

MANUEL QUALITÉ

VERSION J



REFERENTIELS :

NF EN ISO 9001 : 2000
AS / JISQ / EN 9100 : 2003

	<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>	<i>Date</i>	<i>Visa</i>
<i>Rédaction</i>	F. ROSSIGNOL	Responsable Qualité Système		
<i>Approbation</i>	Ph. PARSOIRE	P. D. G.		

Consultation autorisée en externe : Ce document est la propriété de la société FREYSSINET AERO EQUIPMENT, il ne peut être utilisé, communiqué ou reproduit sans autorisation.

SOMMAIRE

1.	DOMAINE D'APPLICATION	3
1.1	GENERALITES	3
1.2	PERIMETRE D'APPLICATION	4
2.	REFERENCES NORMATIVES	4
3.	DEFINITIONS ET TERMINOLOGIE	4
4.	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	5
4.1	EXIGENCES GENERALES	5
4.2	EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION	8
5.	RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	8
5.1	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	8
5.2	ECOUTE CLIENT	8
5.3	POLITIQUE QUALITE	9
5.4	PLANIFICATION	9
5.5	RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION	9
5.6	REVUE DE DIRECTION	10
6.	MANAGEMENT DES RESSOURCES	10
6.1	MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES	10
6.2	RESSOURCES HUMAINES	10
6.3	INFRASTRUCTURE	10
6.4	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	10
7.	REALISATION DU PRODUIT	11
7.1	PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT	11
7.2	PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS	11
7.3	CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT	11
7.4	ACHATS	12
7.5	PRODUCTION ET PREPARATION	12
7.6	MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE	12
8.	MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION	12
8.1	GENERALITES	12
8.2	SURVEILLANCE ET MESURE	12
8.3	MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME	13
8.4	ANALYSE DES DONNEES	13
8.5	AMELIORATION	13
9.	HISTORIQUE DES MODIFICATIONS	14

1. DOMAINE D'APPLICATION

1.1 GENERALITES

1.1.1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale :	FREYSSINET AERO EQUIPMENT
Date de création :	1988
Forme juridique :	Société par Actions Simplifiées au capital de 135 000 €
Numéro de SIRET :	393 802 855 00022
Code APE :	285D
Président Directeur Général :	Philippe PARSOIRE
Adresse :	Zone des Massies 81800 COUFFOULEUX FRANCE
Contact :	Tél : (33) 05 63 33 79 20 Fax : (33) 05 63 33 85 38 E-mail : info@freyssinet-aero.com
Site Web :	http : //www.freyssinet-aero.com

1.1.2 ACTIVITE

FREYSSINET AERO EQUIPMENT réalise des pièces mécaniques de précision et des équipements en sous-traitance pour les industries aéronautiques et spatiales ; ses principales activités sont les suivantes :

- Achats et approvisionnements matières et composants,
- Usinages mécaniques (fraisage 3 et 4 axes, tournage 2, 3, 4, et 6 axes, électroérosion),
- Montages par procédés spéciaux qualifiés par nos clients (rivetage, sertissage, retouche traitement de surface, ...).

Les activités mettant en œuvre des procédés spéciaux (traitement thermique, traitement de surface, ...) pour lesquels nous n'avons pas de qualification sont réalisées en sous-traitance.

1.1.3 PRINCIPAUX CLIENTS

- AIRBUS
- SNECMA
- EADS SOCATA
- RATIER FIGEAC
- INTERTECHNIQUE
- TURBOMECA
- PATTONAIR
- HISPANO SUIZA
- SAGEM
- THALES

1.2 PERIMETRE D'APPLICATION

Le SQ est basé sur les normes citées au paragraphe 2 ; on notera l'exclusion de l'activité conception et développement car l'activité de FREYSSINET AERO EQUIPMENT est exclusivement limitée à la réalisation de produit issus de plans et de définitions clients.

2. REFERENCES NORMATIVES

Le présent MQ est fait en référence aux normes suivantes :

- NF EN ISO 9001 : 2000
- AS / JISQ / EN 9100 : 2003

3. DEFINITIONS ET TERMINOLOGIE

Les définitions et les termes spécifiques employés dans le présent manuel sont rappelés :

- **ACH** : Achats,
- **COM** : Commercial,
- **COP** : Préparation des Commandes,
- **CAP** : Administration, Comptabilité, Personnel,
- **CDI** : Commande Interne ; identification interne de la commande client,
- **DIR** : Direction,
- **Enregistrement** : Preuve tangible du résultat obtenu lors de l'exécution d'une activité,

- **ECME** : Equipement de contrôle, de mesure et d'essai,
- **FAB** : Fabrication,
- **Formulaire** : Grille préétablie qui est complétée par les informations nécessaires lors de son utilisation,
- **Instruction** : Mode opératoire permettant d'exécuter une tâche. Une instruction est obligatoirement rattachée à une procédure,
- **IND** : Industrialisation
- **MES** : Contrôle,
- **MQ** : Manuel Qualité,
- **NC** : Non-Conforme ; non satisfaction a une exigence spécifiée,
- **PIC** : Plan Industriel et Commercial,
- **Procédés spéciaux** : Opération dont les résultats ne peuvent être entièrement vérifiés a posteriori par un contrôle ou un essai du produit, et dont la conséquence de déficiences dans la mise en œuvre, ne peuvent apparaître qu'à l'utilisation de ce produit,
- **Procédure** : Manière spécifiée d'accomplir une activité. Une procédure doit rester autant que possible relativement générale et faire référence à des instructions qui détaillent les tâches contenues dans une activité,
- **Proposition commerciale** : Document transmis au client fixant le prix de vente du produit, les délais de réalisation et les conditions particulières éventuelles,
- **PSE** : Plan Stratégique d'Entreprise,
- **QUA** : Qualité,
- **SQ** : Système Qualité.

En cas de litige, c'est la norme ISO 9000 qui indique le sens des termes.

4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1 EXIGENCES GENERALES

4.1.1 PROCESSUS DE L'ENTREPRISE

Sont définis comme **processus de management** :

√ MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE : Ce processus doit permettre de définir, de planifier, de mettre en application, de gérer et de valider la stratégie de l'entreprise

√ QUALITE : Ce processus doit permettre de manager la mise en œuvre du plan qualité, de prendre en compte les exigences qualité clients, d'enregistrer et de gérer les réclamations des clients, de gérer le SQ, de préparer l'entreprise aux certifications visées du SQ, de qualifier les sous-traitants et le personnel, de gérer le produit NC

Sont définis comme **processus support** :

√ ADMINISTRATIF : Ce processus doit permettre de mettre à jour les documents administratifs, de déclarer aux organismes, d'archiver, de payer, de tenir la comptabilité, d'assurer le secrétariat, d'assurer les conditions de motivation et de compétences du personnel de l'entreprise en adéquation avec le PSE et le PIC

√ ACHATS : Ce processus doit permettre de négocier avec les fournisseurs et les sous-traitants les meilleures conditions d'achat (prix par quantité et délais de livraison)

Sont définis comme **processus de réalisation** :

√ COMMERCIAL : Ce processus doit permettre de prospecter, de développer l'activité chez les clients connus, d'établir les propositions commerciales, de recueillir les informations nécessaires aux évolutions stratégiques (marketing)

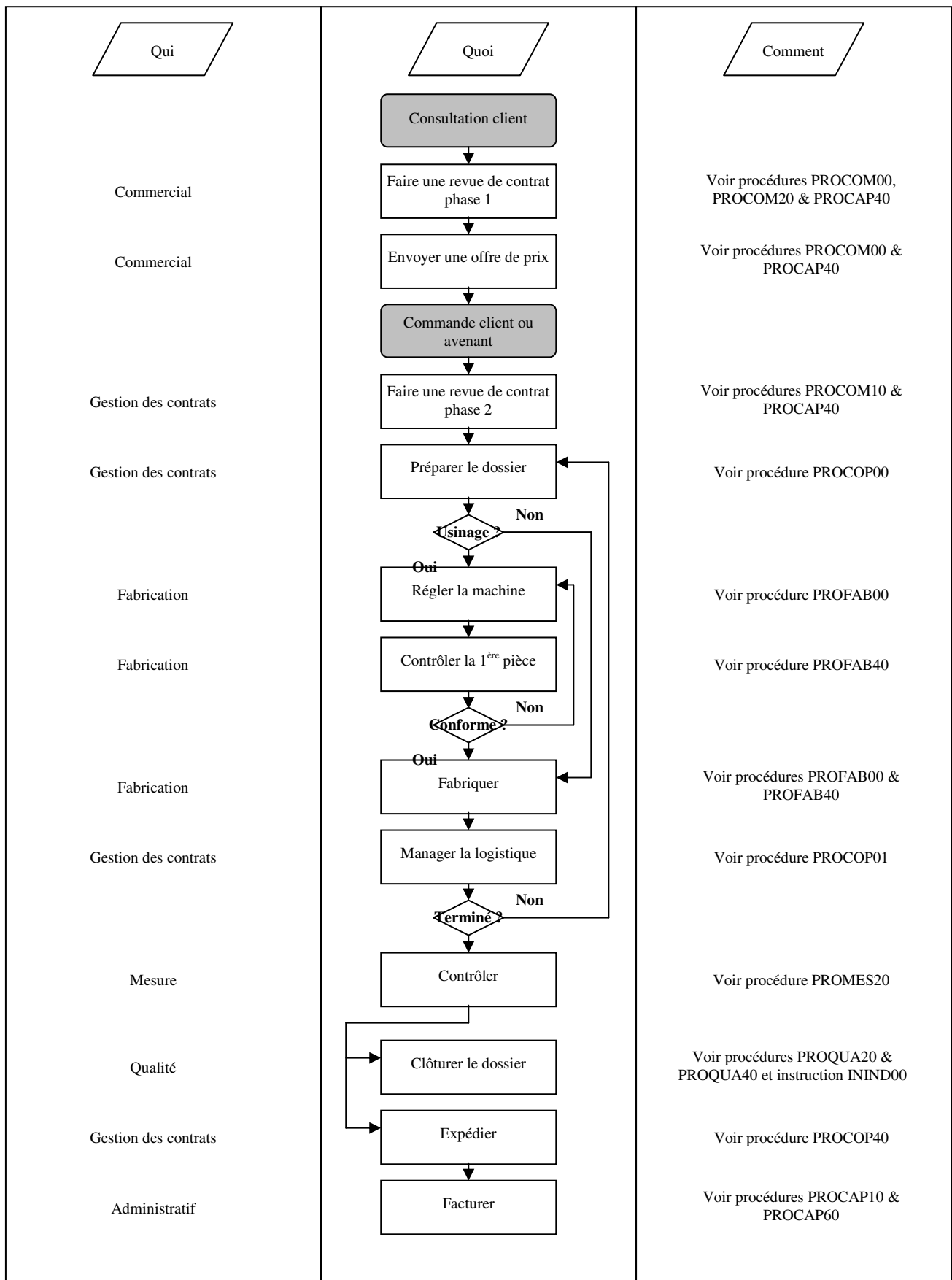
√ GESTION DES CONTRATS : Ce processus doit permettre de prendre en charge les besoins logistiques des clients, d'ordonner, de lancer, et de planifier la production, de gérer les approvisionnements (matière et sous-traitance), de gérer les stocks (matière et produits finis)

√ FABRICATION : Ce processus doit permettre d'élaborer et optimiser les procédés (gammes) dans le souci de la conformité et de la productivité, de produire dans le respect du planning des temps prévus de production et en conformité avec les dossiers de fabrication

√ MESURE : Ce processus doit permettre de contrôler les approvisionnements et les produits en cours de fabrication, de libérer le produit fabriqué, de maintenir le parc des ECME en conformité

Les exigences de fonctionnement, de maîtrise et de surveillance des processus sont formalisées dans la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

4.1.3 SYNOPTIQUE DE TRAITEMENT D'UNE COMMANDE



4.2 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

Tous les documents sont rattachés au SQ suivant les exigences de la procédure de maîtrise des documents et des données PROQUA20.

La maîtrise et la gestion du MQ sont réalisées suivant les exigences de la procédure de maîtrise de la gestion des documents et des données PROQUA20.

Les procédures et instructions sont gérées (présentation, rédaction, identification, indigéage, approbation et diffusion) suivant les exigences de la procédure de gestion des procédures et instructions PROQUA00.

Les formulaires sont gérés suivant les exigences de la procédure de gestion des formulaires PROQUA10.

Les documents externes à l'entreprise (normes, documents clients, documents fournisseurs et sous-traitants) sont gérés suivant les exigences de la procédure de maîtrise des documents et des données PROQUA20.

La maîtrise et les durées d'archivage des enregistrements relatif à la qualité sont réalisées suivant les exigences de la procédure de maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité PROQUA40.

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La direction établi et publie en interne le PSE. Ce plan contient les données économiques industrielles, commerciales et financières du projet de l'entreprise à moyen terme. Le volet commercial précise les objectifs de l'entreprise et décrit les conditions nécessaires pour obtenir ou conserver la confiance de ses clients.

La politique qualité de l'entreprise est décrite dans le plan qualité. Le plan qualité décline les objectifs qualité pour chaque processus qui sont définis lors de la rédaction des feuilles de route.

Des revues de direction sont réalisées conformément aux exigences du paragraphe 5.6.

Les ressources nécessaires à l'accomplissement du plan qualité sont définies sur les feuilles de route de chaque processus. L'attribution de ces ressources est la condition de la bonne réalisation du plan qualité. Il ne peut y avoir restriction des ressources sans modification de ce plan.

5.2 ECOUTE CLIENT

Les exigences client sont déterminées lors de la revue de contrat.

Elles sont ensuite intégrée au SQ et applicable suivant les exigences du paragraphe 4.2.

Les exigences client liées à l'exécution de la commande (prix, délai, quantité) sont retranscrites sur la CDI.

5.3 POLITIQUE QUALITE

La politique qualité de l'entreprise est directement issue de la stratégie de la direction générale exprimée dans :

- Le PSE à plusieurs années (3 à 5 ans),
- Le PIC à 1 an.

La politique qualité est synthétisée dans le plan qualité de l'entreprise. Ce plan qualité fixe pour chaque processus :

- Les objectifs (en termes de fonctionnement et d'actions à mener),
- Les moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs,
- Les indicateurs retenus pour l'évaluation de ces objectifs.

C'est la feuille de route du processus pour la période. Cette feuille de route est rédigée par la direction, le responsable qualité et le responsable du processus.

La politique qualité (annexe 01) est affichée dans l'entreprise et présentée à l'ensemble du personnel en début d'année.

C'est le responsable qualité qui est responsable de la gestion du plan qualité ; elle est évaluée avec le bilan qualité présenté lors de la revue de direction en fin d'année.

5.4 PLANIFICATION

Les objectifs qualité sont définis lors de la synthèse de la politique qualité conformément aux exigences du paragraphe 5.3.

La planification du SQ est décrite dans la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

5.5 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

La cartographie des processus (paragraphe 4.1.2) et l'organigramme nominatif (annexe 02) sont affichés dans l'entreprise.

Chacun des intervenants dans les processus industriels, commerciaux ou administratifs, quel que soit son niveau hiérarchique et la nature de sa fonction, est responsable de la qualité de son travail : « *La qualité est l'affaire de chacun* ».

Le détail des responsabilités relevant de chaque fonction est décrit dans les fiches de définition de fonction.

La direction a nommé un responsable qualité pour assurer la responsabilité de la fonction qualité de l'entreprise. À ce titre, le responsable qualité assure la définition, la mise en œuvre et l'entretien du SQ de l'entreprise. Il en rend compte régulièrement à la direction à l'occasion de chaque revue de direction. Dans le cadre de ses fonctions, il peut être amené à représenter l'entreprise à l'extérieur en ce qui concerne les sujets traitant de la qualité. Le responsable qualité décide en cas de litige ou d'indécision sur une responsabilité.

Pour tenir le personnel mobilisé et averti sur le niveau de qualité de la société, des indicateurs qualité sont mensuellement affichés à la vue de tous, assortie ou non d'une interprétation du responsable qualité et/ou du directeur général. Ces indicateurs peuvent être accompagnés des notations clients. La réunion d'information annuelle présente en fin d'année les résultats de l'année écoulée.

5.6 REVUE DE DIRECTION

Les revues de direction sont réalisées suivant les exigences de la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1 MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES

Les moyens nécessaires sont définis d'après le plan qualité et inscrit sur les feuilles de route de chaque processus.

La satisfaction du client est du fait du PSE et le PIC. Le plan qualité décline pour chaque processus les actions destinées à la maintenir ou à l'accroître.

6.2 RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines est réalisée suivant les exigences de la procédure de gestion des ressources humaines PROCAP50.

6.3 INFRASTRUCTURE

L'infrastructure nécessaire à l'élaboration et la conformité du produit à fournir au client est validée lors du PIC. L'acquisition d'infrastructures supplémentaires y est également prévue.

La maintenance des moyens de production et de contrôle est réalisée suivant les exigences respectivement de la procédure de maintenance PROFAB30 et de la procédure de maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai PROMES30.

6.4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'environnement de travail nécessaire à l'élaboration et la conformité du produit à fournir au client est validée lors du PIC.

7. REALISATION DU PRODUIT

7.1 PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT

Les objectifs qualité et les exigences relatives au produit sont déterminées lors de la revue de contrat phase 2 et sont retranscrit sur la CDI.

La détermination des processus est réalisée suivant les exigences de la procédure de préparation d'une commande interne PROCOP00.

La validation des processus 1^{er} article et série est réalisée suivant les exigences des procédures respectivement industrialiser un premier article PROIND00 et contrôle et essai PROMES10.

Les délégataires de contrôle et les signataires autorisés sont définis et maîtrisés suivant les exigences de la procédure de maîtrise des qualifications des opérateurs PROQUA140.

Les enregistrements réalisés lors de la validation des processus sont conservés suivants les exigences du paragraphe 4.2.

7.2 PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS

Les exigences sont exprimées par le client à travers :

- La commande,
- La commande générale d'achat,
- Les exigences qualité.

Il n'y a pas dans le produit réalisé par FREYSSINET AERO EQUIPMENT d'exigences explicite non exprimée par le client. Les produits de FREYSSINET AERO EQUIPMENT ne sont pas soumis à des exigences réglementaires ou légales.

La révision des exigences, l'établissement d'une proposition commerciale et l'acceptation d'une commande sont réalisés suivant les exigences des procédures respectivement d'établissement d'une proposition commerciale PROCOM00 et d'acceptation d'une commande PROCOM10.

Les réclamations client sont gérées suivant les exigences de la procédure réclamation client PROQUA110

7.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

Non applicable : voir paragraphe 1.2.

7.4 ACHATS

Les exigences générales d'achats et les informations relatives aux achats sont définies suivant les exigences de la procédure achats PROCOM20.

La vérification du produit acheté est réalisée suivant les exigences de la procédure de contrôle et essai PROMES10.

7.5 PRODUCTION ET PREPARATION

La maîtrise de la production et de la préparation est réalisée suivant les exigences de la procédure de management logistique PROCOP01.

La validation des processus de production et de préparation est réalisée suivant les exigences de la procédure industrialiser un premier article PROIND00.

L'identification et la traçabilité sont maîtrisées suivant les exigences de la procédure traçabilité PROQUA70.

La propriété du client est maîtrisée suivant les exigences de la procédure maîtrise du produit fourni par le client PROQUA90.

La préservation du produit est effectuée suivant les exigences de la procédure de fabrication PROFAB00.

7.6 MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

La maîtrise des EMCE est réalisée suivant les exigences de la procédure de maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai PROMES30.

8. MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

8.1 GENERALITES

La conformité des produits est assurée suivant les exigences de la procédure contrôle et essai PROMES10.

La conformité du SQ et son amélioration permanente est assurée suivant les exigences de la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

8.2 SURVEILLANCE ET MESURE

La satisfaction du client est évaluée avec le formulaire d'enquête de satisfaction FQUA04 ; ce formulaire est envoyé au service achat client en fin d'année sous la responsabilité du responsable commercial. Le résultat de cette étude est évalué lors du bilan qualité suivant les exigences de la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

Les audits qualité internes sont réalisés suivant les exigences de la procédure audit qualité PROQUA50.

La surveillance et la mesure des processus sont réalisées avec les feuilles de route de chaque processus suivant les exigences de la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

La surveillance et mesure du produit est réalisée suivant les exigences de la procédure de contrôle au service contrôle PROMES20.

8.3 MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME

La maîtrise du produit NC est réalisée suivant les exigences de la procédure maîtrise du produit non-conforme PROQUA30.

8.4 ANALYSE DES DONNEES

L'analyse des données (satisfaction client au travers des indicateurs et de l'enquête de satisfaction, conformité aux exigences relatives au produit, bilan des feuilles de route, et évaluation des sous-traitants) est réalisée lors de l'établissement du bilan qualité en fin d'année suivant les exigences de la procédure d'établissement et de gestion du plan qualité PROQUA120.

8.5 AMELIORATION

L'amélioration continue est mesurée par la mise en œuvre des feuilles de route. Tous les 3 mois, le responsable qualité organise une réunion avec le responsable de chaque processus pour faire le point :

- Sur les actions en cours décrites dans chaque feuille de route,
- Sur la réalisation des objectifs,
- Sur les valeurs intermédiaires des indicateurs,
- Sur les actions de formations menées et sur leur efficacité.

Les actions correctives et préventives sont menées et suivis suivant les exigences de la procédure d'actions correctives et préventives PROQUA100.

9. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

<i>Version</i>	<i>Date</i>	<i>Nature de la modification</i>	<i>Pages</i>
A	14/04/97	Création du manuel qualité	Toutes
B	07/11/97	Modification de la partie « Exigences en matière de système qualité » suite à audit	14 à 42
C	10/03/98	- Modification du processus général de traitement d'une commande - Modification de l'identifiant de l'instruction Elaboration d'une gamme de fabrication INCOP03 ⇨ 04	11 à 14 25
D	05/02/99	Evolution à la GPAO	11 à 43
E	31/08/99	Mise à niveau EN 9000-1, ajout des paragraphes suivants : - Maitrise des risques - Gestion de configuration - Délégation - Contrôle 1 ^{er} article - Signataires autorisé - Visas de contrôle - Prestation associées	18 18 28 30 32 32 38
F	10/04/00	Nouvelle politique qualité	5
G	29/08/01	Mise à jour : Modification du chapitre 4.19 « Prestations associées » Nouvelle politique qualité Modification du chapitre 4.14, ajout du paragraphe « Traitement des réclamations clients » Modification du chapitre 4.11, suppression du catalogue ECM Modification du chapitre 4.15.3, gestion du stock	38 5 35 32 36
H		Modification suite à évaluation Système Qualité du 22/01/2002 par société AIRBUS Modification du chapitre 4.3.2 Mise à jour de l'organigramme Nouvelle politique qualité Ajout du nom du fichier REVUCON1.doc « Analyse technique et qualité » Ajout de la procédure « Contrôle au service contrôle » (PROMES20) Ajout de la procédure PROFAB20	19 43 5 19 29 35 et 36
I	28/08/03	Référentiel ISO version 2000	Toutes
J	20/08/07	Refonte complète du manuel qualité : - Modification mise en page (portrait ⇨ paysage) - Modification et mise à jour de la page garde - Mise à jour §1, §2, §3, §4.1.1, §5.4, §5.5, annexe B (B ⇨ 01) - Simplification §4.2, §5.1, §5.6, §6.2, §7.2, §7.4, §7.5, §7.6, §8.1, §8.2 et §8.3 et §8.5 - Modification §4.1.2, §5.3, §6.3, §7.1, §7.3 et §8.4 - Suppression §4.1.3, §4.1.4, annexe A et annexe C	Toutes 1 3 à 5, 8 et 15 7 et 9 à 12 6, 8 à 10 et 12 -