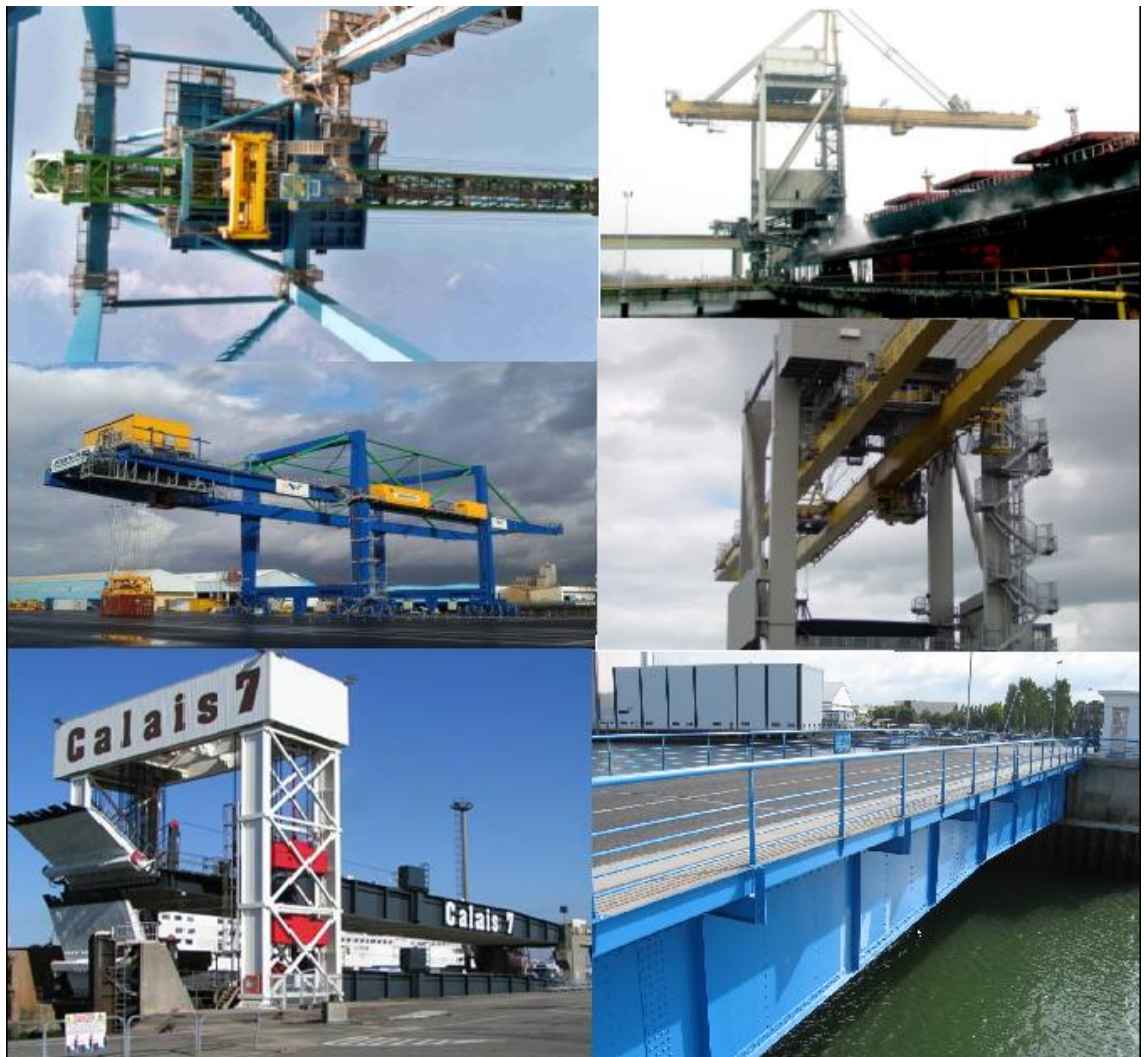




Manuel Qualité



SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
SUIVI DES EVOLUTIONS DU MANUEL QUALITE	2
AVERTISSEMENT.....	2
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	3
POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA GERANCE.....	5
PRESENTATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	6
CONTROLE ET EVOLUTION DU SMQ	12

SUIVI DES EVOLUTIONS DU MANUEL QUALITE

Version	Date	Nature de l'évolution	Auteur	Approbation
V1.0	17/10/2008	Création	IA	SM/DG
V1.1	25/11/2008	Mise à jour consécutive à revue de processus	IA	SM/DG
V1.2	19/02/2009	Intégration écoute du client	IA	SM/DG
V1.3	26/02/2009	Mise à jour cartographies	IA	SM/DG
V1.4	09/09/2009	Modification description des processus et intégration certification	IA/DG	SM
V1.5	10/05/2010	Conversion à la version 2008	IA	DG
V1.6	22/07/2010	Mise à jour de l'adresse du siège Suppression note de ce paragraphe	IA	DG
V1.7	14/01/2011	Mise à jour coordonnées tél + fax	IA	DG
V1.8	26/07/2011	Révision et mise à jour du manuel Élargissement de la portée de la certification	IA	DG
V1.9	22/05/2014	Mise à jour logo certificateur et suppression du numéro d'accréditation	BA	DG
V1.10	23/02/2015	Revue du manuel	DG	SM

AVERTISSEMENT

Les informations contenues dans ce document sont la propriété exclusive d'Automatismes Études Services.

Toute reproduction, duplication ou diffusion du présent document est soumise à l'accord écrit d'Automatismes Études Services.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

NOS METIERS

Spécialisée dans l'ingénierie d'équipements d'automatismes, notre entreprise, si elle exerce principalement son activité dans le secteur du levage portuaire, réalise également des systèmes d'automatisation pour l'industrie et la chimie. Depuis 2010, l'entreprise s'est dotée de nouvelles compétences en simulation numérique et calculs par éléments finis multi analyses, multi matériaux et multi domaines.

Au cours de ses interventions en milieu portuaire, AES réalise les ouvrages suivants :

- rénovation électrique complète ou partielle de systèmes de levage ;
- ingénierie de conception d'équipements électriques pour engins portuaires neufs ;
- mise en conformité des systèmes de levage ;
- mise en place d'architectures d'automatisme et de réseau Ethernet d'aide à la conduite et au dépannage.

Notre entreprise s'investit dans le développement de nouvelles solutions afin d'apporter les réponses techniques et logicielles les plus adaptées aux besoins de nos clients tout en intégrant les évolutions technologiques constantes de notre métier.

L'investissement en recherche et développement est une priorité forte de notre entreprise.

Parmi nos dernières réalisations, nous pouvons citer :

- Digilife © : dispositif de suivi du vieillissement en fatigue des appareils de levage, développé en partenariat avec la société Aquass ;
- SSCC : Système de Surveillance de Chaîne Cinématique qui permet de s'assurer de la mise en sécurité de la chaîne cinématique en cas de rupture ou de mauvais fonctionnement ;
- CEC : Contrôle d'Etat de Charge à l'aide d'automate de sécurité SIL3 permettant la protection de l'engin lors de l'arrachement de la charge en fonction du moment ;
- Anti balan : permettant de limiter le balan généré lors de la manutention d'une charge avec un engin de levage ;
- Logiciel benne : solution packagée d'aide à la gestion des mouvements d'une benne 4 câbles entièrement développée par notre entreprise.

COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DE L'EQUIPE

Automatismes Études Services est dirigée par Didier Girardeau et Serge Martinez, créateurs de l'entreprise en avril 2005.

Grâce à la complémentarité de leurs formations et de leur expérience professionnelle forgée au sein d'un groupe français leader mondial dans les métiers de l'automatisme industriel, leur binôme est compétent pour proposer et apporter aux clients d'AES des solutions fiables et de qualité dans le respect du cahier des charges qui leur est fixé.

Les standards de développement utilisés par AES nous permettent une grande polyvalence. Ainsi, au sein de notre équipe, chacun peut intervenir indifféremment et à tout moment sur l'ensemble des affaires et des chantiers.

Les principaux métiers exercés par l'Entreprise sont :

- chargés d'affaires technico-commerciaux ;
- chargés de projets ;
- chargés d'études ;
- techniciens ;
- formateurs ;
- assistantes.

Choix aussi bien stratégique qu'environnemental, l'ensemble des documents produits par l'entreprise est dématérialisé et partagé. Définies et encadrées par les procédures de Maîtrise des Enregistrements et de Maîtrise des documents, toutes les opérations d'étude et de traitement des informations s'en trouvent simplifiées et accélérées.

Accessibles à distance, l'ensemble des documents et des informations nécessaires aux activités de l'Entreprise, à ses clients, ou à ses partenaires et fournisseurs est immédiatement exploitable pour une meilleure réactivité.

AES organise régulièrement des actions de formation professionnelle dont bénéficie l'ensemble de ses collaborateurs. En actualisant et en perfectionnant les connaissances de chacun, l'entreprise garantit à ses clients un haut niveau de qualification et d'expertise au service de prestations de qualité.

QUELQUES REFERENCES

Forclum/Port Autonome du Havre

Rénovation complète d'un portique à benne : mise en place d'une architecture d'automatisme à base de Premium Unity et d'un réseau Ethernet avec un IHM d'aide à la conduite et au dépannage. Variation de vitesse en Siemens : solution en alternatif pour l'ensemble des mouvements du portique.

Société SACRI/SETV - Port d'Abidjan, Côte d'Ivoire

Rénovation électrique du relevage de l'avant-bec des portiques à conteneurs P1 et P3 du Port Autonome d'Abidjan : gestion du mouvement par automate Premium, Variateurs Altivar ATV71, conservation du moteur à bagues et de la marche secours.

Schneider Electric/Port Autonome de Bordeaux

Rénovation complète d'une grue à benne : mise en place d'une architecture d'automatisme à base de Premium Unity et d'un réseau Ethernet avec un IHM d'aide à la conduite et au dépannage.

Variation de vitesse en Télémécanique : levage en courant continu, les autres mouvements en alternatif. Pilotage des variateurs en Can-Open.

Aquass/Générale de Manutention Portuaire (GMP), Port du Havre

Fourniture, installation et paramétrage de dix coffrets Digilife © sur portique ZPMC : dispositif de suivi du vieillissement en fatigue d'appareils de levage par enregistrement d'indicateurs de cumul de dommage.

Nos autres références sont accessibles sur notre site Internet :

<http://www.ae-services.fr/fr/ref/portique>

INFORMATIONS PRATIQUES

D'accès facile depuis la sortie N°25 de la rocade A630, notre siège est situé :

Centre Émeraude - Entrée A
61-69 rue Camille Pelletan – Cidex 49
33150 Cenon
Tél : +33 (0)9 81 98 01 20
Fax : +33 (0)9 81 38 57 80

Nos coordonnées sont disponibles sur <http://www.ae-services.fr/fr/contact/localisation>

Nos bureaux sont également desservis par la ligne de tramway A (direction Floirac, arrêt La Morlette) qui les relie au centre-ville de Bordeaux ou à la gare ferroviaire Saint-Jean par la ligne C (changement à l'arrêt Porte de Bourgogne).

POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA GERANCE

Entreprise dynamique et en pleine croissance, Automatismes Études Services s'appuie sur une longue expérience de ses hommes dans les métiers de l'automatisme industriel.

Conscients des obligations et du travail que cela comporte, nous nous sommes engagés dans une démarche de certification de notre système de management de la qualité. En formalisant les orientations et les objectifs ainsi qu'en structurant l'organisation et le développement de notre entreprise, nous entendons :

- améliorer la confiance et la satisfaction de nos clients ;
- répondre à leurs exigences en terme de qualité ;
- répondre aux exigences réglementaires ;
- réaliser une amélioration continue de nos performances.

La mise en œuvre d'une démarche qualité au sein d'Automatismes Études Services implique et motive l'ensemble des collaborateurs de notre entreprise. Cette démarche qualité est l'affirmation, dans les actes, de notre volonté d'offrir à nos clients les produits et les prestations les plus conformes à leurs attentes.

Pour concrétiser cet engagement, nous :

- maintenons un dialogue constructif avec l'ensemble de nos clients, de nos collaborateurs et de nos partenaires ;
- mettons en œuvre les compétences et moyens humains nécessaires ;
- veillons à l'enrichissement des compétences humaines internes ;
- utilisons efficacement nos ressources ;
- mutualisons les expériences acquises par chacun et sur chaque projet pour offrir la solution la plus adaptée aux besoins de nos clients ;
- sélectionnons nos partenaires selon des critères qualitatifs ;
- assurons une veille technologique de notre environnement pour offrir des solutions optimales ;
- assurons un suivi scrupuleux des affaires ;
- posons comme principe de refuser les affaires ou les solutions qui ne garantissent pas la sécurité des personnes ou des biens, ou qui contreviennent à notre déontologie professionnelle.

Attentifs à nos clients, à nos partenaires et à nos collaborateurs, nous nous tenons à votre disposition pour répondre à toutes les demandes d'informations complémentaires que vous nous formulerez.

Serge MARTINEZ,



Didier GIRARDEAU,



PRESENTATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

CONTENU, PERIMETRE ET EXCLUSIONS

La Gérance d'AES s'est engagée dans une démarche de certification de son système de management de la qualité.



Pour cela, notre activité bureau d'études en automatismes industriels, en systèmes de levage et en simulation numérique par éléments finis est certifiée conforme à la norme ISO9001-2008.

Concrètement, cela se traduit par :

- la formalisation de ses processus de travail qui répertorie l'ensemble des tâches effectuées au sein de l'entreprise et qui précise l'organisation et la méthodologie à adopter pour leur bon accomplissement ;
- la définition d'une personne responsable du bon déroulement de chaque processus
- la désignation des collaborateurs chargés de leur mise en œuvre ;
- une gestion des ressources humaines de l'entreprise qui assure la cohérence entre les moyens humains dont elle dispose et ses besoins pour répondre aux attentes de ses clients.

Afin d'évaluer le fonctionnement de sa Politique Qualité, sa cohérence et sa pertinence, l'Entreprise dispose d'outils et d'indicateurs d'enregistrement et de suivi.

En complément, les revues de processus et de procédures permettent d'enregistrer les non-conformités générées par l'Entreprise ou par l'un de ses partenaires ou fournisseurs, de les tracer et d'y apporter les actions correctives ou préventives nécessaires à leur extinction.

Le système de management de la qualité de l'entreprise ne connaît aucune exclusion. Sa mise en œuvre s'est faite dans le respect des attentes et exigences explicites et implicites des clients externes ou internes à l'entreprise.

ÉCOUTE DU CLIENT : METHODOLOGIE ET MESURE DE SON SENTIMENT DE SATISFACTION

L'écoute de nos clients : une attitude permanente de chaque collaborateur

L'ensemble de notre équipe est désireux de proposer et de réaliser des prestations qui soient en adéquation avec le niveau d'exigence de ses clients. C'est pourquoi nous avons effectué un travail d'analyse de leurs attentes que nous avons traduit par notre « Carte des Attentes Clients », reproduite ci-après :

	Caractéristiques des prestations	Qualités humaines et comportementales	Connaissances, compétences et ressources de l'entreprise
Attentes implicites	<ul style="list-style-type: none">➤ Fourniture de documents clairs, facilement lisibles➤ Fiabilité➤ Conseils	<ul style="list-style-type: none">➤ Disponibilité avant et après vente➤ Nettoyage des chantiers➤ Discretion et confidentialité	<ul style="list-style-type: none">➤ Qualification et respect des normes➤ Professionnalisme➤ Compétences et adaptation au métier du client
Attentes explicites	<ul style="list-style-type: none">➤ Respect des prestations prévues au contrat➤ Respect des délais annoncés dans le contrat	<ul style="list-style-type: none">➤ Respect des plans de prévention et de sécurité sur le site➤ Formation des équipes client au système mis en place	<ul style="list-style-type: none">➤ Références et expérience➤ Méthodologie de développement et de réalisation➤ Outils de développement
Attentes émergentes	<ul style="list-style-type: none">➤ Maintenance à distance➤ Extension de garantie	<ul style="list-style-type: none">➤ Langues étrangères➤ Qualités relationnelles	<ul style="list-style-type: none">➤ Prise en compte des nouvelles technologies

L'écoute, comme capacité à être attentif et réceptif à l'expression de nos clients et de nos partenaires, est une attitude permanente de la part de chaque collaborateur d'AES.

Les outils d'écoute de nos clients, d'évaluation et d'amélioration de leur satisfaction

L'identification objective des besoins du client avant la prestation

Préalablement à toute affaire, l'identification et la prise en compte des besoins de nos clients sont formalisées à différentes étapes par :

- La lecture croisée de l'appel d'offre ou de la demande client
- La confrontation des solutions et techniques envisageables
- Le contrôle de l'offre et du chiffrage
- Une revue d'offre
- Une revue de contrat

L'évaluation de la satisfaction de nos clients

Nous utilisons deux outils d'identification des écarts éventuels entre la prestation fournie et la perception du client sur la prestation attendue.

■ Le suivi et le traitement des réclamations clients :

Les réclamations écrites font l'objet de l'ouverture d'une fiche de non-conformité. Cet outil, tout en permettant de suivre, de traiter et de tracer les réclamations par client, permet également les mêmes opérations dans le cadre de non-conformités qui se répèteraient chez des clients différents.

Si nécessaire, des actions correctives adaptées sont déclenchées.

■ L'évaluation de la satisfaction :

Nous avons choisi d'évaluer le sentiment de satisfaction de nos clients au cours d'entretiens et de donner la primauté à l'entretien physique sur l'entretien téléphonique à chaque fois que cela est possible.

Moins formelle et systématique, cette approche qui nous paraît plus relationnelle et plus cohérente avec une attitude d'écoute constante de nos clients, correspond davantage à notre culture d'entreprise. Il nous semble également qu'elle garantit une plus grande liberté d'expression et réduit le risque de réponses convenues.

Ces entretiens d'évaluation ont lieu au minimum à l'issue des affaires, notamment pour des prestations de courte durée. Pour des réalisations plus longues et complexes, des évaluations intermédiaires sont faites au fur et à mesure de l'avancement des travaux afin de vérifier que notre travail soit en conformité avec notre cahier des charges et les attentes de nos clients.

Les points suivants sont systématiquement évalués lors de ces entretiens :

- La qualité des relations humaines ;
- La qualité des prestations ;
- Le coût ;
- Les délais de réalisation.

Cette enquête est complétée, selon le contexte, par des questions plus spécifiques à notre métier ou à l'affaire concernée.

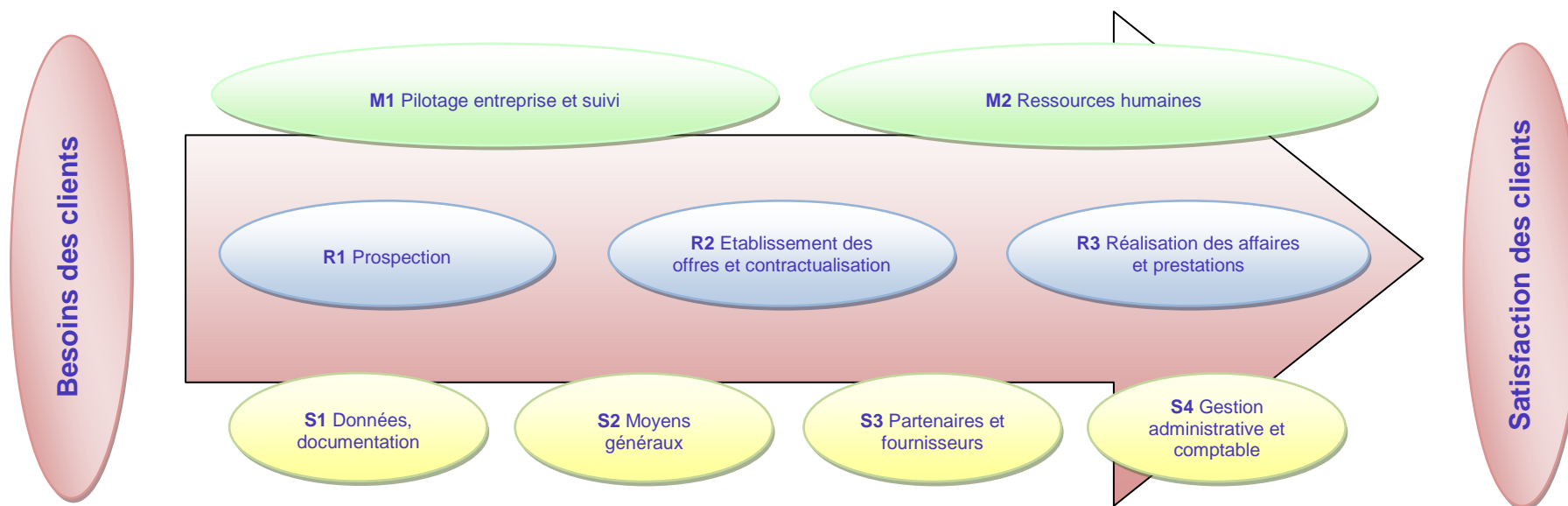
Les actions d'amélioration

Les résultats de l'évaluation de la satisfaction de nos clients, lorsqu'ils ne sont pas satisfaisants, déclenchent les actions correctives adaptées.

Lorsqu'il existe des écarts importants entre nos réalisations/prestations et les attentes de nos clients, ceux-ci font l'objet d'une analyse et d'un plan d'action défini lors d'une revue de direction.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

L'entreprise a identifié l'ensemble de ses activités et les a modélisées dans sa Cartographie des Processus. Bien que distincts, ils sont étroitement corrélés entre eux.



DESCRIPTION DES PROCESSUS

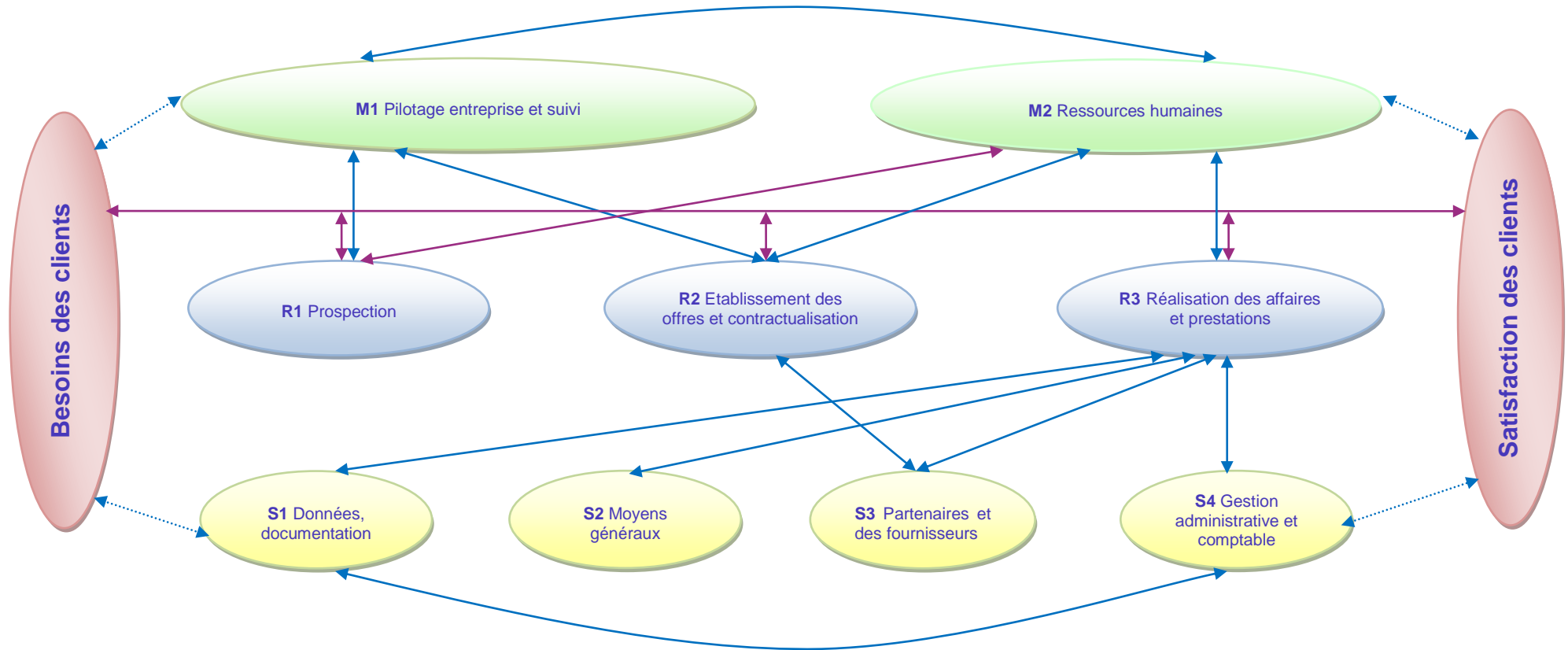
De trois types différents, le fonctionnement d'AES repose sur neuf processus décrits chacun par une carte d'identité détaillée :

PROCESSUS		FINALITES		PRINCIPAUX INDICATEURS
MANAGEMENT	<p>Ils formalisent les axes et les orientations du fonctionnement d'AES et mesurent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la satisfaction des clients ➤ le taux de fidélisation des clients ➤ la pertinence du fonctionnement global ➤ l'adéquation des compétences et des moyens humains internes avec les besoins en ressources humaines ➤ l'aptitude des partenaires et fournisseurs d'AES à livrer des prestations conformes aux attentes de ses clients 	M1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faire prospérer et pérenniser l'Entreprise ➤ Amener à la satisfaction des clients, des collaborateurs et des dirigeants 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concordance des objectifs et des résultats financiers ➤ Charge de travail ➤ Bilan social ➤ Satisfaction des clients ➤ Synthèse et taux d'évolution des non-conformités
		M2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adapter les ressources humaines aux besoins de l'Entreprise pour réaliser ses objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enrichissement des compétences de l'Entreprise ➤ Turn-over
REALISATION	<p>Ils assurent la maîtrise des actions commerciales et de production d'AES par la prise en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ de la pertinence et la conformité des offres établies avec les attentes des clients ➤ de la conformité des contrats signés ➤ du rapport entre la productivité réelle d'AES et sa productivité prévisionnelle ➤ du respect des délais fixés 	R1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alimenter l'Entreprise en prospects et en nouveaux projets 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pertinence du positionnement ➤ Taille et pertinence du portefeuille de devis
		R2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alimenter l'Entreprise en chiffre d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Progression du chiffre d'affaires ➤ Taux de contractualisation sur l'ensemble des offres ➤ Délais moyens de règlements et par client
		R3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer la réalisation des études, approvisionnements, suivi de fabrication et mise en œuvre, conformément aux contrats signés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfaction des clients ➤ Délais de réalisation
SUPPORT	<p>Ils englobent tous les moyens, autres que ceux de production directe, nécessaires au fonctionnement d'AES et ont pour objectif de maîtriser :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ le nombre de non-conformités produites ➤ la fiabilité des approvisionnements ➤ la rentabilité générale de l'Entreprise 	S1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre à disposition les connaissances et des données fiables et actualisées 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de non-conformités liées au processus
		S2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en adéquation les besoins et les moyens mis à la disposition des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de non-conformités liées au processus
		S3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valider des entreprises permettant de travailler en confiance 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de fournisseurs fiables validés par type de fourniture
		S4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer le suivi et le contrôle de l'administration et des résultats économiques de l'Entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Retard de transmission des documents

Principales interactions entre les processus

Légende :

- ↔ Principales interactions perceptibles par nos Clients
- ↔ Principales interactions transparentes pour nos Clients



CONTROLE ET EVOLUTION DU SMQ

PROCEDURES QUI REGISSENT LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DE L'ENTREPRISE

En précisant les points particuliers importants de son fonctionnement interne et de ses relations avec ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires, ces procédures rendent l'entreprise plus performante et servent son objectif de garantir la réalisation d'une prestation conforme à l'attente de ses clients.

Procédure Maîtrise des documents

Pour une bonne maîtrise des documents utilisés par AES, cette procédure définit la manière de les enregistrer, de les capitaliser, de les stocker et de les gérer.

Procédure Maîtrise des enregistrements

En identifiant les documents produits par l'Entreprise, et en définissant leurs modalités de stockage et d'enregistrement elle en garantit la conservation et la facilité d'accès.

Procédure Maîtrise Non-conformités - Actions correctives et préventives

Elle définit les modalités de mise en œuvre des actions correctives ou préventives nécessaires pour s'assurer que les non-conformités soient identifiées et mises sous contrôle.

Procédure Audit Qualité Interne

Elle précise les modalités de réalisation d'un Audit Qualité Interne.

Procédure Revue de Direction, de Processus et de Procédures

Elle définit les moyens mis en œuvre pour s'assurer du respect des procédures et des processus spécifiés par le Système de Management de la Qualité de l'Entreprise.

Elle permet ensuite de vérifier le bon fonctionnement des éléments du Système de Management de la Qualité et le respect des procédures définies.

AES a choisi de compléter ces procédures, exigées par la norme ISO 9001-2008, de deux procédures supplémentaires destinées à garantir le bon fonctionnement de nos processus de Réalisation :

- Procédure Gestion données Clients et Fournisseurs
- Procédure Gestion des affaires

REVUES DE PROCESSUS ET DE DIRECTION

Pour lui conserver son efficacité, AES doit actualiser son Système de Management de la Qualité (SMQ). Dans ce but, l'entreprise effectue :

Revue de Processus

Planifiée tous les ans, elle intègre le suivi et l'analyse des actions préconisées lors de la revue précédente et se conclut sur un nouveau plan d'actions pour l'exercice à venir.

Il y a autant de revues de processus que de processus dans l'Entreprise. Une carte d'identité détaillée décrit rigoureusement les objectifs, modalités de pilotage et indicateurs de chaque processus, son découpage en tâches et les personnes responsables de leur mise en œuvre.

Revue de Direction

La Revue de Direction s'effectue après la revue de processus et de procédures, intègre les éléments de gestion de l'Entreprise et fait la synthèse de tous les axes d'approche de son fonctionnement. Elle intègre l'évaluation des opportunités d'amélioration du SMQ de l'Entreprise et des besoins de modifications éventuelles.