

MANUEL QUALITE

Référentiels *EN9100 : 2018*
ISO9001 : 2015



**Z.I. Canal des Sœurs Est
5 rue Hubert Pennevert
17300 Rochefort / mer**

**Tél : 05 46 99 20 51
Fax : 05 46 99 45 79
accueil@srmp-schleipfer.fr
www.srmp-schleipfer.fr**

Diffusion contrôlée

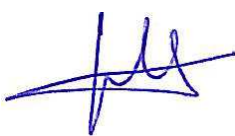


Diffusion non contrôlée



Visa du Responsable Qualité



Rédaction	Approbation
Date : 04.02.2021 Nom : Déré Guillaume Visa : 	Date : 04.02.2021 Nom : Schleipfer Hervé Visa : 

Ce manuel est la propriété de Schleipfer S.R.M.P. et ne peut être ni reproduit, ni communiqué, ni diffusé à l'extérieur de Schleipfer S.R.M.P. sans l'autorisation préalable du Responsable Qualité.

<i>Indice</i>	<i>Date</i>	<i>Modifications et observations</i>	<i>Intervenant</i>
1	02.11.2017	Création du document	G. DERE
2	28.03.2019	EN9100-2016 devient EN9100-2018. Modification des processus SMSI et transfert d'activités en procédure. Modification objectif OQD interne	G. DERE
3	16.04.2019	Modification 7.1.6, 7.2, 7.3, 8.4, 9.1.1 Mise à jour du tableau récapitulatif tableau/objectifs	G. DERE
4	21.05.2019	Modification 7.2	G. DERE
5	04.02.2020	Modification présentation de l'entreprise Modification Tableau récapitulatif des objectifs / processus	G. DERE
6	04.02.2021	Modification présentation de l'entreprise Modification Tableau récapitulatif des objectifs / processus	G. DERE

Sommaire

0 - Présentation de l'entreprise.....	6
0.1 Identification et Historique de l'entreprise.....	6
1 - Domaine d'application.....	8
2 - Références normatives	9
3 - Termes et définitions	9
3.1 Termes.....	9
3.2 Abbreviations	11
4 - Contexte de l'Organisme	11
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	11
4.2 Besoins et attentes des parties intéressées.....	12
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité.....	13
4.4 – Système de management de la qualité et ses processus.....	13
5 – Leadership.....	16
5.1 Leadership et engagement.....	16
5.2 Politique Qualité.....	17
5.3 Engagement de la direction	17
5.4 Rôles, responsabilités et autorités	17
6 – Planification de l'analyse	18
7 – Support.....	19
7.1 ressources	19
7.1.1 Généralités	19
7.1.2 Ressources humaines	20
7.1.3 Infrastructures	20
7.1.4 Environnement	21
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure	22
7.1.6 Connaissances organisationnelles	22
7.2 Compétences et sensibilisation.....	23
7.3 Communication	23
7.4 Informations documentées	24
8 – Réalisation des activités opérationnelles	26
8.1 Planification et maîtrise opérationnelle	26
8.2 Exigences relatives aux produits et services	28
8.3 Conception et développement de produits et services.....	29
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	29
8.5 Production et prestation de service.....	31
8.6 Libération des produits et services	35

8.7 Maitrise des éléments de sortie non-conformes	36
9 – Evaluation des performances	37
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	37
9.2 Audit interne	39
9.3 Revue de direction.....	39
10 – Amélioration	40
10.1.....	40
10.2 Non-conformité et action corrective.....	40
10.3 Amélioration continue.....	41
Tableau récapitulatif des objectifs / processus	42

0 - Présentation de l'entreprise

0.1 Identification et Historique de l'entreprise

Identification

Raison Sociale :	SCHLEIPFER S.R.M.P.
Statut Juridique	S.A.S.
Capital :	53 358 €
SIRET	380 091 439 00014
APE	2562 B
Adresse	5 rue Hubert Pennevert Zone Industrielle du Canal des sœurs Est 17300 Rochefort
Téléphone	05.46.99.20.51
Télécopie	05.46.99.45.79
Mail	accueil @srmp-schleipfer.fr
Site Web	www.srmp-schleipfer.fr
Activité	• Mécanique de précision (Tournage, Fraisage, Perçage) • Assemblage par Sertissage • Montage d'ensembles et de sous-ensembles
Directeur Général	Mr Hervé SCHLEIPFER
Effectif	13 personnes
Moyenne d'âge en 2019	43 ans

Historique de l'entreprise

1970

Max Schleipfer fonde SCHLEIPFER. à Rochefort - France

1987

Evolution permanente des technologies

Tour à commande numérique Hernault - Toyoda.

1990

Déménagement pour les locaux actuels dans la Z.I. canal des sœurs-est.
Passage du statut juridique S.A.R.L.

1992

1^{er} Manuel Qualité réalisé par Max Schleipfer.

2001

Evolution organisationnelle et qualité

Changement de dirigeant – Mr Bruno Schleipfer succède à la gérance de
Mr Max Schleipfer.

Schleipfer S.R.M.P. est certifié ISO 9002 :1994

2004

Schleipfer S.R.M.P. est certifié ISO 9001

Amélioration des moyens de production - 1^{er} centre d'usinage palettisé

2005

Evolution du domaine d'activité, Schleipfer S.R.M.P. réalise du montage et
d'assemblage de produit.

2008

Agrandissement des locaux : surface totale 1325m²

2011- 2012

Augmentation significatif du parc machine et augmentation de personnel

2012

Préparation à la certification EN 9100 : 2009 Référentiel Aéronautique.

2014

Certification EN9100 : 2009 Référentiel Aéronautique.

2016

1^{er} centre d'usinage doté d'un 5^{ème} axe par diviseur numérique

2017

Modification majeure de la société - Schleipfer SRMP SARL devient SRMP
Schleipfer SAS - Mr Hervé Schleipfer en est le Directeur Général
Préparation à la nouvelle version EN9100 - 2018

1 - Domaine d'application

Ce Manuel Qualité présente la politique qualité et l'organisation de l'ensemble des activités de S.R.M.P. Pour démontrer son aptitude à fournir les produits conformes aux attentes des clients et des exigences réglementaires dans les domaines :

- Mécanique de précision.
- Assemblage et Montage.

Ce Manuel Qualité décrit le système de management de la qualité afin de satisfaire et de prendre en compte les spécificités du contexte de l'entreprise comme :

- Le contexte et les enjeux (chapitre 4.1)
- Les produits et les prestations
- La culture de l'entreprise
- L'environnement :
 - Social
 - Financier
 - Technologique
 - Economique
- Les exigences des parties intéressées (chapitre 4.2)

Ce système d'amélioration continue est régulièrement mesuré dans le but d'accroître le niveau de satisfaction des clients tout en améliorant notre rentabilité économique.

Ce système Qualité est conçu pour satisfaire aux exigences normatives :

- ISO 9001 version 2015
- EN 9100 version 2018

Les exigences du chapitre 8.3 conception et développement du référentiel EN 9100 version 2018 ne sont pas applicables dans le cadre du système de management de la qualité.

Les activités de Schleipfer S.R.M.P. se limite à :

- La fabrication
- L'assemblage - Montage

Le système de management de la qualité mis en œuvre couvre les activités d'usinage en mécanique de précision, d'assemblage et de montage.

L'activité de comptabilité et de finances est externalisée vers un cabinet d'expertise comptable.

2 - Références normatives

- **EN 9100 : 2018** Système de management de la Qualité
Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense.
- **NF EN ISO 9000 : 2015** Systèmes de management de la qualité - Exigences
- **NF EN ISO 9001 : 2015** Système de management de la qualité – Exigences
- **NF EN ISO 9004 : 2015** Gestion des performances durables d'un organisme- Approche de
- **NF ISO 31000 : 2010** Management du risque

3 - Termes et définitions

3.1 Termes

Amélioration continue

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

Caractéristiques clé

Un attribut ou une caractéristique dont la variation a un effet significatif sur l'encombrement, l'interchangeabilité et la fonction du produit, sa performance, sa durée de vie en service, ou sa productibilité, ce qui exige des actions spécifiques pour maîtriser cette variation.

Client

Organisme ou personne qui procure un produit.

Configuration

Caractéristiques physiques et fonctionnelles d'un produit

Éléments critiques

Tous les éléments (par exemple, fonctions, pièces, logiciels, caractéristiques, procédés) ayant un effet significatif sur la fourniture et l'utilisation du produit ou du service, y compris la sécurité, la performance, l'encombrement, l'interchangeabilité, la fonction, la productibilité, la durée de vie en service, etc. ; qui exigent des actions spécifiques afin d'assurer qu'ils sont gérés de manière adéquate. Les éléments critiques incluent, par exemple, les éléments critiques vis à vis de la sécurité, de la tenue à la rupture, de la réalisation de la mission, les caractéristiques clés, etc.

Exigence

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés.

Exigence spéciale

Toutes les exigences identifiées par le client, ou déterminées par l'organisme, qui présentent des risques élevés de ne pas être respectées, lesquelles nécessitent d'être incluses dans le processus de

gestion des risques. Les facteurs utilisés pour la détermination des exigences spéciales comprennent la complexité du produit ou des procédés, l'expérience passée ou la maturité du produit ou des

procédés. Les exigences spéciales comprennent, par exemple, des exigences de performance imposées par le client qui sont à la limite des possibilités de l'industrie, ou des exigences déterminées par l'organisme comme étant à la limite de ses capacités techniques ou de celles de ses procédés.

Indicateur qualité

Mesure permettant d'analyser et de visualiser des points critiques ou positifs et de créer des actions d'amélioration.

Organisme Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations. Dans notre cas, le terme « entreprise » est utilisé pour désigner la société « **SCHLEIPFER S.R.M.P.** ».

Politique Qualité

Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction.

Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

Pièce contrefaite

Une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple, matière, pièce, composant), sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d'origine provenant d'un fabricant concepteur ou autorisé.

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Risque Situation ou circonstance indésirable présentant à la fois une probabilité d'occurrence et une conséquence potentiellement négative.

Satisfaction du client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

Sécurité du produit

L'état dans lequel un produit est apte à fonctionner selon les paramètres définis ou l'usage prévu sans présenter de risque inacceptable de dommage pour les personnes ou pour les biens.

Système

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs.

Tableau de bord

Un ensemble d'indicateurs qualité.

3.2 Abbreviations

A.O.G.	Aircraft On Ground
B.L.	Bon de Livraison
C.O.F.R.A.C.	Comité Français d'Accréditation
D	Document Qualité
DDP	Demande De Prix
D.V.	Delevery Value
F.A.I.	First Article Inspection
M.Q.	Manuel Qualité
N.C	Non-Conformité
O.Q.D.	On Quality Delivery
O.T.D.	On Time Delivery
PRE	Procédure
PRO	Processus
R.A.	Responsable Achats
R.C.	Responsable Commercial
R.P.	Responsable Production
R.Q.	Responsable Qualité
S.M.I.	Système de Management Intégré
S.R.M.P.	Société Rochefortaise de Mécanique de Précision
S.T.B.	Spécifications Techniques de Besoins

4 - Contexte de l'Organisme

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

La finalité de SRMP Schleipfer à déterminer les enjeux internes et externes est formalisée par le dossier stratégique.

L'activité est essentiellement destinée à l'aéronautique, la production de pièces aéronautique est supérieure à 85% du C.A.

Cette stratégie est intégrée à un dossier stratégie qui est revue périodiquement.

4.2 Besoins et attentes des parties intéressées

	Activités	Risques encourus	Opportunités	Mesures à prendre	Attentes de la partie
Personnel	Réalisation du produit	Contre-performance Démotivation (2)	Potentiel d'évolution (2)	Encadrement structuré Management adapté	Reconnaissance Sécurisation de l'emploi
Prestataires externes	Réalisation du produit Fournitures	Non-qualité Retard de livraison (3)	Regroupement quantitatif pour réduction tarifaire (3)	Suivi qualité Suivi des délais Actions en cas de dérive	Fidélisation Prévisionnels d'achats
Clients	Réalisation du produit au niveau supérieur	Perte d'affaires Taux de dépendance Concurrence (3)	Nouvelles affaires (2)	Stratégie commerciale performante	Partenariats OTD – OQD attendus
Actionnaires	Financement Orientations stratégiques	Erreur stratégique (2)	Nouveaux investissements (1)	Stratégie générale performante	Sécurisation financière Développement
Banques	Financement	Arrêt des financements (1)	Baisse des taux d'intérêts (1)	Entretien relationnel	Sécurisation financière Développement

Les besoins et les attentes des parties intéressées sont revues à chaque revue de direction annuelle.

Pondération du risque sur chaque item : 1- Risque faible ; 2-Risque élevé ; 3-Risque fort

4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité

Ce Manuel Qualité est la propriété de la société SCHLEIPFER S.R.M.P., il ne peut être reproduit, communiqué sans son autorisation.

La diffusion externe du Manuel Qualité est soumise à l'approbation et à la validation du contrôle de la copie par le Directeur Général ou du responsable qualité.

Toutes les copies du Manuel Qualité sont clairement numérotées et enregistrées par le R.Q.

Le Manuel Qualité est mis à jour par le R.Q. chaque fois que le niveau d'évolution de l'organisation de l'entreprise et son activité le nécessite. Sa validité est vérifiée au moins une fois par an.

Le manuel qualité est accessible à tous, sur le pupitre « point qualité ».

Le domaine d'application des enjeux internes et externes est identifié dans le §4.1

Le domaine d'application des parties intéressées est identifié dans le §4.2

Les exigences du chapitre 8.3 conception et développement du référentiel EN 9100 version 2018 ne sont pas applicables à SRMP Schleipfer.

Le service après-vente n'est pas applicable sauf en support client dans le cas de recherches de causes racines lors de pièces non-conformes.

4.4 – Système de management de la qualité et ses processus

4.4.1 Système de management de ses processus

SRMP prend en compte les exigences clients, légales et réglementaires par les instructions précisées par la procédure **PRE7-2** et par les revues de contrats.

SRMP a déterminé les processus nécessaires à son SMQ et à :

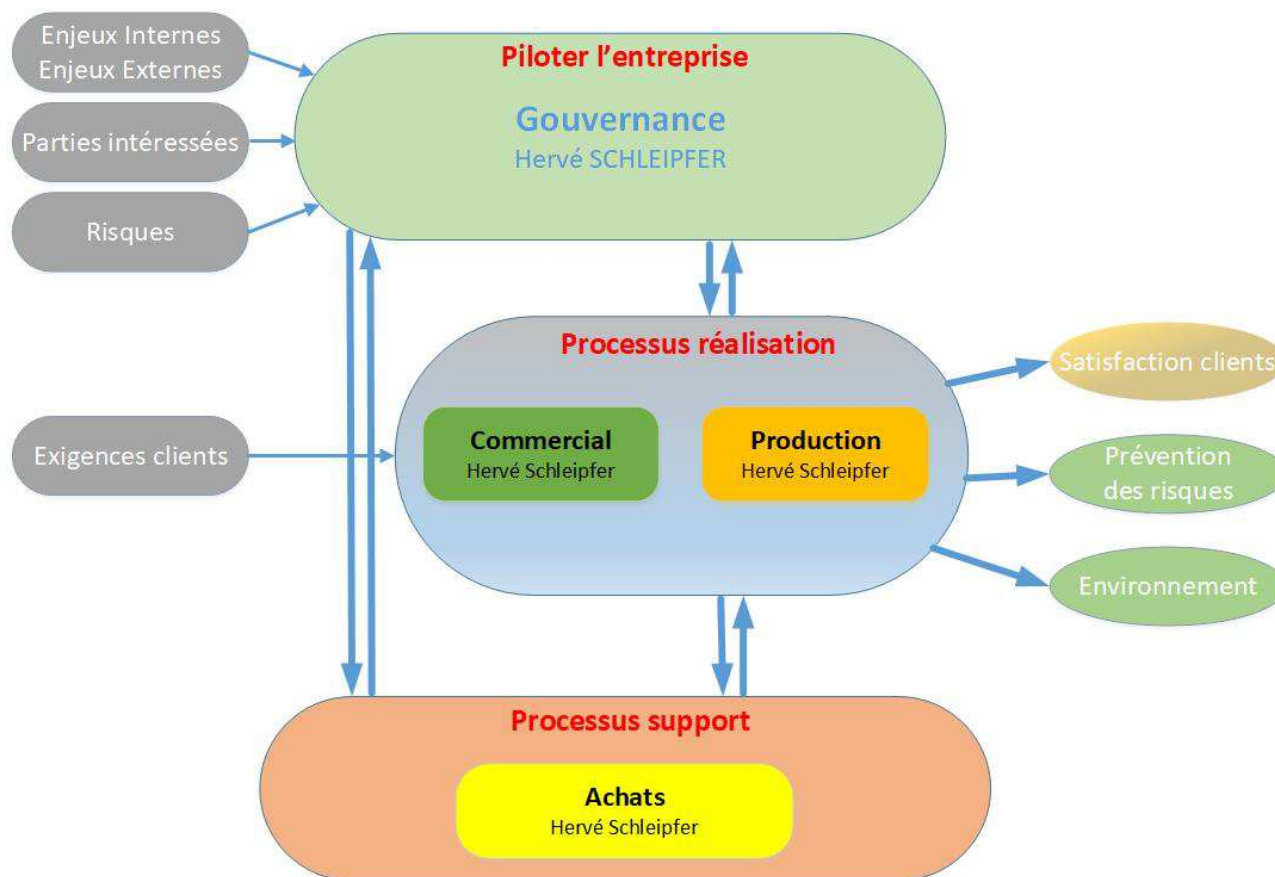
- La détermination des éléments d'entrées et de sorties pour ces processus ;
- La détermination des séquences et l'interaction de ces processus ;
- L'application des critères et des méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficace de ces processus ;
- La détermination des ressources nécessaires pour ces processus et s'assurer de leur disponibilité ;
- L'attribution des responsabilités et autorités pour ces processus ;
- La prise en compte des risques et opportunités tels que déterminés aux exigences du 6.1 ;
- L'évaluation des processus et de la mise en œuvre de toutes les modifications requises pour s'assurer que ces processus produisent les résultats attendus ;
- L'amélioration des processus et du système de management de la qualité ;
- Ces éventuelles modifications suivant la méthode précisée dans le chapitre 6.3 de ce manuel.

4.4.2 Informations documentées

SRMP Schleipfer tient à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement de ses processus par le biais des instructions précisées dans la procédure **PRE7-2**.

SRMP Schleipfer conserve les informations documentées pour avoir l'assurance que les processus sont mises en œuvre comme prévus.

Cartographie



Interactions entre les processus

Source Destinataire	Gouvernance	Commerce	Production	Achats
Gouvernance		Evolutions des mensuelle des devis	Performances industrielles	Performances et suivi des achats Utilisation base QPL
Commerce	Tendance marchés		Cout de revient du produit	Devis + performances fournisseurs - SST
Production	-	Devis confirmé Analyse de risques Fiche d'autocontrôle		Performances et suivi des achats
Achats	-	Ressources identifiées et validées	-	

5 – Leadership

5.1 Leadership et engagement

5.1.1

SRMP Schleipfer est présidé et dirigé par la personne de *Mr Hervé Schleipfer*.

Il est le pilote du management général intégré et de son efficacité.

En tant que tel :

- Il assure la politique, les objectifs qualité et qu'ils sont compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique ;
- Il assure que les exigences qualité sont intégrées aux processus métiers ;
- Il promeut l'utilisation l'approche processus et l'approche par les risques ;
- Il s'assure que les ressources nécessaires sont disponibles pour chaque tâche ;
- Il communique sur l'importance de disposer d'un SMI efficace et conforme à ses exigences ;
- Il s'assure que le SMI atteint les résultats attendus ;
- Il incite, oriente et soutient les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du SMI ;
- Il promeut l'amélioration ;
- Il soutient les autres rôles pertinents de management afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs.

5.1.1 Orientation client

Dans le cadre du leadership et de son engagement relatif à l'on client, la direction assure que :

- Les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence ;
- Les risques et les opportunités sont déterminées et pris en compte ;
- La priorité d'accroissement de la satisfaction du client est préservée ;
- Les performances OTD/OQD sont mesurées régulièrement et maîtrisés.

Des actions appropriées sont mises en place si les résultats attendus ne sont pas ou ne seront pas atteints.

Le processus PRO8-1 (commercial) indique notre démarche.

5.1.2 Ecoute client

SCHLEIPFER S.R.M.P. est en permanence à l'écoute de sa clientèle.

Le R.Q. est l'interlocuteur de l'entreprise. La relation avec le client est constante ; outre le questionnaire « satisfaction client », l'entreprise a pris différentes dispositions envers ses clients pour :

- ✚ Mesurer les performances :
 - Délai de livraison (OTD)
 - Conformité produit (OQD)
- ✚ Enregistrer et suivre les réclamations potentielles.
 - Toutes les informations reçues du client sont traitées et participent à la définition d'éventuelles actions d'amélioration.
 -

5.2 Politique Qualité

La politique qualité est décrite dans le document **D4-2**.

La direction promeut l'approche processus et le management par les risques.

5.3 Engagement de la direction

L'engagement de la direction est décrit dans le document **D4-2**.

5.4 Rôles, responsabilités et autorités

La Direction est responsable de la définition des responsabilités et autorités.

Un organigramme nominatif approuvé par la direction est accessible à l'ensemble du personnel sur le tableau d'affichage.

Chaque collaborateur dispose d'une fiche description de fonction (**D 5-2**) signée conjointement par l'intéressé et son responsable. Ce dernier conserve l'original dans le dossier individuel de la personne.

Guillaume Déré, Responsable Qualité, est le responsable, il a pour mission :

- a) d'assurer que les processus nécessaires sont établis, mis en œuvre et entretenus.
- b) de rendre compte à la direction du fonctionnement du SMI et de tous les besoins d'amélioration notamment lors des revues de direction et des réunions de management.
- c) d'assurer que chaque collaborateur est sensibilisé aux exigences de nos clients, connaît la politique et les objectifs qualité, et que les pilotes de processus effectuent leur rôle de relais pour la politique qualité définie par la direction
- d) De prendre la décision d'arrêt *qui s'impose en cas de risque de non-conformité produit ou du SMI*.
- e) De pouvoir rejeter un fournisseur en cas de non-respect des objectifs demandés.

La responsabilité du représentant de la Direction comprend une liaison avec les parties externes à l'organisme les clients, les fournisseurs sur des sujets relatifs au SMQ.

Droit d'accès

SCHLEIPFER SRMP donne accès à ses clients et aux autorités réglementaires, à ses locaux, à tout niveau de la chaîne d'approvisionnement (sous-traitance et fournisseurs) concernés et à tous les enregistrements applicables.

6 – Planification de l'analyse

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

L'analyse SWOT permet de s'assurer que le SMI peut atteindre les résultats escomptés, les données du chapitre 4.1 (dossier stratégique) ainsi que celles du chapitre 4.2 de ce manuel (parties intéressées) sont les bases nécessaires pour :

- Augmenter les effets souhaitables (impacts bénéfiques) ;
- Prévenir et diminuer les effets indésirables (impacts négatifs) ;
- Conforter l'approche de l'amélioration continue (chapitre 10.3) ;
- La prise en compte des risques dans chaque processus ;
- Définir comment intégrer les actions dans les processus (chapitre 4.4) ;
- Suivre les résultats de chaque action ;
- Analyser les impacts potentiels sur la conformité des produits ;
- Prendre en compte les opportunités pour développer la stratégie SRMP ;
- Planifier les actions à mettre en œuvre et en évaluer leurs efficacités.



6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

6.2.1

Le SMI Schleipfer comprend des processus dont l'efficacité a pour objet d'atteindre des objectifs.

Ces objectifs :

- Sont en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et de sa politique qualité ;
- Sont mesurables et réalistes (par la mise en place d'indicateurs spécifiques à chaque processus) ;
- Tiennent comptes des exigences applicables (voir chapitre 4.2) ;
- Sont pertinents pour la conformité des produits (OQD) et l'amélioration de la satisfaction des clients (OTD, enquête satisfaction...) ;
- Sont surveillés par des réunions hebdomadaires et par des audits internes processus ;
- Et leurs résultats associés sont diffusés aux personnes concernées ;
- Sont mis à jour en tant que de besoin.

Le tableau récapitulatif des objectifs / processus en annexe

6.2.2

Pour atteindre les objectifs qualité le SMI Schleipfer détermine :

- Ce qui est fait (les actions nécessaires sont formalisées dans chaque processus) ;
- Les ressources nécessaires (voir chapitre 7) ;
- Les responsables (pilote de processus) ;
- Les échéances à tenir (précisé pour chaque processus) ;
- L'évaluation des résultats (lors des revues stratégique, trimestrielle et annuelle).

6.3 Planification des modifications

Les modifications SMI de Schleipfer peuvent être motivées par :

- Une évolution des objectifs stratégiques ;
- Une évolution du domaine d'activité ;
- Une évolution organisationnelle ;
- Non-atteinte des objectifs...

En cas de modification significative majeure :

- Des possibles conséquences sur les objectifs stratégiques ;
- De l'intégrité du SMI ;
- De la disponibilité des ressources nécessaires ;
- Des responsabilités et des autorités attribuées ;
- Evaluation des risques suite aux modifications.

Le RQ est en charge de la formalisation et de l'évolution de la documentation concernée par la modification.

Les différentes modifications font l'objet d'un tableau d'évolution précisant leurs natures.

PRE4-2 Maitrise des processus

7 – Support

7.1 ressources

7.1.1 Généralités

La direction s'assure de la disponibilité de personnels compétents, des équipements et du matériel appropriés.

La détermination des ressources « matérielles » nécessaires à l'obtention de la conformité des produits, au regard de l'ensemble des exigences, est réalisée pour chaque processus. Elle prend en compte :

- Les capacités et les contraintes des ressources internes existantes ;
- La nécessité de se procurer les ressources auprès des prestataires externes (voir **PRO8-2**)

L'identification de ces ressources est le fruit de réflexions conduites par chaque pilote de processus afin à la fois de lister les moyens existants et également d'évoquer ceux qui peuvent conduire à une amélioration de performance (produit ou processus).

Les choix et décisions sont traités au niveau des comités de pilotage trimestriel.

7.1.2 Ressources humaines

Chaque processus détermine son besoin en ressources humaines (en quantité et en qualification) en fonction du plan de charge.

La décision appartient au processus de gouvernance qui peut :

- Auto alimenter le processus demandeur par ajustement interne ;
- Faire appel à des prestataires externes (complément de ressources humaines) ;
- Externalisation d'une partie de la charge (sous-traitance ou partenariat).

Les qualifications du personnel sont évaluées et documentées au cours d'entretiens annuels.

Chaque recrutement est réalisé sous la responsabilité du Directeur Général et fait l'objet d'un profil de poste issu ou non des fiches de fonctions qui précise les attentes en matière de compétences, d'expériences professionnelles et, le cas échéant, de qualifications.

Les éléments tels que le C.V., lettre de motivation, lettre de recommandation etc... sont des éléments indispensables lors des recrutements et gardés dans le bureau du Directeur Général.

Les besoins en formation du personnel sont identifiés et la formation appropriée est offerte à tous les niveaux de personnel.

Les qualifications du personnel sont évaluées et documentées au cours des audits interne et annuellement par un entretien individuel.

Les besoins en formation sont résumés dans le planning de formation.

Ce programme est mis à jour au moins une fois par année.

Le R.Q. a la responsabilité de la sensibilisation de chacun en matière de management qualité. Il informe le personnel sur les modifications apportées sur la politique qualité du Directeur Général et des résultats obtenus. Il s'assure que chacun maîtrise son rôle et participe efficacement à l'amélioration continue du S.M.I.

Le tableau des compétences et des polyvalences, vérifié annuellement en revue de direction démontre notre capacité en polyvalences, compétences et formation à mettre en place.

PRE7-7 Formation

7.1.3 Infrastructures

Les infrastructures immobilières, les espaces de travail et les équipements mis à disposition pour la réalisation des produits sont choisis, adaptés et utilisés en fonction de leur aptitude à satisfaire aux attentes et objectifs liés à la qualité. De manière générale, notre métier n'exige pas spécificité particulière. Les cas particuliers sont traités par processus.

Les conditions de stockage des outillages, la matière et la quincaillerie sont en permanence contrôlées par le R.Q. et/ou le responsable de production. Le magasin matière est organisé de manière à préserver la sécurité des personnes et des biens stockés seul le D.G., le responsable production, le responsable qualité et le magasinier ont autorité pour pénétrer dans le magasin matière première.

Les équipements de sécurité (incendie, protection électrique, gaz) sont identifiés et subissent régulièrement des contrôles réglementaires.

Liste des principaux équipements :

- 7 centres usinages à commande numérique dont 2 palettisés et 2 horizontal ;
- 6 tours à commandes numériques dont 2 avec broche de reprise ;
- 3 fraiseuses traditionnelles ;
- 4 tours traditionnelles ;
- 4 perceuses ;
- Les équipements de métrologie ;
- Les équipements de manutention ;
- Les outils informatiques.

Des opérations de maintenances informatiques et sauvegardes sont planifiées et réalisées par le responsable qualité (administrateur réseau).

PRES-1 Maitrise de la planification, de l'ordonnancement, des outillages et de l'informatique.

Chaque opérateur est responsable de la maintenance niveau #1 et #2 de son outil de production. Il indique les opérations de maintenance effectuées ainsi que les pannes machines (**D7-9 & D7-10**).

Le nettoyage des machines est réalisé :

- Toutes les semaines ;
- A chaque changement de matière par les opérateurs.

Le nettoyage des locaux est réalisé :

- Lorsqu' il y a abondance de copeaux ;
- Toutes les semaines par l'ensemble du personnel.

L'environnement est adapté pour la réalisation du produit, tous les facteurs de nuisance, de copeaux sont pris en compte et maîtrisés.

La sécurité et la propreté sont exigées à chaque poste de travail et dans l'ensemble des locaux.

D'ordre générale, les matérielles SRMP ne font l'objet de conditions particulières de transports, ceux-ci sont assurés par des moyens d'affrètement classique ou par des véhicules de société légers pour les clients et les fournisseurs locaux.

7.1.4 Environnement

Environnement pour la mise en œuvre des processus

La taille modeste de la structure SRMP Schleipfer fait que les rapports humains sont relativement rapprochés et évitent ainsi les problèmes conflictuels et que les problèmes discriminatoires.

La direction est à l'écoute du personnel en difficulté et elle est prête à mettre tout en œuvre à la résolution des problèmes (même personnels).

Les problèmes d'ordres physiques sont traités à travers les différents processus.

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure

L'ensemble des équipements de mesure et de contrôle est soumis à une surveillance et une vérification très rigoureuse à intervalle régulier. Les équipements sont vérifiés dans des conditions bien maîtrisées :

Une base de donnée est mise en place pour l'ensemble des instruments de mesure, de contrôle et essais. Cette base de donnée gère tous les instruments, la périodicité d'étalonnage ou de vérification, les enregistrements lors des étalonnages/vérifications et indique le prochain étalonnage/vérification. (Fiche de vie de l'instrument).

Tous les enregistrements d'étalonnage réalisés par un organisme extérieur sont conservés par le R.Q. durant toute la durée de vie de l'appareil.

Tous les équipements de mesure et de contrôle sont rangés dans leur boîte prévue à cet effet pour éviter :

- Tous les chocs ;
- Les détériorations dues à la manutention et le stockage des appareils ;
- Les projections provenant des différentes machines (lubrifiant, copeaux, poussières...).

PRE7-3 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

7.1.6 Connaissances organisationnelles

Les connaissances organisationnelles sont traitées à travers chaque processus.

Le processus de production est l'élément critique de sauvegarde du savoir-faire et de perte des connaissances.

Pour la sauvegarde du savoir faire des procédés spéciaux, une nouvelle démarche de capitalisation est mis en œuvre par la création de vidéos par procédés.

La société s'assure que les personnes sont compétentes sur les postes définit avec des compétences initiales issue soit de l'éducation nationale ou de formation interne Schleipfer.

La reconnaissance de la formation est issue par une attestation de formation.

Le bilan de l'efficacité des formations et des compétences est revu lors des entretiens individuels. Pour les procédés spéciaux, la revalidation est réalisée lors des audits interne.

Les savoir faire liés à la production sont renseignés dans les fiches techniques établies par le service méthode.

Une durée de tuilage est définie par la gouvernance avant tout départ à la retraite.

7.2 Compétences et sensibilisation

Chaque membre de l'équipe SRMP est renseigné individuellement dans un dossier dans le bureau du D.G. Ce dossier est constitué de tous les éléments communicants sur les compétences, les formations et le savoir (faire et être) de chaque personnel (CV, formation, diplôme...).

Le personnel est recruté et affecté aux tâches en fonction de sa capacité à les réaliser conformément à la qualité attendue.

Le DG s'engage lors des réunions avant les congés d'été et d'hiver, à sensibiliser le personnel sur :

- La politique qualité ;
- Les objectifs qualité ;
- Leur contribution et les bénéfices d'amélioration des performances ;
- Les répercussions du non-respect du SMI ;
- Les informations et les évolutions liés au SMI ;
- Leur contribution à la conformité et la sécurité du produit ;
- L'importance d'un comportement éthique conformément au règlement de l'entreprise.

Le management visuel par le SQCDP est affiché et animé périodiquement par le chef d'atelier et avec le support du responsable qualité auprès du personnel.

La revue des compétences est réalisée annuellement par le D.G lors d'entretien individuel.

PRE8-11 Gestion des compétences

7.3 Communication

Les actions de communication internes et externes sont définies au travers du plan de communication suivant :

Internes :

Indiquer à l'ensemble du personnel, 2 fois par an, les dates de congés avant chaque congé en salle de réunion, les événements significatifs en fonction du résultat et des informations clients.

Les éléments significatifs issus lors de la revue de direction annuel seront communiqués à l'ensemble du personnel.

Les indicateurs des différents processus sont affichés sur les lignes de produits (OTD/OQD) et, à chaque mise à jour (mensuelle en général), le personnel est convié à s'y informer afin de connaître les derniers résultats.

Toute la documentation technique (plan, norme, nomenclature...) et qualité (manuel qualité, procédure, instruction technique...) est consultable sur les postes informatiques via Intranet.

La communication porte également :

- Les nouveaux clients ;
- Données financières portées à leur niveau ;

Externes :

Des actions mensuelles et hebdomadaires sont réalisées par les services achats, production, qualité vers nos clients et fournisseurs :

Clients :

Retour de leurs carnets de commande indiquant le respect ou non des dates contractuelles de leurs commandes.

Prises en compte de leurs PAG et demandes spécifiques.

Fournisseurs :

Un envoi mensuel par mail de leurs performances OTD et OQD ainsi que leurs tendances.

Nota : Les retours d'informations sont pris en compte afin de déterminer d'éventuelles actions ou modifications d'objectifs et de politique qualité de notre SMI.

Existence du site internet www.srmp-schleipfer.fr montrant les capacités de l'entreprise.

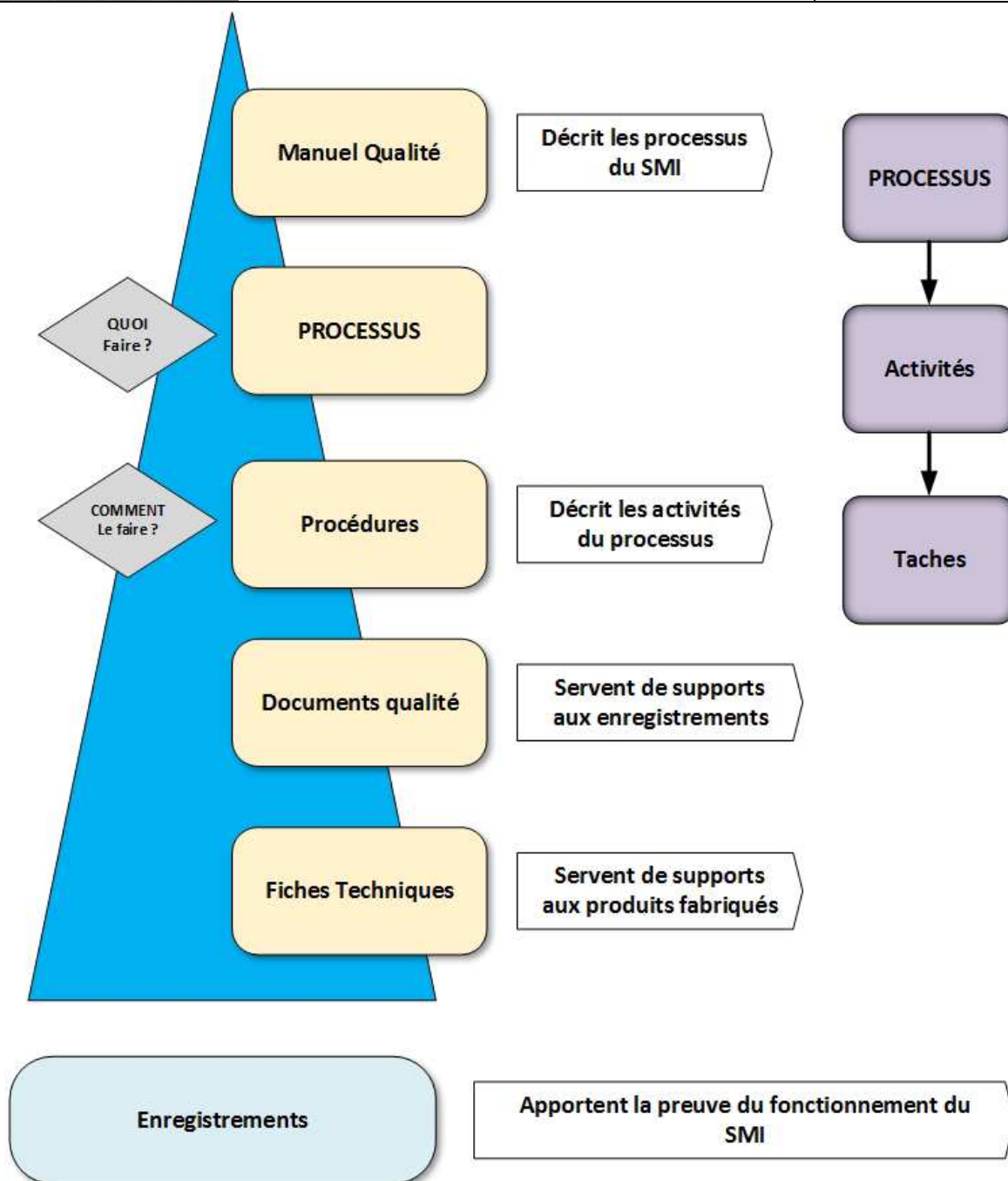
L'exploitation des données d'exploitation reste à déployer (action moyen terme à mettre en place en lien avec la stratégie de la société).

7.4 Informations documentées

Notre **Système de Management Intégré** est établi suivant le référentiel EN9100 : 2018

L'ensemble du S.M.I. est accessible par le personnel au « Point Qualité » situé dans l'atelier et les autres parties intéressées ont accès au S.M.I. sous l'autorité du Responsable Qualité.

Les documents qualité internes relatifs à la qualité et décrivant notre maîtrise de la qualité sont organisés selon le schéma suivant :



Les documents d'origine extérieurs et les documents d'origine interne

Les documents spécifiques fournis par le client (plans, nomenclatures, normes, spécifications techniques de besoins...) sont mis à jour, gérés conformément et en fonction de ses indications.

Pour spécifier les exigences qualité demandées par nos clients, les autorités réglementaires et les parties intéressées, les documents qualité internes sont conçus, modifiés, conservés et diffusés de façon maîtrisée. Tous les documents qualité sont approuvés par le R.Q. afin d'en assurer l'adéquation avec le S.M.I. Seules les éditions les plus récentes sont utilisées, les documents qualité périmés sont

archivés ou détruits selon les périodes de conservation (voir *procédure PRE7-2*). Toutes modifications d'un document qualité entraînent un changement de révision.

Toute modification éventuelle d'un document est soumise au R.Q. pour approbation. Le document modifié est diffusé dans les mêmes conditions que celui remplacé.

Chaque document qualité est mis à disposition à son endroit d'utilisation. Chaque opérateur possède un groupement de documents qualité nécessaire à la bonne marche du S.M.I.

Le document qualité central, lié à la qualité des produits (**D7-22 et D7-23**) : Fiche suiveuse et rapport de contrôle) ne présente aucun risque d'être utilisé sous une version erronée, il est uniquement modifiable par le responsable de production avec l'approbation du responsable qualité.

PRE7-1 Maîtrise des documents.

PRE7-2 Maîtrise des enregistrements.

8 – Réalisation des activités opérationnelles

8.1 Planification et maîtrise opérationnelle

La planification opérationnelle du produit est déclenchée par la commande du client et comprend les aspects suivants qui doivent être traités par analyse des risques par rapport aux éléments cités ci-dessous (présence corps étranger, autre défaut préjudiciable ...) :

- Les objectifs qualité mesurables relatifs au produit sont déterminés ;
- La clarification des exigences et des normes du client à utiliser pour l'acceptabilité du produit ;
- L'identification et la préparation des enregistrements relatifs à la qualité ;
- La revue de contrat ;
- La sécurité du produit et des personnes ;
- La productivité et la contrôlabilité ;
- La fiabilité, la disponibilité et la maintenabilité ;
- L'adéquation des pièces et matériaux incorporés au produit par son stockage ;
- La sélection et le développement des logiciels embarqués (SRMP n'est pas concerné) ;
- L'obsolescence du produit (SRMP n'est pas concerné) ;
- La prévention, la détection et le retrait de corps étrangers ;
- La manutention, l'emballage et la préservation ;
- Le recyclage ou l'élimination du produit à la fin de sa vie (SRMP n'est pas concerné).

PRO8-1 Processus commercial

PRO8-3 processus de réalisation

PRE 8-10 Contrôle par échantillonnage

Les rituels quotidiens, hebdomadaires sont mis en place afin de déterminer les ressources nécessaires pour respecter les exigences de ponctualité, de qualité des produits et services fournis suivant les critères d'achats déterminés par nos clients :

- Respect de livraison - **OTD 99% minimum – DV 5 jours maximum ;**
- Respect de la qualité des produits livrés : **OQD 1 000 Ppm maxi / an.**

Nota : Toute pièce livrée à l'heure mais non-conforme est considérée, au final, comme une pièce en retard.

La mise à jour et l'enregistrement des informations documentées sont indiqués dans le **7.4**.

Les éléments critiques pouvant générer des risques à l'ensemble des activités de SRMP Schleipfer sont identifiées, analysés et corrigés par le responsable commercial.

Les caractéristiques clés fournis par nos clients sont identifiés par le service commercial et méthodes afin d'en déterminer la criticité et les mesures à prendre.

L'activité liée à nos prestataires externes (fournisseurs matières première, traitement de surface) étant un point critique de notre activité, le suivi par le service achat est très rigoureux afin que les produits soient livrés aux clients, conformes et dans le temps imparti.

Le Responsable de production, est le garant des activités opérationnelles et des ressources nécessaires à la bonne réalisation et la bonne livraison des produits réalisés.

Pour ce faire, des outils des gestions et d'amélioration sont mis en place afin de planifier, ordonnancer et d'améliorer la productivité des produits réalisés en tenant compte des risques et des contraintes pouvant affecter les exigences des clients.

Tout élément pouvant affecté la livraison des produits est revue en « rituel de performances » chaque lundi avec les pilotes de processus. Des actions sont menées si nécessaire.

PRE7-6 Réaliser un nouveau produit

Transfert d'activités

PRE8-23 transfert d'activités

8.1.1 Gestion des risques liés aux activités opérationnelles

PRE8-6 Management des risques

8.1.2 Gestion de configuration

S.R.M.P SCHLEIPFER ne crée pas la gestion de configuration des produits que nous traitons. La gestion de configuration est fournis par le client par divers documents et informations tels que : plan, nomenclature, STB et fichier 3D.

La gestion de configuration SCHLEIPFER ne porte pas sur le produit mais la conduite dès la réception de la commande client jusqu' à la livraison.

PRE8-21 Gestion de configuration

8.1.3 Sécurité du produit

PRO8-3 Production

8.1.4 Prévention des pièces contrefaites

Le fait de sous-traiter uniquement :

- La sous-traitance de traitement de surface ;
- Des opérations d'usinages ;

avec des prestataires externes français, réduit significativement les risques de pièces contrefaites en surveillant les prestataires externes.

Cette exigence est documentée dans [PRE8-9 Exigences applicables aux prestataires externes](#).

Dans le cas de suspicion de pièces contrefaites, le document AC131 de l'OSAC sera complété et transmis aux autorités réglementaires compétentes sur ce sujet.

Les achats sont issus de prestataires externes qualifiés Airbus via la base QPL.

En cas de nouvelle fabrication, il appartient au RQ ou DG de prendre les dispositions de vigilance pour l'approvisionnement de consommables.

8.2 Exigences relatives aux produits et services

8.2.1 Communication avec les clients

PRO4-1 *Gouvernance*

PRO8-1 *Commercial*

[Cf 8.5.3](#)

SRMP Schleipfer est disposé à répondre aux actions d'urgences, le cas échéant.

8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services

Les exigences non spécifiées par le client mais nécessaire à la mise en œuvre des produits et services sont également prises en compte.

PRO8-1 *Commercial*

PRO8-3 *Production*

[Cf 8.1.1](#)

8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services

PRO8-1 *Commercial*

8.2.4 Modification des exigences relatives aux produits et services

Suite à une demande de modification par le client, le dossier technique est mis à jour par le service méthodes, les responsables qualité ou production réédite le dossier de fabrication au nouvel indice de gamme et remplace l'ancien dossier par le nouveau dossier de fabrication.

Le personnel concerné par le produit ou service est alerté et informé des évolutions.

PRO8-3 *Production*

8.3 Conception et développement de produits et services

SRMP SCHLEIPFER ne conçoit et ne développe pas de produits, l'ensemble des données et informations les sont fournis par nos clients.

8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

8.4.1 Processus des produits fournis par des prestataires externes

SCHLEIPFER S.R.M.P. prend toutes les dispositions pour réaliser les achats nécessaires et appropriés pour l'exécution du produit.

Tout achat est réalisé en fonction de l'activité et des compétences du fournisseur et du sous-traitant. Les fournisseurs et les sous-traitants utilisés par notre service achat sont issus des bases Airbus et Stelia (QPL et QSLP). En faisant partie de ces bases, nos fournisseurs et sous-traitants sont surveillés par nos donneurs d'ordre.

SRMP SCHLEIPFER s'assure du maintien des qualifications des fournisseurs et des sous-traitants par une demande annuelle des qualifications en adéquation avec nos besoins.

SRMP Schleipfer ne sous-traite pas de processus.

PRO8-2 *Achats et approvisionnements*

PRE8-6 *Management des risques*

8.4.1.1 Sélection et gestion des prestataires extérieurs

Le responsable achats est responsable de la sélection des fournisseurs et sous-traitants.

Leurs évaluations sont réalisées conjointement avec le R.Q.

Tous les fournisseurs et sous-traitants sont sélectionnés et évalués dans des conditions bien maîtrisées.

La liste des prestataires externes identifie les fournisseurs majeurs à risques ainsi que les actions préventives appropriées.

PRE8-2 *Achats et des approvisionnements.*

8.4.2 Type et étendue de la maîtrise

SCHLEIPFER S.R.M.P. donne le droit d'accès à ses clients afin de vérifier que les produits et services achetés sont conformes à la demande du client et des législations en vigueur.

Les négociations avec les fournisseurs matière première et quincaillerie sont assurées par les responsables achats ou qualité.

A réception, tous produits et services (matières, quincaillerie, outillage, protection...) achetés sont vérifiés et contrôlés dès l'entrée dans nos locaux pour assurer la cohérence entre le produit commandé et le produit reçu.

Si le fournisseur et/ou le sous-traitant l'autorise, nos clients sont autorisés à vérifier que le produit commandé est conforme aux exigences de nos clients et des autorités réglementaires.

L'audit réalisé par le client n'est qu'une information des prestations des fournisseurs et sous-traitants, nous ne pouvons utiliser ces informations comme argument de refus ou d'exclusion des produits ou directement du fournisseur / sous-traitant de la liste.

En cas de suspicion de pièces contrefaite par un prestataire externe, une demande de réalisation d'un plan de contrôle sera demandée au prestataire externe et contrôlé par le responsable qualité SRMP.

En ce qui concerne la sous-traitance du transport de marchandises, le contrat passé avec le transporteur est annuel et révisable à tout moment.

Schleipfer SRMP n'est pas concerné :

- La libération de pièce sans vérification par le prestataire externe
- Délégation du contrôle des produits et service par un prestataire externe tiers au prestataire externe commandé.

SCHLEIPFER SRMP est qualifié « achats / approvisionnement » selon le référentiel Airbus E-0016.

PRO8-2 Processus achats et des approvisionnements.

PRE8-2 Gestion des achats et des approvisionnements.

PRE8-3 Vérification et le contrôle réception des produits achetés.

8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes

PRO8-2 Processus des achats et des approvisionnements.

PRE8-2 Gestion des achats et des approvisionnements.

8.5 Production et prestation de service

8.5.1 Maitrise de la production et de la prestation service

La maîtrise de la production et des prestations de service est réalisée dans des conditions maîtrisées.

Tous les documents d'origines extérieures sont transmis aux service méthodes. Les informations et les historiques sont traitées informatiquement.

Le service méthode est le garant du respect, de la conformité de la documentation et des données techniques.

Les informations liées à la maitrise de la production et des services sont définies par :

- La disponibilité des informations fournies par les donneurs d'ordres, suivant :
 - Les caractéristiques du produit (plan, nomenclature, spécifications, fichiers informatiques)
- Les résultats à obtenir suivant :
 - Plan de contrôle ;
 - Document lié à la fabrication ;
 - Suivi de la traçabilité.
- La disponibilité des ressources de surveillance et de la mesure par :
 - Les équipements de mesure et de contrôle ;
- La mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure passe :
 - Les contrôle réception et expédition ;
 - Les contrôle 1^{ère} O.P et en production ;
 - Les critères d'acceptation et de refus ;
 - Les rapports de contrôle ;
 - Tous les instruments de contrôle et de mesure indiqués sur la fiche suiveuse ;
 - Toutes les spécifications internes nécessaires à la bonne réalisation du produit ou du service ;
 - Toutes les exigences spécifiques clients ;
 - La surveillance des prestataires externe.
- Des plans d'échantillonnage définis suivant les secteurs de production.
- Un environnement et des travaux de travail adaptés.
- Grille de polyvalence par postes de travail.
- La maitrise des qualifications des procédés spéciaux.
- La prévention des erreurs humaines (Poka/Yoké).
- La mise en œuvre des activités avec les BL et Déclaration de conformité suivant NFL 00-015.
- Les critères d'exécution par l'utilisation des instructions ou procédures.
- Le suivi quantitatif des produits conformes et non conformes en cours de production est établi par les opérateurs dans le système Solune Alta à chaque étape de la fiche suiveuse.
- Les caractéristiques clés seraient prises en compte si les donneurs d'ordres nous les communiquaient.
- Les moyens de mesure et de contrôle sont laissés au libre choix de l'opérateur dès lors que ses compétences sont déterminées par le service ressources humaines.
Les moyens spécifiques (MMT, dureté, conductivité) sont précisés sur les fiches suiveuses, si nécessaire.
- L'apposition d'un stamp personnel à chaque phase de la fiche suiveuse est systématiquement réalisée.

- En dehors de la présence de copeaux et qui fait l'objet de contrôle visuel, SRMP n'est pas concerné par l'élimination de corps étrangers.
- Un tableau récapitulatif relatant les opérations de servitudes du contrôle du Ph et de la concentration de l'huile soluble utilisé en usinage.
- Lorsqu' un O.F. appelle 2 lots de matières différentes, SRMP Schleipfer considère que le risque encouru par le rapatriement total des pièces concernées par une non-conformité est acceptable.

SCHLEIPFER S.R.M.P. ne réalise pas d'opération à l'extérieur de l'entreprise.

SCHLEIPFER S.R.M.P. ne réalise pas de prestation associée.

PRO8-3 *Production*

PRE7-2 *Maitrise des enregistrements*

PRE8-5 *Surveillance et mesure du produit*

PRE8-1 *Maitrise de la planification, d'ordonnancement, des outillages et de l'informatique*

PRE8-12 *Réalisation d'un O.F*

PRE8-13 *Procédés de production et procédés spéciaux*

8.5.1.2 Maitrise des équipements, outillages et programmes d'essai

SRMP Schleipfer n'utilise pas d'outillage de forme.

Les outillages sont utilisés pour des fonctions de maintien ou de positionnement.

PRE8-1 *Maitrise de la planification, d'ordonnancement, des outillages et de l'informatique*

8.5.1.2 Validation et maîtrise des procédés spéciaux

PRE8-13 *Procédés de production et procédés spéciaux*

8.5.1.3 Vérification des procédés de production

Afin de satisfaire aux exigences clients cout/qualité/délai, SRMP Schleipfer met en place la vérification de ces procédés de production sur :

- La vérification du temps d'exploitation machines / charge ;
- Le suivi de l'évolution de la charge mensuelle par centre de charges ;
- Le choix du centre de charge est effectué par le service méthode en fonction des exigences du produit.

PRE8-4 *FAI*

8.5.2 Identification et traçabilité

Tous les produits ou moyens entrants dans la composition d'un produit fini sont identifiés tout au long des étapes de fabrication et dans des conditions bien maîtrisées.

Tout changement apporte la remise en cause de sa réalisation.

Après avoir effectué son opération, chaque opérateur renseigne la fiche suiveuse (OF) ce qui vaut par accord : « l'opération suivante peut être réalisée ».

Le numéro du lot matière, quincaillerie et le marquage du produit garantissent la traçabilité du produit fini et de ces composants.

Si l'identification et la traçabilité sont des exigences clients exprimées dans la commande, SRMP met en œuvre un système de traçabilité permettant les enregistrements séquentiels de production (fabrication, montage, contrôle/vérification).

PRE8-22 Identification et traçabilité

8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes

SCHLEIPFER S.R.M.P. utilise et préserve les éléments fournis par le client tel que :

- Plan / Nomenclature / normes / S.T.B. / F.T.
- Matière
- Outillage

Les différents éléments sont identifiés et vérifiés afin de préserver et de notifier tout changement au client.

Toute anomalie supportée par la propriété du client lui est signalée et un rapport est réalisé, enregistré et conservé par le R.Q.

PRE7-2 Maitrise des enregistrements indique la durée de conservation de l'ensemble des documents qualité.

PRE7-5 Préservation

8.5.4 Préservation

Les zones de réception, d'attente, de stockage et d'expédition sont bien identifiées et matérialisées.

Le Directeur Général, le R.P., le R.Q. et le magasinier sont les seules personnes autorisées à pénétrer dans le magasin matière et armoires de stockages des produits et quincaillerie.

Les précautions nécessaires sont prises lors des manutentions, pour éviter toute détérioration, chocs et corrosion du produit.

Les produits à péremption sont rigoureusement suivis et stockés. Une fiche et un bilan des produits à péremption sont tenus par le R.Q.

SRMP SCHLEIPFER n'utilise pas de matières dangereuses.

Gestion des stocks

Le service réception / expédition définit et suit les stocks en fonction des commandes prévisionnelles des clients. Les stocks de sécurité sont intégrés dans Solune :

- Gestion informatique des stocks avec inventaire et FIFO ;
- Planification et préparation des expéditions en fonction des données issues de Solune Alta.

PRE7-5 Préservation
PRE8-14 FIFO
PRE8-15 Gestion magasin - produits finis

8.5.5 Activités après-livraison

L'activité liée à SRMP SCHLEIPFER consiste :

- La sous-traitance globale ;
- La sous-traitance de phase pour nos clients en interne.

Nous ne réalisons pas de conception, ni de développement, ni de documentation technique, ni de prestation externe et ni de prestations hors site.

De ces faits, SRMP SCHLEIPFER ne réalise pas d'activités après livraison. Nous garantissons des produits livrés conformes aux exigences de nos clients y compris les exigences légales et réglementaires.

SRMP Schleipfer peut dans le cas où un donneur d'ordre manifesterait une demande particulière, l'activité après livraison serait prise en compte.

8.5.6 Maitrise des modifications

PRE8-1 Maitrise de la planification, d'ordonnancement, des outillages et de l'informatique
PRE8-13 Procédés de production et procédés spéciaux

8.6 Libération des produits et services

SCHLEIPFER S.R.M.P. réalise différents types de contrôles qualité au travers de nos processus de réalisation.

Les contrôles essentiels sont effectués :

- A réception matière, quincaillerie, outillage...
- Sur les caractéristiques clés fournies par le client
- Pendant et en fin de fabrication
- A réception des produits provenant de sous-traitance

Documentation de contrôle

Les exigences pour l'acceptation du produit sont définies dans le dossier de production sur la fiche d'autocontrôle. Cette fiche est l'enregistrement principal des résultats de mesure, elle indique :

- Les mesures et les tolérances à tenir tout au long des opérations de production ;
- Les critères d'acceptation des produits par le contrôleur ou délégataire ;
- Les équipements de mesure et de contrôle par l'identification des équipements.

Si un contrôle se montre négatif, le produit est entièrement isolé dans la zone de non-conformité en attente de l'analyse finale et des actions à mettre en place (accord client, modification, action, rebus).

La validation finale de la conformité des produits est assurée par la validation du rapport de contrôle (D7-24) et conservé par le R.Q.

Le responsable logistique fourni à la livraison un certificat de conformité suivant sur le produit.

La libération des produits est déclenchée par le service logistique qui fixe une livraison suivant une fenêtre logistique déterminée par les conditions générales d'achats de nos clients fixés à 0 ; -7J.

Seul le client peut modifier la date de livraison. Cette modification de livraison sera effective après en accord avec notre service logistique.

L'indicateur OTD permet de visualiser notre performance à respecter les engagements de nos clients. Toutes les informations sur la libération des produits sont conservées via notre ERP Solune.

Le responsable logistique s'assure lors de la préparation de la libération du produit que :

- Chaque phase des fiches suiveuse ont été validée ainsi que les phases de contrôle « 1^{ère} pièces » ;
- Les informations documentées exigées pour accompagner les produits et services sont présentes ;
- Les exigences spécifiques client lié à une livraison sur la fiche suiveuse ont été prises en compte.
- Les informations liées à la déclaration de conformité suivant la NFL 00-015 sont conformes aux exigences de notre client.

PRE8-4 FAI

8.7 Maitrise des éléments de sortie non-conformes

Lors du traitement de la non-conformité, les différentes actions menées dépendent du type de problème, de l'importance de l'écart constaté, de son influence sur la qualité du produit et sur la prestation :

Modification

Si pour un procédé, un produit à réception ou en cours de fabrication / assemblage / montage, une modification est possible sans nuire à la qualité ni aux exigences du client et aux autorités réglementaires, alors cette modification est effectuée sans demande d'accord du client.

Acceptation en l'état par le client ou autorité (Décision obligatoire du client ou autorité compétente)

La décision d'accepter un produit, un procédé ou un service en l'état (pour un produit non-conforme aux exigences spécifiées) incombe au client. Seul le client peut prendre cette décision.

Un enregistrement de cette décision est alors porté sur le dossier de production, le bon de livraison et une fiche de dérogation est émise signalant l'écart et l'acceptation par le client.

En attendant la décision du client, les produits non-conformes sont entreposés dans une zone spécifique, clos, réservé aux produits non-conformes sous la responsabilité du Directeur Général, du R.P. et du R.Q.

Rebut

Si un procédé, un produit n'est pas conforme aux exigences, qu'aucune modification n'est possible pour mettre le procédé, le produit en conformité, le produit non-conforme est marqué visiblement et/ou détruit, mis à la benne et isolé. Pour un produit mis au rebut, la non-conformité est déterminée et enregistrée indiquant les causes de non-conformité.

Nota : Les dispositions et les actions sont prises pour informer le client et les parties intéressées en temps réel des produits et services déjà livrés en fonctions des impacts.

Nota : Les pièces contrefaites ou suspectées de l'être, seront isolées, identifiées et traitées de manière à éviter leur réintroduction dans la chaîne d'approvisionnement.

PRE8-8 *Maitrise du produit non-conforme*

9 – Evaluation des performances

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Identification

Le R.Q. met en place des indicateurs qualité liés aux objectifs qualités fixés. Ces indicateurs qualité sont soumis en revue de direction. Ces indicateurs qualité ont pour but de démontrer et d'améliorer :

- L'efficacité du SMQ ;
- La satisfaction du client ;
- Les délais de livraison ;
- Les Non-Conformités ;
- Les risques et les opportunités ;
- Les besoins en amélioration continue du SMQ.

SCHLEIPFER S.R.M.P. n'utilise pas de méthode des techniques statistiques pour la recherche des caractéristiques clés. Nous privilégions la recherche entre personne pour une analyse de haut niveau (de type 5D) en fonction du produit à réaliser et de personnes à consulter.

Les résultats des actions d'amélioration sont conservés selon 2 moyens :

- Support papier ;
- Support informatique.

La revue des processus est faite lors de la revue de direction annuelle.

9.1.2 Satisfaction du client

Le niveau de satisfaction du client et les performances du système qualité sont en permanence surveillés par le Directeur Général et le R.Q.

Les moyens de collecte et de remonté d'informations mis en œuvre sont :

- Les résultats d'analyse des enquêtes de satisfaction clients ;
- Les réclamations clients (tenus par le R.Q.) ;
- Le tableau d'enregistrement des non-conformités (tenu par le R.Q.) ;
- Les évaluations réalisées par les clients (notamment en matière de « Taux de service OTD » et « Qualité produit OQD » ;
- Les demandes d'actions correctives.

Annuellement, un retour d'analyse est transmis au client en indiquant la synthèse des données et des actions à entreprendre pour l'année à venir.

L'analyse de la satisfaction client est une donnée d'entrée de la revue de direction annuelle.

9.1.3 Analyse et évaluation

A partir des données du processus de gouvernance, commerciale, de production et d'achats, chaque pilote de processus réalise des statistiques. Le responsable qualité effectue les analyses utiles au processus d'amélioration continue du S.M.Q. en prenant en compte les données fournies par des sources externes comme :

- Alertes gouvernementales ;
- Alertes industrielles ;
- Avertissements.

Les analyses et les résultats portent sur l'évaluation :

- La conformité des produits et services (OTD-OQD) ;
- Le niveau de satisfaction des clients ;
- La performance et l'efficacité du SM Q ;
- Efficacité de la planification du SMQ ;
- L'efficacité des actions issues du SWOT ;
- Performances des prestataires externes ;
- Le besoin en améliorations du SMQ.

Concernant l'ensemble de la comptabilité, elle est répartie en 2 secteurs :

- ✚ Comptabilité Analytique : Interne à SRMP SCHLEIPFER, elle intègre :
 - La facturation Fournisseur, SST et clients
 - L'édition des B.L. / D..C
 - Les avoirs
- ✚ Comptabilité générale : Externalisé vers le cabinet Comptable STREGO, il intègre :
 - Bulletins de paies
 - Comptabilité générale (TVA, Impôts, liasse fiscale ...)

Le R.Q. a la responsabilité de l'archivage de tous les rapports de traitement des non-conformités (rapport de non-conformité du système qualité *D 8-14* y compris les réclamations des clients) et les remontées d'informations sur la satisfaction du client.

9.2 Audit interne

Pour vérifier la conformité et l'efficacité des processus et activités mises en œuvre, des audits internes sont planifiés et réalisés par des auditeurs qualifiés, internes et externes :

- ✚ Des audits systèmes qualité pour vérifier en permanence l'adéquation et l'efficacité du système de management au regard des exigences l'EN 9100 et les exigences clients, légales et réglementaires ;
- ✚ Des audits processus et produits ;
- ✚ Les exigences des clients, les exigences légales et réglementaires sont également prises en compte lors des audits.

L'ensemble des activités est audité selon un planning et une méthode efficace tenu par le R.Q.
Pour améliorer la pertinence des audits systèmes ou produit, il se peut que leur réalisation soit confiée à un organisme externe.

Le R.Q. assure l'indépendance, l'objectivité ainsi que la liste des auditeurs.

Les résultats d'audits sont synthétisés et diffusés aux audités afin de corriger les écarts et dégager des suggestions d'amélioration.

Le suivi des actions est assuré par le R.Q. et contient le compte rendu des résultats de vérification.

PRE9-1 *Audit qualité interne*

9.3 Revue de direction

9.3.1 Généralités

La revue de direction est déclenchée annuellement par le Directeur Général vers ses pilotes de processus, le responsable qualité et l'assistante commerciale afin de s'assurer que le SMQ est approprié, adapté, efficace et en accord avec l'orientation stratégique défini par le Directeur Général.

Les revues de Direction font l'objet d'un compte rendu rédigé informatiquement et archivé par le R.Q.

9.3.2 Eléments d'entrée de la revue de direction

De la manière générale, la revue de direction est réalisée périodiquement 2 mois environ après la clôture d'exercice de la société.

Les principaux sujets examinés sont :

- D'établir le bilan des actions de l'année précédente ;
- De modifier les enjeux internes et externes en parallèle de l'avancement du dossier stratégique ;
- D'examiner les performances et l'efficacité du SMQ sur :
 - La satisfaction de nos clients et le retour des parties intéressées ;

- Le degré de réalisation des objectifs qualité ;
- La performance des processus et la conformité des produits et services ;
- Les non-conformités et les actions correctives ;
- Les résultats de la surveillance, la mesure et des performances de ponctualité des livraisons (réclamations clients, OTD) ;
- Les rapports d'audits internes et externes ;
- Les performances des prestataires externes ainsi que leurs agréments ;
- Le SMSI (système de management de la sécurité et de l'information) ;
- L'adéquation des ressources ;
- L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ;
- Les opportunités d'amélioration ;
- L'avancement des projets et investissements ;
- Les plans de formation et entretiens individuels.

Processus Gouvernance

9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction

Les décisions et les actions prises en revue de direction portent :

- Les opportunités d'amélioration ;
- Les besoins de changement à apporter au SMQ ;
- Les besoins en ressources ;
- Les risques identifiés.

10 – Amélioration

10.1

Les axes d'amélioration sont déterminés par :

- Les analyses SWOT ;
- La stratégie d'entreprise ;
- La satisfaction clients ;
- Les résultats d'audits internes ;
- Le résultat des actions 8D ;
- Les besoins et les attentes futurs de nos clients ;
- La correction, la prévention et la réduction des effets indésirables ;
- L'amélioration de la performance et de l'efficacité du SMQ ;
- Etc....

10.2 Non-conformité et action corrective

PRE8-8 **Maitrise du produit non-conforme**
PRE10-1 **Action corrective**

10.3 Amélioration continue

Le R.Q. cherche en permanence à catalyser l'amélioration de l'efficacité du S.M.Q.

La pertinence et l'efficacité du SMQ sont régulièrement analysés en vue de leur amélioration.

Le R.Q. tient à jour les remontées d'informations permettant de suivre le niveau de mise en application de la stratégie qualité, des objectifs qualités ainsi que les actions décidées en fonction de leur urgence et de leur gravité. Le R.Q. dispose pour ses analyses :

- Des résolutions des FNC ;
- Des analyses de la satisfaction des clients ;
- Le tableau de suivi des indicateurs liés aux objectifs qualités ;
- Les éléments de sortie de la revue de direction ;
- Le planning annuel de formation du personnel ;
- Le rapport des audits internes.

La mise en œuvre des activités d'amélioration et l'évaluation de l'efficacité des résultats est faite lors de la revue de direction.

Les actions d'amélioration continue sont gérées par une application (gestionnaire des actions d'amélioration, voir ci-dessous).

Tableau récapitulatif des objectifs / processus

Processus	Finalité	Objectifs	Indicateurs – mesure d'efficacité	Cible 2019/2020	Ressources	Pilote
Gouvernance	- Confiner la diminution par des actions commerciales - Optimiser l'organisation - Suivi de la stratégie générale	Limitier la perte d'activité	- C.A - Point Direction Mensuel	CA < 22% / l'exercice précédent (2018-2019)	Toutes	HS
	- Formaliser les dispositions pour répondre à la satisfaction du client et à l'amélioration continue - Entretien de l'analyse des risques processus - Satisfaction client - Satisfaction client - OTD & OQD conforment aux clients	- Evoluer l'organisation - Améliorer l'image - Maîtriser les coûts - Evoluer et maitriser les 3 processus majeurs - Augmenter la satisfaction - Diminuer les retours	- Résultats audits - Résultats mesure satisfaction client - Réunion de pilotage	- Audit EN9100 : 2018 - Tenir l'avancement du plan d'action de l'analyse de risques des processus - Tenir à jour les modules RH et formations	R.Q. R.P. R.C.	HS
			- Satisfaction client - Réunion de pilotage	- Satisfaction client > 90% - OTD client > 99% - OQD client < 1 000 Ppm	R.Q. R.C. R.P.	R.Q.
Commercial	- Taux de transformation devis - Temps de réponse aux appels d'offre - Temps de traitement des AR	- Augmenter les transformations devis - Réduction tps réponse appel d'offre - Réduction tps de traitement des AR	- Indicateur taux de transformation devis - Indicateur délai réponse appel d'offre - Indicateur tps traitement des AR - Réunion de pilotage	- Taux de transformation positif de devis > 50% - Tps réponse aux appels d'offre < 5j - Tps traitement des AR < 3j	R.C. R.P. R.Q.	R.C.
Production	Produits conformes de qualité et de délais selon les commandes clients et les exigences réglementaires.	- Livrer les pièces conformes à la définition du client - Délais de livraison dans la fenêtre livraison -7j ; +0j	- OQD interne - Réunion de pilotage - Tableau amélioration de la productivité - OTD production en cours de construction (OTD client sous contrôle)	- OQD < 1 000 Ppm - OTD > 99% - OQD interne < 5 000 Ppm - CONQ < 5 000 € / an - Amélioration de la productivité : +25%	R.P. R.C. R.Q.	R.Q.
Achats	Négociation et gestion des relations avec les fournisseurs et sous-traitants (utilisation de fournisseurs sous base QPL)	- Fournisseurs qualifiés et conformes à l'activité demandé - Réception des achats/commande	- Evaluation fournisseurs - Suivi du plan d'actions fournisseurs (FNC en cours) - Réunion de pilotage	- OTD fournisseur ≥ 95% - OQD fournisseur < 1 000 Ppm	R.C. R.P. R.Q.	R.C.

Formulaire OSAC AC131 - DECLARATION DE PIECE SUSPECTEE NON APPROUEE

DECLARATION DE PIECE SUSPECTEE NON APPROUEE SUSPECTED UNAPPROVED PARTS (SUP) NOTIFICATION FORM		N° : Date :
1. Désignation de la pièce : Part designation:	6. Référence (PN) ensemble supérieur : Next Assembly part number	
2. Référence (PN) de la pièce : Part number	7. Quantité : Quantity	
3. Numéro de série : Serial number	8. Aéronef (marque/modèle) : Aircraft (manufacturer / series)	
4. Fabricant : Manufacturer	9. Elément de / Part of ☐ cellule ☐ moteur ☐ hélice ☐ hélicoptère airframe engine propeller helicopter	
5. Désignation ensemble supérieur : Next Assembly designation	10. Type d'exploitation / type of operation Immatriculation : Registration ☐ Transport aérien commercial ☐ Aviation Générale Commercial air transport General Aviation	
11. Nom et adresse de la personne/société qui a fourni ou réparé la pièce / Name and address of company or person who supplied or repaired the part		
Nom : Name	Téléphone : Phone	Fax : Fax
Ville : City	Adresse : Address	E-mail : Mél
Pays : Country	Numéro d'agrément (si applicable) : Certificate Number (if applicable)	
☐ Titulaire d'un agrément de production Production Organisation Approval Holder ☐ Atelier d'entretien agréé Approved Repair station		
☐ Exploitant Operator ☐ Propriétaire Owner ☐ Fournisseur Supplier		
☐ Mécanicien Mechanic ☐ Autre Other		
12. Description des faits qui vous font penser que la pièce est suspectée non approuvée : Description of facts that make you think that this part is suspected to be unapproved		
13. Nom et adresse du lieu où la pièce fut découverte / Name and location of company where part was discovered Date de la découverte / Date of discovery :		
Nom : Name	Téléphone : Phone	Fax : Fax
Ville : City	Adresse : Address	E-mail : Mél
Pays : Country		
☐ Titulaire d'un agrément de production Production Organisation Approval Holder ☐ Atelier d'entretien agréé Approved Repair station		
☐ Transporteur aérien Air carrier ☐ Propriétaire / exploitant Owner/operator ☐ Fournisseur Supplier		
☐ Mécanicien Mechanic ☐ Autre Other		
14. Déclarant / Report originator		
Nom : Name	Téléphone : Phone	Fax : Fax
Ville/Pays : City/Country	Adresse : Address	E-mail : Mél
15. ☐ Cocher cette case si vous souhaitez que votre nom reste confidentiel Tick here if you want your identity to be confidential		

Document à adresser à : OSAC/DMMG 14, Boulevard des Frères Voisin – 92137 ISSY-les-MOULINEAUX CEDEX
Address to send the document : European Aviation Safety Agency / Continuing Airworthiness Department – Postfach 101253
– 50452 Cologne-ALLEMAGNE (GERMANY) ou par email : report@easa.europa.eu

AC 131c

Ce document est la propriété de la DGAC. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans autorisation préalable.

1/1

Liste des processus

Processus	Libellé du processus
PRO 4-1	Gouvernance
PRO 8-1	Commercial
PRO 8-2	Achats et approvisionnements
PRO 8-3	Production

Liste des procédures

Procédure	Libellé de la procédure
PRE 4-2	Maitriser les processus
PRE 7-1	Gestion des documents
PRE 7-2	Maîtrise des enregistrements
PRE 7-3	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure
PRE 7-4	Utilisation du mesureur de conductivité électrique
PRE 7-5	Préservation du Produit et les composants du produit
PRE 7-6	Réaliser un nouveau produit
PRE 7-7	Formation
PRE 7-8	Produit soumis à péremption
PRE 8-1	Maitrise de la planification, de l'ordonnancement, des outillages et de l'informatique
PRE 8-2	Achats et approvisionnement
PRE 8-3	Vérification et contrôle réception
PRE 8-4	F.A.I.
PRE 8-5	Mesure et surveillance du produit
PRE 8-6	Management des risques
PRE 8-8	Maitrise du produit non-conforme
PRE 8-9	Exigences applicables aux sous-traitants
PRE 8-10	Contrôle par échantillonnage
PRE 8-11	Gestion des compétences

Liste des procédures

Procédure	Libellé de la procédure
PRE 8-12	Réalisation d'un O.F.
PRE 8-13	Procédés de production Procédés spéciaux
PRE 8-14	FIFO
PRE 8-15	Gestion magasin – produits finis
PRE 8-16	Pose hélicoïl
PRE 8-17	Marquage éléments
PRE 8-18	Sertissage
PRE 8-19	Pose de mastic
PRE 8-20	Retouche peinture
PRE 8-21	Gestion de configuration
PRE 8-22	Identification et tracabilité
PRE 8-23	Transfert d'activité
PRE 8-24	SMSI
PRE 9-1	Audits interne
PRE 10-1	Action corrective