GRESSET & associés

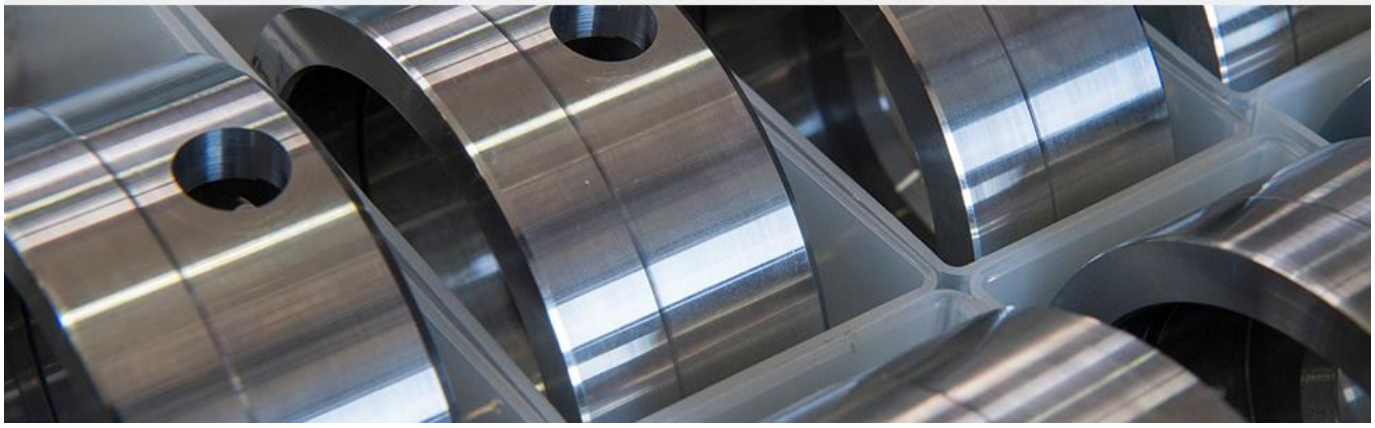
Usinages de précision

QUALITE

RESPECT DES DELAIS

CONVIVIALITE

Gresset et Associés SAS
Z.A. des Premiers Sapins
25580 Nods
Tél. : 03 81 60 04 27
Fax : 03 81 60 01 46
contact@gresset-sas.com



MANUEL QUALITE

EN 9100 BUREAU VERITAS Certification

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Rédaction

Hélène CHANEZ
Responsable Qualité

Approbation

Christian MARY
Président

ETAT DES EDITIONS

édition	date	objet de la modification
07	17.09.14	refonte du manuel édition 6
08	21.05.15	mise à jour annuelle

EXEMPLAIRE NON GERE

Ce document est la propriété de GRESSET & associés et ne peut être reproduit sans autorisation.

Table des matières

1. Présentation de l'entreprise 3
1.1. Fiche d'identité 3
1.2. Contexte 3
1.3. Activités 3
1.4. Organigramme fonctionnel 4
1.5. Principaux clients 4
2. Objet et domaine d'application 5
2.1. Périmètre d'application 5
2.2. Références normatives 5
3. Système de management de la qualité (SMQ) 5
3.1. Ecoute client 5
3.2. Planification - Description 5
3.1. Responsabilité et autorité 6
3.2. Communication 6
4. Responsabilité de la direction 7
4.1. Engagement de la Direction 7
4.2. Politique qualité 8
4.3. Cartographie et interactions des processus 9
4.4. Synthèse 10
5. Systèmes d'information 11
5.1. Système documentaire 11
5.2. Gestion de la configuration 12
5.3. GPAO 12
5.4. Gestion de projet (planification de la réalisation du produit) 12
6. Processus 12
6.1. Processus « Pilotage» 12
6.2. Processus « Ressources humaines, matérielles et sécurité » 12
6.3. Processus « Commercial» 13
6.4. Processus « Achats» 13
6.5. Processus « Production» 13
6.6. Processus «Mesure, analyse et amélioration» 13
7. Correspondance norme / manuel qualité 14

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1.1. Fiche d'identité

GRESSET & associés

Usinages de précision

Président
Christian MARY

Création
1969

Effectifs
49 salariés

Site Web
gresset-sas.com

Z.A. des premiers Sapins
25580 Nods
Tél : 03 81 60 04 27
Fax :03 81 60 01 46
contact@gresset-sas.com

Société par Actions Simplifiée - Siret : 40140034600029 - Code APE : 2562B

1.2. Contexte

- ► 1969 création de l'entreprise par André GRESSET à Athose – Entreprise Individuelle
- ► 1979 association avec Roland GRESSET – Société en Nom Collectif
- ► 1982 développement et changement de statut - Société à Responsabilité Limitée
- ► 1995 association avec Régis BOTTAGISI et augmentation du capital social
- ► 1998 construction d'un atelier de production de 1300 m^2 à Nods
- ► 2003 obtention de la certification ISO 9001 Version 2000 (validation version 2008 en 2009)
- ► 2006 obtention de la certification *EN 9100 Version 2003 (validation version 2010 en 2010)*
- ► 2007 agrandissement des locaux (+400m²)
- ► 2010 Roland GRESSET prend la direction de l'entreprise et des ressources humaines
- ► 2011 changement de statut : Société par Actions Simplifiée
- ► 2012 rachat de la société par Christian MARY
- ► 2013 adhésion à l'association SPACE (Supply chain Progress towards Aeronautical Community Excellence)
- ► 2015 Gresset & associés remporte le SPACE AWARD 2015 pour sa performance industrielle

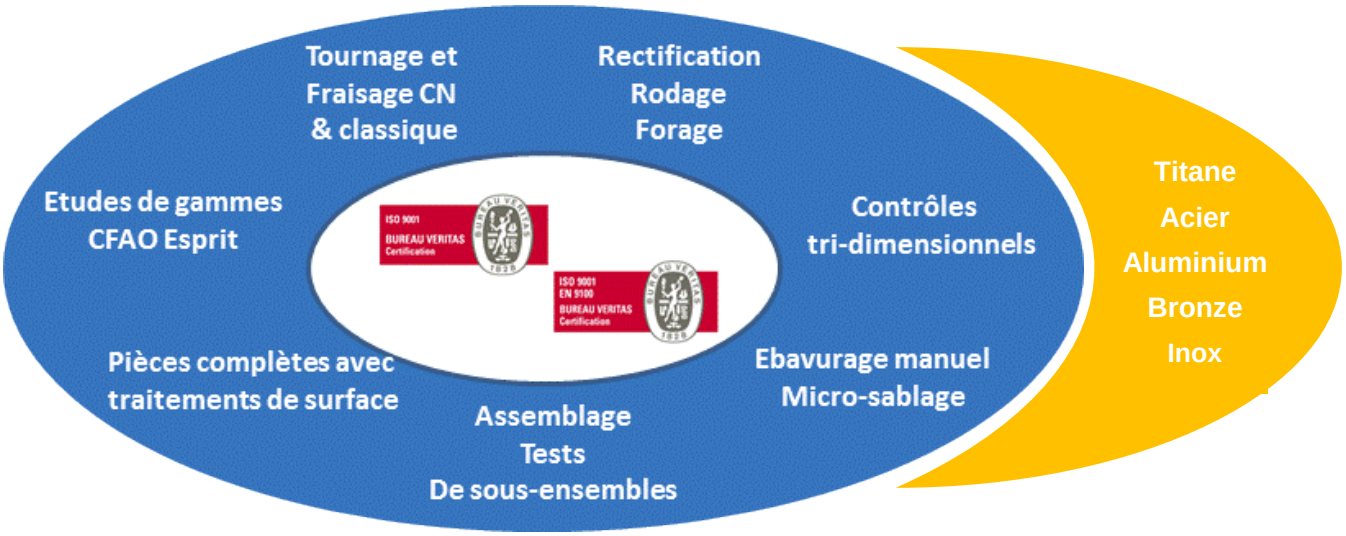
1.3. Activités

Spécialiste de la mécanique de précision en petites et moyennes séries (1 à 500) principalement pour le secteur aéronautique, civil et militaire, et le secteur de la machine spéciale, Gresset & associés propose :

- des services de sous-traitance en usinages de précision
- des prestations complètes : fourniture de la matière première (barres, matricés, moulés…), procédés spéciaux (traitements thermiques et de surface) réalisés en sous-traitance
- des opérations de montage et des essais hydrauliques.

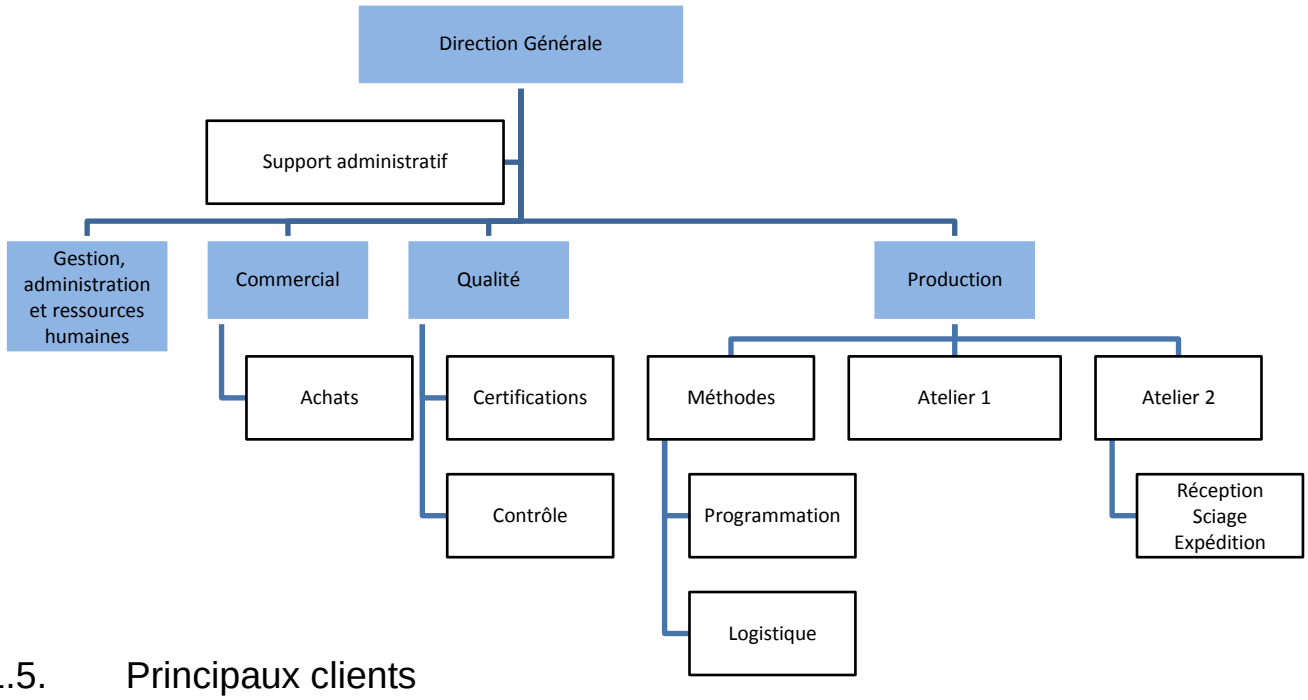
Une de nos spécialités est la réalisation de composants de systèmes hydrauliques. Nous fabriquons également des pièces de rechange, en particulier pour le secteur de la maintenance aéronautique et pour des trains d'atterrissage.

Savoir-faire techniques



CN : commande numérique – CFAO : conception et fabrication assistées par ordinateur

1.4. Organigramme fonctionnel



1.5. Principaux clients

Groupe SAFRAN, MESSIER BUGATTI Molsheim, HOLWEG Molsheim, SII (groupe Bonnans), SAFIC.

2. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

2.1. Périmètre d'application

Le présent manuel qualité décrit de manière synthétique l'organisation de l'entreprise. Il précise les dispositions générales en place pour obtenir et garantir la qualité des produits et services proposés et ainsi assurer la satisfaction du client. La description des activités est détaillée dans les documents de référence cités en en-tête de chapitres.

Exclusion de l'activité conception et développement : l'activité de la société Gresset & associés est exclusivement limitée à la réalisation de produits issus de plans et de définitions clients.

2.2. Références normatives

Ce manuel qualité est élaboré en référence aux normes suivantes :

⇨ NF EN ISO 9001 : 2008
⇨ NF EN 9100 : 2010

Les exigences spécifiques au référentiel NF EN ISO 9100 sont stipulées en vert italique.

3. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

Documents de référence : PR01 « Management du système qualité et amélioration continue »

3.1. Ecoute client

En tant que preneur d'ordre sur un secteur hautement exigeant et concurrentiel, Gresset & associés est dans l'obligation de s'adapter en permanence au marché. L'écoute client est une priorité stratégique.

Les informations relatives à l'écoute client proviennent notamment des visites par ou chez le client, de la communication directe, des audits et notations clients, des études de marché, des remontées d'informations lors des salons et forums.

Les responsables qualité, méthodes, production, logistique et commercial recueillent, orientent et répondent à toutes les demandes émanant du client (questionnaires, réclamations, renseignements…).

Les informations sont analysées et exploitées afin d'identifier les besoins, les évolutions prévisibles et les données générales relatives aux marchés mais aussi de réviser les politiques commerciale et qualité, les objectifs, d'adapter les processus.

Les performances de conformité des produits et délais sont mesurées, les résultats sont exploités en continu, une synthèse en est faite en revue de direction.

3.2. Planification - Description

Notre SMQ s'appuie sur un diagnostic annuel (modèle de maturité IAQG[1]) et l'identification de la performance requise puis des écarts par rapport à celle-ci. Un plan d'action de progrès annuel, incluant les ressources à affecter, est élaboré puis déployé en mode projet.

La politique, l'organisation, les responsabilités et le système documentaire sont établis et évalués. Les réunions périodiques de l'équipe de direction (revue de projet, réunions de production, revue de direction) permettent d'assurer la cohérence du SMQ par rapport aux modifications ou à l'évolution des exigences internes et externes.

[1] IAQG : International Aerospace Quality Group

3.1. Responsabilité et autorité

Le responsable qualité représente la Direction auprès du personnel, des clients, des fournisseurs et des organismes de certification pour :

- ⇨ assurer l'application et l'amélioration du SMQ en cohérence avec la politique et les objectifs qualité, soutenir la culture qualité au sein de l'entreprise
- ⇨ veiller à l'atteinte des objectifs qualité internes, qualité clients et fixés aux fournisseurs
- ⇨ arrêter la production et la livraison si la qualité n'est pas obtenue

Le Responsable Qualité dispose de la liberté organisationnelle et de l'accès direct à la Direction pour résoudre tout problème relatif au management de la qualité.

La mise en œuvre du système qualité est également garantie par la contribution pérenne des acteurs suivants :

- ⇨ le Président, responsable de l'application du référentiel, il arrête la stratégie et met en œuvre la politique qualité
- ⇨ l'équipe de direction qui planifie, suit et valide les actions correctives et préventives ainsi que les actions de progrès ayant une incidence sur le système qualité
- ⇨ les pilotes de projet qui garantissent la mise en œuvre du plan d'action de progrès
- ⇨ l'auditeur interne qui évalue l'application et l'efficacité des processus, identifie des pistes d'amélioration et émet des recommandations

3.2. Communication

Le Président et les personnels d'encadrement sont en relation permanente. Ils valident ensemble la stratégie de communication et la mettent en œuvre par le biais :

- ⇨ de réunions générales d'information au personnel
- ⇨ des réunions de production
- ⇨ de réunions thématiques en cas de besoin
- ⇨ d'une lettre d'information ponctuelle : « la Lettre »
- ⇨ d'un affichage : le « point infos »

La taille de l'entreprise favorise une communication rapide entre équipes et responsables mais aussi avec les clients et fournisseurs. Le site Web *gresset-sas.com* constitue une vitrine des valeurs, des réalisations et de la dynamique de l'entreprise.

4. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

4.1. Engagement de la Direction

Définition de l'entreprise

Les points suivants définissent l'entreprise. Ils servent de guide pour définir les priorités et prendre des décisions au quotidien.

Positionnement

Spécialiste de l'usinage de précision en particulier pour le secteur aéronautique.

Valeurs

QUALITE, RESPECT DES DELAIS, CONVIVIALITE.

Utilité

Les points suivants sont les principales raisons pourquoi nos clients font appel à nous :

- Fiabilité (qualité des réalisations, respect des délais)
- Flexibilité (capacité à gérer des réalisations complètes avec des partenaires pour certains traitements et des opérations d'assemblage)
- Compétitivité en termes de rapport qualité-prix

Priorités stratégiques

Nos actions visent prioritairement à atteindre les objectifs suivants :

- Satisfaire nos clients par le haut niveau d'utilité de nos services
- Diversifier notre portefeuille de clients / secteurs d'activité vers des segments de haute technicité
- Evoluer (structure, processus, moyens) de sorte à optimiser notre productivité, toujours mieux satisfaire les besoins du client (amélioration continue) et progressivement élever le niveau technique de nos prestations.

Perspectives et enjeux

Pour poursuivre notre stratégie, des actions seront menées pour

- Evoluer pour renforcer l'utilité de notre offre pour nos clients/marchés
- Elargir notre portefeuille de clients
- Renforcer notre équipe et notre savoir-faire (par ex. par des actions de formation)
- Nous donner les moyens d'investir dans l'outil de production
- Maintenir le système qualité selon les exigences ISO 9001 / EN 9100 et respecter les exigences réglementaires
- Renforcer la culture d'entreprise, la communication en ligne avec nos valeurs

La Direction

Christian MARY

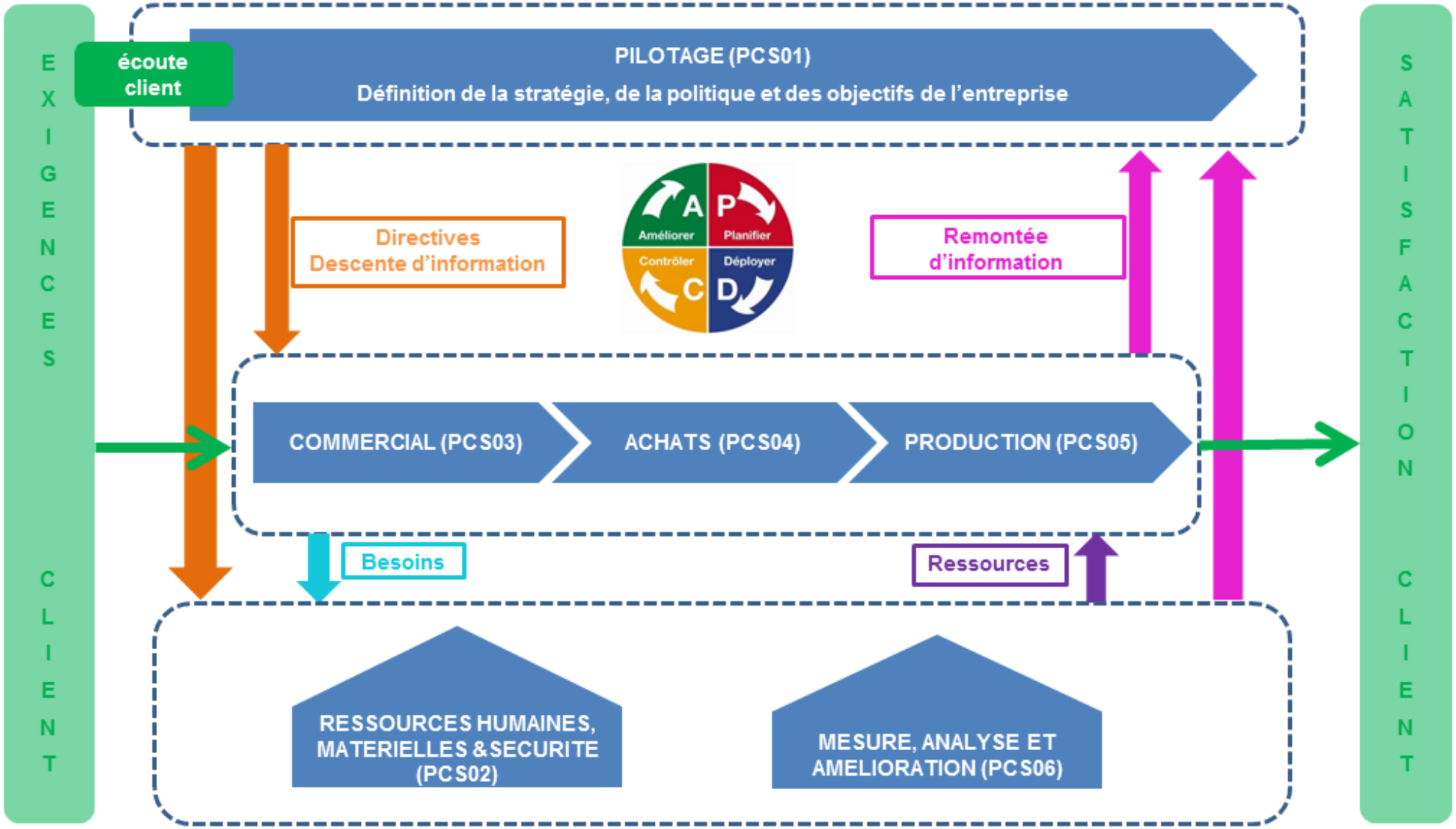
4.2. Politique qualité

Elle est orientée par les axes définis dans l'engagement de la direction afin d'assurer sa cohérence avec la stratégie d'entreprise.

Lors de la revue de direction :

⇨ la politique qualité est actualisée en concordance avec l'évolution de la structure
⇨ les objectifs qualité sont définis
⇨ l'atteinte des résultats est évaluée et analysée
⇨ des actions correctives sont définies, si nécessaire.

4.3. Cartographie et interactions des processus



4.4. Synthèse

Pilote	Responsables	Sous-processus	Procédure
PCS01 : Pilotage			
Direction	Direction	Management général	-
	Direction	Management du SMQ et amélioration continue	PR 01
	Responsable Qualité	Maîtrise des documents et des données	PR 02
PCS02 : Ressources humaines, matérielles et sécurité			
Direction	Direction	Gestion des ressources humaines	PR 19
	Responsable Méthodes	Maintenance, entretien des machines et gestion de l'outillage	PR 13
	Responsable Qualité	Maîtrise des moyens de mesure	PR 12
	Direction	Environnement de travail et sécurité	PR 22
PCS03 : Commercial			
Commercial	Responsable Commercial	Offre de prix	PR 03
	Responsable Commercial	Traitement des commandes	PR 04
PCS04 : Achats			
Achats	Responsable Qualité	Référencement et évaluation des fournisseurs	PR 06
	Responsable Achats	Achats	PR 07
	Magasinier Responsable Qualité	Réception et contrôle	PR 08
	Responsable Achats	Transfert d'activités	PR 21
PCS05 : Production			
Production	Responsable Production	Ordonnancement	PR 05
	Responsable Méthodes	Méthodes	PR 10
	Responsable Production	Maîtrise de la production et contrôle	PR 09
	Responsable Qualité	Identification et traçabilité	PR 16
	Expéditions	Livraison	PR 15
	Responsable Qualité	Manutention, stockage, conditionnement et préservation	PR 14
PCS06 : Mesure, analyse et amélioration			
Direction	Responsable Qualité	Maîtrise des produits non conformes	PR 11
	Responsable Qualité	Traitement des réclamations clients	PR 17
	Responsable Qualité	Actions correctives et préventives	PR 18
	Responsable Qualité	Audits internes	PR 20

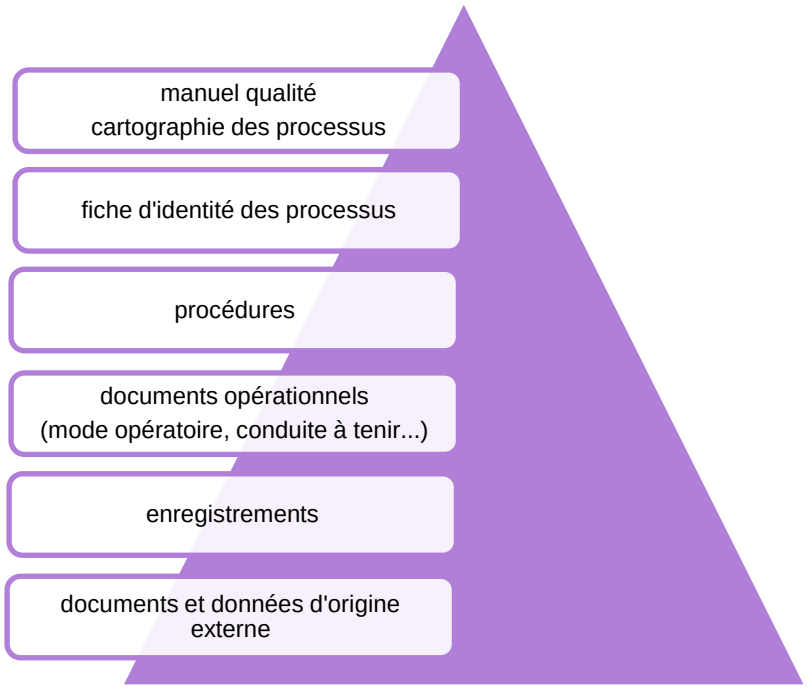
5. SYSTEMES D'INFORMATION

Documents associés : PR02 « Maîtrise des documents, des enregistrements et des données »

5.1. Système documentaire

Le système documentaire permet de garantir la maîtrise des documents et données d'origine interne ou externe. Il formalise les règles de fonctionnement et les pratiques professionnelles afin :

- ⇨ de garder la mémoire des savoir-faire et harmoniser les pratiques entre les différents acteurs réalisant entièrement ou partiellement une même tâche ou activité, y compris les nouveaux arrivants
- ⇨ de tracer les résultats, prévenir les risques et les dysfonctionnements.



Le manuel qualité synthétise le système de management de la qualité (SMQ) en vigueur au sein de l'entreprise.

La cartographie identifie les processus du SMQ et leurs interactions.

Les fiches d'identité des processus permettent de modéliser les processus internes en y intégrant les exigences clients et règlementaires, *dont la gestion de la configuration et l'analyse de risques*, et de faire la liaison entre la cartographie et les procédures existantes.

Les procédures décrivent l'organisation des activités, elles font référence aux documents opérationnels.

Les documents opérationnels regroupent les documents de travail nécessaires à la maîtrise des activités.

Les enregistrements apportent la preuve de la conformité aux exigences et des résultats obtenus.

Exigences règlementaires : le client met à la disposition de Gresset & associés les normes et textes réglementaires applicables, *y compris ceux émanant des autorités*. Ils restent en vigueur dans la société jusqu'à instruction contraire du client.

5.2. Gestion de la configuration

La gestion de la configuration permet d'assurer la maîtrise des évolutions des caractéristiques fonctionnelles et physiques des produits. Elle est prise en compte dès l'offre de prix et se traduit par la maîtrise des éléments du dossier technique établi à chaque lancement pour assurer :

- ⇨ *la réalisation des pièces (matières, composants…) et leur contrôle*
- ⇨ *l'enregistrement de toutes les informations nécessaires*
- ⇨ *la traçabilité tout au long de la fabrication, y compris dans le cadre des transferts d'activité*
- ⇨ *un archivage adéquat sur le long terme.*

La gestion de configuration est planifiée à chaque étape des processus et validée à travers les étapes de la revue de commande.

L'efficacité du processus de gestion de la configuration est évaluée par des audits de configuration, un objectif est déterminé et des actions sont planifiées, si nécessaire.

5.3. GPAO[2]

Gresset & associés exploite son système GPAO pour assurer :

- ⇨ la gestion du carnet de commandes
- ⇨ la gestion des achats et des stocks
- ⇨ la planification et l'adéquation charge / capacité
- ⇨ la fabrication de chaque produit, son identification, la maîtrise des évolutions et les enregistrements

Chacune de ces activités est décrite et documentée dans les procédures correspondantes.

5.4. Gestion de projet (planification de la réalisation du produit)

La gestion de projet est applicable lors de la commande de pièces nouvelles. La faisabilité est étudiée avant toute offre de prix, les contraintes liées aux ressources et aux délais sont prises en compte et tracées dans la GPAO.

6. PROCESSUS

Chaque processus est décrit dans une « fiche identité processus » intégrant une analyse de risque *et la gestion de la configuration.*

6.1. Processus « Pilotage»

Documents associés : PCS01 « Processus pilotage » - PR01 « Management du système qualité et amélioration continue » - PR02 « Maîtrise des documents, des enregistrements et des données »

Ce processus est en interaction avec l'ensemble des autres processus. Il a pour but de décliner et de communiquer la stratégie, la vision à long terme, l'organisation, les compétences-clés et les ressources nécessaires à l'atteinte des ambitions de l'entreprise.

6.2. Processus « Ressources humaines, matérielles et sécurité »

Documents associés : PCS02 « Processus ressources humaines, matérielles et sécurité » - PR 12 « Maîtrise des moyens de mesure » - PR13 « Maintenance, entretien des machines et gestion de l'outillage » - PR 19 « Gestion des ressources humaines » - PR 22 « Environnement de travail et sécurité »

[2] GPAO : gestion de production assistée par ordinateur

Ce processus contribue à la maîtrise efficace des ressources nécessaires au fonctionnement de l'entreprise en accord avec les principes définis dans le SMQ.

6.3. Processus « Commercial»

Documents associés : PCS03 « Processus commercial » - PR 03 « Offre de prix » - PR 04 « Traitement des commandes »

Ce processus initie la réalisation des produits par la définition des exigences et la validation des commandes. Il fournit les données d'entrée pour la planification de production.

6.4. Processus « Achats»

Documents associés : PCS04 « Processus achats » - PR 06 « Référencement et évaluation des fournisseurs » - PR 07 « Achats » - PR 08 « Réception et contrôle » - PR 21 « Transferts d'activité »

Ce processus vise à la maîtrise des fournisseurs et, par voie de conséquence, à la conformité aux besoins des produits livrés.

6.5. Processus « Production»

Documents associés : PCS05 « Processus production » - PR 05 « Ordonnancement » - PR 09 « Maîtrise et contrôle de la production » - PR 10 « Méthodes » - PR 14 « Manutention, stockage, conditionnement et préservation » - PR 15 « Livraison » - PR 16 « Identification et traçabilité »

Ce processus a pour objectif de fournir aux clients, dans les délais prévus et au meilleur coût, un produit conforme aux exigences du client. C'est le processus cœur de métier de l'entreprise.

6.6. Processus «Mesure, analyse et amélioration»

Documents associés : PCS06 « Processus mesure, analyse et amélioration » - PR 11 « Maîtrise des produits non conformes » - PR 17 « Traitement des réclamations clients » - PR 18 « Actions correctives et préventives » - PR 20 « Audits internes »

Ce processus traite l'efficacité des activités en fournissant la mesure des écarts entre les résultats et les objectifs définis. L'exploitation de ces mesures permet l'amélioration continue des processus.

7. CORRESPONDANCE NORME / MANUEL QUALITE

Chapitres de la norme ISO 9100	Références manuel qualité
4. Système de management de la qualité	
4.1 Exigences générales	pages 5 – 9 – 10– 12
4.2 Exigences relatives à la documentation	pages 11 & 12
5. Responsabilité de la Direction	
5.1 Engagement de la Direction	page 7
5.2 Ecoute client	page 5
5.3 Politique qualité	page 8
5.4 Planification	page 5
5.5 Responsabilité, autorité et communication	pages 4 et 6
5.6 Revue de direction	page 6
6. Management des ressources	
6.1 Mise à disposition des ressources	pages 5 et 10
6.2 Ressources humaines	pages 10 et 12
6.3 Infrastructures	pages 10 et 12
6.4 Environnement de travail	pages 10 et 12
7. Réalisation du produit	
7.1 Planification de la réalisation du produit	pages 10 – 12 – 13
7.2 Processus relatifs au client	pages 10 et 13
7.3 Conception et développement	page 5 - **Exclusion**
7.4 Achats	pages 10 et 13
7.5 Production et préparation du service	pages 10 et 13
7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	pages 10 et 13
8. Mesure, analyse et amélioration	
8.1 Généralités	pages 10 et 13
8.2 Surveillance et mesurage	pages 10 et 13
8.3 Maîtrise du produit non conforme	pages 10 et 13
8.4 Analyse des données	pages 10 et 13
8.5 Amélioration	pages 10 et 13