

1	<u>ENGAGEMENT DE LA DIRECTION</u>	
2	<u>LE MANUEL QUALITE</u>	
2.1	<u>Structuration du manuel qualité</u>	4
2.2	<u>Objet du manuel</u>	4
2.3	<u>Domaine d'application du manuel qualité</u>	4
2.4	<u>Gestion du manuel qualité</u>	5
3	<u>PRESENTATION DE L'ENTREPRISE</u>	
3.1	<u>Vocation</u>	7
3.2	<u>Ressources</u>	8
3.3	<u>Clients</u>	8
3.4	<u>Organisation</u>	9
4	<u>MANAGEMENT DE LA QUALITE ET RESPONSABILITE DE LA DIRECTION</u>	
4.1	<u>Politique et objectifs qualite</u>	12
4.2	<u>Principes de management</u>	13
5	<u>IDENTIFICATION DES PROCESSUS</u>	
5.1	<u>Structure documentaire qualité</u>	15
5.2	<u>Responsabilités et autorités</u>	16
5.3	<u>Planification du management et communication interne</u>	16
6	<u>DESCRIPTION DES PROCESSUS</u>	
6.1	<u>Dispositions communes à tout nos processus</u>	17
6.2	<u>PROCESSUS DE REALISATION</u>	17
	6.2.1 Etablir une offre commerciale	17
	6.2.2 Traiter une commande	17
	6.2.3 Lancer un produit propre	18
	6.2.4 Concevoir et développer	18
	6.2.5 Réaliser un transfert d'activité	18
	6.2.6 Acheter	19
	6.2.7 Réceptionner Stocker	19
	6.2.8 Fabriquer, Maintenir et réparer	19
6.3	<u>PROCESSUS SUPPORT</u>	20
	6.3.1 Gérer les compétences du personnel	20
	6.3.2 Maitriser les documents et les données	20
	6.3.3 Gérer et entretenir les moyens	20
	6.3.4 Planifier et gérer la production	21
	6.3.5 Homologation et relations fournisseurs	21
	6.3.6 Gérer la sécurité des biens des personnes et des produits	21
6.4	<u>PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE</u>	22
	6.4.1 Piloter le système qualité	22
	6.4.2 Mesurer la satisfaction client	22
	6.4.3 Traiter les réclamations clients	22
	6.4.4 Piloter les actions correctives, préventives et d'améliorations	23
	6.4.5 Planifier et réaliser les audits internes	23
7	<u>TABLEAU DES LIENS NORMES ISO9001:2000 ET MANUEL QUALITE</u>	

1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La vocation de l'entreprise GET Electronique est de proposer et réaliser des prestations de qualité correspondantes aux besoins exprimés par ses clients.

L'entière satisfaction de nos clients, constitue pour notre société l'objectif fondamental de notre action.

L'implication de la direction et de son personnel dans la mise en place et l'amélioration continue de processus conformes aux exigences réglementaires et normatives est le principe de base de notre organisation.

Certifiée ISO9001:V2000 depuis mars 2003 GET Electronique souhaite, en complément de ses activités historiques, élargir son périmètre vers le domaine de l'avionique. Dans le cadre de cet élargissement, l'objectif 2009 est l'obtention de la certification EN9100.

Conscient des contraintes et des efforts qui s'imposeront à chacun d'entre nous, je m'engage personnellement à :

- Promouvoir cette action et mettre en place les moyens et les ressources nécessaires
- Veiller à l'application des règles et des procédures associées à cette démarche
- Promouvoir la sécurité des personnes et des biens conformément aux dispositions légales
- Communiquer au sein de GET Electronique l'importance à satisfaire les exigences réglementaires et normatives.

La satisfaction de nos clients et leur fidélité à nos services seront les gages de la réussite de notre système de management de la qualité et l'adéquation de nos prestations à leurs besoins.

Bernard Pellerin
Directeur Général

2 LE MANUEL QUALITE

2.1 Structuration du manuel qualité

Les rubriques engagement de la direction, objet, domaine d'application, gestion du manuel qualité et la présentation de l'entreprise introduisent le manuel qualité dans les chapitres 1,2 et 3.

L'identification des processus, les notions de management de la qualité et les aspects opérationnels complémentaires sont détaillés dans le chapitre 4.

Dans le but de faciliter la compréhension de son fonctionnement, la description du système qualité dans ce manuel, est principalement organisée processus par processus dans le chapitre 5.

Le chapitre 6 synthétise les liens entre cette structure et celle de la norme ISO9001:2000 afin de démontrer la conformité à ce référentiel.

2.2 Objet du manuel

Le manuel qualité est avant tout un outil de communication vers les personnes extérieures à l'entreprise. De libre accès, ce manuel a pour vocation de vous présenter la société Get Electronique en général et son système qualité en particulier.

Prendre connaissance de ce document, c'est bien sûr découvrir la politique et les objectifs qualité de notre entreprise ainsi que la mise en place du système de management. Mais c'est aussi commencer à percevoir sa culture et l'esprit de son fonctionnement.

Le manuel qualité a aussi un objectif pédagogique en direction du personnel: il constitue le cadre de référence de l'ensemble des procédures et instructions qualité utilisées au quotidien; il garantit ainsi la cohérence et la continuité des actions au service du client.

2.3 Domaine d'application du manuel qualité

Ce manuel s'applique à toutes les activités réalisées par Get Electronique pour l'ensemble de ses clients. Tous les processus relatifs à la qualité y sont traités.

Le présent manuel qualité et l'ensemble des dispositions qualité qu'il décrit, ont pour objectif d'être conformes à la norme internationale ISO 9001:2000.

2.4 Gestion du manuel qualité

Mise à disposition:

Le manuel qualité est accessible, toujours au dernier indice, par le biais de l'informatique.

Il est mis à disposition:

- sur le réseau Internet à l'adresse: <http://www.get-electronique.fr> pour les clients et les lecteurs externes
- sur le réseau intranet pour le personnel de Get Electronique.

Gestion:

Le fichier informatique contenant le Manuel qualité, est considéré comme l'**original**, il est géré par le responsable qualité, seule la dernière version à jour est accessible.

Un exemplaire papier, avec visa d'approbation, portant la mention «Diffusion maîtrisée» est détenu par le responsable qualité.

Pour des raisons pratiques, la copie papier du manuel qualité est autorisée, mais l'exemplaire papier doit porter la mention «Copie non maîtrisée».

3 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Get Electronique S.A.S
Société Anonyme au capital de 814 198 €
Création en 1993

Un site industriel localisé dans le sud-ouest de la France:

14 rue Henri-Regnault
ZAC de la Chartreuse
81100 Castres
France

Téléphone : 33 (0)5 63 72 82 00
Télécopie : 33 (0)5 63 72 82 01
Site web : <http://www.get-electronique.fr>



2 Agences décentralisées

Zone artisanale de Berret
398, avenue de l'Hermitage
30200 Bagnols sur Cèze

Téléphone : 33 (04) 66 89 57 10
Télécopie : 33 (04) 66 89 57 26
Site web : <http://www.get-electronique.fr>

13, Zone Artisanale
la maison Georges
50440 Beaumont Hague

Téléphone : 33 (02) 33 52 27 90
Télécopie : 33 (02) 33 52 24 87
Site web : <http://www.get-electronique.fr>

3.1 Vocation

Accompagner les constructeurs d'équipements électroniques dans la gestion de pérennisation des produits en leur proposant :

- Une structure industrielle d'accueil permettant de gérer des transferts de production de grande dimension.
- Une structure d'étude qui permet de gérer les dossiers techniques des produits transférés.
- Une capacité d'accompagnement vers les clients utilisateurs.

Accompagner les utilisateurs d'équipements électroniques dans la gestion de leurs matériels avec des atouts tels que :

- Un adossement constructeur qui permet de revendiquer une réelle compétence technique.
- Des moyens de test et de validation qui permettent de garantir les résultats des interventions.
- Une logistique réactive et adaptée.

Les **services** proposés aux clients peuvent prendre des aspects extrêmement variés:

- conception et industrialisation sur maquette ou cahier des charges
- reconception de produits anciens
- traitement des obsolescences de composants
- prise en pension de produits en fin de cycle de vie
- pilotage de flux de production et de réparation
- réparation rapide sur devis
- étude et réalisation de solution de tests
- conseil en CEM (Compatibilité Electro-Magnétique)
- vente de matériel d'occasion
- gestion de stock opérationnel
-

En termes de **produits** traités, la société intervient principalement sur des:

- automates programmables
- éléments des systèmes de contrôle commande
- variateurs de vitesses
- alimentations et onduleurs
- équipements de test Aéronautique

3.2 Ressources

Les ressources humaines constituent un groupe de professionnels expérimentés et de jeunes diplômés, dont le niveau de qualification élevé permet de s'adapter rapidement aux exigences des clients.

Pour faciliter l'adaptation et la réactivité, Get Electronique s'est fortement informatisée. Les activités de l'entreprise sont gérées par le progiciel de gestion intégrée SAP R/3.

Des moyens techniques tels que testeurs in situ et fonctionnels, enceinte climatique de burn-in, postes de programmation, bancs de test dédiés et autres appareils de mesures et d'essais sont mis en œuvre.

Le service ingénierie réalise les travaux de saisie de schéma, simulation numérique/analogique et placement/routage sur une CAO.

Le magasinage des composants, sous-ensembles et en-cours est assuré en stockeurs linéaires, rotatifs verticaux et en paletiers.

L'activité s'exerce dans des bâtiments de 2 000 m² sur castres et de 500 m² respectivement pour les sites de Bagnols et de Beaumont Hague, parfaitement accessibles aux moyens de transport classiques.

3.3 Clients

De par la diversité de son catalogue de prestations, Get Electronique travaille pour le compte d'un large éventail de sociétés clientes. Ces industriels exercent leurs activités dans des domaines très variés:

Fabrication d'équipements électroniques et électriques: SCHNEIDER AUTOMATION, SCHNEIDER ELECTRIC, AIRBUS, EADS T&S, THALES, EUROCOPTER, DCN, PRECIA MOLEN, NUM FRANCE, NUM SPA, ALSTOM TRANSPORT, CEAC .

Mécanique: RATIER FIGEAC, RENAULT AUTOMATION COMAU, AFMA ROBOTICS, ...

Bois et Papiers: SAINT-GIRONS INDUSTRIE, MATUSSIÈRE ET FOREST, ...

Textile: BAISSÉ, BERLAINE BERCOLOR, ETS PLO, ...

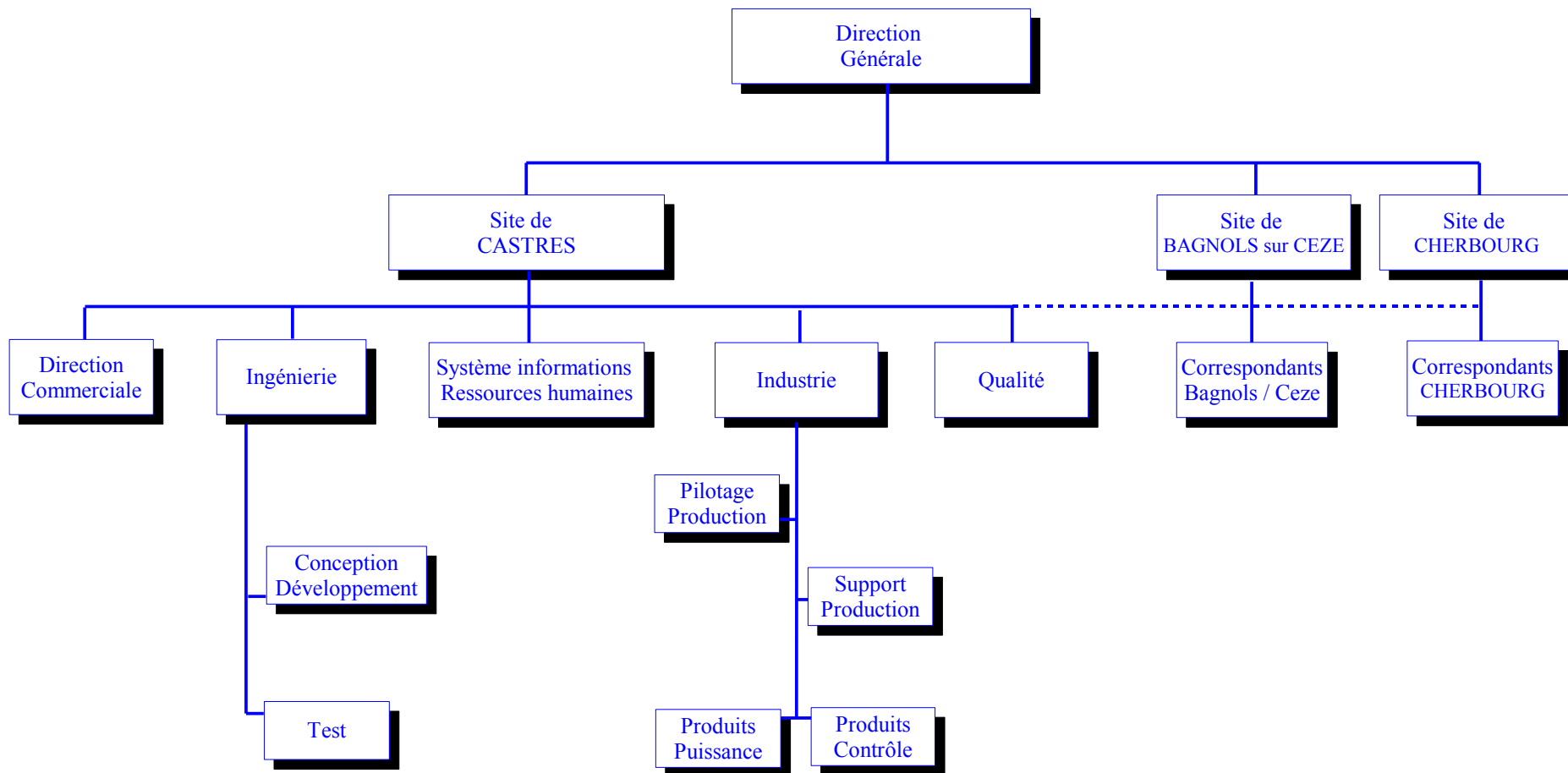
Pharmaceutique et Cosmétique: GROUPE PIERRE FABRE, ...

Fabrication de matériaux: HUGENOT FENAL, LAFARGE, IMERYS, ...

Machines spéciales: CALAS, THIBAUT, CEBE ESCANDE, BERNAT SAULIERE, ...

Électricité industrielle: WAROUDE, PAGANIN, SIREA, ...

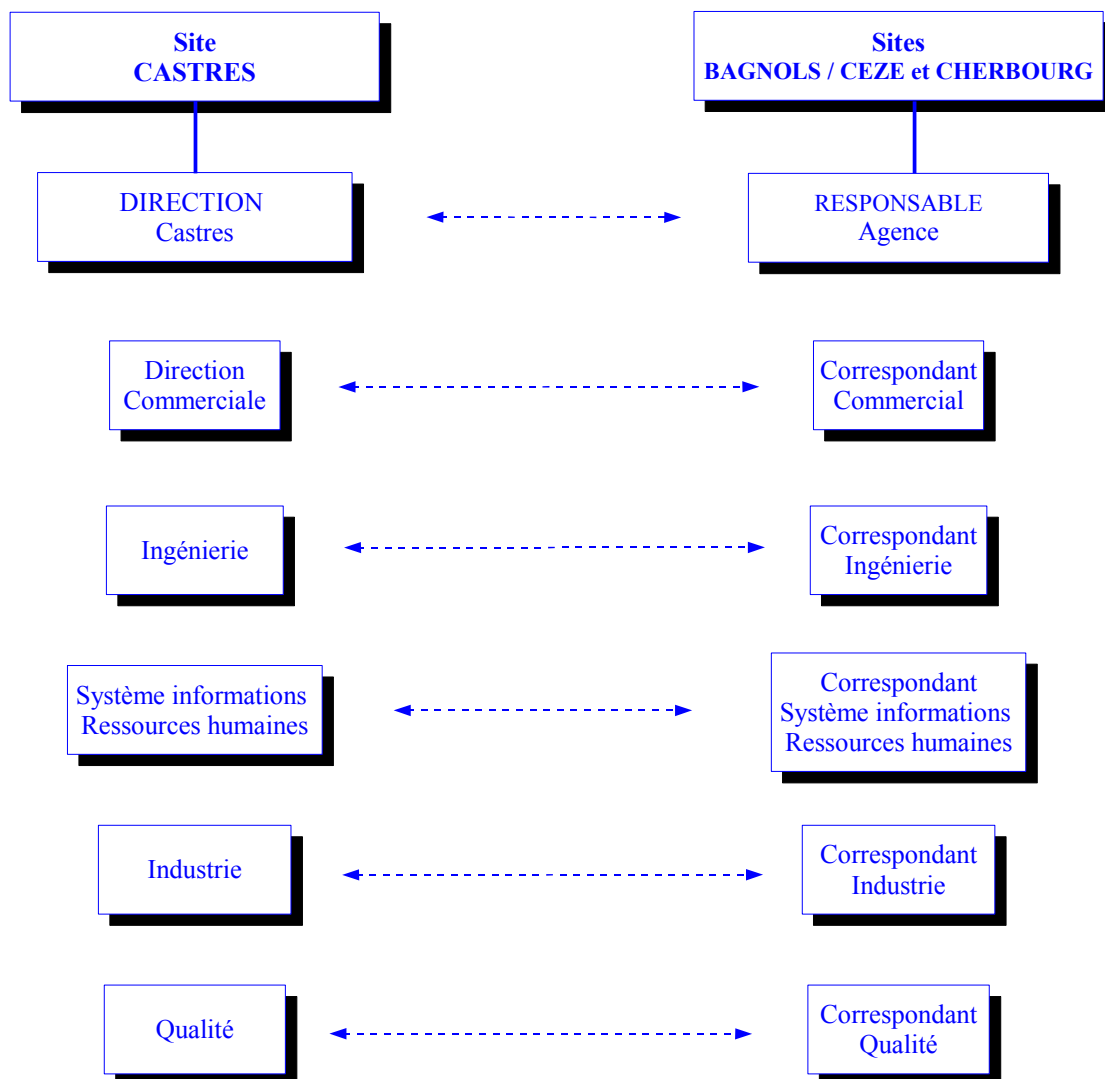
3.4 Organisation



Chaque fonction ou groupe sous la responsabilité d'une personne désignée trouve un correspondant dans chaque site

Deux NOTES D'ORGANISATION une pour le site de Bagnols et une pour celui de Cherbourg, précisent les interactions et les missions de chaque intervenants

CORRESPONDANTS SITES



Chaque fonction est chargée des principaux rôles suivants:

Direction générale

- Assurer, à partir de la stratégie définie par le Conseil d'Administration, la mise en place et l'organisation des ressources nécessaires aux opérations.
- Coordonner le déroulement des activités opérationnelles.
- Rendre compte au Conseil, de l'état de la société et des perspectives futures.

Direction commerciale

- Assurer la vente des produits et prestations aux clients.
- Représenter les clients dans les travaux en interne.

Groupe Ingénierie

- Etudier, industrialiser et développer les produits propres ou clients.
- Développer des solutions de remplacement.
- Assurer le support technique auprès des autres fonctions de l'entreprise, en particulier la Production et le Commercial.
- Etudier, développer des solutions de tests.

Groupe Système d'informations et Ressources Humaines

- Identifier, valider et satisfaire les besoins en moyens généraux, dont la sécurité.
- Identifier, valider et satisfaire les besoins informatiques et en système d'informations
- Administrer les ressources humaines.
- Administrer les ressources financières.
- Assurer l'interface avec l'Etat et avec les partenaires financiers.

Direction production

- Réaliser les prestations de services et les produits destinés aux clients.
- Concevoir et administrer les moyens liés à ces réalisations.
- Assurer l'interface avec les fournisseurs et partenaires de production.
- Réaliser les achats de production.

Qualité

- S'assurer de l'établissement, de la mise en oeuvre et de l'entretien des processus nécessaires au bon Système de management de la qualité.
- Former et assister les utilisateurs de ce système.
- Communiquer en interne et à l'extérieur sur le thème qualité

4 MANAGEMENT DE LA QUALITE ET RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

4.1 Politique et objectifs qualite

La politique qualité de Get Electronique peut s'expliquer en quelques points majeurs d'une importance fondamentale pour le bon fonctionnement de la société:

- Se doter d'un système qualité, c'est se doter d'un outil primordial dans la conquête des marchés et des clients, dans leur préservation et dans leur développement;

Un outil tout aussi important qu'une organisation commerciale, qu'un service technique, qu'une usine de production, qu'une administration.

Ceci est vrai de façon générale, mais est encore plus fort dans notre cas puisque Get Electronique a choisi de travailler, pour une bonne part, en prestation de services auprès de grands constructeurs d'équipements industriels; ceux-ci mettent sur le marché des produits assortis de fortes exigences de qualité et ont donc eux-mêmes mis en place une organisation qualité certifiée avec laquelle il est de notre devoir et de notre intérêt de coopérer.

L'objectif concret associé à ce point est l'établissement des référentiels se rapportant à nos modes de travail.

- La qualité c'est d'abord une affaire de personnes. De par son positionnement commercial, Get Electronique est avant tout une société de services, ce qui signifie qu'elle est essentiellement vendeuse de la compétence de ses salariés.

La politique qualité doit donc faire une place importante à la sensibilisation, à l'accompagnement, à la formation, à l'implication des personnels. La dimension qualité fait partie intégrante du sujet général de management des ressources humaines. La performance de l'entreprise passe par la performance et l'épanouissement des personnes. Aussi la motivation, l'initiative, l'autonomie, la délégation font partie de nos valeurs essentielles et sont des points à travailler et développer comme supports à la qualité des produits et services fournis.

Faire participer le personnel à l'établissement du système qualité a été notre principe et le restera pour son maintien.

- Le management de la qualité est une aventure humaine; cela veut dire que rien en la matière n'est jamais définitivement acquis mais aussi que le travail permanent est la meilleure façon de faire progresser les choses.

Nous devons maintenir le système qualité vivant et pour cela entretenir, évaluer, modifier, améliorer nos référentiels, nos méthodes et nos pratiques.

La responsabilité de cet effort sur le long terme est suffisamment importante pour être déléguée par la direction à une personne qui y consacrera une part importante de son temps: le Responsable Qualité.

Ses premiers objectifs, après la coordination de la mise en place du système qualité et de la rédaction des documents qualité, sont la poursuite de la sensibilisation pour l'implication du personnel et la mise en place des dispositions d'audit et d'amélioration de l'ensemble du système qualité.

4.2 Principes de management

Nous parlons ici des principes et façons de fonctionner qui caractérisent les activités de Get Electronique. Il est important de bien comprendre la volonté forte de mettre chaque membre du personnel dans les conditions optimales pour qu'il puisse accomplir sa tâche avec les meilleurs résultats possibles en termes de qualité, donc de performance et de productivité. Pour essayer d'atteindre ce résultat, les points suivants sont pratiqués:

- Un recrutement des nouveaux collaborateurs est fait en anticipant au maximum sur les besoins: cela laisse le temps à chacun de se repérer, d'apprendre à se connaître, à bien comprendre le dit et le non-dit qui font la culture de la société. De plus tout recrutement fait appel à l'avis de tous les responsables des différents secteurs pour minimiser les risques d'inadéquation entre les parties. Les critères d'embauche concernent tout autant les connaissances spécifiques au poste que l'ouverture d'esprit, le comportement, le sens de l'initiative ou le dynamisme.

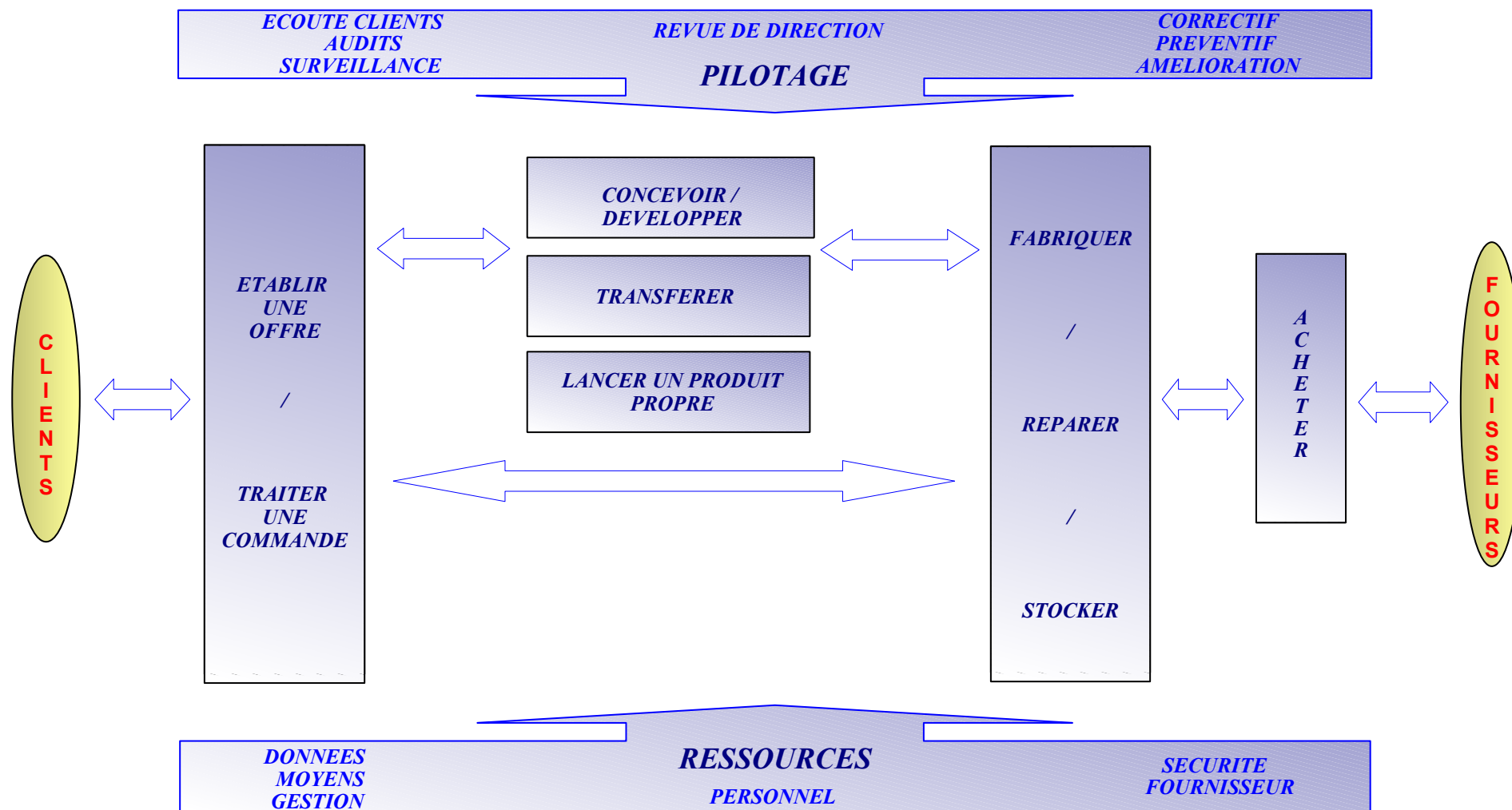
- Chaque personne travaille dans le cadre d'un groupe «métier», tel que décrit dans l'organigramme, pour partager ses spécificités avec des collègues et sous une responsabilité hiérarchique. Par contre le travail sur le flux d'activités pour les clients impose à chacun des relations avec l'ensemble des autres groupes au travers de réunions régulières, ou spécifiques à des affaires ou situations. Dans Get Electronique il y a un réel souci de préserver un équilibre entre ces deux modes de fonctionnement: nous recherchons l'alliance de la rigueur de l'organisation formelle à la souplesse et la réactivité d'un management centré sur le résultat.

- Get Electronique s'attache à cultiver la polyvalence de son personnel. Cela présente un intérêt pour les personnes par la diversité des tâches offerte et au-delà par des possibilités de progression vers des postes plus riches; l'intérêt est aussi réel pour l'entreprise pour s'adapter aux variations et aux diversités de charges; par ailleurs cela contribue à renforcer la pérennité des compétences.

- L'efficacité de chacun est fortement liée à sa connaissance et à sa compréhension de l'environnement de travail. C'est pourquoi une part importante du temps est consacrée à informer sur la société et sur les clients. Sur un plan pratique, des espaces de réunion et d'échange sont accessibles à tous; chaque personne dispose d'un téléphone et d'un PC supportant sa messagerie et son accès au réseau interne et à l'internet. L'ouverture d'esprit est ainsi facilitée.

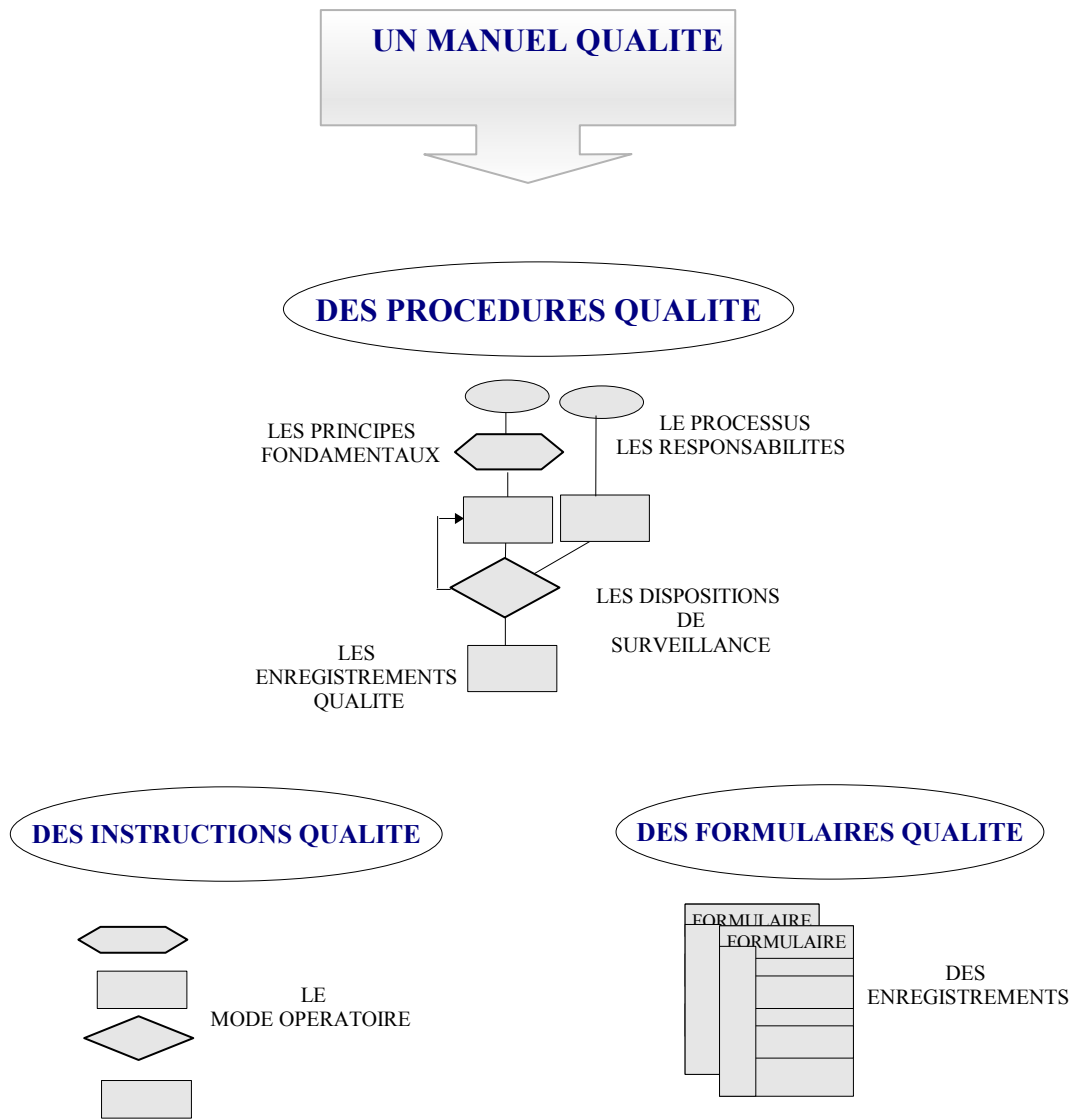
- L'attention portée au cadre de travail, la flexibilité des horaires, l'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise sont quelques autres points concourant à une bonne adhésion des personnes aux objectifs de la société.

5 IDENTIFICATION DES PROCESSUS



5.1 Structure documentaire qualité

Structure documentaire schématisée ci dessous.



La mise à disposition et l'accès aux documents à jour et approuvés sont assurés par le responsable qualité au travers du réseau entreprise.

5.2 Responsabilités et autorités

La direction gère et coordonne toutes les activités internes et externes à l'entreprise.

Elle définit la politique générale et les objectifs en matière de qualité dans le cadre des revues de direction et témoigne de sa volonté de faire appliquer cette politique notamment lors des comités qualité.

Le responsable qualité a en charge le système qualité et son évolution.

Totalement indépendant des autres activités, il est le garant de l'ensemble des dispositions qualité et dispose de ce fait de l'autorité nécessaire au bon déroulement de sa mission:

- S'assurer de la mise en place d'un système qualité conforme aux référentiels, aux exigences clients, à la politique qualité définie par la direction et le faire certifier
- S'assurer de la mise en oeuvre et de l'entretien en interne, du système qualité
- Promouvoir les principes d'amélioration permanente
- Communiquer et animer la qualité dans l'entreprise.

Une note d'organisation générale contient un organigramme nominatif et une instruction décrit les différentes missions et responsabilités des groupes de personnes.

Cette note, précise nominativement le responsable qualité désigné par la direction.

L'ensemble du personnel est responsable de la satisfaction de nos clients; dans ce but il doit :

- Appliquer les dispositions qualités
- Identifier et enregistrer toute réclamation clients, tout problème relatif aux produits et aux prestations offertes
- Identifier et enregistrer tout dysfonctionnement relatif aux processus et au système qualité
- Proposer des solutions pour traiter et éviter le renouvellement des défaillances rencontrées
- S'assurer de sa compétence et de sa qualification pour satisfaire aux exigences des activités confiées et identifier ses besoins en formation
- Coopérer aux audits qualité internes et externes

5.3 Planification du management et communication interne

La planification et la communication sont assurées au travers de points de rencontres systématiques où l'on anime et on pilote l'amélioration de la qualité. Les résultats des indicateurs qualité, les actions curatives, correctives, préventives et d'améliorations y sont largement traités.

Ces points de rencontres, cités ci après, réunissent tour à tour toutes les personnes de l'entreprise

- Les revues de direction
- Les Comités qualité
- Les réunions de groupes
- Les réunions multi-services
- Les réunions avec les clients

Cette organisation nous permet de déployer et mettre en pratique les objectifs qualités fixés en revue de direction et également d'assurer la communication à la fois "verticale et transversale" relative à la qualité.

6 DESCRIPTION DES PROCESSUS

6.1 Dispositions communes à tout nos processus

Chaque processus, décrit au travers d'une procédure, inclut les dispositions nécessaires à :

- Sa maîtrise par la description de son domaine d'application, de ses principes fondamentaux, de son déroulement par logigramme, des acteurs impliqués, des interactions avec les autres processus.
- La maîtrise des enregistrements qualité qui sont générés par le processus
- L'évaluation de son efficacité et les dispositions nécessaires à sa surveillance.

6.2 PROCESSUS DE REALISATION

Ce sont les processus "Opérationnels" de l'entreprise.

6.2.1 Etablir une offre commerciale

Ce processus conduit à établir l'offre commerciale qui est la réponse formelle de Get Electronique à la demande d'un Client. Il permet de comprendre les besoins et les exigences de ce dernier, d'en analyser la faisabilité et de lui proposer une prestation dans les meilleures conditions techniques et économiques pour les deux parties.

Le processus assure également que la prestation proposée est en cohérence avec la politique commerciale de l'entreprise.

L'offre commerciale est le résultat d'un travail réalisé par l'entité commerciale et par les futurs intervenants, ce qui garantit l'adéquation de l'offre.

6.2.2 Traiter une commande

L'acceptation d'une commande d'un client est subordonnée à la vérification des termes de la commande et de sa "faisabilité" par Get Electronique au moment de sa réception.

Ce processus a pour but, dès la réception d'une commande client, d'enregistrer celle ci afin de planifier son traitement, de réaliser les achats nécessaires, de libérer les ressources et d'honorer ainsi le contrat.

Selon ce processus, le client est informé de tout problème (approvisionnement, techniques,...) susceptible de modifier le traitement de sa commande.

6.2.3 Lancer un produit propre

Au travers d'un cheminement simple, ce processus assure le bien fondé du lancement d'un produit propre à Get Electronique.

Il permet d'exprimer au plus-tôt les éléments clés de succès et l'ensemble des exigences utiles et nécessaires à la prise de décision.

Il en résulte l'expression des exigences techniques, commerciales et organisationnelles, qui constituent les données d'entrées de la conception et du développement.

6.2.4 Concevoir et développer

Ce processus assure le bon déroulement d'une conception et de son développement.

Il repose sur la mise en place d'un Groupe de Développement Produit multi-services constitué des représentants opérationnels de l'ensemble des fonctions de l'entreprise impliquées dans le développement.

L'ingénierie simultanée ainsi mise en oeuvre, permet de concrétiser les objectifs du développement, en terme d'organisation, d'atteinte d'objectifs techniques, économiques, et de délai.

Ce processus est découpé en 3 phases et fait appel à une organisation en projet. Il assure le développement, en parallèle, d'un produit et de son process. Ces derniers interfèrent directement tout au long du projet, ils sont donc réalisés en même temps.

La mise en place d'outils support de type planification et check-list permet de garantir l'efficacité des phases et d'adapter le contenu des projets en fonction de la complexité de la conception et du développement.

Les données de sorties de ce processus sont structurées en un Référentiel Produit et Process.

6.2.5 Réaliser un transfert d'activité

Dans le cadre d'une externalisation de produits en fin de vie, selon des principes et des modalités définis avec le client, ce processus nous permet de réaliser le transfert de l'ensemble des référentiels produits-process et des moyens techniques, qui permettront à Get Electronique d'assurer la continuité des services, en général réparation et production.

Il permet de s'approprier les compétences afin d'assurer la bonne maîtrise de la prestation en substitution des capacités du client, de façon transparente pour le client final.

Il repose en particulier sur les principaux acteurs, représentatifs des différentes fonctions de l'entreprise intervenant directement dans le transfert, organisés en groupe de travail.

6.2.6 Acheter

Ce processus très fortement structuré par notre progiciel de gestion, assure la maîtrise des données de bases de chaque article en terme de prix, référence, délais d'approvisionnement, fournisseurs et fabricants conseillés.

Il permet de garantir le respect des contraintes d'achats, par rapport aux référentiels Clients ou Référentiels Get Electronique et aux conditions fournisseurs.

6.2.7 Réceptionner Stocker

Ce processus permet d'assurer la maîtrise des articles et produits que nous approvisionnons ou que nous recevons de nos clients.

Il garantit le maintien en état, dans le temps, des articles et des produits stockés, en incluant les contrôles de conformités nécessaires.

Ce processus fait appel à une instruction pour maîtriser les articles non-conformes pouvant apparaître dans son déroulement.

6.2.8 Fabriquer, Maintenir et réparer

Ces processus assurent la maîtrise des opérations liées aux Ordres de fabrication, par l'utilisation de données gérées via le progiciel de gestion et par un suivi régulier des délais.

Les opérations de fabrication sont réalisées conformément aux référentiels contenus dans les Dossier Produit Process et Dossiers clients.

Les opérations de réparation sont réalisées conformément aux référentiels clients, pour les clients constructeurs.

La maîtrise des flux de fabrication est assurée par l'identification des produits dans les flux.

Ce processus permet également de suivre la qualité des opérations par la mise en place d'un suivi spécifique sur chaque ordre de fabrication.

6.3 PROCESSUS SUPPORT

Ils apportent et entretiennent les ressources nécessaires aux processus de réalisation

6.3.1 Gérer les compétences du personnel

La reconnaissance des compétences de Get Electronique passe par celles de chacun de ses membres.

Ce processus permet donc de s'assurer que chacun est qualifié pour les tâches qui lui sont confiées et peut entretenir les compétences théoriques et pratiques nécessaires à chaque mission.

Un soin particulier est porté à la consolidation des compétences initiales lors du recrutement. Des formations sont proposées au travers d'un plan de formation dans le but d'optimiser l'adéquation du couple compétences / mission.

6.3.2 Maitriser les documents et les données

Ce processus, sur lequel est construit notre système d'information, est très fortement informatisé. Il repose sur un réseau entreprise, un progiciel de gestion, des bases de données, un système de codification unifié, des moyens de sauvegarde appropriés.

Ce processus permet de mettre à la disposition de chacun les informations à la fois techniques, commerciales et de gestion nécessaires à sa mission.

Il permet également de conserver les données produites et garantir la tenue à jour et la validité des informations accessibles.

Pour garantir une meilleure efficacité dans cette maîtrise, pour tous les documents qui existent sur support informatique, seul le fichier informatique fait foi.

Les documents papiers, qui ne peuvent être informatisés, sont conservés en graphithèque ou dans leur dossier respectif.

6.3.3 Gérer et entretenir les moyens

Ce processus assure la qualité des résultats des prestations par un entretien et une maintenance périodique de tous les équipements généraux et les moyens techniques utilisés.

La maîtrise du parc d'appareils et des opérations de maintenance est assurée par les enregistrements réalisés dans la base de données métrologie.

Un responsable est chargé de piloter ce processus pour toute l'entreprise et d'apporter, lorsque nécessaire, son expérience en matière de métrologie.

6.3.4 Planifier et gérer la production

Ce processus assure la maîtrise de la planification, de la préparation et de la gestion des ordres de fabrication.

Le calcul des besoins réalisé dans le progiciel de gestion permet de mettre à disposition, en lieu et temps, les ressources nécessaires à la réalisation de la production.

La disponibilité des informations liées à la production est garantie par le processus support de maîtrise des documents et des données des produits et des process.

6.3.5 Homologation et relations fournisseurs

Ce processus, s'inscrit dans une stratégie d'ouverture, de dialogue et de recherche de solution de progrès partagé. Les principes de coopération, de partenariat de travail dans la durée sont favorisés.

Le service achat, qui a la responsabilité de l'activité, s'entoure de fournisseurs, capables de satisfaire les besoins GET, selon les critères :

- Technique
- Motivation à travailler avec Get électronique
- Economique et commercial
- Organisation générale et qualité
- Proximité

La tenue à jour des informations concernant les fournisseurs et en particulier le triplet "Article, fabricant, fournisseur", est assurée par le progiciel de gestion.

6.3.6 Gérer la sécurité des biens des personnes et des produits

Prendre en compte la sécurité comme un critère de performance de l'entreprise et faire du management de la sécurité une responsabilité majeure de l'ensemble du personnel.

Ce processus s'inscrit dans le mode de management de la qualité.

Il permet de mettre à la disposition de chacun les informations et les règles à appliquer en terme de sécurité.

6.4 PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Ce sont les processus de veille, de surveillance et support d'amélioration . L'efficacité du système qualité est étroitement liée à leur fonctionnement, ce qui souligne leur importance.

6.4.1 Piloter le système qualité

Le comité de conduite de Get Electronique examine, 2 fois par an, le système qualité et ses résultats afin de s'assurer que sa politique qualité, ses processus, ses objectifs, ses choix d'organisation et ses moyens demeurent pertinents, adéquats et efficaces.

La revue de direction est l'instance décisionnelle qui permet d'engager les actions d'améliorations concernant le système qualité, et de là, l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise, y compris les ajustements de la politique et les évolutions d'objectifs qualité chiffrés et mesurables.

A l'issue de chaque revue de direction, un compte rendu est rédigé et communiqué au personnel.

6.4.2 Mesurer la satisfaction client

Le processus permet de dégager une synthèse objective des différentes sources d'information disponibles : questionnaire personnalisé, entretien téléphonique, entretien formel à l'intention de tous les clients.

A partir de ces données, ce processus nous permet :

- De décider d' actions correctrices immédiates.

- De remonter au niveau de la revue de Direction les principales attentes des clients, les points forts ou à améliorer des prestations proposées.

6.4.3 Traiter les réclamations clients

Notre souci essentiel par ce processus, est de bien comprendre la requête du client et de répondre efficacement à ses attentes

Les saisies des réclamations peuvent être réalisées, par toute personne de l'entreprise en contact avec le client, dans la base de données réclamations.

Le rôle du service commercial est prépondérant; par ce processus il rassure le client sur la capacité de Get Electronique à résoudre le problème posé et fait mener les actions correctives, préventives et d'améliorations nécessaires.

6.4.4 Piloter les actions correctives, préventives et d'améliorations

Ce processus permet à l'ensemble du personnel, aux groupes de travail, au comité qualité, au comité de direction, d'émettre et de mener à bien les actions correctives, préventives et d'améliorations.

Ces actions sont gérées sur un support unique, "la demande d'amélioration" accessible par tout le personnel dans la base de données mise à disposition.

Le traitement, le suivi de la mise en œuvre, la vérification de l'efficacité d'une action sont assurés par un coordinateur.

6.4.5 Planifier et réaliser les audits internes

Ce processus permet de réaliser un examen méthodique et indépendant du système Qualité afin de vérifier l'efficacité et la mise en œuvre effective des dispositions relatives à la Qualité.

Les audits internes réalisés au travers de ce processus portent sur l'ensemble, de la structure organisationnelle, des responsabilités, des documents, des processus et des moyens mis en œuvre.

Cette activité indépendante est planifiée et réalisée en concertation avec les personnes concernées (responsable d'activité, personnes auditées), elle permet de vérifier la totalité du système qualité selon les objectifs fixés en revue de direction.

7 TABLEAU DES LIENS NORMES ISO9001:2000 ET MANUEL QUALITE

Le matrice suivante est un outil permettant au lecteur de trouver aisément au sein de quel processus sont décrites les dispositions qui répondent aux exigences de l'ISO 9001:2000.

Exigences ISO9001:2000	Processus Get Electronique																					
	Etablir une offre	Traiter commande	Lancer produit propre	Réaliser un transfert de savoirs	Concevoir développer	Acheter	Réceptionner stocker	Fabriquer	Maintenir réparer	Maîtriser documents et données	Gérer entretenir les moyens	Planifier et gérer la production	Homologation relation fournisseurs	Sécurité	Mesurer satisfaction client	Traiter réclamation clients	Planifier et réaliser audits int.	Piloter les actions cor. Prev. am.	Piloter le système qualité	Gérer les compétences du personnel	Manuel Qualité	
4 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE																						
4.1 Exigences générales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
4.2 Exigence relatives à la documentation										x											x	
4.2.1 Généralités																						
4.2.2 Manuel qualité										x											x	
4.2.3 Maîtrise des documents										x											x	
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	
5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION																						
5.1 Engagement de la direction																				x	x	
5.2 Ecoute client																x				x	x	
5.3 Politique qualité																				x	x	
5.4.1 Objectifs qualité																				x	x	
5.4.2 Planification du système de management de la qualité																				x	x	
5.5.1 Responsabilité et autorité																					x	
5.5.2 Représentant de la direction																				x	x	
5.5.3 Communication interne														x						x	x	
5.6 Revue de direction généralités																				x	x	
5.6.2 Eléments d'entrée de la revue																				x		
5.6.3 Eléments de sortie de la revue																				x		
6 MANAGEMENT DES RESSOURCES																						
6.1 Mise à disposition des ressources											x										x	
6.2 Ressources humaines généralités																					x	
6.2.2 Compétences, sensibilisation et formation																					x	
6.3 Infrastructure											x				x						x	
6.4 Environnement de travail											x				x						x	
7 REALISATION DU PRODUIT																						
7.1 Planification de la réalisation du produit	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x									
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	x		x	x	x	x																
7.2.2 Revue des exigences relatives au produit	x	x	x	x	x	x																
7.2.3 Communication avec les clients	x	x		x	x							x										

Exigences ISO9001:2000	Processus Get Electronique																				
	Établir une offre	Traiter commande	Lancer produit propre	Réaliser un transfert d'activité	Concevoir/développer	Acheter	Réceptionner stocker	Fabriquer	Maintenir réparer	Maîtriser documents et données	Gérer entretenir les moyens	Planifier et gérer la production	Homologation relation fournisseurs	Sécurité	Mesurer satisfaction client	Traiter réclamation clients	Planifier et réaliser audits int.	Piloter les actions cor. Prev. am.	Piloter le système qualité	Gérer les compétences du personnel	Manuel Qualité
7.3.1 Planification de la conception et développement					x																
7.3.2 Eléments d'entrée de la conception et développement					x																
7.3.3 Eléments de sortie de la conception et développement					x																
7.3.4 Revue de la conception et du développement					x																
7.3.5 Vérification de la conception et du développement					x																
7.3.6 Validation de la conception et du développement					x																
7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement					x																
7.4.1 Processus d'achats									x					x							
7.4.2 Information relatives aux achats									x												
7.4.3 Vérification du produit acheté									x	x											
7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation de service					x	x				x	x										
7.5.2 Validation des processus production et préparation de service					x	x															
7.5.3 Identification et traçabilité					x					x	x	x									
7.5.4 Propriété du client										x											
7.5.5 Préservation du produit										x	x	x									
7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure																					
8 MESURES, ANALYSE et AMELIORATION																					
8.1 Généralités																					
8.2.1 Satisfaction du client															x	x	x	x	x		x
8.2.2 Audit interne																					
8.2.3 Surveillance et mesure des processus	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	
8.2.4 Surveillance et mesure du produit										x	x	x									
8.3 Maîtrise du produit non conforme										x	x	x									
8.4 Analyse des données																x				x	x
8.5.1 Amélioration continue																				x	x
8.5.2 Action correctives																				x	x
8.5.3 Action préventive																				x	x