



Plan d'Assurance Qualité Système

N° 2014 - 001

indice G

Établissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS COTTERETS

Le PAQS est soumis aux règles de confidentialité

Engagement SGI :

La Société **SGI** s'engage à respecter les dispositions prises dans ce plan d'Assurance Qualité avec l'objectif d'amélioration continue de ses produits.

Ce plan qualité a été rédigé pour informer nos clients des écarts potentiels ou du respect de leur exigence.

EXIGENCE CLIENT RECEPTIONNEE :

SGI
Nom : Fonction :
Document envoyé par : Adresse mail : Date :

Points en écart par rapport à votre exigence :

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Historique des évolutions

Indice	Date	Motif et nature du changement	Rédacteur
A	5/06/2014	Initialisation du document	C BONNET
B	20/01/2015	Evolution du plan pour indiquer les coûts des FAI ou Synoptique	C BONNET
C	7/04/2015	Ajout contact chez SGI pour les CRC (contact relation client) et Qualité Produit Axe d'amélioration pour une communication entre SGI et les clients	C BONNET
D	4/01/2016	Ajout de non ouverture des conditionnements en réception pour éviter les chocs et rayures. Si le colis n'est pas abimé à la réception, SGI effectuera le contrôle lors du début de la prestation	C BONNET
E	7/07/2016	Changement de Direction pour le site de PLAISIR	C BONNET
F	15/01/2017	Changement de Direction pour le site de PLAISIR – M GENETE est également DG	C BONNET
G	8/02/2018	Mise à jour suite aux évolutions des référentiels ISO 9001 – EN 9100 et ISO 14001	C BONNET

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

GENERALITE

Ce plan qualité décrit les moyens spécifiques mis en œuvre par **SGI** pour répondre aux exigences contractuelles dans le cadre de la réalisation des pièces.

Prestation réalisée avec la documentation client : commande – exigences à respecter– plan – fiche d'épargne etc....

Les objectifs, la politique qualité et l'engagement de la direction sont décrits dans le Manuel Qualité de **SGI**. Les procédures internes citées dans le présent document répondent point par point aux exigences EN 9100 – ISO 9001 – ISO 14001 et à celles de votre exigence identifiée sur la première page

- Exigences qualité fournisseurs
- Liste des enregistrements et durée d'archivage
-

N'ayant pas systématiquement l'exigence Qualité identifiée sur les commandes de nos clients ou l'indice (si préciser), afin de ne pas bloquer votre commande, si SGI détecte un écart lors de la revue de contrat, ce plan Qualité sera envoyé en attente de réception de votre exigence Qualité.

AUCUN IMPACT SUR LE PRODUIT CAR NOUS AVONS LES EXIGENCES TECHNIQUES QUI NOUS PERMETTENT DE REALISER LES PRESTATIONS DEMANDEES

Documents d'application par SGI selon l'exigence EN 9100 – ISO 9001 – ISO 14001
--

(Cette liste n'est pas exhaustive)

Thème	Chapitre EN 9100	Document SGI <i>(à compléter par le fournisseur)</i>	Écarts éventuels justifiés et commentaires <i>(à compléter par le fournisseur)</i>
Système de management de la Qualité	§ 4 – 5 - 6	Manuel qualité & Environnement	
Compétence, formation et sensibilisation	§ 7.2 / 7.3	PG.AQ.018	<p>Formation et qualification des opérateurs pour les postes suivants : Metteurs aux bains – Contrôleurs – Personnes réalisant la revue de contrat – Peintre – Epargneurs</p> <p>Nos contrôleurs ressuage sont qualifiés COFREND COSAC.</p> <p>Nos contrôleurs Blue Etch sont validés par un niveau 3 SNECMA.</p> <p>Nos clients peuvent demandés la liste des contrôleurs ressuage (sur demande et pas de gestion de SGI de la mise à jour)</p>
Maîtrise des documents et communication	§ 7.4 / 7.5	PG.AQ.005	<p>SGI utilise sa propre documentation pour les rapports de contrôle ou les demandes de dérogation</p> <p>Pour les exigences, il est de la responsabilité de nos clients de nous fournir les évolutions des spécifications.</p> <p>SGI rencontre souvent des problèmes de lecture de plan (photocopie fournie par nos clients illisible ou indice non conforme)</p>

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Thème	Chapitre EN 9100	Document SGI <i>(à compléter par le fournisseur)</i>	Écarts éventuels justifiés et commentaires <i>(à compléter par le fournisseur)</i>
			Il est de la responsabilité de nos clients de nous fournir des documents lisibles pour réaliser la prestation sans risque.
Revue de commande et communication	§ 7.4 / 7.5	PS.AQ.003	<p>Qualification des procédés par les donneurs d'ordres</p> <p>Il est de votre responsabilité également de vérifier si SGI est qualifié pour effectuer la prestation.</p> <p>Ce plan qualité vous permet d'avoir les contacts pour une communication efficace. ATTENTION NOUS AVONS 2 SITES DE PRODUCTION : VILLERS COTTERETS = 02 PLAISIR = 78</p> <p>Pour ne pas perdre de temps, merci de communiquer avec le site concerné. Vous pouvez avoir cette information sur le bon de livraison ou la documentation Qualité (voir adresse identifiée).</p> <p>Il est de votre responsabilité d'identifier sur vos commandes les exigences techniques et qualité avec les indices. Si SGI n'a pas les indices sur la commande, nous indiquons sur la documentation Qualité les indices mis en application sur la prestation demandée.</p>
Propriété du client - Communication	§ 7.4 / 7.5 / 8.5.3	PG.AQ.007	<p>Toutes anomalies, détectées avant la réalisation de la prestation, vous seront communiquées par l'intermédiaire d'un rapport de contrôle et photos.</p> <p>SGI se donne le droit de refuser une réception si le colisage est détérioré.</p>
Préservation du produit - communication	§ 7.4 / 7.5	NA	<p>Toute détection de non-conformité avant de débiter la prestation, SGI vous en informe par l'intermédiaire d'un rapport + photos (envoi par mail)</p> <p>SGI utilise les conditionnements des clients. Il est de la responsabilité de nos clients de mettre des conditionnements adaptés à la criticité des pièces. SGI ouvre les colis en réception uniquement si celui est dégradé. Le contrôle sur la pièce est effectué lors du début de la prestation.</p>
Sécurité du produit	§ 8.1.3	PS.CT.006	<p>Si une dégradation est réalisée en cours de prestation, SGI réalise un rapport de contrôle et communique avec le client. Attention : certains défauts ne sont pas visibles sur pièce brute mais seront mis en évidence lors du traitement (par exemple BF5/OAC utilisé comme méthode de CND)</p>
Maîtrise de la préparation de la production et du service	§ 8	PG.AQ.003	<p>PROCEDES SPECIAUX (8-5-1) :</p> <p>Qualification des procédés par les donneurs d'ordres Aucunes prestations ne peuvent être réalisées avant la validation des donneurs d'ordre.</p>

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Thème	Chapitre EN 9100	Document SGI <i>(à compléter par le fournisseur)</i>	Écarts éventuels justifiés et commentaires <i>(à compléter par le fournisseur)</i>
			<p>Il est de la responsabilité de nos clients de vérifier également que le fournisseur devant réaliser la prestation est qualifiée.</p> <p>Si SGI ne possède pas cette qualification et se situe en deuxième rang, il est de la responsabilité de notre client de faire la demande de qualification du sous-traitant.</p> <p>Certains donneurs d'ordre ne prendront pas en considération une demande de qualification directement par SGI.</p>
Revue de conception et de développement	§ 8.3	NA	<p>PAR CONTRE POUR NOUS FACILITER NOS METHODES D'ATTACHE, MERCI D'INDIQUER SUR VOS PLANS OU SUR VOS COMMANDES LES ZONES POTENTIELLES POUR L'ATTACHE DES PIECES.</p> <p>ATTENTION, VOUS AUREZ DES POINTS CORRESPONDANTS AUX ZONES D'ATTACHE SGI ne peut pas travailler sans avoir des points de contact plus ou moins importants en fonction du poids de la pièce</p>
Processus d'achat et Vérification du produit acheté	§ 8.4	PG.AQ.006	<p>Tous nos produits destinés pour nos procédés sont validés par la direction technique et répondent aux exigences des donneurs d'ordre</p>
Libération des produits et services	§ 8.6	PG.AQ.009 PS.CT.006	<p>Tout écart identifié par rapport à votre commande et tout litige détecté avant la réalisation de la prestation, SGI vous informe par mail avec des photos si besoin.</p> <p>SGI n'ouvre pas les conditionnements lors de la réception des pièces pour éviter tous autres manipulations pouvant entraîner des chocs et rayures. L'ouverture et la détection d'une non-conformité imputable au client se fait lors de la première opération. Sans réponse de la part du client, les pièces sont bloquées.</p> <p>Dans ce cas, SGI n'est pas responsable du non-respect du délai.</p> <p>Contrôle en respectant la commande client. Pour la réalisation des validations en présence du client si besoin, cas des dossiers 1^{er} article, merci de l'indiquer sur votre commande.</p> <p>L'indication doit être identifiée sur votre commande et validée par le service production et qualité</p> <p>SGI NE SAIT PAS GERER L'OBLIGATION DE FAIRE UN FAI APRES 18 ou 24 MOIS DE NON REALISATION DE LA PRESTATION PAR SGI</p>
Identification et traçabilité	§ 8.5.2	PG.AQ.009	<p>Enregistrement des n° sérial et/ou n° de lot identifiés dans la commande du client. SGI pourra ainsi effectuer une vérification sur les pièces.</p> <p>Merci d'indiquer sur votre commande les exigences à appliquer avec les indices.</p> <p>Vous devez nous fournir les exigences lors d'évolution.</p> <p>Si nous ne retrouvons pas l'indice, SGI indique sur les documents qualité (rapport ou autre), la spécification et l'indice respecté.</p> <p>Il est de votre responsabilité de valider ce point dès réception de la prestation dans vos locaux.</p>

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Thème	Chapitre EN 9100	Document SGI <i>(à compléter par le fournisseur)</i>	Écarts éventuels justifiés et commentaires <i>(à compléter par le fournisseur)</i>
Maîtrise des moyens de surveillance et de mesure	§ 7.1	PG.AQ.011	Qualification des procédés en interne et par les donneurs d'ordres Suivi de nos moyens de contrôle
Audit interne	§ 9.2	PG.AQ.017	SGI REFUSE LES AUDITS SUR LE SYSTEME QUALITE
Maîtrise du produit non conforme	§ 8.6 / §1 0	PG.AQ.013	Identification des produits non conformes par une étiquette rouge non conforme accompagné d'un rapport de contrôle. SGI utilise ces propres documents qualifiés . SGI est certifié EN 9100 et doit respecter les enregistrements. Si nous utilisons la documentation client, nous ne sommes pas capable de gérer cette documentation. Lors d'une non-conformité, rédaction d'un PV de contrôle identifiant la non-conformité avec les valeurs et si besoin un schéma détaillant le défaut. Pour le respect des délais, SGI retourne les pièces avec la documentation associée pour validation par le client final. Si organisation différente, un accord doit être effectué entre les deux parties et un coût supplémentaire de gestion sera indiqué au client.
Actions correctives et réclamations clients	§ 10.2	PG.AQ.014	SGI traite les réclamations clients après réception du justificatif client ou retour de la pièce. SGI effectue systématiquement une analyse et une réponse aux clients sur sa propre documentation. Les non conformités sont de plus en plus mises sur les portails des clients. Les accès ne sont pas toujours satisfaisants et SGI ne peut pas toujours avoir une réception parfaite. Dans ce cas, SGI informe le client et il est de votre responsabilité de nous fournir les éléments convenablement. La réponse est effectuée sous format 8D sous un délai de 10 jours ouvrables dès réception de la documentation ou des pièces si indiquer sur la non-conformité.

REMARQUE :

SGI utilise ses propres documents c'est-à-dire rapport de contrôle / déclaration de conformité ou autres documents qualité.
SGI refuse d'utiliser les documents clients ou de mettre à disposition nos réponses sur un portail.
SGI utilise les conditionnements des clients. **Il est de la responsabilité de nos clients de mettre des conditionnements adaptés au prix des pièces.**

Traitement du marquage des produits

Selon les exigences de nos clients
Si identification spécifique, le client doit en informer SGI.

Les numéros de sérial doivent être identifier sur les commandes ou sur un document accompagnant les pièces.
SGI les indique sur l'ordre de fabrication interne et une vérification est faire lors des contrôles. Tout écart vous sera signalé.

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Contrôle final des produits

Application de la procédure interne PS.CT.006 pour les contrôles.

Pour répondre au FAI, si vous avez besoin de contrôle supplémentaire de type DURETE – BROUILLARD SALIN ou autre, merci de l'identifier sur votre commande.

Sinon SGI vous donnera les résultats obtenus lors du suivi du procédé et non à votre commande.

Un coût supplémentaire pourra être demandé en fonction des essais demandés.

Si vos donneurs d'ordre demandent des résultats destructifs (brouillard salin ou autre), merci de nous fournir des éprouvettes de même matière avec le même usinage que vos pièces afin d'avoir des résultats représentatifs.

TERMES ET DEFINITIONS

PAQ : plan d'assurance qualité sur demande et après acceptation de SGI

OF : ordre de fabrication pour le suivi de production de SGI

FI : fiche d'instruction (document fourni par le client)

SYNOPTIQUE : identification des opération réalisées sur votre référence. Vous retrouvez les exigences respectées et les gammes SGI mise en application.

GESTION DU PLAN QUALITE

Toute évolution des paramètres figés dans le PAQ entraîne une mise à jour de celui-ci.

Son approbation est de la responsabilité du responsable qualité de SGI .

Il est envoyé au Responsable Assurance Qualité Fournisseur du client lors d'une réception d'exigence Qualité ou autre.

ORGANISATION SPECIFIQUE A L'ELEMENT

L'organigramme de la société SGI est présent dans le Manuel Qualité et la liste des personnes à contacter est dans l'annexe 1

ROLE DES SERVICES OFFICIELS

Les relations avec les services officiels sont de la responsabilité de nos clients.

La société **SGI** autorise le libre accès à ses installations et locaux ainsi qu'à ceux de ses sous-traitants aux services officiels en charge de ce dossier après accord et sans perturbation de la production.

Ceci n'étant applicable qu'aux installations et fournitures objets du contrat ou de la commande.

CONCEPTION

La conception des pièces n'est pas de la responsabilité de SGI mais notre client doit nous indiquer les zones potentielles pour l'attache des pièces. Cette attache laisse une trace plus ou moins importante en fonction de la grosseur et du poids de la pièce.

Merci également de nous indiquer la surface de la pièce surtout si vous demandez une prestation d'anodisation dure. Ce critère est important pour SGI.

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

CARACTERISTIQUES CLES.

Pièce de classe 1 : une pièce est en classe 1 si un au moins de ses modes de défaillance vraisemblable risque d'entraîner directement une situation critique pour l'avion.

Le client doit nous indiquer la classe de la pièce sur sa commande si cette information n'est pas indiquée sur le plan.

Le client doit également indiquer sur sa commande les cotes à tolérance serrées. SGI ne sera pas engagé sans risque lors de la réalisation de sa prestation si absence de cette information.

Dans le cas d'une anodisation dure, il est de la responsabilité de nos clients de prévoir la surépaisseur engendrée par ce traitement.

Nous sommes à votre disposition pour complément d'information et aide pour l'usinage de vos pièces.

Pour le procédé ressuage, afin de respecter les exigences des donneurs et l'enlèvement matière exigé, il est de votre responsabilité de nous indiquer sur votre commande les cotes critiques.

GESTION DES OPERATIONS FIGEES

a- évolution de la définition client :

Les éléments d'entrée de la prestation SGI consistent en un dossier de définition fournis par le client. Le service méthodes de SGI est responsable de la prise en compte de toutes les évolutions de définition transmises par le service Technique du client. Les évolutions d'origine client entraînent une mise à jour du dossier de fabrication de **SGI** : le dossier fait l'objet d'une validation par l'inspection Qualité et évolution d'indice de la gamme.

b- évolution d'origine interne

Les évolutions d'origine interne (évolution sur les procédés) sont traitées suivant le processus Maîtrise des procédés de SGI. Une qualification avec le donneur d'ordre est réalisée. L'information sera transmise au client si évolution potentiel mais le procédé est qualifié uniquement par le donneur d'ordre.

Historique des qualifications des Procédés spéciaux et des essais laboratoire

<p>Système de gestion des procédés spéciaux</p>	<p>Dossier de qualification par procédé et envoyé à nos donneurs d'ordre uniquement pour approbation et qualification</p> <p>Dans ce dossier, nous retrouvons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la description de la ligne pour le procédé • la métrologie applicable • les analyses réalisées par le laboratoire • Les essais sur éprouvettes qui permettent de valider le procédé • La qualification des opérateurs • La sanction finale et la date de renouvellement <p>Suivi des procédés selon un planning mensuel d'éprouvette définis par la Qualité. SGI peut vous communiquer des résultats sur demande.</p> <p>Résultats brouillard salin- mesure de dureté etc ... en fonction des procédés</p>
--	---

Liaison SGI / CLIENT

Interlocuteur Qualité ou production chez SGI	Liste fournie sur demande ou lors des visites
---	---

Personnels habilités à signer les documents contractuels :

NOM PRENOM FONCTION	DOCUMENTS										SIGNATURE TAMPON	PARAPHE ou MARQUE DE CONTROLE		
	PLAN D'ASSURANCE QUALITE PRODUIT	DOSSIER DE VALIDATION INDUSTRIELLE	DOCUMENT DE CONFORMITE	DOCUMENT DE NAVIGABILITE	DOCUMENT DE TRAITEMENT DE PRODUIT NON-CONFORME	REPOSE A DEMANDE D'ACTION CORRECTIVE	REPOSE A PLAINTES SUR PRODUIT LIVRE							
C. BONNET Responsable qualité SGI	X	X	X		X	X	X						SIGNATURE	
Qualité Produit par site Mme HUBER SITE DE VILLERS Mme BESOSOTRI SITE DE PLAISIR	X	X	X		X	X	X						SIGNATURE	
P. DELANOE Direction Technique	X	X	X		X	X	X						SIGNATURE	
Contrôleur CND ou protection			X										TAMPON	
LOGISTIQUE			X										SIGNATURE + TAMPON LOGISTIQUE	

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Gestion des réclamations de nos clients

- SGI gère les réclamations de ses clients sur sa propre document en utilisant un format 8D
- **La retouche effectuée par le client sera refusée par SGI si un accord n'a pas été demandé au préalable**
- En fonction de la criticité de la pièce et du traitement, SGI peut effectuer une reprise de la pièce (en fonction des précisions identifiées sur les exigences des donneurs d'ordre)
- Un accord de cette gamme de réparation peut être validée par le client ou le donneur d'ordre
- **Si la pièce est rebutée par le client, SGI effectue un avoir selon les conditions de IUTS (2 fois le prix de la prestation multiplié par le nombre de pièce rebutée).** Le rebut de la pièce ne peut excéder la valeur de la pièce avant traitement.
- **SGI n'accepte pas le coût administratif lors de détection de non-conformité par notre client.**
- **SGI n'applique pas de coût administratif lors de détection de non-conformité à réception.**
- **SGI n'accepte pas le coût supplémentaire lors d'une demande de dérogation**

Archivage des documents

- SGI effectue un archivage des ordres de fabrication – de la commande de contrôle et de la documentation Qualité sur une période de 30 ans
- Toutes données (résultats laboratoire – Suivi sur éprouvettes – Métrologie) permettant un suivi du procédé est archivé informatiquement sur une période de 30 ans
- Pour toutes informations complémentaires se rapprocher de SGI
- Pour une recherche de documentation par rapport à une commande, merci de nous indiquer obligatoire les informations suivantes : N° de commande ou N° de bon de livraison SGI et référence + N° de sérial

Etablissement : SGI site de PLAISIR ou SITE DE VILLERS

Relations avec les Organismes Officiels ou clients : ANNEXE 1

Interlocuteur	Fonction
M GAUTHIER	Directeur Général
M COUCHAUX	Direction site de VILLERS
M DIAKITE	Direction site de PLAISIR
C. BONNET	Responsable qualité Système SGI
JL VERMEULEN / P DELANOE	Direction Technique
M ALINE (site de PLAISIR) M BOHAIN (site de VILLERS COTTERETS)	Responsable production
S BELANGER	Direction commerciale

CONTACT PAR SITE :

Qualité Produit

Site de VILLERS COTTERETS

Responsable qualité Produit : anne.huber@galvanoplastie.fr ou
Eric.kmiec@galvanoplastie.fr ou carlos.dacosta@galvanoplastie.fr

Copie : catherine.bonnet@galvanoplastie.fr

Site de PLAISIR

Responsable qualité Produit : sophie.besostri@galvanoplastie.fr ou
didier.busnoul@galvanoplastie.fr ou demba.coulibaly@galvanoplastie.fr

Copie : catherine.bonnet@galvanoplastie.fr

Production : Responsable production

Site de VILLERS COTTERETS nicolas.bohain@galvanoplastie.fr

Site de PLAISIR frederic.aline@galvanoplastie.fr

Logistique – gestion commande (communication de votre CRC)

Site de VILLERS COTTERETS fabien.tomas@galvanoplastie.fr

Site de PLAISIR suffi.bassalas@galvanoplastie.fr