



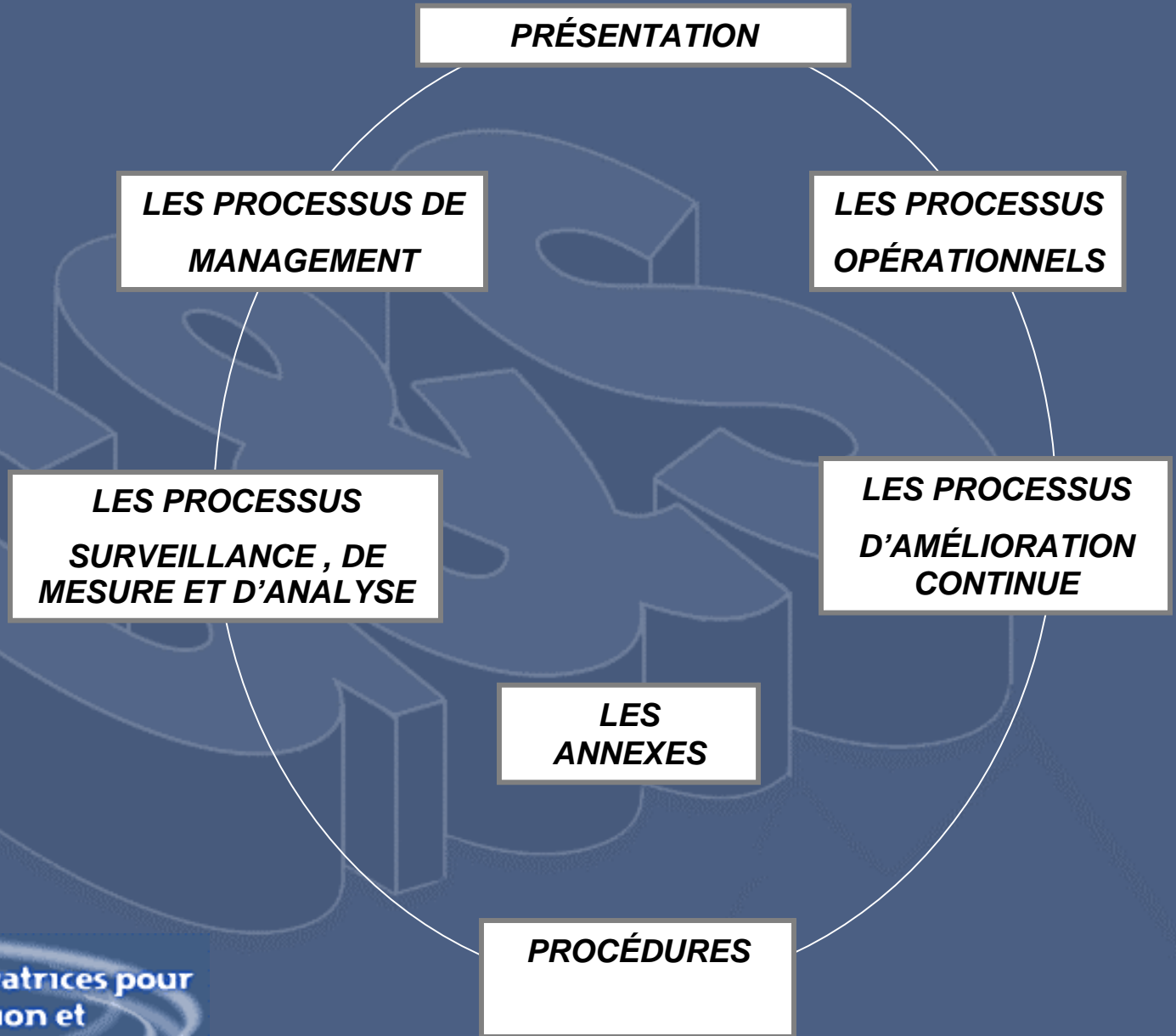
# MANUEL DE PROMOTION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE G&S HÉRMETIQUE

MANUEL PROMOTIONNEL DU SYSTÈME QUALITÉ DE  
G&S HERMETIQUE

**Si vous devez composer plus  
d'un numéro quand vous avez  
besoin de compresseurs, c'est  
que vous n'avez pas le bon numéro.**

**1-800-567-2665**

Approuvé par S.ST Gelais 20 mars 2007



**G&S...des solutions innovatrices pour  
le secteur de la Climatisation et  
Réfrigération!**



## HISTORIQUE



G & S Hermétique a été fondé en 1984, avec comme premier objectif de donner aux entrepreneurs une alternative quand vient le temps de se procurer un compresseur, à un prix inférieur à ceux des manufacturiers (O.E.M.), sans pour autant sacrifier la qualité du produit.

Tous en respectant ce but, en 1989, chez **G & S** nous avons implanté un Programme d'Assurance Qualité mieux connu sous le nom de Z 299.4 afin de mieux contrôler la qualité de nos produits.

Une **qualité constante** est atteinte grâce à nos efforts pour nous assurer que dans nos pratiques individuelles et collectives, nous travaillons à l'atteinte de votre satisfaction. Notre volonté de respecter nos engagements et notre détermination à améliorer continuellement notre façon de faire et notre performance nous ont amenés à nous conformer au nouveau standard international ISO-9001-2000 pour les organisations.



En effet, pour garder notre Système d'Assurance Qualité à jour, nous avons adapté et implanté un système qui satisfait toutes les exigences du programme ISO-9001-2000. Le Système Qualité s'applique sur tous les compresseurs remanufacturés ainsi que leurs composantes.

L'**efficacité** est le résultat du choix minutieux d'un personnel compétent et expérimenté qui partage nos idées. Nous utilisons un équipement, des produits chimiques et des techniques de nettoyage des plus modernes. Les propriétaires sont impliqués à toutes les étapes des opérations. Notre efficacité est aussi le fruit d'objectifs et de standards de performance suivis, qui permettent à chacun d'avoir une base objective d'amélioration de sa performance et de la qualité de son travail en fonction de votre perception de celui-ci.

La **communication** entre nos clients et notre personnel est primordiale. Par conséquent, notre compagnie peut se vanter d'avoir une des meilleures surveillances dans l'industrie. Ceci intensifie notre habileté et notre flexibilité à répondre à vos besoins avec efficacité.

[\*\*Sommaire\*\*](#)



## LES PROCESSUS DE MANAGEMENT

### 1. PROCESSUS STRATEGIQUES : Il n'y a de vent favorable que pour qui sait où aller.

Notre succès résulte de notre volonté d'offrir un service irréprochable à nos clients, du soin que nous apportons à nos employés et partenaires et de l'amélioration continue de nos services et processus.

Nous avons fait le choix de nous conformer au nouveau standard ISO-9001-2000, car il convenait parfaitement pour venir nous soutenir dans le maintien rigoureux de nos processus d'amélioration continue.

Notre politique de qualité est notre vision et le reflet des valeurs qu'il nous faut conserver dans nos pratiques individuelles et collectives quotidiennes.

#### Politique

Notre politique se concrétise par des objectifs mesurables déployés sur les principaux processus de nos différentes divisions. Lors de la planification de notre système de gestion, nous nous assurons que toutes les conditions aient été définies pour assurer l'atteinte des objectifs.

**G&S Hermétique Inc.**

**Veut consolider sa position mondiale en continuant à être une référence pour ses clients et partenaires.  
En n'oubliant pas que nous existons pour obtenir un nombre infiniment croissant de clients satisfaits,  
à un profit permettant d'assurer notre croissance,  
l'amélioration et la continuité de l'entreprise,  
l'épanouissement de ses employés,  
et de contribuer à l'évolution de la société dans laquelle nous vivons.**

[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS DE MANAGEMENT



### Engagement

Notre engagement en tant que direction va plus loin que la politique et les objectifs. Nous avons mis en place différentes structures pour suivre votre perception de nos services et leurs impacts, le respect des lois et règlements ainsi que l'efficacité de nos processus internes et l'amélioration continue de leur performance.

Par le respect de nos engagements, nous vous assurons, à nos partenaires ainsi qu'à vous, que nous sommes là pour répondre à vos besoins, dans le respect de nos politiques et objectifs.

### Revue de direction

Nous révisons régulièrement les résultats des processus de management, d'opération et d'amélioration continue de notre système de gestion de la qualité. Au cours des réunions du comité de direction, nous nous assurons que l'outil que nous avons implanté nous permet d'atteindre nos objectifs à moindre coût et pour votre plus grande satisfaction. Nous examinons l'ensemble de nos résultats et nous décidons, s'il y a lieu, de travailler sur nos objectifs, nos ressources et/ou sur l'amélioration continue de la performance de nos processus.

Le suivi des décisions prises se fait à partir des minutes de réunions.

### 2. NOTRE ORGANISATION : souplesse, simplicité, multitude de talents

Notre organisation, sous la supervision d'une direction avisée, mène une équipe de production appuyée par des services support efficaces. Pour assurer à nos services opérationnels une rapidité et une efficacité que vous nous reconnaissez dans l'action, nous avons clairement défini le rôle de chacun et les autorités auxquelles chaque individu doit répondre.

En matière de structure, nous avons fait le choix de limiter les niveaux hiérarchiques pour favoriser la souplesse et la rapidité dans la prise de décision. Au sein de notre fonctionnement, nous favorisons l'initiative de nos talentueux employés pour vous offrir un service unique et personnalisé.

### Représentant de la direction

Le directeur général, assume la fonction de représentant de la direction. À ce titre, il supervise la maîtrise de l'efficacité de chacun de nos processus, de l'écoute et de l'engagement de nos responsables face à vos exigences.

[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS DE MANAGEMENT

### 3. LES RESSOURCES ET LES SERVICES SUPPORTS : l'efficacité au service de la production

#### Les budgets

Une des facettes de l'engagement de la direction en interne réside dans l'identification et l'allocation des ressources humaines, techniques et financières nécessaires à l'atteinte des objectifs. La gestion de nos ressources est formalisée dans nos budgets. Le département d'administration effectue la surveillance de nos budgets et fournit aux directeurs les informations nécessaires au pilotage de l'efficacité et de la rentabilité de nos processus.

#### Gestion des ressources

Nos ressources sont affectées et gérées, pour assurer la mise en place, des méthodes et outils nécessaires à l'atteinte de nos objectifs dans le respect de notre politique.

La direction générale et chaque directeur s'assurent que nous avons, en tout temps, les ressources nécessaires pour vous satisfaire, atteindre nos objectifs et respecter les exigences réglementaires et légales.

#### Ressources humaines, implication, compétence, autonomie

L'excellence d'une entreprise comme la nôtre, et surtout dans notre domaine, se fonde essentiellement sur la qualité et l'expérience des personnes impliquées directement et indirectement à la réalisation de vos projets. La qualité et l'efficacité de nos services reposent essentiellement sur les personnes que nous employons. Nous assurons de manière continue le suivi de leur qualification et prenons les actions nécessaires au maintien de votre satisfaction, faisant ainsi évoluer nos standards par rapport à vos besoins. Nous sélectionnons du personnel qualifié ; nous avons mis en œuvre des méthodes pour assurer l'identification et la satisfaction du besoin en ressources humaines lors de l'embauche et lors de la diffusion de nouveaux objectifs ou standards.

La direction supervise l'efficacité des actions entreprises. Elle s'assure ainsi que tous les employés évoluent dans un environnement de travail adéquat. Notre personnel est régulièrement sensibilisé aux nouveaux produits et aux nouvelles méthodes de travail avec nos équipements.

[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS DE MANAGEMENT

### La sécurité : plus qu'un engagement, une volonté !

Nous veillons constamment à ce que tous les travaux soient exécutés de façon sécuritaire, afin de prévenir tout accident de travail. À cette fin, nous avons élaboré une politique de sécurité et mis en œuvre des actions des plus rigoureuses et efficaces. Nous veillons de manière constante à ce que notre politique soit respectée en tout temps dans l'usine.

**Le service informatique** nous assure d'avoir l'infrastructure nécessaire pour accéder, transmettre, traiter et exploiter l'ensemble de nos données et celles de nos clients de manière sécuritaire et fiable. Notre système nous permet de conserver et de suivre l'historique et le coût des projets. Il constitue une des pierres angulaires de notre système de gestion et de communication interne.

**L'entretien** nous assure d'avoir les équipements disponibles pour nos activités sur les chantiers, au bon moment et en état fonctionnement.

**Les aspects légaux** de nos activités sont gérés par notre département d'administration sous la supervision du contrôleur.





## LES PROCESSUS DE MANAGEMENT

### 4. LE PROCESSUS D'ÉCOUTE CLIENT

Notre processus vise à écouter nos clients pour développer et vous offrir des services rencontrant vos besoins diversifiés. Nous avons mis en place des procédures pour avoir la connaissance de vos exigences, de votre niveau de satisfaction de nos prestations et de vos attentes. Les ventes et le service à la clientèle sont là pour vous offrir une écoute attentive et être une force de proposition face à vos besoins.

Nous avons mis en place un système d'écoute de vos besoins lors de vos différents contacts avec nos spécialistes afin d'évaluer les opportunités d'accroître votre satisfaction par une offre de service complète et toujours adaptée à l'évolution de vos besoins. Le développement des affaires supervise l'ensemble de ces informations pour déterminer ce que nous pouvons vous offrir pour compléter vos nouveaux besoins.

### 5. PLANIFICATION

La planification de notre système de management de la qualité nous garantit que lors de l'émission de nouveaux objectifs, ceux-ci sont pris en compte par notre personnel. Il propose de nouvelles façons de faire tandis que la direction approuve les nouvelles responsabilités et autorités.

La planification des opérations spécifiques à chaque contrat commence lors de la soumission et est effective lors de la signature.

[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS DE MANAGEMENT

### Une communication efficace pour des actions promptes et efficaces !

Pour assurer la circulation des informations et des dispositions à prendre dans le cadre de notre fonctionnement, nous avons deux types de communication : descendante-transversale et ascendante.



La communication descendante-transversale vise à assurer le transfert de la bonne information, au bon moment et à la bonne personne. Elle comprend le transfert des informations telles que la politique qualité, les objectifs, les résultats des processus, les procédures de travail, les consignes et les données en provenance du client nécessaires à la réalisation de la prestation.

Les procédures et documents internes écrits ou non qui représentent notre savoir-faire sont approuvés avant d'être diffusés. Notre communication descendante est régit par la procédure écrite de maîtrise de la documentation.

La communication ascendante vise à assurer que nous effectuons un suivi sur ce qui a été fait et avec quelle efficacité. Elle comprend la récupération des informations relatives aux activités réalisées qui elles, nous servent à évaluer l'efficacité de nos processus et la conformité de nos activités aux dispositions prévues dans nos procédures. Cette information est supportée par des enregistrements que nous conservons, le temps nécessaire à leur exploitation, ou pour faire la preuve de la conformité de nos activités. La maîtrise des enregistrements est définie dans une procédure écrite.





## LES PROCESSUS OPERATIONNELS

### 6. PROCESSUS CLIENT

Avant de vous offrir un nouveau service, nous nous assurons de répondre aux exigences légales, internes (objectifs et qualification du personnel) ainsi qu'à vos besoins et attentes. Nous évaluons objectivement notre capacité à répondre aux exigences. Vous êtes ainsi, assurés que les services que nous offrons et les métiers concernés sont maîtrisés.

#### **Soumission et commande : un engagement et une volonté de satisfaire**

Afin d'assurer votre satisfaction, nous avons un processus de revue de contrat qui nous assure d'avoir identifié vos exigences. Les soumissions ou les commandes sont vérifiées par nos estimateurs pour assurer que celles-ci soient conformes à vos besoins et réalisables au meilleur coût. Nous sommes à même de vous assurer que l'engagement que nous avons pris avec vous par le biais d'un contrat est celui qui sera réalisé.

#### **Avenants, rapidité et sécurité face au changement**

Nous avons aussi inclus, dans notre processus de gestion des contrats, des règles en matière de gestion des avenants. Nous assurons que toutes les modifications du contrat demandées par le client sont prises en considération et sont bel et bien effectuées. Les avenants peuvent toutefois donner lieu à des ajustements de la valeur du contrat.

#### **Suivi du contrat et communication avec le client : la transparence**

Notre système de communication et de suivi des commandes est maintenu pour assurer la transparence et votre confiance dans notre organisation. Nos responsables se tiennent à la disposition des clients et des partenaires pour offrir les informations nécessaires sur le déroulement des commandes.

**G&S Hermétique...**  
**et nulle part ailleurs**



## LES PROCESSUS OPERATIONNELS

### 7. PROCESSUS DES ACHATS

Nous avons formé une alliance stratégique avec des fournisseurs majeurs. Ceci nous permet d'offrir des services améliorés de manière constante, ce qui est très important, en plus de maintenir un coût avantageux et de vous assurer une constance dans la satisfaction de vos exigences.

#### Évaluation, sélection et conditions de maîtrise pour améliorer nos partenariats

Nos fournisseurs sont évalués et sélectionnés en fonction des besoins de nos processus, de vos besoins en prestation et de nos objectifs visés. Les résultats des évaluations nous permettent d'identifier les axes d'amélioration dans nos partenariats.

Les acheteurs définissent, en se basant sur nos connaissances et les enregistrements que nous avons de nos fournisseurs, les conditions que nous devons contrôler pour éviter toute défaillance qui pourrait avoir un impact sur nous et nos clients. Ces conditions sont définies, s'il y a lieu, dans les contrats des fournisseurs. Les fournisseurs et sous-traitants sélectionnés sont identifiés par le département des achats.

#### Commande et vérification : notre vigilance

Dans le but d'éviter toute confusion, la moindre des exigences de l'équipe de G&S est transmise à chacun de nos fournisseurs et sous-traitants. Les commandes sont effectuées à partir des besoins exprimés. Les produits sont vérifiés dès leur réception dans nos locaux. Pour les prestations, les vérifications sont effectuées par l'encadrement.



[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS OPERATIONNELS

### 8. PROCESSUS DE RÉALISATION

Nos processus de réalisation intègrent de nombreux corps de métiers dans le domaine de la mécanique, de l'électricité et de la gestion de l'entrepôt. Dans l'ensemble de nos départements, nous avons défini et mis en œuvre les conditions de maîtrise nécessaires pour assurer la réalisation avec succès de vos commandes dans le respect des engagements contractuels.

La maîtrise de nos opérations s'appuie sur quelques-uns des facteurs que nous illustrerons ci-après. Nous cherchons à maîtriser nos opérations pour nous assurer que chaque commande atteigne le résultat planifié dans le respect du contrat et des engagements que nous avons pris.

#### Planification des opérations

Nos méthodes de travail sont standardisées, pour assurer l'efficacité nécessaire à l'atteinte de nos objectifs. Pour contrôler les changements qui nous obligent à définir ou à faire évoluer nos standards, nous avons défini des processus de planification. Au sein de chacun de nos départements, nous avons mis en œuvre des façons de faire pour assurer la planification et le suivi de nos commandes. Nos responsables n'ont pas seulement la tâche de suivre les commandes, ils ont aussi celle de trouver les solutions adéquates et de les planifier pour assurer votre satisfaction en cas d'événement. Notre domaine est composé d'imprévus, mais nos planificateurs et nous avons les compétences nécessaires pour en limiter les impacts.

#### Le pilotage

En se fondant sur les éléments planifiés et vos communications, nos responsables font un pilotage efficace des contrats. Ils s'assurent d'exploiter l'ensemble des données et informations en provenance du terrain pour prendre des décisions qui vont assurer le succès du contrat.





## LES PROCESSUS OPERATIONNELS

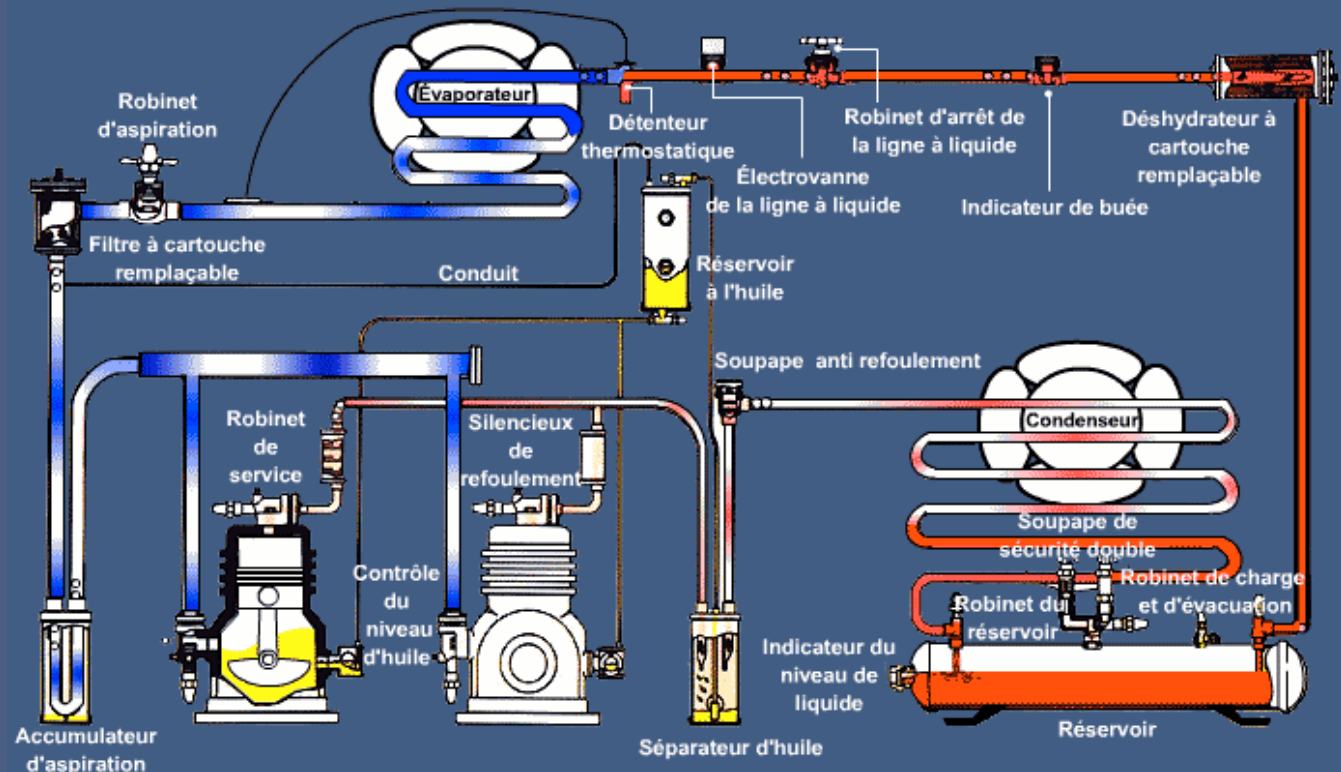
### Contrôles, essais, vérifications et conformité : le respect de la parole donnée

Les contrôles, essais et vérifications des activités font partie intégrante de la réalisation et du suivi de notre service. Effectué par l'encadrement, ils nous servent à vérifier le respect de notre

engagement contractuel, la fonctionnalité des équipements ainsi qu'à évaluer l'efficacité de notre système de gestion de la qualité par rapport à nos objectifs. Les responsables utilisent les résultats de ces opérations pour identifier et suivre la performance de nos prestations lors des réunions de gestion. La vérification à la réception détecte les non-conformités sur le matériel acheté ou sur le produit fourni par le client. Ceux-ci sont identifiés et rangés aux endroits appropriés.

### Aux bons ouvriers, les bons outils au bon moment

Nous avons défini des règles pour nous assurer que nous avons en inventaire et que nous préservons bien les matières et équipements nécessaires à la réalisation de nos opérations. Les conditions d'entreposage, de manutention, de conditionnement et de surveillance ont pour but d'assurer la préservation des produits et des équipements. Ils sont préservés afin de maximiser leur qualité pour une efficacité édifiante lors de leur utilisation.



Pour assurer la validité de nos contrôles, nous avons des instruments de mesure dont les tolérances intègrent nos critères d'acceptation. Nos équipements de mesure sont identifiés et étalonnés. Pour la justesse de nos logiciels, le responsable informatique effectue les tests d'usage pour s'assurer de leur fonctionnalité et de leur pertinence.

[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS OPERATIONNELS

### **Votre propriété : un soin particulier est apporté**

Dans certaines de nos interventions, nos clients nous transmettent une partie de leur propriété pour que nous puissions effectuer nos contrats. Conscient de ce transfert de propriété,

nous avons mis en place un processus de vérification et de préservation des biens que vous nous confiez. Notre processus de vérification vise à s'assurer de l'état de la propriété transmise. Dans le cas où votre propriété s'avérerait impropre à l'utilisation, nous avons prévu de prendre rapidement contact avec vous afin de minimiser l'impact de cet inconvénient sur votre contrat.

### **Identification : ne perdre aucun temps**

Pour éviter les pertes de temps et les confusions, nous avons défini des méthodes et des moyens d'identification qui nous assurent de retrouver chacun de nos produits. Notre système d'identification nous permet de savoir, entre autres au travers des enregistrements, à quel niveau de contrôle se trouvent notre usine ou nos produits.

### **Maîtrise de la prestation non-conforme : agir pour limiter l'impact pour nos clients**

Nous pouvons détecter des prestations ou des produits qui ne sont pas conformes à nos spécifications ou qui ne rencontrent pas vos attentes. Dans ce cas, quelle que soit l'origine de la prestation non-conforme, ce qui est le plus important est d'assurer un retour rapide à la conformité pour minimiser l'impact que pourraient avoir sur vous nos prestations ou produit non-conformes.

Nous avons mis en place les conditions nécessaires à la maîtrise de nos prestations non conformes. Le contrôle que nous exerçons consiste à isoler précisément le problème, à prendre les décisions relatives au traitement, à affecter les ressources nécessaires, à planifier la correction et à s'assurer du retour à la conformité. Nous avons formalisé au sein de notre procédure les conditions de mise en œuvre de cette maîtrise.

De plus, conscients que votre satisfaction est primordiale à la continuité de nos activités, nous traitons vos plaintes-clients de la même façon dans un premier temps. Dans un second temps, nous nous assurons, en verrouillant les contrôles adéquats, que les non-conformités ne puissent plus vous parvenir. Enfin, nous conduisons les actions correctives, s'il y a lieu, nécessaires pour éliminer la cause du produit non-conforme.

### **Suivre à la trace votre commande...**

Par les contrôles, les vérifications et les supervisions des chargés de projets, nous sommes toujours en mesure de vous fournir rapidement des renseignements relatifs à votre commande. Ces renseignements sont disponibles, pour fins de " retraçabilité " et de surveillance des processus.

[Sommaire](#)



## LES PROCESSUS DE SURVEILLANCE, DE MESURE ET D'ANALYSE

### Mesure et surveillance : identifier nos bons et nos mauvais coups

Pour ce qui touche à la surveillance, nous avons des procédures pour évaluer l'efficacité de nos processus internes et identifier les besoins de notre marché.

Nos processus de surveillance font la lecture d'une information qui permet aux directeurs de divisions d'intervenir face aux :

- résultats versus les objectifs;
- incidents;
- activités qui ont dépassé en performance la norme requise;
- points discutés lors des réunions de fonctionnement;
- suggestions des employés et des autres intervenants, clients ou fournisseurs.

En fonction des résultats obtenus par les divisions ou s'il est difficile de faire la preuve de l'efficacité d'une activité, le directeur de la qualité décide de conduire ou de sous-traiter des audits qualité interne rentables, pour identifier des actions d'amélioration destinées à accroître l'efficacité des processus et du système de gestion de la qualité.

- Les processus de contrôle nous transmettent des données sur la conformité de nos produits et sur la pertinence de nos critères d'acceptation, protocole de test et méthode d'échantillonnage .
- Les résultats des différents produits non-conformes, plaintes clients ou demandes des divisions internes permettent d'évaluer l'impact et la conséquence des différentes déficiences de nos procédures opérationnelles ou de contrôle.
- Les processus du marketing, des ventes et du service au client nous donnent des données sur notre marché, l'impact de nos actions et sur la perception de nos produits par le client.
- Les processus de gestion nous donnent des informations sur notre rentabilité et l'impact, en dollars, de nos déficiences, de nos bons coups et de nos actions d'entretien ou d'amélioration continue.

### L'analyse : focaliser nos efforts sur des actions rentables avec un véritable impact

Le directeur qualité, à titre de pilote du processus d'amélioration continue, effectue des analyses statistiques conjointes avec les divisions et l'administration. Celles-ci portent sur toutes ou une partie des données issues des demandes d'optimisation des divisions et des résultats des processus de surveillance et de mesure, afin d'identifier les occasions d'amélioration de la rentabilité pour vous et pour l'organisation.

[Sommaire](#)

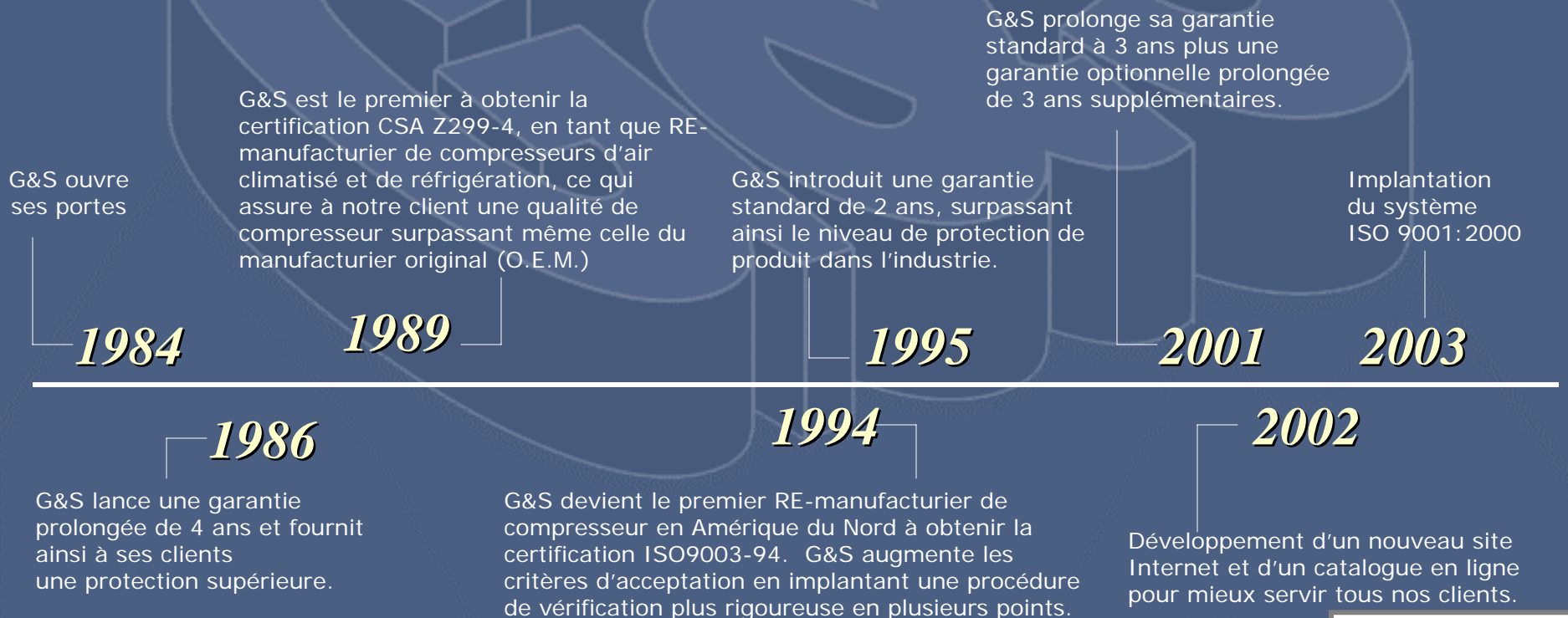


## LES PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

### L'amélioration continue : standard de demain

Afin d'encourager et de promouvoir l'initiative personnelle ou collective, les projets d'amélioration, d'actions correctives ou préventives inhérentes à une division demeurent la responsabilité des ressources de celle-ci, hors de l'autorité de l'assurance qualité. La même division est responsable de rendre compte des succès remportés, de la problématique de départ et de son impact.

L'assurance qualité pour les analyses qu'elle a effectuées propose les projets d'amélioration (actions correctives ou préventives), suit et rend compte de l'efficacité, de la rentabilité et du dynamisme de nos processus d'amélioration continue auprès du comité de gestion.



[Sommaire](#)



## ANNEXE

### EXCLUSIONS:

- PROCESSUS DE CONCEPTION ET DÉVELOPPEMENT

### PROCÉDURES:

- AUDITS.
- MAÎTRISE DU PRODUIT NON-CONFORME.
- ACTION CORRECTIVE & ACTION PRÉVENTIVE.
- MAÎTRISE DES DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS.

**G&S... 18 années de qualité  
et de service novateur!**

# PROCÉDURES



[Sommaire](#)