



# MANUEL QUALITE



*Acquisitions*



*Étalonnages*



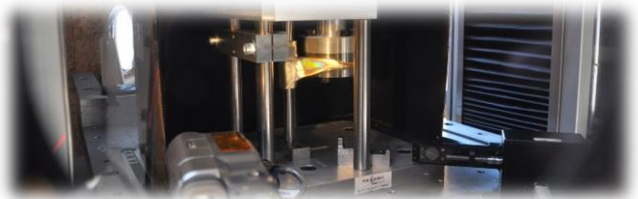
*Définition et Intégration*



*Instrumentations*



*Fibres optiques*



*Photoélasticimétrie*

## Tableau d'évolution

Edition	Chapitres	Modifications	Date	Auteur
1	Tous	Création	10.03.06	T. Flageul
2	Organigramme	Nouveaux entrants	05.02.07	T. Flageul
3	Gestion archivage	Mise en réseaux	12.03.07	T. Flageul
4	Non-conformité	Indexation et traçabilité des fiches d'anomalie	23.10.08	A. Sabaté
5	Changement d'adresse Formation	Formations supplémentaires	30.09.09	A. Sabaté
6	Organigramme	Annexe d'Istres	01.04.10	A. Sabaté
7	Organigramme	Annexe Nantes Nouveaux entrants Changement statut Juridique : SAS	21.04.2011	A. Sabaté
8	Tous	Refonte totale du manuel en se basant sur le format ISO 9001	04.10.2012	M.DARIDO
9	Hygiène et Sécurité	Mise à jour	06.11.2013	M.DARIDO
10	Annexe 2	Mise à jour des références	06.06.2014	M.DARIDO
11	Organigramme	Mise à jour	03/02/2015	M. KYRIACOPOULOS
12	Tous	Mise à jour norme Iso 9001 :2015	03/02/2017	M. KYRIACOPOULOS
12.01	Tous	Mise en page et photos	27/04/2017	M. KYRIACOPOULOS

**Table des matières**

Tableau d'évolution.....2

Table des matières .....3

Termes et définitions .....5

Reference normative.....6

1 PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ.....7

    1.1 Objet .....7

    1.2 Domaine d'application.....7

2 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION.....9

3 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ) .....10

    3.1 Exigences générales et cartographie des processus .....10

    3.2 Exigences relatives à la documentation.....11

        3.2.1 Généralités .....11

        3.2.2 Les documents.....11

        3.2.3 Les enregistrements .....11

4 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION .....12

    4.1 Exigences générales .....12

    4.2 Ecoute client .....12

    4.3 Politique Qualité .....12

    4.4 Planification du système de management de la qualité .....13

    4.5 Responsabilité, autorité et communication .....13

        4.5.1 Organigramme Fonctionnel.....13

    4.6 Revue de direction .....14

        4.6.1 Eléments d'entrée de la revue .....14

        4.6.2 Eléments de sortie de la revue .....14

5 MANAGEMENT DES RESSOURCES .....15

    5.1 Mise à disposition des ressources .....15

    5.2 Ressources humaines et matérielles .....15

6 REALISATION DES PRESTATIONS .....16

    6.1 Planification de la réalisation des prestations .....16

    6.2 Processus relatifs aux clients .....16

    6.3 Conception et développement .....17

    6.4 Achats .....17

        6.4.1 Maitrise du produit client.....17

7 MESURES, ANALYSES ET AMELIORATION .....18

    7.1 Généralités.....18

7.2	Surveillance et Mesure .....	18
7.2.1	Satisfaction du client .....	18
7.2.2	Audit interne .....	18
7.2.3	Surveillance et mesure des processus .....	18
7.2.4	Surveillance et mesure du produit .....	18
7.3	Maitrise du produit non conforme .....	19
7.4	Amélioration .....	19
8	HYGIENE ET SECURITE .....	20
	ANNEXE 1 : POLITIQUE QUALITE .....	21
	ANNEXE 2 : TABLEAU RECAPITULATIF .....	22

## Termes et définitions

Les concepts et les termes utilisés sont expliqués dans le document NF EN ISO 9000, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire.

Les termes fréquemment utilisés dans ce document sont :

- **Action corrective :** Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité.
- **Action préventive :** Action visant à éliminer la cause d'une situation potentielle indésirable.
- **Activité critique :** Activité qui a une incidence sur le degré de satisfaction des clients si elle n'est pas réalisée correctement.
- **Amélioration continue :** Activité permettant d'accroître la capacité à satisfaire au besoin ou aux attentes formulées.
- **Audit :** Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères sont satisfaits.
- **Client :** Organisme ou personne qui reçoit un produit ou un service ; le client peut être interne ou externe à l'organisme.
- **Dérogation :** Autorisation d'utiliser ou de libérer un produit non conforme ; doit être accepté par le client interne ou externe.
- **Efficiences :** Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.
- **Enregistrement :** Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.
- **Fournisseur :** Organisme ou personne (interne ou externe) qui procure un produit ou un service.
- **ISO :** Organisation internationale de normalisation.
- **Manuel qualité :** Document qui décrit le système de management de la qualité d'un organisme.
- **Opérateur :** Toute personne qui exécute les tâches relatives à la réalisation d'un processus.
- **Opportunité d'amélioration :** Toute suggestion qui pourrait permettre à PRESCAMEX d'apporter un correctif à une non-conformité ou d'améliorer sa performance ou son efficacité.
- **Partie intéressée :** Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.
- **Performance :** Efficacité ; capacité de réaliser les activités planifiées et d'obtenir les résultats escomptés.
- **Processus :** Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
- **Produit /service :** Résultat d'un processus ; extrait d'un processus.
- **Risques / Opportunités :** Proactivités devant un problème rencontré ou potentiel.
- **SMQ :** Système de management de la qualité.
- **Traçabilité :** Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné.

## **Reference normative**

Le SMQ de PRESCAMEX est appliqué selon le document de référence suivant :

- Norme internationale ISO 9001
  - Systeme de management de la qualité – Exigences
  - Version corrigée, septembre 2015
  - Numéro de référence :NF EN ISO 9001 :2015 (F)

## 1 PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

La société de Prestation Capteur Mesure Extensométrie (PRESCAMEX) est une entreprise privée fondé en 2001 dont l'activité se divise en deux pôles :

- Le premier étant la réalisation « dans nos locaux » d'instrumentation d'extensométrie, de fibre optique à réseau de Bragg et la conception d'amplificateur sur mesures.
- Le second concerne l'instrumentation « sur vos sites » dans les domaines aéronautiques, ferroviaires, nucléaires, ouvrage d'art et d'équipements spéciaux (pièces, machines, outils...)

Basées à Paris, Toulouse, Nantes et Perpignan, les techniciens de PRESCAMEX offrent une expérience de plusieurs années dans le domaine de l'extensométrie, de la fibre optique et de la photoélasticimétrie.

Ils maîtrisent les contraintes spécifiques des chantiers en France comme à l'étranger pour fournir une prestation globale, la société est équipée d'outils de réalisation, de contrôle et de mesures pour l'extensométrie et la photoélasticimétrie.

PRESCAMEX possède un large stock de jauges et de consommables permettant de répondre dans les meilleurs délais aux besoins de nos clients.

PRESCAMEX a choisi d'instaurer un système de management de la qualité (SMQ) pour s'assurer, en premier lieu, une prestation de service qui reflète les attentes de ses clients, dans le respect des lois et réglementations en vigueur, et pour améliorer constamment sa performance. La mise en œuvre d'un SMQ vise aussi l'uniformisation des méthodes de travail et la rigueur dans leur application.

La PORTÉE du SMQ vise l'ensemble des activités de PRESCAMEX en regard des attentes de ses clients.

Le SMQ s'applique à tous les lieux physiques pertinents de PRESCAMEX ainsi que sur les sites de nos clients.

### 1.1 Objet

Le présent manuel décrit le système qualité mis en place au sein de la société PRESCAMEX.

Ce système répond aux exigences de la norme ISO 9001:2015.

Nos objectifs sont la satisfaction de nos clients et permettre à l'ensemble du personnel d'avoir une vue globale de l'organisation qualité de l'entité.

### 1.2 Domaine d'application

Réalisation extensométrique et photoélasticimétrie, exclu le chapitre 8.3 de la norme ISO 9001:2015

La société ne pratique pas de conception, mais uniquement des définitions et intégrations en fonctions des besoins clients

Le présent Manuel, ainsi que la documentation qui en découle, s'applique à toutes les activités de l'Entité ainsi qu'à l'ensemble des personnels qu'ils soient permanents ou temporaires (intérimaires, stagiaires, ...).

Le Manuel est complété par des procédures et modes opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

## 1.3 Risques et Opportunités

Dans le cadre de l'ISO9001 :2015 chapitre 4.1, la société a donc listé sous forme d'un tableau ses Forces, Faiblesses, Opportunités et risques faces aux parties intéressés.

Nous mettons en places par processus, les notions de risques et opportunités, elles seront détaillé dans la cartographie des processus.

Type	Forces	Faiblesses	Opportunités	Risques
<b>Client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Client satisfait</li> <li>- Suivi</li> <li>- Ecoutés</li> <li>- Conseillés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Changement de génération</li> <li>- « instabilité des postes »</li> <li>- Mutualisation des demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer notre présence au sein d'un groupe (Airbus - Safran)</li> <li>- Travailler à l'international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution du nombre direct de client-Phénomène de « groupe »</li> <li>-Taille critique</li> </ul>
<b>Personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnels qualifiés</li> <li>- Formés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Départ en retraite</li> <li>- Rupture conventionnée</li> <li>- Mobilité sociale</li> <li>- Difficulté de recrutement (Réalisation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer les antennes et la mobilité</li> <li>- Création d'un pôle commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation de base inadapté</li> <li>- Motivation sur la région IDF</li> <li>- Échec commercial</li> </ul>
<b>Technologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maitrisée</li> <li>- Distribuée</li> <li>- efficiente</li> <li>- Nouveaux Brevets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût de la R&amp;D</li> <li>- distributeurs</li> <li>- Taille des structures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Développement des capteurs connectés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Technologie nouvelle</li> <li>-Technologie coûteuse</li> </ul>
<b>Environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calme et protégé</li> <li>- Accès nœuds de communication Mondiale (Aéroports internationaux, gares...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soumis au bâtiment de France</li> <li>- Faiblesse du réseau filaire et sans fils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pose de la fibre</li> <li>- Aide régionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peu d'intérêt pour le secteur industriel. (Sud 77)</li> <li>- Vitesse des travaux</li> </ul>
<b>Legal/économie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zone euro</li> <li>- Stabilité</li> <li>- Sécurité</li> <li>- Projet avec des structures étatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zone euro</li> <li>- Export</li> <li>- Croissance</li> <li>- Prêt bancaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monnaie forte</li> <li>- 1<sup>er</sup> marché mondial</li> <li>- Investissement projet partenariat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scission de la zone de libre échange euro</li> <li>- Investissement sur une monnaie mis en concurrence</li> </ul>



## **2 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

PRESCAMEX s'est engagée depuis sa création en 2001 dans une démarche organisationnelle avec une considération toujours plus grande de ses clients, de leurs exigences, et ce dans le respect du cadre réglementaire imposé par les lois en vigueur.

Dans ce contexte, il m'a semblé important de faire reconnaître notre position, nos actions et par conséquent de nous engager résolument dans une démarche de certification selon le référentiel international qu'est la norme ISO 9001.

Parmi nos différents objectifs stratégiques, nous pouvons préciser les principaux :

- Volonté de positionner notre société comme une société d'excellence dans nos secteurs mesures, extensométrie et de photoélasticimétrie,
- Souhait d'asseoir nos actions dans notre démarche d'amélioration de la qualité, dans un environnement de plus en plus concurrentiel,
- Souci de rechercher des solutions pour adapter nos modes de fonctionnement à notre environnement et pour répondre aux attentes de nos clients. Ceci doit primer sur nos contraintes internes ou individuelles, même si elles sont parfois réelles et difficiles à contourner,
- Désir de renforcer l'harmonisation et la cohérence de nos procédures et de nos pratiques tant internes qu'externes.

Sur un plan plus opérationnel, nos objectifs « de terrain » principaux sont :

- Respect d'engagements clients,
- Maîtrise de nos projets,
- Maîtrise de notre qualité prestation,
- Veille technologique,
- Formation du personnel, dans leurs compétences techniques et la Qualité,
- Mise en place et suivi d'actions correctives et préventives,
- Mesure de nos performances.

L'atteinte de ces différents objectifs repose notamment sur la mise en place d'un système de Management de la Qualité selon la norme ISO 9001 qui alliera une bonne efficacité des pratiques avec un formalisme judicieux répondant à cette norme.

Dans ce cadre, je vous rappelle la nécessité de respecter l'application de notre système de Management par la Qualité (prises en compte des exigences clients, des procédures internes, des modes opératoires...), les exigences légales et réglementaires.

J'ai chargé Monsieur Grégory KYRIACOPOULOS, Responsable Qualité, de mener à bien la certification suivant la norme ISO 9001:2015 et lui donne autorité, pour mettre en œuvre, faire vivre et entretenir notre Système de Management Qualité.

Fait au Vaudoué, le 03/07/2015

Arnaud SABATE



### 3 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

#### 3.1 Exigences générales et cartographie des processus

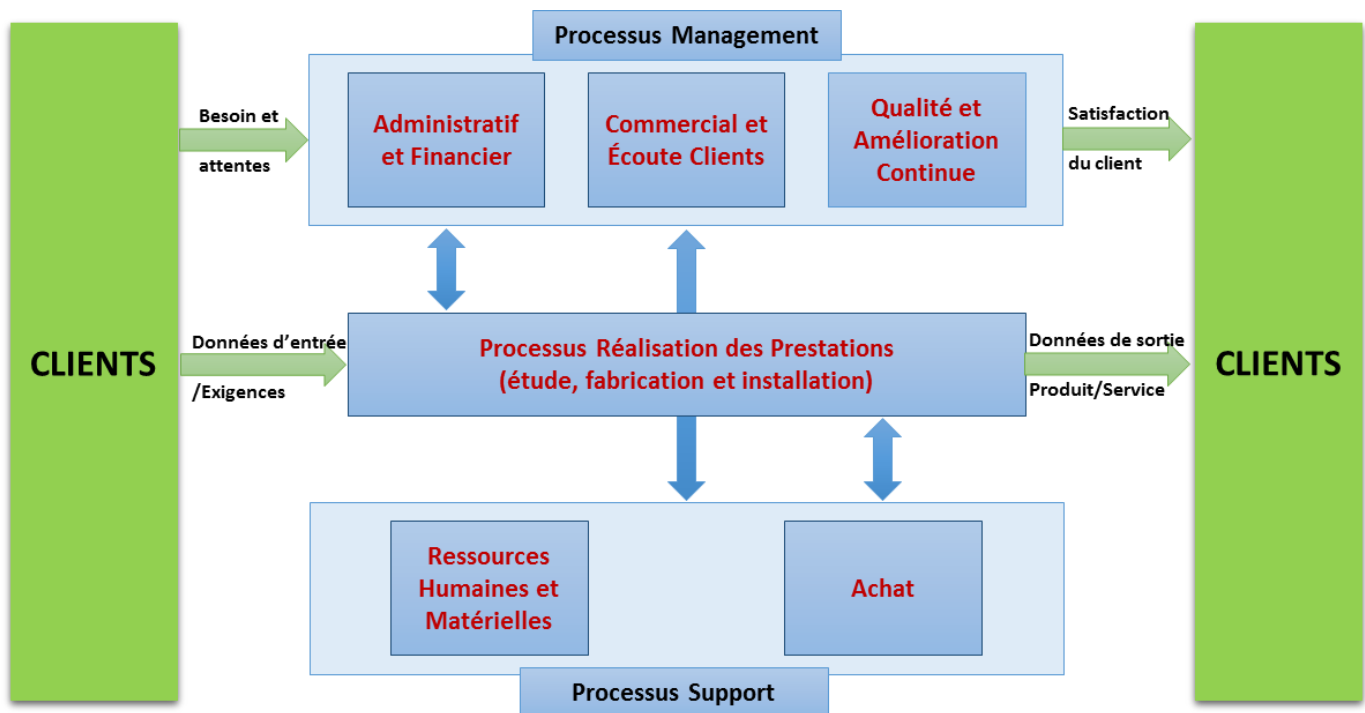
PRESCAMEX a élaboré son système de management de la qualité selon les exigences de la norme internationale ISO 9001.

L'établissement du SMQ de l'entité s'appuie sur le management des processus majeurs nécessaires à l'obtention de la satisfaction des clients et à l'amélioration continue.

Le Management de chacun des processus majeurs se décline en 6 étapes :

- Identifier le processus, sa finalité et son pilote (en revue de direction),
- Décrire le processus : données d'entrée – activités principales - données de sortie,
- Déterminer les critères et les méthodes pour assurer l'efficacité du fonctionnement et la maîtrise des processus, et mettre en place les indicateurs correspondants si nécessaire,
- Définir les ressources et la documentation nécessaires,
- Mesurer et analyser les résultats du processus.

La cartographie des processus, illustrée ci-dessous, décrit les éléments du SMQ et leur interaction.



## 3.2 Exigences relatives à la documentation

### 3.2.1 Généralités

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) est un système pyramidal structuré selon le schéma ci-dessous.

La documentation se répartie en deux grandes catégories : documents et enregistrements.



### 3.2.2 Les documents

- Le Manuel Qualité, point d'entrée du système, présente sa politique et ses objectifs Qualité. Il décrit les principaux processus et les dispositions générales en renvoyant aux procédures correspondantes,
- Les processus sont décrits dans des documents associés au Manuel Qualité, accessibles sur le réseau de l'Entité.
- Les procédures Qualité décrivent les dispositions de maîtrise des processus et renvoient aux modes opératoires (instructions) et formulaires (fiches) correspondants,
- Les modes opératoires regroupent l'ensemble des dispositions nécessaires à l'application des procédures,

### 3.2.3 Les enregistrements

- Les fiches sont utilisées pour créer des documents ou comme support d'enregistrement pour créer des preuves de l'application du système de façon conforme : fiches suiveuses, rapport d'instrumentation, fiche de recueil d'appel...

La cohérence du système est assurée par une mise en forme et une codification des documents :

La gestion du manuel Qualité est définie au § 3.1 du présent manuel Qualité. La procédure maîtrise des documents (cf. Annexe 2) définit les dispositions relatives à la maîtrise documentaire des données d'entrée, données de sortie, procédures, modes opératoires et formulaires du SMQ.

La procédure Maîtrise des enregistrements (cf. Annexe 2) définit les dispositions relatives à la maîtrise des données et enregistrements du SMQ.

La procédure de sauvegarde des documents (cf. Annexe 2) définit les conditions de stockage dans le temps et dans la forme (support).

## 4 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 4.1 Exigences générales

Le président de PRESCAMEX montre son engagement au maintien et à l'amélioration du SMQ en participant directement à plusieurs activités :

- Établissement et révision de la politique qualité;
- Toutes les activités relatives aux clients : l'écoute client, la détermination et la revue des exigences relatives à la prestation de service de PRESCAMEX, la communication avec les clients, la mesure de la satisfaction des clients;
- L'établissement et la révision des objectifs qualité en rapport avec les préoccupations des clients;
- Les revues de direction;
- L'adéquation des ressources et la révision des besoins lors de la revue de direction et de l'établissement des budgets annuels;
- La communication de l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences légales et réglementaires lors des réunions générales avec tout le personnel, lors des revues de direction et par des communiqués à tout le personnel au besoin.

### 4.2 Ecoute client

L'écoute client est nécessaire pour PRESCAMEX pour identifier les besoins et attentes des clients, connaître leur niveau de satisfaction et comparer ses performances à celles de ses concurrents. L'efficacité de cette écoute et la pertinence de l'analyse permet d'ajuster les prestations de PRESCAMEX aux besoins des clients dans un souci d'efficacité.

- La capacité de Prescames à offrir des prestations en adéquation avec les exigences de ses clients ;
- Sa capacité à identifier des besoins émergents et à lancer rapidement sur le marché des nouveaux services qui y répondent, ce qui représentent de nos jours un avantage concurrentiel indéniable.

Les exigences des clients sont déterminées et respectées par :

- La mise en œuvre des processus, procédures et modes opératoires du SMQ, (revue des exigences, revue des offres et revue des contrats)
- La mesure de la satisfaction client au moyen d'enquêtes ponctuelles auprès du personnel afin de déterminer les actions d'améliorations.

### 4.3 Politique Qualité

Le président est le responsable de la politique qualité de PRESCAMEX.

Elle a été établie en fonction des deux grands buts visés par la norme internationale ISO 9001:2008 soit la satisfaction des exigences des clients et l'amélioration continue.

La politique qualité se retrouve à l'annexe 1.

La politique qualité a été communiquée à tous les employés lors de l'implantation du SMQ. Elle peut être consultée dans le Manuel Qualité et elle est affichée dans tous les bureaux

La politique qualité est revue annuellement lors d'une revue de direction

#### 4.4 Planification du système de management de la qualité

La planification du SMQ est présentée dans la cartographie des processus (cf. Annexe 2); il s'agit d'un schéma qui décrit les interrelations entre les activités selon les exigences générales au § 4.1 du Manuel Qualité.

La mise en œuvre du plan qualité se concrétise par la réalisation de la politique qualité et des objectifs Qualité dans le but d'assurer la satisfaction des clients.

La cohérence du système sera réévaluée lors des revues de direction si des modifications sont apportées.

#### 4.5 Responsabilité, autorité et communication

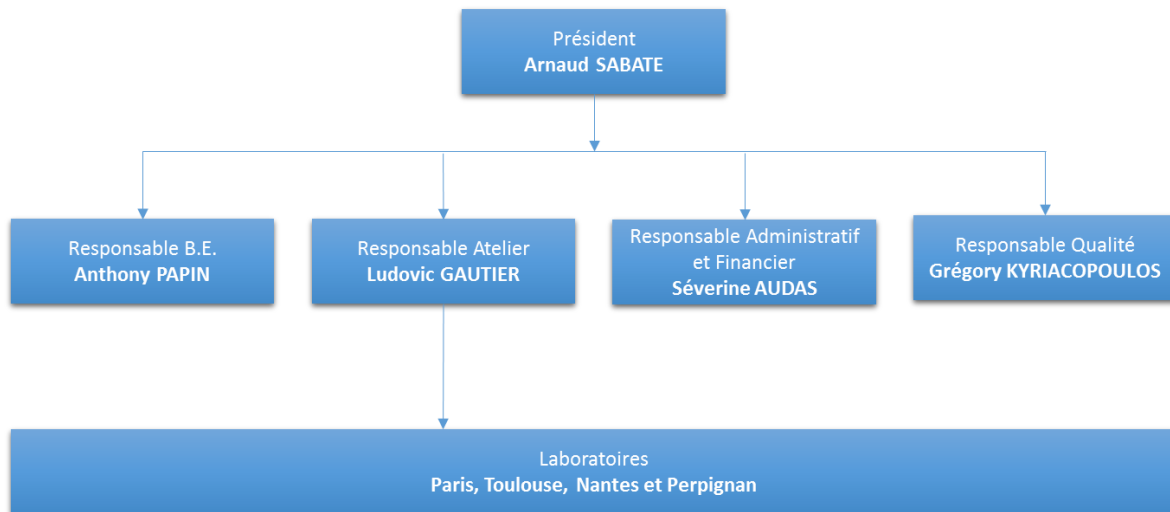
Les responsabilités et les autorités générales sont définies par les descriptions d'emploi et l'organigramme. Chaque employé possède une copie de la description du poste qu'il occupe ainsi qu'une copie est dans son dossier au sein de la société.

La direction assure l'établissement, la mise en œuvre ainsi que l'entretien du SMQ via son responsable qualité.

La communication en interne est assurée par des panneaux d'affichage et des réunions.

Tandis que la communication externe se fait via le site web [www.prescamex.fr](http://www.prescamex.fr).

##### 4.5.1 Organigramme Fonctionnel



CONTACTS			
Président	Arnaud SABATE	06 24 21 72 57	<a href="mailto:a.sabate@prescamex.fr">a.sabate@prescamex.fr</a>
Responsable Atelier	Ludovic GAUTIER	06 24 21 73 02	<a href="mailto:l.gautier@prescamex.fr">l.gautier@prescamex.fr</a> - <a href="mailto:labo@prescamex.fr">labo@prescamex.fr</a>
Responsable Qualité	Grégory KYRIACOPOULOS	06 34 65 34 28	<a href="mailto:g.kyriacopoulos@prescamex.fr">g.kyriacopoulos@prescamex.fr</a>
Responsable B.E.	Anthony PAPIN	06 18 25 28 95	<a href="mailto:a.papin@prescamex.fr">a.papin@prescamex.fr</a>
Responsable Administratif et Financier	Séverine AUDAS	01 60 39 61 61	<a href="mailto:contact@prescamex.fr">contact@prescamex.fr</a>

## **4.6 Revue de direction**

La direction revoit le SMQ une fois par an, afin de s'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace, et de déterminer les besoins de modification ainsi que les opportunités d'amélioration.

La politique qualité et les objectifs qualité sont révisés annuellement lors de la revue de direction.

La description des activités relatives à la revue de direction est inscrite dans la procédure de revue de direction (cf. Annexe 2).

Tous les responsables participent à la revue de direction en tant que pilotes d'un ou de plusieurs processus. Chaque revue de direction fait l'objet d'un compte rendu.

### **4.6.1 Éléments d'entrée de la revue**

Les éléments d'entrée récurrents lors de chaque revue de direction sont ceux spécifiés au § 4.3 de la procédure de revue de direction (cf. Annexe 2).

### **4.6.2 Éléments de sortie de la revue**

Les éléments de sortie de chaque revue de direction sont les plans d'action liés à la satisfaction des clients et à l'amélioration continue.

D'autres points peuvent s'ajouter au besoin à l'ordre du jour des réunions de direction.

## **5 MANAGEMENT DES RESSOURCES**

### **5.1 Mise à disposition des ressources**

La direction détermine et fournit les ressources requises pour :

- Mettre en œuvre, entretenir le SMQ et améliorer en permanence son efficacité ;
- Accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences.

La compétence des employés de PRESCAMEX est garantie par :

- Les formations tout au long de leur carrière aux nouvelles technologies et produits ;
- Le cumul d'expérience et le savoir-faire de façon normale au cours des années ;
- La transmission d'information des seniors vers les juniors.

Un programme annuel d'appréciation de la performance permet de confirmer le maintien de la compétence de chacun et de cibler des pistes d'amélioration pertinentes.

Le dossier personnel de chaque employé est conservé par la direction Un exemplaire est fourni au salarié

### **5.2 Ressources humaines et matérielles**

Le processus ressources humaines et matériels définit les dispositions relatives à la gestion des ressources humaines : recrutement et formation, en particulier ; ainsi que la gestion du parc des appareils et machines destinées aux mesures et essais.

La direction organise au moins une fois par an une réunion de sensibilisation à la Qualité axée sur :

- L'importance du respect des règles du système de management de la Qualité
- Le rôle de chacun dans la démarche Qualité
- Les conséquences du non-respect des règles établies

## 6 REALISATION DES PRESTATIONS

### 6.1 Planification de la réalisation des prestations

La planification de la réalisation des prestations se décline en plusieurs activités principales :

- Etudes / Traitement des demandes clients
- Approvisionnements / Achat
- Fabrication / Réalisation des prestations selon les « instructions d'extensométrie

Ces processus se déroulent en ordre successif et chacun décrit la sélection des entrées, les activités principales et les données de sortie.

Quelques-unes de nos réalisations :

- Pont Bosphore d'Istanbul - Turquie
- Patinoire de Moscou - Russie
- Pont haubané de Rion - Grèce,
- Equipements extensométriques sur les avions Airbus vol et sol (France, Allemagne, Espagne, Angleterre),
- T.E.R Suédois,
- Ouvrage d'art sur la ligne TGV EST,
- Equipements portuaires,
- Plate-forme pétrolière,
- Equipements mesures sismiques,
- Site de mesure en dynamique ferroviaire,
- Equipements réacteurs avions,
- Atterrisseurs,
- Instrumentation d'outils nucléaires dans du sodium.

### 6.2 Processus relatifs aux clients

Le Processus réalisation de prestations, incluant le traitement des demandes clients décrit les dispositions relatives à la gestion des appels d'offre et à l'établissement des offres correspondantes.

Les informations relatives aux prestations de service et sous traitances de PRESCAMEX figurent sur le site internet PRESCAMEX accessible à l'adresse suivante : [www.prescamex.fr](http://www.prescamex.fr)

Une fiche de revue d'offre (cf. Annexe 2) qui a pour but de définir la demande du client, d'étudier la faisabilité de cette demande sur le plan technique et de délais est faite d'une façon systématique soit en remplissant la fiche, soit en annotant la demande du client.

Quelques-uns de nos clients :

- |               |                        |
|---------------|------------------------|
| – AIRBUS,     | – EADS,                |
| – AEF,        | – GROUPE SAFRAN,       |
| – ALSTOM,     | – GROUPE THALES,       |
| – AREVA,      | – GROUPE VINCI,        |
| – BOMBARDIER, | – MICHELIN,            |
| – CEA,        | – PSA PEUGEOT CITROEN, |
| – CEAT,       | – SNCF,                |
| – DASSAULT,   | – SOPEMEA,             |



## 6.3 Conception et développement

Le processus de réalisation de prestations décrit les dispositions relatives à l'étude, la conception et au développement des activités correspondantes.

## 6.4 Achats

Le Processus d'Achat définit les dispositions relatives :

- À la sélection et au suivi des fournisseurs
- À la définition des besoins en achat
- À l'élaboration des commandes aux fournisseurs
- Au contrôle de réception des produits achetés
- À l'amélioration continue

Lors de la revue de direction, la décision de maintenir de différents fournisseurs et sous-traitants sont prises.

Une partie du dossier technique « Rapport INSTRUM AA#000 » traite la maîtrise des achats.

En parallèle à l'établissement du devis, la direction ou le responsable technique vérifiera la disponibilité des stocks interne ou externe (fournisseurs), pour du matériel comme les jauges, colles, câbles...

Les commandes éventuelles chez les fournisseurs seront mises dans le dossier et traitées par la comptabilité, en fonction des stocks internes.

Il sera indiqué sur la feuille de préparation technique si le matériel nécessaire est disponible ou en commande.

A la livraison du matériel un contrôle de quantité et de conformité sera effectué et noté.

Le matériel sera ensuite intégré à la feuille de préparation technique, et le bon de livraison sera fourni à la secrétaire comptable afin de suivre d'éventuels reliquats ainsi que les bons délais de livraison, si un écart entre la commande initiale et la livraison effective se produit.

- 1) Pas d'impact sur le dossier, action corrective avec le fournisseur ;
- 2) Impact sur la demande du client, information du client afin d'entreprendre une action corrective. (Changement de jauges, colle, câbles, etc....).

L'analyse de l'impact sera faite par le responsable Qualité et présenter en réunion de direction.

### 6.4.1 Maitrise du produit client

A la réception du produit client, Prescamex contrôle l'état ainsi que l'ensemble des données spécifiées dans la fiche technique.

Dans le cas de différences entre la fiche technique et le produit, le chef d'atelier rédige une fiche de non-conformité provisoire pour informer le responsable qualité et entreprendre les actions nécessaires.

## **7 MESURES, ANALYSES ET AMELIORATION**

### **7.1 Généralités**

Le chapitre de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration se déclinent comme suit :

- Le processus de réalisation des prestations pour la démonstration de la conformité des activités ;
- Le processus qualité et amélioration continue pour la conformité du système Qualité et l'amélioration de son efficacité.
- Tous les autres processus pour la mesure de leur efficacité et leur pertinence transverse avec la réalisation.

### **7.2 Surveillance et Mesure**

#### **7.2.1 Satisfaction du client**

Une enquête de satisfaction déclenchée et animée par le Responsable Qualité est mise en place pour mesurer la satisfaction du client.

La fiche de satisfaction (cf. Annexe 2) est envoyée aux clients pour qu'ils répondent aux questions prédéfinies et retourner cette fiche avec leurs remarques et commentaires.

La fiche de recueil téléphonique (cf. Annexe 2) peut servir d'enregistrement du ressenti client.

De ces informations ressort un indicateur de satisfaction client (cf. Annexe 2) permettant de cibler les points faibles de nos prestations (cout, délai, qualité...)

#### **7.2.2 Audit interne**

La procédure (cf. Annexe 2) définit les dispositions relatives à l'audit interne.

#### **7.2.3 Surveillance et mesure des processus**

Les processus sont surveillés dans le cadre de la revue de direction (cf. Annexe 2) et des audits internes (cf. Annexe 2) et mesurés avec des indicateurs PRESCA-Q01.

#### **7.2.4 Surveillance et mesure du produit**

Les prestations fournies sont contrôlées en cours de réalisation (cf. Rapport instrumentation) :

- Identification du produit (numéro d'affaire)
- Identification de son état fonctionnel (cf. Rapport instrumentation « contrôle électrique »)
- Traçabilité (sauvegarde informatique)
- Surveillance des stocks.

Les produits sont contrôlés en entrée (produit client brut) et en sortie une fois la réalisation terminée.

### **7.3 Maitrise du produit non conforme**

Les fiches de non-conformité (mineure et majeure) (cf. Annexe 2) définissent les dispositions relatives à l'enregistrement et au traitement des anomalies et produits non conformes.

La procédure de gestion des NC (cf. Annexe 2) définit la marche à suivre dans la gestion des non conformités (Réapprovisionnement, rebut, dérogation...)

### **7.4 Amélioration**

L'amélioration continue s'appuie principalement sur :

- La revue de direction.
- Le SAC (suivi de l'amélioration continu).
- La fiche de satisfaction clients.
- La fiche d'évaluation fournisseurs.
- La fiche de recueil d'appels.
- Les réunions qualité.
- Les audits internes et externes.
- Les réclamations clients.
- Les indicateurs des processus.
- Écoute (clients, fournisseurs, collègues).
- Etc...

## **8 HYGIENE ET SECURITE**

Depuis sa création, PRESCAMEX n'a jamais eu un accident de travail.

Chaque technicien possède sa propre liste de matériels et équipements de sécurité. Les EPI sont obligatoires sur site et sur les sites clients (chantiers), il a pour responsabilité de veuillez à leurs bons états et le cas échéant demander leurs changements.

Le responsable qualité est le référent de l'ensemble du personnel de HSE tant en hygiène, en sécurité qu'en environnement. Il assure la veille technique et réglementaire. Il assiste régulièrement aux réunions d'information organisées par d'organismes diverses tel que le CIAMT. Il en résulte différentes notes de service en interne.

L'utilisations des matériels à risques (éluves, sableuse, chariot élévateur...) ce fait après une formation interne ou externe

La sensibilisation aux risques et accidents est faite annuellement pour l'ensemble du personnel.

Des éclairages lumineux au-dessus des portes informent les personnes sur notre site des voies d'évacuations en cas d'incendie.

Les fiches de sécurité sont regroupées sur le réseau informatique et accessibles à tout le personnel.

Les véhicules seront stationnés dans le sens de la sortie afin de faciliter l'évacuation du site.

## **ANNEXE 1 : POLITIQUE QUALITE**

Date : 28/04/2017

Notre système de management de la qualité, encadré par la norme ISO 9001:2015, est le moteur de notre ambition : il constitue à nos yeux un outil précieux sur lequel nous nous appuyons pour améliorer en continu notre fonctionnement interne et par là-même la qualité de nos prestations chez nos clients.

### Les 3 axes de notre politique qualité

Les 3 axes de notre politique sont le socle de notre démarche de management de la qualité, dont la finalité est de contribuer à l'amélioration de la performance de nos clients tout en visant l'efficience.

Pour cela, entretenir au sein de PRESCAMEX la culture de l'ambition et de la réactivité est pour nous une priorité. De cette façon, dans notre volonté d'amélioration permanente, nous entreprenons d'identifier et de corriger nos dysfonctionnements, et ainsi de faire bénéficier nos clients des progrès accomplis.

Dans ce cadre, les axes de travail identifiés sont :

- 1) Satisfaire nos clients :
  - En entretenant une relation commerciale avec les clients basée sur l'écoute et la compréhension de leurs besoins.
  - En leur proposant des compétences adaptées à leur métier, ainsi que des solutions innovantes et qui leur procurent des gains de productivité.
- 2) Faire évoluer nos collaborateurs :
  - En assurant l'adéquation de leur niveau de compétence aux demandes des clients grâce aux actions de formation et à un recrutement pertinent.
  - En instaurant un suivi de proximité entre le collaborateur en mission et son encadrement.
- 3) Poursuivre notre développement :
  - En développant nos expertises clés.
  - En adaptant notre modèle économique aux contraintes du marché.
  - En développant notre capacité d'intervention, notre disponibilité et notre mobilité.

Et pour tous ces points, je m'engage à poursuivre l'engagement pour l'amélioration continue du système de management de la qualité.

Arnaud SABATE



## ANNEXE 2 : TABLEAU RECAPITULATIF

PROCEDURES	REFERENCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS               <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACHAT</li> <li>• COMMERCIAL ET ECOUTE CLIENTS</li> <li>• RESSOURCES HUMAINES ET MATERIELS</li> <li>• REALISATION DES PRESTATIONS</li> <li>• QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE</li> <li>• ADMINISTRATIF ET FINANCIER</li> </ul> </li> </ul>	PRESCA-P011
- ACTIONS CORRECTIVE ET PREVENTIVE	PRESCA-P009
- AUDIT INTERNE	PRESCA-P005
- MAITRISE DES DOCUMENTS	PRESCA-P006
- MAITRISE DES ENREGISTREMENTS	PRESCA-P007
- MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME	PRESCA-P004
- GESTION ADMINISTRATIVE	PRESCA-P014
- REVUE DE DIRECTION	PRESCA-P002
- DOCUMENT UNIQUE	PRESCA-P010
- SAUVEGARDE INFORMATIQUE	PRESCA-P013
- REALISATION DE PRESTATION	PRESCA-P012
<b>FICHES</b>	
- REVUE D'OFFRE	PRESCA-F015
- ORDRE DE MISSION	PRESCA-F014
- EVALUATION FOURNISSEURS	PRESCA-F012
- TABLEAU DE CONSERVATION DES DOCS	PRESCA-F024
- SATISFACTION CLIENTS	PRESCA-F022
- SUIVI PROCESS	PRESCA-F001
- RECUEIL D'APPELS	PRESCA-F018
<b>INSTRUCTIONS</b>	
- REALISATION EXTENSOMETRIQUE	PRESCA-I001
- PLANS D'ACCES VAUDOUE	PRESCA-I008