

ISO 9001  
EN 9100



# Manuel de Management

Société AMO GOURDEL l'usinage numérique  
Mécanique générale de précision



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

Création :  
Oct. 2012

Mise à jour :  
Juillet 2022 Ind 16

## ➤ 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, Il est spécialisé dans le fraisage sur commandes numériques.

Il a exercé dans différents entreprises Vendéenne spécialisées dans l'outillage de presse, la machine spéciale, la fabrication de moules, la sous-traitance mécanique.

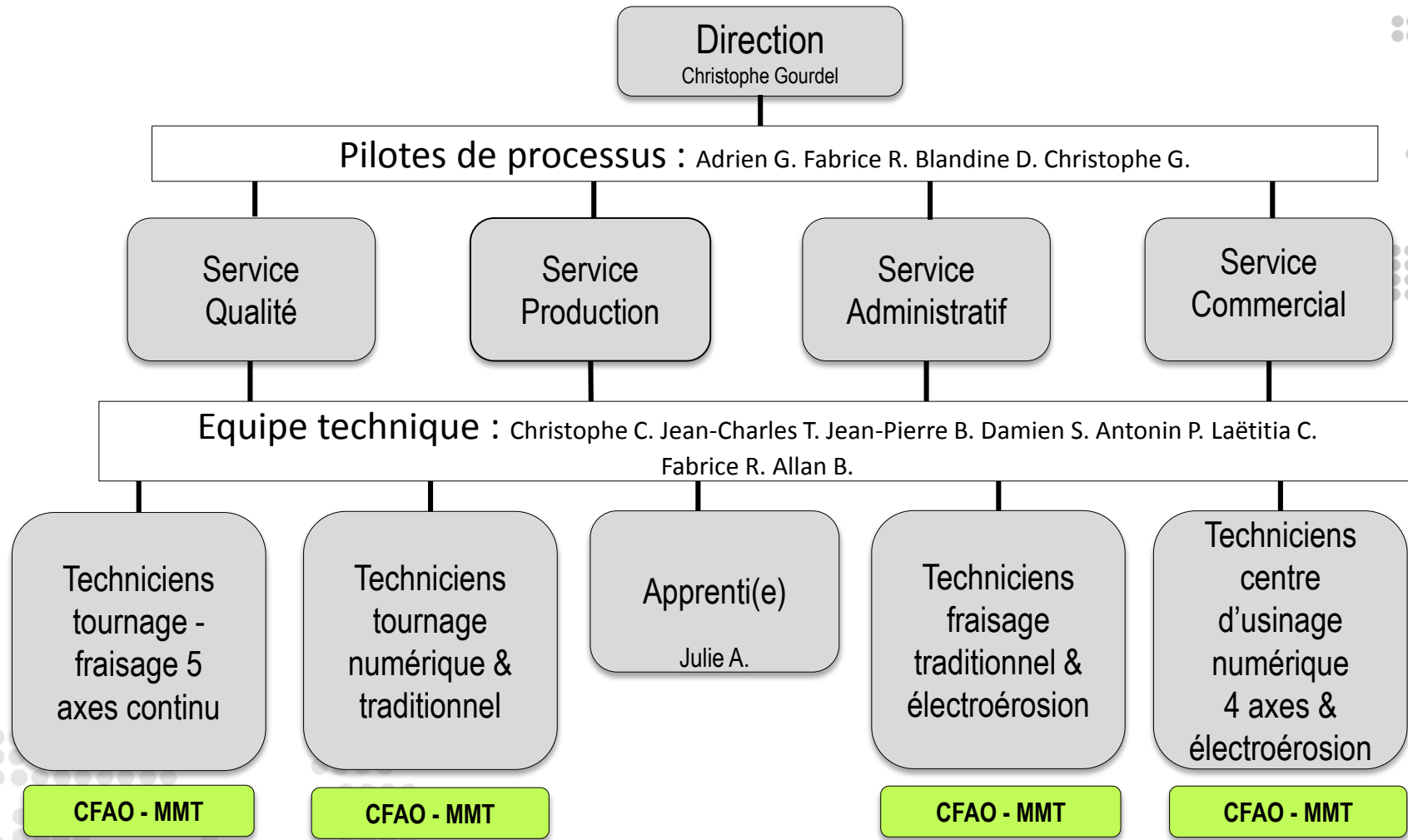
Après ce parcours très riche et varié, Christophe Gourdel reprend les études pendant 2 ans pour compléter ses connaissances par la gestion et l'organisation des entreprises. Diplômé de l'ESGOE (Enseignement Supérieur à la Gestion et Organisation des Entreprises), il fonde AMO GOURDEL.

Par la suite il a su s'entourer et former des collaborateurs compétents et professionnels. Depuis l'entreprise n'a cessé de progresser au fil des années et se démarque par sa performance.

## ➤ 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'élargir 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 à renouveler sa certification ISO 9001 en passant à la Version 2015.  
Depuis le début 2018, nous avons complété notre parc machine avec l'arrivée d'un centre d'usinage 5 axes. Désormais nous pouvons répondre quasiment à toutes les demandes clients.
- Les années 2020 :** Amélioration du SMQ avec l'obtention de la certification NF EN 9100 et ouverture sur le marché aéronautique, spatial et défense.  
Projet d'un bâtiment neuf avec investissement sur de nouvelles machines de production  
Achat d'un nouveau tour numérique dédié à la maintenance

## Organigramme



Se référer à la fiche de compétence FCRM à l'indice en vigueur.

## ➤ La lettre d'engagement

L'entreprise a vingt cinq ans, un quart de siècle d'existence. Vingt cinq 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.

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 exceller comme 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.

Adrien Gréau, notre Responsable Qualité assurera le suivi du Système Management Qualité et nous poursuivons tous ensemble l'aventure avec un nouveau challenge, le passage de la certification NF EN 9100 « version 2018 ».

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 pérennité de notre entreprise.

Christophe GOURDEL  
Février 2021

## ❖ 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 (M1, M2, R1, R2, R3). L'entreprise est conforme à la version 2018 de la certification EN 9100. C'est pourquoi son système de management de la qualité fait référence à la Norme ISO 9001 version 2015 et à la norme NF EN 9100 version 2018 en excluant le chapitre 8.3 « Conception et développement de produits et services » car nous utilisons exclusivement les données fournies par nos clients. Satisfaire le client, tout en respectant les exigences des parties intéressées, est pour l'entreprise un enjeu principal.

## ➤ Cartographie des processus :

Pilotage

Piloter AMO **M1**  
Pilote : Christophe Gourdel

Maîtriser la qualité  
**M2**  
Pilote : Adrien Gréau

Réalisation

Exigences  
Clients

Etablir et  
préservier les  
relations clients **R1**  
Pilote : Christophe Gourdel

Traiter les achats  
assurer la gestion  
administrative **R2**  
Pilotes : Blandine Durand

Produire et livrer **R3**  
Pilotes : Fabrice Rineau

Satisfaction  
Clients



# ➤ M1 Piloter AMO GOURDEL

Eléments extérieurs

## 0. Analyse du contexte

- SWOT
- Parties intéressées

- Bilan  
- Enquête **client** annuel

## 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**  
Coût Non Conformité  
C.A. , Résultat  
Marge

## ➤ **M2** Maîtriser la qualité

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

### 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 des Normes ISO 9001 et EN9100 (\*)
- Résultats **M1**

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

- Gestion des documents et des enregistrements **cf : P01**
- Maîtrise du produit non conforme, et plan d'action **cf : P03**
- Maîtrise des moyens de contrôle **cf : P04**
- Animer l'approche risque dans l'entreprise **cf: P05**
- Représentant de la direction sur le SMQ

- Plan d'action
- AMDEC process
- Satisfaire le **client**

(\*) Pour les affaires ASD, la conformité à la norme EN9100 appelle les procédures P06-P07-P08. Voir liste p.15

Indicateurs de performances

Non-conformité externe  
Résultats d'audits  
OTD-OQD ASD

# ➤ 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

## 1. Analyser la demande

- Faisabilité: technique, matière, délais

## 2. Construire un dossier technique

- Création de gamme
- Consultation extérieure

## 3. Etablir et communiquer le devis

## 4. Analyse de la réponse client

## 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)

## 6. Prendre en compte les modifications après ARC

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

Le Client connaît l'offre

Informations éventuelles  
au **client**

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

Devis envoyé au **client**

Taux de conversion **M2**

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

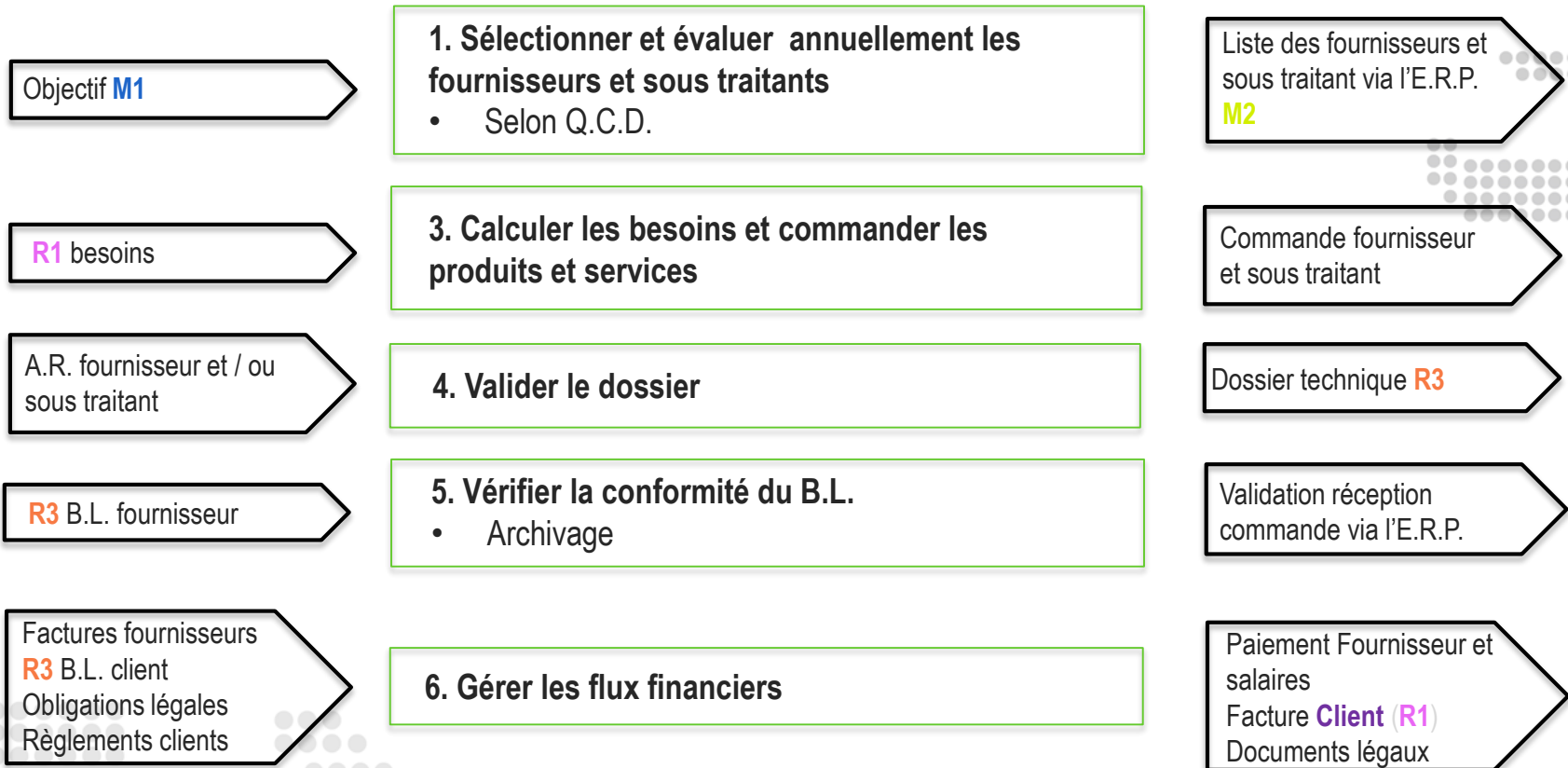
- Réponse au client  
- ARC envoyé au **client**

Indicateurs de performances

Satisfaction **Clients**

Taux de conversion des devis

## R2 Traiter les achats, assurer la gestion administrative



Indicateurs de performances

NC fournisseurs  
Délais fournisseurs

## ➤ 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



NON

Non conformité interne  
cf : P03 M2

OUI

### 3. Audit produit



NON

Visa et commentaire

OUI

### 3. Conditionnement et expédition

- Génération d'un B.L.

- Produit fini  
- B.L. R2

Indicateurs de performances

Non-conformité interne  
Taux de service  
Plan de charge

Produit fini

Auditeur M2

## Politique Qualité

L'entreprise AMO :

25 années d'expérience et de savoir-faire au service de nos clients.

25 années d'exigences et d'énergie pour satisfaire nos clients.

Un quart de siècle d'existence pour servir nos clients.

Nos hommes, nos connaissances, notre savoir-faire et savoir-être, toujours en quête d'amélioration continue. Nos moyens toujours dans un objectif de performance.

Nous nous engageons à respecter nos objectifs de Qualité et délais.

Notre environnement, notre sécurité, notre confort de travail, notre organisation et nos outils participent au quotidien à la recherche d'un meilleur service. Nous apprécions, nous respectons et considérons notre équipe.

Nous souhaitons partager et communiquer en interne comme en externe ces valeurs qui nous animent.

La qualité de nos prestations en découlent et notre image également.

## 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
- P05 : Gestion des risques opérationnel
- ASD { P06 : Sécurité du produit et prévention des pièces contrefaites
- P07 : Gestion de configuration
- P08 : Transfert d'activité

- 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
- A.S.D. : Aéronautique Spatiale Défense