MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT

Cert. # 10487010 Cert. # 10689042 Cert. # 10487008

EXTENDE S.A. | 14 Avenue Carnot, 91300 Massy, France | S.A. au capital de 100 000€ | Fax +33 (0)9 72 13 42 68 | SIREN : 518 807 425
www.extende.com

SOMMAIRE

A. But du présent manuel et domaine d'application du système de management qualité et environnement 3

B. Présentation de la société 5

1. Historique 5

2. Notre métier 5

3. Répartition géographique 5

C. Engagement de la direction : Politique Qualité et Environnement 6

D. Organigramme 8

E. Cartographie et Interaction des processus 9

F. Certification 10

G. Liste des processus et procédures 12

H. Réponses aux exigences spécifiques de la norme ISO 19443 14

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
- Norme ISO 19443 version 2018

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 en application du référentiel **ISO 9001** 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 en application du référentiel **ISO 14001** est applicable au siège de Massy uniquement (14 Avenue Carnot 91300 MASSY).

- Le système de management de la qualité en application du référentiel **ISO 19443** est piloté par le siège de Massy et couvre uniquement le sous-domaine suivant des activités d'EXTENDE : Etude et assistance technique dans le domaine des contrôles non destructifs pour le secteur nucléaire.
  Le chapitre 8.3 « Conception et développement de produits et services » de la norme ISO 9001 ne s'applique à EXTENDE que pour le processus R&D interne. En effet, dans le cadre d'études de consulting, lorsque l'étude concerne la conception d'un dispositif ou d'une méthode de contrôle, le livrable d'EXTENDE ne sera qu'un élément d'un cahier des charges qui sera intégré dans un processus plus global de réalisation par l'entité en charge de sa conception, fabrication et validation, échappant totalement au contrôle et à la responsabilité d'EXTENDE. EXTENDE considère donc qu'il ne fait pas de « conception » au sens de la norme dans le cadre de son activité de consulting. Le chapitre 8.3 n'est donc pas applicable pour le périmètre de l'ISO 19443. Par ailleurs, EXTENDE précise qu'il ne fait appel à aucune sous-traitance dans le cadre de projet d'études nucléaires pouvant comporter des IPSN.

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
08/11/2024	24	Précisions concernant le domaine d'application, l'organigramme et la cartographie des processus	Fabrice FOUCHER	Philippe DUBOIS	Sébastien LONNE
23/01/2025	25	Mise à jour de l'engagement de la direction et précisions sur le domaine d'application du référentiel ISO 19443	Fabrice FOUCHER	Philippe DUBOIS	Sébastien LONNE
27/05/2025	26	Intégration des certificats et logo ISO19443	Fabrice FOUCHER	Philippe DUBOIS	Sébastien LONNE
			Fabrice FOUCHER 2025.06.06 15:45:09 +02'00'	Philippe DUBOIS 2025.06.06 15:49:31 +02'00'	Sébastien LONNÉ 2025.06.06 15:55:39 +02'00'

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

2025 – les utilisateurs CIVA: 330 entreprises dans 42 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, la sureté nucléaire 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, une attitude toujours interrogative, une culture de la sûreté nucléaire solide, notre indépendance et une communication efficace et ouverte 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 R&D et de consulting soutenue et efficiente. Il est d'autre part fondamental d'assurer un niveau de satisfaction élevé de nos et de maintenir et développer le niveau de compétence de nos collaborateurs dans les END et les domaines nécessaires au développement de nos projets 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 CO^2 et la prévention de la pollution : application de la charte des bonnes pratiques et gestion des déchets notamment. Cette activité doit aussi se développer avec le souci de réduire les risques, de détecter toute fraude, contrefaçon ou signaler tout élément suspect en respectant aussi notre charte éthique.

Malgré une situation incertaine au niveau national et international, l'équipe a intégré de nouveaux talents en 2024 et s'est restructurée pour être en capacité de relever de nouveaux défis. TraiNDE s'est installé parmi les produits innovants reconnus et utiles, CIVA demeure une référence mondiale et nos études et méthodes ont permis des avancées conséquentes dans la démonstration de performance fondées sur la simulation.

L'année 2025, seizième année d'EXTENDE, permettra de réaliser la première conférence internationale dédiée à CIVA et organisée par EXTENDE. De nouvelles versions TraiNDE et CIVA seront déployées, notre système d'information et nos capacités de calcul seront davantage encore sécurisés et augmentés. Nos travaux sur l'IA nous permettront d'envisager

les futurs produits et services d'EXTENDE. Enfin, notre certification ISO 19443 sera validée et nous confirmerons notre rentabilité.

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, ISO 19443 et ISO 14001, et prenant en compte les critères Qualiopi concernant la formation. Je m'engage à ce que la sureté nucléaire ne soit pas compromise par d'autres intérêts.

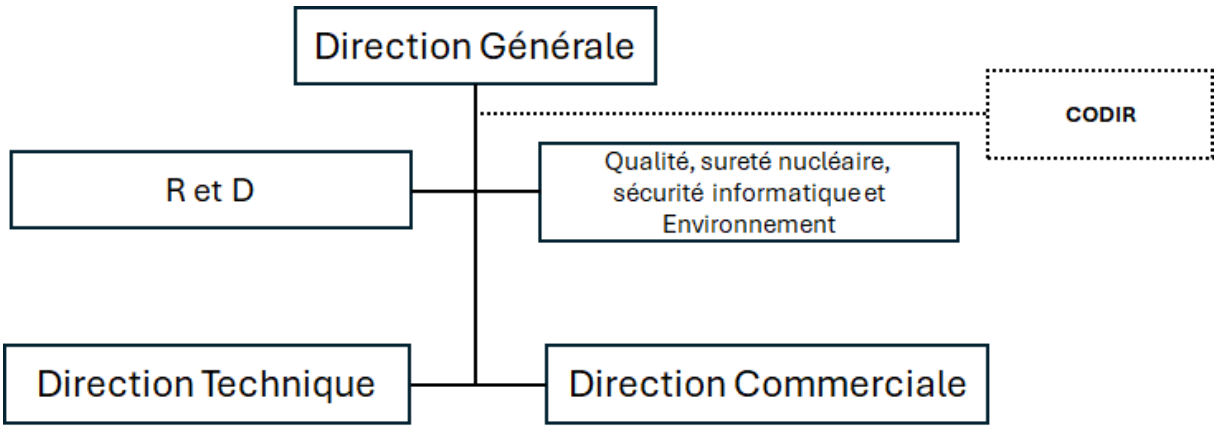
Le coordinateur qualité, le référent sûreté nucléaire, le responsable de la sécurité du système d'information et le référent environnement, nommés par la Direction ont autorité pour assurer son application et son amélioration. Le Référent Environnement d'EXTENDE surveille régulièrement la conformité 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 efficience, d'avoir des relations durables et de qualité avec nos clients, partenaires, sous-traitants, fournisseurs et avec notre environnement.

Philippe Dubois
Président Directeur Général

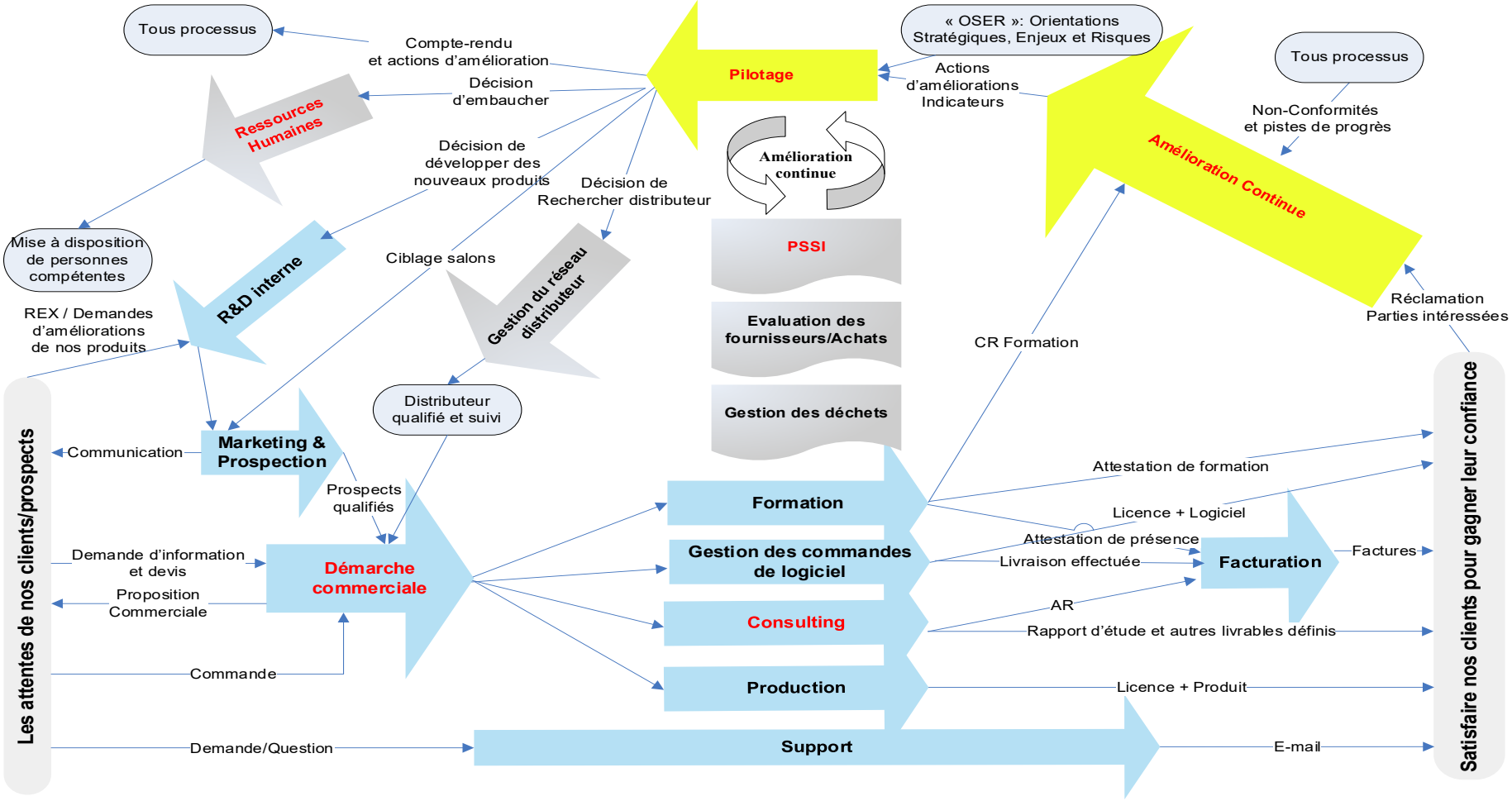
Note de direction ENDE25DIR001 qui annule et remplace la note ENDE24DIR006

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. Les processus indiqués en rouge correspondent à ceux entrant dans le périmètre de la norme ISO 19443.



F. Certification

Le Système de Management par la Qualité de EXTENDE a été certifié conforme à la norme ISO 9001 en Décembre 2011.
Le Système intégré de Management Qualité et environnemental a été certifié conforme aux normes ISO 9001 et ISO 14001 en janvier 2014 (version 2008), puis recertifiés par rapport à la version 2015 en janvier 2017, 2020 et 2023. Les certificats ISO 9001 et 14001 (références respectives en français et anglais : 10487009-10487010 et 10487007-10487008) expirent le 5 janvier 2026.
La certification ISO19443 a été prononcée le 29 avril 2025, le certificat expire le 28 avril 2028.

LRQA CERTIFIED ISO 9001	LRQA CERTIFIED ISO 19443	LRQA CERTIFIED ISO 14001
Cert. # 10487010	*Cert. # 10689042*	*Cert. # 10487008*

LRQA

Certificat en cours : 6 Janvier 2023
Date d'expiration : 5 Janvier 2026
Numéro de certificat : 10487009
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 LRQA 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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA Limited

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Page 1 of 2

LRQA

Certificat en cours : 29 Avril 2025
Date d'expiration : 28 Avril 2028
Numéro de certificat : 10689042
Première(s) approbation(s) : ISO 19443 - 29 Avril 2025

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 LRQA selon les normes suivantes :

ISO 19443:2018

Numéro(s) d 'approbation : ISO 19443 – 00048822

Le Système de Management concerne :

Prestations de services (études et assistance technique IPSN) dans le domaine des Contrôles Non Destructifs pour le secteur nucléaire.

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Page 1 of 1

LRQA

Certificat en cours : 6 Janvier 2023
Date d'expiration : 5 Janvier 2026
Numéro de certificat : 10487007

Première(s) approbation(s) :
ISO 14001 - 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 LRQA 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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA Limited

UKAS MANAGEMENT 0001

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

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 maitriser 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 efficience, 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 connaitre 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 règlementaire, 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 »*
PSSI	Assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données et du système d'information.	*« ENDE24Q095 PSSI »*
Gestion des déchets	Réduire, réutiliser ou recycler les déchets produits pour atténuer l'impact environnemental d'EXTENDE	*« ENDE13Q044 Gestion des déchets »*

H. Réponses aux exigences spécifiques de la norme ISO 19443

La norme ISO 19443 induit la mise en place d'actions particulières.

Le tableau ci-dessous recense les évolutions principales du SMQE d'EXTENDE mises en place pour répondre aux exigences.

Exigences spécifiques à l'ISO 19443 nécessitant des compléments à notre SMQE	**Actions mises en place**	**Document de référence**
<u>Leadership et engagement :</u> Les impératifs de sureté nucléaire sont une priorité et ne sont pas compromis par d'autres intérêts. Les enjeux externes et internes doivent comprendre les considérations relatives à la sureté nucléaire. La direction désigne un membre du management qui soit responsable des questions liées à la sureté nucléaire.	- Engagement de la direction - Revue de direction et Orientation Stratégiques, Enjeux et Risques - Responsable des questions relatives à la sureté nucléaire	- *ENDE10Q024 (manuel Qualité)* - *ENDE21Q001 (OSER)* - *ENDE24DIR002*
L'organisme doit décomposer les produits et services IPSN en articles et activités IPSN.	- Logigramme d'analyse « Identification des IPSN » - Documents de lancement « Consulting »	- *ENDE11Q009 Processus Consulting* - *Modèles de document « Consulting » (lancement)*
L'organisme doit définir une approche graduée vis-à-vis des IPSN.	- Traitement des IPSN issu du logigramme d'analyse « Identification des IPSN » - Documents de lancement « Consulting »	- *ENDE11Q009 Consulting* - *Modèles de document « Consulting » (lancement)*
L'organisme doit apporter la preuve que toutes les activités de production, de surveillance et de mesure ont été réalisées comme prévu.	- Contrôle technique « renforcé » et traçabilité associée	- *Modèle « Protocole_CT_IPSN »*
Lorsque des outils de conception (par exemple codes de calcul ou modèles numériques) sont utilisés, l'organisme doit démontrer qu'ils sont adaptés à l'usage prévu. L'organisme doit prendre en compte la démonstration de conformité aux exigences applicables aux produits et/ou services et l'aptitude des processus à atteindre les résultats prévus. La revue doit impliquer tous les groupes fonctionnels concernés par la fourniture	- Traitement des IPSN issu du logigramme d'analyse « Identification des IPSN » - Validation des éléments de sortie (lancement et restitution d'une étude) - Analyse de risque - Signature des offres d'étude tripartite - Déclaration de conformité	- *Modèles de document « consulting » (lancement et présentation des résultats, analyse de risque, offre)* - *Modèle de BL pour les études dans le domaine du nucléaire « Modèle de Bon de Livraison Etude IPSN »*

des produits ou services (par exemple ingénierie, achats, fabrication, qualité, inspection et essais). L'organisme doit, le cas échéant, conserver des informations documentées sur les actions décidées à la suite de la revue. L'organisme doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes ne compromettent pas l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence à ses clients des produits et services conformes. La vérification doit prendre en compte les caractéristiques critiques des articles ou activités de qualité commerciale. La libération des produits et services doit s'accompagner d'une déclaration de conformité.		
Les personnes impliquées dans la réalisation de produits ou services IPSN doivent être formées à l'importance de leurs tâches, y compris aux conséquences potentielles sur la sûreté nucléaire d'une erreur dans leurs activités.	- Renforcement de la culture sureté au sein de l'entreprise	- *Plan de formation* - *ENDE11Q010 Processus GRH*
Il convient que les objectifs de qualité traitent de la sûreté nucléaire, que celle-ci intègre l'amélioration continue.	- Identification d'un indicateur de performance associé aux études avec IPSN - Non-conformités éventuelles et pistes d'améliorations liées aux activités IPSN intègrent le processus d'amélioration continue	- *Liste des indicateurs* - *Suivi des indicateurs* - *ENDE11Q033 Processus Amélioration Continue*
L'organisme doit se prémunir des articles CFS à tous les niveaux des activités opérationnelles.	- Contrôle technique « renforcé » et traçabilité associée - Sécurité accrue de la gestion des données informatiques afin de garantir leur intégrité et de s'assurer de la bonne gestion des accès.	- *Modèle « Protocole_CT_IPSN »* - *PSSI*