

Mesure de  
température  
et  
solutions  
thermiques

# Group Management Manual



## GMM Rev. 1

Diffusion

contrôlée  
 non contrôlée

Destinataire:

Date :

Visa AQ :

Copie n°:

**THERMOCOAX**  
*from vision to reality*

## Sommaire

1. Introduction .....	3
2. Mission, vision et stratégie .....	4
2.1 Mission.....	4
2.2 Vision .....	4
2.3 Stratégie.....	4
3. Présentation de la société.....	4
3.1 Nos métiers.....	4
3.2 Implantation et plans d'accès.....	5
3.3 Nos marchés .....	7
3.4 Nos produits .....	7
3.5 Nos valeurs .....	7
3.6 Principales homologations .....	7
3.6.1 Certification.....	7
3.6.2 Accréditation .....	7
3.6.3 Agréments .....	7
3.6.4 Notification.....	7
4. L'engagement de la direction.....	8
5. L'organisation / l'organigramme de THERMOCOAX .....	9
6. Le management de la performance .....	9
6.1 Responsabilité de la direction .....	9
6.1.1 Politique et Objectifs généraux.....	9
6.2 Identification des processus .....	9
6.3 Cartographie des processus.....	10
6.4 Description des processus .....	10
6.5 Structure documentaire .....	11
6.6 Principe général de management.....	12
6.7 Planification .....	12
6.8 Relations inter-établissements .....	13
6.9 Activités par établissement .....	13
6.10 Gestion des risques.....	13
ANNEXES .....	1 à 15

### Page de révision et objet des modifications

		VISAS		
Révisions	Date	Auteur	Qualité	Direction Générale
. 1	26/05/2014	PGU	P. GUILLON 	H.D.MALLET 
<b>Objet de la modification :</b> Annule et remplace AD000D001 Rev. 5 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intégration des activités ISOPAD</li> <li>✓ Les nouvelles valeurs de THERMOCOAX</li> </ul>				

## 1. Introduction

Ce manuel de management décrit l'organisation de l'entreprise afin de satisfaire les exigences de toutes les parties intéressées et de gérer l'amélioration permanente de ses activités. Ce manuel couvre l'ensemble des activités de l'entreprise

Ce manuel de management est modulaire afin de couvrir les exigences des référentiels dans les domaines d'applications suivants :

Référentiels	Domaines d'application	Périmètre
<b>ISO 9001 : 2000</b> Système de management de la qualité - Exigences	Conception, développement, production négoce et vente de capteurs, d'éléments chauffants et de câbles de transmission de signaux et d'accessoires. Essai de qualification, mesure et étalonnage de capteurs de température.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ SGG</li> <li>▪ SRN</li> <li>▪ THX Inc</li> <li>▪ THX ISOPAD GmbH</li> </ul>
<b>EN 9100</b>	Conception, développement et production de capteurs, d'éléments chauffants et de câbles de transmission de signaux et d'accessoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ SGG</li> <li>▪ SRN</li> </ul>
<b>PART 21/G</b>	Catégories C1 et C2 Eléments chauffants, capteurs, câbles de transmission de signaux et accessoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ SGG</li> </ul>
<b>ISO 14001 : 2004</b> Système de management environnemental	Conception, développement et production de capteurs, d'éléments chauffants et de câbles de transmission de signaux et d'accessoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ THX ISOPAD GmbH</li> </ul>
<b>OHSAS 18001</b> Système de management de la sécurité	Conception, développement et production de capteurs, d'éléments chauffants et de câbles de transmission de signaux et d'accessoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ SGG</li> <li>▪ SRN</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 CFR 50</li> <li>- Code 50- C/SG-Q de l'AEIA de 1996</li> <li>- RCC- M &amp; E</li> <li>- KTA 1401</li> <li>- ASME Section III – Subsect. NCA + NQA1</li> <li>- YVL</li> <li>- AQAP 2110</li> </ul>	Conception, développement et production négoce et vente de capteurs, d'éléments chauffants et de câbles de transmission de signaux et d'accessoires. Essai de qualification, mesure et étalonnage de capteurs de température.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ SGG</li> <li>▪ SRN</li> </ul>
<b>ISO/IEC 80079-34</b> ATEX	Conception, développement et production de capteurs de température. Mise en œuvre de systèmes qualité pour la fabrication d'équipements ATEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> <li>▪ SRN</li> <li>▪ SGG</li> <li>▪ THX ISOPAD GmbH</li> </ul>
<b>ISO 17025</b> COFRAC	Etalonnage de capteurs de température. N° accréditation du laboratoire : 2-1384 – Portée disponible sur le site <a href="http://www.cofrac.fr">www.cofrac.fr</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQV</li> </ul>

<b>PQV</b>	Site de Planquivon	Planquivon F 61430 ATHIS DE L'ORNE
<b>SGG</b>	Site de Saint Georges des Groseillers	Rue du Pré Neuf F 61100 SAINT-GEORGES DES GROSEILLERS
<b>SRN</b>	Site de Suresnes	40 Bd Henri Sellier F 92156 SURESNES
<b>THX Inc</b>	Site aux USA	THX Inc - 6825 Shiloh road East – suite B7 Alpharetta – GA30005-USA
<b>THX ISOPAD GmbH</b>	Site en Allemagne	THERMOCOAX ISOPAD GmbH Englerstrasse 11 – D 69126 HEIDELBERG

## 2. Mission, vision et stratégie

### 2.1 Mission

Créateur de solutions innovantes en thermique et thermométrie.

### 2.2 Vision

Devenir le leader de dimension internationale des créateurs de solutions de haute technologie, basées sur l'utilisation du câble blindé à isolant minéral et d'applications chauffantes.

### 2.3 Stratégie

Depuis le début des années 90 et après, avec le site de THERMOCOAX ISOPAD en 2012, , THERMOCOAX a placé le client au centre de ses activités. Après avoir identifié les exigences et les attentes de ses clients et des parties intéressées, le management de la société a défini sa stratégie en 5 axes :

- **Expert** en thermique et thermométrie
- Des références **Internationales**
- Un positionnement de **Niches** dans 6 segments de marché prioritaires
- Des **Clients Prestigieux** dans l'industrie de haute technologie
- Des produits **Sur Mesure** adaptés aux demandes des clients



Nous avons associé la stratégie au slogan:

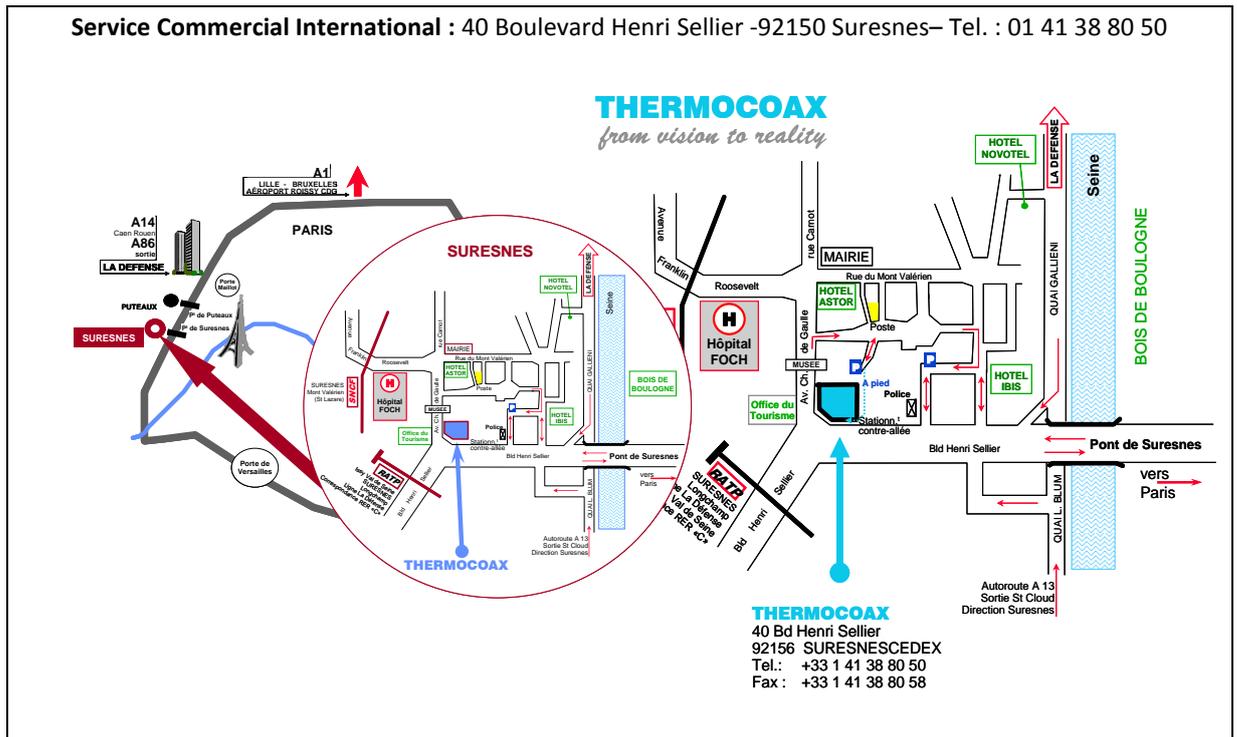
*"from vision to reality"*

## 3. Présentation de la société

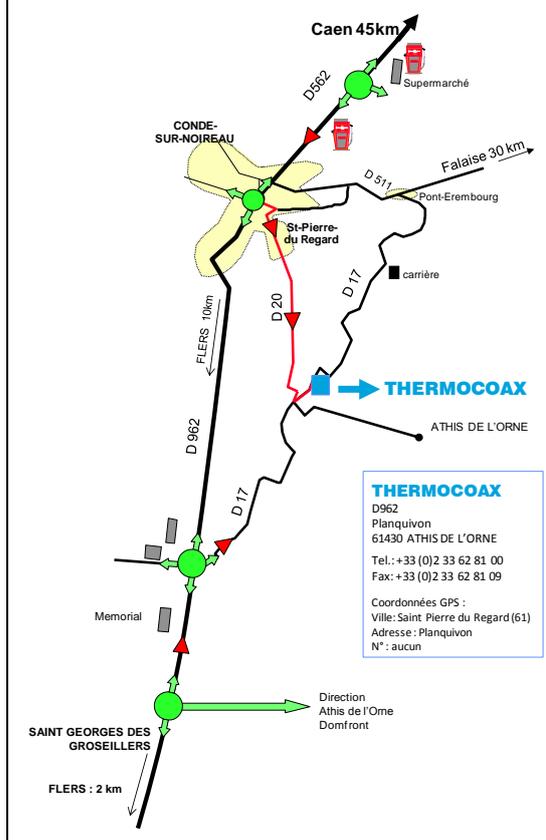
### 3.1 Nos métiers

- ↳ Câblier avec 2 spécialités d'étrirage : le tréfilage et le pétrissage du câble blindé à isolant minéral
- ↳ Conception et fabrication de câbles, d'éléments chauffants, de capteurs de température, de vibrations, de mesure de jeu, de flux neutronique, de surchauffe et d'applications chauffantes
- ↳ Mesure et étalonnage des capteurs de température.
- ↳ Qualification de nos prototypes

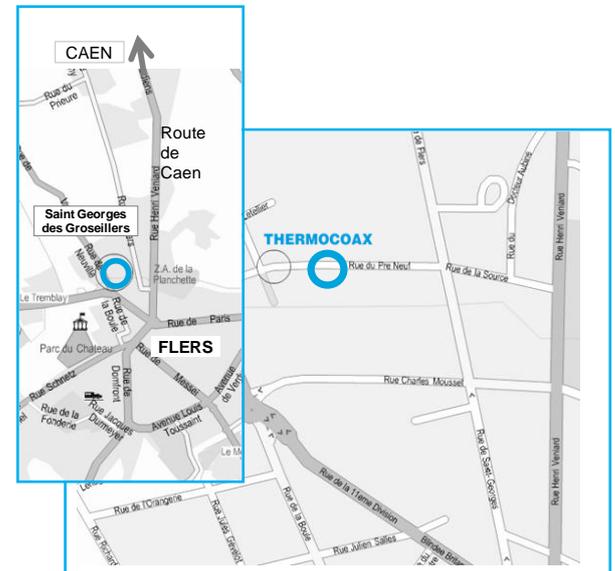
3.2 Implantation et plans d'accès



**Siège social et Usine à**  
Planquignon – 61430ATHIS DE L'ORNE  
Tel.: 02 33 62 81 00



**2<sup>e</sup> usine en France**  
Rue du Pré Neuf - 61100 SAINT-GEORGES-DES  
GROSEILLERS  
Tel. : 02 33 62 81 00



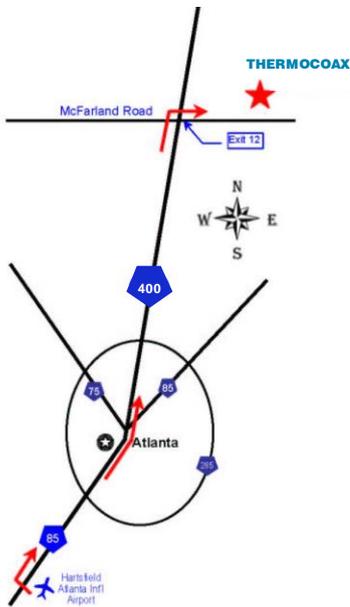
De Planquignon: entrer dans Saint Georges - Flers  
Continuer sur la Rue Henri Véniard (D962) [1.09km]  
Prendre à droite la Rue Charles Mousset [100m]  
Prendre à droite la Rue de Saint-Georges (D300) [96m]  
Continuer sur la Rue de Flers (D300) [47m]  
Prendre à gauche la Rue du Pré Neuf [200m]

**Service Commercial et Usine aux USA**

THERMOCOAX, Inc. - 6825 Shiloh Road East, Ste. B7  
 Alpharetta, GA 30005 - USA  
 Tel.: 678-947-5510

Directions to THERMOCOAX from GA400:

- Use Exit# 12 (McFarland Road)
  - Head SE onto McFarland
  - Turn Left at 2nd Traffic Light (into Shiloh Farms) onto Shiloh Road
  - Turn Right at 1st Intersection (just past GM Training Center on your right)
  - Turn Right into "Meadows Commerce"
  - driveway (you'll see bldg 6835 to right of the driveway)
  - Go to end of drive and turn Left (Building 6825 is behind Bldg 6815)
- THERMOCOAX office is all the way at the end of Building in Suite B7



**Service Commercial et Usine en Allemagne**

THERMOCOAX Isopad GmbH / THERMOCOAX GmbH  
 Tel.: 06221 3043 0  
 Englerstrasse 11 - D- 69126 Heidelberg



**Industrial zone – Industriegebiet Rohrbach -Süd**



### 3.3 Nos marchés

- NUCLEAIRE
- AERONAUTIQUE – DEFENSE - SPATIAL
- TURBINES
- SEMI CONDUCTEUR – ELECTRONIQUE - SOLAIRE
- PETROCHIMIE – MEDICAL - ANALYSE
- INDUSTRIES

### 3.4 Nos produits

#### Capteurs de température

- Câbles thermoélectriques
- Thermocouples standard, collables, haute température, différentiels, avec gaine spécifique
- Fluxmètres thermiques
- Sondes à résistance
- Harnais pyrométriques

#### Autres Capteurs

- Détecteurs de pesage en mouvement VIBRACOAX®
- Détecteurs de surchauffe et d'incendie NEGACOAX®
- Détecteurs de jeux et de déplacements TURBOCOAX®
- Détecteurs de flux de neutrons NEUTROCOAX®

#### Éléments et dispositifs chauffants

- Câbles et éléments chauffants standard
- Dispositifs chauffants sur mesure :
  - Fours
  - Sources infrarouge
  - Plaques chauffantes
  - Cannes chauffantes
  - Dispositifs de traçage, désembuage, dégivrage
  - Rubans chauffants
  - Fibre de verre et panneaux et jaquettes chauffantes en silicone
  - Flexibles chauffants
  - Réchauffeurs de fûts et de bouteilles de gaz

#### Câbles pour Transmission de Signaux

- Monofilaires, multiconducteurs
- Câbles mono ou multi-gaines (métallique et/ou organique)
- Câbles à isolant minéral et organique
- Isolants : magnésie, alumine ou silice

### 3.5 Nos valeurs

Dans le prolongement de notre engagement dans le Développement Durable, nous avons décidé de définir quelles sont les valeurs clés de la société :

- LEADERSHIP
- TRANSPARENCE
- ORIENTATION CLIENT
- VISION A LONG TERME ET MISE EN ŒUVRE
- INNOVATION
- EXCELLENCE
- AMELIORATION CONTINUE

### 3.6 Principales homologations

#### 3.6.1 Certification

- |                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| ■ AFAQ NF EN 29001 - ISO 9001 | N° QUAL/1992/724   |
| ■ AFAQ NF - ISO 14001         | N° ENV/1997/14032  |
| ■ AFAQ OHSAS 18001            | N° SMS/2003/21416  |
| ■ AFAQ EN/AS/JISQ/9100        | N° AERO/2006/27443 |

#### 3.6.2 Accréditation

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| ■ COFRAC ETALONNAGE | N° 2-1384 Température |
|---------------------|-----------------------|

#### 3.6.3 Agréments

- |                                                        |                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ■ Agrément de production PART 21 / G<br>N° FR.21G.0136 | ■ EDF – UTO                 |
| ■ AREVA NP –F/G/USA                                    | ■ ROLLS ROYCE NUCLEAR       |
| ■ AREVA TA                                             | ■ GENERAL ELECTRIC – ALSTOM |
|                                                        | ■ IDAHO NATIONAL LAB -...   |

#### 3.6.4 Notification

- Attestation d'Examen CE de type N° LCIE 03 ATEX 6102 (Voir SE900D001)

## 4. L'engagement de la direction

Je soussigné, Henry Dominique MALLET, Président Directeur Général, m'engage :

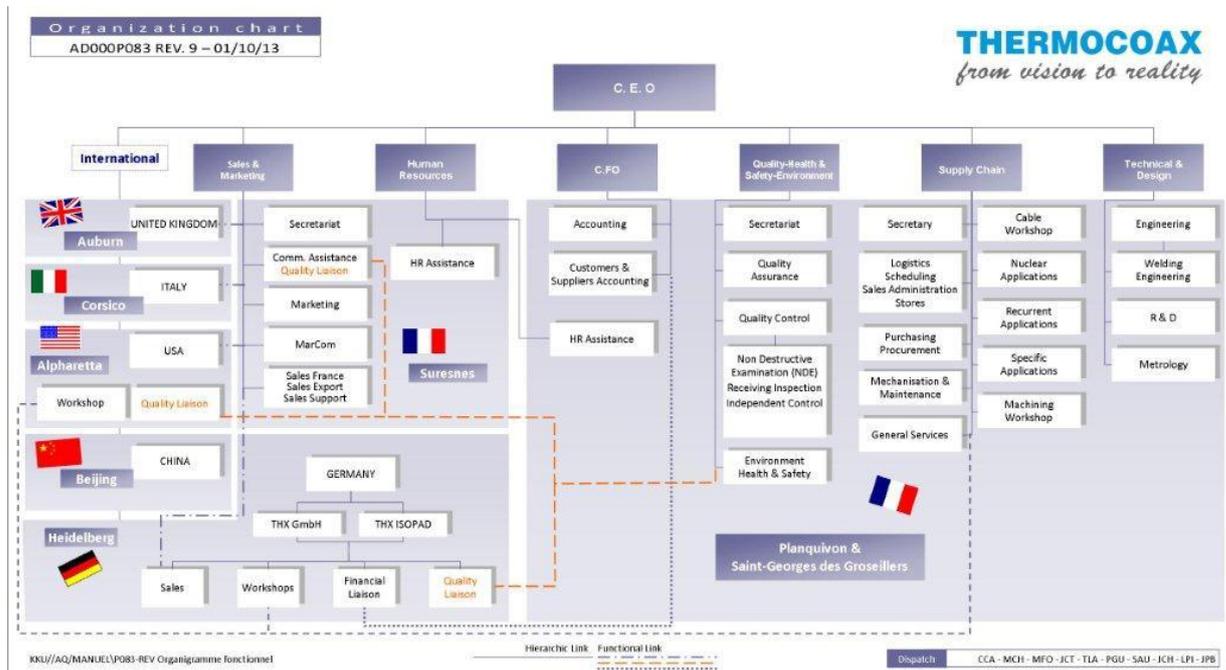
- à respecter les exigences légales et réglementaires ainsi que les exigences client, et à en informer l'importance à l'organisation,
- à faire appliquer les règles définies dans le présent manuel à toutes les activités de THERMOCOAX ainsi qu'aux matériels conçus, développés et fabriqués par la société,
- à établir notre stratégie de niches dans une politique et des objectifs,
- à mener des revues de direction QSE,
- à m'assurer de la disponibilité des ressources pour atteindre nos objectifs, maintenir le système de management et à améliorer son efficacité
- définir les responsabilités et les autorités et à m'assurer que le personnel exerçant des responsabilités dans le cadre du manuel est en permanence clairement informé des conséquences d'une déviation par rapport aux règles imposées,
- en accord avec la stratégie, la politique et les objectifs de l'entreprise, à assurer le maintien et l'évolution des systèmes Qualité – Santé/ Sécurité – Environnement – Ressources Humaines - Administration & Finances et veiller par cette démarche à la recherche permanente de la satisfaction des parties intéressées,
- à maintenir l'indépendance de la fonction Qualité –Sécurité – Environnement et à fournir à son responsable tous moyens pour l'exécution de son mandat et garantir de ce fait l'application correcte des dispositions définies par ce manuel,
- à prévenir tout risque de dysfonctionnement, d'accident ou de pollution,
- poursuivre la culture de sûreté nucléaire au sein de la société,
- à m'assurer que le laboratoire d'étalonnage en température est en conformité avec la norme ISO/CEI/17025 et que celui-ci met en œuvre des bonnes pratiques professionnelles afin d'effectuer des essais et étalonnages de qualité au service de nos clients internes et externes,
- poursuivre le processus d'identification et de maîtrise des risques pour l'entreprise et la réalisation du produit,
- à améliorer sans cesse les performances de notre société,



Henry Dominique MALLET

Président Directeur Général

## 5. L'organisation / l'organigramme de THERMOCOAX



## 6. Le management de la performance

### 6.1 Responsabilité de la direction

#### 6.1.1 Politique et Objectifs généraux

La politique QSE est affichée dans les différents sites de THERMOCOAX. Elle est signée par l'équipe de direction. Elle est revue autant que besoin selon l'évolution de la société. Les objectifs généraux figurent dans la politique QSE de l'entreprise. Chaque objectif général est repris dans le programme de management de la société.

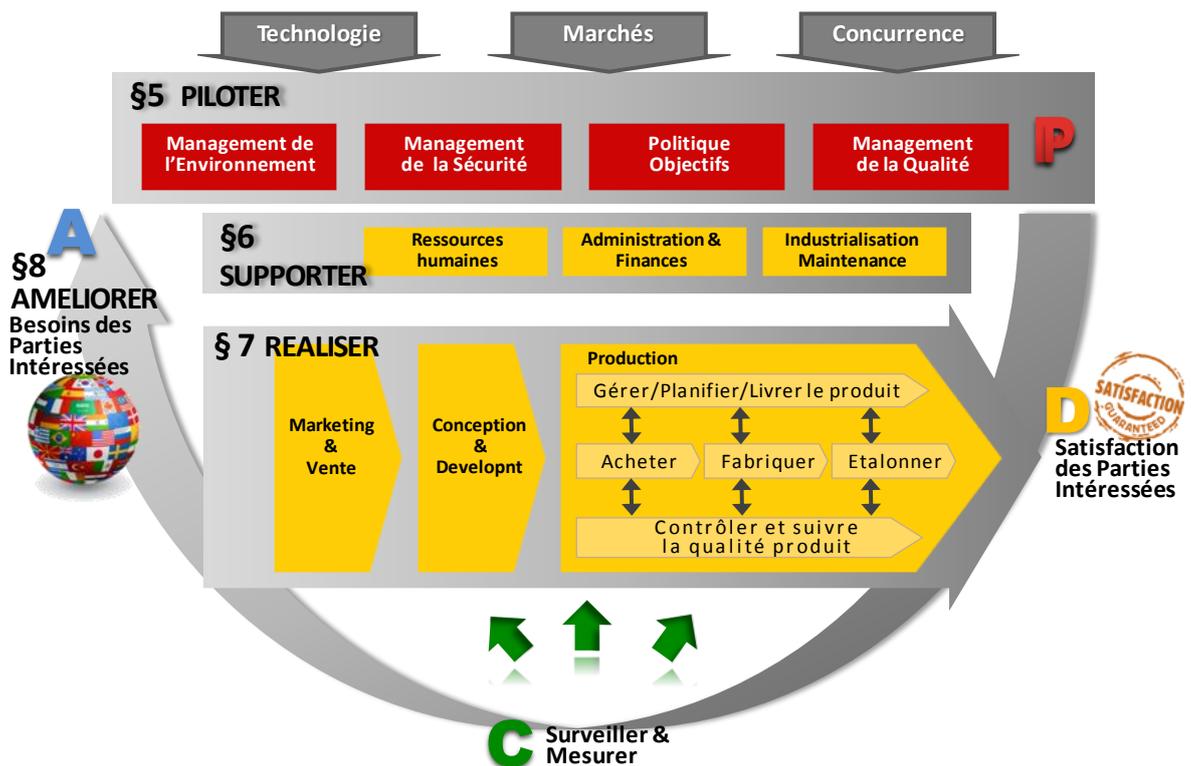
### 6.2 Identification des processus

Les systèmes de management intégrés de THERMOCOAX sont organisés à partir d'une approche processus.

Ces processus sont classés en trois grandes familles :

- **Processus de pilotage**
- **Processus support**
- **Processus de réalisation**

### 6.3 Cartographie des processus



Les activités de la société sont guidées et coordonnées par les processus de gestion via la méthode «Plan-Do-Check-Act».

Les audits internes, les contrôles de produits non conformes, l'analyse des données et les mesures correctives et préventives font partie des processus de gestion.

Assistance et services internes sont résumés dans les processus de support.

Les processus de réalisation sont destinés aux clients externes tandis que les processus de soutien et de pilotage sont destinés aux clients internes.

### 6.4 Description des processus

Les processus sont détaillés dans des tableaux qui reprennent les données d'entrée et de sortie. Une revue de chaque processus est effectuée annuellement et utilisée en tant que donnée d'entrée de la revue de Direction.

L'objectif du processus est énoncé avec la liste des indicateurs de performances, leur propriétaire, l'activité impactée. Les interrelations entre chaque processus sont clairement définies et les procédures applicables listées en bas du tableau.

Les descriptions des processus sont jointes en annexe à ce document.

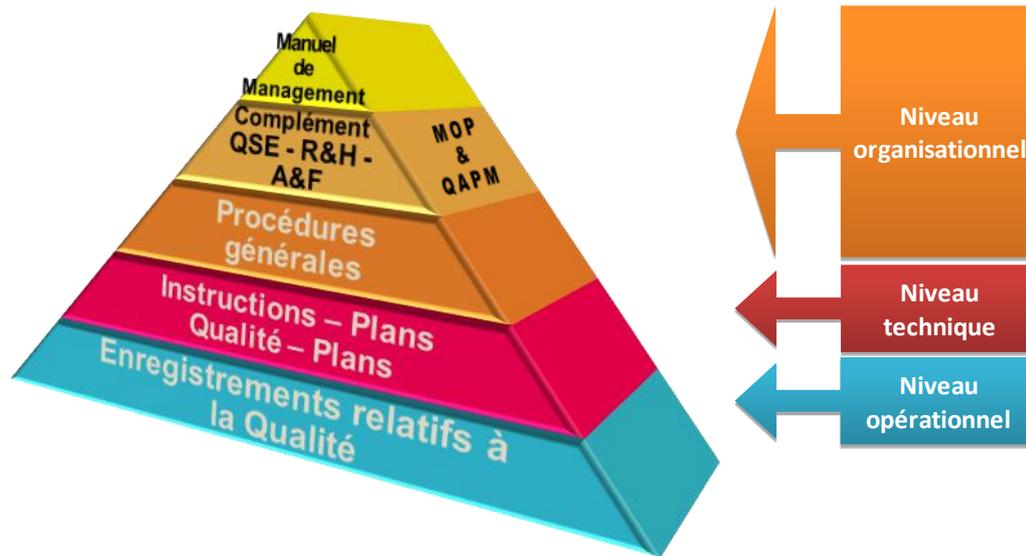
Les processus THERMOCOAX ISOPAD sont décrits dans leurs propres procédures principales qui sont listées en annexe.

**DESCRIPTION DES PROCESSUS**



THERMOCOAX -isopad-

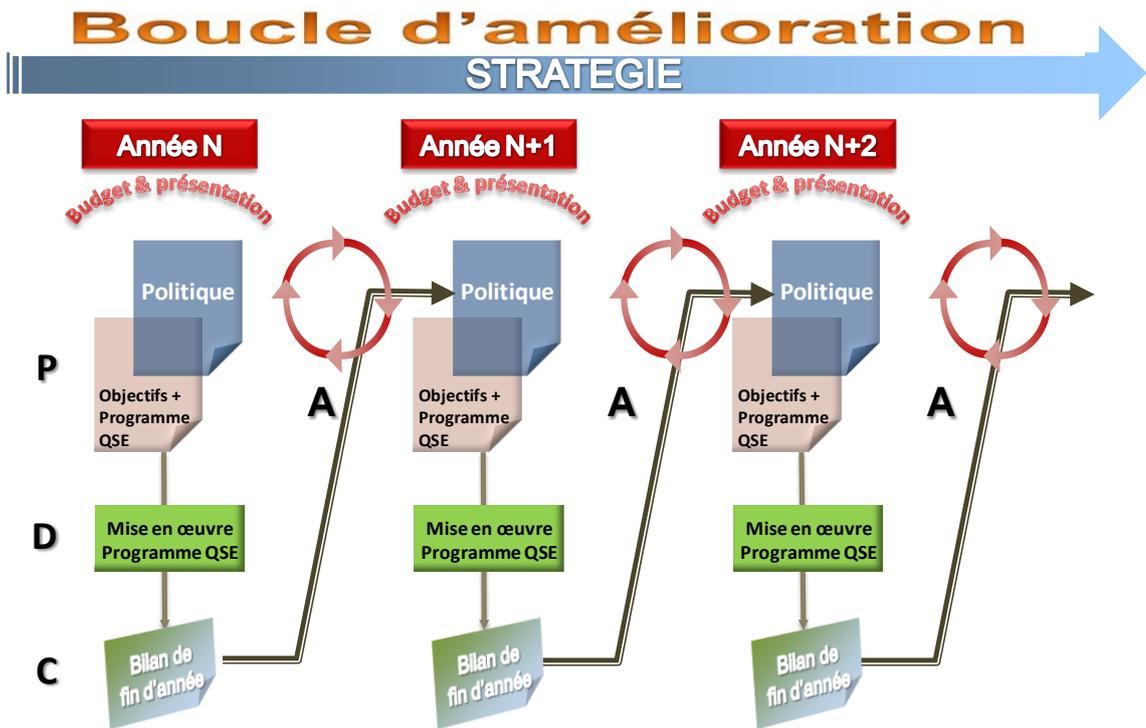
6.5 Structure documentaire



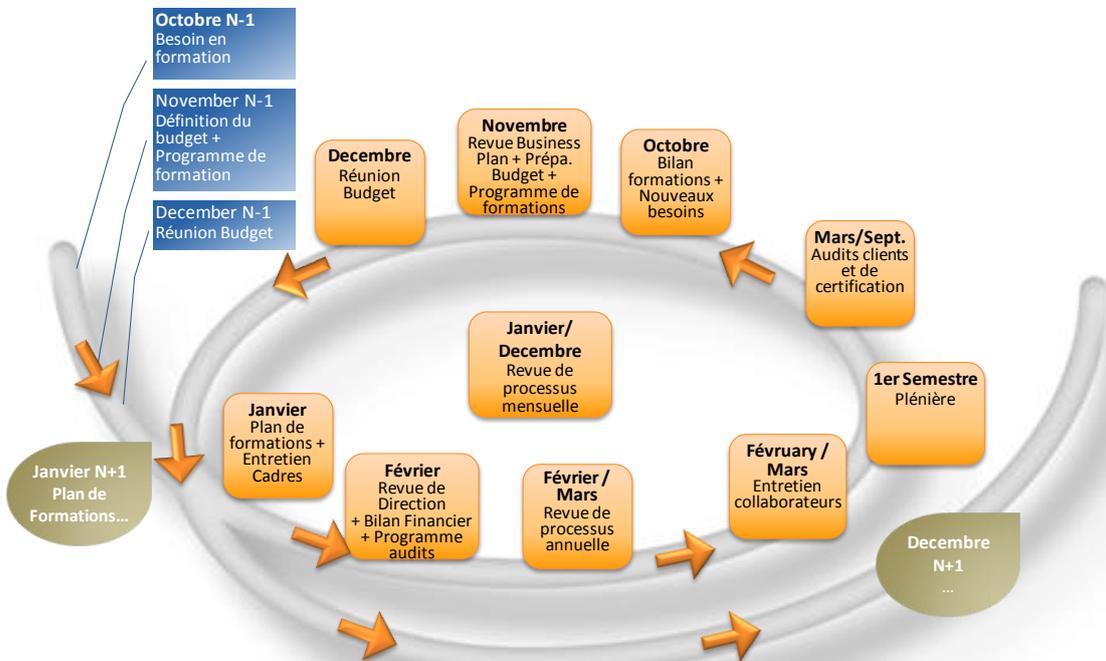
<b>THERMOCOAX</b>		
GMM 01	Group Management Manual	Eléments MAQ - Parties 4.1 et 4.2 de l' ISO 9001 Liste des principaux processus et description Interconnexion avec les autres processus
AD – JA –EV - SE	Complément	Manuels Systèmes spécifiques et Plans Assurance Qualité dédiés
AD000	ProcéduresGénérales	Processus : description et procédures donnant la description des processus de l'entreprise et les documents qui en résultent
...	Règles détaillées	Instructions – Plan Qualité de Réalisation - Plans
...	Enregistrements relatifs à la Qualité	Formulaires, listes de contrôle, déclarations, PVs

<b>THERMOCOAX ISOPAD</b>		
GMM 01	Group Management Manual	Eléments MAQ - Parties 4.1 et 4.2 de l' ISO 9001 Liste des principaux processus et description Interconnexion avec les autres processus
VA Nr..... PB	Procédures Générales	Processus : description et procédures donnant la description des processus de l'entreprise et les documents qui en résultent
AA, 1235,.... .	Règles détaillées	Instructions – Plan Qualité de Réalisation - Plans
BA,.....	Enregistrements relatifs à la Qualité	Formulaires, listes de contrôle, déclarations, PVs

6.6 Principe général de management



6.7 Planification



## 6.8 Relations inter-établissements

		P = Pilote I = Implémente			
		F	US	G	Moyen / support
<b>DIRIGER</b>	Politique et objectifs	P+I	I	I	Affichage
	Manager l'Environnement	P+I			Reporting trimestriel
	Manager la Sécurité	P+I			Reporting trimestriel
	Manager la Qualité	P+I	I	I	Indicateurs de Performance. – Affichage – Revue de Direction
<b>SUPPORTER</b>	Manager les Ressources Humaines	P+I	I	I	Description de fonction
	Industrialisation et Maintenance	P+I	P+I	P+I	Programme Annuel
	Manager l'Administration et les Finances	P+I	I	I	Reporting mensuel
<b>REALISER</b>	Manager le Marketing et le commercial	P+I	I	I	Monthly Mgt Comments + Sales Plan d'actions
	Concevoir et développer	P	I	I	Rapport mensuel/ revue trimestrielle
	Gérer, planifier et expédier le produit	P+I	P+I	P+I	Indicateurs hebdomadaires
	Acheter	P+I	I	I	Bilan mensuel
	Fabriquer	P+I	I	I	KPI –Revue de Direction
	Etalonner (Métrologie des températures)	P+I	I	P+I	Identification par étiquette
	Surveillance et mesure du produit	P+I	I	I	PQR - PQD

Procédure de communication : AD000D168

## 6.9 Activités par établissement

Pays et site	Pilote	F	F	F	G	USA	UK	I	CH
		PQV	SGG	SRN	TXI THX				
Marketing & Commercial	Directeur Marketing & Commercial			X	X	X	X	X	X
Technique & Conception	Directeur Technique	X	X		X				
Production	Directeur de Production	X	X		X	X			
Ressources Humaines	Directeur RH	X	X	X	X	X			
Assurance Qualité	Directeur Qualité	X	X	X	X	X			

**PQV** = Planquivon  
**SGG** = St Georges des Groseillers  
**SRN** = Suresnes  
**TXI** = THERMOCOAX ISOPAD  
**THX** = THERMOCOAX GmbH

## 6.10 Gestion des risques

THERMOCOAX traite séparément les risques produits, environnementaux, santé et sécurité du personnel ou impliquant la société dans son fonctionnement.

Pour tout ce qui touche la société en général, la gestion des risques est réalisée par processus sur la base d'un fichier Excel. Les pilotes des processus sont en charge de la faire vivre. Pour les risques non acceptables, une action spécifique est lancée et suivie par le pilote.

Au cours de cette analyse, des exigences spéciales peuvent être déterminées. Elles viennent s'ajouter à celles déjà identifiées par les clients. Des éléments critiques et des caractéristiques clés (procédés spéciaux, gestion de la configuration) peuvent en découler.

Processus «PILOTER L'ENTREPRISE»		Piloté par : Directeur Général	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CA/CE/Marge/Résultats</li> <li>✓ Revue direction</li> <li>✓ Infos marketing / Commerciales</li> <li>✓ Veilles technologiques et réglementaire</li> <li>✓ Ecoute client interne et externe</li> <li>✓ Analyse des indicateurs</li> <li>✓ Rapports d'audit</li> <li>✓ Traitement des FNC's</li> <li>✓ Réclamations/ Retours</li> <li>✓ Propositions d'amélioration Bilan AC/AP</li> <li>✓ Revue de processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définition de la stratégie</li> <li>➤ Communication</li> <li>➤ Définition de la politique</li> <li>➤ Définition des objectifs</li> <li>➤ Revue de Direction</li> <li>➤ Surveiller et mesurer</li> <li>➤ Améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revue de la stratégie si besoin</li> <li>✓ Revue de la politique si besoin</li> <li>✓ Business Plan</li> <li>✓ Objectifs à courts et moyens termes</li> <li>✓ CR de revue de Direction</li> <li>✓ Programme de Mgt QSE</li> <li>✓ Actions correctives et/ou préventives</li> <li>✓ Programme d'audits</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Piloter l'entreprise, améliorer le fonctionnement des systèmes de management intégrés,			
<b>Indicateur de performance :</b>			
Nom :	Géré par :	Activité :	Fréquence :
KPI (pour Indicateurs Processus Clés)	Directeur F&A	Initiatives de croissance – Excellence opérationnelle – Innovation & Développement – Qualité – Résultats de la productivité et financiers - RH	Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
Nom du processus cible		Données fournies au processus cible	
PILOTER	Politique et objectif		
	Management de l'Environnement	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Management de la Sécurité	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Management de la Qualité	Objectifs, responsabilités et moyens	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Administrer et gérer les finances	Objectifs, responsabilités et moyens, Business Plan	
REALISER	Marketing et commercial	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Concevoir et développer	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Acheter	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Fabriquer	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Etalonner	Objectifs, responsabilités et moyens	
	Contrôler et suivre le produit	Objectifs, responsabilités et moyens	
<b>Documents applicables :</b>			
Référence		Nom du document	
AD000D000		Politique QSE	
AD000D001		Manuel Qualité	
AD000D162		Audit Qualité – Environnement - Sécurité	
AD000D163		Actions correctives et préventives	
AD000D200/année		Programme de management QSE	
AD000P071		Organisation chart (organigramme nominatif)	
AD010D001		Quality Assurance Program Manual	
EV000D001		Manuel Environnement et Sécurité	
JA000D001		Manuel d'Organisme de Production	
PP000D072		Gestion des indicateurs	

ANNEXE 1.

Processus «MANAGEMENT DE LA QUALITE»		Piloté par : Directeur QSE	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>/-Résultats année N-1 (bilan/revue de direction)</li> <li>/-Stratégie</li> <li>/-Politique</li> <li>/-Objectifs</li> <li>/-Aspects santé et sécurité</li> <li>/-Textes réglementaires</li> <li>/-Besoin du client</li> <li>/-Normes et référentiels qualité</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>/-Programme de management QSE</li> <li>/-Politique QSE</li> <li>/-Programme d'audit</li> <li>/-Revue de direction</li> <li>/-Projet d'investissement</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Améliorer les performances qualité de la société			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Etat d'avancement de la mise en œuvre du programme de management	Directeur QSE	Manager la qualité	Trimestrielle
Réclamation de la responsabilité de THERMOCOAX	Directeur QSE	Manager la qualité	Mensuel
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Définition stratégie / politique et programme du Mgt QSE	
	Management de l'Environnement	Intégration des systèmes	
	Management de la Sécurité	Intégration des systèmes	
	Management de la Qualité		
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Selon matrice des compétences générales	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Maintenance curative et préventive	
	Administrer et gérer les finances	Plan d'investissement en fonction du programme de Mgt QSE	
REALISER	Marketing et commercial	Promotion de la démarche – mesure de la satisfaction du client	
	Concevoir et développer	Plan qualité de développement	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Plan qualité de réalisation	
	Acheter	Agrément et évaluation des fournisseurs	
	Fabriquer	Plan qualité de fabrication – documentation	
	Etalonner	Application de l'ISO 17025	
	Contrôler et suivre le produit	Délégation au contrôle qualité	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
AD000D001		Manuel qualité ISO9001 + EN9100	
AD010D001		Quality assurance programme manuel	
JA000D001		Manuel d'organisation de production selon PART21/G	
SE900D001		Plan assurance qualité ATEX	

**ANNEXE 2.**

PROCESSUS « MANAGEMENT DE LA SECURITE »		Piloté par : Directeur QSE	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ -Résultats année N-1 (bilan/revue de direction)</li> <li>✓ -Stratégie</li> <li>✓ -Politique</li> <li>✓ -Objectifs</li> <li>✓ -Aspects santé et sécurité</li> <li>✓ -Textes réglementaires</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme de management QSE</li> <li>✓ Politique QSE</li> <li>✓ Programme d'audit</li> <li>✓ Projet d'investissement</li> <li>✓ Bilan technique et environnemental</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Améliorer les performances sécurité et santé			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Etat d'avancement de la mise en œuvre du programme de management	Directeur Général	Manager santé et sécurité	Trimestrielle
Audit	Directeur QSE	Assurer la veille réglementaire	Tri annuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Définition stratégie / politique et programme du Mgt QSE	
	Management de l'Environnement		
	Management de la Sécurité	Bilan technique et document unique	
	Management de la Qualité	Gestion de la documentation / NC / AC et AP	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Allocation du personnel par processus / objectifs selon matrice de compétence ENV	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Plan d'investissement – Contrôles réglementaires / Plan de maintenance	
	Administrer et gérer les finances	Plan d'investissement en fonction du programme QSE	
REALISER	Marketing et commercial	Promotion de la démarche	
	Concevoir et développer	Etude d'impact	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Programme de management	
	Acheter	Etude d'impact – audit	
	Fabriquer	Indicateurs	
	Etalonner	Moyens de mesure	
	Contrôler et suivre le produit	Programme de management	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
EV000D001		Manuel Environnement Sécurité	

**ANNEXE 3.**

PROCESSUS « MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT »		Piloté par : Directeur QSE	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Résultats année N-1 (bilan/revue de direction)</li> <li>✓ Stratégie</li> <li>✓ Politique</li> <li>✓ Objectifs</li> <li>✓ Aspects santé et sécurité</li> <li>✓ Textes réglementaires</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme de management QSE</li> <li>✓ Politique QSE</li> <li>✓ Programme d'audit</li> <li>✓ Projet d'investissement</li> <li>✓ Bilan technique et environnemental</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Améliorer les performances environnementales			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Etat d'avancement	Directeur Général	Manager santé et sécurité	Trimestrielle
Audit	Directeur QSE	Assurer la veille réglementaire	Tri annuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Définition stratégie / politique et programme du mgt QSE	
	Management de l'Environnement		
	Management de la Sécurité	Bilan technique et document unique	
	Management de la Qualité	Gestion de la documentation / NC / AC et AP	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Allocation du personnel par processus / objectifs selon matrice de compétence ENV	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Plan d'investissement – Contrôles réglementaires / Plan de maintenances	
	Administrer et gérer les finances	Plan d'investissement en fonction du programme QSE	
REALISER	Marketing et commercial	Promotion de la démarche	
	Concevoir et développer	Etude d'impact	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Programme de management	
	Acheter	Etude d'impact – audit	
	Fabriquer	Indicateurs	
	Etalonner	Moyens de mesure	
	Contrôler et suivre le produit	Programme de management	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
EV000D001		Manuel Environnement et Sécurité	

**ANNEXE 4.**

Processus «GERER LES RESSOURCES HUMAINES»		Piloté par : Directeur RH	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Business plan</li> <li>✓ Programme de management</li> <li>✓ Besoin en formation</li> <li>✓ Besoin en personnel</li> <li>✓ Etat des heures effectuées</li> <li>✓ CV</li> <li>✓ Evaluation des formations</li> <li>✓ Matrice des compétences</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Recruter</p> <p style="text-align: center;">Gérer les compétences</p> <p style="text-align: center;">Former le personnel</p> <p style="text-align: center;">Gérer le personnel</p> <p style="text-align: center;">Communication</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de formation</li> <li>✓ Dossier d'évaluation du personnel</li> <li>✓ Dossier individuel du personnel</li> <li>✓ Organigramme / liste du personnel</li> <li>✓ Bulletin de paie</li> <li>✓ Matrice de compétence mise à jour</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Identifier les besoins en personnel et fournir en permanence les ressources humaines nécessaires.			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Emplois à temps plein (total)	DRH	Gérer le personnel	Mensuelle
Effectif (total)	DRH	Personnel	Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Plan de formation	
	Management de l'Environnement	Matrice de compétence ENV/SECU + formation – évaluation	
	Management de la Sécurité	Matrice de compétence ENV/SECU + formation – évaluation	
	Management de la Qualité	Matrice de compétence générale+ formation – évaluation	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines		
	Gérer le matériel et sa maintenance	Plan de formation, matrice des compétences – évaluation annuelle	
	Administrer et gérer les finances	Frais de personnel – plan de formation - évaluation annuelle	
REALISER	Marketing et commercial	Plan de formation - évaluation annuelle	
	Concevoir et développer	Plan de formation, matrice des compétences – évaluation annuelle	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Plan de formation - évaluation annuelle	
	Acheter	Plan de formation, matrice des compétences – évaluation annuelle	
	Fabriquer	Plan de formation, matrice des compétences – évaluation annuelle	
	Etalonner	Plan de formation, matrice des compétences – évaluation annuelle	
	Contrôler et suivre le produit	Plan de formation, matrice des compétences – évaluation annuelle	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
PE100D002		Recrutement des opérateurs	
PE100D003		Formation du personnel	
PE100D004		Responsabilités et autorités	
PE100D005		Dossier d'appréciation	
PE100D006		Recrutement des cadres et techniciens	

**ANNEXE 5.**

Processus «ADMINISTRER ET GERER LES FINANCES»		Piloté par : Directeur Administration / Finance	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exigences réglementaires</li> <li>✓ Contrat assurance / fournisseur / prestataire</li> <li>✓ Inventaire</li> <li>✓ Etat des stocks</li> <li>✓ Eléments de paie</li> <li>✓ Budget</li> <li>✓ Factures client et fournisseur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nouveaux contrats</li> <li>✓ Reporting mensuel</li> <li>✓ Traitement des factures client et fournisseurs</li> <li>✓ Comptes de résultats et bilans</li> <li>✓ Gestion du cash</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Administrer et gérer les finances de la société			
<b>Indicateur de performance :</b>			
Nom :	Géré par :	Activité :	Fréquence :
Performance financière	Direction Administration & Finances	Finances	Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
Nom du processus cible		Données fournies au processus cible	
PILOTER	Politique et objectif	Résultats d'exploitation, résultats analytiques	
	Management de l'Environnement	Factures fournisseurs et prestataires	
	Management de la Sécurité	Factures fournisseurs et prestataires	
	Management de la Qualité	Résultats analytiques, coût de la non qualité, factures fournisseurs et prestataires	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataires	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataires	
	Administrer et gérer les finances		
REALISER	Marketing et commercial	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataires	
	Concevoir et développer	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataires	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataire	
	Acheter	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataire	
	Fabriquer	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataire	
	Etalonner	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataire	
	Contrôler et suivre le produit	Résultats analytiques, factures fournisseurs et prestataire	
<b>Documents applicables :</b>			
Référence		Nom du document	
AF000D101		Gestion comptabilité fournisseurs	
AF000D102		Gestion comptabilité client	
AF000D103		Contrôle des exportations	
AF000D104		Transmission des résultats	
AF000D105		Indice à utiliser pour fiche de calcul	
AF100D001		Informatique	
AF100D002		Sauvegardes	

**ANNEXE 6.**

Processus «GERER LE MATERIEL ET SA MAINTENANCE»		Piloté par : Directeur Production	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>↘ Donnée fabriquant</li> <li>↘ Nouveau besoins</li> <li>↘ Plan de maintenance</li> <li>↘ Retour d'expérience</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>↘ Plan de maintenance actualisé</li> <li>↘ Plan de mise en conformité machine</li> <li>↘ Nouvel équipement ou amélioration de l'existant</li> <li>↘ Plan d'investissement</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Maintenir en état et adapter en permanence l'outil de production au besoin exprimé			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Maintenance préventive	Responsable Maintenance	Maintenir l'outil de production	Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Nouveaux besoins identifiés	
	Management de l'Environnement	Performance environnementale des équipements Maintien des équipements destinés à répondre aux situations d'urgences	
	Management de la Sécurité	Performance sécurité des équipements Maintien en état du matériel (d'urgence, ...)	
	Management de la Qualité	Qualification des équipements Réalisation des plans de maintenance	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Besoin en formation sur les équipements pour les nouvelles technologies, équipements ou personnels	
	Gérer le matériel et sa maintenance		
	Administrer et gérer les finances	Plan d'investissement et besoins pour l'outil de production	
REALISER	Marketing et commercial	/	
	Concevoir et développer	Nouveaux besoins	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Disponibilité du matériel	
	Acheter	DA – veille technologique	
	Fabriquer	Disponibilité machine / outillage	
	Etalonner	/	
	Contrôler et suivre le produit	Définition des outillages et moyens de contrôles (gabarits)	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
PP000D037		Instruction de maintenance, parc machine	

## ANNEXE 7.

Processus «MARKETING ET COMMERCIAL»		Piloté par : Directeur Commercial	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>↘ MAP and SAP</li> <li>↘ Rapport de visite client</li> <li>↘ Commande client</li> <li>↘ Taux de retour des offres (CRM)</li> <li>↘ Salons</li> <li>↘ Budget ventes par secteur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>↘ Document commercial</li> <li>↘ -Site WEB</li> <li>↘ -Offre</li> </ul>	
Objectif du processus			
Développer le portefeuille client et le fidéliser par une relation de partenariat			
Indicateur de performance :			
Nom :	Géré par :	Activité :	Fréquence :
Commandes enregistrées	Direction Commerciale	Commercial	Mensuelle
Matrice des interrelations avec les autres processus :			
Nom du processus cible		Données fournies au processus cible	
PILOTER	Politique et objectif	Orientation "marché"	
	Management de l'Environnement	Dangerosité environnementale des produits / cycle de vie	
	Management de la Sécurité	FDS / ATEX	
	Management de la Qualité	Réclamations / retours	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Recrutement	
	Gérer le matériel et sa maintenance	/	
	Administrer et gérer les finances	Balance âgée	
REALISER	Marketing et commercial		
	Concevoir et développer	Infos sur nouveaux produits	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Besoin du client exprimés et latents	
	Acheter	Transmission des exigences clients	
	Fabriquer	Besoin du client exprimés et latents	
	Etalonner	Besoin du client exprimés et latents	
	Contrôler et suivre le produit	Besoin du client exprimés et latents	
Documents applicables :			
Référence	Nom du document		
AD000D167	Identification des besoins latents des clients		
AD000D170	Promotion		
AD000D171	Gestion des offres commerciales		
AD000D178	Procédure de gestion des risques		

ANNEXE 8.

Processus «INNOVER ET DEVELOPPER»		Piloté par : Directeur Technique	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Veille</li> <li>✓ Analyse marketing</li> <li>✓ Nouveaux besoins</li> <li>✓ Nouveaux matériaux</li> <li>✓ Nouvelles technologies</li> <li>✓ REX (Clients, fabrication,...)</li> <li>✓ Spécifications</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ FAI, dossier de fabrication</li> <li>✓ Analyse du besoin</li> <li>✓ Faisabilité</li> <li>✓ Pré - développement</li> <li>✓ Développement</li> <li>✓ Qualification</li> <li>✓ Passage en production</li> <li>✓ Mise en plan</li> <li>✓ Documentation sur conception / développement</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Créer un produit industriellement viable			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Temps moyen pour les demandes de prix (DP)	Directeur Technique	Conception / développement	Mensuelle / annuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Orientation marchés / produits	
	Management de l'Environnement	Etude d'impact	
	Management de la Sécurité	Etude d'impact – marquage CE	
	Management de la Qualité	Documentation qualité – enregistrement	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Matrices des compétences en conception (PP000R079)	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Industrialisation des nouveaux produits	
	Administrer et gérer les finances	Suivi des coûts liés aux projets	
REALISER	Marketing et commercial	Nouveaux produits	
	Concevoir et développer		
	Gérer, planifier et livrer le produit	Planification des projets	
	Acheter	Recherche nouveaux produits	
	Fabriquer	Préparation de la documentation	
	Etalonner	/	
	Contrôler et suivre le produit	Qualification produits nouveaux et soutien à la production	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
AD000D150		Méthode d'établissement et utilisation d'un PAQ, PQ ou PQD	
AD000D152		Vocabulaire utilisé en conception	
AD000D153		Maîtrise de la conception	
AD000D154		Phase d'analyse des besoins	
AD000D155		Phase de faisabilité	
AD000D156		Phase de pré - développement	
AD000D157		Phase de développement	
AD000D158		Modification de la conception du produit	
AD000D159		Revue de projet, de conception et de développement	
AD000D161		Etablissement des documents préparatoires	
AD000D178		Procédure de gestion des risques	
PP000D045		Qualification de produit et de procédé	

Processus «GERER – PLANIFIER ET LIVRER LE PRODUIT»		Piloté par : Directeur Production	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>↘ -Besoin des clients</li> <li>↘ -Liste de fabrication</li> <li>↘ -Temps / capacité de la production</li> <li>↘ -Etats des stocks</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>↘ Accusé de réception</li> <li>↘ Ordre de fabrication</li> <li>↘ Lancement</li> <li>↘ Ordre de réservation</li> <li>↘ Demande d'achats</li> <li>↘ Convocation client</li> <li>↘ Indicateurs</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Livrer le produit conforme dans les délais souhaités			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
CLIP / OTD	Responsable Logistique	Logistique et ordonnancement	Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Investissement	
	Management de l'Environnement	/	
	Management de la Sécurité	Rythme et cadence du travail	
	Management de la Qualité	Planification	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Besoin en personnel	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Besoin en matériel	
	Administrer et gérer les finances	Réponses à la balance âgée – facturation – états des stocks	
REALISER	Marketing et commercial	Informations sur état d'avancement – livraison – accusé de réception	
	Concevoir et développer	Planification – états des stocks	
	Gérer, planifier et livrer le produit		
	Acheter	Demande d'achats et approvisionnements	
	Fabriquer	Planification	
	Etalonner	Planification	
	Contrôler et suivre le produit	Planification	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
AD000D134		Revue d'offre	
AD000D138		Traitements des commandes clients	
AD000D149		Revue de contrat	
AD000D167		Identification des besoins latents du client	
AD000D178		Procédure de gestion des risques	

**ANNEXE 10.**

Processus «ACHETER»		Piloté par : Directeur Production	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audits fournisseurs</li> <li>✓ Demande d'achats</li> <li>✓ Info sur fournisseurs</li> <li>✓ Veille / salon</li> <li>✓ Historique achats THX</li> <li>✓ Etats des stocks</li> <li>✓ Rapports d'incidents fournisseurs</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Produits / services</li> <li>✓ Commandes achats</li> <li>✓ Dossiers agréments fournisseurs</li> <li>✓ Cotation fournisseurs</li> <li>✓ Indicateurs</li> <li>✓ Base de données prix / fournisseurs</li> <li>✓ FNC fournisseurs</li> <li>✓ Lots THX</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Acheter / approvisionner au délai souhaité des produits ou services conformes au meilleur coût			
<b>Indicateur de performance :</b>			
Nom :	Géré par :	Activité :	Fréquence :
Cotation fournisseurs	Resp. Achats	Approvisionnement / Achats	Mensuelle
Gain sur prix d'achat	Resp. Achats		Mensuelle
Etat des ruptures	Resp. Logistique		Hebdomadaire
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
Nom du processus cible		Données fournies au processus cible	
PILOTER	Politique et objectif	Tendances des marchés MP	
	Management de l'Environnement	Données sur produits achetés – FDS – veille technologique	
	Management de la Sécurité	Plan de prévention – protocole de sécurité - veille technologique	
	Management de la Qualité	Agrément fournisseur – cotation fournisseur	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Matrice de compétences et description de poste	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Veille technologique, benchmarking	
	Administrer et gérer les finances	Etat des stocks – portefeuille achat	
REALISER	Marketing et commercial	Disponibilité fournitures – délai d'approvisionnement	
	Concevoir et développer	Recherche nouveaux produits, procédés	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Disponibilité fournitures – délai d'approvisionnement	
	Acheter		
	Fabriquer	Approvisionnement en pièces conformes	
	Etalonner	Sous traitance étalonnage	
	Contrôler et suivre le produit	Sous traitance test et contrôle	
<b>Documents applicables :</b>			
Référence	Nom du document		
AD000D136	Procédure d'achats		
AD000D166	Activités de négoce		
AD000D178	Procédure de gestion des risques		
AD000P900	Questionnaire d'évaluation préliminaire		
AD000P901	Audit de sous contractant		
PP000A009	Agrément des fournisseurs		
PP000A039	Suivi des performances des fournisseurs		
PP000A042	Clauses qualité fournisseurs		

**ANNEXE 11.**

Processus «FABRIQUER»		Piloté par : Directeur Production	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ordre de fabrication</li> <li>✓ Lancement</li> <li>✓ Planning</li> <li>✓ Etat des stocks</li> <li>✓ Matrice des compétences</li> <li>✓ Composants et MP</li> <li>✓ Machines</li> <li>✓ Equipement</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Produit fini</li> <li>✓ Produits semi ouvrés</li> <li>✓ Composants et pièces usinées</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Fabriquer un produit conforme dans un délai alloué			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
CLIP / OTD	Directeur de Production	Fabriquer	Mensuelle
Retards			Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Productivité	
	Management de l'Environnement	Suivi des performances environnementales	
	Management de la Sécurité	Gestion des risques	
	Management de la Qualité	Enregistrement – mise à jour de la documentation	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Matrice des compétences – évaluation	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Besoin en maintenance des équipements	
	Administrer et gérer les finances	Temps et consommé pour comptabilité analytique	
REALISER	Marketing et commercial	Rex	
	Concevoir et développer	Faisabilité - Rex	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Etat d'avancement – planning – conditionnement du produit	
	Acheter	Besoin en MP – composants services	
	Fabriquer		
	Etalonner	Fourniture de capteurs	
	Contrôler et suivre le produit	Enregistrements qualité	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
AD000D178		Procédure de gestion des risques	
PP000D056		Processus général de fabrication	

**ANNEXE 12.**

Processus «ETALONNER»		Piloté par : Responsable métrologie	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spécifications</li> <li>✓ Normes</li> <li>✓ Données fabricant</li> <li>✓ Les produits</li> <li>✓ Planning</li> <li>✓ Ressources humaines et matériels</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrat de vérification</li> <li>✓ Certificat d'étalonnage Produits étalonnés</li> <li>✓ Produits non-conformes</li> <li>✓ FNC</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Etalonner des capteurs de température par rapport aux références dans un délai alloué			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
Maintien de l'accréditation COFRAC	Responsable du labo COFRAC	Etalonner	Annuelle
% d'étalonnage série sous 3 jrs			Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Engagement COFRAC / respect du CLIP THERMOCOAX	
	Management de l'Environnement	Gestion des déchets / Consommation d'énergie	
	Management de la Sécurité	Analyse de l'air	
	Management de la Qualité	Enregistrement	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Matrice des compétences – disponibilités des moyens humains	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Maintenance des équipements et moyens de mesure	
	Administrer et gérer les finances	Temps et produits consommés	
REALISER	Marketing et commercial	Support / publication	
	Concevoir et développer	Support au service Recherche et Développement et Innovation	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Disponibilités bureau d'études	
	Acheter	Demandes d'achats / spécification d'achat	
	Fabriquer	Support à la fabrication – tests	
	Etalonner		
	Contrôler et suivre le produit	Etalonnage série + capteurs + caractérisation	
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
AD000D178		Procédure de gestion des risques	
PP000C029		Appareil du laboratoire d'étalonnage en température	
PP200D001		LDA dans le cadre de l'accréditation COFRAC	

**ANNEXE 13.**

Processus «CONTROLER ET SUIVRE LE PRODUIT»		Piloté par : Directeur QSE	
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procédures</li> <li>✓ Instructions</li> <li>✓ Plans</li> <li>✓ Données clients</li> <li>✓ Réglementation</li> <li>✓ Normes</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Contrôle du produit</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Expertise, Support de production</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Métrologie appareils de mesure</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Contrôle indépendant / Recette</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enregistrements qualité</li> <li>✓ Fiche de vie des équipements de mesures</li> <li>✓ Indicateurs</li> <li>✓ Rapport d'essais</li> <li>✓ FNC</li> <li>✓ Produit conforme / NC</li> </ul>	
<b>Objectif du processus</b>			
Assure la conformité du produit dans le délai imparti et assure la disponibilité du matériel de mesure			
<b>Indicateur de performance :</b>			
<b>Nom :</b>	<b>Géré par :</b>	<b>Activité :</b>	<b>Fréquence :</b>
OTD	Responsable Logistique	Contrôle MP et Câbles	Mensuelle
Evolution du parc	Responsable Labo de métrologie	Métrologie	Mensuelle
<b>Matrice des interrelations avec les autres processus :</b>			
<b>Nom du processus cible</b>		<b>Données fournies au processus cible</b>	
PILOTER	Politique et objectif	Bilan annuel	
	Management de l'Environnement	Mesure des performances	
	Management de la Sécurité	Mesure des performances	
	Management de la Qualité	Enregistrements qualité – indicateurs	
	Communication	Article TQM – réunions (production, RRP...)	
SUPPORTER	Gérer les Ressources humaines	Matrice des compétences – évaluation annuelle	
	Gérer le matériel et sa maintenance	Besoin en maintenance	
	Administrer et gérer les finances	Non qualité - rebuts	
REALISER	Marketing et commercial	Support	
	Concevoir et développer	Rapports d'expertises	
	Gérer, planifier et livrer le produit	Etat d'avancement	
	Acheter	Expression des besoins	
	Fabriquer	Tests et contrôles	
	Etalonner	Support à l'étalonnage	
	Contrôler et suivre le produit		
<b>Documents applicables :</b>			
<b>Référence</b>		<b>Nom du document</b>	
AD000D146		Traitement des non conformités	
AD000D160		Gestion des réclamations	
AD000D178		Procédure de gestion des risques	
PP000C018		Appareils de mesures physiques et dimensionnelles	
PP000C024		Appareils de mesure électriques	
PP000D017		Retour client	
PP000D022		Contrôle d'entrée	

**ANNEXE 14.**

## Main processes description Thermocoax ISOPAD GmbH

<b>§5 Management Processes PLAN</b>		
PA 01	Management Prozess	Management Processes
PA 02	<b>§8 Messen, Analysieren und Verbessern</b>	<b>Measure, Analyse and Improvement</b>
PA 03	Gesundheit & Arbeitssicherheit	Health & Savety
PA 04	Umweltmanagement	Environment Management
<b>§7 Business processes DO</b>		
PA 05	Marketing und Vertrieb	Sales and marketing
PA 06	Engineering	Engineering
PA 07	Beschaffung	Purchasing
PA 08	Steuern / Planung / Lieferung der Produkte	Control/Planning /Deliever of product
PA 09	Produktion	Production
PA 10	Messen und Beobachten der Produkte	Control and track of product
<b>§6 Support processes SUPPORT</b>		
PA 11	Personal Management	Human Resource Management
PA 12	Dokumentation Management	Documentation Management
PA 13	Infrastruktur und Wartung	Infrastructure and maintenance