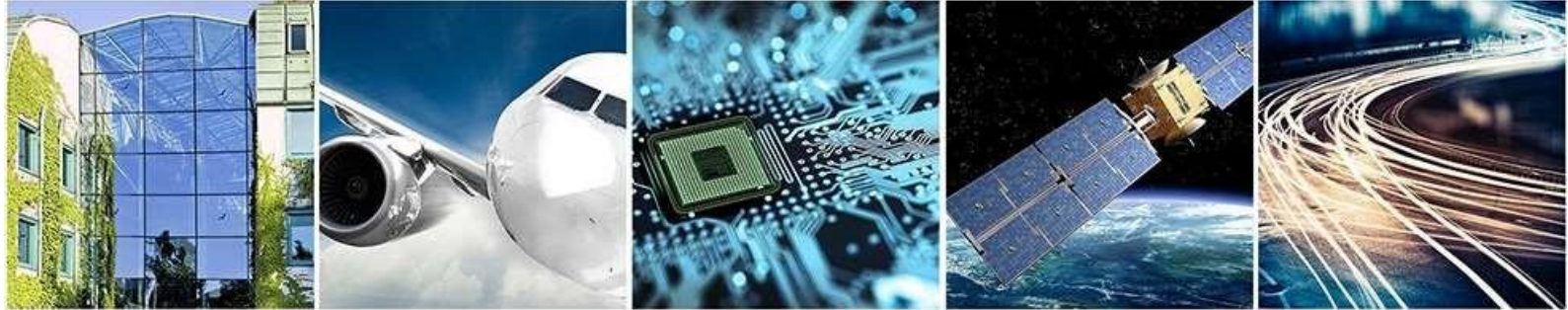


SYSTEME DE MANAGEMENT
DE L'ENTREPRISE
S.M.E

2020





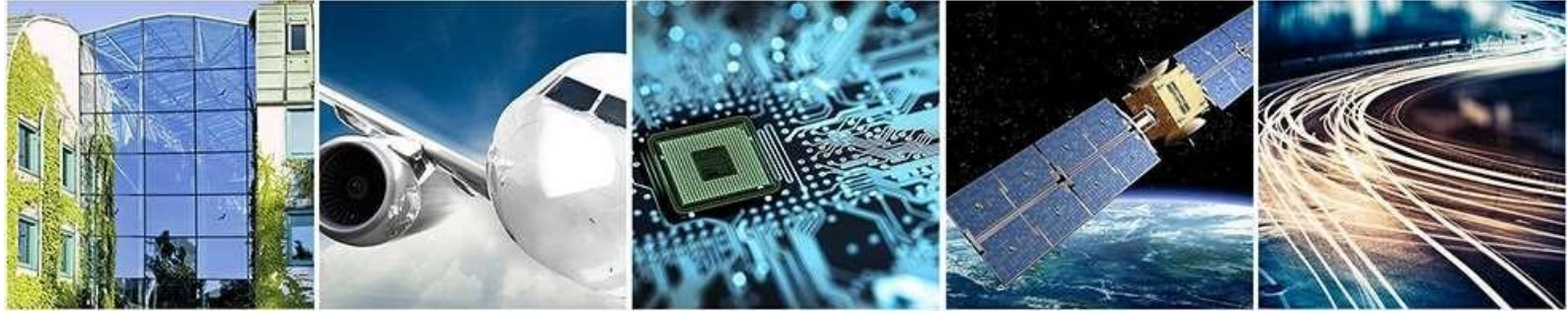
HISTORIQUE				
Edition/Révision	3/1	3/2	4/0	
Date	03/08/2018	19/02/2019	24/03/2020	
Rédacteur	ML. PASQUALINI	ML. PASQUALINI	P. LANGUILLE	
Vérifié par	A. THIEVENAZ	A. THIEVENAZ	A. THIEVENAZ	
Approuvé par	D.MARSACQ	D.MARSACQ	D.MARSACQ	

REPERTOIRE DES MODIFICATIONS		
Ed/Rév	Auteur	Modifications
3.1	ML. PASQUALINI	Changement « fournisseur » par « prestataires externes »
3.2	ML.PASQUALINI	Mise à jour du manuel qualité pour 2019
3.3	P.LANGUILLE	Mise à jour du manuel qualité pour 2020



SOMMAIRE

Présentation d'EPSILON Groupe ALCEN.....	3
Politique Générale Qualité 2019.....	4
1. Objet et structure du manuel.....	5
1.1. Objet.....	5
1.2. Domaine d'application.....	5
1.3. Parties intéressées.....	6
1.4. Nos principaux clients.....	6
2. Organisation d'EPSILON Groupe ALCEN.....	7
2.1. Structure.....	7
2.2. Cartographie des processus.....	8
3. Protection des données.....	9
4. Gestion des Projets et des Ressources.....	9
5. ISO 9001 :2015.....	10



Présentation d'EPSILON Groupe ALCEN

EPSILON est une société du groupe ALCEN qui répond à différents besoins de conception et d'optimisation de systèmes pour les grands secteurs industriels (énergie, aéronautique, spatial). EPSILON mène des études pour le perfectionnement des produits de ses clients ou pour ses propres technologies et s'engage sur des projets complexes de conception-réalisation avec le support et la puissance industrielle du groupe ALCEN.

EPSILON se développe dans les domaines de la physique et du digital. Ainsi, en alliant sa capacité de modélisation / simulation des phénomènes physiques et sa maîtrise des technologies informatiques, EPSILON permet de raccourcir les délais entre les phases amont des projets et le retour sur investissement.

EPSILON a fait le choix de l'expertise en cultivant certaines spécialités depuis de nombreuses années tout en ayant la performance opérationnelle d'un groupe industriel et de haute technologie comme ALCEN. Son positionnement à la fois « services » et « produits » est unique dans le domaine de l'ingénierie et permet à ses ingénieurs d'exprimer tous leurs talents.

La société est organisée en trois centres de compétences :

- EPSILON PHYSICS : dédié à l'ingénierie physique,
- EPSILON DIGITAL : dédié à l'informatique scientifique et industrielle,
- EPSILON SYSTEM: dédié à l'ingénierie systèmes.

EPSILON collabore avec de nombreux acteurs industriels (Grands Groupes/ETI/PME) des secteurs de hautes technologies (aéronautique, spatial, énergie,) et les plus grands laboratoires européens pour disposer des dernières innovations et maintenir les équipes au meilleur niveau.

EPSILON est basée à Toulouse (siège), Bordeaux, Paris, Aix-en-Provence et Nantes pour être au plus proche de ses clients. Une filiale existe au Maroc pour des activités locales et si nécessaire une capacité off-shore.

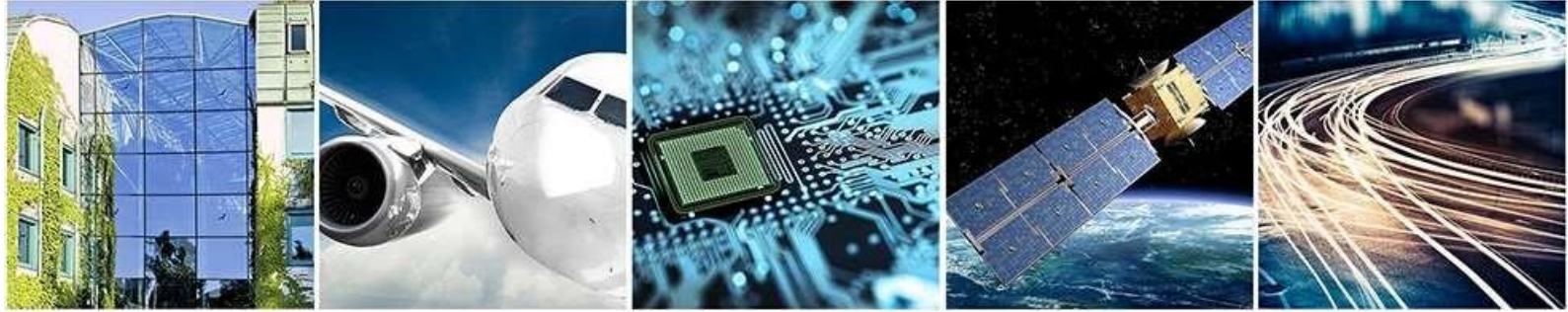
Les dates clefs

EPSILON est une société du groupe ALCEN spécialisée dans le domaine d'une part de la physique et d'autre part, de l'informatique scientifique et industrielle. Elle a été créée en 1992 pour mener avec le CNES des activités de modélisation et simulation multi-physique et a été reprise en 2003 par le groupe ALCEN pour se diversifier dans le domaine spatial. Enfin en 2015, EPSILON lance une offre autour de l'informatique pour ses clients historiques des domaines industriels et scientifiques. En 2018, ALCEN désigne EPSILON « entité DIGITAL » du groupe ALCEN pour porter la « transition digitale » dans l'ensemble des filiales du groupe.

This document and its contents are the exclusive property of EPSILON.
They may not be reproduced or disclosed to any third party without prior EPSILON authorization.

EPSILON Ingénierie – B612 – 3 rue Tarfaya, 31100 Toulouse - Tel : (33) 05 61 00 19 19 - <http://www.epsilon-alcen.com>
SAS au capital de 270 000.00 € - RCS Toulouse – SIRET 389 257 361 00151 – APE 6202 A





Information du Président

Politique Générale Qualité et Environnement 2020



Au quotidien, nous intervenons auprès de nos clients sur tous les types de projets en conseils, études, intégration, et réalisation dans les différents domaines de l'industrie.

Notre engagement se veut total, c'est-à-dire que nous relevons constamment le niveau de nos prestations afin d'apporter toujours plus de valeur à nos clients.

Concrètement, cela passe par une exigence maximale en termes de compétences techniques et de comportement au quotidien. Nous savons que c'est la rigueur de notre approche et la valeur de nos équipes qui nous permettent de répondre aux besoins de nos clients : c'est donc naturellement sur cet enjeu que nous allons investir l'essentiel de nos ressources.

Notre politique qualité se décline alors de la façon suivante :

- **Tenir nos engagements contractuels** (qualité, coût, délais), c'est la condition d'une activité profitable,
- **Développer une proximité-intimité maximale** entre nos intervenants et les équipes de nos clients, c'est la condition d'une croissance pérenne,

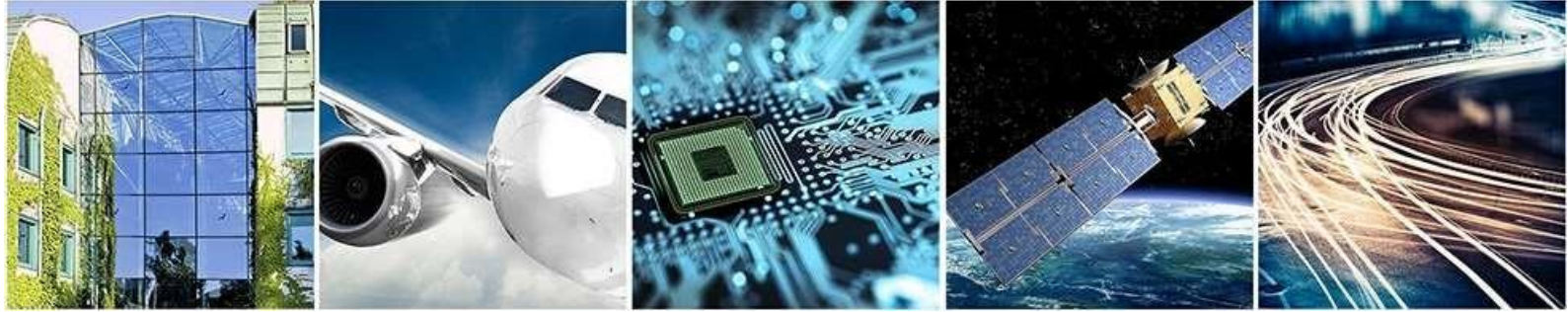
L'ensemble de ces éléments constitue l'âme de notre démarche qualité. La Direction s'engage à consacrer les moyens nécessaires à la conduite de cette politique. Elle compte sur la mobilisation et la forte implication de tous pour la mettre en pratique et s'assurera régulièrement de son application.

DEPS15002000018V5

This document and its contents are the exclusive property of EPSILON.
They may not be reproduced or disclosed to any third party without prior EPSILON authorization.

EPSILON Ingénierie – B612 – 3 rue Tarfaya, 31100 Toulouse - Tel : (33) 05 61 00 19 19 - <http://www.epsilon-alcen.com>
SAS au capital de 270 000.00 € - RCS Toulouse – SIRET 389 257 361 00151 – APE 6202 A





1. Objet et structure du manuel

1.1. Objet

Ce Manuel expose le Système de Management de l'Entreprise (SME) mis en place afin d'une part d'assurer la cohérence des procédures écrites avec la Politique Qualité exprimée par la direction et d'autre part, s'assurer que les prestations réalisées par EPSILON sont conformes aux exigences de la Norme ISO 9001 version 2015.

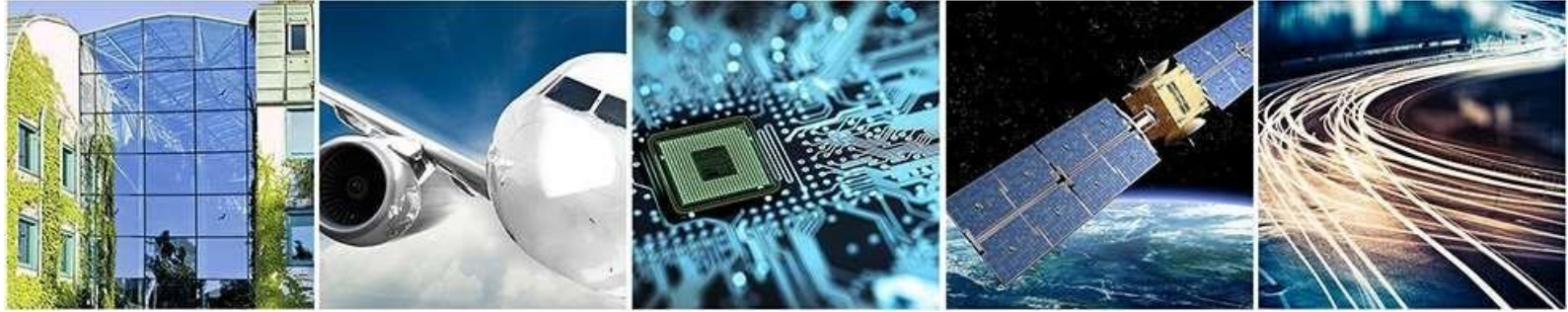
Le système couvre :

- Les activités liées aux études d'ingénierie physique afin de contribuer à la performance, la fiabilité et l'ergonomie, de Systèmes, Sous Systèmes et Composants de Haute Technologie ;
- Les activités d'informatique menées par EPSILON pour équiper des bancs d'essais et développer des logiciels de traitement des données issues des calculs ;
- Les activités liées à la conception de banc d'essais et de démonstrateurs technologiques ;
- Les activités de recherche et développement (R&D) menées soit sous contrat soit sur fonds propres.

5

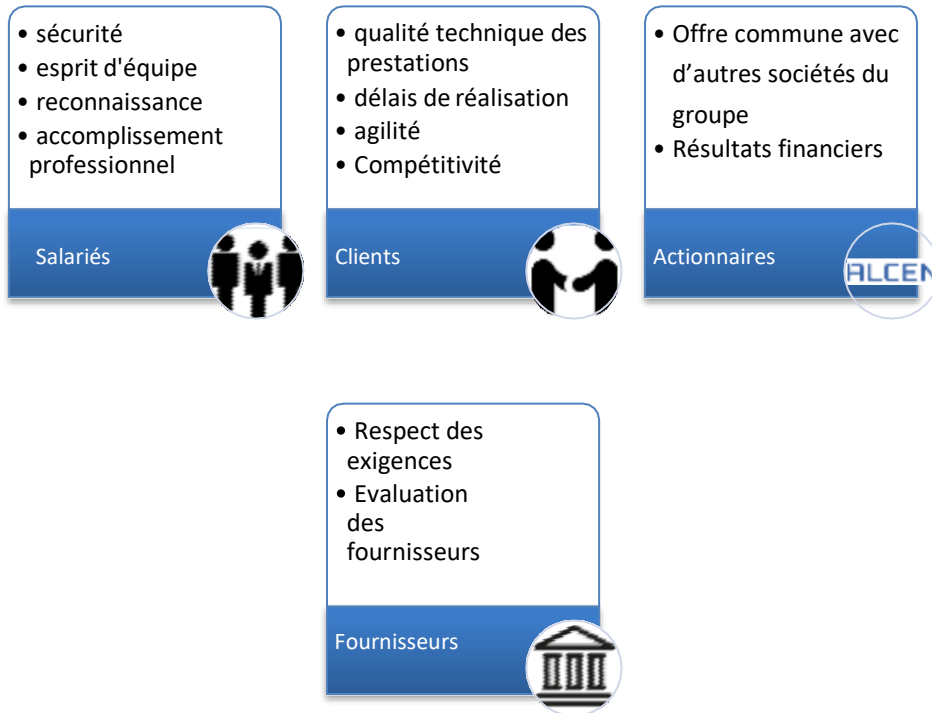
1.2. Domaine d'application

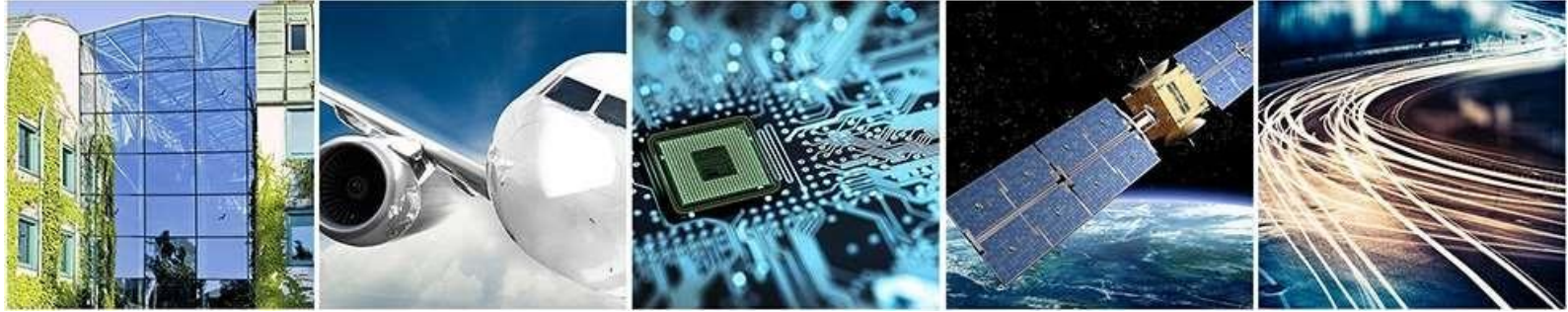
Le S.M.E décrit ci-après couvre les tâches menées depuis la prospection commerciale jusqu'au service après-vente en passant par la réponse aux appels d'offre, la réalisation de l'étude, des développements informatiques, de la formation ou des essais, la livraison, la facturation.



1.3. Parties intéressées

Les parties intéressées qui gravitent autour des activités de la société sont : nos clients, nos employés, le groupe ALCEN, nos prestataires externes, la banque publique d'investissement France, nos prestataires de services et nos partenaires.





1.4. Nos principaux clients

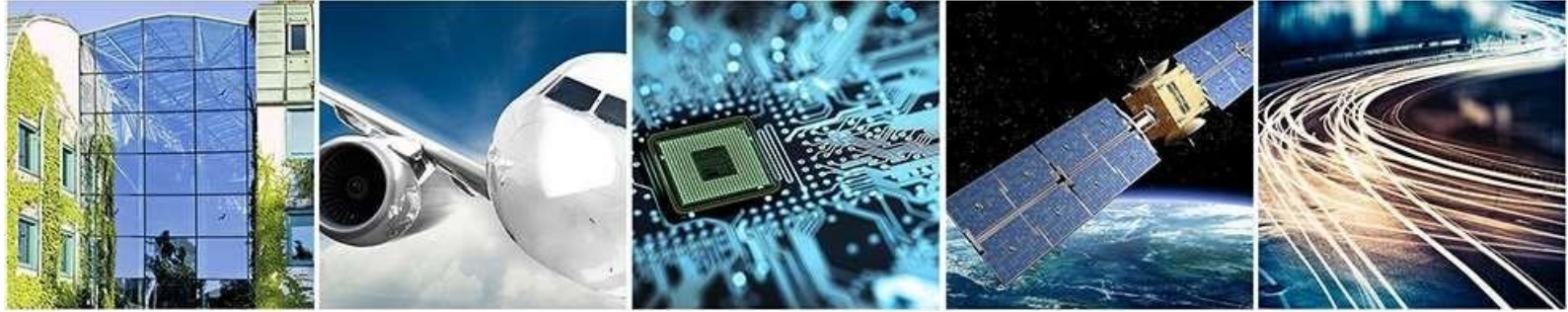


En 2020, nos principaux clients sont soit de grandes entreprises de service pour lesquelles EPSILON réalise des prestations de type RANG 2, soit des entreprises stratégiques comme la SAFT-Gruppe TOTAL sur des savoir-faire uniques d'EPSILON soit enfin des centres de R&D (CEA, CNES, IRT, VEDECOM, CNRS).

This document and its contents are the exclusive property of EPSILON.
They may not be reproduced or disclosed to any third party without prior EPSILON authorization.

EPSILON Ingénierie – B612 – 3 rue Tarfaya, 31100 Toulouse - Tel : (33) 05 61 00 19 19 - <http://www.epsilon-alcen.com>
SAS au capital de 270 000.00 € - RCS Toulouse – SIRET 389 257 361 00151 – APE 6202 A





2. Organisation d'EPSILON Groupe ALCEN

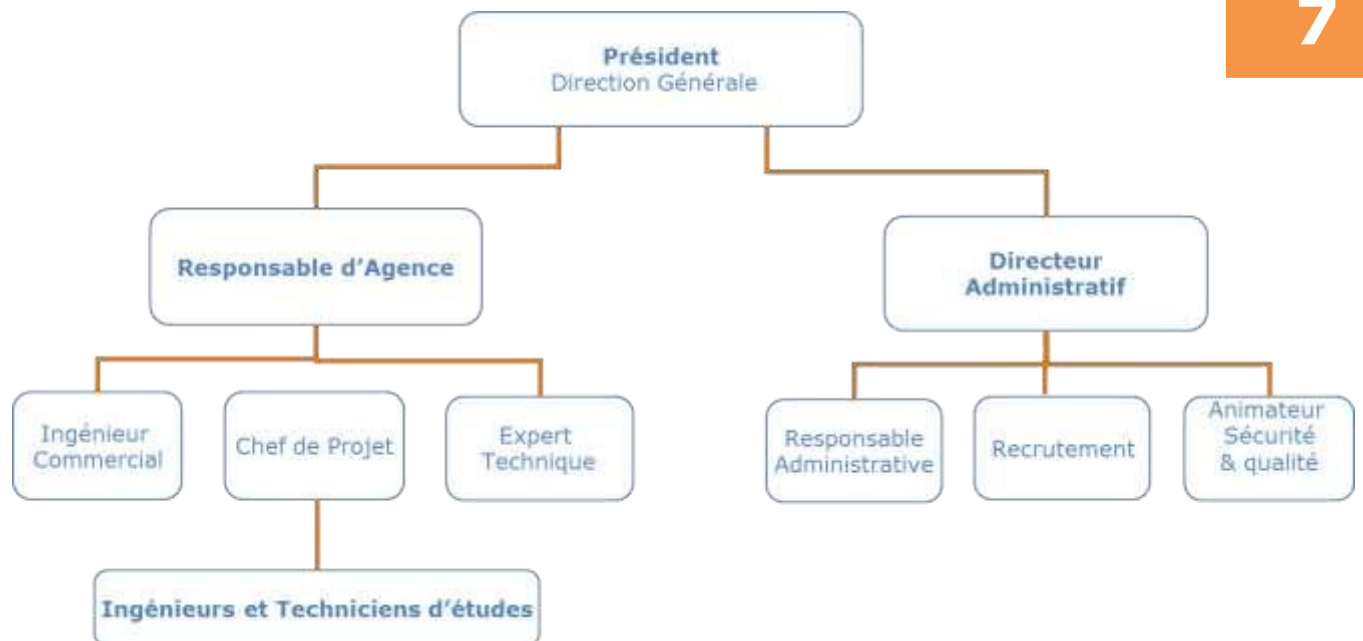
2.1. Structure

EPSILON du groupe ALCEN est une Société par Actions Simplifiées (SAS) au capital de : 270 000.00 € créée le 13/11/92.

Son siège social est à Toulouse à l'adresse suivante :

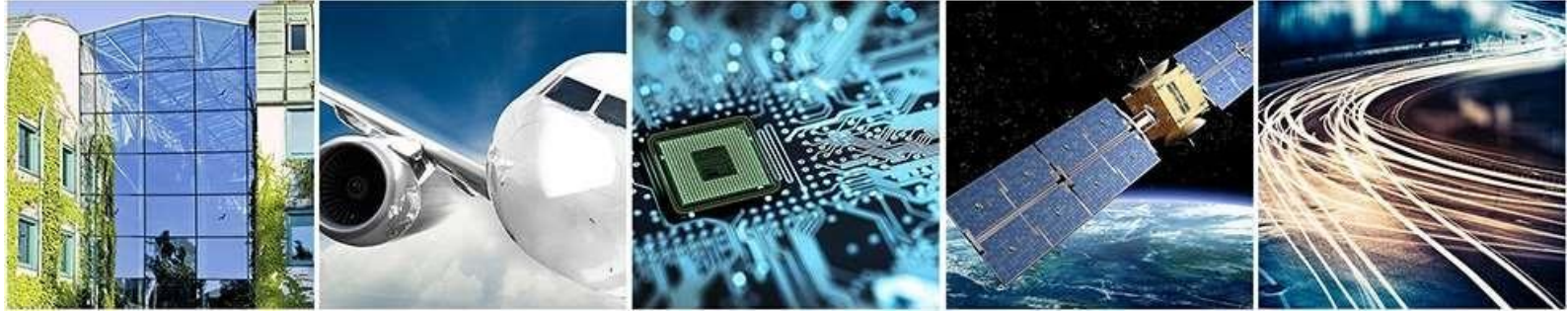
Bâtiment B612
3 rue Tarfaya
31100 Toulouse, Cedex.

Le capital est détenu à 50 % par ALCEN et 50 % par la holding familiale de Didier MARSACQ (Vercors Conseil Holding).



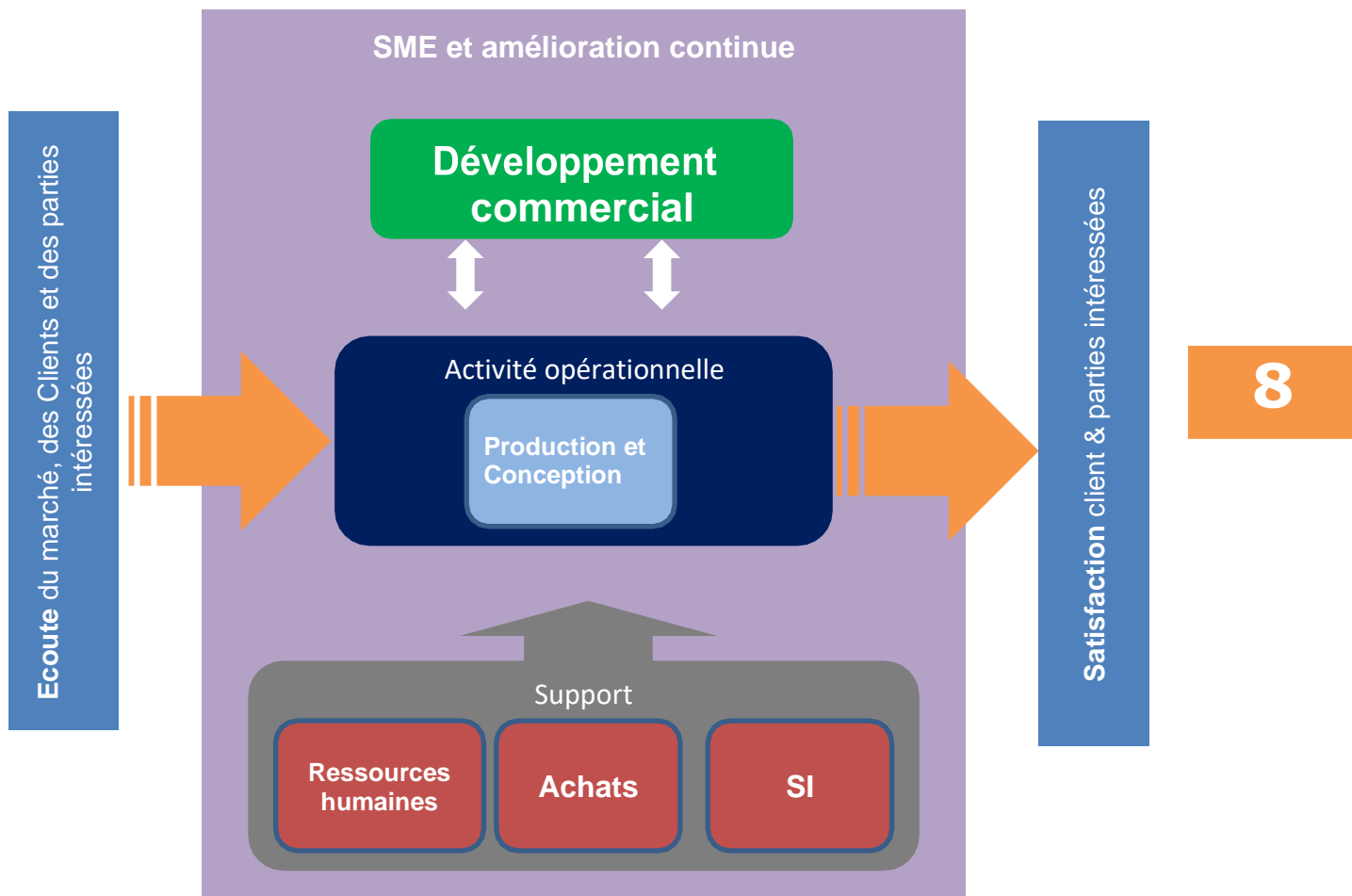
7

Figure 1 : Organigramme fonctionnel



2.2. Cartographie des processus

Le Système de Management de la Qualité d'EPSILON s'intègre dans une démarche d'amélioration continue et est construit à partir des processus nécessaires pour fournir des produits ou services conformes aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables.



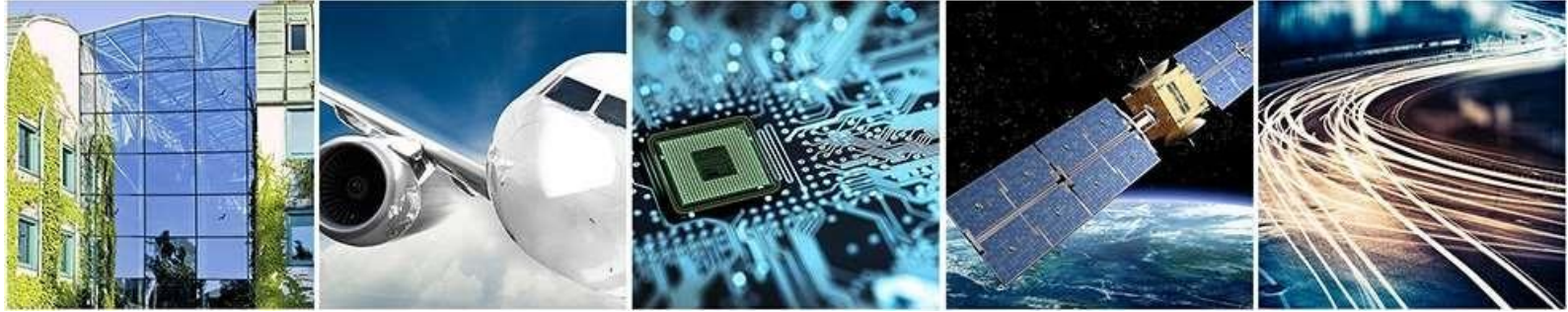
Légende :

Management de l'entreprise	Pilote : Président
Processus production	Pilote : Responsable Agence
Processus conception	Pilote : Responsable Agence
Processus support	Pilote : Directeur Administratif
Processus commercial	Pilote : Directeur Commercial
Sous-processus RH	Pilote : Responsable RH
Sous-processus Achats	Pilote : Responsable Achats
Sous-processus SI	Pilote : Responsable SI

This document and its contents are the exclusive property of EPSILON.
They may not be reproduced or disclosed to any third party without prior EPSILON authorization.

EPSILON Ingénierie – B612 – 3 rue Tarfaya, 31100 Toulouse - Tel : (33) 05 61 00 19 19 - <http://www.epsilon-alcen.com>
SAS au capital de 270 000.00 € - RCS Toulouse – SIRET 389 257 361 00151 – APE 6202 A

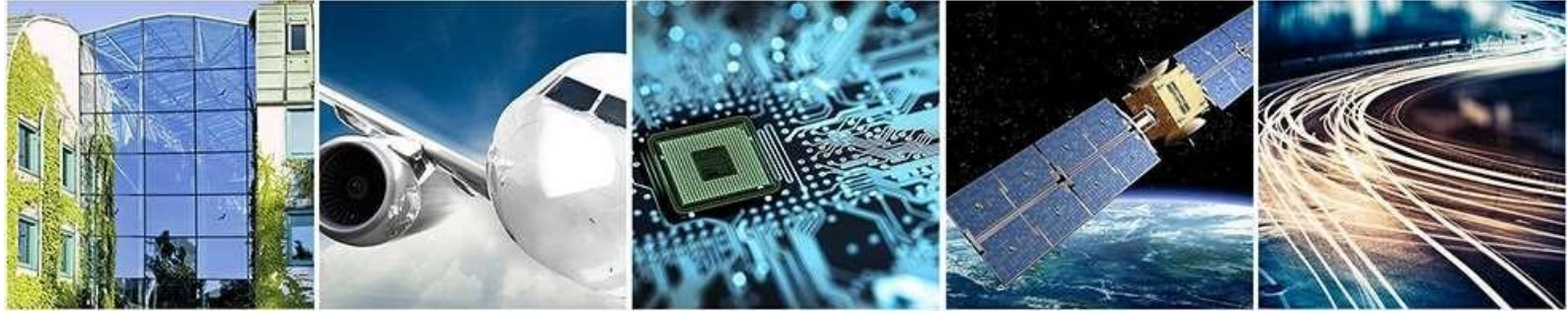




3. Protection des données

L'accès aux données clients est limité uniquement aux personnels affectés, les droits d'accès par projets sont définis dans le tableau ci-dessous. Les accès étendus permettent de piloter les aspects administratifs et financiers des projets et les accès restreints sont limités aux données techniques.

Totalité des projets: accès étendu	<ul style="list-style-type: none">• Président• Responsables d'Agence• Directeur Qualité
Périmètre de projets: accès étendu	<ul style="list-style-type: none">• Responsables d'Agence• Responsables commerciaux
Projet spécifique: accès étendu	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de projet
Projet spécifique: accès restreint	<ul style="list-style-type: none">• Ingénieur d'étude



4. Gestion des Projets et des Ressources

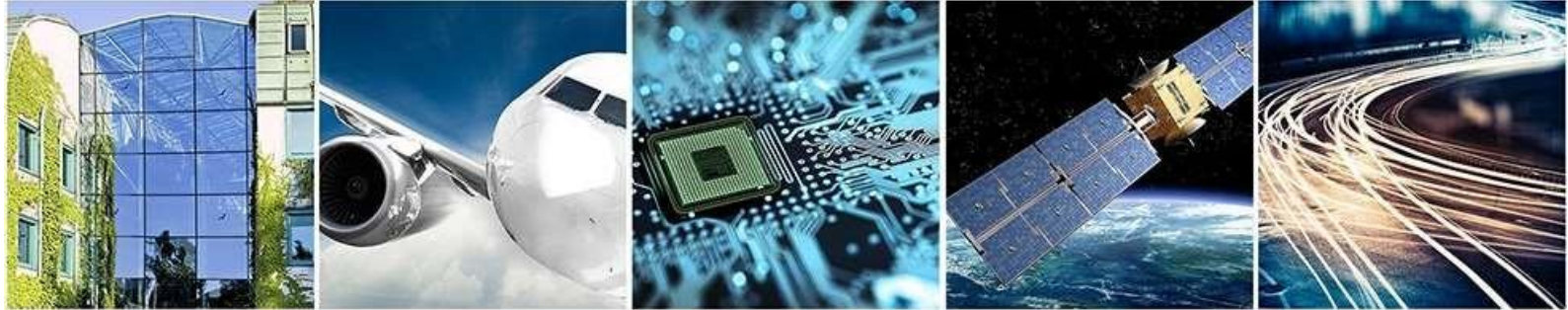
EPSILON a développé et utilise un ERP adapté aux besoins des processus du système qualité et notamment celui qui concerne la gestion des projets (cœur de l'activité d'EPSILON) et la gestion des ressources humaines (à la base de l'activité d'assistance technique) :

Gestion des projets :


- Enregistrement des documents projet ;
- Pilotage de l'avancement des projets et des indicateurs coûts, qualité, délais ;
- Gestion de proposition commerciales, commandes, livraisons, factures ;

Management des ressources :

- Affectation des ressources et droits d'accès associés ;
- Formulaire de rapports hebdomadaires ;
- Gestion des compétences individuelles
- Estimation du prévisionnel d'activité
- Accès à la cartographie des processus et aux procédures associées.



5. ISO 9001 :2015



EPSILON INGENIERIE

Il s'agit d'un certificat multi-site, le détail des sites est énuméré dans l'annexe de ce certificat

**12 RUE LOUIS COURTOIS DE VICOSE - PORTES SUD BAT 3
31100 TOULOUSE - FRANCE**

Bureau Veritas Certification France certifie que le système de management de l'organisme susmentionné a été audité et jugé conforme aux exigences de la norme :

Standard

ISO 9001:2015

Domaine d'activité

**RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT, ETUDES, FORMATIONS,
CONCEPTION ET ESSAIS DE SYSTEMES THERMIQUES.**

**RESEARCH & DEVELOPMENT, STUDIES, TRAINING, DESIGN AND TESTS
OF THERMAL SYSTEM.**

Date d'entrée en vigueur : **31 août 2017**

Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de l'organisme, ce certificat est valable jusqu'au : **24 juillet 2020**

Certificat n° : **FR037314-1** Date: **01 septembre 2017**



Affaire n° : **7019238**

Jacques Matillon

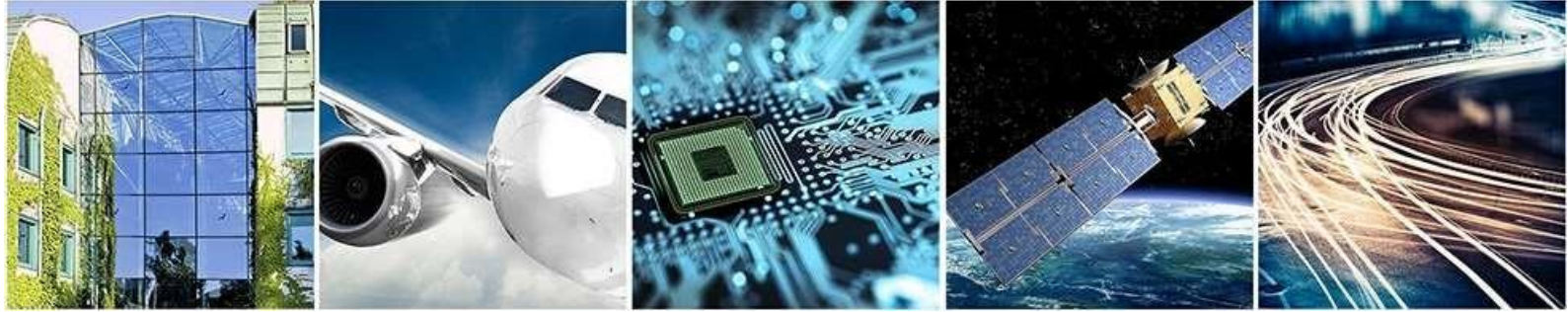
Jacques Matillon - Directeur général

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
60, avenue du Général de Gaulle - Immeuble Le Guillaumet - 92046 Paris La Défense

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du système de management peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : **+ 33 (0)1 41 97 00 60.**

10



ANNEXE
EPSILON INGENIERIE

Standard

ISO 9001:2015

Périmètre de Certification

11

Site	Adresse	Périmètre
EPSILON INGENIERIE	12 RUE LOUIS COURTOIS DE VICOSE PORTES SUD BAT 3 31100 TOULOUSE FRANCE	RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT, ETUDES, FORMATIONS, CONCEPTION ET ESSAIS DE SYSTEMES THERMIQUES
EPSILON INGENIERIE	SITE ENSAM 12 M DEPARTEMENT TREFLE ESPLANADE DES ARTS ET METIERS 33405 TALENCE FRANCE	
EPSILON INGENIERIE	CHEMIN DE LA CORNEREILLE ROUTE DES MICHELS CD 56 13790 PEYNIER FRANCE	
EPSILON INGENIERIE	BATIMENT LE FLAMMARION 106 RUE DU LT PETIT LEROY 94550 CHEVILLY-LARUE FRANCE	

Certificat n° : FR037314-1
Affaire n° : 7019238

Date: 01 septembre 2017

Jacques Matillon - Directeur général



Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
60, avenue du Général de Gaulle - Immeuble La Guillaumet - 92046 Paris La Défense

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du système de management peuvent être obtenues en consultant l'organisme. Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

