

MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT



Numéro : FQA4003807

SOMMAIRE

A. But du présent manuel et domaine d'application du système de management qualité et environnement	3
B. Présentation de la société	4
1. Historique	4
2. Notre métier	4
3. Répartition géographique	4
C. Engagement de la direction : Politique Qualité et Environnement	5
D. Organigramme	7
E. Cartographie et Interaction des processus.....	8
F. Certification	9
G. Liste des processus et procédures	11

Ce Manuel Qualité et Environnement est enregistré et mis à jour dans la base de données « Qualité » de EXTENDE, dont une copie est accessible sur demande. C'est la version originale informatisée qui fait foi. Les états imprimés ne sont pas contrôlés.

A. But du présent manuel et domaine d'application du système de management qualité et environnement

But du document :

- Expliquer le fonctionnement de notre organisation
- Présenter notre société et ses engagements qualité et environnementaux

Document de référence :

- Norme ISO 9001 version 2015
- Norme ISO 14001 version 2015

Domaine d'application du système de management qualité et environnement (SMQE) :

- Le SMQE mis en place couvre l'ensemble de nos activités (Distribution de logiciels de simulations et d'analyse, réalisation de produits innovants, formation, études et support technique dans le domaine des contrôles non destructifs) hors projets R&D collaboratifs.
- Le système de management de la qualité est applicable à l'ensemble des sites de la société EXTENDE S.A (Siège de Massy et Etablissements de Grenoble et Pessac).
- Le système de management environnemental est applicable au site de Massy uniquement (14 Avenue Carnot 91300 MASSY).

Table des révisions :

Date d'application	Révision	Motif de la révision	Etabli par	Vérifié par	Approuvé par
15/09/2010	00	Création du document	Philippe BASTIN	Philippe BASTIN	Philippe DUBOIS
19/01/2021	18	Engagement de la direction 2021 et mise à jour logo LRQA	Fabrice FOUCHER	Nicolas DUBOIS	Philippe DUBOIS
14/02/2022	19	Engagement de la direction 2022 et mise à jour du domaine d'application	Fabrice FOUCHER	Nicolas DUBOIS	Philippe DUBOIS
06/07/2022	20	« Environnement » ajouté dans pied de page et organigramme	Fabrice FOUCHER	Nicolas DUBOIS	Philippe DUBOIS

B. Présentation de la société

1. Historique

EXTENDE a pour mission principale de porter les bénéfices de la simulation et de la méthodologie de développement END vers les entreprises.

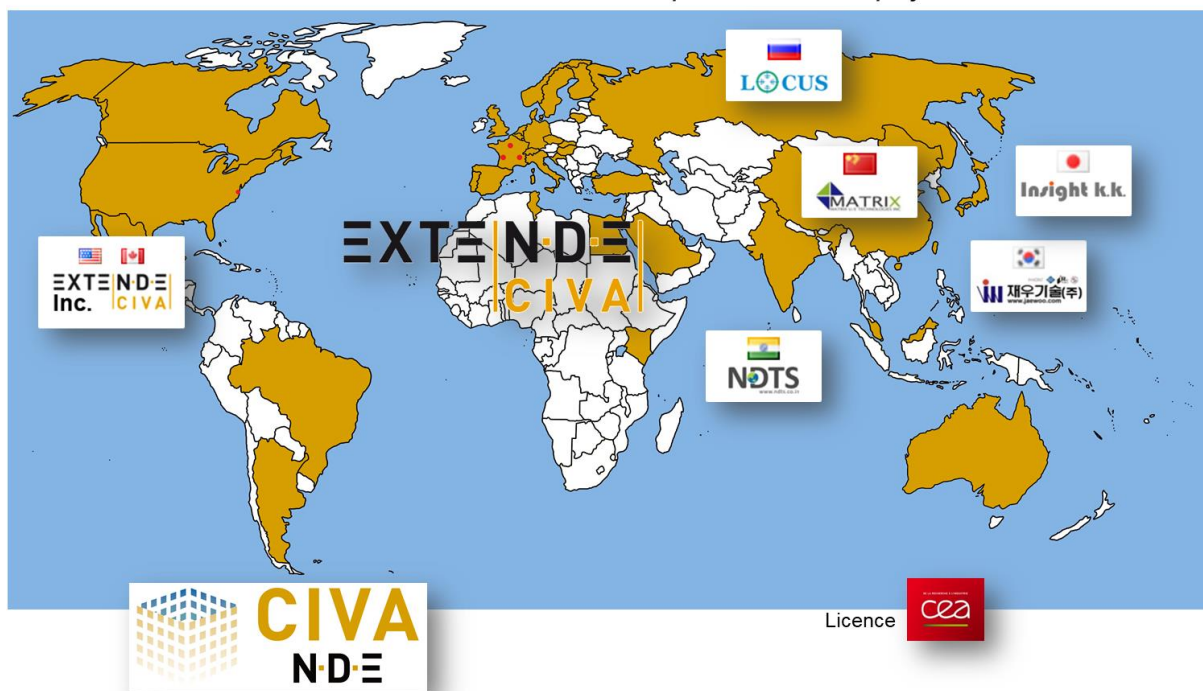
2. Notre métier

Forts d'une connaissance approfondie de la physique liée aux techniques CND, experts en simulation et dotés d'une expérience opérationnelle en développements de méthodes et équipements de contrôle, nous accompagnons nos clients dans leur démarche de développement, d'amélioration ou d'expertise CND.

Cet accompagnement a pour objectif de réduire les coûts de ces démarches et d'en améliorer le niveau de qualité. Comprendre les phénomènes physiques mis en jeu, identifier les paramètres influents, réduire leur impact sur le résultat sont les éléments fondamentaux permettant d'atteindre cet objectif en partenariat avec nos clients.

3. Répartition géographique

2022 – les utilisateurs CIVA: 300 entreprises dans 41 pays



C. Engagement de la direction : Politique Qualité et Environnement

La mission d'EXTENDE est de porter les bénéfices de la simulation, d'outils innovants et de la méthodologie de développement et d'analyse END vers les entreprises dans le monde et l'ensemble des secteurs industriels. Notre raison d'être est la préservation des structures et, par voie de conséquence, de la nature. Notre engagement dans la simulation contribue davantage encore à la protection de l'environnement.

Nous sommes le distributeur exclusif du logiciel de simulation CIVAnde®, leader mondial et le concepteur de la gamme TraiNDE, simulateurs et outils de formation CND innovants. Nous sommes au service de nos clients pour leur apporter une assistance technique, des formations adaptées et de haut niveau, un appui ou une expertise en consulting, et des solutions innovantes pour répondre à leurs besoins.

Sur la base des résultats de l'Analyse Environnementale mais également de l'écoute client, la politique qualité & environnementale est la stratégie définie par la Direction pour orienter son système de management intégré (qualité & environnement). Elle est l'élément moteur de sa mise en œuvre et de son amélioration.

Nos valeurs fondatrices sont d'affecter au service de nos clients une priorité absolue, d'avoir une écoute active de leurs problématiques permettant d'identifier ensemble leurs attentes, de leur garantir la confidentialité, d'apporter la plus grande rigueur dans les tâches accomplies et de conserver une réelle humilité technique face aux difficultés et défis rencontrés.

La disponibilité, la réactivité, une réelle expertise technique et une communication efficace doivent nous permettre de répondre aux besoins de nos clients et de faire progresser les compétences de tous.

Les axes principaux de notre développement passent par l'augmentation de la communauté des utilisateurs de nos produits CIVAnde® et TraiNDE® et par une activité de formation (en conformité avec la certification QUALIOPi), de RetD et de consulting soutenue et efficace. Il est d'autre part fondamental d'assurer un niveau de satisfaction élevé de nos clients et de maintenir et développer le niveau de compétence en END et métiers de projets de nos collaborateurs au sein d'une équipe soudée et motivée. Cette activité doit se développer avec le souci constant de réduire notre impact environnemental par la limitation et la compensation de nos émissions en CO₂ et la prévention de la pollution : application de la charte des bonnes pratiques et gestion des déchets notamment.

Nous avons mis sur le marché en 2021 un nouveau produit développé en interne, TraiNDE RT. La satisfaction et la confiance de nos clients en consulting, la sortie de nouveaux modules et version de CIVIA ont engendré une augmentation très significative du CA.

L'année 2022, treizième année d'EXTENDE, doit permettre de pérenniser cette forte augmentation de CA. Le retour des salons est encore retardé, mais la version 1.3 de TraiNDE UT, la version 2022 de CIVIA, les nouveaux modules « Data Sciences » et « Oil & Gas » seront de vrais atouts. Nos actions commerciales et marketing s'affinent et se renforcent, la sélection de nouveaux réseaux de distribution doivent aider à l'atteinte de nos objectifs.

Ensemble, nous explorerons de nouvelles pistes de développements, innovantes toujours et audacieuses assurément. « Extende 2025 » doit continuer à être dessiné, nos compétences, les besoins de nos clients et les dernières avancées scientifiques doivent s'y retrouver pour apporter des solutions efficaces.

En tant que Président Directeur Général d'EXTENDE, je m'engage, pour cela, à fournir les moyens et les ressources nécessaires pour la mise en œuvre et la tenue de cette politique et surtout, l'amélioration continue de notre système de management suivant les référentiels ISO 9001 et ISO14001, et prenant en compte les critères Qualiopi concernant la formation. Notre système subira un audit de renouvellement pour trois ans en fin d'année.

Le coordinateur qualité et le référent environnement, nommés par la Direction ont autorité pour assurer son application et son amélioration. Le Référent Environnement d'EXTENDE surveille régulièrement la conformité du système aux textes réglementaires et légaux qui entrent dans le périmètre des activités. A cet égard, ils nous rendront compte périodiquement de son bon fonctionnement et de son efficacité.

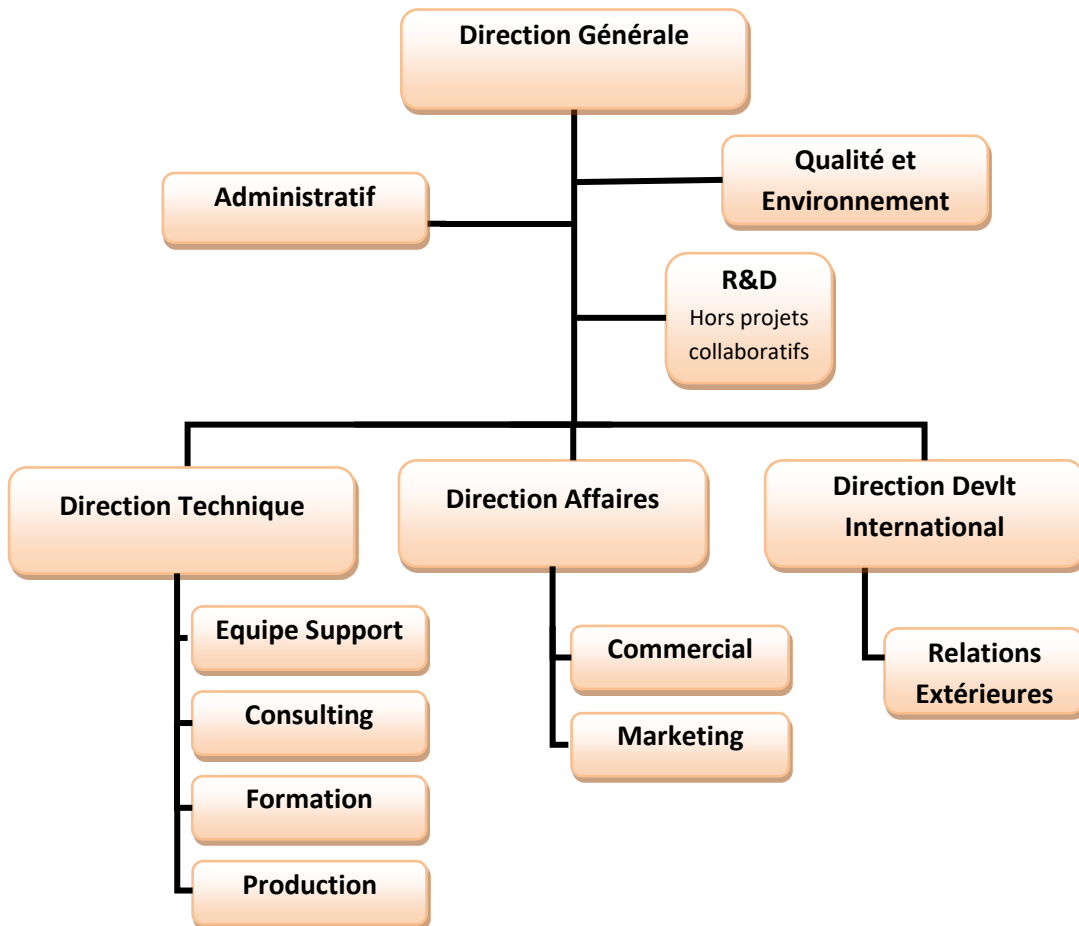
Je compte sur l'engagement de chacun et de tous pour que cette ambition et cette volonté nous permettent d'améliorer notre efficacité, d'avoir des relations durables et de qualité avec nos clients, partenaires, sous-traitants, fournisseurs et avec notre environnement.

Philippe Dubois
Président Directeur Général



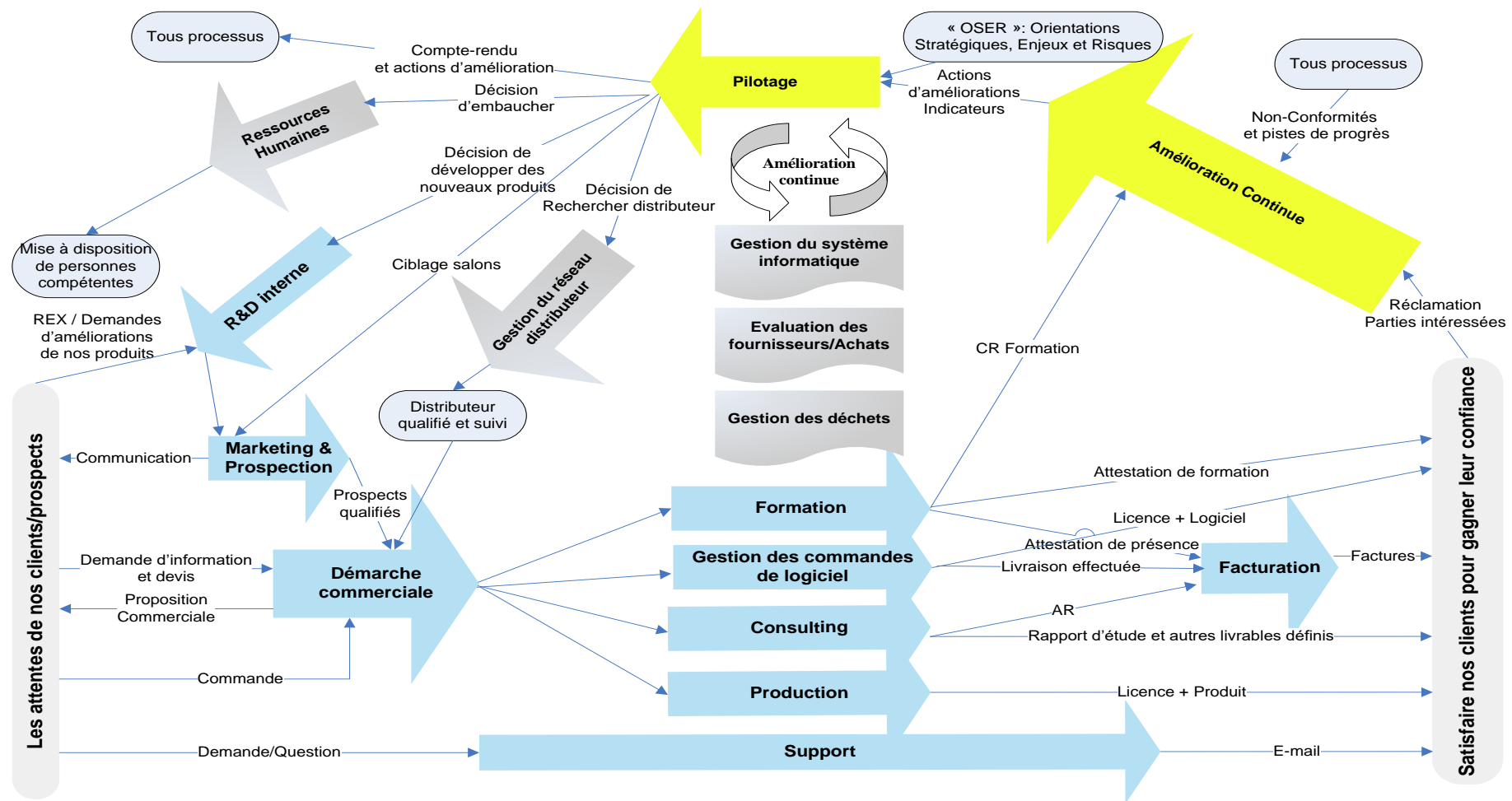
Note de direction ENDE22DIR001 qui annule et remplace la note ENDE21DIR001

D. Organigramme



E. Cartographie et Interaction des processus

La cartographie ci-dessous décrit l'organisation du système de management de la qualité et environnement existant au sein d'EXTENDE ainsi que les interactions entre les différents processus.



F. Certification

Le Système de Management par la Qualité de EXTENDE a été certifié conforme à la norme ISO9001 en Décembre 2011.

Le Système intégré de Management Qualité et environnemental a été certifié conforme aux normes ISO9001 et ISO14001 en Janvier 2014 (version 2008), puis re-certifiés par rapport à la version 2015 en Janvier 2017 et Janvier 2020.

Le numéro d'enregistrement est le FQA4003807, les certificats ISO 9001 et 14001 (références respectives 10240343 et 10240345) expirent le 5 janvier 2023.



Certificat en cours :
Date d'expiration :
Numéro de certificat :

6 Janvier 2020
5 Janvier 2023
10240343

Première(s) approbation(s) :
ISO 9001 - 6 Janvier 2017

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

EXTENDE

14 Avenue Carnot, 91300 MASSY, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register selon les normes suivantes :

ISO 9001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0043160

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Le Système de Management concerne :

Distribution de logiciels spécifiques, formation, études et support technique dans le domaine des contrôles non destructifs.

Ce certificat est la continuation de la précédente certification délivrée par un autre organisme de certification :

Précédente approbation initiale ISO 9001 le 16-Dec-2011, Numéro de certificat : 2011102791

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

EXTENDE

14 Avenue Carnot, 91300 MASSY, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register selon les normes suivantes :

ISO 14001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 14001 – 0043161

Le Système de Management concerne :

Distribution de logiciels spécifiques, formation, études et support technique dans le domaine des contrôles non destructifs.

Ce certificat est la continuation de la précédente certification délivrée par un autre organisme de certification :

Précédente approbation initiale ISO 14001 le 16-Dec-2011, Numéro de certificat : 2011102791

G. Liste des processus et procédures

Il existe une liste des documents applicables (LDA) référençant l'ensemble des documents du système qualité et environnement (Manuel qualité, Processus) ainsi que les modèles de documents, notices et tableaux de suivi essentiels au fonctionnement de l'entreprise. Le document « OSER » décline l'orientation stratégique mise en place par EXTENDE pour répondre aux enjeux essentiels et maîtriser les risques inhérents. Il présente également les attentes respectives vis-à-vis des parties intéressées pertinentes pour EXTENDE.

Pour chaque processus un pilote est désigné afin de mettre en œuvre et vérifier son application, son efficacité, sa cohérence aux objectifs et enjeux de l'entreprise et d'en évaluer les axes de progrès pour l'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Le nom du pilote est mentionné dans la Liste des Documents Applicables.

Une charte des bonnes pratiques environnementales ainsi qu'une charte éthique ont été constituées avec la participation de l'ensemble du personnel d'EXTENDE.

Processus	But	Documenté par
Processus de réalisation		
R&D interne	Créer de nouveaux produits et services ou améliorer les existants	« ENDE16Q033 R&D interne »
Marketing et Prospection	Accompagner la promotion des produits EXTENDE pour générer des opportunités d'affaires Se faire connaître Enrichir la base de contact Augmenter le nombre de contacts qualifiés avec projet potentiel	« ENDE11Q011 Marketing et Prospection »
Démarche commerciale	Obtenir des commandes Fidéliser les clients	« ENDE11Q012 Démarche commerciale »
Gestion des Commandes de logiciel	S'assurer de livrer le client dans les délais avec toutes les informations pour faire fonctionner le logiciel	« ENDE11Q018 Commande logiciel »
Formation	Faire en sorte que le client ait acquis les compétences lui permettant d'être autonome sur l'utilisation du logiciel	« ENDE11Q017 Formation »
Consulting	Respecter les engagements pris vis-à-vis du client Respecter le budget établi Assurer une communication permanente avec le client	« ENDE11Q009 Consulting »
Production	Assurer la préparation et la livraison de produits conforme au niveau de qualité défini	« ENDE19Q036_Production »

Support	Apporter la meilleure réponse possible à la demande client. Respecter les délais contractuels concernant le traitement de la demande du client.	« ENDE11Q007 Support »
Facturation	Etablir des factures justes Obtenir les règlements clients dans les délais contractuels	« ENDE11Q008 Facturation »
Processus d'amélioration continue		
Amélioration continue	Collecter, analyser et traiter les dysfonctionnements Décider des actions d'amélioration efficaces	« ENDE11Q033 Amélioration continue » qui traite des audits interne, de la maîtrise du produit non-conforme et d'actions d'amélioration, de la surveillance satisfaction client, de la capitalisation du savoir-faire et des réponses aux situations d'urgence
Pilotage	Avoir une synthèse d'éléments factuels pour prendre des décisions	« ENDE11Q023 Pilotage » qui traite du pilotage, de la communication interne et externe, de la veille réglementaire, de l'identification des aspects environnementaux significatifs
Processus ressources		
Ressources humaines	Assurer l'adéquation entre le besoin de l'entreprise en compétence et les personnes Faire en sorte que les personnes puissent s'épanouir dans leur métier	« ENDE11Q010 Gestion des ressources humaines »
Gestion du réseau distributeur	Faire en sorte que les distributeurs augmentent le volume de vente du produit CIVA, Faire adhérer nos distributeurs à la démarche environnementale	« ENDE11Q028 Gestion du réseau distributeur »
Procédures		
Achats	Assurer la maîtrise des fournisseurs qui ont un impact sur la satisfaction client Comptabiliser les achats liés aux Aspects Environnementaux Significatifs Faire adhérer nos fournisseurs à la démarche environnementale	« ENDE11Q027 Evaluation Fournisseurs / Achats »
Gestion du système informatique	Assurer la préservation des données informatiques	« ENDE11Q051 Gestion du système informatique »
Gestion des déchets	Réduire, réutiliser ou recycler les déchets produits pour atténuer l'impact environnemental d'EXTENDE	« ENDE13Q044 Gestion des déchets »