dispose d'un site spécialisé FTP pour le transfert rapide de fichiers CAO sans limitation de taille.

Le cas échéant, le Chef de projet peut prendre la décision de réaliser une réunion de lancement physique sur le site de production délocalisé.

### Étape 03

Dans le cas de fournitures non disponibles à l'étranger,

Le chef de projet réalise l'approvisionnement en France des éléments standards de commerce ainsi que leur acheminement.

Cet acheminement peut se réaliser par :

- Transport routier
- Transport Aérien

Le chef de projet est responsable des opérations de mise en douane et dédouanement.

En parallèle, le chef de projet transmet au chef de projet délocalisé la liste des éléments standards qui seront approvisionnés par ACMT afin de coordonner la préparation.

### Étape 04

Le chef de projet réalise une évaluation des risques techniques potentiels,

Par exemple :

- Délai critique
- Exigence particulière concernant les normes de référence de matière acceptable : EN 10204 3.1B ou DIN 50049 3.1B ou autre
- Qualité de soudure suivant normes particulières – Mise en place de DMOS/QMOS
- Usinage délicat nécessitant une pose/bridage particulier
- Traitement thermique ou de surface spécifique



## Étape 05

Le chef de projet formalise par e-mail la liste de ces risques techniques potentiels.  
Il formalise également une liste d'actions préventives.

Par exemple :

- Validation des certificats matières en cours de fabrication
- Validation des certificats soudeurs avant les travaux de soudures
- Réalisation d'éprouvettes de soudure avant les travaux de soudures
- Validation des DMOS et QMOS avant les travaux de soudures
- Validation géométriques en cours d'usinage
- Validation de pièces test pour valider les traitements spécifiques de surface

L'ensemble de ces risques et actions préventives sont transmises par e-mail au chef de projet délocalisé.

## Étape 06

Le chef de projet explicite par e-mail au chef de projet délocalisé le rôle et l'utilité du produit à fabriquer.  
Ceci peut se faire par le biais de :

- Envoi de vue 3D avec explications
- Envoi de photos si duplication d'outillage
- Envoi de schémas annotés

## Étape 07

Le chef de projet réalise un point hebdomadaire avec son homologue délocalisé :

- Etat d'avancement du projet validé par photos numériques
- Point technique : Question / Réponses
- Vérification et validation des points à risques
- Vérification et validation des stops lors de recette intermédiaires en cours de suivi.

Ces points hebdomadaires sont réalisés par vidéoconférences/téléphone/e-mail.

## Étape 08

Le chef de projet détermine si l'affaire nécessite ou non une visite sur site.

## Étape 09

Le chef de projet établit un cahier de recette et le transmet par e-mail au chef de projet délocalisé

## Étape 10

Le chef de projet valide point par point les différents éléments du cahier de recette renseigné par le chef de projet délocalisé.

## Étape 11

Le chef de projet établit une liste des éléments qu'il souhaite recetter et les transmet à l'ingénieur délocalisé afin qu'il puisse préparer la recette en usine.

## Étape 12

Le chef de projet organise le déplacement (présence fréquente du client mais pas obligatoire)

## Étape 13

Le chef de projet valide sur place la réception et formalise les résultats sur un compte rendu de réunion suivant IMP 723.01

## **Étape 14**

Le chef de projet déclenche le transport.

## **Modifications de la procédure**

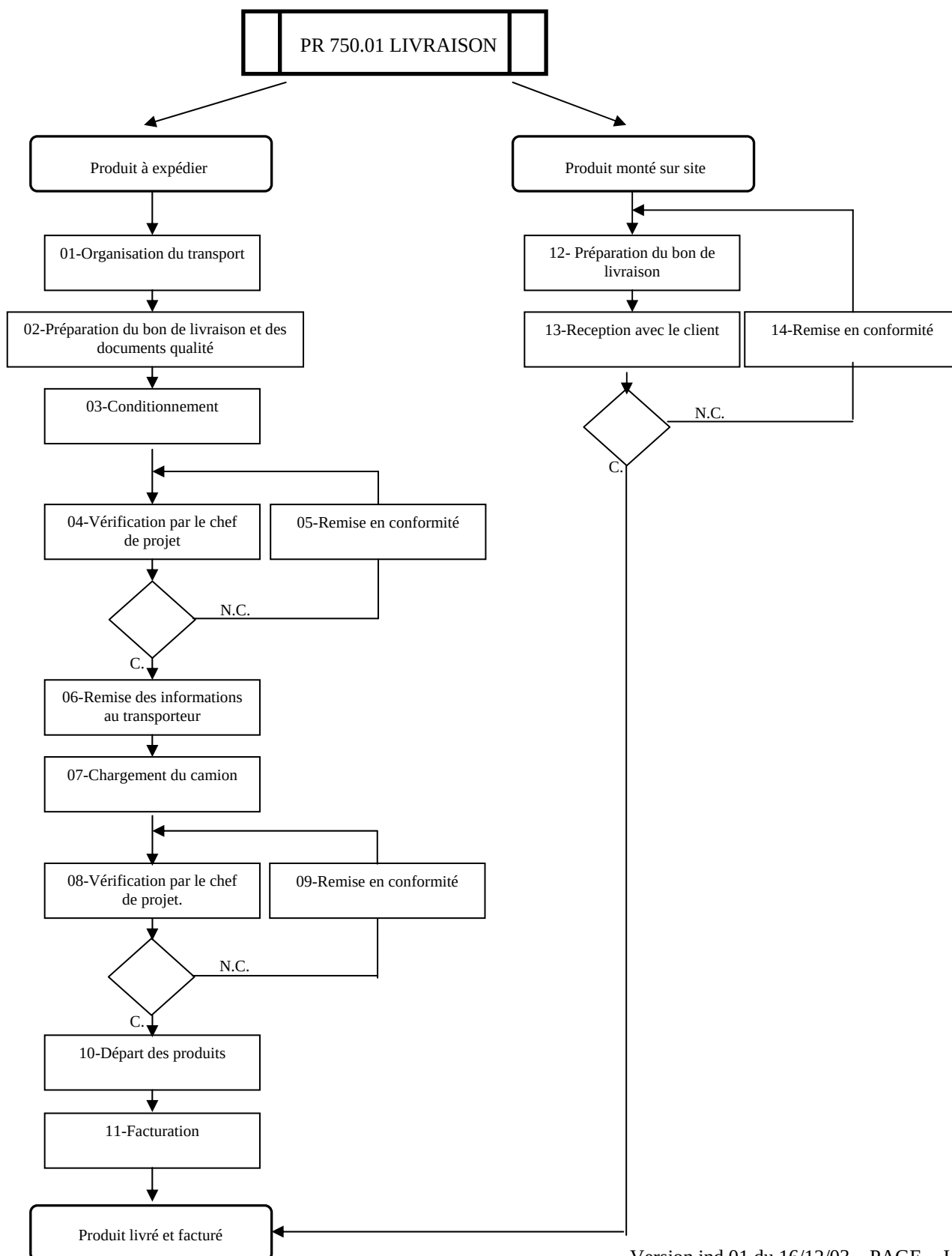
Indice 00 du 12/12/2005 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR750.01 LIVRAISON

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Produit fini à livrer au client

## Éléments de sortie

Produit fini livré chez le client et facturé de façon maîtrisée

### Étape 01

Le chef de projet convient d'une date de livraison avec le client.  
Il contacte un transporteur avec lequel il planifie le transport.

### Étape 02

Le chef de projet prépare le bon de livraison selon [IMP 750.02](#) sur le système informatique ainsi que le certificat de conformité selon l'imprimé [IMP 750.01](#) et l'ensemble des documents techniques et documents de qualité qui sont exigés par le client (certificats de traitement, de matière, manuels d'utilisation, de maintenance, liste de pièces de rechange...).

### Étape 03

La personne chargée de l'expédition par le chef de projet conditionne le produit avec le bon de livraison.

### Étape 04

Le chef de projet :

- vérifie la concordance entre les produits prêts à expédier et le bon de livraison,
- l'état des conditionnements notamment pour les charges lourdes et les transports exceptionnels,
- coche les postes vérifiés conformes de l'exemplaire du bon de livraison destiné à l'archivage au fur et à mesure de la vérification,

### Étape 05

La personne chargée de l'expédition remet le conditionnement en conformité.

### Étape 06

Le chef de projet informe le transporteur des produits à charger.

Il lui précise si nécessaire le trajet, le contact chez le client, la plage horaire convenue pour la livraison.

### Étape 07

La personne chargée de l'expédition charge le camion.

### Étape 08

Le chef de projet vérifie :

- l'état du chargement,
- la concordance avec le bon de livraison pour les expéditions simples,
- vise le bon de livraison si le chargement est conforme.

### Étape 09

La personne chargée de l'expédition remet le chargement en conformité.

### Étape 10

Le chauffeur prend en charge les produits sous la responsabilité du transporteur

### Étape 11

Le chef de projet facture les produits expédiés et remet le double de la facture dans le dossier de facturation client de la comptabilité.

## **Modifications de la procédure**

Indice 00 du 03/11/2003 : Création

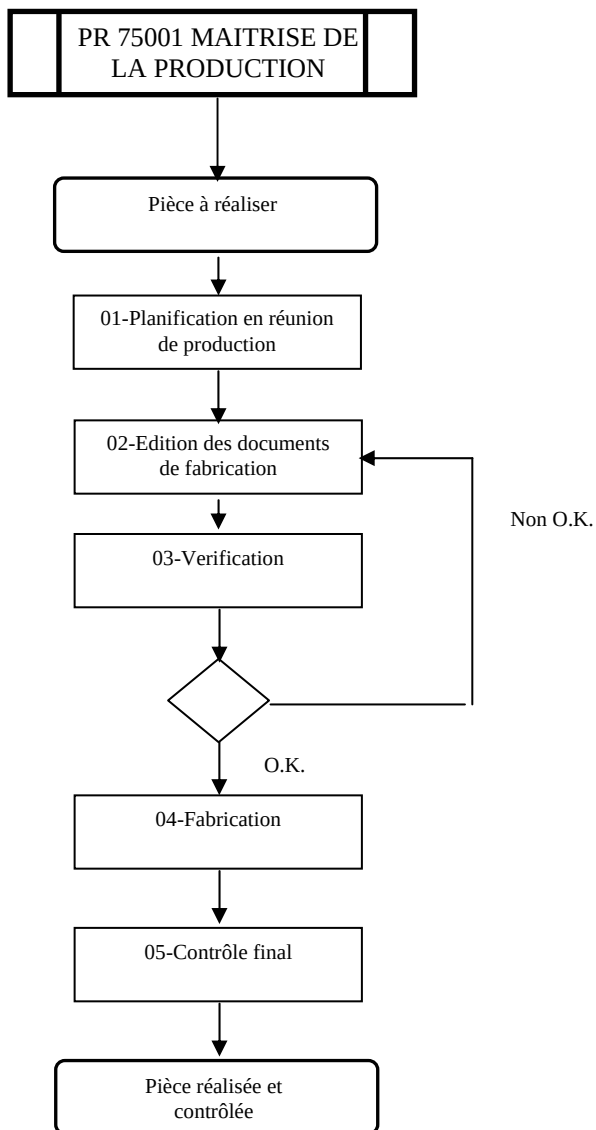
Indice 01 du 16/12/2003 : Modification étape 02 pour intégrer l'ensemble des documents à remettre au client.

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR751.01 MAÎTRISE DE LA PRODUCTION

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Pièces à réaliser en production

## Éléments de sortie

Pièces réalisées en production et contrôlées de façon maîtrisée

### Étape 01

La planification est effectuée en réunion production (cf. imprimé IMP751.01 C.R. réunion, de production) où sont présents le gérant, les chefs de projet & le chef d'atelier.

### Étape 02

Le chef de projet édite les documents de production et les remet au chef d'atelier. Ces documents comprennent :

- les plans bon pour fabrication
- les préparations de débit, assemblage, soudure et montage.
- le dossier de contrôle comprenant les fiches de contrôle dimensionnel (imprimé n° IMP824.01) renseignées par le chef de projet (désignation, document de référence, valeurs théoriques à contrôler...) à compléter par le chef d'atelier (valeurs mesurées, date et signature).

Sur chaque document est inscrit la date et le numéro d'affaire qui va permettre de rattacher les documents au projet. Le chef de projet détecte également à cette étape les risques potentiels liés aux produits et à sa réalisation. Il traitera ses risques suivant la procédure qualité PR730.02 : Maîtrise des risques.

### Étape 03

Le chef d'atelier analyse les documents qui lui sont remis.

Si la méthodologie prévue ne peut selon lui pas être appliquée, il en avise le chef de projet qui réédite les documents de fabrication si nécessaire.

Si la méthodologie est approuvée par le chef d'atelier, il distribue le travail à l'atelier

### Étape 04

L'opérateur réalise les pièces conformément aux indications du chef d'atelier.

Au cours de la fabrication, l'opérateur a la responsabilité de vérifier la conformité de la pièce qu'il réalise avec les documents que lui a remis le chef d'atelier. Il réalisera en général ces contrôles à l'articulation entre les différentes phases de la réalisation qui lui incombent.

Lorsque des vérifications spéciales sont à réaliser (essais en charge, ressuage des soudures...) qui demandent une compétence particulière ce sont des organismes officiels extérieurs qui les réalisent.

Lors de cette étape, l'opérateur a la responsabilité de valider que tous les produits consommables qu'il utilise ont des dates de péremption en cours de validité.

### Étape 05

Les pièces finies sont contrôlées selon la PRQ82401 « Contrôle final ».

## Modifications de la procédure

Indice 00 du 01/03/2002 : Création

Indice 01 du 16/12/2003 : Modification de l'organigramme pour intégrer le contrôle de faisabilité, clarifier les responsabilités.

Indice 02 du 12/03/2004 : Modification de l'étape 2 pour y intégrer la notion de n° d'affaire.

Indice 03 du 19/10/2004 : Modification de l'étape 2 : Ajout du dossier de contrôle & intégration de la maîtrise des risques

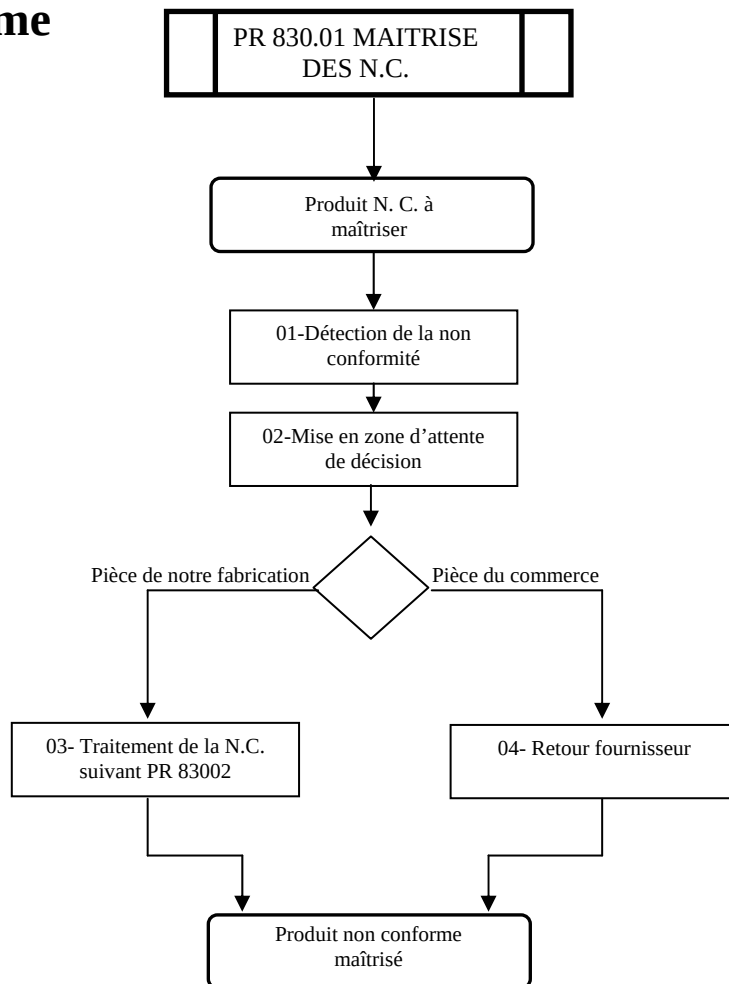
Indice 04 du 12/12/2005 : Modification de l'étape 4 : Ajout vérification date de péremption par les opérateurs.

## Validation de la procédure

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR830.01 MAÎTRISE DU PRODUIT NON CONFORME

## Logigramme





## **Éléments d'entrée**

Produit non conforme à maîtriser

## **Éléments de sortie**

Produit non conforme maîtrisé et actions déclenchées

### **Étape 01**

Détection de la non-conformité en production par l'opérateur, lors du contrôle final ou le cas échéant par le client.

### **Étape 02**

Les Produits non conformes sont isolés en zone de confinement. Le chef de projet est informé de la N.C.

Les non-conformités sont analysées par le chef de projet et traitées suivant le type de pièce: pièces du commerce, ou de notre fabrication.

### **Étape 03**

Traitement de la N.C. suivant PR 83002.

### **Étape 04**

Le chef de projet remplit une fiche de non-conformité. Il en met une copie dans le dossier et organise le retour des produits non conformes chez le fournisseur. Il envoie une seconde copie de la fiche de non conformité avec la pièce non conforme. Il s'assure du maintien des produits non conforme en zone de confinement jusqu'à l'enlèvement.

## **Modifications de la fiche**

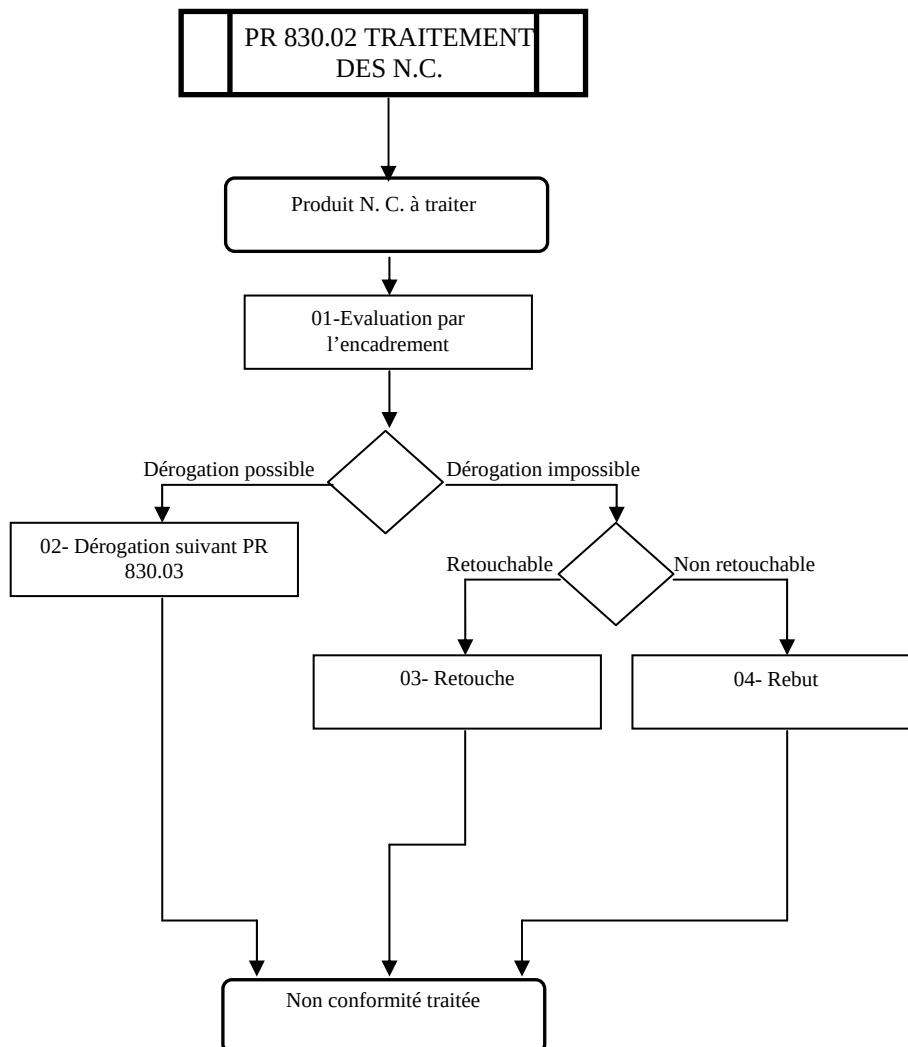
Indice 00 du 01/03/2002 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian :

# PR830.02 TRAITEMENT DE LA NON CONFORMITE

## Logigramme



## **Éléments d'entrée**

Produit non conforme à traiter

## **Éléments de sortie**

Produit non conforme traité et actions déclenchées

### **Étape 01**

La non-conformité est analysée par le chef de projet qui remplit une fiche de non-conformité IMP 830.03 qu'il joint au dossier d'affaire & estime si une dérogation est possible.

La pièce non conforme est identifiée par le biais d'une étiquette rouge.

Il traite les non-conformités dont il estime la dérogation impossible (ou qu'elle lui a été refusée par le client) suivant le type de pièce : retouchable ou non retouchable : la première est rebutée, la seconde repart à l'atelier ou en sous-traitance avec de nouvelles instructions de fabrication.

Le chef de projet déclenche les actions correctives nécessaires pour l'élimination des causes des non-conformités détectées.

Il déclenche les actions préventives nécessaires pour l'élimination des causes de non-conformités potentielles détectées.

Il déclenche les actions d'amélioration nécessaires pour les améliorations à apporter

### **Étape 02**

Dérogation suivant procédure PR 830.03

### **Étape 03**

La pièce est retouchée suivant les nouvelles instructions et son étiquette rouge lui est retirée.

### **Étape 04**

La pièce est rebutée dans la benne rouge s'il s'agit d'une pièce en métal ferreux et dans la benne blanche dans le cas contraire.

## **Modifications de la fiche**

Indice 00 du 01/03/2002 : Création

Indice 01 du 01/10/2003 : Création de la procédure de dérogation.

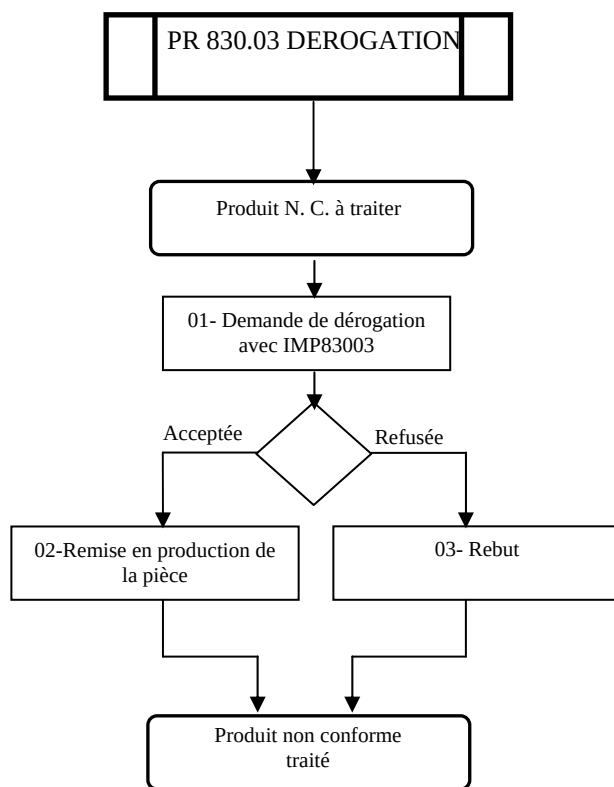
Indice 02 du 12/12/2005 : Indication de la mise en place de l'étiquette rouge pour l'identification des produits non conformes.

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian :

# PR830.03 DEROGATION

## Logigramme



## **Éléments d'entrée**

Produit non conforme à traiter

## **Éléments de sortie**

Produit non conforme traité et actions déclenchées

### **Étape 01**

Le chef de projet complète la fiche de non conformité/demande de dérogation IMP83001. Il en garde une première copie dans son dossier et en envoie une seconde au client.

### **Étape 02**

La demande de dérogation validée par le client est archivée par le chef de projet dans le dossier.

La pièce est remise en production si des opérations restent à effectuer, elle est livrée si elle est terminée.

### **Étape 03**

La pièce est rebutée dans la benne rouge s'il s'agit d'une pièce en métal ferreux et dans la benne blanche dans le cas contraire.

## **Modifications de la fiche**

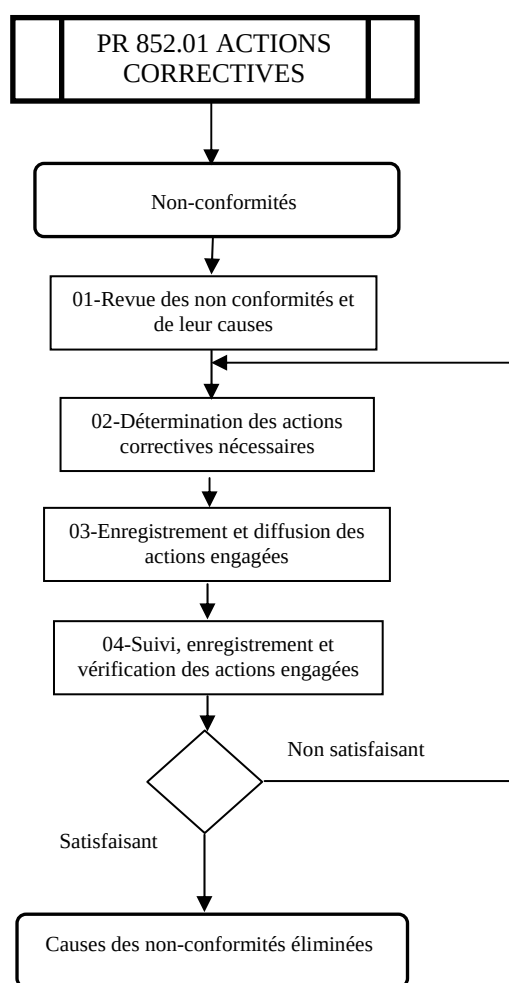
Indice 00 du 06/10/2003 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. Marchand, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian

# PR 852.01 ACTIONS CORRECTIVES

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Non-conformités concernant les produits et le fonctionnement de l'entreprise

## Éléments de sortie

Causes des non-conformités éliminées de façon maîtrisée

### Étape 01

Le responsable qualité effectue la revue des non-conformités et en détermine les causes.

Les sources d'information comprennent :

- les incidents au niveau de la sécurité du personnel ou du matériel,
- les réclamations des clients,
- les résultats des audits internes selon la [PR822.01](#),
- les résultats des audits clients,
- les résultats des audits de l'organisme certificateur,
- les non-conformités en cours de fabrication,
- les non-conformités lors du contrôle final selon la [PR824.01](#),
- les indicateurs qualité,
- les réunions production,
- les réunions qualité,
- la revue de direction selon la [PR560.01](#).

### Étape 02

Le responsable qualité détermine en fonction de la nature des non-conformités et de leurs causes, les actions correctives qu'il est nécessaire d'entreprendre pour éviter que les non-conformités se reproduisent.

Il crée des groupes de travail pour traiter les actions les plus difficiles à mettre en œuvre.

### Étape 03

Le responsable qualité enregistre chaque action corrective engagée.

L'enregistrement comprend :

- un titre permettant d'identifier l'action,
- la date de début de rédaction de l'action,
- la description détaillée de la non-conformité,
- la description détaillée des causes de la non-conformité,
- les mesures décidées avec leurs responsables et leurs délais,
- la liste des destinataires de l'action,
- la date prévue pour le solde de l'action.

### Étape 04

Le responsable qualité consulte toutes les semaines les actions correctives en cours.

Pour chaque action corrective, il vérifie la réalisation dans les délais prévus des mesures inscrites.

Il enregistre la date de fin de réalisation des mesures terminées et prend les dispositions nécessaires pour les mesures en retard.

Il inscrit temporairement la mention « A solder » dans la zone réservée aux remarques quand toutes les mesures de l'action sont réalisées et met à jour la date souhaitée pour le solde. Pour détecter une éventuelle réapparition des causes de la non-conformité, la date souhaitée pour le solde doit parfois être décalée dans le temps.

## **Modifications de la procédure**

Indice 00 du 03/11/2003 : Création

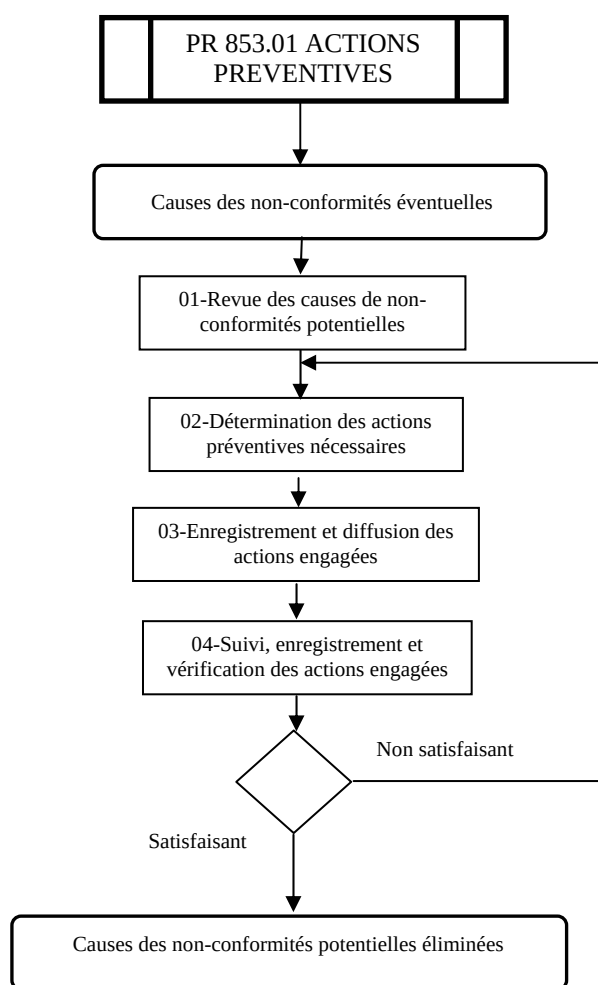
## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian



# PR 853.01 ACTIONS PREVENTIVES

## Logigramme



## Éléments d'entrée

Causes de non-conformités potentielles concernant les produits et le fonctionnement de l'entreprise

## Éléments de sortie

Causes des non-conformités potentielles éliminées de façon maîtrisée

### Étape 01

Le responsable qualité effectue la revue des non-conformités potentielles.

Les sources d'information comprennent :

- les incidents au niveau de la sécurité du personnel ou du matériel,
- les résultats des audits internes selon la [PR822.01](#),
- les résultats des audits clients,
- les indicateurs qualité,
- les réunions production,
- les réunions qualité,
- la revue de direction selon la [PR560.01](#).

### Étape 02

Le responsable qualité détermine en fonction de la nature des causes de non-conformités potentielles, les actions préventives qu'il est nécessaire d'entreprendre pour éviter que les non-conformités se produisent.

Il crée des groupes de travail pour traiter les actions les plus difficiles à mettre en œuvre.

### Étape 03

Le responsable qualité enregistre chaque action corrective engagée.

L'enregistrement comprend :

- un titre permettant d'identifier l'action,
- la date de début de rédaction de l'action,
- la description détaillée de la non-conformité,
- la description détaillée des causes de la non-conformité,
- les mesures décidées avec leurs responsables et leurs délais,
- la liste des destinataires de l'action,
- la date prévue pour le solde de l'action.

### Étape 04

Le responsable qualité consulte toutes les semaines les actions préventives en cours.

Pour chaque action corrective, il vérifie la réalisation dans les délais prévus des mesures inscrites.

Il enregistre la date de fin de réalisation des mesures terminées et prend les dispositions nécessaires pour les mesures en retard.

Il inscrit temporairement la mention « A solder » dans la zone réservée aux remarques quand toutes les mesures de l'action sont réalisées et met à jour la date souhaitée pour le solde. Pour détecter une éventuelle réapparition des causes de la non-conformité, la date souhaitée pour le solde doit parfois être décalée dans le temps.

## **Modifications de la procédure**

Indice 00 du 03/11/2003 : Création

## **Validation de la procédure**

Rédacteur : S. LIPA, Vérificateur : H. Manakian, Direction : H. Manakian



OF :

IMP 711.01 1/2

DATE DE CREATION

PAR :

## CLIENT

SOCIETE :  
CONTACT :

TEL :  
FAX :  
PORTABLE :

EMAIL :

ADRESSE :

## PROJET

DESIGNATION :

CHEF DE PROJET :



OF :

Designation :

IMP711.01

2/2

**CONTENU DU DOSSIER D'AFFAIRE**

|   | <b>Designation</b>                        | <b>Documents<br/>contenus dans le<br/>dossier d'affaire</b> |
|---|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>DOCUMENTS D'ENTREE</b>                 |                                                             |
|   | Commande Client                           | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Spécifications                            | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Planning de l'affaire                     | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Autres documents (préciser)               | <input type="checkbox"/>                                    |
| 2 | <b>ACHAT - COMMERCE</b>                   |                                                             |
|   | Devis / Bon de Commande Fournisseurs      | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Bon de livraison Fournisseurs             | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Certificats de conformité Fournisseurs    | <input type="checkbox"/>                                    |
| 3 | <b>DOSSIER FABRICATION</b>                |                                                             |
|   | Plans bon pour fabrication                | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Imprimés de réunion de production         | <input type="checkbox"/>                                    |
| 4 | <b>DOSSIER QUALITE</b>                    |                                                             |
|   | Plan de contrôle                          | <input type="checkbox"/>                                    |
|   | Fiche de Non-conformités                  | <input type="checkbox"/>                                    |
| 5 | <b>TRANSPORT</b>                          |                                                             |
|   | Bon de Livraison                          | <input type="checkbox"/>                                    |
| 6 | <b>Divers</b>                             |                                                             |
|   | PV de réunion interne<br>liés à l'affaire | <input type="checkbox"/>                                    |



# COMPTE RENDU DE REUNION IMP723.01

Z.A. de l'Espèche - 31470 FONTENILLES - Tél. : 05-34-47-06-06 - Fax : 05-34-47-06-09

| OBJET : | N° AFFAIRE | PAGE    | DATE | REDACTEUR |
|---------|------------|---------|------|-----------|
|         |            | .../... |      |           |

| PARTICIPANTS |           | DIFFUSION |         |           |
|--------------|-----------|-----------|---------|-----------|
| Nom          | Signature | Nom       | Société | Signature |
|              |           |           |         |           |

| ACTION |  | A faire par : | Pour le : |
|--------|--|---------------|-----------|
|        |  |               |           |



A \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

50

[illegible]



**IMP 741.02 - LISTE DES FOURNISSEURS ET SOCIETES PAR SPECIALITES VALABLE JUSQU'AU 31/12/2005**

| Code | SPECIALITE                       | Stratégique | NOM FOURNISSEURS                  | ADRESSE                            | ADRESSE COMPLEMENT                          | CODE POSTAL | VILLE                     |    |
|------|----------------------------------|-------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|-------------|---------------------------|----|
| 1    | Roues,roulettes                  |             | ABC                               | ZA de Garossos                     |                                             | 31700       | BEAUZELLE                 | 05 |
| 1    |                                  |             | AQUITAINE ROUES CHARIOTS          | 58-62 Chemin du chapitre           |                                             | 31000       | TOULOUSE                  | 05 |
| 1    |                                  |             | HERVIEU                           | 6 avenue des Petites haies         | ZI                                          | 94015       | CRETEIL CEDEX             | 01 |
| 1    |                                  |             | MANUROU                           | 51 route de Bessières              |                                             | 31240       | L'UNION                   | 05 |
| 2    | Organismes de vérification et    |             | APAVE                             | 9 av Pyrénées                      |                                             | 31240       | L'UNION                   | 05 |
| 2    | certification                    |             | NORISKO EQUIPEMENTS               | Rue SUART MILL BP 308              | P.A. de Magre Romanet                       | 87008       | LIMOGES CEDEX             | 05 |
| 3    | Matières premières               |             | ALMET                             | 9 impasse de la Flambère           |                                             | 31300       | TOULOUSE                  | 05 |
| 3    |                                  |             | Bernard PAGES                     | Labège Innopole - Grande Borde     | La Pyrénéenne - BP 600                      | 31678       | LABEGE CEDEX              | 05 |
| 3    |                                  |             | DISTRITUBE                        | ZI n°2                             | Rue Saint Germain                           | 60800       | CREPY EN VALOIS           | 03 |
| 3    |                                  |             | OXYCOUPE                          | Chemin Bel Air                     | ZI la Lande                                 | 33450       | SAINT LOUBES              | 05 |
| 3    |                                  |             | OXYMETAL                          | 178 rue Carle Vernet               | BP 53                                       | 33038       | BORDEAUX CEDEX            | 05 |
| 3    |                                  |             | PMSO-PUM                          | Zone Industrielle                  | BP 155                                      | 33213       | LANGON CEDEX              | 05 |
| 3    |                                  |             | THYSSEN France SA                 | BP 52                              |                                             | 78311       | MAUREPAS CEDEX            | 01 |
| 3    |                                  |             | VAN LEEUWEN TUBES                 | 2, Av. des Pays Bas                | BP 18                                       | 69881       | MEYZIEU CEDEX             | 04 |
| 4    | Eléments standards               |             | Bernard PAGES                     | Labège Innopole - Grande Borde     | La Pyrénéenne - BP 600                      | 31678       | LABEGE CEDEX              | 05 |
| 4    |                                  |             | BLANC AERO                        | Tour Gamma A                       | 193, rue de Bercy                           | 75582       | PARIS CEDEX 12            | 01 |
| 4    |                                  |             | BRETAGNE ACAM                     | 1, rue Gustave Eiffel              | BP 8209                                     | 44982       | STE LUCIE SUR LOIRE CEDEX | 02 |
| 4    |                                  |             | Emile MAURIN                      | 60 rue du Bourbonnais              | BP 9271                                     | 69624       | LYON CEDEX 09             | 04 |
| 4    |                                  |             | HILTI France                      | 1, rue Jean Mermoz                 |                                             | 78778       | MAGNY LES HAMEAUX CEDEX   | 01 |
| 4    |                                  |             | L'ETOILE                          | Place d'Armes                      |                                             | 8440        | VIVIER AU COURT           | 03 |
| 4    |                                  |             | MANUTAN                           | ZI 16 rue Ampère                   | BP 105                                      | 95506       | GONESSE CEDEX             | 01 |
| 4    |                                  |             | RICHERD ET ESPIRAC                | Avenue de Larrieu                  | Centre Commercial de Gros                   | 31094       | TOULOUSE CEDEX            | 05 |
| 5    | Accessoires de levages           |             | CERTEX France S.A.                | 9 boulevard Thibaud                | Z.I. BP 1269                                | 31084       | TOULOUSE CEDEX 1          | 05 |
| 5    |                                  |             | COMETE LEVAGE SERVICE             | ZA Tremblay Charles de Gaulle      | 72 ter rue Henri Farman                     | 93297       | TREMBLAY EN France CEDEX  | 01 |
| 5    |                                  |             | CORDERIE D'OR                     | 135 route de Portet                |                                             | 31270       | VILLENEUVE TOLOSANE       | 05 |
| 5    |                                  |             | FARGAMEL                          | 44, Av. Gustave Eiffel             | Z.I. BP 80                                  | 33603       | PESSAC CEDEX              | 05 |
| 6    | Transmission mécaniques          |             | CIR                               | 80, rue Jacques Babinet            | ZA Babinet BP 1629                          | 31047       | TOULOUSE CEDEX 1          | 05 |
| 6    |                                  |             | COLOMBIE CADET                    | Z.I. de Melou                      | BP 510                                      | 81107       | CASTRES CEDEX             | 05 |
| 6    |                                  |             | KORNSTEIN                         | 185, Av. des Etats-Unis            |                                             | 31200       | TOULOUSE                  | 05 |
| 7    | Eléments hydraulique             |             | CIR                               | 80, rue Jacques Babinet            | ZA Babinet BP 1629                          | 31047       | TOULOUSE CEDEX 1          | 05 |
| 7    | pneumatique                      |             | CTDI                              | 12, rue Gustave Eiffel             | ZA de Gratian                               | 31140       | AUCAMVILLE                | 05 |
| 7    |                                  |             | FESTO                             | 5, rue Montgolfier                 |                                             | 93116       | ROSNY SOUS BOIS           | 04 |
| 7    |                                  |             | STAUBLI                           | P.A. Thibaud                       | 4, rue Henri Mayer                          | 31103       | TOULOUSE CEDEX 1          | 05 |
| 8    | Câblage et armoires électriques  |             | GAE INDUSTRIEL                    | 8, rue Emile Dewoitine             |                                             | 31700       | CORNEBARRIEU              | 05 |
| 9    | Traitements de surface           |             | GALVANOPLASTIE IND. TLSAINE       | 7, rue Joseph Marie Jacquard       |                                             | 31270       | CUGNAUX                   | 05 |
| 9    |                                  |             | LANGCOLOR                         | 12, rue du Terroir                 | ZI du Terroir                               | 31140       | SAINT ALBAN               | 05 |
| 10   | Usinage, Tôlerie                 |             | ERMES                             | 15, chemin de la Nasque            | ZI en Jacca                                 | 31770       | COLOMIERS                 | 05 |
| 10   |                                  | x           | LERO S.A.R.L.                     | 2 allée du Catchère                |                                             | 31770       | COLOMIERS                 | 05 |
| 10   |                                  |             | RUFFIE MECANIQUE                  | 139 rue Edmond Rostand             |                                             | 31200       | TOULOUSE                  | 05 |
| 10   |                                  | x           | INKA                              | Ataturk Cad n°2                    | 34940 ORHANLI                               |             | TUZLA-ISTANBUL            | 00 |
| 10   |                                  | x           | ACMT INKA                         | Imalat ve Dis Ticaret Ltd Sti      | Istanbul Deri ve Endustri - Serbest Bolgesi |             | AYDINLI - TUZLA ISTANBUL  |    |
| 10   |                                  | x           | MFK                               | Yenisehir - Bilecik Karayolu 4km   |                                             |             | YENISEHIR/BURSA           | 00 |
| 11   | Composants elect. & électronique |             | RADIOSPARES COMPOSANTS            | Rue Norman King                    | BP 453                                      | 60031       | BEAUVAIS CEDEX            | 03 |
| 12   | Bois                             |             | CENTRALE TOULOUSAIN DES BOIS      | RN 124                             | CEDEX 1579                                  | 31490       | LEGUEVIN                  | 05 |
| 12   |                                  |             | ROUGIER PANNEAUX                  | 9, impasse des Petits Marais       | Bassin N°6                                  | 31570       | GENNEVILLIERS             | 01 |
| 13   | Bureau d'études                  |             | BEAT                              | 1, avenue Pierre Georges Latécoère |                                             | 31770       | STE FOY D'AGREFEUILLE     | 05 |
| 13   |                                  |             | SYSMECA                           | 2 allée du Catchère                | ZAC du Perget                               | 31770       | COLOMIERS                 | 05 |
| 13   |                                  |             | LA ROCHE INDUSTRIE                | 26, av. Guynemer                   |                                             | 31770       | COLOMIERS                 | 05 |
| 14   | Transports                       |             | BARSAN France                     | Garonoir Bât. 12 Cellule E         | BP 446                                      | 93618       | AULNAY-SOUS-BOIS          | 01 |
| 14   |                                  |             | Transports Claude Cadours et Fils | Zone Artisanale de l'Espèche       |                                             | 31470       | FONTENILLES               | 05 |





## Fiche de satisfaction

### Fournisseurs ou S/T

Z.A. de l'Espèche, 31370 Fontenilles - tel. ++33 534 47 06 06 - fax. ++33 534 47 06 09

IMP 741.03

| IDENTIFICATION DU FOURNISSEUR |                          | INFORMATION QUALITE                        |    |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----|
| France                        | <input type="checkbox"/> | Certification                              |    |
| ETRANGER<br>(Preciser )       | <input type="checkbox"/> |                                            |    |
| Raison sociale :              |                          | Audit Fournisseur                          |    |
|                               |                          | Audit (O/N)<br><br>Date du dernier Audit : |    |
| COTATION /20                  |                          |                                            |    |
| Total :                       |                          | /20                                        |    |
| Respect des delais            | /7                       | Réactivité sur le traitement des NC        | /2 |
|                               |                          | Disponibilité des interlocuteurs           | /2 |
| Non conformités               | /7                       | Compétence des interlocuteurs              | /2 |
| Commentaires                  |                          |                                            |    |
|                               |                          |                                            |    |

|                              |                                                                           |                             |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nbre<br>de<br>feuille :<br>1 | <b>CERTIFICAT DE CONFORMITE</b><br><b>AUX STIPULATIONS D'UNE COMMANDE</b> | N° du certificat :          |
|                              | Etabli par l'industriel fournisseur - conformément à la norme NF L 015 B  | 2143/2<br><b>IMP 750.01</b> |



Z.A. de l'Espèche  
31470 FONTENILLES

tel : 05-34-47-06-06  
fax : 05-34-47-06-09

RAISON SOCIALE DU CLIENT :

USINE :

Numéro de commande:

Désignation :

Référence ou type :

Quantité :

Numéro de série ou lot :

Autres renseignements :

Numéro et date du bordereau de livraison :

Nous certifions que, sauf exceptions ou dérogations énumérées ci-après, la fourniture citée a été fabriquée conformément aux spécifications techniques du marché, commande, sous-commande du client et que, toutes opérations de contrôle et essais effectués, elle répond SOUS TOUS SES ASPECTS, aux spécifications particulières, aux plans ainsi qu'aux normes et règlements en vigueur s'y rapportant.

Renseignements particuliers aux fournitures livrées, notamment la référence des dérogations accordées.

.....

.....

**CONTRÔLE FOURNISSEUR**

Nom et fonction :

Date :

Signature :



acmt

ZA de l'Espèche  
31470 FONTENILLES

N° Siret : 38352569800031  
N.A.F. : 283C  
N° intracommunautaire : FR63383525698

|                             |
|-----------------------------|
| Client.Intitulé             |
| Client.Contact              |
| Client.Adresse              |
| Client.Complément           |
| Client.Code postal et ville |

Bon de livraison

| N° du BL        | Date |
|-----------------|------|
|                 |      |
| Réf. commande : |      |

| Adresse de livraison                           |
|------------------------------------------------|
| Client/Lieux de livraison.Intitulé             |
| Client/Lieux de livraison.Adresse              |
| Client/Lieux de livraison.Complément           |
| Client/Lieux de livraison.Code postal et ville |
| Client/Lieux de livraison.Pays                 |

| Référence | Désignation | Qté |
|-----------|-------------|-----|
|           |             |     |



 **COMPTE-RENDU DE REUNION DE PRODUCTION IMP751.01**

Z.A. de l'Espêche - 31470 FONTENILLES - Tél. : 05-34-47-06-06 - Fax : 05-34-47-06-09

[illegible]



## PLAN DE CONTRÔLE

Nom Projet :  
N° Affaire ACMT :  
Indice Document :  
Client :  
Référence Contrat Client :  
Spécification :

| Numéro opération | Description de l'opération de contrôle                               | Documents techniques | Justificatifs | Lieu | Date | Observations | VISA ACMT |
|------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|------|------|--------------|-----------|
| 1                | Vérification des certificats matières 2.1 ou 3.1 ou NF EN 10204 2005 |                      |               |      |      |              |           |
| 2                | Vérification des DMOS et QMOS                                        |                      |               |      |      |              |           |
| 3                | Vérification des certificats soudeurs                                |                      |               |      |      |              |           |
| 4                | Contrôle dimensionnel intermédiaire                                  |                      |               |      |      |              |           |
| 5                | Contrôle visuel 100%                                                 |                      |               |      |      |              |           |
| 6                | Contrôle Ressuage                                                    |                      |               |      |      |              |           |
| 7                | Vérif Qualification opérateur CND                                    |                      |               |      |      |              |           |
| 8                | Traitement Thermique                                                 |                      |               |      |      |              |           |
| 9                | Relevé dimensionnel final                                            |                      |               |      |      |              |           |
| 10               | Test adhérence peinture                                              |                      |               |      |      |              |           |
| 11               | Certificat CE des éléments de commerce                               |                      |               |      |      |              |           |
| 12               | Essais                                                               |                      |               |      |      |              |           |
| 13               | Vérification de l'emballage                                          |                      |               |      |      |              |           |
| 14               | Déclaration de conformité                                            |                      |               |      |      |              |           |
|                  |                                                                      |                      |               |      |      |              |           |





ZA de l'Espèche – 31470 FONTENILLES  
Tél. : 00 33 5 34 47 06 06  
Fax : 00 33 5 34 47 06 09

IMP 820.01 ind. B  
Du 11/04/2005

# **AUDIT SOUS-TRAITANTS**

( SUBCONTRACTOR AUDIT )

**Raison Sociale :** \_\_\_\_\_  
( *Company Name* )

**Numéro d'identification nationale :** \_\_\_\_\_  
( *Registration number* ) :

**Code activité NAF (Professional code) :** \_\_\_\_\_

**Statut juridique (Type of company) :** \_\_\_\_\_

**Date de fondation (Founded) :** \_\_\_\_\_

**Capital social (Company capital) :** \_\_\_\_\_

**Principaux actionnaires (avec % du capital) :** \_\_\_\_\_

**Main share holders (with capital %) :** \_\_\_\_\_

**Liens avec un groupe, une Holding, un GIE, etc... :** \_\_\_\_\_

**Links with a group, Holdings, commercial association,.. :** \_\_\_\_\_

**Filiales (Subsidiaries) :** \_\_\_\_\_

**Représentation d'autre(s) société(s) ou accords particuliers :** \_\_\_\_\_

**Other companies represented or special agreements :** \_\_\_\_\_

Effectif de l'entreprise (total) : \_\_\_\_\_  
Company staff (total) : \_\_\_\_\_

Effectif études (Design staff) : \_\_\_\_\_  
Effectif production (Production staff) : \_\_\_\_\_  
Effectif administratif (Administration staff) : \_\_\_\_\_

Président (Chairman) : \_\_\_\_\_

Chef de projets (Project manager) : \_\_\_\_\_

Chef de production (Production manager) : \_\_\_\_\_

Directeur commercial (Commercial director) : \_\_\_\_\_

Directeur qualité (Quality control director) : \_\_\_\_\_

Votre ou vos adresses sont : (Adresses) :

Commerciale principale (Commercial) : \_\_\_\_\_  
Téléphone (Telephone) : \_\_\_\_\_  
Télécopie (Fax) : \_\_\_\_\_  
Correspondant (Correspondant) : \_\_\_\_\_  
Fonction (Function) : \_\_\_\_\_  
Tél. direct (Tel. direct) : \_\_\_\_\_

Siège social (Head office) : \_\_\_\_\_  
Téléphone (Telephone) : \_\_\_\_\_  
Télécopie (Fax) : \_\_\_\_\_  
Correspondant (Correspondant) : \_\_\_\_\_  
Fonction (Function) : \_\_\_\_\_  
Tél. direct (Tel. direct) : \_\_\_\_\_

Usine (Plants) : \_\_\_\_\_  
Téléphone (Telephone) : \_\_\_\_\_  
Télécopie (Fax) : \_\_\_\_\_  
Correspondant (Correspondant) : \_\_\_\_\_  
Fonction (Function) : \_\_\_\_\_  
Tél. direct (Tel. direct) : \_\_\_\_\_

Chiffre d'affaire en Euros / Turnover in Euros :

en 2000 : \_\_\_\_\_  
en 2001 : \_\_\_\_\_  
en 2002 : \_\_\_\_\_  
en 2003 : \_\_\_\_\_  
en 2004 : \_\_\_\_\_

**Différents produits ou fonctions que vous êtes susceptibles de nous proposer :**  
( *Different products or services you are likely to offer us* )

---

---

---

---

---

---

---

**Secteurs d'activités ( *Branches of industry* )**

---

---

---

**Parc machine et parc contrôle (joindre une liste de chaque parc à votre réponse)**  
*Park machine tools and park control « join a list for each park to your answer »*

**Homologation**  
*Certification*

**oui (yes)**

☐

**non (no)**

☐

**Laquelle (Which one)**

---

**Organisme homologateur :** \_\_\_\_\_  
( *Certification body* )

**Date de validité (Date of validity) :** \_\_\_\_\_

**Autre homologation :** \_\_\_\_\_  
( *Other certification* )

**Date de validité (Date of validity) :** \_\_\_\_\_

**Existence d'une organisation « contrôle qualité » :**  
( *Do you have a « quality control » organisation* )

**oui / yes**

☐

**non / no**

☐

**Nom du responsable du « contrôle qualité » :** \_\_\_\_\_  
( *Name of the person in charge of « quality control »* )

**Existence d'une organisation « assurance qualité » :**  
( *Do you have a « quality assurance » organisation* )

**oui / yes**

☐

**non / no**

☐



Nom du responsable du « assurance qualité » : \_\_\_\_\_  
*Name of the person in charge of « assurance control »)*

Est-il rattaché directement à la direction générale ? :                      oui / yes                      non / no  
*(Is he linked directly to the head office ? )*                      ☐                      ☐

Disposez-vous d'un « manuel assurance qualité » ? :                      oui / yes                      non / no  
*(Do you have a « quality assurance manual » ? )*                      ☐                      ☐

Référence du « manuel assurance qualité » : \_\_\_\_\_  
indice, date, date de première édition : \_\_\_\_\_  
*( Reference of the « Quality assurance manual » ,  
index, date, date of the first issue )*

Avez-vous fait l'objet récemment d'audit « assurance de la qualité » ? :  
*(Have you recently had a « quality assurance audit » ? )*

oui / yes                      non / no  
☐                      ☐

Par quel organisme ou client ? : \_\_\_\_\_  
*(By which authorized body or client ? )*

Avez-vous un niveau de traçabilité permettant de nous fournir :  
*(Would your traceability level permit to give us : )*

1. Le numéro de commande à laquelle se réfère le produit  
*(The order reference for the product )*

oui / yes ☐                      non / no ☐

2. Un certificat de conformité matière *(A certificate of material conformity)*

oui / yes ☐                      non / no ☐

3. Les composants du commerce *(Commerce components)*

oui / yes ☐                      non / no ☐

4. La feuille de suivi qui a permis de fabriquer ce produit  
*(Tracking document for the product manufacture )*

oui / yes ☐                      non / no ☐

5. Les feuilles de contrôle (preuve que le produit est conforme)  
(Document of control (proof of the product conformity))

oui / yes ☐

non / no ☐

6. Les noms des personnes qui ont libéré le produit  
(Name of the person who release the product)

oui / yes ☐

non / no ☐

7. Fournissez vous un certificat de conformité avec vos produits ?  
(Do you supply a certificate of conformity with your product)

oui / yes ☐

non / no ☐

Le personnel est-il sensibilisé à la qualité du produit et à son délai ?  
(Is the staff becoming aware of the quality of the product and its leadtime)

oui / yes ☐

non / no ☐

La satisfaction du client est-elle une priorité dans votre entreprise ?  
(Is the customer satisfaction a priority in your company ? )

oui / yes ☐

non / no ☐

Formalisez-vous par écrit les procédures ou instructions de travail ?  
(Do you have written procedures or working instructions ?)

oui / yes ☐

non / no ☐

Le personnel est-il sensibilisé à la notion « d'ergonomie du poste de travail » ?  
(Is the staff becoming aware of the « work facility of the machine »)

oui / yes ☐

non / no ☐

Vos machines sont-elles régulièrement entretenues ?  
(Are your machines regularly maintained ?)

oui / yes ☐

non / no ☐

**Réalisez-vous des contrôles de vos produits ?**  
*(Do you control your product ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Traitez-vous les non conformités du produit à livrer ?**  
*(Do you process deal with the non-conformity of product to be delivered ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Tenez-vous à jour une liste de vos moyens de contrôle ?**  
*(Do you have a list your control tools ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Vos moyens de contrôle sont-ils régulièrement vérifiés ?**  
*(Do you check regularly your control tools ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Qui effectue ces vérifications? :** \_\_\_\_\_  
*(Who does those verifications ?)*

**Existe t'il un planning de vérification de vos moyens de contrôle consultable ?**  
*(Do you have a planning for verification of your control tools we can see ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**La date de validité de la vérification est-elle identifiée sur le moyen de contrôle ?**  
*(Is the availability of verification marked on each tool?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Vos moyens de contrôle sont-il raccordé à un étalon de référence (BNM)?**  
*(Are your contrôle tools calibrated in identifiable link to reference stallion ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Mettez-vous en œuvre des procédés spéciaux dans vos fabrications ? Lesquels ?**  
*(Do you use specific processes in your fabrication ? which?)*

---

---

---

**Comment qualifiez vous les procédés spéciaux ?**  
*(How do you qualify your specific processes? )*

---

---

**Comment qualifiez –vous le personnel sur des procédés spéciaux ?**  
*(How do you qualify operators on specific processes?)*

---

---

**Avez-vous des définitions de modes opératoires de soudure (DMOS) consultables ?**  
*(Do you have definitions for welding processes (WPS) we can see?)*

oui / yes ☐ non / no ☐

**Avez-vous des qualifications de modes opératoires de soudure (QMOS) consultables?**  
*(Do you have qualifications for welding processes (PQR) we can see?)*

oui / yes ☐ non / no ☐

**Vos soudeurs sont-ils certifiés?**  
*(Are your welding operators qualified?- Please show documents)*

oui / yes ☐ non / no ☐

**Vos commandes sont-elles planifiées en fonctions de vos moyens de productions ?**  
*(Are your orders planned according to your means of production ?)*

oui / yes ☐ non / no ☐

**Peut-on à tout moment connaître l'état d'avancement d'une commande ?**  
*(Is it possible to know at any moment the progres oder ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

**Avertissez-vous systématiquement votre client de tout retard prévisible ?**  
*(Do you inform systematically your customer of any foreseeable delay ?)*

oui / yes ☐

non / no ☐

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

**Signature :**

**PAGE RESERVEE A L'AUDITEUR :**

**Observations et avis général :** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

**Tenue générale de l'ateliers :** \_\_\_\_\_

---

---

**Niveau de technicité du personnel :** \_\_\_\_\_

---

---

**Etat général des moyens de production :** \_\_\_\_\_

---

---

**L'entreprise auditée peut-elle prétendre à devenir un de nos sous-traitants ?**

**Et si oui, y a-t-il des points à modifier, à revoir, à améliorer avec eux ?**

**Lesquels ?**

---

---

---

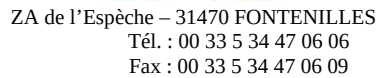
---

---

---

---

---



**( SUBCONTRACTOR PLANNING AUDIT )**

***Le document de référence pour l'audit sera le DOSSIER AUDIT SOUS-TRAITANT réf IMP 820.01 (version en cours de validité le jour de l'audit)***

[illegible]

## FICHE DE CONTRÔLE PIÈCE





## FICHE DE NON CONFORMITE

INTERNE ☐  
S/T ☐  
CLIENT ☐

DATE : N°INTERNE : IMP830,01

S/T : Client :

Commande : Commande :

B.L : O.F :

Emmetteur : Destinataire :

Diffusion :

DESIGNATIOIN :

### Non-conformité décelée

### Origine/cause de la non-conformité

### Traitement / Décision

Accepté dans l'état ☐ Retouche / Demande d'action corrective ☐  
Rebut ☐ Délai de réalisation :

### Actions à réaliser pour réparer la non-conformité

Vérification par contrôle des actions réalisées :

Nom :

Visa :

Fiche de non conformité soldé le :

Date :

Visa qualité :



## Etat récapitulatif des fiches de non-conformités 2006

| Numéro | Num OF | Client | date d'ouverture | Origine<br>( INT / S/T) | Cause                 | ACTIONS<br>(Accepté, retouche, rebut) | ETAT                 | COUT |
|--------|--------|--------|------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------|------|
| 1      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 2      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 3      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 4      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 5      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 6      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 7      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 8      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 9      |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 10     |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 11     |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 12     |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 13     |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
| 14     |        |        |                  |                         |                       |                                       |                      |      |
|        |        |        |                  |                         | Nombre de NC Totales  | 0                                     | Coût des NC Totales  | 0    |
|        |        |        |                  |                         | Nombre de NC S/T      | 0                                     | Coût des NC S/T      | 0    |
|        |        |        |                  |                         | Nombre de NC internes | 0                                     | Coût des NC Internes | 0    |