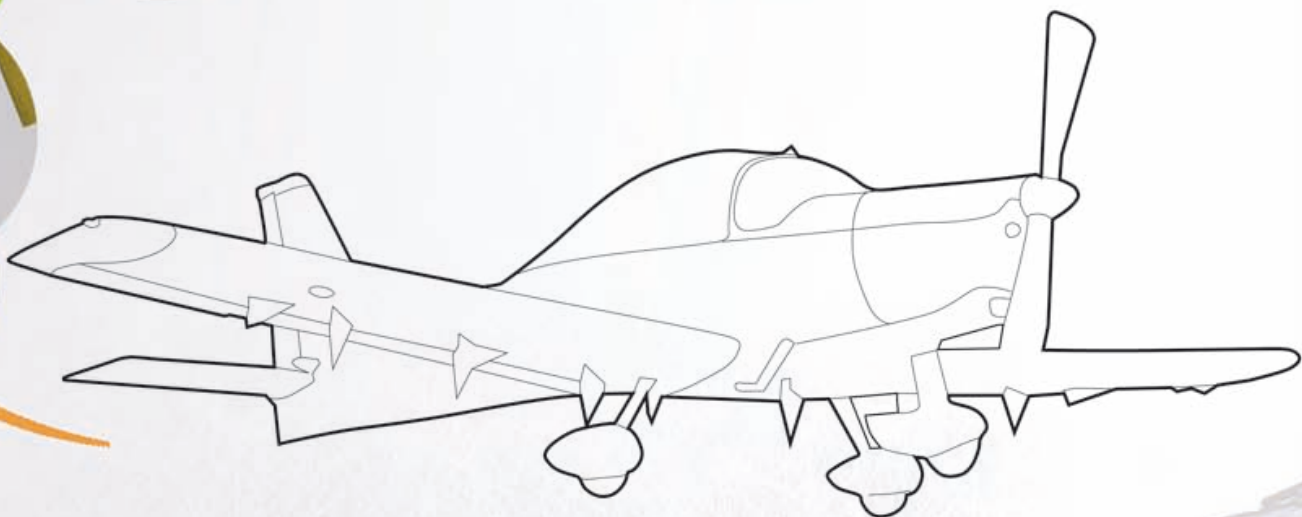


Airflo



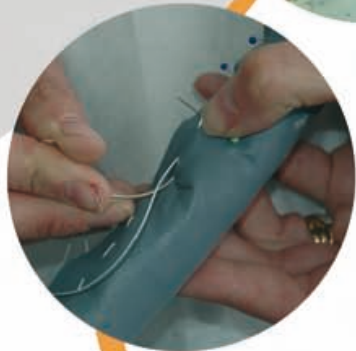
*Notre plus belle réalisation est sans conteste la prochaine !*

SA AIRFLO  
ZI Arrest  
43250 Sainte FLORINE  
Courriel : [secretariat@airflo.fr](mailto:secretariat@airflo.fr)

Tél : 04 73 54 36 84  
Fax: 04 73 54 02 88

[www.airflo.fr](http://www.airflo.fr)

SIRET : 353 835 832 00014 TVA : FR 44 353 835 382 Code APE : 353B



## Introduction

Le présent manuel vise à expliquer ce que représente la qualité dans l'entreprise, et comment sa gestion permet d'assurer la satisfaction permanente de nos clients dans toutes les prestations que nous leur fournissons.

Le manuel qualité est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, clients et prestataires et a pour objectif de leur présenter nos compétences et notre organisation.

## Présentation

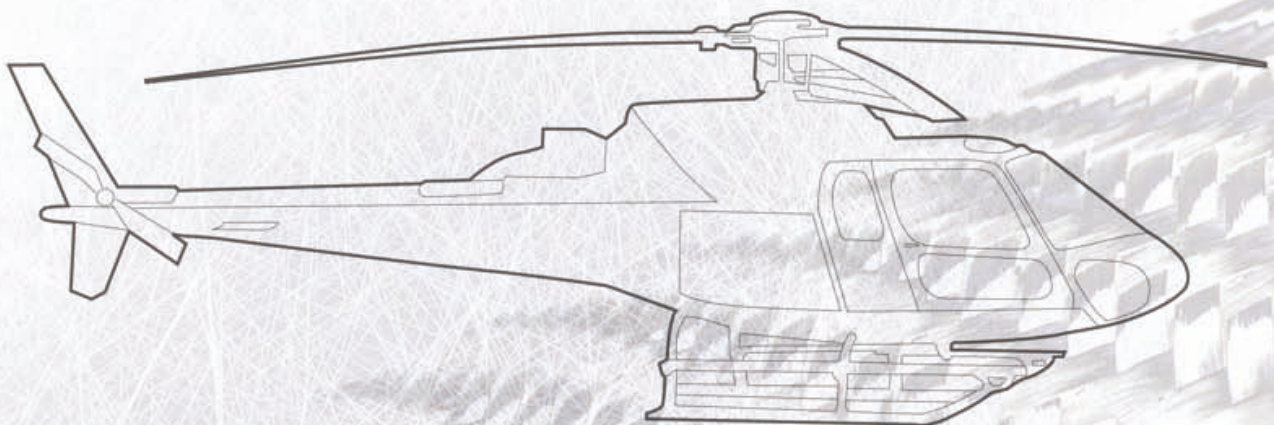
Crée en 1990, AIRFLO est dotée d'outils de production performants et d'un savoir-faire pointu dans la mise en oeuvre des matériaux composites, pour l'élaboration d'ensembles et de sous ensembles structuraux pour l'aéronautique.

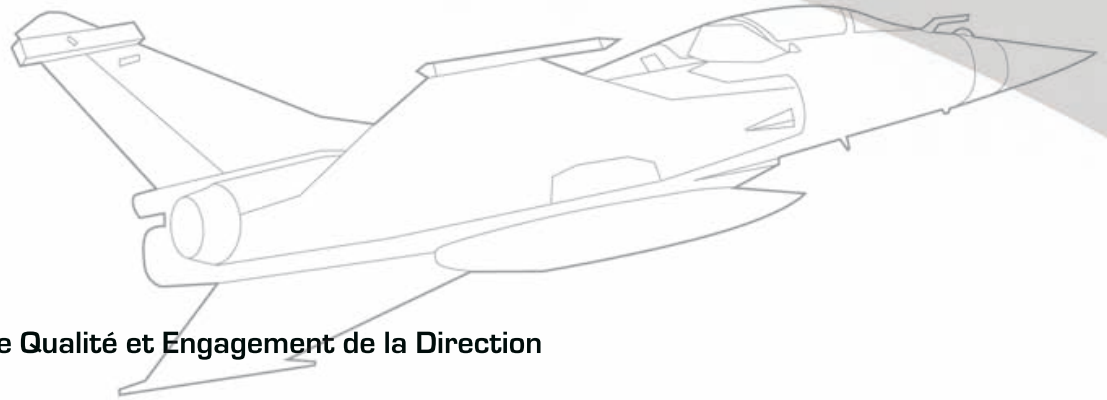
### Procédés :

- réalisation de pièces par stratification humide Epoxyde
- réalisation de matériaux composites de coulées
- panneaux sandwich
- marouflage
- ajustage / finition / peinture.

### Réalisation :

- cellules et sous ensembles composites des avions APM 20 et 30
- capots d'hélicoptères
- tuyauterie conditionnement d'air
- sous traitance MICHELIN
- maintenance CLS (Cargot Loading System)
- réparation plancher à billes.





## Politique Qualité et Engagement de la Direction

Les clients confient à Airflo une mission.

Pour Airflo, remplir cette mission c'est :

- Comprendre le besoin et conseiller.
- Fournir des produits conformes aux spécifications.
- Respecter les délais.
- Apporter les services associés de qualité.
- Travailler dans la clarté et la transparence.
- S'implanter chez de nouveaux clients.

En partageant nos valeurs :

- **De service** : la satisfaction totale de nos clients est notre priorité.
- **D'accompagnement humain** en encourageant nos collaborateurs à améliorer leurs compétences, à prendre des initiatives et à assumer leurs responsabilités tout en les traitant avec équité.
- **De respect mutuel** entre clients, fournisseurs, collaborateurs et compagnons en entretenant l'esprit d'équipe.
- **De professionnalisme** en conduisant nos actions vers des solutions pragmatiques et efficaces (Précision, rigueur, méthode et organisation en sont quelques points clés !).
- **De performance**, en se fixant des objectifs ambitieux pour améliorer notre productivité, développer notre réactivité et assurer notre développement technique et financier.
- **Environnemental**, en s'engageant dans une démarche de développement durable.
- **De sécurité** : cela prime sur toute autre considération.

La mise en œuvre dans notre entreprise du référentiel EN9100 doit nous aider à conduire le progrès plus efficacement et permettre à chacun de reconnaître son action dans la démarche.

Je délègue la responsabilité du suivi de l'amélioration du système Management Qualité à Odile Guillois, Responsable Qualité, et lui donne autorité pour la réalisation de sa mission.

**Penser l'entreprise autrement, réfléchir et agir pour élaborer et améliorer le SMQ et plus généralement notre société sont les nouveaux défis que nous devons relever ensemble.**

Le PDG  
Isabelle Moniot



# MANUEL QUALITE

## SOMMAIRE ET MISE A JOUR

- 1. Introduction..... p 1/7
- 2. Présentation ..... p 1/7
- 3. Politique Qualité et Engagement de la direction..... p 2/7
- 4. Périmètre de certification, Responsabilités et Organisation Qualité..... p 4/7
  - Organigramme..... p 4/7
  - Cartographie des processus..... p 5/7
- 5. Les apports du SMQ..... p 6/7
- 6. Gestion des documents et des enregistrements..... p 7/7
- 7. Conclusions..... p 7/7

REFERENCE DE L'EDITION	DATE DE MISE EN APPLICATION	PAGES MODIFIEES Ancien numéro	PAGES MODIFIEES Nouveau numéro
N°1	12/01/2009		



## ● Périmètre de Certification, Responsabilités et Organisation Qualité

Le SMQ d'AIRFLO a pour références les normes ISO 9001 : 2000 et EN 9100, et il s'applique à toutes les activités à l'exception des ateliers APM, erratique et réalisation des cales, lames et ébauches.

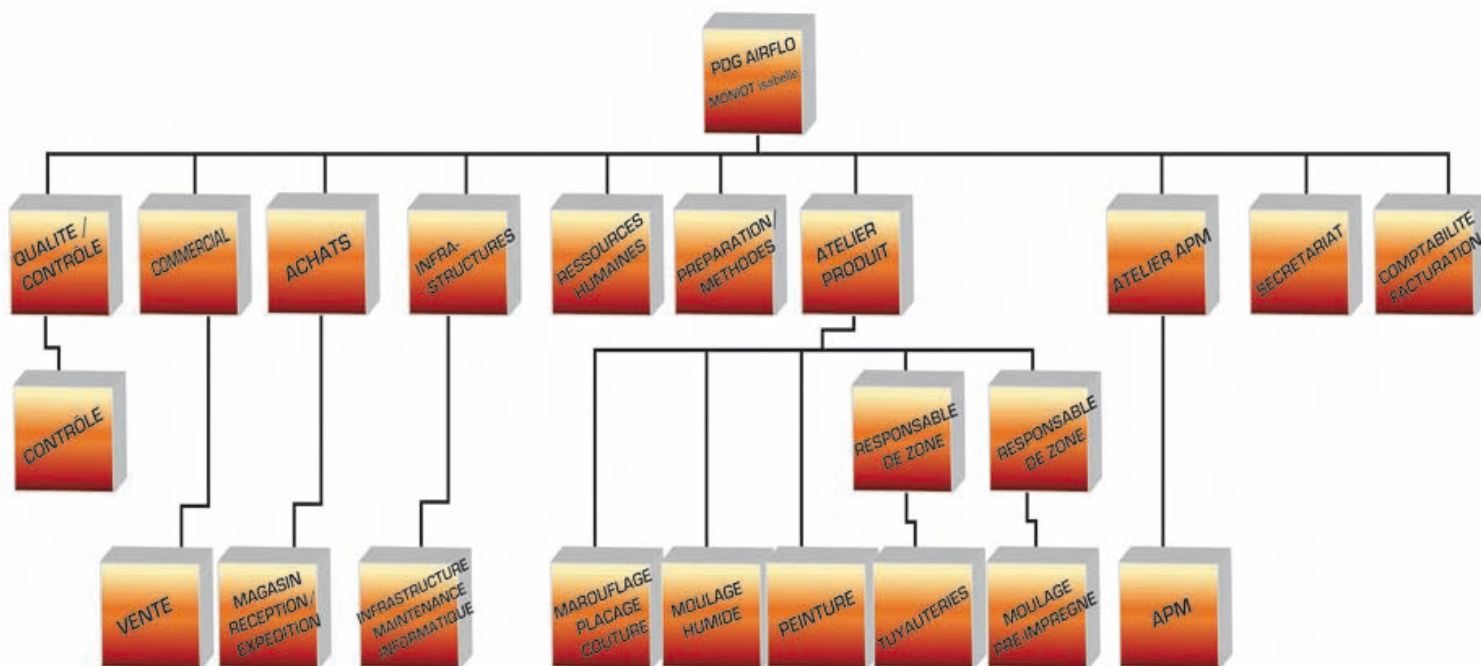
Exclusion : La section 7.3 de la norme EN 9100 n'est pas prise en compte car la conception et le développement sont directement effectués par les clients d'AIRFLO.

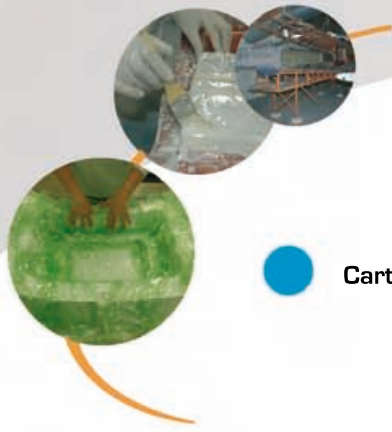
Le SMQ se caractérise par une organisation clairement définie pour prendre en compte la conformité des services et des produits fournis à nos clients.

Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie est considérée comme processus.

Pour stabiliser les méthodes de travail, des Modes Opératoires ont été établis et des formations sont dispensées autant que nécessaire.

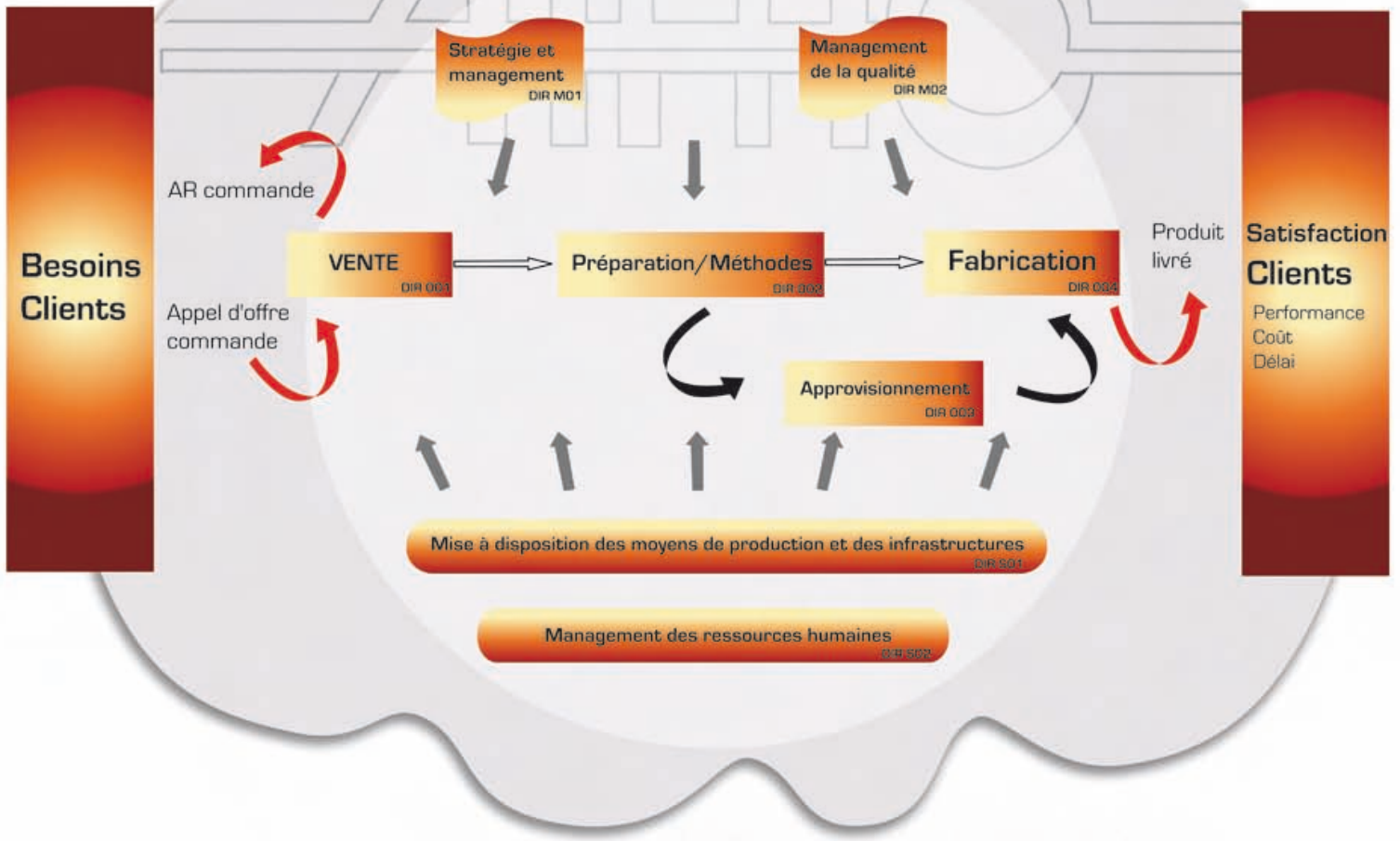
### Organigramme





**Cartographie des processus**

-  Processus de pilotage
-  Processus opérationnels
-  Processus supports





## Les apports du SMQ

Un SMQ est une structure évolutive qui permet des améliorations permanentes. C'est la revue de direction, qui, une fois par an au minimum, à l'aide des audits internes, des enquêtes de satisfaction, des réclamations, de l'écoute client,...examine l'état du SMQ. C'est à cette occasion que les nouveaux objectifs sont fixés.

### Propositions d'amélioration

Tout le personnel peut émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au responsable d'atelier ou au Responsable du Management de la Qualité.

Ce système permet à chacun de s'améliorer dans sa pratique et de relever ce qui ne correspond pas aux exigences du SMQ.

Ces propositions représentent un élément important de la politique qualité en favorisant une culture de l'amélioration continue.

### Communication interne

Suivant la nature et l'importance des informations à communiquer, différents modes de transmission sont utilisés :

- information diffusée oralement,
- information diffusée par écrit (note de service affichage),
- sensibilisation ou formation pour des informations complexes.





## Gestion des Documents et des Enregistrements

La structure documentaire du système qualité est hiérarchisée en 4 niveaux :

- PR QA 423 1  
Maîtrise des documents

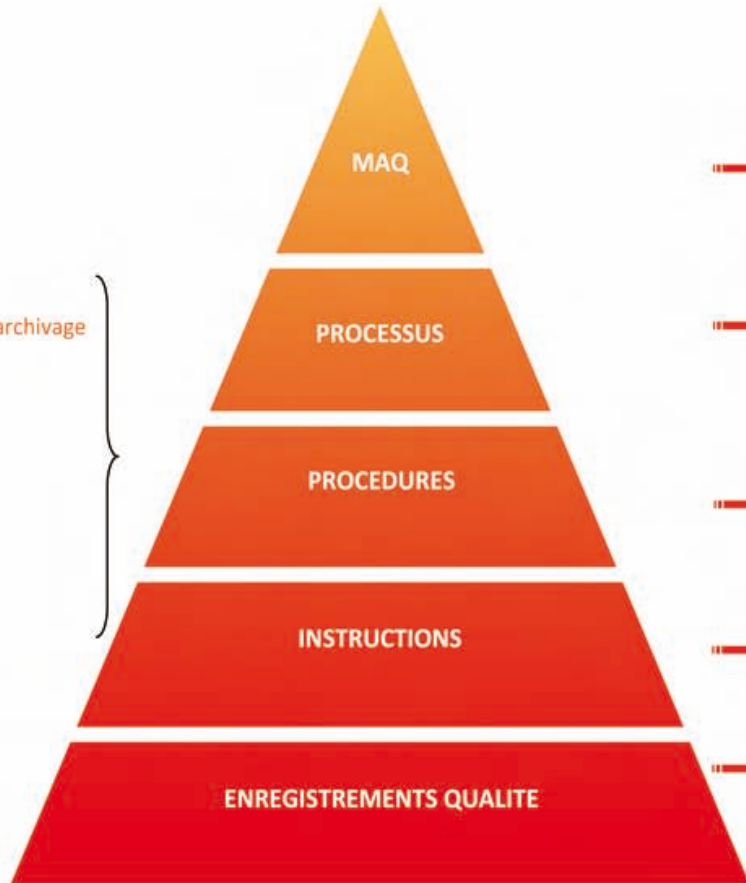
- PR QA 424 1  
Maîtrise des enregistrements et archivage

- PR QA 822 1  
Audit interne

- PR QA 852 1  
Actions correctives

- PR QA 853 1  
Actions préventives

- PR QA 83 1  
Maîtrise des produits conformes



Il présente la politique, et le système qualité mis en place.

Décrit les activités qui utilisent des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie possédant une valeur ajoutée.

Elles décrivent les tâches liées au système qualité, les responsabilités, les méthodes et les outils.

Elles complètent et précisent les procédures pour chaque secteur de production.

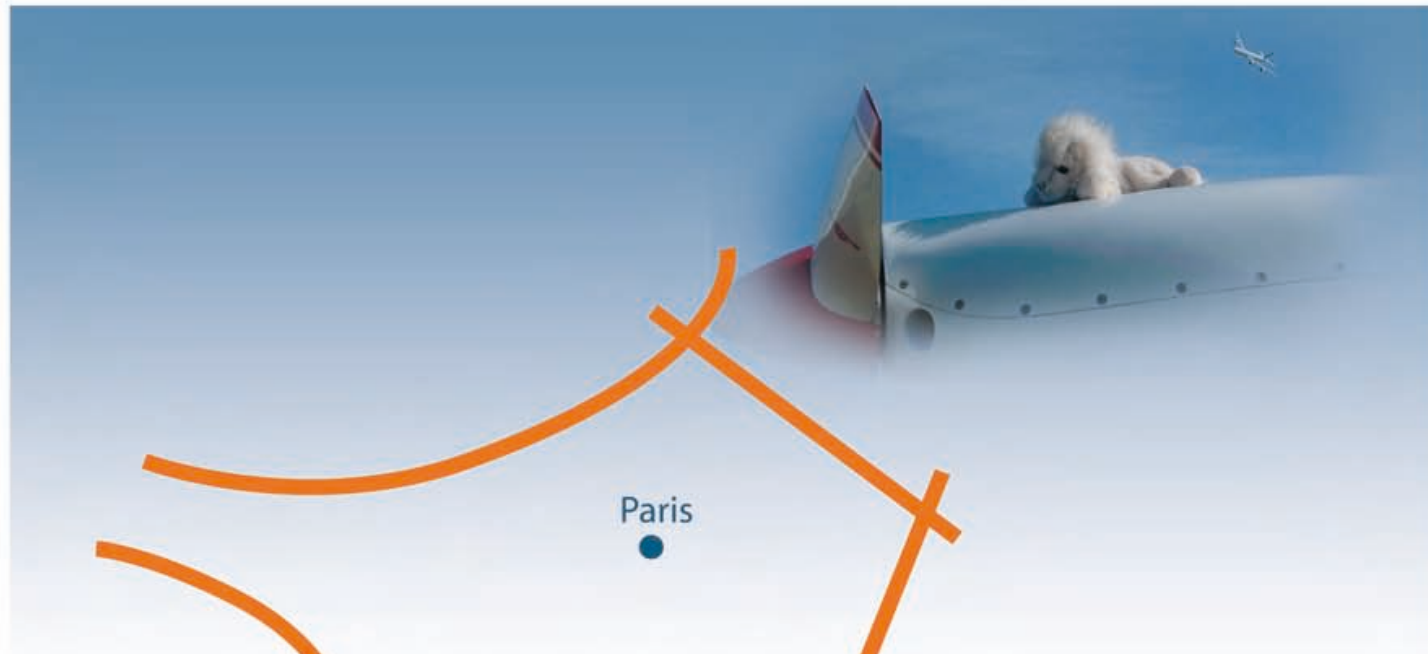
Ils permettent le suivi et l'évaluation des tâches nécessaires à l'Assurance Qualité.

La mise à jour de ces documents est sous la responsabilité du Responsable Qualité. Les anciennes versions sont archivées informatiquement et permettent la traçabilité de la documentation.

AIRFLO garanti l'accès à la documentation du système de management de la qualité, aux représentants des clients et/ou des Autorités.

## Conclusions

Nous pouvons dire que le SMQ est une spirale qui « tire » tout le monde vers le haut, et qui nous permet d'être plus performants tout en simplifiant nos tâches.



**SA AIRFLO**

ZI Arrest  
43250 Sainte FLORINE  
Courriel : [secretariat@airflo.fr](mailto:secretariat@airflo.fr)  
**Tél : 04 73 54 36 84**  
Fax: 04 73 54 02 88

[www.airflo.fr](http://www.airflo.fr)

