

MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Aubert & Duval

Indice 4

0. PAGE DE REVISIONS

Date	Indice	Objet
30/05/2023	0	Création
18/12/2023	1	Mise à jour organigramme qualité + instances pilotages cartes identités + ISO 19443 (§ 8.3 non applicable)
19/02/2024	2	Mise à jour des cartes d'identités des processus : P2, P3, P4, P5, P8 (les changements sont identifiés en jaune)
25/06/2024	3	Mise à jour des scopes + nouvelle certification ISO 19443
30/07/2024	4	Création de deux nouveaux Processus au système de mangement de la qualité : P9 et P10

SIGNATURES

Written by / Rédacteur(s) B. DELSUPEXHE	Verified by / Vérificateur(s) T. ROUAULT	Approved by / Approbateur(s) B. DURAND
Signature :	Signature :	Signature :

SOMMAIRE

0. PAGE DE REVISIONS	2
1. PRESENTATION D'AUBERT & DUVAL.....	4
2. DOMAINE D'APPLICATION	5
3. POLITIQUE QSSE.....	8
4. ORGANISATION	9
5. AUTORITE SOCIETE	9
6. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	10
7. CARTES D'IDENTITE DES PROCESSUS.....	11

1. PRESENTATION D'AUBERT & DUVAL

A&D, leader mondial des solutions métallurgiques de pointe

Implantations et chiffres clés

3 900
Employés

693 M€
chiffre d'affaires en 2023

Marchés :

- Aéronautique et spatial : ~65 %
- Energie / défense : ~30 %
- Spécialités : 5 %

Expertise multi matériaux

- aciers spéciaux, superallages, titane, aluminium

Sites Industriels :

- 1 Les Ancizes / EcoTitanium
 - 2 Imphy
 - 3 Heyrieux
 - 4 Firminy
 - 5 Issoire & Interforge
 - 6 Pamiers
- A&D Espagne
 - ADEI (Aubert & Duval Engineering India) & SQuAD (JV avec Aequis)
 - Issy-les-Moulineaux : siège
 - Clermont-Ferrand : services partagés

7 SITES INDUSTRIELS
EN FRANCE



+ 3 sites hors de France
A&D Espagne,
ADEI & SQuAD (JV) en Inde

Principaux marchés

	AÉRONAUTIQUE ET SPATIAL	ÉNERGIE	DÉFENSE	MARCHÉS DE SPÉCIALITÉS
Description	Pièces de structure, pièces moteurs, pièces de trains d'atterrissage, etc. Cloisons, dômes de réservoirs, etc.	Nucléaire civil et Turbines terrestres	Sous-marins nucléaires, artillerie, missiles, bâtiments de surface	Médical, outillage, autres spécialités et fabrication additive
Exemple de produits	Cadres, éclisses, disques haute et basse pression, arbres de turbines etc.	Corps de vannes, arbres de pompes, barres anti-vibratoires, disques, etc.	Tubes grands, moyens et petits calibres, barres pour missiles, pièces de chaudière nucléaire, etc.	Barres pour injecteurs, engrenages de transmission, applications médicales, blocs forgés, poudres métalliques pour FA
Exemple de clients				
Drivers	Aviation commerciale et besoins militaires	Construction / prolongation de la durée de vie des centrales installées et démantèlement de plateformes (incl. transport, enfouissement) consommation d'électricité	Programmes militaires	Marchés sous-jacents de niche (ex. sport automobile, usages médicaux, etc.)
CA A&D 2023	65 %	15 %	15 %	5 %

Site internet d'Aubert & Duval : [Aubert & Duval](https://www.aubert-duval.com)

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce Manuel de Management de la Qualité concerne les sites français.

Domaines d'application généraux :

ISO 9001 / EN 9100 / AQAP 2110 D :

CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE NUANCES, INDUSTRIALISATION, ELABORATION, REFUSION, FABRICATION, TRAITEMENTS THERMIQUES, CONTROLES, ESSAIS ET COMMERCIALISATION DE PRODUITS METALLURGIQUES, DE PIECES FORGEES, ESTAMPEES, MATRICEES, LAMINEES, EN ACIERS SPECIAUX ET INOXYDABLES, ALLIAGES ET SUPERALLIAGES BASE NICKEL ET COBALT.

INDUSTRIALISATION, FABRICATION, TRAITEMENTS THERMIQUES, CONTROLES, ESSAIS ET COMMERCIALISATION DE PIECES FORGEES, ESTAMPEES, MATRICEES, EN ALLIAGE D'ALUMINIUM ET DE TITANE.

FABRICATION ET COMMERCIALISATION DE PRODUITS DE TOUTES NUANCES OBTENUS PAR METALLURGIE DES POUDRES.

ELABORATION DE LINGOTS D'ALLIAGES DE TITANE.

INDUSTRIALISATION, FABRICATION, CONTROLES, VENTE, COMMERCIALISATION ET CESSION INTERNE DE PRODUITS EN ALLIAGE DE TITANE. FORGEAGE A FACON.

EN9120 - HEYRIEUX :

DISTRIBUTION ET STOCKAGE DE PRODUITS METALURGIQUES, FORGES, LAMINES, EN ACIER SPECIAUX ET INOXYDABLES ALLIAGES ET SUPER ALLIAGES BASE NICKEL ET COBALT.

ISO 19443 :

INDUSTRIALISATION, ELABORATION, REFUSION, FORGEAGE, LAMINAGE A CHAUD, LAMINAGE A FROID, TRAITEMENT THERMIQUE, USINAGE, CND, AUTRES CONTROLES, ESSAIS, CERTIFICATION ET VENTE DE MATERIAUX (FORGES, TOLES, BARRES) EN ACIER NON ALLIE/FAIBLEMENT ALLIE, ACIER ALLIE, ACIER INOXYDABLE, ALLIAGE BASE NICKEL. CINTRAGE, SOUDAGE, ET CERTIFICATION ET VENTE DE COMPOSANTS.

Le présent Manuel de Management de la Qualité définit l'ensemble des dispositions mises en œuvre par Aubert & Duval pour répondre aux exigences des référentiels qualité sur les sites et périmètre précisés dans le tableau suivant :

Site + address	Standards					Scope
	ISO 9001: 2015	EN 9100:2018 AS 9100:D JISO 9100:2016	EN 9120: 2018 AS 9120:B SJAC 9120:A	AQAP 2110 D		
AUBERT&DUVAL Central fonction Issy-les-Moulineaux 12, rue D'Oradour sur Glane 92130 Issy-les-Moulineaux France	x	x	x	x		CENTRAL FUNCTIONS. EXECUTIVE MANAGEMENT, ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL, COMMERCIAL, FUTURE BUSINESSES, STRATEGY AND MARKETING. HUMAN RESSOURCES. COMMUNICATION. DESIGN AND DEVELOPMENT OF MATERIALS GRADES.
					x	CENTRAL FUNCTIONS. EXECUTIVE MANAGEMENT, ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL, COMMERCIAL, STRATEGY AND MARKETING. HUMAN RESSOURCES, COMMUNICATION.
AUBERT&DUVAL Aubière 9 et 14 allée Alan Turing 63170 Aubière France	x	x	x	x		SUPPORT FUNCTIONS. TECHNICAL, OPERATION, QUALITY AND PROGRES, HUMAN RESSOURCES, PURCHASING, INFORMATION SYSTEMS. DESIGN AND DEVELOPMENT OF MATERIALS GRADES.
					x	SUPPORT FUNCTIONS, OPERATIONAL AND TECHNICAL MANAGEMENT, QUALITY AND PROGRESS, HUMAN RESSOURCES, PURCHASING, INFORMATION SYSTEMS, INDUSTRIALIZATION.

Site + address <u>AUBERT & DUVAL</u>	Standards					Scope
	ISO 9001: 2015	EN 9100:2018 AS 9100:D JISQ 9100:2016	EN 9120: 2018 AS 9120:B SJAC 9120-A	AGAP 2110 D		
AUBERT&DUVAL Les Ancizes 1 rue des Villas BP 1 63770 Les Ancizes France	x	x		x		INDUSTRIALIZATION, MELTING, ALLOYS REMELTING, MANUFACTURING, HEAT TREATMENT, INSPECTION, TESTING, MARKETING AND SALE OF METALLURGICAL PRODUCT, OPEN AND CLOSE DIE FORGINGS, ROLLINGS IN ALLOYED AND STAINLESS STEELS, NICKEL AND COBALT-BASED ALLOYS AND SUPERALLOYS, TITANIUM ALLOYS. MANUFACTURING AND SALE OF ALL GRADE PRODUCTS OBTAINED BY POWDER METALLURGY. DESIGN AND DEVELOPMENT OF MATERIALS GRADES.
					x	INDUSTRIALIZATION, MELTING, REMELTING, FORGING, HOT ROLLING, HEAT TREATMENT, MACHINING, NDT, OTHER INSPECTIONS, TESTING, CERTIFICATION AND SALE OF MATERIALS (FORGING, BARS) IN NON-ALLOY/ LOW-ALLOY STEEL, ALLOY STEEL, STAINLESS STEEL, NICKEL-BASED ALLOYS.
AUBERT&DUVAL Firminy Rue de la Tour de Varan 42700 Firminy France	x	x		x		INDUSTRIALIZATION, MANUFACTURING, HEAT TREATMENT, INSPECTION, TESTING, MARKETING AND SALE OF METALLURGICAL PRODUCTS AND OPEN AND CLOSE DIE FORGINGS IN ALLOYED AND STAINLESS STEELS.
					x	INDUSTRIALIZATION, FORGING, HEAT TREATMENT, MACHINING, NDT, OTHER INSPECTIONS, TESTING, CERTIFICATION AND SALE OF MATERIALS (FORGING) IN NONALLOY/ LOW-ALLOY STEEL, ALLOY STEEL, STAINLESS STEEL.
AUBERT&DUVAL Heyrieux ZI rue des Balmes 38540 Heyrieux France	x		x			DISTRIBUTION AND WAREHOUSING OF METALLURGICAL PRODUCTS, OPEN AND CLOSE DIE FORGINGS, ROLLINGS IN ALLOYED AND STAINLESS STEELS, NICKEL AND COBALT-BASED ALLOYS AND SUPERALLOYS.
AUBERT&DUVAL Issoire ZI du Piat 63502 Issoire - France	x	x		x		INDUSTRIALIZATION, MANUFACTURING, HEAT TREATMENT, INSPECTION, TESTING OF METALLURGICAL PRODUCTS AND OPEN AND CLOSE DIE FORGINGS, STAMPINGS IN ALUMINIUM ALLOYS.
AUBERT&DUVAL Pamiers 75 boulevard de la Libération 09100 Pamiers France Laboratory: Plateforme technologique Delta sud – mod, 103 impasse Roland Garros , Verniolle, 09340, France	x	x		x		INDUSTRIALIZATION, MANUFACTURING, HEAT TREATMENT, INSPECTION, TESTING, MARKETING AND SALE OF METALLURGICAL PRODUCT, OPEN AND CLOSE DIE FORGINGS, STAMPINGS, ROLLINGS IN ALLOYED AND STAINLESS STEELS, NICKEL AND COBALT-BASED ALLOYS AND SUPERALLOYS, TITANIUM AND ALUMINIUM ALLOYS.
AUBERT&DUVAL Imphy Avenue Jean Jaurès 58160 Imphy - France	x	x				ALLOYS REMELTING, MANUFACTURING, INSPECTION, TESTING OF METALLURGICAL PRODUCT, OPEN AND CLOSE DIE FORGING IN ALLOYED AND STAINLESS STEELS, NICKEL AND COBALT-BASED ALLOYS AND SUPERALLOYS. MANUFACTURING AND SALE OF ALL GRADE PRODUCTS OBTAINED BY POWDER METALLURGY.
					x	INDUSTRIALIZATION, REMELTING, COLD ROLLING, HEAT TREATMENT, MACHINING, NDT, OTHER INSPECTIONS, CERTIFICATION OF MATERIALS (FORGING, BARS) IN NON-ALLOY/ LOW-ALLOY STEEL, ALLOY STEEL, STAINLESS STEEL, NICKEL-BASED ALLOY. BENDING, WELDING, OTHER INSPECTIONS, CERTIFICATION OF COMPONENTS.
Interforge ZI de la Maze - BP 75 63500 Issoire - France	x	x		x		MANUFACTURING, HEAT TREATMENT, INSPECTION, TESTING OF METALLURGICAL PRODUCTS AND OPEN AND CLOSE DIE FORGINGS, STAMPINGS IN NICKEL AND COBALT-BASED ALLOYS AND SUPERALLOYS, IN TITANIUM AND ALUMINIUM ALLOYS.
AUBERT&DUVAL UKAD Lieu dit La Croix de Biolet RD 62 63780 ST GEORGES DE MONS France	x	x				INDUSTRIALIZATION, MANUFACTURING, INSPECTION, SALE, MARKETING AND INTERNAL TRANSFERT OF TITANIUM ALLOY PRODUCTS. CUSTOM FORGING.
ECOTITANIUM La Croix de Biolet RD 62 63780 ST GEORGES DE MONS France	x	x				MANUFACTURE OF TITANIUM ALLOYS INGOT.

Les informations relatives au statut juridique de ces entités sont disponibles sur :

<https://www.infogreffe.fr/>

En fonction des sites, des dispositions complémentaires (procédures spécifiques et/ou Plans d'Assurance de la Qualité) sont destinées à prendre en compte des exigences spécifiques, telles que :

- Les référentiels de l'industrie nucléaire : GSR Part 2 (AIEA), 10CFR21, RCC-M, NCA 3800 (ASME), NSQ-100, ISO 19443 (§ 8.3 non applicable), ...
- La norme NF EN ISO/CEI 17025 pour l'activité de nos laboratoires accrédités par le COFRAC
- Le standard aéronautique AS13100 pour les organismes de conception et de production de moteurs d'avion
- Les référentiels pour AC7006, AC7101, AC7102, AC7108 et AC7114 pour nos procédés spéciaux accrédités par le PRI NADCAP.

La mise en pratique effective des engagements relatifs au Management de la Qualité s'opère par l'intermédiaire de processus répertoriés dans la cartographie présentée au chapitre 6 et dont la description est indiquée au chapitre 7.

Pour le marché nucléaire des dispositions particulières sont décrites dans le Manuel Qualité Nucléaire.

La dernière version du Manuel de Management d'Aubert & Duval, qui prend en compte les changements significatifs pouvant affecter l'efficacité du Système de Management de la Qualité, en accord avec l'orientation stratégique, est disponible pour nos clients et l'ensemble des parties intéressées sous les sites internet :

[Aubert & Duval](#)

3. POLITIQUE QSSE

POLITIQUE

Qualité - Santé & Sécurité - Environnement

Aubert & Duval et ses filiales est un acteur européen de référence couvrant l'ensemble de sa chaîne de valeur : allant de l'**élaboration des matériaux innovants** et éco-responsables à la **production de pièces semi-finies** pour les **marchés industriels critiques** en particulier l'**aéronautique, l'énergie, la défense et le nucléaire**.

Notre politique d'entreprise vise à **satisfaire nos clients, nos salariés et nos actionnaires** en plaçant au plus haut des priorités la **sécurité de nos salariés et de nos produits** et la **lutte contre le changement climatique** ainsi que la **participation à la souveraineté de notre pays**.

Notre système de management traduira ces priorités dans notre **politique qualité, santé et sécurité, environnement** :

En s'appuyant sur un **pilotage par processus**, une approche par la **prévention des risques** et un **respect des référentiels et standards internes et externes**.

En respectant strictement un **comportement éthique** et les exigences et règles du système de management.

En recherchant l'**excellence et le zéro défaut** en développant un **esprit d'amélioration continue** dans tous les domaines de l'entreprise.

En développant l'**exemplarité du management** en acceptant le droit à l'erreur et la nécessité de la transparence.

En assurant l'**implication** des salariés et de leurs représentants.

Nos objectifs QSSE :

QUALITÉ

Nous sommes conscients de la criticité de nos produits sur les utilisations aéronautiques, énergie, nucléaires et défense. Pour cette raison nous nous engageons à mettre en œuvre une **politique Qualité ambitieuse** et à être **exemplaires** en matière de **Sécurité et Qualité**.

Nous travaillons pour développer et livrer de manière robuste des **produits performants et conformes aux exigences de nos Clients**.

Dans ce but, l'ensemble de nos activités est conduit dans un esprit permanent de **transparence, de progrès et de maîtrise des risques**.

ENVIRONNEMENT

Nous nous mobilisons pour innover, proposer et mettre en œuvre des **solutions éco-responsables de production**. Nous nous engageons à améliorer de façon continue notre impact sur l'environnement et les ressources naturelles notamment via le **recyclage**.

Nous développons les **matériaux du futur** pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs de **décarbonation**.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

La sécurité et la santé de l'ensemble de nos collaborateurs, intervenants et sous-traitants est **notre première priorité**. Nous nous engageons à être soucieux et totalement **acteurs de la prévention et de la protection de votre sécurité** et santé au travail ainsi que de celle de **vos collègues**.

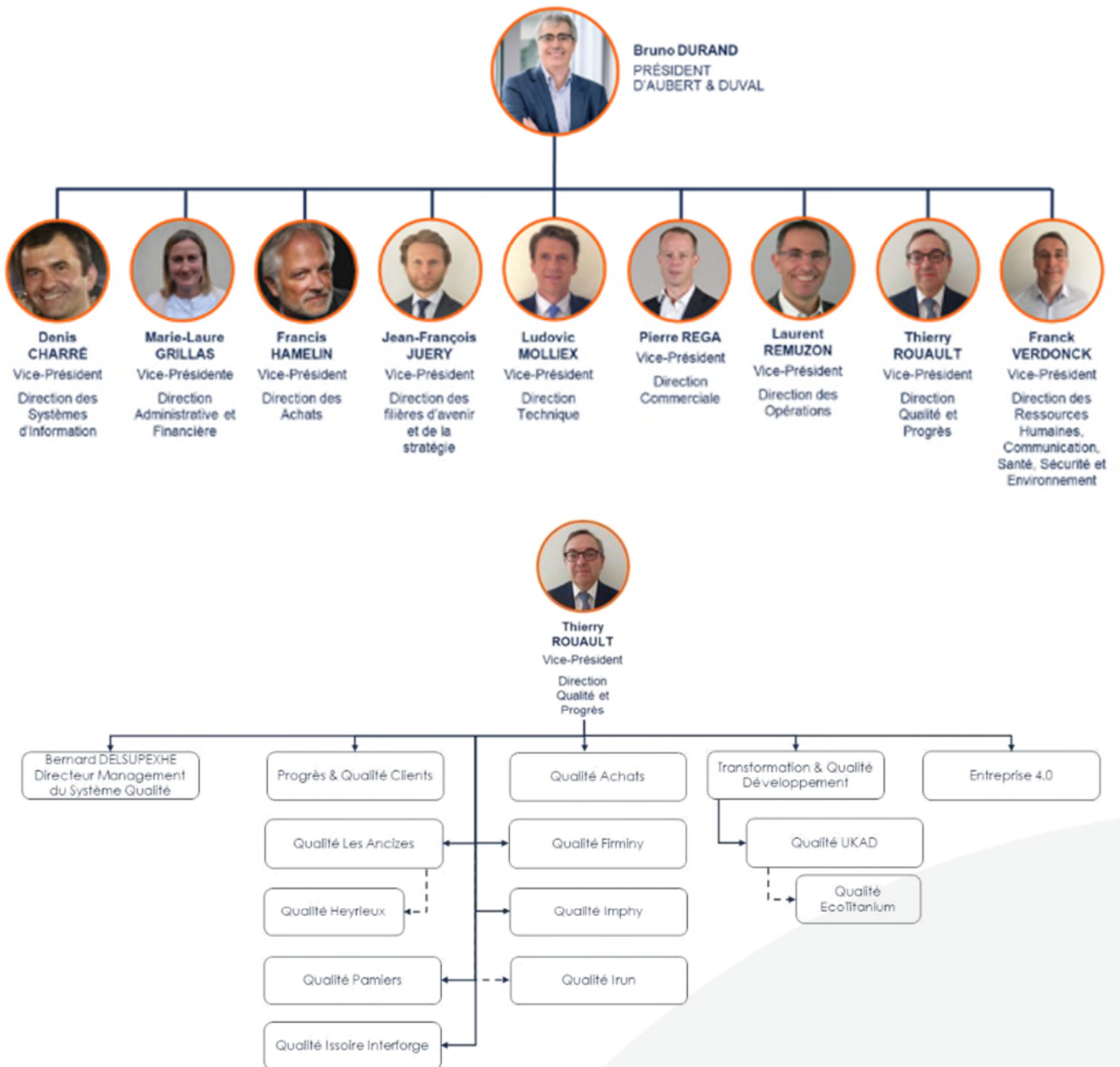
Nous travaillons à développer une **culture sécurité** avec pour objectif le **« zéro accident »**. Nous nous engageons également à travailler sans relâche sur la prévention et l'amélioration des conditions de travail. Nous développons les politiques, procédures et outils nécessaires à l'amélioration continue de nos performances.



Bruno Durand
Président d'Aubert & Duval
Mai 2023

Le succès de cette politique passe par la mobilisation et l'engagement de tous

4. ORGANISATION



Monsieur Thierry ROUAULT est désigné représentant de la Direction au sens des référentiels Qualité.

5. AUTORITE SOCIETE

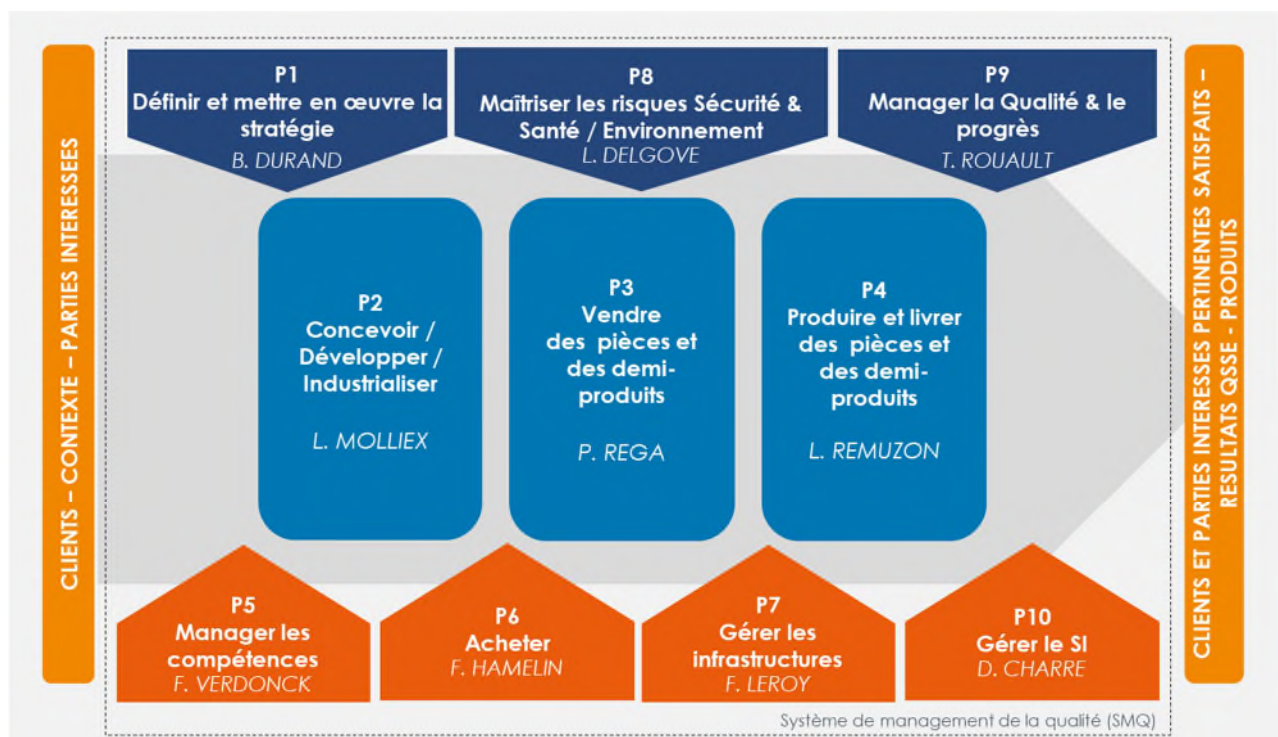
Le système de délégations d'autorités définit les règles de décision relatives aux principaux processus d'engagement des entités. Les règles d'autorisation définies dans le MAS (Manuel d'Autorisation Société) permettent d'établir des autorisations d'engagement formalisées par la/les personne(s) habilitée(s) en fonction des activités et montants prévus.

6. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Notre système de management est défini par 10 processus et leurs interactions.

Nos processus sont identifiés de la façon suivante :

- 3 Processus de management**
 - P1 : Définir et mettre en œuvre la stratégie
 - P8 : Maîtriser les risques Sécurité & Santé / Environnement
 - P9 : Manager la Qualité & le progrès
- 3 Processus de réalisation (relatifs aux métiers de notre entreprise)**
 - P2 : Concevoir / Développer / Industrialiser
 - P3 : Vendre des pièces et des demi-produits
 - P4 : Produire et livrer des pièces et des demi-produits
- 4 Processus support (ressources pour les autres processus)**
 - P5 : Manager les compétences
 - P6 : Acheter
 - P7 : Gérer les infrastructures
 - P10 : Gérer le SI



Processus de Management

Processus de Réalisation

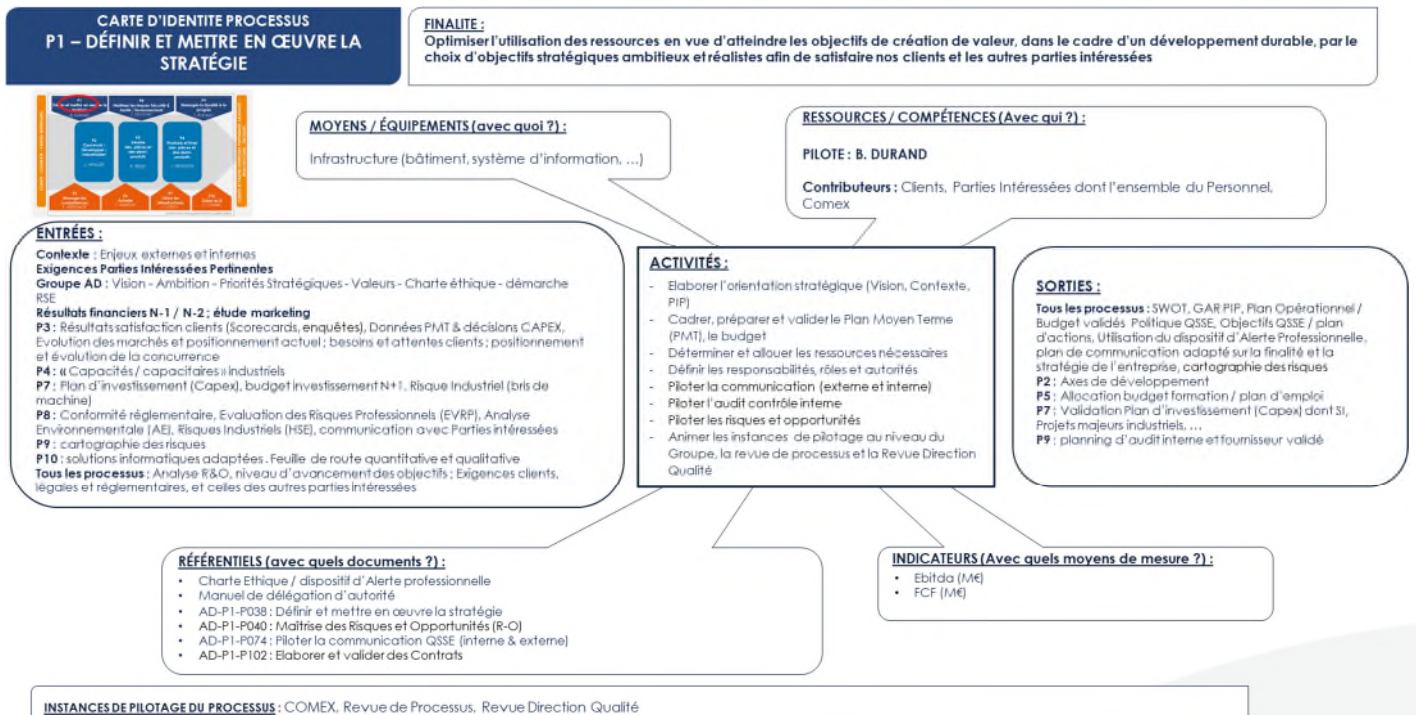
Processus de support

7. CARTES D'IDENTITE DES PROCESSUS

Chaque processus possède une « carte d'identité » reprenant :

- Sa finalité ;
- Les instances de pilotage ;
- Les activités avec les données d'entrée et les données de sortie ;
- Les moyens, ressources, référentiels et indicateurs nécessaires à son bon fonctionnement.

Ci-dessous, la « carte d'identité » de chaque processus :



CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P2 – CONCEVOIR / DEVELOPPER / INDUSTRIALISER



FINALITE :
Concevoir et développer des nuances
Concevoir (Process), développer, industrialiser les produits nouveaux, les procédés, les services associés
§ 8.3 ISO 19443 non applicable

MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :
Infrastructure (bâtiment, système d'information ...),
équipements d'essai, logiciels de conception et simulation, ...

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :
PILOTE : L. MOLLIEUX
Contributeurs : COMEX, Equipes Pluridisciplinaires : Commercial, Financier, Plateau technique et méthode, Qualité, Industriel, maintenance, Achat, secteur métallurgique, R&D

ENTRÉES :
Clients : CDC client y compris notes spécifiques
P1 : SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés, Politique Q3SE, Objectifs Q3SE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques, axes de développement
P3 : Besoin d'innovation & développement issus des clients, des REX et exigences légales et réglementaires
P5 : Personnel compétent
P8 : Exigences applicables au personnel
P9 : Respect des jalons et en particulier robustesse des gammes et plan de surveillance, qualifications internes et clients
P10 : solutions informatiques adaptées
Dossiers de candidatures Experts

ACTIVITÉS :
- Innovation : portefeuille de nouvelles idées de développement
- Industrialisation des nouveaux produits :
- Planifier et exécuter les étapes de développement process
- Réaliser les revues de conception et de validation
- Obtenir l'approbation du client
- Valider la vie série
- Maîtrise des modifications des procédés de fabrication (Process)
- Définir les domaines d'expertise technique et les besoins associés

SORTIES :
Clients : échantillons initiaux, rapport de qualification et homologation client
P3 : Nouveaux process/Produits sur plan
P4 : Documents de fabrication (gamme, plan de surveillance, mode opératoire, ...) ; Outillage de fabrication/contrôle et programmes CN, plan de dissection
P6 : Données achats (nouveaux produits / projets)
P7 : Expression de besoins « investissement »
Lettre de nomination expert
P9 : Nouveau développement ou industrialisation de nouveaux produits ou modifications majeures (moyens, process, routes industrielles...), besoin de qualifications internes et clients, REX projet pour améliorer les standards

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents ?) :
• AD-P2-P060: Gérer les projets de développement
• AD-P2-P158: Conduire un projet DT ET M&I (TRL 1-6)
• AD-P2-P155: Gérer des projets d'industrialisation selon l'APQP
• AD/DQ-G018: Gestion des évolutions des procédés
• AD / DQ-P067: Management des caractéristiques Clés
• AD-DT-P016: Gestion des activités de R&D
UKAD :
• P1-05 : Gestion des évolutions Produit et Process
Ecofilanum :
• PQ08 : Gestion de la configuration

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :
• OTD G6 (%)
• Tenue du G8 (nombre)
• GEP (nombre)
• TRL4 (Technology Readiness Level 4) (nombre)
• CA Innovant prospect (I/M)
• Taux de remplissage de la matrice Experts (%)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Comité de Pilotage Technique, Comité de Direction Technique, Réunion T/T+1, GAMT- Groupe Action Moyen Terme, Réunions Comité Expertise, Revue de Processus

CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P3 – VENDRE DES PIÈCES ET DES DEMI-PRODUITS



FINALITE :
Réaliser les objectifs de vente pour obtenir durablement le chiffre d'affaires et la rentabilité attendue

MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :
Infrastructure (bâtiment, système d'information ...)

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :
PILOTE : P. REGA
Contributeurs : Directions Commerciale, Opérations, Achats, Financière, Qualité & Progrès, Juridique, Systèmes d'Informations, Stratégie, Communication, RH

ENTRÉES :
Clients : Consultations, Commandes (et avenants), Plans d'approvisionnements, Contrats, Accords, Offres, exigences définies portails, notes, réclamations, ...
Direction financière : Instructions financières (taux de devis, inflation), Risque Client, Résultats, Courbes de cash, Balance âgée.
P1 : SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés, Politique Q3SE, Objectifs Q3SE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques.
P2 : Nouveaux process/Produits sur plan
P4 : Tonrages et/ou Pièces Expédiés et facturés, Plan d'actions « Scorecard client »
P5 : Personnel compétent
P9 : réclamations et escapes traités
P10 : solutions informatiques adaptées

ACTIVITÉS :
- Prospecter / Assurer la veille des Marchés
- Gérer / Piloter le processus de consultations à offres
- Négocier les Contrats de Vente
- Traiter les commandes (fermées, ouvertes ou plans d'approvisionnement) et leurs avenants
- Participer au traitement des réclamations clients
- Stocker & archiver les dossiers clients (consultations, offres contrats, commandes, ...)
- Analyser la satisfaction des clients

SORTIES :
Clients : Offre / Contrat / AR Commande, Nouveaux clients, Comptes-rendus de visites clients
Direction financière : Couverture matière / énergie / devises,
P1 : Résultats satisfaction clients (score-cards enquêtes), Données PMT & décisions CAPEX, Evolution des marchés et positionnement actuel; besoins et attentes clients; positionnement et évolution de la concurrence
P2 : Besoin d'innovation & développement issus des clients, des REX et exigences légales et réglementaires
P4 : Données PIC, Carnet de commandes, Scorecards client
P9 : réclamations clients, satisfaction client

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents ?) :
• AD-P3-P039: Revue des Consultations, des contrats ou des commandes, y compris leurs avenants
• AD-P3-P059: Transfert des produits liés à la défense, exportation de matériels de guerre, de matériels assimilés et de produits à double usage
• AD-P3-P083: Mesurer la satisfaction client
• AD-P1-P102: Elaborer et valider des Contrats

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :
• Taux d'atteinte du budget (%)
• MCO réalisée (%)
• Taux d'échus (%)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Revue de Pilotage Processus P3, Revue de Processus



CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P4 – PRODUIRE ET LIVRER DES PIÈCES ET DES DEMI-PRODUITS



FINALITÉ :
Assurer l'engagement vis-à-vis des clients en garantissant la réalisation du produit conforme en termes de : délai, qualité et quantité

MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :
Infrastructure (bâtiment, système d'information ...), appareils de mesure et essai, outils, installations de production, chariots automoteurs, ponts roulants

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :

PILOTE : L. REMUZON

Contributeurs : COMEX, Direction Site, Supply Chain, Qualité, Process, Maintenance, Producteur, Excellence Opérationnelle, Achats

ENTRÉES :

- P1 :** SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés; Politique QSSE, Objectifs QSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques
- P2 :** Documents de fabrication (gamme, plan de surveillance, mode opératoire, ...); Outilage de fabrication/contrôle et programmes CN, plan de dissection
- P3 :** Données PIC, carnet de commande, Scorecard client
- P5 :** Personnel compétent
- P6 :** Produits, matières, fournitures, prestations réceptionnées
- P7 :** Nouveaux équipements et machines capables
- P9 :** Délégation qualité, plan d'amélioration qualité produit internes et clients
- P10 :** solutions informatiques adaptées

ACTIVITÉS :

- Planifier la production (PIC/PDP); lancer les OF
- Fabriquer et contrôler les produits
- Piloter et planifier les activités de production en sous-traitance
- Gérer les expéditions et facturer
- Améliorer Q/C/D

SORTIES :

- Clients :** demande de dérogation et NOE
- P1 :** « Capacités / capacités » industriels
- P3 :** Tonnages et/ou Pièces Expédiés et facturés; plan d'actions « Scorecard client »
- P8 :** Investissement accordé
- P6 :** Besoins nets (Exemple MRP...)
- P7 :** Expression de besoins (investissement)
- P9 :** remontées des écarts qualité

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents ?) :

- AD-P4-P034: Certifier le personnel CND selon EN 4179 et NAS410
- AD-P4-P075: Qualification et certification du personnel CND selon EN ISO 9712
- AD-P4-P122: Principes et organisation Supply Chain

Sites : Procédures, standards de production, MO, consignes, checklist

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :

- Taux de Service – On Time In Full (%)
- Rebut A&D (% du CA)
- Retard Externe (M€)
- Stock brut usine (M€)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, CODIR Opération, Revue Performance site, PIC, Revue de processus

CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P5 – MANAGER LES COMPETENCES



FINALITÉ :
Mettre à disposition les ressources humaines compétentes et engagées afin de contribuer à la performance de l'entreprise et à la satisfaction de nos clients

MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :
- Infrastructures (bâtiments, espaces de travail et de vie au travail ...)
- Les actions de formation et organismes de formation
- SIRH
- Cabinets de recrutement
- Consultants RH et ingénierie sociale
- Entrepris d'intérim

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :

PILOTE : F. VERDONCK

Contributeurs : COMEX, Département Talents, Département Développement Social, Réseau RH, Direction communication, Département Développement des équipes, personnel, Service Santé au travail, Comité Expertise

ENTRÉES :

- Réglementation du travail, accords collectifs**
- P1 :** SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés; Politique QSSE, Objectifs QSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques, Allocation budget formation / plan d'emploi
- P10 :** solutions informatiques adaptées
- Tous les processus RH :** description de poste, Organigramme, entretiens annuels d'appréciation, entretiens de carrière, référentiels de compétences, besoins en formation, évaluations des rémunérations
- Formations :** éthique, qualité, sécurité, environnement
- Enquête Observatoire du Climat Social**

ACTIVITÉS :

- Piloter l'évolution des effectifs et des organisations cibles
- Piloter le dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Recruter et intégrer les profils recherchés
- Gérer le développement des compétences
- Piloter la Convention Expertise et filière métier « expertise »
- Organiser et mettre en œuvre les mobilités internes, les parcours de carrière et les plans de succession
- Mettre en œuvre les actions de formations des collaborateurs
- Piloter les rémunérations et les avantages sociaux
- Piloter le Climat Social

SORTIES :

- Tous les processus :** Personnel compétent, ressources qualifiées
- Descriptions de poste
- Evaluations des compétences
- Cartographie des compétences
- Contrats de travail
- Plan de développement des compétences
- Points effectifs, revue cadres, plans de succession, Révision salariales
- Accords collectifs
- Climat social favorable à la performance des salariés

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents ?) :

- AD-P5-P153: Intégration des salariés
- AD-P5-P051: Piloter la Convention Expertise
- AD-P5-P053: Mettre en œuvre le « processus de formation à la qualité »

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :

- Effectifs totaux (Nombre etp)
- Masse salariale (k€)
- Absentéisme (%)
- Turnover en (%)
- Taux de démission (%)
- Formation (heure)
- Formation, taux présentéisme (%)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Réunion RH, Revue de Processus

**CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P6 - ACHETER**

FINALITE :
Garantir un panel de fournisseurs performants qui permet d'acheter des produits et services qui satisfont nos exigences en termes de Qualité, Coût et Délai



MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :

Infrastructure (bâtiment, système d'information ...)

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :

PILOTE : F. HAMELIN

Contributeurs : Application produits, Financier, Qualité, Industriel, Process, Acheteurs, Plateaux, Travaux neufs

ENTRÉES :

Tous les processus : Besoin nouveaux « fournisseurs/produits critiques » (mise en concurrence...)

P1 : SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés Politique QSSE, Objectifs QSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques

P2 : Données achats (nouveaux produits / projets)

P4 : Besoins nets (Exemple MRP...)

P7 : CDC équipements, spécifications techniques générales ; rencontres fournisseurs potentiels

P8 : Expression de besoin (investissement ; expertise, exigences applicables

P9 : Fournisseurs agréés, qualifications prononcées et plan d'améliorations fournisseurs en place

P10 : solutions informatiques adaptées

Fournisseurs : Produits, matières premières, fournitures, prestations... ; Devis

ACTIVITÉS :

- Rechercher et sélectionner un nouveau fournisseur
- Commander / Approvisionner / réceptionner les produits, matières, fournitures et prestations
- Evaluer le fournisseur (délai, qualité, coût, identification, capacité logistique)
- Optimiser les coûts d'achat
- Gérer les risques opérationnels achats

SORTIES :

Tous les processus : Listes de fournisseurs homologués ; Réclamations fournisseur soldées ; Mise à disposition des clients internes ; Résultats cotation fournisseur et performance (fiches cotation, Suivi Délai-Qualité Fournisseur produits critiques et Plans Actions AQF Achats)

Fournisseurs : Commande / contrat ; Résultats cotation fournisseur

P9 : Fournisseurs sélectionnés, non qualifié, besoin en audits fournisseurs, besoin en qualifications fournisseurs

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents) :

- AD-P6-P154: Achats
- AD-P6-P002: Effectuer un achat
- AD-P6-P017: Standard de réception Aubert & Duval
- AD-P6-1003: Exigences générales applicables aux fournisseurs
- AD-P6-1004: Exigences générales applicables aux transporteurs de Aubert & Duval
- AD-P6-P064: Analyse des risques opérationnels Fournisseurs
- AD-P6-1012: Instruction générale qualité nucléaire pour les fournisseurs
- AD-P6-1021: Mesurer la performance des fournisseurs critiques

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :

- Taux satisfaction client interne (%)
- Taux Qualité des Fournisseurs critiques MP, STP & DP (%)
- Taux de Service des Fournisseurs critiques MP, STP & DP (%)
- Gains P&L achat (M€)
- Gains évitement de coûts achat (M€)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Revue de performance Responsable Achat Catégorie (RAC), CODIR Achat A&D, Revue de performance des Fournisseurs, Revue de Processus

**CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P7 – GERER LES INFRASTRUCTURES**

FINALITE :
Garantir la disponibilité et l'adéquation des infrastructures (bâtiment, équipement, matériel ou machine) aux besoins actuels et futurs de AD par :
1. la maîtrise des équipements de production, et des infrastructures
2. la construction et la réalisation du plan d'investissements.



MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :

Infrastructure (bâtiment, SI...), plans, Autocad, ...

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :

PILOTE : F. LEROY

Contributeurs : COMEX, Direction Site, travaux neufs et ingénierie externe, Equipes pluridisciplinaires : Commercial, Application produits, IT, Qualité, Industriel, Maintenance, Process, Achat, SST, ST, Energies, Excellence Opérationnelle

ENTRÉES :

P1 (activités 1, 2) : SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés Politique QSSE, Objectifs QSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques, Validation Plan d'investissement (Capex) dont SI, Projets majeurs industriels, ...

P10 (activités 1 & 2) : solutions informatiques adaptées

P4 (activité 1) : activités et performances des machines ; Plan d'investissement (Capex), Projets majeurs industriels, commerciaux

Activité 2 :

• **P2, P3, P4 :** Expression de besoins

• **P8 :** Expression de besoins, exigences réglementaires applicables

ACTIVITÉS :

1. **maîtrise des équipements de production et des infrastructures :**
 - gestion de la maintenance préventive et curative
 - gestion des pièces de rechange et outillages
 - fiabilisation des équipements
2. **construction et la réalisation du plan d'investissements :**
 - assurer la veille technologique
 - identifier et valider les projets
 - piloter la conduite des projets

SORTIES :

Tous les processus (activités 1 et 2) : infrastructures opérationnelles (bâtiment, équipements de production, ...)

Activité 2 :

P1 : Plan d'investissement (Capex), budget investissement N+1, Risque Industriel (bis de machine)

P4 : nouveaux équipements et machines capables

P6 : CDC équipements, spécifications techniques générales ; rencontres fournisseurs potentiels

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents) :

- AD-P7-P143: Demande d'autorisation d'engagement (DAE)
- AD-P7-P035: Gestion des demandes d'investissement industriel
- AD-P7-P041: Conduire et Contrôler un projet
- AD-P7-P110: Définition et Exploitation des machines selon leur classification
- AD-P7-P113: Organisation Maintenance

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :

1. **maîtrise des équipements de production et des infrastructures :**

- Taux d'indisponibilité « équipements stratégiques » (%) / Site
- Niveau de maturité maintenance (note : /5) / Site

2. **construction et la réalisation du plan d'investissement :**

- Décaissement CAPEX « réalisé / prévu » (%) : global / structurants

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Comité Pilotage Projet Structurant, Revue de Processus

CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P8 – MAITRISER LES RISQUES SANTE / SECURITE / ENVIRONNEMENT / ENERGIE-DECARBONATION / RISQUES INDUSTRIELS

FINALITE :
Garantir la satisfaction de l'ensemble des parties intéressées en répondant à leurs exigences, légales et autres, par une maîtrise de nos risques liés aux domaines Santé (dont Ergonomie) / Sécurité / Environnement / Energie-Décarbonation / Risques Industriels (SSEERI), efficace et adaptée



MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?)
Transverse : Analyses de risques et outils de reporting (SEERIPORT)
Sites :
- pour l'Environnement et l'Energie: dépoussiéreurs, stations d'épuration, insonorisation, service de veille réglementaire, compteurs et mesures en continu...
- pour les Risques Industriels: moyens de détection et d'extinction...
- pour la Santé et Sécurité: EPC, EPI...

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?)
PILOTE : L. DELGOVE
Contributeurs : COMEX, Directions Sites, Services HSSE Sites, Direction SSE et Pôle Santé en central, Correspondants Energie-Décarbonation, Parties intéressées dont l'ensemble du personnel, CSSCT

ENTRÉES :
Groupe AD : Standards, démarche RSE Exigences légales et réglementaires
P1 : SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés, Politique QSSE, Objectifs QSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques
P4 : Investissement accordé
P5 : Personnel compétent
P10 : solutions informatiques adaptées

ACTIVITÉS :
Transverse :
- Apporter une expertise technico-réglementaire en support aux sites dans les domaines SSEERI
Transverse et Sites :
- Identifier, évaluer pour supprimer ou réduire et maîtriser les risques SSEERI
- Garantir la santé et la sécurité des opérateurs en optimisant l'ergonomie des postes de travail
- Analyser les événements non souhaités (accidents, maladies, pollutions...) et en tirer les enseignements,
- Assurer les liaisons et les reportings SSEERI avec le COMEX, les administrations, les organismes extérieurs et le voisinage
- Mettre en place des moyens de maîtrise (règles, équipements, modules de formation et présence terrain des managers, certifications (selon sites: ISO 14001, 45001, 50001...))
Sites :
- Effectuer la veille réglementaire et normative et s'assurer de la mise en conformité
- Conduire la maîtrise opérationnelle des activités (application des procédures, gestion déchets, auto-surveillance, contrôles réglementaires, gestion des situations d'urgence, sécurisation du site et des installations, habilitations, suivi médical, ...)

SORTIES :
Tous les processus : REX - PEX
P1 : Conformité réglementaire, Evaluation des Risques Professionnels (EVRP), Analyse Environnementale (AE), Risques Industriels (HSE), communication avec Parties Intéressées
P2 : Exigences applicables au personnel
P4 : Exigences applicables aux fournisseurs
P6 : Expression de besoins (investissement) ; Expertise, exigences applicables

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents ?) :
AD-P8-P123 Management de la sécurité
AD-P8-P126 : Classifier et déclarer un événement accidentel
AD-P8-P183 : Définir les 12 règles d'or
Sites : standards, MO, consignes

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :
Sécurité :
- T2 en 12 mois glissants (indice)
- Nombre d'événement à haut potentiel de gravité (Nombre)
Environnement :
- Mises en demeure ou de plaintes officielles actives (Nombre)
- Taux de conformité des rejets aqueux et atmosphériques (%)
- Consommation cumulée de toutes les eaux (% par N-1)
Risques Industriels :
- Accidents industriels de gravité "critique" ou "catastrophique" (Nombre)
Energie-Décarbonation :
- Emission de CO2 (T CO2)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Réunion Réseau, Revue de Processus

CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P9 – MANAGER LA QUALITE & LE PROGRES

FINALITE :
Assurer la qualité des produits par la maîtrise de la robustesse des process depuis le développement jusqu'à la livraison client en vie série
Garantir l'efficacité du Système de Management de la Qualité (SMQ)



MOYENS / ÉQUIPEMENTS (avec quoi ?) :
Infrastructure (bâtiment, système d'information ...), appareils de mesures et essais, outils, installations de production, Qual'Net, Power BI, SI, GED (Everteam)

RESSOURCES / COMPÉTENCES (Avec qui ?) :
PILOTE : T. ROUAULT
Contributeurs : COMEX, Direction Site, Direction Qualité & Progrès

ENTRÉES :
Clients : exigences définies, portails, normes qualité
P1 : SWOT, GAR PIP, Plan Opérationnel / Budget validés, Politique QSSE, Objectifs QSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques, planning d'audit interne et fournisseur validé
P2 : Nouveau développement ou industrialisation de nouveaux produits ou modifications majeures (moyens, process, routes industrielles...), besoin de qualifications internes et clients, REX projet pour améliorer les standards
P3 : réclamations clients, satisfaction client
P4 : remontées des écarts qualité
P5 : Personnel compétent, ressources qualifiées
P6 : Fournisseurs sélectionnés, non qualité, besoin en audits fournisseurs, besoin en qualifications fournisseurs
P10 : solutions informatiques adaptées

ACTIVITÉS :
1. Assurer la qualité du produit et la robustesse des process
- Attester la conformité du produit
- Piloter le traitement de la non-conformité (dont les fournisseurs)
- Qualifier et maîtriser les procédés spéciaux
- Obtenir les qualifications clients process
- Valider les agréments et les qualifications des fournisseurs
- Garantir la qualité des livrables en développement
- Organiser la délégation qualité
2. Assurer l'intégrité et la conformité du SMQ
- Garantir l'amélioration et l'efficacité du SMQ
- Piloter les audits internes et Fournisseurs et la surveillance opérationnelle
- Promouvoir la culture sécurité produit (SMS, Sûreté Nucléaire...)
3. Piloter le progrès
- Définir le système d'excellence et le déployer
- Piloter les plans d'amélioration avec les clients

SORTIES :
Tous les processus : SMQ, procédures, standards, méthodes, outils qualité, résultats des audits, certifications tierces parties, traitement des AC/AP, délégations définies et surveillées, surveillance et audits (internes et fournisseurs) réalisés, définition des standards d'excellence et évaluation des plans de progrès
Clients : notification des escapes, plans de progrès partagés
P1 : cartographie des risques
P2 : Respect des jalons et en particulier robustesse des gammes et plan de surveillance, qualifications internes et clients
P3 : réclamations et escapes traités
P4 : délégations qualité, plan d'amélioration qualité produit internes et clients
P6 : Fournisseurs agréés, qualifications prononcées et plans d'améliorations fournisseurs en place

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents ?) :
- AD-P1-P001 : Maîtriser les enregistrements qualité et documents applicables
- AD-P6-P016 : Evaluer et agréer les fournisseurs critiques
- AD-P1-P019 : Manager les audits
- AD-P1-P021 : Qualifier les auditeurs
- AD-P1-P040 : Maîtrise des Risques et Opportunités (R-O)
- AD-P6-P042 : Traitement des anomalies fournisseur
- AD-P6-P064 : Analyse des risques opérationnels Fournisseurs
- AD-P4-P065 : Traitement des quality escapes
Sites : Procédures locales

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?) :
- **Performance qualité produit (Nb et encours)**
- Non qualité interne : Anomalies
- Non Qualité Exportée : dérogations, Réclamations et Escapes
- **Performance système**
- Taux des AC/AP en retard (%)
- **Roadmap qualité** (avancement du projet)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, CODIR Qualité, Revue Roadmap Qualité, Revue de processus

CARTE D'IDENTITE PROCESSUS
P10 – GERER LE SI

FINALITE :
1-Digitaliser, rendre efficaces et transverses les processus de l'entreprise
2-Assurer la disponibilité et l'intégrité du système d'informations et des données
3-Prémunir l'entreprise des cyber-attaques



MOYENS / EQUIPEMENTS (avec quoi ?) :
Infrastructure réseau et serveurs, outil ticketing (JIRA), service-now, EDR, outil de supervision

RESSOURCES / COMPETENCES (Avec qui ?) :
PILOTE : D. CHARRE
Contributeurs : COMEX, DSI, équipe projet, partenaires extérieurs

ENTRÉES :
P1 : SWOT, GARPIP, Plan Opérationnel / Budget validés Politique QSSSE, Objectifs QSSSE / plan d'actions, Utilisation du dispositif d'Alerte Professionnelle, plan de communication adapté sur la finalité et la stratégie de l'entreprise, cartographie des risques
Tous les processus : besoins en SI

ACTIVITES :

- Construire et piloter la feuille de route DSI
- Architecturer et standardiser le système d'information
- Gérer les projets SI
- Opérer le système d'information :
 - Gérer les demandes d'évolutions
 - Piloter les infogérants
 - Gérer les incidents
- Apporter aux utilisateurs les outils et le service dont ils ont besoin
- Prévenir toutes les causes de cyber-attaques sur l'intégrité des outils digitaux

SORTIES :
P1 : feuille de route quantitative et qualitative
Tous les processus : solutions informatiques adaptées (application, infra, niveau de service, disponibilité) à leur besoin et à leurs évolutions

RÉFÉRENTIELS (avec quels documents) :

- AD-P7-P033: Gestion des sauvegardes du Système d'Information
- AD-P7-P035: Gestion des demandes d'investissement industriel
- AD-P7-P041: Conduire et contrôler un Projet
- AD-P7-P124: Gestion des applications
- AD-P7-P135: Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)

INDICATEURS (Avec quels moyens de mesure ?)

- Taux de résolution des incidents (%)
- Temps d'indisponibilité des applications par domaine SI métier (heures)
- Taux de clôture des projets SI (%)
- Moyenne du nombre d'application par métier (Nb)
- Taux de satisfaction client (%)
- Taux de réussite des sauvegarde (%)
- Taux de tests de restauration effectués avec succès (%)
- Conformité protection industrielle / Site (critères de notation)
- Taux de Robustesse des Mots de passe (%)

INSTANCES DE PILOTAGE DU PROCESSUS : COMEX, Codir SI, Revue de Processus