



# Manuel Qualité

Version 3 du 16 mai 2018

\_\_\_\_\_ Approbation

La Direction

Mr Gilles COURTEILLE

Visa :

Le Responsable Qualité

Marc SAGOT

Visa :

# SOMMAIRE

## DU MANUEL QUALITE

### **1 – Généralité**

1.1 Objet et gestion du manuel .....	Page .....
1.2 Domaine d'application .....	Page .....

### **2 - Présentation de la société**

2.1 Présentation ENTREPRISE.....	Page .....
2.2 L'activité et les produits ou services.....	Page .....

### **3 - Management du système qualité**

3.1 Gestion et Maîtrise des documents et des enregistrements .....	Page .....
3.2 Cartographie des processus .....	Page .....
3.3 Processus de Management.....	Page .....
3.4 Processus de Réalisation.....	Page .....
3.5 Processus support.....	Page .....
3.6 Interconnexion des processus .....	Page .....

### **4 – Responsabilité de la direction**

4.1 Engagement et politique de la direction .....	Page .....
4.2 Ecoute Client .....	Page .....
4.3 Planification du Système Qualité .....	Page .....
4.4 Responsabilité et autorité .....	Page .....

### **5 – Références des principales procédures du SMQ**

5.1 Satisfaction du client .....	Page .....
----------------------------------	------------

# Chapitre 1 – Généralités

## 1) Objet et gestion du manuel

Le manuel Qualité présente l'organisation et l'activité de SAFREC filiale de la holding APS ainsi que les processus mis en œuvre pour garantir le niveau de qualité requis et la satisfaction des clients pour l'ensemble de ses prestations. Ceci en conformité avec la norme ISO 9001 version 2015 ainsi que dans le respect de la sécurité.

La gestion de ce manuel est placée sous la responsabilité du Responsable Qualité. Il est validé par Monsieur COURTEILLE. Sa diffusion est contrôlée :

- en interne, le Manuel Qualité est mis à disposition au Secrétariat,
- en externe, le Manuel Qualité est délivré sur demande et après validation de la Direction et/ou du Responsable Qualité.

## 2) Domaine d'application

Ce manuel couvre l'ensemble des activités de SAFREC sur le site de d'Alençon (61000), 134-136 Avenue Rhin et Danube.

Le périmètre d'application comprend :

- La fabrication d'outils coupants sur mesure et hors standards
- L'affûtage de tout outil coupant

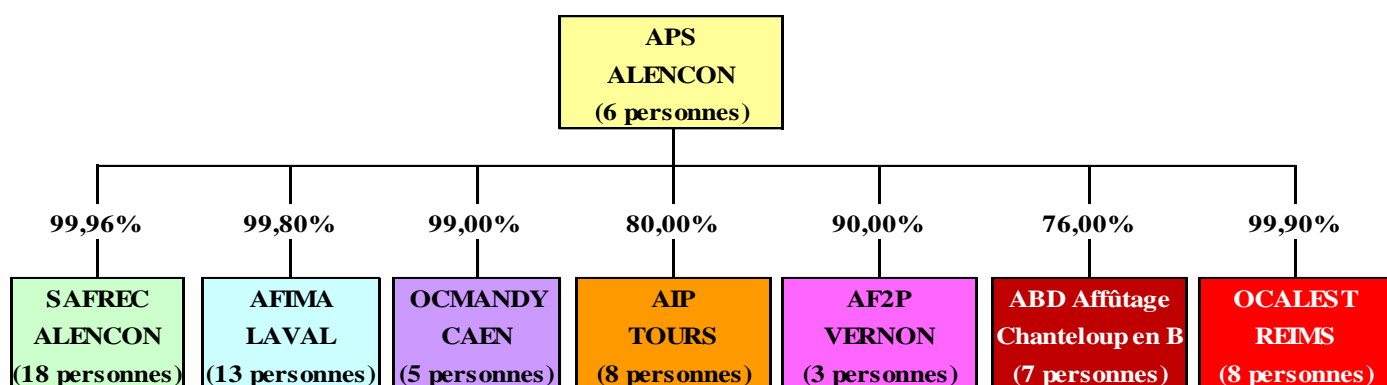
Exclusion : Chapitre 7.3 Conception Développement. L'activité de SAFREC pour l'affûtage et la fabrication des outils coupants ne comporte que de façon anecdotique la réalisation de nouveaux outils à partir de plans remis par le client.

## Chapitre 2 - Présentation de l'entreprise

La société SAFREC appartient au Groupe APS structuré de la façon suivante :

- APS – holding – 61000 Alençon
- SAFREC – 61000 Alençon
- AFIMA – 53960 Bonchamps les laval
- AIP – 37270 Montlouis sur Loire
- OCMANDY 14 – 14650 Carpiquet
- Af2p – 27000 Douains
- ABD – 77600 Chanteloup en Brie
- OCALEST – 51000 Reims

L'organigramme du groupe est le suivant :



Le nombre de sites, la complexité des échanges et la multiplicité des contraintes nous a conduit à déterminer des procédures homogénéisées pour toutes les sociétés du groupe.

Ces méthodes ont été établies essentiellement sur les domaines suivants :

- Organisation générale
- Politique des achats
- Politiques des ventes
- Gestion et comptabilité.

L'organisation a été pensée de façon à conserver, voir à développer, nos atouts tant sur le plan de la réactivité que sur celui du service et des coûts. La demande générale de tous les collaborateurs du groupe est de conserver notre « mentalité PME » en gardant une certaine autonomie et une liberté dans les choix des partenaires (fournisseurs, clients...) et dans les choix stratégiques de développement.

C'est pour cette principale raison que chaque société du groupe a sa propre « personnalité », mais il a été primordial malgré tout d'organiser cette somme d'entité pour en faire un groupe cohérent et réfléchi. Les procédures ont donc été écrites afin d'assurer la transmission du savoir et de fixer les postulats de base sans oublier, bien évidemment, de les faire évoluer en permanence.

RAISON SOCIALE : SAFREC

STATUT JURIDIQUE : Société à responsabilité limitée

SIEGE SOCIAL : 134-136, avenue Rhin et Danube - 61000 ALENCON

Tél. : 02 33 29 64 97 - Fax. 02 33 29 57 65

Mail : [affutage.safrec@wanadoo.fr](mailto:affutage.safrec@wanadoo.fr)

Site : [www.crea-tools.com](http://www.crea-tools.com)

## ACTIVITE : Fabrication, Affûtage

### Historique :

1979 : Création de la société qui s'installe dans un atelier de 100m2 en location

1982 : Acquisition d'un atelier de 300 m2,

1982 : L'effectif atteint 10 personnes

1995 : Agrandissement du local de 300 à 500 m2

1996 : Acquisition de la première affûteuse à commande numérique

1996 : Acquisition de la seconde commande numérique

2001 : Départ du fondateur et changement de direction

2004 : Acquisition de la première affûteuse de fraises scies avec chargeur

2005 : Le chiffre d'affaire franchit la barre du million d'Euros

2012 : Acquisition d'une société concurrente située au Mans qui sera incorporée en 2014

2014 : Le chiffre d'affaire franchit la barre des deux millions d'Euros

2016 : Refonte totale du site internet

2018 : Changement de logo

### 2.1) L'activité :

L'activité de la société SAFREC se scinde en deux :

- Fabrication des outils coupants standards et spéciaux en carbure monobloc, carbure brasé et HSS.
- Affûtage des tous types d'outils coupants pour toutes les industries (Aéronautique, Automobile, Mécanique, Industrie du bois, Agro-alimentaire, Imprimerie, Papeterie...).

## 2.2) Les produits et services

La société SAFREC :

- Fabrique essentiellement des fraises, forets, forets étagés et alésoirs standards et spéciaux sur plan.
- Affûte tous les types d'outils coupants pour tous les types d'industries : fraises, forets, alésoirs, foret étagés, fraises scies, circulaires carbures, couteaux circulaires, manchons de coupe, lame massicot, couteaux de broyeurs, fer de dégauchisseuse, scies à bois, couteaux de découpe... Cette liste n'étant pas exhaustive.
- Assure, elle-même, le ramassage et la livraison hebdomadaire des outils à ses clients pour une meilleure réactivité.



### **Fabrication à l'unité, en petites, moyennes et grandes séries**

Pour usinage toutes matières : plastique, alu, acier, titane, inconel, tantale, composite, mousse...

Carbure, carbure brasé, HSS

Délai flash **24/48h** Pour toute fabrication d'un ou deux outils carbure monobloc et HSS

#### **Outils de fraisage**

Fraises de profilage, fraises en séries, fraises à pente, fraises composites, fraises lime, fraise Up Down, fraise en T...



#### **Fraises scies carbure, HSS et couteaux circulaires**

Fraises scies à dentures droites, chanfreinés, rayonnés...



#### **Outils à carbure brasé**

Fraises en T, fraises 3 tailles, fraises profilées, fraises étagées, forets étagés...



#### **Forets, forets étagés et alésoirs**

Forets étagés à 2, 3, 4 étages, forets alésoirs, alésoirs et alésoirs étagés, forets avec ou sans arrosage...



#### **Outils divers**

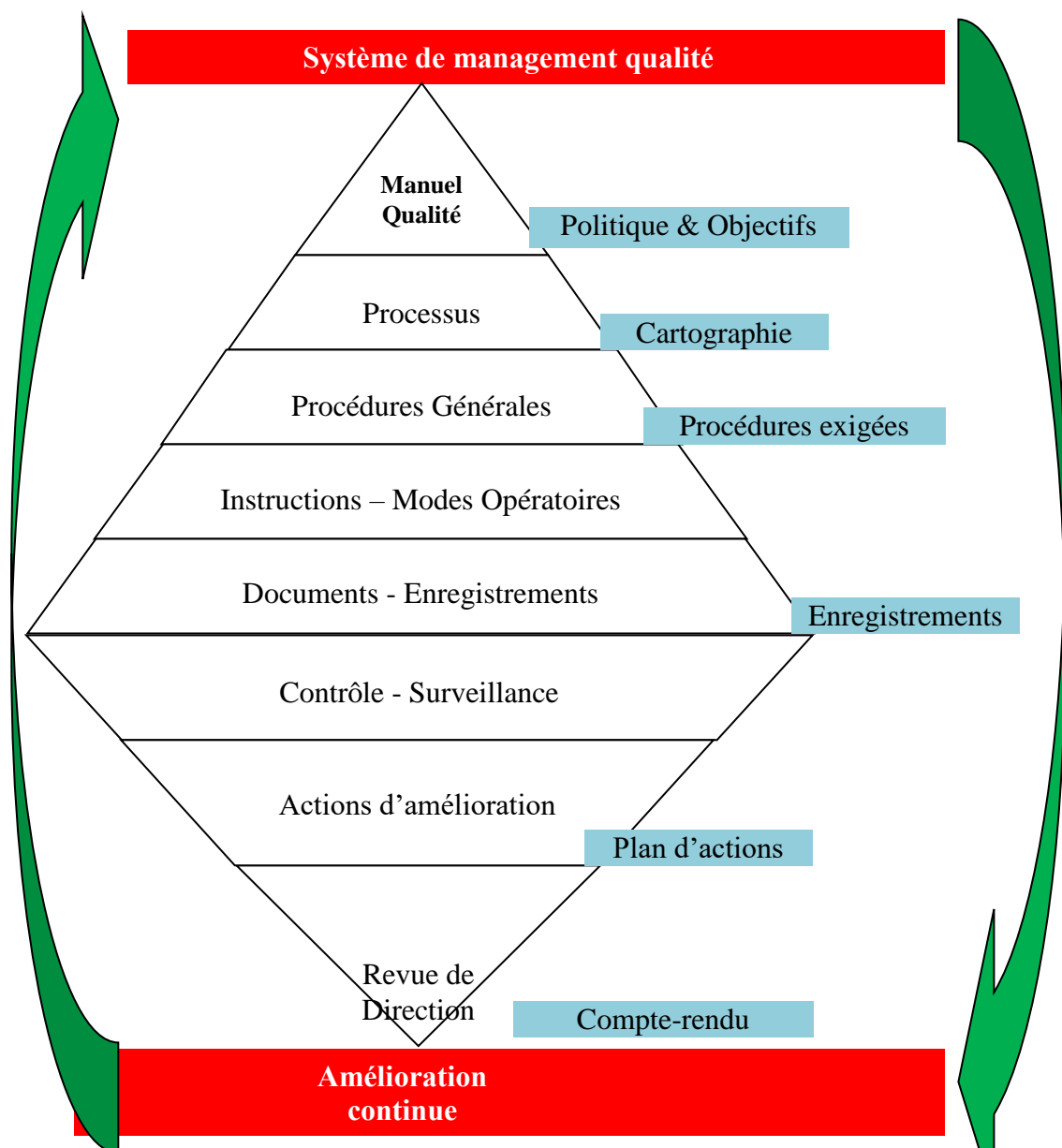
Plaquettes carbure profilées, poinçons, poinçons 6 pans, tampons, plaquettes profilées...



# Chapitre 3 – Management du système Qualité

## 3.1 Gestion et Maîtrise des documents et des enregistrements

La maîtrise du système documentaire est assurée par le Responsable Qualité. Celle-ci est décrite dans la procédure « Maîtrise des documents et enregistrements ». La maîtrise des enregistrements est décrite dans cette même procédure.

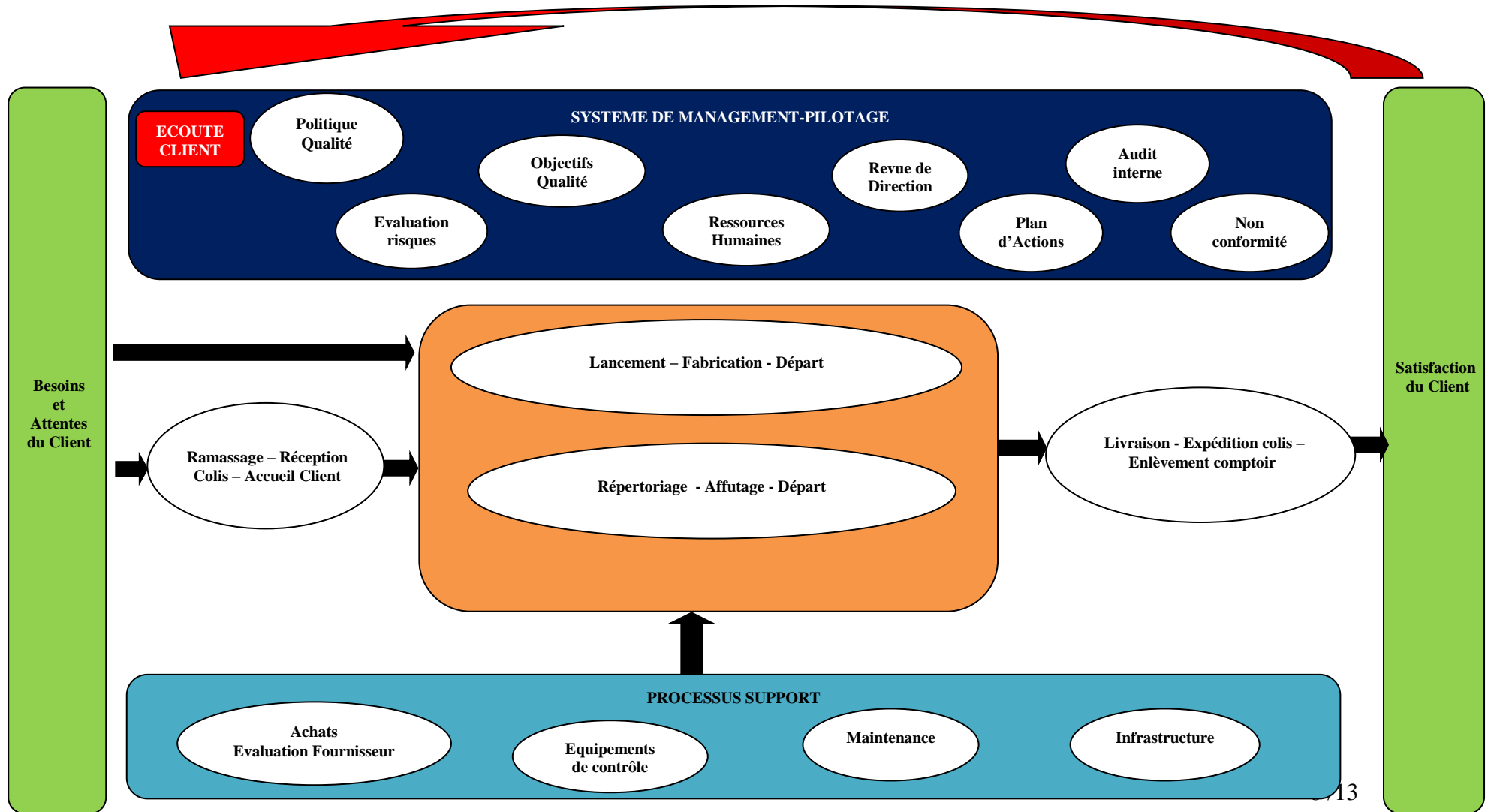


L'amélioration continue du système de management qualité est assurée par les 2 procédures suivantes :

- Traitement des NC Actions Correctives Et Préventives
- Audit

### 3.2 Cartographie des processus

Notre SMQ est composé d'une interactivité de processus afin d'accroître la satisfaction de nos clients par le respect de leurs exigences.





### 3.3 Système de Management

Le processus management SAFREC assure le pilotage, la surveillance par l'affectation de ressources (y compris ressources humaines), la détermination d'objectifs pour chaque processus. Une analyse de risque par processus est établie au préalable, afin d'identifier le niveau de maîtrise nécessaire par processus.

Les indicateurs de performance par processus, sont disponibles sur le réseau interne et synthétisés mensuellement sur le support « synthèse indicateurs » affiché.

Une revue de Direction annuelle permet de faire le bilan du système de management qualité et se prononcer sur son efficacité, sa performance, le besoin en ressources et la détermination des nouveaux objectifs.

### 3.4 Processus de Réalisation

Composé de 4 processus majeurs, à savoir :

Le processus Ramassage a pour objet **Collecter les outils remis par les clients**, il est piloté par le responsable clientèle.

Le processus Répertoire assure **le recensement et l'Affutage des outils coupants conformes aux exigences clients**, piloté par Administratif Atelier.

Le processus Fabrication garantit la **Fabrication des outils coupants conformes aux exigences clients**, il est piloté par le Chef Atelier

Le processus Livraison assure la **Mise à disposition des outils aux clients**. Il est piloté par la responsable clientèle.

### 3.5 Processus support

Le processus support est centralisé au niveau groupe APS et englobe les activités achats, équipement, outils de contrôle, infrastructure et système informatique

Les équipements de contrôle sont gérés selon le planning Equipements de mesure par Administratif Atelier - Qualité.

### 3.6 Interconnexion des processus

Processus	Processus management	Ressources humaines	Fournisseur et Sous-traitance	Equipements de contrôle	Processus Ramassage	Processus Répertoire
Processus Ramassage	1	2				6
Processus Répertoire	1	2	3		6	
Processus Fabrication	1	2	4	5	7	
Processus Livraison	1	2				8

1 : Objectifs

2 : Fiches de poste et Matrice de compétence

3 : Bon de commande Fournisseur/Sous-traitant

4 : Bon de commande Matière première

5 : Equipements calibrés

6 : Outils récupérés chez clients

7 : Commandes de fabrication

8 : Préparation des outils réalisés et bons de livraison

## Chapitre 4 : Responsabilité de la Direction

### 4.1 Engagement et politique de la Direction

#### *Engagement de la direction*

La Direction assure que les exigences de nos clients sont déterminées et respectées afin d'accroître leur satisfaction par :

- ✚ La mise en place des procédures et d'enregistrement de notre système de management qualité
- ✚ Des moyens de mesure de la satisfaction du client et des actions d'améliorations.

La politique Qualité de SAFREC est centrée sur le service apporté au Client à travers :

- Sa prestation de réalisation d'outils coupants et d'affûtage avec comme objectif l'excellence tant sur le plan de la qualité, du prix que sur celui de la réactivité, engendré par l'amélioration continue des processus, la formation du personnel et des efforts d'investissements permanents
- La sensibilisation de tout le personnel à l'importance du parfait respect des processus et des bonnes pratiques.
- L'analyse pointue de la structure du chiffre d'affaires afin de vendre au juste prix les prestations et les services rendus à nos clients.
- Le développement et le suivi continue de la clientèle par une démarche commerciale active, et l'analyse des tournées de ramassage afin d'en améliorer la rentabilité et la qualité
- D'accroître la polyvalence du personnel par des actions ciblées essentiellement sur la production afin de bénéficier d'au moins deux personnes qualifiées pour réaliser chaque fabrication ou affûtage.
- D'augmenter les techniques de réalisation par des investissements permettant d'acquérir de nouvelles possibilités de fabrication (ex tournage fraisage d'outils à carbure brasé) ou d'affûtage (ex : couteau EFA pour l'agro-alimentaire).
- De respecter les exigences légales et réglementaires applicables et autres exigences des parties intéressées.

Au travers de ses valeurs, **DISPONIBILITE, REACTIVITE, COMPETENCE, IMAGE** pour répondre aux besoins de nos Clients avec professionnalisme

Le Dirigeant  
Mr Gilles COURTEILLE

## 4.2 Ecoute client

La remontée d'information sur les besoins et attentes des clients est assurée principalement par le processus Ramassage, le traitement des appels client, et les visites clients effectuées par la Direction

De manière informelle, l'ensemble des collaborateurs est amené à communiquer avec les clients.

Les enquêtes de Satisfaction Clients sont réalisées tous les 2 ans.

Le développement commercial est assuré exclusivement par le dirigeant qui effectue des recherches de prospects par consultation de fichier puis sélectionne les cibles. La prise de contact se fait soit par demande de rendez-vous téléphonique ou mail ou soit par la participation à différents salons professionnels. Les rendez-vous sont assurés par le dirigeant qui diagnostique les besoins, réalise les devis et en assure le suivi. Quand le client est acquis il suit les processus standards.

### **4.3 Planification de la qualité**

Une planification annuelle du Système de Management de la Qualité est établie. Le planning SMQ garantit annuellement le suivi des éléments du système de management qualité (Revue de Direction, Audits, etc.)

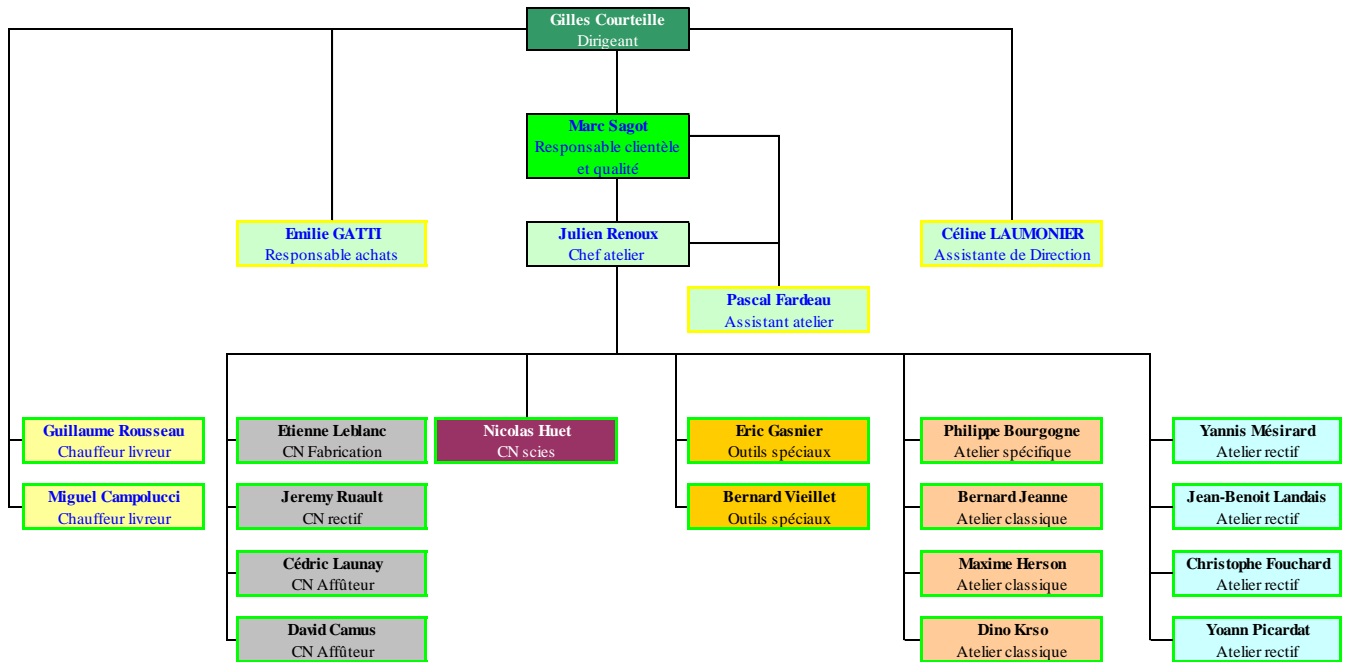
Une évaluation des risques est menée à l'origine de la démarche pour définir la politique, les objectifs. Un plan d'actions est mis à jour pour répondre à ces derniers et sont redéfinis par le biais d'une revue de Direction annuelle

### **4.4 Responsabilité, autorité**

Chaque fonction est formalisée par une fiche de fonction précisant les compétences nécessaires pour le poste ainsi que les missions.



## Organigramme SAFREC-APS - v4



Validé au 12/12/2014  
Revu le 19-10-2017