

MANUEL DE MANAGEMENT QUALITE

Siège :

Adresse :
10 Rue Mercoeur
75011 Paris – France
Tél :
+33 (0)1-48-06-85-85

Usine :

Adresse :
Etablissement des Hautes-Pyrénées
ZI Pyrène Aéroport – 65380 Lanne – France
Tél :
+33 (0)5-62-41-86-81



MODIFICATIONS

Indice	Date	Objet
01	11/09/2017	Création du nouveau manuel de Management Qualité selon la version EN9100 V.2016
02	19/09/2018	MAJ : Engagement de la Direction Générale - chap.1 Cartographie des processus - chap.3 Répartition des activités - chap.10
03	03/09/2019	MAJ : Cartographie des processus – chap.3 Organigramme AAA Corporate – Chap.6
04	01/09/2020	MAJ : Organigramme AAA Corporate – Chap.6 Répartition des activités – Chap.10
05	02/11/2021	MAJ : Organigramme AAA Corporate – Chap.6 Répartition des activités – Chap.10
06	20/10/2022	MAJ : Organigramme AAA Corporate – Chap.6

Rédigé et revu par le **DQ AAA Corporate**

Nom : **F. MANESSE**
Date : **20/10/2022**
Visa :



Vérifié et approuvé par la **Direction Générale**

Nom : **G. CHAUBY**
Date : **20/10/2022**
Visa :



SOMMAIRE

1)	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE	3
2)	POLITIQUE AAA GROUP	4
3)	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	5
4)	DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE	6
5)	DOMAINE D'EXCLUSION DES REFERENTIELS ISO 9001 ET EN 9100	6
6)	ORGANIGRAMME GENERAL AAA CORPORATE.....	7
7)	POLITIQUE DE L'ENTREPRISE	7
8)	RESPONSABILITE DE LA DIRECTION.....	7
9)	MANAGEMENT DES RESSOURCES.....	7
10)	REPARTITION DES ACTIVITES PAR PLATEFORME ET FILIALE	8
11)	SATISFACTION DU CLIENT	9
12)	AMELIORATION CONTINUE	9

1) ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE

Son développement tant en France qu'à l'international, sa réactivité et sa flexibilité permettent à AAA d'être un leader intégré parmi les fournisseurs stratégiques des grands donneurs d'ordre dans l'aéronautique. Cette position est confortée par le fait de couvrir les principaux métiers de l'aéronautique et d'être en capacité de proposer des offres innovantes sur le marché.

Mais pour durer, il nous faut optimiser notre fonctionnement et muscler notre organisation commerciale car notre volonté est d'avoir l'adhésion de nos clients actuels et futurs et d'accélérer notre diversification.

Pour cela, les exigences qualité s'articulent autour de 5 principes essentiels :



Apporter notre savoir-faire et nos compétences, en engageant, si nécessaire, l'action immédiate corrective à toute éventuelle non-conformité.



Etre à l'écoute de nos clients et des parties intéressées pertinentes pour les satisfaire.



Adapter notre organisation pour la rendre plus réactive, plus performante et créative dans sa croissance.



Promouvoir l'amélioration continue.



Réussir notre stratégie au niveau des axes de développement et objectifs associés.

AAA a obtenu la certification corporate de toutes ses entités selon les normes EN9100 V.2018 et ISO9001 V.2015.

La direction s'engage à :



Assumer la responsabilité de l'efficacité du SMQ.



Mettre en œuvre les ressources à la bonne exécution des actions à entreprendre pour l'atteinte des objectifs et des résultats attendus.



Assurer la bonne gestion du SMQ ainsi que son efficacité.



Communiquer sur l'importance de disposer d'un SMQ efficace, de s'y conformer et bien sûr de s'apprécier à partir des résultats mais également à travers son amélioration continue. Notre volonté d'y parvenir reste la base de notre culture d'entreprise.

Gilles CHAUBY
Président






GC

Cédric NOUVELOT
DG

CN

Le 19/09/2018

2) POLITIQUE AAA GROUP

SATISFACTION CLIENT	
	Assurer en permanence une totale satisfaction des attentes de nos clients, être à leur écoute et nous adapter sans cesse à leurs demandes et apporter le niveau de qualité requis
	Tenir nos engagements et nos délais convenus
	Respecter les exigences contractuelles Techniques et Qualité
	Maîtriser le prix juste
REACTIVITE	
	Optimiser l'organisation afin de proposer à nos clients et à nos parties intéressées des solutions fiables, rapides et souples
	Développer et impliquer le personnel à tous les niveaux en favorisant l'initiative, la responsabilité, la communication et le déploiement des équipes
	Optimiser les flux de production
	Prendre les mesures correctives adéquates en étant conscient de nos responsabilités
EFFICACITE	
	Optimiser nos coûts en maîtrisant nos budgets et en améliorant notre rentabilité
	Fixer et suivre les indicateurs de performance en adéquation avec les objectifs
	Diminuer les non-conformités et les réclamations clients
	Réussir notre stratégie: Axes de développement et objectifs associés
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	
	Respecter les obligations légales et réglementaires
	Promouvoir la sensibilisation et la formation des personnes
	Participer à la performance environnementale de nos donneurs d'ordre
	Assurer la santé et la sécurité des hommes et des biens
AMELIORATION CONTINUE	
	Garantir la qualité du partenariat entretenu avec nos fournisseurs, nos sous-traitants et nos clients
	Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour identifier et analyser toute situation comportant un risque potentiel, prendre toutes les mesures pour réduire et maîtriser les risques
	Associer les moyens nécessaires aux objectifs d'amélioration continue
	Renforcer la performance industrielle (SQCDP, 5S, 8D, Gemba Walk, ...)

FM

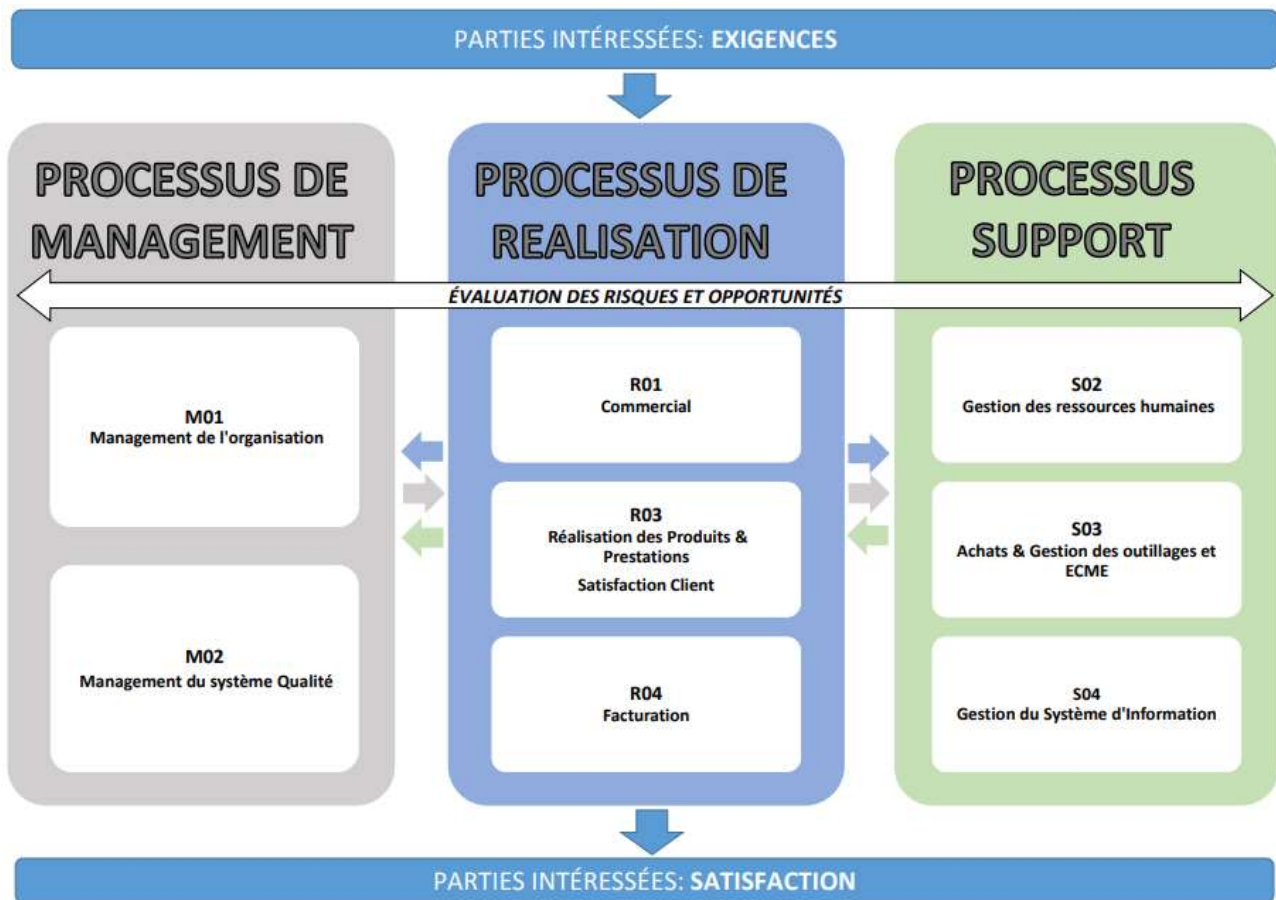
Le 11 Septembre 2017

 François MANESSE
 Directeur Qualité Corporate

GC

 Gilles CHAUBY
 Président

3) CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



4) DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE

Le système de management Qualité AAA décrit les dispositions propres de la société pour obtenir et assurer la Qualité du fonctionnement, de l'organisation, des produits et des prestations liées à la réalisation afin de satisfaire le client et les parties intéressées, et pour améliorer de façon continue ses performances.

Cette synthèse du Manuel Qualité représente la politique de AAA et sert de référence pour la mise en œuvre et le maintien du Système de Management Qualité.

Les normes suivantes s'appliquent aux différents documents Qualité présents dans la liste des documents D-0736 « Liste des documents Qualité en vigueur » :

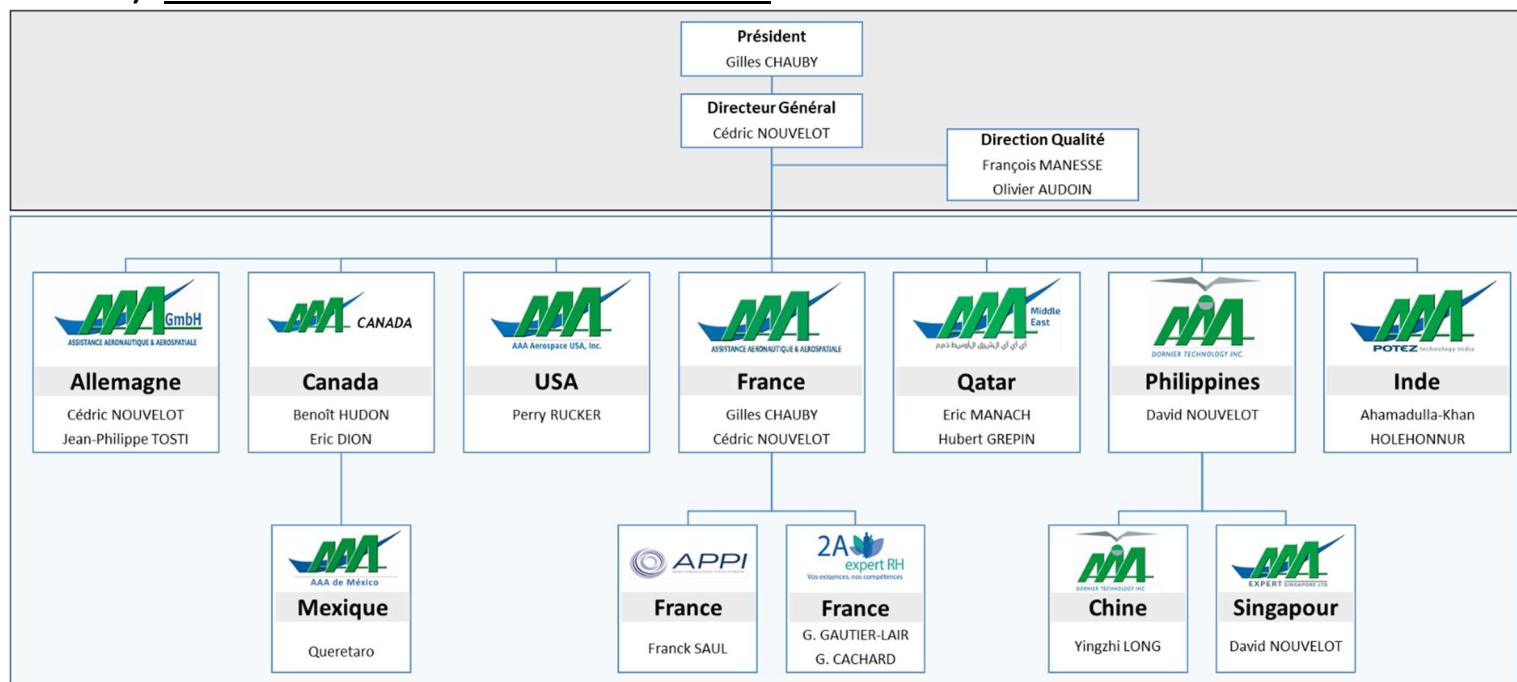
- ✓ Norme ISO 9001 V.2015 : « Systèmes de Management de la Qualité – Exigences »
- ✓ Norme EN 9100 V.2018 : « Systèmes de Management de la Qualité »

5) DOMAINE D'EXCLUSION DES REFERENTIELS ISO 9001 ET EN 9100

De par son activité, l'ensemble des référentiels ISO 9001 et EN 9100 ne peut s'appliquer à AAA. Certaines exigences liées aux processus de réalisation (chapitre 8) sont donc exclues ou partiellement exclues, elles concernent :

N° Chap	Intitulé du Chapitre	Raison(s) de la Non Application
8.3 (Exclusion totale)	Conception et Développement des produits et services	AAA n'est pas concernée par ce chapitre au sens des Normes EN 9100 / ISO 9001. De plus, AAA n'effectue aucune prestation de conception et développement.
8.1 (Exclusion partielle)	Planification et maîtrise opérationnelle	De nombreuses exigences (maintenabilité, développement des logiciels embarqués, obsolescence du produit,) sont non applicables. D'autres exigences comme le FOD sont maîtrisées.

6) ORGANIGRAMME GENERAL AAA CORPORATE



7) POLITIQUE DE L'ENTREPRISE

Créée en 1990 pour répondre à des besoins de sous-traitance dans l'aéronautique, la société Assistance Aéronautique et Aérospatiale a constamment évolué dans ses structures pour rester proche de ses clients. Aujourd'hui, près de 3500 personnes compétentes et expérimentées travaillent au sein de AAA. Nous travaillons in-situ directement chez le client, en France et à l'étranger de par nos filiales mais également ex-situ dans nos usines de Tarbes et Carquefou en France. L'objectif principal de cet engagement politique est le développement et l'amélioration continue du système de Management Qualité en respectant nos référentiels à savoir l'ISO 9001 et l'EN9100.

8) RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

La direction générale définit les objectifs, établit le budget et les plans annuels nécessaires à l'atteinte de ses objectifs qui sont alors déclinés au niveau de chaque entité de AAA. La direction définit également l'organisation des entités AAA et répartit l'ensemble des ressources (humaines, financières et matérielles).

9) MANAGEMENT DES RESSOURCES

La prévision des ressources nécessaires aux activités est faite lors de l'élaboration du budget et sont utilisées pour :

- ✓ Evaluer les compétences et effectuer des entretiens personnels
- ✓ Former le personnel AAA pour être apte à fournir des produits et prestations de Qualité
- ✓ Sensibiliser les nouveaux arrivants pour se familiariser avec la « vie » de AAA
- ✓ Fournir un environnement de travail propice pour un travail rigoureux

10) REPARTITION DES ACTIVITES PAR PLATEFORME ET FILIALE

Entity	BU / Department	Site / Plant	F1	F2	F3	F4	F5	F6
AAA France	HeadQuarters	Paris						
AAA France	Lanne	Lanne Plant	X		X			X
AAA France	Maintenance Services	Colomiers						X
AAA France	Toulouse	Colomiers	X	X	X	X	X	
AAA France	Bordeaux	Mérignac	X	X	X	X		
AAA France	West	Saint Nazaire	X	X	X	X	X	
AAA France	West	Nantes	X	X		X	X	
AAA France	West	Carquefou Plant	X					
AAA France	West	Rochefort	X					
AAA France	North	Meaulte	X	X		X	X	
AAA France	North	Seclin	X					
AAA France	North	Argenteuil	X					
AAA France	North	Belgique				X	X	
AAA France	South East	Vitrolles	X	X	X	X	X	X
AAA France	Military (*)	Paris						X
AAA France	Nautical (*)	Saint Nazaire	X					
AAA France	Training Center (*)	Colomiers				X		
AAA GmbH	Germany	Hambourg	X	X	X			
AAA Dornier	China	Tianjin		X	X			
AAA Dornier	Philippines	Manila						X
AAA Dornier	Singapore (*)	Singapore						X
AAA USA	USA	Mobile	X	X	X			
AAA Canada	Canada	Montreal	X	X	X	X	X	
AAA Canada	Canada	Toronto	X	X	X			

(*) : Hors Champ de Certification / Out of Certification Scope

Définition et composition des différentes familles d'activités / *Families of activity definition and composition :*

Family Code	Family Title	Type of Activity	Expertise / Consulting	Method / Industrialization	Support / Coordination / Logistics	Production	Quality
F1	PRODUCTION & MANUFACTURING	PLANNED PRODUCTION (SERIE): - AAA PLANT - IN SITU		X	X	X	X
F2	OUT STANDING WORK	UNPLANNED PRODUCTION (PARACHEVEMENT): - OSW - OLV		X	X	X	X
F3	FINAL ASSEMBLY LINE INTEGRATION & FLIGHTLINE	PRE-FAL FAL SYSTEM INSTALLATION CABIN INSTALLATION FLIGHTLINE ...		X	X	X	X
F4	MANUFACTURING ENGINEERING & INDUSTRIAL EXPERTISE	MANUFACTURING ENGINEERING LEAN / METHOD EXPERTISE INDUSTRIAL EXPERTISE TRANSFER EXPERTISE TRAINING EXPERTISE ...	X	X			
F5	QUALITY INSPECTION & CONFORMANCE MANAGEMENT	INSPECTION NDT CONFORMANCE MANAGEMENT QUALITY ANALYSIS & IMPROVEMENT QUALITY EXPERTISE ...	X				X
F6	MAINTENANCE & AIRLINES SUPPORT	MAINTENANCE REPAIR AIRLINE SUPPORT			X	X	X

11) SATISFACTION DU CLIENT

Les éléments suivants sont collectés afin de satisfaire le client :

- ✓ Les retours et réclamations des clients qui sont collectés, analysés et qui font l'objet d'actions curatives, correctives et/ou préventives toutes associées à des plans d'actions
- ✓ L'évaluation des performances communiquée par certains clients
- ✓ Les audits externes réalisés par les clients
- ✓ Les enquêtes de satisfaction client
- ✓ Le renouvellement des commandes

Le bilan des objectifs et indicateurs relatifs à la satisfaction du client est repris dans les reportings semestriels et présenté en revue de Direction.

12) AMELIORATION CONTINUE

Lors des revues de processus et de direction, l'examen des différents points tels que la politique AAA, les objectifs qualité, les résultats d'audits internes et externes, l'analyse des données, les actions correctives et préventives, le fonctionnement des processus et les indicateurs correspondants permet à la Direction Générale de décider des actions d'amélioration et d'apprécier l'efficacité du Système de Management Qualité.

Par ailleurs, l'amélioration continue de l'efficacité de AAA s'appuie fortement sur le développement du Groupe selon le plan stratégique avec des objectifs associés à 3 et 4 ans.

