



# Manuel de Management

Société AMO GOURDEL l'usinage numérique  
Mécanique générale de précision



Atelier Mécanique de l'Ouest GOURDEL  
Z.A La verdure  
85170 Belleville sur Vie  
Tél : 02 51 41 08 08 – Fax : 02 51 41 01 60

Création :  
Oct. 2012

Mise à jour :  
Septembre 2016 Ind 9

## » Sommaire

1. Présentation de l'entreprise	
Préambule .....	<b>P.03</b>
Quelques avancées clés .....	<b>P.04</b>
Organigramme .....	<b>P.05</b>
2. La lettre d'engagement	
.....	<b>P.06</b>
3. Le domaine d'application du SMQ	
.....	<b>P.07</b>
4. Les processus	
Cartographie des processus .....	<b>P.08</b>
M1 Piloter AMO GOURDEL .....	<b>P.09</b>
M2 Maîtriser la qualité .....	<b>P.10</b>
R1 Etablir et préserver les relations clients .....	<b>P.11</b>
R2 Traiter les achats .....	<b>P.12</b>
R3 Produire et livrer .....	<b>P.13</b>
5. Politique Qualité	
.....	<b>P.14</b>
7. Index	
.....	<b>P.15</b>

## ↳ Préambule

AMO GOURDEL existe depuis 1996.

Elle a été créée par Christophe GOURDEL. Technicien de métier, spécialisé dans le fraisage sur commandes numériques.

Pendant une dizaine d'années il a exercé dans la région Vendéenne dans différentes activités telles que l'outillage de presse, la machine spéciale, la fabrication de moules. Après un parcours très riche et varié, Christophe Gourdel a repris le chemin des études pendant 2 ans pour compléter ses connaissances par la gestion et l'organisation des entreprises. Diplômé de l'ESGOE (Enseignement Supérieur à la Gestion et Organisation des Entreprises), il fonde AMO GOURDEL. Entouré de collaborateurs professionnels l'entreprise n'a cessé de progresser au fil des années.

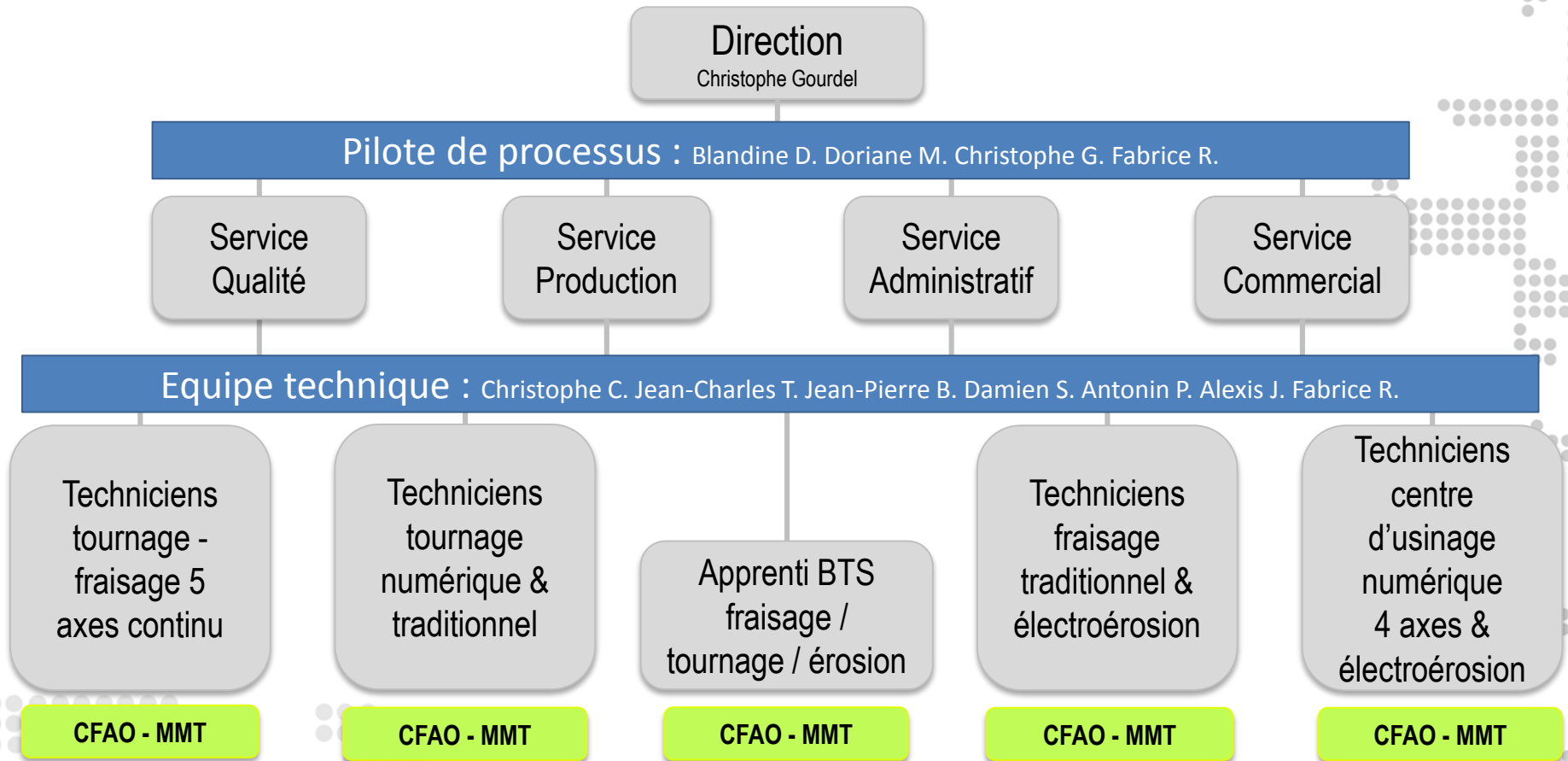
## ⋮ Quelques avancées clés

**Les années 90 :** Création de la société par Christophe Gourdel.  
Premier tour numérique.  
2<sup>ème</sup> investissement, un centre d'usinage.

**Les années 2000 :** Un grand projet : acquisition d'un bâtiment neuf.  
Intégration d'un centre multifonctions 5 axes; création du manuel Qualité.  
Arrivée du contrôle 3D pour une meilleure qualité des produits.  
Investissement dans un E.R.P.  
AMO renforce sa capacité de production : un 2<sup>ème</sup> centre multifonctions et la technique de l'érosion à fil vient parfaire la qualité produit ainsi qu'étoffer le panel de compétence.

**Les années 2010 :**  
AMO se recentre et se spécialise dans le secteur de l'usinage unitaire à forte valeur ajoutée. La formation du personnel devient prépondérante.  
Le manuel qualité donne un sens organisationnel et managérial. Première participation au salon du MIDEST.  
Deux nouvelles machines numériques. Communication sur les réseaux sociaux.  
Création du poste de responsable qualité. L'entreprise est certifiée ISO 9001 en 2013.  
Des investissements viennent consolider la structure humaine et technique de l'entreprise, tout en gardant pour objectif premier la satisfaction clients. L'entreprise a pour objectif de renouveler sa certification ISO 9001 en passant à la Version 2015.

## Organigramme



## ↳ La lettre d'engagement

L'entreprise a vingt ans. Vingt ans d'expérience, d'histoire, de savoir, de compétence, de connaissance, de capitalisation.

Des femmes et des hommes avec les mêmes objectifs. Performer pour satisfaire nos clients.

Avec le temps, nous avons su nous diriger vers une activité où nous excellons, où le service, la qualité produit, la difficulté technique et le conseil expert nous animent.

Avec le temps, nous avons appris à nous connaître, à écouter, à identifier nos forces et nos faiblesses et mettre en place des actions pour diminuer les risques et les menaces. Aujourd'hui, nous travaillons tous pour demain, nos investissements et nos formations en sont les preuves.

Nous avons su prendre des décisions collectives et réaliser des investissements pour maîtriser les risques identifiés. Nous avons pris conscience de l'importance de nos « hommes » pour satisfaire nos clients. Notre absentéisme est si faible qu'il doit être remarqué.

Nous avons investi dans la formation et la compétence des hommes. mais surtout nous avons de la considération. Résultat, nous n'avons aucun « turnover » depuis 2009. Cette performance est aussi remarquable.

L'humilité est de rigueur dans ce métier, mais la passion de la mécanique est intacte et, nous pouvons avouer notre motivation dévorante à vouloir être un très bon sous-traitant.

Ce manuel qualité est la signature de notre sérieux, et la certification est la preuve du bon fonctionnement de notre système de management qualité.

Je continuerai mon engagement et assurerai mes actions dans le cadre de la revue de direction pour la pérennité du système qualité.

Melle Doriane Massé, notre responsable Qualité assurera le suivi du Système Management Qualité et nous poursuivons tous ensemble l'aventure vers une « version 2015 ».

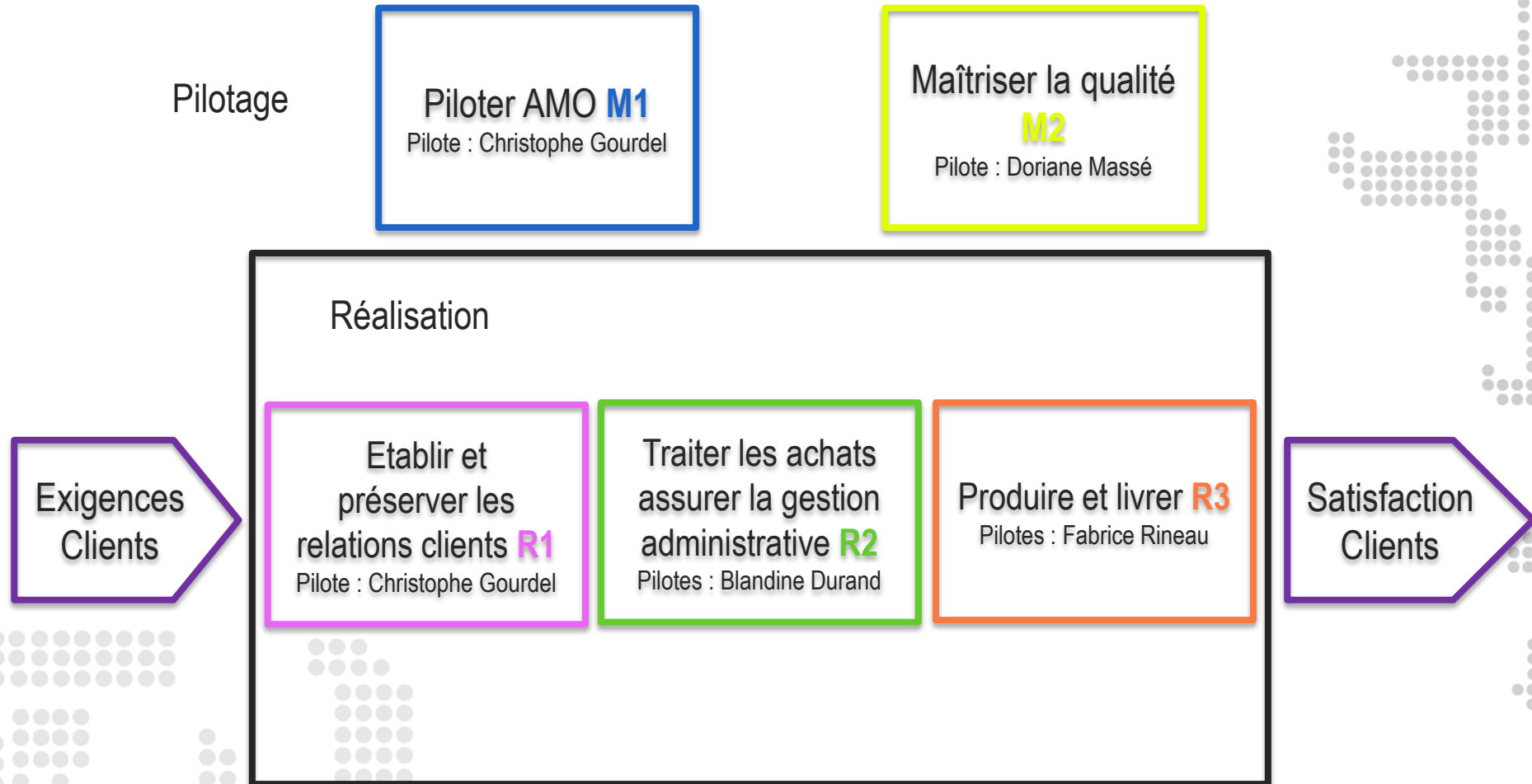
J'ai la conviction que cet engagement dans ce système de management de la qualité assure à tous, collaborateurs, clients, fournisseurs, banques et institutions, la vie de notre entreprise.

Christophe GOURDEL  
Juillet 2016

## ❖ Le domaine d'application du SMQ

AMO est une entreprise artisanale spécialisée dans l'usinage de pièces mécaniques de précision dédiées au monde industriel dans sa globalité. Son activité est la transformation de pièces unitaires ou de petites séries ainsi que le support technique en maintenance industrielle. AMO est certifiée ISO 9001 depuis 2013. Le domaine d'application de son SMQ englobe l'intégralité du fonctionnement de l'entreprise, synthétisé par ses 5 processus. Piloter l'entreprise (M1), Maitriser la qualité (M2), Etablir et préserver les relations clients (R1), Traiter les achats (R2), Produire et livrer (R3). L'entreprise entend être conforme à la nouvelle version 2015 de l'ISO 9001. C'est pourquoi son système de management de la qualité fait référence à la Norme ISO 9001 version 2015 en excluant le chapitre 8.3 « Conception et développement de produits et services ».

↳ Cartographie des processus :





# M1 Piloter AMO GOURDEL

Eléments extérieurs

## 0. Analyse du contexte

- SWOT
- Parties intéressées

- Bilan  
- Enquête **client**

## 1. Définir des objectifs dans la revue de direction

- Rentabilité
- Qualité
- Satisfaction **clients**

Communication des  
objectifs à **M2**  
et à **R1-R2-R3**

## 2. Décider des ressources :

- Ressources humaines (recrutements / formations)
- Infrastructures
- Financières

Informations données  
par **M2**

## 3. Améliorer les performances :

- Réunions ponctuelles
- Points techniques sous le principe du QRQC
- Revues annuelles de direction
- Communication au quotidien

Indicateurs de performances

Satisfaction **Clients**  
Non Conformité  
C.A. , Résultat  
Marge  
Taux de service  
Taux de conversion des devis

## ➤ M2 Maîtriser la qualité

- Base G.P.A.O. à jour par **R1** / **R2** / **R3**
- Résultats des Audits

### 1. Mesurer la qualité

- Non Conformité
- Satisfaction / taux de service
- Audit (programme d'audit) cf : **P02**

### 2. Communiquer les résultats

- Réunions d'informations
- Affichages
- Sensibiliser et motiver le personnel à l'amélioration de la qualité

- **M1**
- Tableau / graphique
- Rapport d'audit

- Exigences de la Norme ISO 9001
- Résultats **M1**

### 3. Appliquer et améliorer le S.M.Q.

- Gestion des documents et des enregistrements cf : **P01**
- Maîtrise du produit non conforme, action correctives et préventives cf : **P03**
- Maîtrise des moyens de contrôle cf : **P04**
- Animer l'approche risque dans l'entreprise

Plan d'action **M1**

# ➤ R1 Etablir et préserver les relations Clients

- Demande **client**  
 - Information **R3**  
 - Objectif **M1**

- Liste des fournisseurs  
 et sous traitants **R2**  
 - Plan de charge **R3**

Réponse **client**

Commande **client**

Demande **client**

## 0. Etablir et entretenir les relations commerciales

- Salon, petit-déjeuner entreprise, prospection

Le Client connaît l'offre

## 1. Analyser la demande

- Faisabilité: technique, matière, délais

Informations éventuelles  
 au **client**

## 2. Construire un dossier technique

- Création de gamme
- Consultation extérieure

**R2** appel d'offre chez  
 fournisseur listé dans  
 la G.P.A.O.

## 3. Etablir et communiquer le devis

Devis envoyé au **client**

## 4. Analyse de la réponse client

Taux de conversion **M2**

## 5. Enregistrement de la commande

- Traiter le dossier technique
- Edition de l'ARC
- Editer le dossier technique (Via la G.P.A.O. création N° d'affaire)

- **R2** Besoin fournisseur  
 et sous traitant  
 - ARC envoyé au **client**

## 6. Prendre en compte les modifications après ARC

- Analyse de la faisabilité
- Si oui édition du nouvel ARC

- Réponse au client  
 - ARC envoyé au **client**

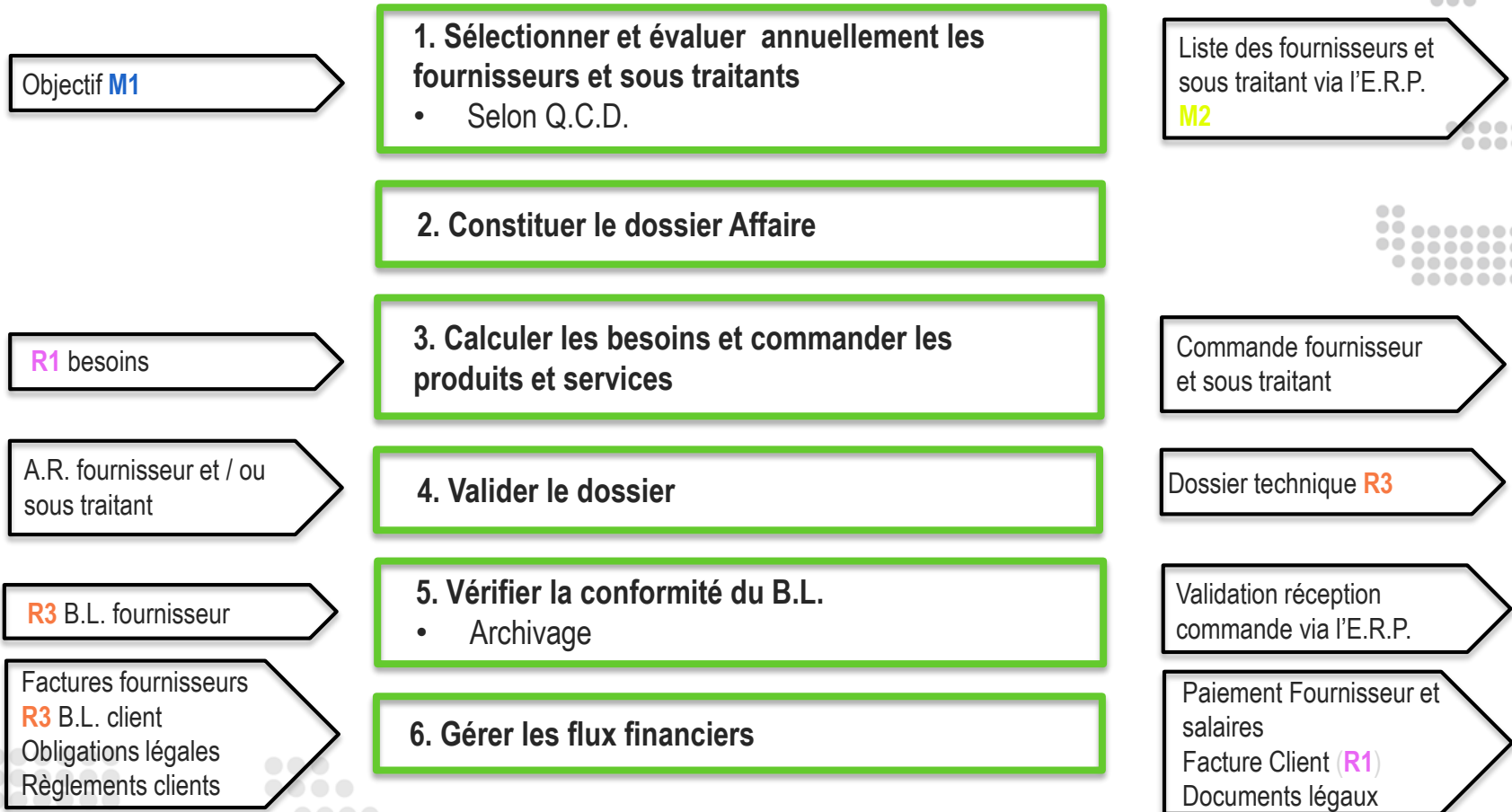
Indicateurs de performances

Satisfaction **Clients**

C.A.

Taux de conversion des devis

# R2 Traiter les achats, assurer la gestion administrative



Indicateurs de performances

Evaluation annuelle des fournisseurs

- Qualité
- Coût
- Délais

## R3 Produire et livrer

- Réception matière  
 - R2 dossier technique  
 - Objectif M1

**1. Validation B.L. fournisseur et Lancement de la production**  
 • Planifier la charge atelier

Mise à jour de l'E.R.P. R1

Dossier (affaire et plan)

**2. Usiner et contrôler le produit**

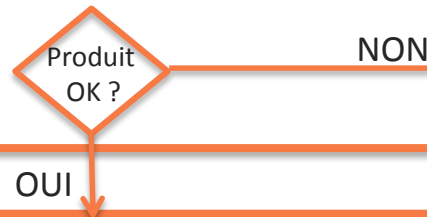


Dossier affaire renseigné

Non conformité interne  
 cf : P03 M2

Auditeur M2

**3. Audit produit**



Visa et commentaire

Produit fini

**3. Conditionnement et expédition**  
 • Génération d'un B.L.

- Produit fini  
 - B.L. R2

Indicateurs de performances

Satisfaction clients  
 Non conformité  
 Taux de service  
 Plan de charge

## ↳ Politique Qualité

L'entreprise AMO :

C'est 20 années de savoir faire et de professionnalisme.

Aidée d'une technologie en constante évolution et faisant preuve d'une grande exigence auprès de ses acteurs, elle a su se développer et trouver sa place.

Elle se différencie par sa réactivité et son organisation.

L'environnement et la sécurité sont deux points essentiels.

La communication interne et externe permet de promouvoir les valeurs de l'entreprise. Associée aux formations régulières, elle contribue fortement à une amélioration constante de la qualité des produits.

## Index

### Liste des Processus :

M1 : Piloter AMO

M2 : Maîtriser la qualité

R1 : Etablir et préserver les relations clients

R2 : Traiter les achats

R3 : Produire et livrer

### Liste des Procédures :

P01 : Maîtrise des documents et des enregistrements

P02 : Audits internes

P03 : Maîtrise du produit non conforme, actions correctives et préventives

P04 : Maîtrise des moyens de contrôle

E.R.P. : Enterprise Resource Planning (P.G.I.)

S.M.Q. : Système de Management de la Qualité

B.L. : Bon de Livraison

Q.C.D. : Qualité, Coût, Délais

A.R.C. : Accusé de Réception de Commande

C.A. : Chiffre d'Affaires

N.C. : Non-Conformité