



Processus : AMC

MANUEL QUALITE

IT. n° 05.3

Page 1 sur 11

Manuel de Management EN 9100 de la société GRANA

Table des matières

1. Présentation de l'entité.....	3
2. Historique.....	4
3. Domaine d'application.....	5
a. Généralités.....	5
b. Objet du manuel	5
c. Périmètre d'application	5
d. Références normatives	5
4. Contexte de l'entreprise	6
a. Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	6
b. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	6
c. Prise en compte des exigences des parties intéressées dans le domaine d'application	6
5. Système de management de la qualité	8
a. Tableau d'identification des processus :	8
b. Cartographie des processus	9
6. Leadership.....	9
a. Responsabilité et engagement de la direction relatifs au système de management de la qualité	9
b. Orientation client.....	10
c. Politique qualité.....	10
7. Moyens de production.....	10

1. Présentation de l'entité

Détail du site

La société nouvelle GRANA est composée de 2 Bâtiments

- ✚ Bâtiment 1 : 1913m² qui comprend : Direction, Bureaux, Tribofinition
- ✚ Bâtiment 2 : 1073m² qui comprend : Sablage, Grenailage Chaîne de traitement de surface, Stock, vestiaires

Communication, renseignements

Téléphone : 04 50 89 72 40
Fax : 04 50 89 00 96
Mail : contact@grana.fr
Site internet : <https://www.grana.fr/fr>

Données générales

Désignation : GRANA
Forme juridique : SAS
Capital social : 500 000€
N° entreprise : B419 343 298
N° SIRET : 419 343 298 00032
Lieu d'enregistrement : Bonneville
Code APE : 2561 Z

Effectif : 13

Contact

Direction : José GRANA
Responsable R H : Anna GRANA
Commerciale : Sandrine DURAND
Responsable Qualité : Roger PIPON
Responsable Qualité Produit : Sandrine DURAND
Responsable Achats : Laury LABALETTE
Resp. Production Tribofinition : Félic ALBO
Resp. Production Sablage-TS : Miguel DA SILVA
Responsable Logistique : Jésus ALBO
Comptabilité : Laury LABALETTE

Localisation

Z.A.E. de la Marinière
57, rue de la Marinière
74950 Scionzier



Métiers

- ❖ Tribofinition
- ❖ Brunissage
- ❖ Phosphatation
- ❖ Sablage
- ❖ Grenailage
- ❖ Passivation Inox
- ❖ Décapage

2. Historique

Créée le 1^{er} juillet 1998 dans le garage de la maison familiale par Mrs Grana José père et fils, la société Grana Tribofinition a su se développer d'année en année pour devenir aujourd'hui une entreprise implantée sur 2000 m² de bâtiment et 8000m² de terrain.

Dans un souci permanent de satisfaire ses clients et ses collaborateurs, la société Grana Tribofinition s'est donné les moyens d'obtenir la certification ISO 9001 suivi rapidement par EN 9100.

Le panel des traitements c'est aussi étoffé en fonction de la demande de ses partenaires et clients.

- 1998 : 25m² la Tribofinition et toutes ses possibilités. (ébavurage, polissage, brillantage, désoxydation, décalaminage, ...)
- 1999 : 180 m² le sablage vient s'ajouter à la Tribofinition pour augmenter les possibilités en terme d'ébavurage, décalaminage,...
- 2003 : 800m² le grenailage et tous ses avantages viennent en complément du sablage.

- 2008 : 2000 m² le traitement de surface fait son apparition sous la forme aujourd'hui de trois lignes de traitement, Phosphatation zinc et manganèse, brunissage sur acier et décapage plus passivation inox. Tous ses traitements sont proposés en vrac, ou à l'attache avec plusieurs possibilités de finition.
- 2013 : pour pallier aux exigences environnementales actuelles et à venir la société Grana Tribofinition a investi dans une nouvelle station de décontamination.
2014 : première participation au salon MISDEST PARIS avec l'aide de la CCI 74

3. Domaine d'application

a. Généralités

Le SMQ décrit les dispositions prises pour assurer la qualité et la conformité des produits, des services et des prestations fournis par GRANA concernant les activités suivantes :

« **Traitement de surface : tribofinition, sablage, phosphatation, brunissage, grenailage, passivation inox pour l'aéronautique** »

La fabrication et le contrôle de nos produits sont réalisés en conformité avec les contrats établis et correspondent aux exigences réglementaires et légales, aux exigences des clients, ainsi qu'à l'acceptation par la société GRANA de ces dernières.

b. Objet du manuel

Ce document est la référence qualité de société GRANA, il a pour objet de décrire les dispositions générales mises en place pour garantir la qualité des produits, et du maintien du système qualité, dans le but de satisfaire les besoins du client.

c. Périmètre d'application

Les points suivants présentent les exclusions de la norme **EN 9100 version 2018** :

- **Exclusion du chapitre 8.3** « Conception et développement » *n'est pas pris en compte car la conception et le développement sont directement sous la responsabilité des clients. Nous travaillons uniquement à partir de plans de fabrication.*

d. Références normatives

- ISO 9000 : 2015 Systèmes de management de la qualité Principes essentiels et vocabulaire.
- ISO 9001 : 2015 Systèmes de management de la qualité Exigences.
- EN 9100 : 2018 Systèmes de Management de la qualité - Exigences pour les Organismes de l'aéronautique, l'espace et la Défense.

4. Contexte de l'entreprise

a. Compréhension de l'organisme et de son contexte

Le contexte de la société et les enjeux internes et externes sont renseignés dans l'information documentée Analyse SWOT. Cette information est revue 1 fois par an, ou plus en cas de changement de stratégie de la société ou de son contexte.

Voir IMP. 01.8

b. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Les parties intéressées sont renseignés dans l'information documentée. Leur pertinence est cotée de 1 à 3, influence de la moins à la plus importante pour la société GRANA

Parties intéressées	Exigences en matière de qualité	Processus concerné
Clients avec spécification	Qualité produit délais	Relation Client : revue de faisabilité et risques, revue de contrat.
Clients AO	Qualité choix des propositions techniques Délais de réponse au dossier	
	Personnel compétents pour les procédés spéciaux	Ressources humaine voir matrice des habilitations.
	Exigences réglementaires	Direction : fournir les Déclarations sociales, fiscales à jour...
Fournisseurs revêtement	Libellé des commandes par rapport à un produit spécifique et certificats de conformité. Etre payés	Achats : revue des demandes d'achats passent en cde d'achats sur GPAO avec délai.
Fournisseurs produits chimique		
Sous traitants TS	Exigences bien libellées en termes de qualité et délai Etre payés	
DREAL, DGAC/OSAC ou Organisme de vérification d'état	Dossiers, cahier des charges et des exigences au niveau l'environnement, l'aménagement, sécurité et du développement durables ou réglementaire	Amélioration continue : dossiers, de contrôle ou d'étude
Salariés	Avoir une valorisation de son emploi au travail : - Reconnaissance dans sa compétence - Reconnaissance dans sa rémunération. - Evolution dans un environnement sécurisé	Ressources humaines : évaluation du personnel et formation. Amélioration continue : audit de poste

c. Prise en compte des exigences des partie intéressées dans le domaine d'application

Parties intéressées	Besoins / Attentes / Exigences	Réalisation / Actions / Mise en place	COMMUNICATION
Collaborateurs	Conditions de travail adaptées	Sécurité du travail Règlement intérieur	Formation interne
		Conventions collectives	Accès bureau direction
		Règlement intérieur	Affichage général
	Exigences sécurité, santé	EPI	Donner à chaque collaborateurs à son arrivé et changé quand ils sont usés
		Suivi des compétences	Affichage et audit de poste
	Respect des normes, mode opératoire, instruction du SMQ	Veille réglementaire et documentaire	Affichage et audit de poste
	Acquisition de compétences (formation, sensibilisation,...)	Planning de formation	fait en revue de direction
		Evaluation de la formation	à chaque fin de formation et analysé en revue de direction
		Diplômes, certificats de formation	Preuve pour dossier personnel
	Conditions de travail (locaux, matériel,...)	Surveillance avec planning de suivi des infrastructures, équipements et équipement soumis à des réglementations	Infrastructures et équipements 1 fois par an Maintenance 1er niveau
	Non-discrimination (genre, Age, origine,...)	Ajout dans l'entretien annuel	Entretien annuel
Avantage sociaux (mutuelle, mission,...)	Entretien d'embauche	Embauche	
Moyens collectifs de protection de l'environnement (tri, consigne,...)	Recyclage des déchets	Affichage Identification des déchets (poubelle, cuve,...)	
Clients	Exigence qualité	SMQ EN 9100	Fiche de travail Rapport de contrôle
	Ecoute des besoins clients	Enquête satisfaction client	1 fois par an et analysé en revue de direction
	Développement de nouveau procédé	Plan stratégique annuelle	1 fois par an et réalisé en revue de direction
	Réalisation de produit (Délai, prix, qualité)	Indicateurs	1 fois tous les mois et en revue de direction
Fournisseurs	Compétences et qualité de service	Indicateur évaluation et questionnaire sélection de nouveau fournisseur	1 fois par an et à la création
	Commande avec toutes les informations nécessaire à la bonne réalisation de la prestation	Validation commande par la direction	Chaque commande
	Capacité à conseiller dans le technique et environnemental (REACH)	Lettre d'engagement	signature et archivage système (obligation pour travailler avec)

		Veille sur la base REACH	1 fois par an Analyse de la liste des produits internes avec la base REACH
Sous-traitants	Compétences et qualité des prestations	Indicateur évaluation et questionnaire sélection de nouveau sous-traitant	1 fois par an et à la création
	Commande avec toutes les informations nécessaire à la bonne réalisation de la prestation	Validation commande par la direction	Chaque commande
	Capacité à conseiller dans le technique et environnemental (REACH)	Lettre d'engagement	signature et archivage système (obligation pour travailler avec)
Veille sur la base REACH		1 fois par an Analyse de la liste des produits internes avec la base REACH	
Banque	Besoin de financement	Plan stratégique annuelle	1 fois par an et réalisé en revue de direction
	Capacité de remboursement	Trésorerie	Chaque jour
	Trésorerie	Surveillance des chiffres par la direction	Chaque jour
Environnement	Respect des réglementations et bonnes pratiques	Surveillance réglementations	Suivant contrôle des organismes
Organisme financeur	Bon usage des financements	Planning de formation	Planning annuel
	retour sur les formations	Evaluation de la formation a chaud et a froid	Chaque formation
Les Impôts	Solvable	Suivi par un comptable	Toute l'année

5. Système de management de la qualité

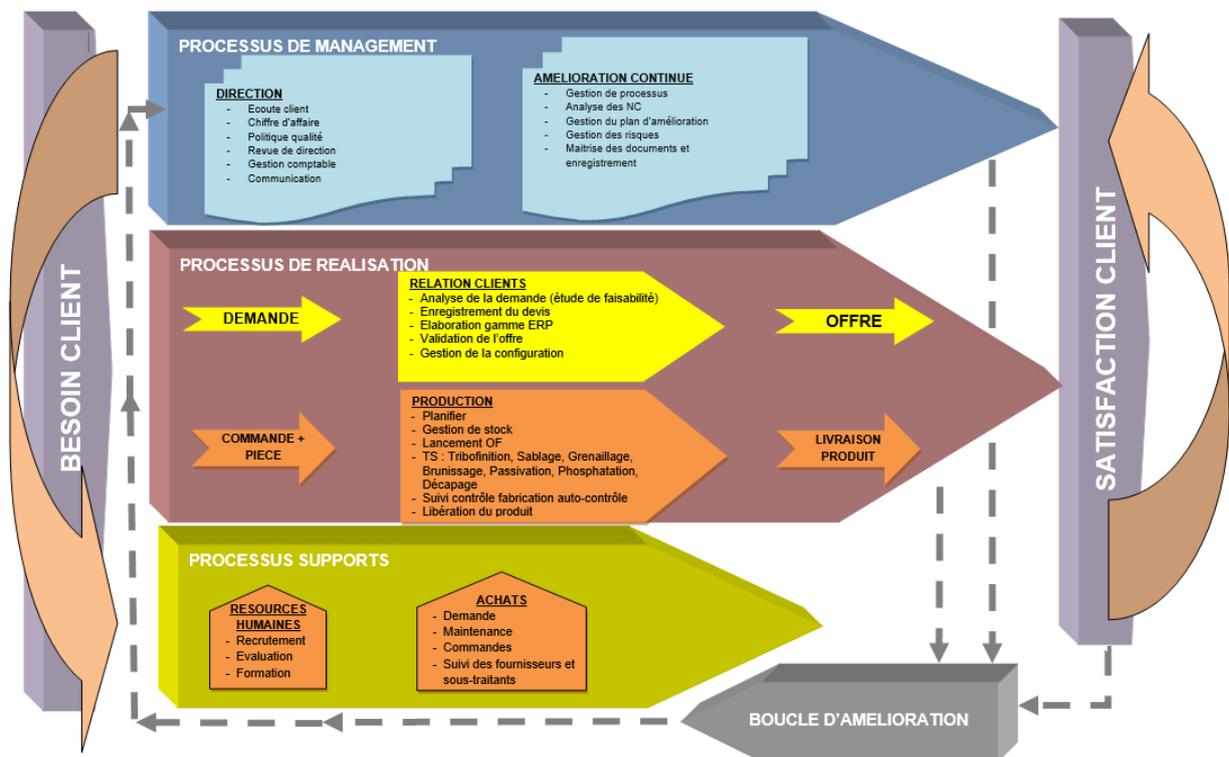
a. Tableau d'identification des processus :

Processus	Finalité	Famille	Référence Fiche processus
Management de l'entreprise	Fixer les orientations majeures de l'entreprise en termes de stratégie, de politiques, d'objectifs et de management de ressources humaines. Assurer la conformité des dispositions réglementaires des infrastructures et des équipements de l'entreprise.	Management	IT. 01
Ressources Humaines	S'assurer de l'adéquation des ressources humaines en termes de recrutement et compétences par rapport à la stratégie définie par la Direction.	Support	IT.02
Relation Client	Effectuer une offre au client, rédiger une gamme prototype. Enregistrer une commande client et éditer un ordre de fabrication/Gamme	Réalisation	IT.03
Fabrication	Maîtriser la fabrication du produit tout en gérant les équipements	Réalisation	IT.04
Amélioration Continue	Gestion du système documentaire du SMQ, la gestion des risques et de l'amélioration continue	Management	IT.05

Achats	Assurer les Achats au meilleur coût afin d'assurer des productions et un environnement de travail répondant aux exigences des parties intéressées	Support	IT.06
--------	---	---------	-------

b. Cartographie des processus

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



6. Leadership

a. Responsabilité et engagement de la direction relative au système de management de la qualité

Le Leadership s'exprime auprès de l'ensemble du personnel à travers l'organigramme (qui a autorité sur qui) et la politique qualité de la Direction définissant également les axes de la politique de management Qualité à courts termes. Cette lettre est révisée 1 fois tous les 2 ans et modifiée le cas échéant selon l'évolution de la stratégie de la société ou de son contexte.

	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	IT. n° 05.3
Processus : AMC		Page 10 sur 11

b. Orientation client

La société GRANA prend en compte les besoins et attentes des Clients à travers les éléments figurant au tableau ci-dessous.

Nature du besoin Client	Nature du besoin Client
Information relative à nos prestations	Site Internet – Plaquettes – Salons - Contact Client Accueil téléphonique ou physique des clients
Conformité du produit livré et documentation relative au produit	Les contrôles nécessaires effectués afin d’assurer la conformité du produit livré. Remise d’un rapport de contrôle ou déclaration de conformité complet lorsque cela est une exigence du client.
Connaître notre organisation	Certification ISO 9001 et EN 9100– Organigramme – Manuel Qualité
Satisfaction	Analyse des réclamations clients, des notations clients, des retours par le canal commercial (Visites, contacts téléphoniques...).

c. Politique qualité

Politique de qualité et engagement de la direction

Notre réussite collective est autant liée aux respects de nos engagements qu’au maintien de la confiance de nos clients. Une progression de notre activité et ce malgré les différentes crises traversées en est la plus belle récompense. L’entreprise continue années après années à diversifier son portefeuille clients tout en ayant gardé la plupart des anciens.

Conscient de notre responsabilité aussi bien envers nos clients que nos salariés, la politique qualité de l’entreprise reste articulée autour des points principaux suivants :

- La satisfaction de nos clients, par la fourniture de produits respectant la conformité attendue ainsi que les respects des délais annoncés restent primordiales. Notre satisfaction reste liée à la satisfaction de nos clients.
- L’amélioration continue de nos performances, aussi bien de la qualité et de la conformité des produits fournis mais également de l’optimisation des cycles de production et l’amélioration de notre organisation afin de permettre le maintien d’une rentabilité de l’entreprise permettant de récompenser nos salariés grâce au plan d’intéressement mis en place.
- L’interprétation bénéfique systématique de toute observation client ou fournisseur, qu’elle soit positive ou négative afin de privilégier l’encouragement à la critique.
- Le maintien de formations internes ou externes régulières afin d’adapter en permanence le profil du salarié à son poste et aux différentes attentes.



MANUEL QUALITE

IT. n° 05.3

Processus : AMC

Page 11 sur 11

- La sensibilisation de chacun et chacune aux risques et la sécurité au travail. La protection et la santé au travail reste pour la direction un point important.
- Le respect de notre charte éthique et de notre règlement intérieur.

La stratégie de la société GRANA est de pérenniser son savoir-faire, de rester compétitif et d'être reconnu comme un acteur industriel majeur dans le traitement des pièces techniques.

Engagement de la direction :

Nous nous engageons sans réserve dans l'amélioration de notre Système de Management pour déployer notre politique.

Nous nous engageons à mettre à disposition les ressources nécessaires et confions à notre Responsable Qualité l'application et le déploiement du Système dans nos ateliers.

Nous soutiendrons l'ensemble de notre personnel pour sa contribution et son investissement à l'atteinte de nos engagements.

José GRANA

7. Moyens de production

Voir plaquette commerciale

Version/Indice	Date	Nature de Modification
A	07/09/2020	Création
B	29/08/2022	Nouveau SMQ
C	15/09/2022	Nouvelle politique qualité et Analyse SWOT

Nom	Fonction	Date	Visa
Rédacteur et Vérificateur : Roger PIPON	RQ	15/09/2022	RP
Approbateur : José GRANA	Gérant	15/09/2022	JG