




MANUEL DE MANAGEMENT QUALITE EN 9100, AQAP 2120



SUIVI DU PRESENT MANUEL

INDICE REVISION	DATE	MODIFICATIONS		
E	02/09/2015	Révision et intégration des exigences AQAP 2120		
VALIDATION		VERIFICATION		REDACTION
Sanzio AGOSTINELLI		Mikaël AGOSTINELLI Gérant, Responsable qualité		Tiré Guillain (ACI)
VISAS				
				

SOMMAIRE

<u>I-PRESENTATION</u>	p.4
<u>II-CHAMP D'APPLICATION QUALITE</u>	p.6
<u>III-PRINCIPES AERONAUTIQUES</u>	p.5
<u>IV-ORGANIGRAMME FONCTIONNEL</u>	p.6
<u>V-CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS</u>	p.7
<u>VI-DESCRIPTIF PROCESSUS</u>	p.8
<u>VII-ENGAGEMENT DE LA DIRECTION</u>	p.9
<u>VIII-REPARTITION NORMATIVE / REFERENCE DOCUMENTAIRE</u>	p.10
<u>IX-TERMES ET DEFINITIONS</u>	p.12

I-PRESENTATION

☞ Identité

Etablissement AGOSTINELLI
Parc d'activité du Bec
Rue Georges Claudinon
42500 Le Chambon Feugerolles

Téléphone : +33 477 100 077
Télécopie : +33 477 613 649
Courriel : accueil@ets-agostinelli.fr
Site internet : www.ets-agostinelli.fr

☞ Historique

En 1985, Sanzio Agostinelli prit la décision de créer sa propre société d'application des peintures, rue Édouard Michaud au Chambon Feugerolles, dans un local de 250 m². Il l'appela « Établissements AGOSTINELLI ». Sa devise : « Faire de la peinture autrement ».

Très rapidement, la société commença l'application de peinture pour l'armement avec pour client la Manufacture d'Armes de Saint-Etienne, les peintures de finition pour machines spéciales et ensemble de mécano soudures.

En 1989, les locaux devenant trop petits, la décision fut prise de construire un bâtiment de 600 m², sur le site de la ZA Saint-Thomas au Chambon Feugerolles. Dès 1990, une extension de 480 m² fut construite.

Poursuivant sa progression, en 1989, les ETS AGOSTINELLI obtinrent le RAQ3, premier système d'agrément militaire, délivré par le SIAR (Service d'Inspection de l'Armement) qui dépendait du Ministère de la Défense. En 1992, la société mit en place un Manuel Qualité ISO 9002 avec l'aide de VERITAS.

La clientèle est composée de fabricants d'armement (arsenaux et manufactures) devenus GIAT INDUSTRIES, ainsi que leurs fournisseurs en mécaniques, tôlerie et mécano soudure. Le secteur de la machine spéciale se développe avec SMP2 (Bron 69) et DINATEC (Villars 42), le médical avec STEFANIX (42 Saint-Etienne)... La clientèle est principalement ligérienne et régionale.

En 1996, les bureaux furent agrandis, les locaux réaménagés. La société continue à améliorer la qualité de ses prestations, renforce son système qualité et obtient la qualification « Métier-Fournisseur » de GIAT INDUSTRIES. Grâce au système de qualification, une clientèle nationale vient faire peindre chez Établissements AGOSTINELLI.

Depuis 1985, la société a suivi les évolutions des produits appliqués. De peintures « traditionnelles », nous appliquons depuis plusieurs années des produits dérivés des polymères et copolymères. Ces produits sont utilisés pour la décontamination bactériologique, chimique et nucléaire mais également permettent d'effectuer des blindages électromagnétiques, dispersions électrostatiques, ou de canaliser des faisceaux optiques...

Nos donneurs d'ordre utilisent un système d'achat appelé le « cercle de la qualité » basé sur les homologations (ou qualifications). Chaque intervenant sur une commande doit appartenir à ce cercle. Nos fournisseurs, qu'il s'agisse de traitement de surface ou de matières premières, appartiennent également à ce cercle. Des listes de fournisseurs qualifiés sont mises à disposition par nos clients ; nous bénéficions également de contrats cadres avec quelques fournisseurs de matières premières.

En 2010, la construction d'un bâtiment plus grand (2480 m²) sur le site du Parc d'activité du Bec, l'investissement dans de nouvelles cabines de peinture, le tout plus adapté à ces nouveaux marchés permet aux Établissements AGOSTINELLI de continuer sa croissance.

☞ **Savoir faire**

Fort de plus de 25 années d'expérience dans la préparation des surfaces et l'application des produits peinture, les Etablissements AGOSTINELLI sont aujourd'hui, le prestataire de service incontournable du secteur Rhône Alpes.

Notre savoir faire se traduit par la qualité de nos prestations, nos délais de réalisations et aussi par le service que nous apportons à nos clients.

De plus, nous nous efforçons de les accompagner sur la voie de la qualité et de l'exigence. Grâce à une équipe de collaborateurs consciencieux, performants et respectueux des procédures, les Etablissements AGOSTINELLI peuvent maintenant envisager l'avenir dans le secteur aéronautique.

C'est pourquoi, les Etablissements AGOSTINELLI tiennent à apporter, en plus de ses compétences techniques, sa rigueur et son professionnalisme au travers d'une certification qualité EN 9100.

☞ **OBJET**

Le présent manuel a pour objet de décrire les dispositions générales mises en œuvre par la société AGOSTINELLI pour assurer de façon la plus régulière qu'il soit, la réalisation de produits conformes aux exigences de ses clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

Il vise aussi, à expliquer ce que représente la qualité dans l'entreprise AGOSTINELLI, et comment sa gestion permet d'assurer la satisfaction permanente de nos clients dans toutes les prestations que nous serions amenés à leur fournir.

Toutes les dispositions, processus, procédures, instructions et enregistrements mis en œuvre dans ce **Manuel de Management de la Qualité** permettent de démontrer l'efficacité du **Système de Management de la Qualité**.

Ce MMQ est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, de nos clients, prospects et prestataires, et a pour objectif de leur présenter nos compétences et notre organisation.

Nota : le MMQ couvre l'ensemble des prérogatives des normes ISO 9001, EN 9100 et AQAP 2120.

Pour plus de transparence sur nos activités et conformément aux exigences du chapitre 9.1 de l'AQAP2120, nous garantissons un accès total aux installations dans notre structure ainsi que celles de nos fournisseurs sous-traitants.

II-CHAMP D'APPLICATION QUALITE

☞ Application

Le **S**ystème de **M**anagement de la **Q**ualité s'applique à toutes les activités et tous les collaborateurs de l'entreprise.

La configuration du process AGOSTINELLI est structurée en trois niveaux de traitement. Selon le niveau définit dans les exigences client et produit certaines méthodes de fonctionnement divergent.

Tout service de la société AGOSTINELLI nécessitant la mise en œuvre d'un processus de direction, de réalisation ou support doit appliquer le Manuel de Management de la Qualité et toutes ses dispositions.

☞ Références normatives, Exclusions

Le **S**ystème de **M**anagement de la **Q**ualité de la société AGOSTINELLI à pour référence :

la norme **ISO 9001 : 2008**

Système de Management de la Qualité « Exigences ».

la norme **EN 9100 : 2009**

Système de Management de la Qualité « Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense » (basé sur ISO 9001 : 2008)

la norme **AQAP 2120 : 2009**

Exigences OTAN d'assurance de la qualité pour la production

la norme **EN ISO 12944 : 1998**

Peinture et vernis

la norme **EN ISO 4618 : 2006**

Peinture et vernis : termes et définition

Les parties suivantes sont exclues du système de management de la qualité :

- *Chp. 7.3 – Conception et développement : Nous travaillons uniquement sur plan et exigence client.*
- *Sous chap. 7.5.1.4 – Support après vente : Aucune prestation ou service n'est délivré après la libération du produit*

III-PRINCIPES AERONAUTIQUES :

☞ Gestion de projet

La gestion de projet se traduit à travers la chronologie des phases clés du procédé d'obtention :

Processus de réalisation	Phases clés
CLI - Gestion client	<ul style="list-style-type: none"> - IDENTIFICATION DEMANDE CLIENT - DEFINITION DE L'OFFRE / CHIFFRAGE - GESTION COMMANDE CLIENT - INDUSTRIALISATION - LANCEMENT FAI ou OF (Dossier production)
ACH - Achats	<ul style="list-style-type: none"> - IDENTIFICATION DU BESOIN EN ACHAT - GESTION NOUVEAUX FOURNISSEURS - GESTION COMMANDE ACHAT - RECEPTION / GESTION DES STOCKS - EVALUATION DES FOURNISSEURS (Classiques / Critiques)
PRO - Production	<ul style="list-style-type: none"> - ORDONNANCEMENT - PRODUCTION / CONTROLE FAI (intermédiaire et final) - PRODUCTION / CONTROLE SERIE (intermédiaire et final) - CONDITIONNEMENT / EXPEDITION

☞ Gestion des risques

Les risques liés à notre activité sont identifiés et traités en trois temps dans le processus de gestion client CLI :

- Mise en œuvre de questions génériques permettant ou non de procéder à la rédaction de l'offre
- Mise en place d'une analyse des risques dédiée à l'article
- Intégration dans l'OF des plans de surveillance issus de l'AMDEC Process

☞ Gestion de la configuration

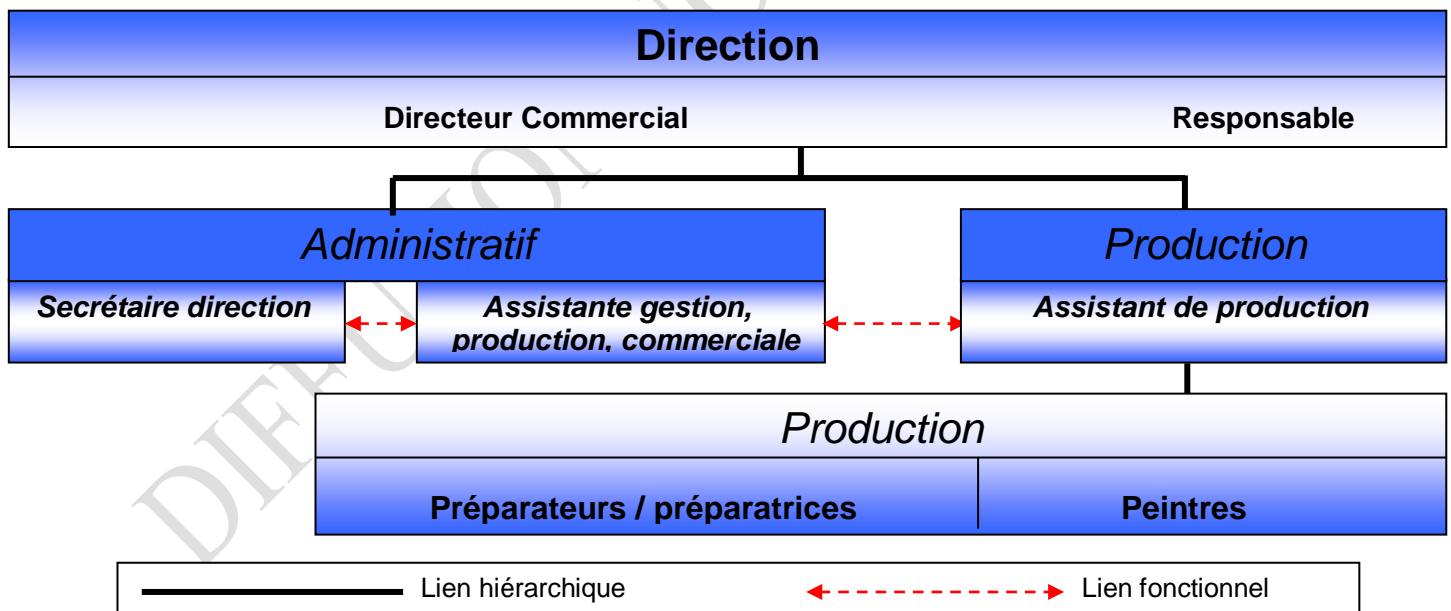
La configuration est clairement définie dans chaque Dossier de Fabrication et nos progiciels. En effet, il reprend l'évolution exacte de la commande dans la structure selon la gamme de traitement dédiée et adaptée.

Les gammes de fabrication et de contrôle permettent d'assurer la maîtrise des exigences et informations liées à la configuration du produit.

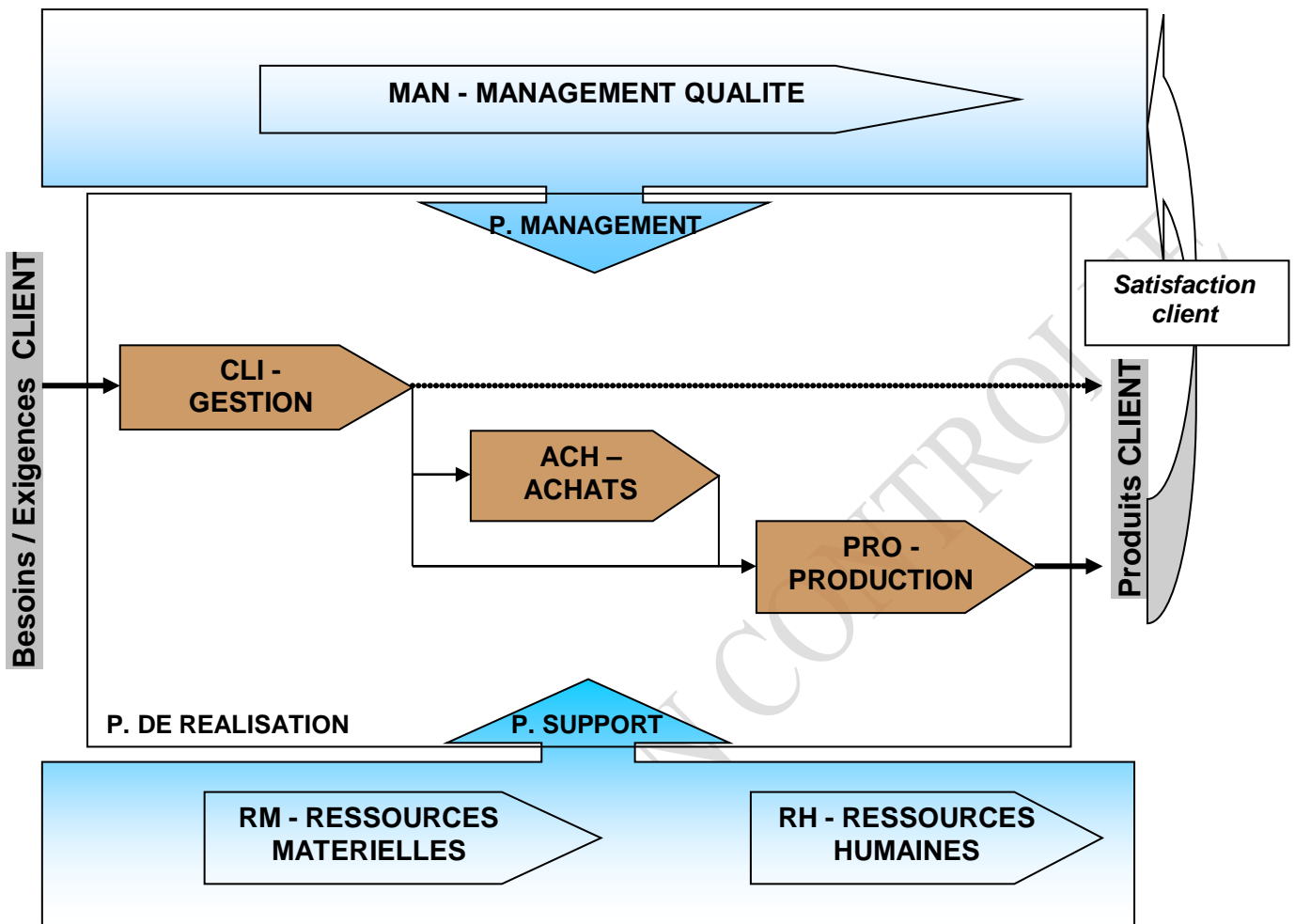
☞ Maîtrise des transferts d'activités

Lors de transferts d'activité chez nos sous-traitants, nous nous engageons à exiger de nos fournisseurs un certificat de conformité et/ou de contrôle. Nous doublons notre vigilance en contrôlant une nouvelle fois les pièces lors de leur retour dans nos ateliers comme le prévoit la phase de réception des pièces de notre processus de production. Pour chaque transfert, le SMQ devra permettre de définir s'il est temporaire ou permanent.

IV-ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



V-CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

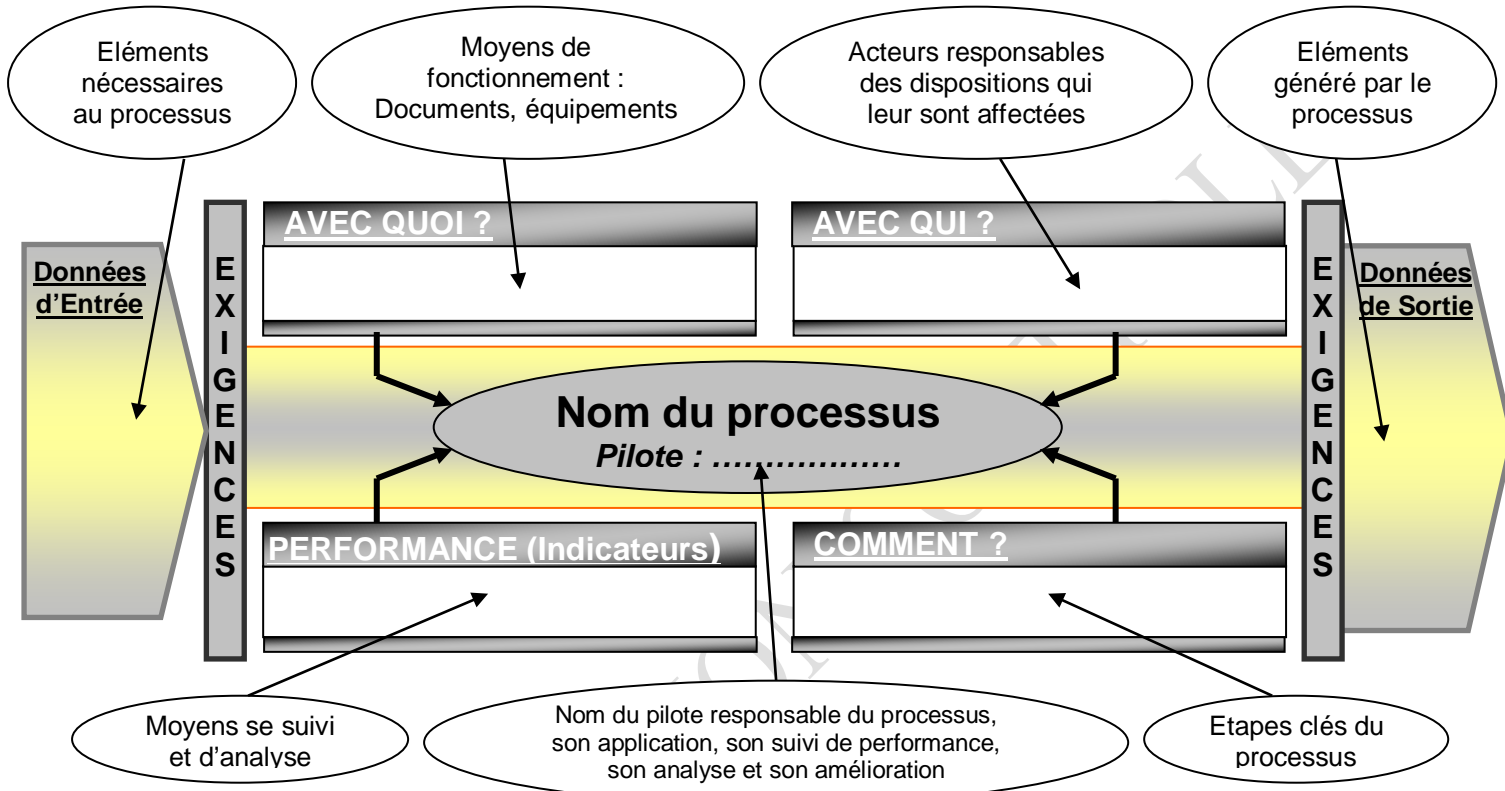


VI-DESCRIPTIF PROCESSUS

L'approche processus permet à la structure d'identifier clairement les sous activités principales. Chaque processus fait l'objet d'une fiche processus qui se décompose en deux parties :

- une présentation générique de la sous activité via une tortue de Crosby ;
- les dispositions qualité appliquées sur le terrain via un logigramme ou des règles sous formes de texte.

☞ Schéma de présentation processus: tortue de Crosby



☞ Présentation logigramme

Descriptif	Légende (exemple)
Phase : Indique une phase clé de la démarche (Englobe un ensemble d'étapes)	PHASE 1 : Réception d'une demande client
Étape : Indique l'étape à réaliser. (commande classique selon l'ISO 9001)	Réaliser l'analyse du besoin
Rappel : Compléments d'information sur les bonnes pratiques, les délais, les obligations. (Un rappel est toujours affecté à une étape)	Rappels pour les commandes classiques
GONOGO : Question fermée (réponse par oui ou non) qui permet de valider l'évolution de l'application processus.	Les modifications sont-elles acceptées?
Interaction process : Processus en interaction avec le processus en cours d'exécution	Processus ACH
Etat final : Description de la fin d'un déroulé processus	Etat FINAL : Commande Annulée
Connecteurs : Liens entre tous les éléments précédents	→

VII-ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

1- Politique de l'entreprise

La politique de l'entreprise est de répondre à la demande du client dans les meilleures conditions possibles. L'optimisation et la maîtrise du fonctionnement interne doivent permettre d'obtenir la satisfaction du client.

2 - Objectifs :

Notre stratégie se traduit à travers la définition de nos objectifs qui sont de trouver de nouveaux clients, maîtriser la rentabilité et se positionner sur le marché de l'aéronautique via l'obtention de la certification EN 9100.

3 - Déclaration de la direction

L'entière satisfaction du client constitue pour notre société, l'objectif essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au devant de ses attentes.

Depuis 1985, date de sa création par l'actuel dirigeant, la Société AGOSTINELLI a su démontrer qu'elle était un acteur décisif dans le domaine de l'application des produits peinture et dérivés.

Depuis 2002, la société a su démontrer sa capacité à répondre aux exigences du secteur des industries de l'aéronautique, l'année 2011 devra être celle de son agrément en tant que sous-traitant aéronautique.

Pour affirmer notre compétence et notre dynamisme dans ce secteur, nous avons décidé de franchir une nouvelle étape en matière de compétitivité. C'est au travers de notre démarche Qualité, basée sur le référentiel EN 9100, que nous voulons atteindre ces objectifs de satisfaction client.

Pour accomplir cette mission, la société AGOSTINELLI s'engage dans une politique d'amélioration continue et développe dans le respect des exigences Clients, réglementaires et légales, une stratégie autour de 3 axes principaux :

- Promouvoir le système Qualité,
- Prendre en compte de façon plus perspicace la satisfaction client,
- Améliorer la performance économique de l'entreprise.

En tant que Gérant de la société, nous affirmons notre engagement dans la mise en œuvre d'un système de management Qualité et nous nous engageons à y affecter les ressources adaptées.

Le Service Qualité, avec l'aide de chacun, devront s'assurer de l'entière implication du personnel de la société et rendre compte à la direction :

- du niveau de prise en compte des exigences clients,
- de la mise en œuvre de notre Politique de Management Qualité,
- des besoins d'amélioration identifiés,
- du fonctionnement des processus inscrits dans notre système de management Qualité.

Améliorer en continu nos prestations, nos relations avec nos clients, sont nos volontés, nous y sommes engagés.

Pour conduire cette politique Qualité et maintenir notre certification EN9100 et AQAP2120, nous nous appuyons sur un Responsable Qualité nommé qui aura autorité pour faire appliquer l'ensemble des dispositions de notre système, pour mener les Audits Internes, suivre les indicateurs et le Plan d'Amélioration. Il me rapportera directement et s'assurera de son indépendance organisationnelle.

Nous demandons à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et maintenir la certification EN 9100.

Sanzio AGOSTINELLI

Président Directeur Général



VIII-REPARTITION NORMATIVE / REFERENCE DOCUMENTAIRE

Chapitre de la norme EN 9100 ET AQAP 2120	MMQ	Processus	Procédure	Référence
1- Domaines d'application				
1.1- GENERALITES, Présentation des Etablissements AGOSTINELLI	X			MMQ
1.2- Périmètre d'application	X			
2- Référence normative, exclusions	X			MMQ
3- Termes et définitions	X			MMQ
4- Système de management de la qualité				
4.1- Exigences générales	X			MMQ
4.2- Exigences relatives à la documentation	X			MMQ
4.2.1- Généralités				
4.2.2- Manuel qualité	X			MMQ
4.2.3- Maîtrise des documents			X	MMQ, PRMAN04
4.2.4- Maîtrise des enregistrements			X	MMQ, PRMAN05
5- Responsabilités de la direction	X	X		MMQ, COM
5.1- Engagement de la Direction				
5.2- Ecoute client		X	X	CLI, MAN, PRMAN02
5.3- Politique qualité		X		MAN
5.4- Planification qualité				
5.4.1- Objectifs qualité		X		MAN
5.4.2- Planification du système de management de la qualité		X		
5.5- Responsabilités, autorité et communication	X	X		MMQ, RH
5.5.1- Responsabilités et autorité				
5.5.2- Représentant de la Direction	X			MMQ
5.5.3- Communication interne	X	X		MMQ, COM
5.6- Revue de direction				
5.6.1- Généralités	X	X		MMQ, COM
5.6.2- Eléments d'entrée de la revue				
5.6.3- Eléments de sortie de la revue				
6- Management des ressources	X	X		MMQ, RM
6.1- Mise à disposition des ressources				
6.2- Ressources humaines	X	X		MMQ, RH
6.2.1- Généralités				
6.2.2- Compétences, Sensibilisation et Formation	X	X		MMQ, RH
6.3- Infrastructure	X	X		MMQ, RM
6.4- Environnement de travail	X	X		MMQ, RM

Chapitre de la norme EN 9100 ET AQAP 2120	MMQ	Processus	Procédure	Référence
7- Réalisation du produit	X	X		MMQ, PRO
7.1- Planification de la réalisation du produit	X			CLI
7.1.1- Gestion de projet	X			CLI
7.1.2- Gestion des risques	X	X		CLI
7.1.3- Gestion de la configuration		X		CLI
7.1.4- Maîtrise des transferts d'activités		X		ACH, PRO
7.2- Processus relatifs aux clients	X	X		MMQ, CLI
7.2.1- Détermination des exigences relatives au produit		X		CLI
7.2.2- Revue des exigences relatives au produit		X		CLI
7.2.3- Communication avec les clients		X		ACH
7.4- Achats		X		ACH
7.4.1- Processus achats		X		ACH
7.4.2- Information relative aux achats		X		ACH
7.4.3- Vérification des produits achetés		X		ACH
7.5- Production et préparation du service		X		PRO
7.5.1- Maîtrise de la production et de la préparation du service		X		CLI, PRO
7.5.1.1- Vérification des procédés de production		X		CLI, PRO
7.5.1.2- Maîtrise des modifications des procédés de fabrication		X		RM
7.5.1.3- Maîtrise des équipements de traitement, des outillages		X		PRO
7.5.2- Validation des processus de production et de préparation du service		X		PRO
7.5.3- Identification et traçabilité		X		CLI, PRO
7.5.4- Propriété du client		X		CLI, PRO
7.5.5- Préservation du produit		X		RM
7.6- Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure		X		MMQ
8- Mesures, analyse et amélioration	X			MAN
8.1- Généralités		X		MAN, PR.MAN01
8.2- Surveillance et mesure		X		MAN
8.2.1- Satisfaction du client		X		MAN, PRO
8.2.2- Audit interne		X	X	MAN, PR.MAND02
8.2.3- Surveillance et mesure des processus		X		MMQ, MAN, COM
8.2.4- Surveillance et mesure du produit		X		MMQ, MAN, COM
8.3- Maîtrise du produit non conforme		X	X	MAN, PR.MAND03
8.4- Analyse des données	X	X		MAN, PR.MAND03
8.5- Amélioration	X	X		
8.5.1- Amélioration continue		X	X	
8.5.2- Actions correctives		X	X	
8.5.3- Actions préventives		X	X	
9- Exigences OTAN supplémentaires	X			MMQ
9.1- Accès aux installations du fournisseur/sous-traitants et soutien des activités AOQ		X		PRO
9.2- Produits présentés pour libération à l'acquéreur		X		

IX-TERMES ET DEFINITIONS

Fournisseur	⇒	Organisme	⇒	Client
Sous-traitant		ETS AGOSTINELLI		« reçoit le produit »

Termes administratifs et qualités :

- ✓ **Produit** : résultat d'un processus destiné à, ou exigé par, un client. Résultat d'activités, processus et tâches. Un produit peut inclure des services, matériels, matériaux transformés, logiciels ou une combinaison de ceux-ci. Un produit peut être tangible (ex. : ensembles ou matériaux transformés), ou immatériel (ex. : connaissances ou concepts) ou une combinaison des deux. Un produit peut être soit prévu (ex. offre aux clients) soit imprévu (ex. effets non désirés ou polluants).
- ✓ **Processus** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
- ✓ **Exigence** : besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés par un client.
- ✓ **Satisfaction** : perception du client en rapport à ses exigences.
- ✓ **Système de Management de la Qualité (SMQ)** : ensemble d'éléments corrélés ou interactifs permettant d'établir une politique et des objectifs, d'atteindre ces objectifs, d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.
- ✓ **Politique qualité (PQ)** : Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telle qu'elles sont officiellement formulées par la direction.
- ✓ **Efficacité** : niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés.
- ✓ **Client** : entreprise pour qui nous réalisons un produit.
- ✓ **Fournisseur** : organisme à qui nous sous-traitons tout ou une partie d'un produit. Organisme agissant dans le cadre d'un contrat en tant que fournisseur de produits à l'acquéreur.
- ✓ **Sous-traitant** : Organisme approvisionnant le fournisseur en produits.
- ✓ **Procédure** : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.
- ✓ **Traçabilité** : aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné.
- ✓ **Conformité** : satisfaction aux exigences.
- ✓ **Non-Conformité (NC)** : non-satisfaction aux exigences.
- ✓ **Action préventive (AP)**: action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une situation potentiellement indésirable.
- ✓ **Action corrective (AC)**: action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une situation avérée indésirable.
- ✓ **RQ** : Responsable Qualité.
- ✓ **PAG** : **Plan d'Action Général** permettant de planifier les actions de management.
- ✓ **MMQ** : **Manuel de Management de la Qualité**.
- ✓ **RD** : **Revue de Direction** (Analyse du système de management qualité et la politique engagé).
- ✓ **EPI** : **Equipement de Protection Individuel**.
- ✓ **CGV** : **Conditions Générales de Ventes**
- ✓ **DD** : **Demande de Dérogation**
- ✓ **CC** : **Certificat de Conformité Document**, signé par le fournisseur, dans lequel il est indiqué que le produit est conforme aux exigences contractuelles.

- ✓ **Plan qualité** : Document du fournisseur spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être mises en œuvre, par qui et quand, pour un projet, produit, processus spécifiques ou une exigence contractuelle.
- ✓ **Enregistrement** : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.
- ✓ **Contrôle** : évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage.
- ✓ **Libération** : autorisation de procéder à l'étape suivante d'un processus.
- ✓ **Validation** : confirmation par des preuves tangibles que les exigences pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites.
- ✓ **Revue** : examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis.
- ✓ **Audit** : processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et d'évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfait.
- ✓ **Risque** : Situation ou circonstance indésirable présentant à la fois une probabilité d'occurrence et une conséquence potentiellement négative.
- ✓ **Exigences spéciales** : Toutes les exigences identifiées par le client, ou déterminées par l'organisme, qui présentent des risques élevés de ne pas être respectées, lesquelles nécessitent d'être incluses dans le processus de gestion des risques. Les facteurs utilisés pour la détermination des exigences spéciales comprennent la complexité du produit ou des procédés, l'expérience passée ou la maturité du produit ou des procédés. Les exigences spéciales comprennent, par exemple, des exigences de performance imposées par le client qui sont à la limite des possibilités de l'industrie, ou des exigences déterminées par l'organisme comme étant à la limite de ses capacités techniques ou de celles de ses procédés.
- ✓ **Éléments critiques** : Tous les éléments (par ex., fonctions, pièces, logiciels, caractéristiques, procédés) ayant un effet significatif sur la réalisation du produit et sur l'utilisation du produit, y compris la sécurité, la performance, l'encombrement, l'interchangeabilité et la fonction, la productivité, la durée de vie en service, etc. ; qui exigent des actions spécifiques afin d'assurer qu'ils sont gérés de manière adéquate.
Les éléments critiques incluent, par exemple, les éléments critiques vis-à-vis de la sécurité, de la tenue à la rupture, de la réalisation de la mission, les caractéristiques clés, etc.
- ✓ **Caractéristique clé** : Un attribut ou une caractéristique dont la variation a un effet significatif sur l'encombrement, l'interchangeabilité et la fonction du produit, sa performance, sa durée de vie en service, ou sa productivité, ce qui exige des actions spécifiques pour maîtriser cette variation.
- ✓ **Acquéreur** : Organismes gouvernementaux et/ou de l'OTAN, qui s'engagent dans une relation contractuelle avec un fournisseur, définissant les exigences relatives au produit et à la qualité.
- ✓ **Assurance officielle de la qualité** : L'assurance officielle de la qualité est le processus par lequel les autorités nationales compétentes s'assurent de la satisfaction des exigences contractuelles en matière de qualité.
- ✓ **RAOQ et/ou acquéreur** : L'expression « RAOQ et/ou acquéreur » est utilisée dans le présent document afin de permettre à l'acquéreur d'être le responsable par défaut dans des situations où soit aucun RAOQ n'est associé au contrat, soit le RAOQ désigné n'a pas reçu l'autorité pour effectuer des activités spécifiques.
- ✓ **Représentant pour l'assurance officielle de la qualité** : Représentant pour l'assurance officielle de la qualité responsable de l'AOQ, agissant pour le compte de l'acquéreur.

Termes métier : Les termes et définitions métier propres à la société AGOSTINELLI sont indiqués sur la norme EN ISO 4618 version 2006.

Agostinelli
APPLICATION PEINTURES - TRAITEMENT DE SURFACES

CONTACT



Technique et Commercial :
Mikaël AGOSTINELLI (Gérant)
Sanzio AGOSTINELLI

Ordonnancement / planning :
Myriam PITAVAL

Parc d'activité du Bec . Rue Georges Claudinon
42500 Le Chambon-Feugerolles

Tél. 04 77 10 00 77 . Fax : 04 77 61 36 49

E.Mail accueil@ets-agostinelli.fr
www.ets-agostinelli.fr

SARL au capital de: 60 000 € SIRET : 349 159 335 000 18 Code NAF: 2561Z