

MANUEL DE MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE

✓ Validation

	Prénom, Nom	Date	Visa
Vérificateur	E.ZERAH	14/02/2018	EZE
Approbateur	F.BIDNIC	14/02/2018	FBI

✓ Diffusion

- L'original de ce document est disponible sur le réseau dans le logiciel Pilot-Manager

Version	Date	Motif
14	14/02/2018	Mise en conformité aux exigences de la nouvelle version de la norme EN 9120

Société CGM 11 rue Jean-Pierre TIMBAUD 95103 ARGENTEUIL CEDEX
 ☎ : 01.30.25.84.60 ☎ : 01.39.82.10.15

0-PRESENTATION DE CGM

0.1-PRESENTATION HISTORIQUE

CGM, une entreprise en évolution permanente

Le Comptoir Général des Métaux (CGM) a été fondé en 1957 par Simon BIDNIC et n'a depuis cessé d'évoluer et de s'adapter au marché. Commenant par la distribution de barres laiton, CGM a développé sa gamme pour satisfaire les besoins les plus divers, auprès de clients toujours plus nombreux et variés, en France comme à l'export. Aujourd'hui CGM s'affirme comme un acteur majeur dans la distribution de demi-produits destinés aux secteurs industriels de pointe comme l'aéronautique ou la Défense.

CGM confirme sa vocation de multi-spécialiste et distribue tous types de demi-produits ferreux ou non-ferreux sous toutes formes : barres, tôles, tubes, fils, tôles perforées, grillages, toiles... La gamme a aussi été élargie aux plastiques techniques.

CGM, aujourd'hui une présence nationale

Ile de France : après avoir débuté à Suresnes (Hauts-de-Seine), CGM a construit en 1973 à Argenteuil (Val d'Oise) un magasin de 1.000 m². Des agrandissements successifs permettent aujourd'hui à CGM de disposer depuis 1988 d'une surface de stockage de plus de 3.000 m² au sol ainsi que de bureaux contigus. Un transtockeur de plus de 60 tonnes a été installé en 2015.

Sud-Ouest : en 2000, CGM a ouvert un site de plus de 2000 m² couvert près de Toulouse afin de proposer la qualité de ses services dans la région Sud.

Normandie : en 2009, un troisième site a vu le jour en Normandie, ajoutant quelques 2000 m². Fin 2017 CGM a acquis un site complémentaire de 2000 m² près du Havre, permettant à CGM de renforcer ses moyens logistiques et de découpes.

CGM, Une entreprise familiale qui assure sa pérennité

Simon BIDNIC, fondateur du CGM a donné le goût des affaires et du service clients à deux de ses enfants : sa fille Emmanuelle puis son fils François ont rejoint l'équipe CGM depuis respectivement 1991 et 1995. Le savoir-faire et « l'esprit maison » ont été conservés.

CGM est aujourd'hui tourné vers l'avenir et les nouveaux défis de l'industrie.

Dès 1997 l'entreprise est certifiée ISO 9002 par l'A.F.A.Q. Elle est aujourd'hui ISO 9001 et EN 9120.

CGM, l'avenir par le service

Parce que sans cesse améliorer la qualité des prestations offertes est essentiel pour CGM, l'entreprise continue de développer son offre de services. Concrètement, il s'agit de poursuivre dans la voie de l'évolution pour répondre aux besoins des grands secteurs industriels (aéronautique, défense, énergie, transport...), qu'il s'agisse des produits, de la logistique ou du système informatique.

0.1- PRINCIPAUX CLIENTS

SAFRAN - DASSAULT – ZODIAC - MINISTERE DE LA DEFENSE – NAVAL GROUP –
PCA - RENAULT – HENRI SELMER PARIS

1-OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL

1.1 - Objet - Domaine d'application

Ce manuel présente le Système de Management de la Performance (SMP) de CGM. En lien avec l'orientation stratégique et les enjeux de CGM, il s'applique à toutes les activités de stockage et de distribution de demi-produits métallurgiques, sous formes de barres, tôles, tubes et fils, ainsi que des plastiques techniques.

1.2 - Exclusions

Les activités de distribution appliquées par CGM ne font pas appel au processus « conception et développement de produits et services ». En effet, les caractéristiques des produits sont définies par les clients et les services mis en œuvre dans le cadre de la distribution ne requièrent pas d'activité de conception. Ce chapitre de la norme est en conséquence exclu du domaine d'application du système de management.

1.3 - Externalisation

Aucun processus de la cartographie n'est externalisé.

2-REFERENCES

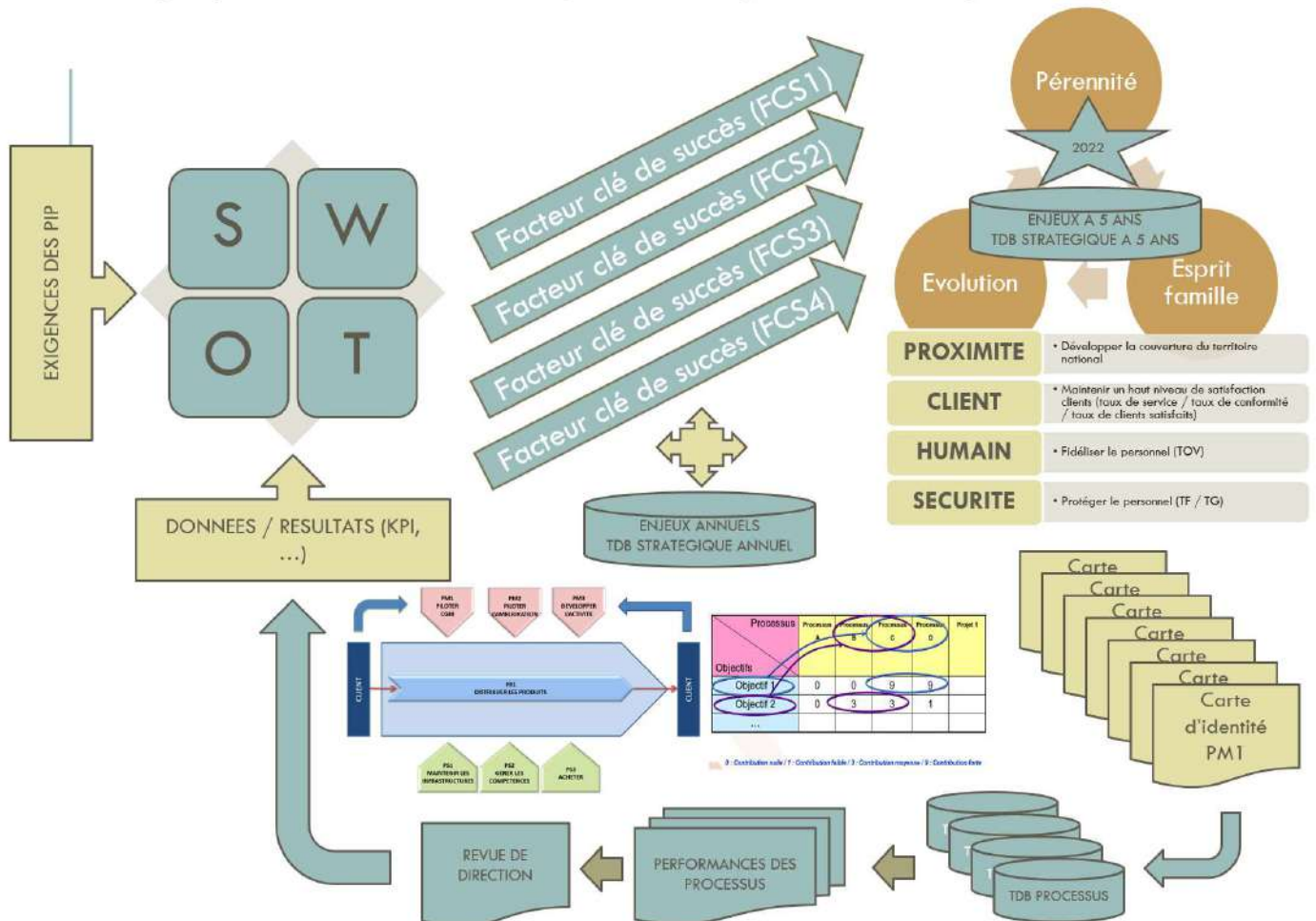
Le SMP a été rédigé en tenant compte des :

- ✓ Exigences normatives :
 - Norme ISO 9001
 - Norme NF EN 9120
- ✓ Exigences légales et réglementaires
- ✓ Exigences clients

3 - LE SYSTEME DE MANAGEMENT

3.1 - CONTEXTE - ENJEUX

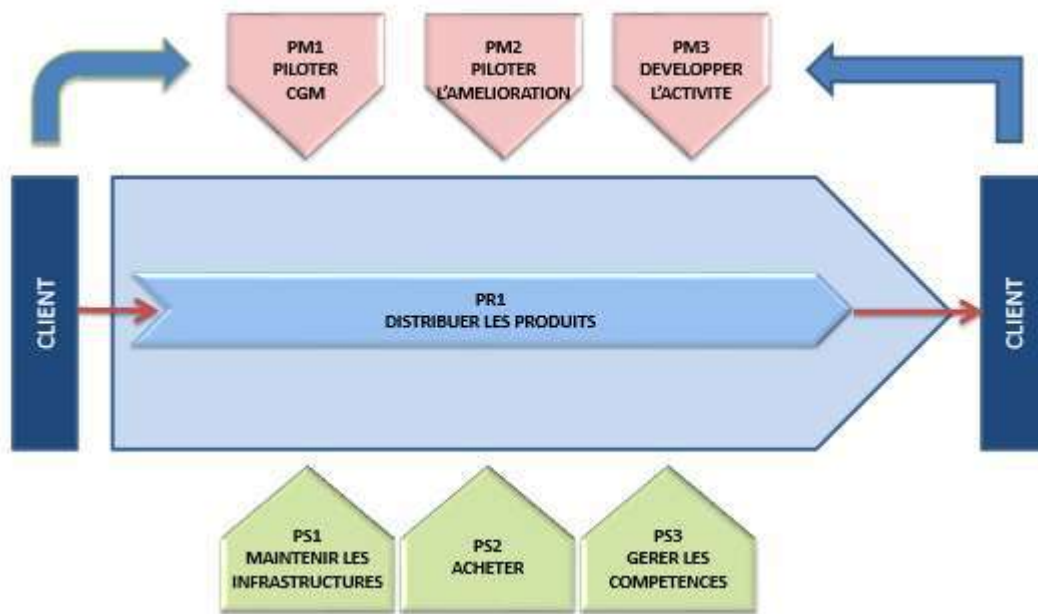
« Il n’y a pas de vent favorable pour celui ne connaît pas son port »



Sur la base des données issues de la matrice des « parties intéressées » et du diagnostic de CGM (SWOT), la direction a identifié les enjeux à 5 ans pour définir le cap vers 2022. Les enjeux sont relayés par des actions générales (facteurs clés de succès) pilotées en mode projet ou par processus dans le cadre du déploiement des enjeux dans les processus (matrice de contributions).

3.2 - APPROCHE PROCESSUS

Les processus nécessaires au système de management de la performance sont présentés dans la cartographie suivante :



Chaque processus fait l'objet d'une description dans une carte d'identité



3.3 - POLITIQUE ET ENGAGEMENT

En permanente évolution depuis plus de 60 ans, la finalité de CGM, entreprise familiale, est de pérenniser son existence par la fourniture de produits et services irréprochables. Son orientation stratégique repose sur les 4 enjeux suivants :

- PROXIMITE – Développer la couverture du territoire national
- CLIENT – Maintenir un haut niveau de satisfaction client
 - Qualité produit / service : nous nous engageons à proposer des produits et services conformes aux exigences clients et aux exigences légales et réglementaires, issus de producteurs performants et conformes aux normes en vigueur.
 - Réactivité : nous engageons tous nos efforts pour répondre au plus vite aux demandes de nos clients ainsi qu'à les livrer dans les délais convenus.
- HUMAIN – Fidéliser le personnel
- SECURITE – Préserver la santé et la sécurité du personnel

Nous avons conscience que nous sommes un maillon d'une chaîne industrielle exigeante, nous nous devons donc d'être fiables et de le prouver. Pour cela nous souhaitons maintenir et parfaire notre système de management par l'amélioration de nos processus, le maintien des compétences de notre personnel et le suivi permanent de nos fournisseurs.

Ce manuel est la matérialisation de notre démarche et s'applique à tous dans l'entreprise.

Nous veillons personnellement à l'application de ce manuel en mettant en place tous les moyens matériels et humains nécessaires à la réalisation de nos objectifs : continuer de mériter la confiance de nos clients, partenaires, fournisseurs et salariés et enfin convaincre les prospects de la qualité de notre service.

Patrick DELES est chargé de veiller à la bonne application de ce manuel mais également de faire preuve de vigilance pour faire évoluer ce manuel et les relations à l'intérieur de l'entreprise.

Cette délégation ne diminue en rien notre engagement total et sincère à la mise en œuvre du système de management et à l'amélioration continue de son efficacité.

En son absence, F. BIDNIC assure les fonctions de responsable du SMP.

**Le 14/02/2018
E.ZERAH - F.BIDNIC
La Direction Générale**

**4 – CONTRIBUTIONS DES PROCESSUS AUX FACTEURS SENSIBLES DU MARCHÉ
AERONAUTIQUE / SPATIAL / DEFENSE**

FACTEURS PROCESSUS	SECURITE DU PRODUIT	PIECES CONTREFAITES OU SUSPECTEES NON APPROUVEES	CORPS ETRANGERS	COMPORTEMENT ETHIQUE
PILOTER M1	Valeur de l'entreprise : transparence, équité, respect, confidentialité Sensibilisation du personnel et partage des valeurs /partage de la culture aéronautique Respect de la charte éthique et sécurité de l'information			
AMELIORER M2	Intégration de ces sujets dans les audits et remontée des non-conformités sur ces sujets			
DEVELOPPER M3				
DISTRIBUER R1	Traiter les exigences spéciales Analyse de risque Fiche suiveuse ASD	Choix de sources approuvées	/	Respect de la charte éthique et sécurité de l'information
	Traçabilité maintenue et suivie tout au long de la distribution (report de marquage, ...)		Contrôle de la propreté et de l'absence de corps étranger lors de la phase d'emballage. Contrôle visuel à 100% Nettoyage des postes de travail	
MAINTENIR LES MOYENS S1	Suivi et maintenance préventive des moyens techniques (infrastructures et équipements de mesure) et informatiques Sauvegarde des données sensibles	/	Nettoyage à chaque changement de matières et évacuation des copeaux des machines Nettoyage à chaque utilisation des appareils de contrôle	
GERER LES COMPETENCES S2	Sensibilisation lors du recrutement Charte éthique et sécurité de l'information			
ACHETER S3	Identification et traçabilité du produit réceptionné (affectation d'un n° de lot CGM)	Utilisation des sources imposées par les clients ou qualifiées en interne sur des critères stricts Contrôle des DC et certificats	Contrôle à réception systématique	