

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	1. Rubriques introductives	Page : 1/21

10. SOMMAIRE

	Page
1. Rubriques introductives	
10. Sommaire	1
11. Domaine d'application	2
12. Gestion du manuel	2
13. Référence normatives	2
14. Termes et définitions	3
15. Liste de procédures	4
2. Notre société	
21. Engagement et politique de la direction	5
22. Présentation de l'entreprise	6
23. Organigramme et responsabilités	8
24. Système documentaire	14
3. Le management de la qualité	
31. Cartographie des processus	15
32. Matrice des interactions des processus	16
33. Le processus de direction et l'amélioration	17
34. Gestion des ressources	19
35. De l'offre à la livraison	19
36. Surveillance et mesure	21

Information concernant cet exemplaire

Remis à :	Société :
Date de remise :	
Diffusion : <input type="checkbox"/> maîtrisée	<input type="checkbox"/> non maîtrisée

Date	Approbateur	Visa	Ind.	Modifications
10/02/03	Direction		A	Création
27/11/03	Direction		B	Suite audit de certification
30/07/05	Direction		C	Rajout nouveau matériel
31/12/06	Direction		D	Rajout nouveau matériel
30/11/09	Direction		E	Rajout nouveau matériel
31/07/12	Direction		F	Rajout nouveau matériel
31/12/19	Direction		G	Rajout nouveau matériel
31/03/23	Direction		H	Rajout nouveau matériel

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	1. Rubriques introductives	Page : 2/21

11. DOMAINE D'APPLICATION

□ Généralités

Ce manuel présente le système du management de la qualité de l'entreprise. Il explique la mise en œuvre des dispositions à démontrer que le système du management de la qualité est apte à fournir un produit conforme aux exigences clients et réglementaires et à accroître la satisfaction de ses clients.

□ Périmètre d'application

Ce manuel s'applique uniquement à la production (réalisation de produits). La conception et le développement sont exclus du fait de l'activité de prestation de service de l'entreprise. Toutes les exigences de ce manuel s'appliquent à la société Mazza Décolletage pour le domaine suivant :

Décolletage et usinage mécanique de précision (fabrication en sous-traitance pour tout secteur d'activité)

12. GESTION DU MANUEL

- Le manuel qualité est structuré suivant la norme ISO 9001 : 2000
- La gestion du manuel est décrite dans la procédure PRO01. Le manuel est sous la responsabilité du responsable qualité, qui possède l'original du manuel, ainsi que la liste des destinataires.
- La signature de l'approbateur apparaît sur chaque exemplaire dans le cartouche situé sur la feuille du sommaire
- Des exemplaires non gérés peuvent être distribués à l'extérieur de l'entreprise après accord de la Direction.
- Le manuel qualité fait référence aux descriptions de processus internes décrivant dans le détail notre organisation. Ces processus peuvent être consultés sur place par un client.
- La mise à jour du manuel peut avoir lieu soit à la suite de la revue de direction, soit à la suite d'un audit de certification.
- Lorsque le manuel subit une modification, il y a incrémentation de l'indice de révision. Le nouvel indice est placé dans la marge, au niveau de la modification, dans la page modifiée.
- Lorsque le manuel qualité est mis à jour, pour les exemplaires gérés, le responsable qualité est chargé de remplacer les manuels.

13. REFERENCE NORMATIVE

Ce manuel est établi en référence à la norme ISO 9001 décembre 2000. Les autres normes utilisées en application de ce manuel sont censées être à l'édition la plus récente.

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	1. Rubriques introductives	Page : 3/21

14. TERMES ET DEFINITIONS

Ce manuel applique les définitions et terminologies décrites dans la norme ISO 9000 : 2000.

La chaîne d'approvisionnement d'après l'ISO 9001 est décrite ainsi :



- **Qualité** : Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.
- **Assurance de la qualité** : Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité.
- **Système qualité** : Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.
- **Processus** : est défini comme un «ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie».
- **Action corrective** : Action pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existant, pour empêcher leur renouvellement.
- **Action préventive** : Action pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable potentiel, pour empêcher qu'ils ne se produisent.
- **Amélioration continue** : Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences
- **Audit qualité** : Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs.
- **Non-conformité** : Non-satisfaction à une exigence spécifiée.
- **Traitement d'une non-conformité** : Action à entreprendre vis-à-vis d'une entité présentant une non-conformité en vue de résoudre cette dernière.
- **Traçabilité**: Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité au moyen d'identifications enregistrées.
- **Enregistrement** : Document qui fournit des preuves tangibles des activités accomplies ou des résultats obtenus.
- **Revue** : examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis
- **Approbat**ion : Autorisation formelle par une personne habilitée pour la mise en application d'un processus, d'un procédé, d'un document ou d'une donnée.

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 1. Rubriques introductives	Indice : H
		Page : 4/21

15. LISTE DE PROCEDURES

PRO01 Maîtrise des documents
PRO02 Maîtrise des enregistrements
PRO03 Maîtrise du produit non conforme
PRO04 Audits internes
PRO05 Action correctives et préventives

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 2. Notre société	Indice : H
		Page : 5/21

21. ENGAGEMENT ET POLITIQUE DE LA DIRECTION

Engagement de la Direction

La qualité totale est un objectif commun qui doit être recherché par chaque collaborateur de l'entreprise.

Sans la qualité, la confiance des clients disparaît et la pérennité de l'entreprise se trouve compromise.

Seule l'implication qualitative des femmes et des hommes de l'entreprise pourront rendre celle-ci plus compétitive.

Afin de satisfaire les exigences de nos clients, nous avons décidé de rédiger et d'appliquer les procédures permettant de répondre à leurs demandes notre politique qualité est développée chaque année au cours de la revue de direction et formalisée sur le document Numéro 16.

Je délègue au responsable qualité l'autorité et la responsabilité de mettre en œuvre et de maintenir le système qualité.

L'implication et la compétence de chaque collaborateur de l'entreprise seront constantes et je demande au personnel de respecter et d'appliquer les règles du système.

Je considère que la qualité doit être dynamique et c'est la raison pour laquelle notre système qualité est volontairement simple pour être efficace.

Date: 31.12.2019

Le Gérant de la société MAZZA

Mazza Laurent



MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	2. Notre société	Page : 6/21

22. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Fondée en 1961, par Monsieur Fernand MAZZA l'entreprise est alors artisanale. En 1983 Monsieur Denis MAZZA arrive dans l'entreprise et dès 1988 les statuts sont changés pour la création d'une SARL. En 1989 Monsieur Laurent MAZZA entre dans les effectifs de la société. Face à la croissance de la demande des clients, la société est transférée en 1990 dans de nouveaux locaux.

La SARL MAZZA est située dans la vallée de l'Arve, plus forte concentration européenne d'entreprises de décolletage. Elle emploie 5 personnes et travaille pour l'automobile, l'électroménager, l'hydraulique, l'appareillage, l'ameublement...

Type de travail : Usinage de petites et grandes séries dans tous les métaux et matières plastiques, de Ø 3 à 250 mm, en barres et lopins.

❑ **Situation géographique**

La SARL MAZZA est implantée à Ville la Grand, au carrefour des grands axes routiers internationaux, près des frontières suisse et italienne (tunnel du Mont Blanc), elle est bien desservie par les aéroports de Genève, Lyon, Annecy, ainsi que par le T.G.V. (Genève et Annecy)

❑ **Les moyens de fabrication**

C.N.C.

* 1 BIGLIA B111	Ø 6 à 42 mm en barres
* 1 BIGLIA B301YS	Ø 6 à 42 mm en barres – Contre broche axe Y
* 1 BIGLIA B545	Ø 6 à 42 mm en barres – Contre broche axe Y
* 1 BIGLIA B501	Ø 20 à 65 mm en barres – 250 en mandrin -Contre broche
* 1 BIGLIA B565YS	Ø 20 à 65 mm en barres – 250 en mandrin -Contre broche axe y
* 1 BIGLIA B465T2Y2	Ø 20 à 65 mm en barres – Bi tourelle
* 1 KMX 413	Ø 13 avec axe C – Contre broche
* 1 TORNOS SIGMA20	Ø 20 – Bi Broche
* 1 TORNOS SIGMA32	Ø 32 – Bi Broche
* 1 TORNOS DT26	Ø 26 – Poupée mobile
* 1 NAKAMURA WT250	Ø 65 – Bi tourelle

CONVENTIONNEL

* 7 TRAUB	Ø 6 à 42 mm
-----------	-------------

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 2. Notre société	Indice : H
		Page : 7/21

TOURS MECANIQUES ET REPRISES

- * 1 TOUR LIBERTY
- * 1 TOUR JENNY
- * 1 TOUR SCHAUBLIN
- * 1 TOUR CROUZET
- * 1 TRANSFERT WIRTH ET GRUFFAT 4 POSTES
- * 1 FRAISEUSE BABY
- * 1 FRAISEUSE CROUZET
- * 1 FENDEUSE
- * 1 PERCEUSE TARAUDEUSE CHROMIENNE 5 A 16MM
- * 1 TARAUDEUSE CHROMIENNE CAPACITE 5 MM
- * 1 PERCEUSE CHROMIENNE CAPACITE 8 MM
- * 1 PERCEUSE SYDERIC 1 A 6MM

- * 1 MACHINE A LAVER « IFP »

□ Les moyens de contrôle

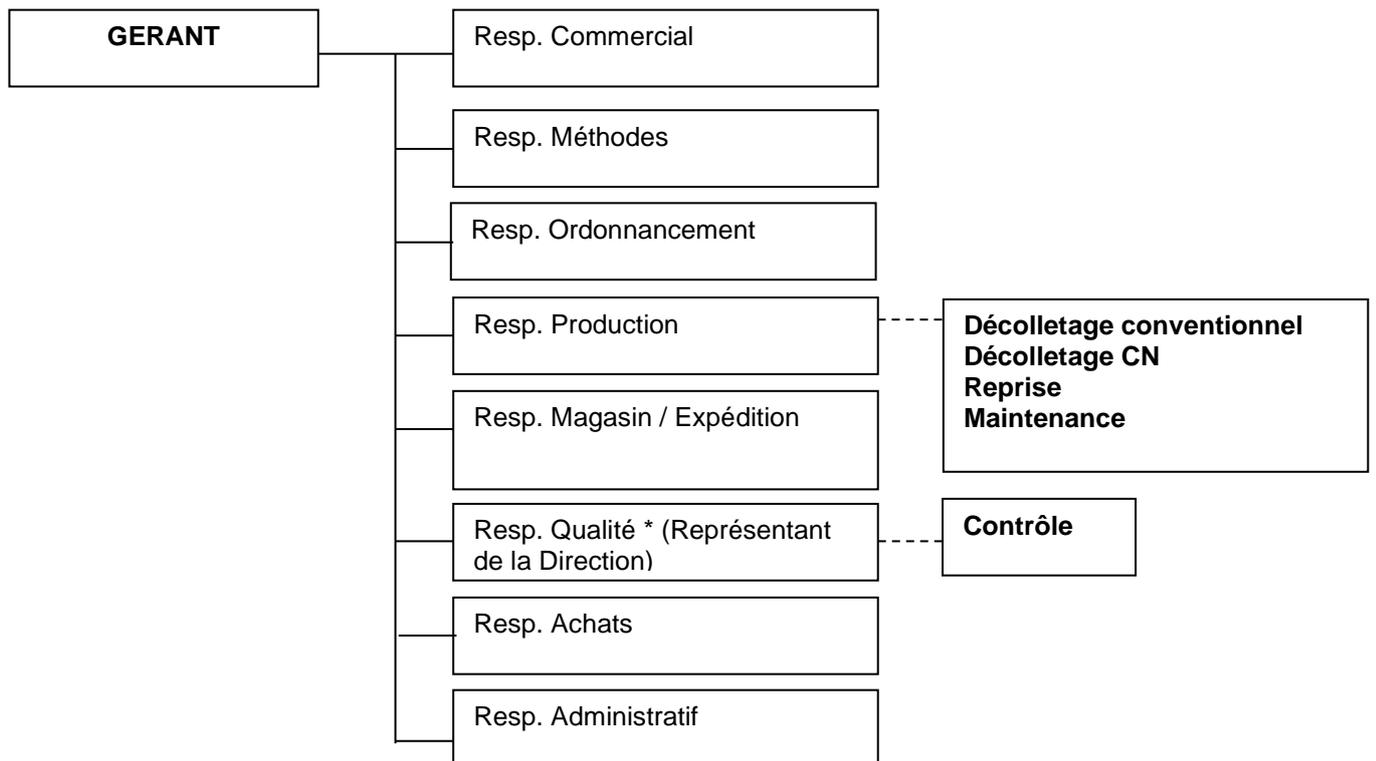
- * Pieds à coulisse digitaux
- * Pieds à coulisses à montre
- * Pieds à coulisses std
- * Micromètres inter et exter
- * Tampons lisses
- * Tampons filetés
- * Microscope
- * Colonne de mesure
- * Projecteur de profil numérique
- * Comparateurs
- * Appareil de contrôle par comparaison
- * Bagues filetées
- * Passamètres
- * Loupe
- * Contrôleur d'état de surface

□ Les moyens informatiques

- Logiciel de GPAO GESPRODEC
- Logiciel G4M
- Logiciel CWORK
- Logiciels de bureautique divers

23. ORGANIGRAMME ET RESPONSABILITES

□ Organigramme



————— Relations hiérarchiques
 - - - - - Relations fonctionnelles

* Garant du système qualité.

Cet organigramme est volontairement exempt de noms. Un tableau de polyvalence est tenu à jour par le Responsable Qualité (**DOC 02**).

Chaque responsable peut déléguer ses tâches, sous sa responsabilité.

Pilote : Mazza Denis

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 2. Notre société	Indice : H
		Page : 9/21

□ Responsabilités

LE GERANT

Responsabilités :

- Définir les politiques commerciales, sociales et qualité de l'entreprise
- Mettre en place les ressources humaines et moyens matériels de ces politiques
- Représenter l'entreprise au niveau légal et juridique
- S'assurer de la rentabilité de l'entreprise.

Autorités :

- Il a autorité sur tout le personnel
- Il délègue aux collaborateurs de 1^{er} niveau

Tâches principales :

- Animer la revue de direction
- Suivre et assurer la mise en œuvre de la politique commerciale, sociale, et qualité de l'entreprise
- Coordonne les différents services de l'entreprise
- S'assure du bon fonctionnement des services

RESPONSABLE COMMERCIAL

Responsabilités :

- Assurer le niveau d'activité prévu de l'entreprise
- Obtenir de nouveaux marchés dans le cadre de la politique commerciale définie par le gérant
- Représenter le client au sein de l'entreprise ainsi que la SARL MAZZA chez les clients

Autorités :

- Accepter ou décliner les demandes de prix

Tâches principales :

- Elaboration des offres (spécification, prix, délais) à l'aide de GESPRODEC
- Suivi des offres (spécification, prix, délais) à l'aide de GESPRODEC
- Contacts permanents avec les clients et prospects
- Fidéliser les clients actuels
- Démarchage téléphonique
- Revue de contrat (acceptation de la commande)

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	2. Notre société	Page : 10/21

RESPONSABLE METHODES

Responsabilités :

- Définir et mettre en œuvre les procédés de fabrication
- S'assurer du respect des procédés de fabrication
- Gérer les dossiers techniques
- Interface technique entre les clients et la SARL MAZZA

Autorités :

- de décliner techniquement une demande client en concertation avec le responsable commercial
- de faire appliquer les procédés de fabrication
- de stopper une production non conforme

Tâches principales :

- Etablir les gammes de fabrication
- Optimiser les procédés avec les responsables d'atelier et le responsable qualité produit
- Revue technique
- Etablir les dossiers techniques et fabrication
- Suivre les prix de revient et les relevés de production à l'aide de GESPRODEC

RESPONSABLE ORDONNANCEMENT

Responsabilités :

- Assurer le respect des délais annoncés aux clients

Autorités :

- Répartir les charges ateliers avec le responsable production

Tâches principales :

- Revue de contrat (délais)
- Enregistrement des commandes sur GESPRODEC
- Planifier les séries dans l'atelier
- Suivre les opérations de sous-traitance (délais)

RESPONSABLE PRODUCTION

Responsabilités :

- Manager et coordonner les équipes
- Assurer la conformité des productions en termes de :
- Qualité en concertation avec le responsable assurance qualité

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 2. Notre société	Indice : H
		Page : 11/21

- Délais en concertation avec le responsable ordonnancement
- Maintenir le matériel de production en bon état de fonctionnement
- Optimiser les procédés en concertation avec le service méthodes

Autorités :

- Sur le personnel de l'atelier
- De stopper une production non conforme

Tâches principales :

- Organiser le temps de travail
- Préparer les montages
- Définir les besoins en outillages et consommables atelier
- Faire respecter le procédé de fabrication
- Faire respecter la production horaire
- Faire remplir les documents de suivi de production soit manuellement soit informatiquement

RESPONSABLE MAGASIN/EXPEDITION

Responsabilités :

- **Matières premières**
Réception des matières premières
Identification des matières premières
Rangement des matières premières
- **Sous-traitance**
Lavage, essorage des pièces
Gestion des opérations de sous-traitance avec le responsable administratif
- **Produits finis**
Assurer le conditionnement et l'expédition des produits finis en collaboration avec le responsable administratif
Assurer le magasinage des produits en stock

RESPONSABLE QUALITE

Responsabilités :

- Il est le représentant de la Direction
- Il est le garant du bon fonctionnement du système qualité interne auprès du gérant
- Garantir la conformité des produits en terme de qualité
- Garantir le respect du processus produit

Autorités :

- Il a autorité de stopper toute activité qui ne serait pas conforme aux dispositions établies
- Il travaille de concert avec toutes les personnes de la SARL MAZZA et peut :
 - Stopper une production non conforme
 - Bloquer les produits non conformes en retour sous-traitance
 - Bloquer les produits non conformes en contrôle final

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 2. Notre société	Indice : H
		Page : 12/21

Tâches principales :

- Elaborer et faire élaborer les mise à jour qualité, procédures, instructions avant validation par le comité qualité
- Gérer et mettre à jour les documents du système
- Faire le lien qualitatif entre la SARL MAZZA et ses clients ainsi qu'avec divers autres organismes
- Représenter le client au sein de la SARL MAZZA
- Organiser les audits internes
- Gérer les actions correctives et préventives
- Préparer la revue de direction en concertation avec le gérant
- Gérer le suivi des fournisseurs
- Donner le feu vert en démarrage en production
- Définir les moyens de contrôle
- Faire les gammes de contrôle
- S'assurer du respect des exigences de la SARL MAZZA et de ses clients en matière de contrôle
- Gérer les moyens de mesure

RESPONSABLE ACHATS

Responsabilités :

- Assurer la disponibilité des achats en matière de quantité, qualité, prix et délais

Tâches principales :

- Passer les commandes (fournitures, sous-traitance)
- Suivre le bon déroulement des commandes
- Réceptionner les commandes
- Sélectionne, évalue et suit les fournisseurs en concertation avec le responsable qualité processus
- Assure la promotion de la qualité auprès des fournisseurs en collaboration avec le service qualité

RESPONSABLE ADMINISTRATIF

Responsabilités :

- Assurer le fonctionnement administratif et comptable de l'entreprise

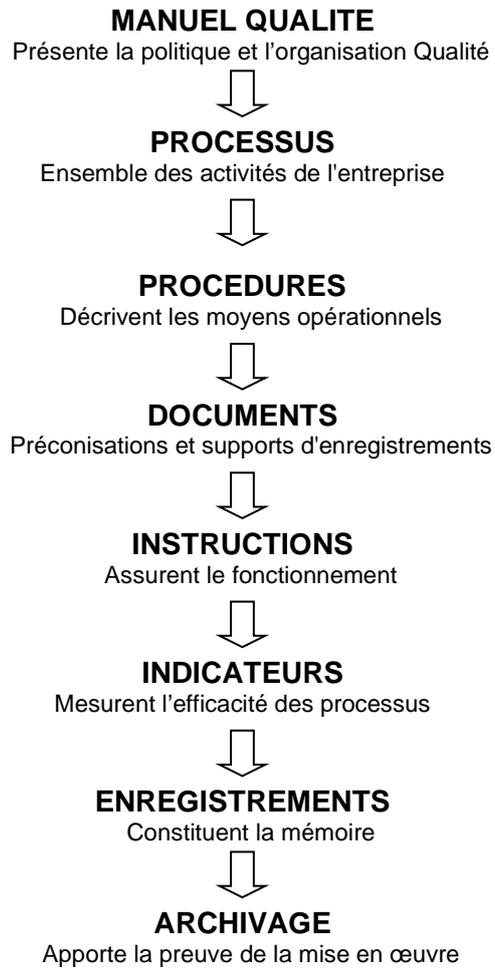
Tâches principales :

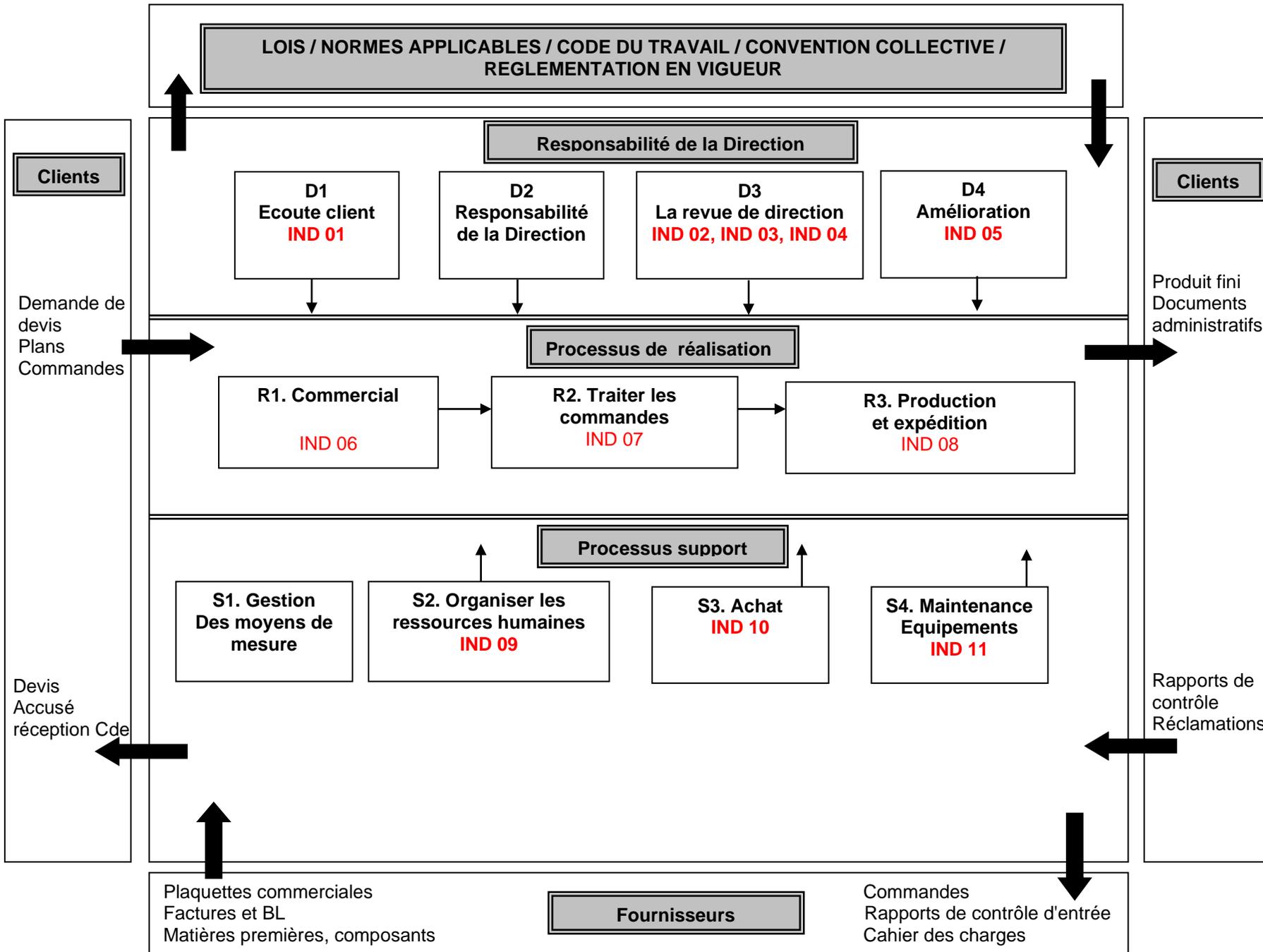
- Gestion administrative de la SARL MAZZA
- Expédition des produits en sous-traitance en collaboration avec le responsable magasin/ expédition
- Réception des produits sous-traités, enregistrement informatique de la livraison
- Etablissement des bons de livraison, des bons de transport, déclenchement des transports en collaboration avec le responsable magasin/ expédition
- Comptabilité/ Paie

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 2. Notre société	Indice : H
		Page : 13/21

- Gestion du personnel/ suivi des formations

24. SYSTEME DOCUMENTAIRE





31. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

32. MATRICE DES INTERACTIONS DES PROCESSUS

	Direction				Réalisation			Support			
	D1.	D2.	D3.	D4.	R1.	R2.	R3.	S1.	S2.	S3.	S4.
Processus de direction											
D1. Ecoute clients		X									
D2. Responsabilité de la Direction				X							
D3. La revue de direction				X					X		
D4. Amélioration		X			X	X	X	X	X	X	X
Processus de réalisation											
R1. Commercial				X		X					
R2. Traiter les commandes				X			X				
R3. Production et expédition				X		X				X	
Processus support											
S1. Gestion des moyens de mesure										X	
S2. Organiser les ressources humaines					X	X	X			X	
S3. Achat							X				
S4. Maintenance équipements							X				

Opérations externes :

Les activités de sous-traitance qui ont une incidence sur la conformité du produit sont externalisées et maîtrisées par l'entreprise au travers du processus "**S3 : Achat**" qui détermine les données d'achats, contrôle le produit réceptionné et autorise la remise dans le flux de fabrication.

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	3. Le management de la qualité	Page : 16/21

33. LE PROCESSUS DE DIRECTION ET L'AMELIORATION

1. Engagement de la direction

L'engagement de la direction, sa politique et ses objectifs sont définis pour l'entreprise au travers de son manuel qualité.

Dans certains cas, les analyses de l'écoute client peuvent être de nature à provoquer des modifications dans les orientations de la politique qualité pour qu'elle soit en adéquation avec les attentes client.

2. Ecoute client

Les exigences client sont prises en compte dans le cadre du processus "**D1 : Ecoute clients**". La direction vérifie leurs respects en effectuant une revue régulière des indicateurs de satisfaction clients.

3. Politique qualité

La revue de la politique qualité et des objectifs qui en découlent est effectuée au cours de la revue de direction.

La politique qualité établit les règles qui permettent de prendre en compte les exigences, de faire évoluer et d'améliorer le système qualité.

Les objectifs qualité peuvent être revus et doivent être adaptés à la politique qualité.

4. Planification

Objectifs qualité

A partir des orientations et des objectifs qualité généraux de l'entreprise, le processus "**D2: Responsabilité de la Direction**" définit des objectifs opérationnels applicables aux diverses activités. Ces objectifs sont mesurés par des indicateurs de résultat :

Indice	Dénomination
IND01	Synthèse des questionnaires clients
IND02	Evolution de l'activité
IND03	Productivité : VA / Personne
IND04	Suivi du CA par machine
IND05	Nombre d'actions correctives et préventives
IND06	Nombre de pièces nouvelles
IND07	Nombre de jours de retard
IND08	Chiffrage des rebuts
IND09	Budget formation sur masse salariale
IND10	Nombre de NC fournisseurs
IND11	Chiffrage du coût de la maintenance

Planification du système de management de la qualité

Pour parvenir aux objectifs, l'entreprise met en place des actions de corrections et d'améliorations planifiées au sein d'un plan d'action qualité qui désigne les responsables, les ressources nécessaires et les échéances de chaque action.

La direction vérifie l'élaboration et le suivi de ce plan d'actions pour s'assurer de la cohérence avec le système en place.

5. Responsabilité, autorité et communication

Responsabilité et représentant de la direction

La direction a défini l'organigramme qui est présenté en début du manuel. Chaque fonction, fait l'objet d'une définition précisée dans le manuel.

La fonction de représentant de la direction est confiée à l'animateur qualité.

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	3. Le management de la qualité	Page : 17/21

□ **Communication interne**

Conformément au processus "**D2 : Responsabilité de la Direction**", la communication et les informations concernant l'efficacité du système de management de la qualité sont assurées par affichage. Au cours de l'année, la direction peut être amenée à faire des réunions sur des thèmes précis.

6. Revue de direction

La direction procède à une revue par année, pour s'assurer que le système du management de la qualité demeure efficace et en adéquation avec la politique qualité.

Cette revue fait partie du processus "**D3 : La revue de direction**" et comprend l'évaluation des opportunités d'amélioration, du besoin de modifier le système du management de la qualité, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.

La revue de direction est enregistrée sous forme de compte rendu.

7. Maîtrise des documents

Les documents nécessaires pour le système de management de la qualité sont maîtrisés par le biais de la procédure "**PRO01 : Maîtrise des documents**". Ces documents sont prévus pour supporter les enregistrements qualité.

8. Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité

Les enregistrements relatifs à la qualité sont conservés pour apporter la preuve du fonctionnement efficace du système du management de la qualité.

La procédure "**PRO02 : Maîtrise des enregistrements**". décrit les dispositions pour l'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la durée de conservation et l'élimination des archives.

9. Analyse des données

La pertinence et l'efficacité du système du management de la qualité et les possibilités d'amélioration traitées dans le processus "**D4 : Amélioration**" sont évaluées par la direction à partir de données qui proviennent des activités et comprennent des indicateurs sur :

- La satisfaction client
- La conformité du produit
- Les évolutions des processus et des produits, avec les opportunités d'action préventive
- Les fournisseurs

10. Amélioration continue

L'entreprise cherche à améliorer en permanence l'efficacité du système du management de la qualité au travers du processus "**D4 : Amélioration**" en utilisant la politique qualité, l'écoute client, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données et la revue de direction.

Cette amélioration continue se concrétise par la mise en place d'actions correctives, mais surtout d'actions préventives et d'amélioration des activités des processus.

Tous les processus de l'entreprise fonctionnent selon la logique « PDCA »

□ **Action corrective**

Le processus "**D4 : Amélioration**" donne des directives permettant de mettre en œuvre des actions correctives dans l'objectif d'éliminer les causes des non-conformités.

□ **Action préventive et amélioration de processus**

Le processus "**D4: Amélioration**" donne des directives permettant de mettre en œuvre des actions préventives et d'améliorations de processus dans le but d'éliminer les causes de non-conformités potentielles.

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	3. Le management de la qualité	Page : 18/21

34. GESTION DES RESSOURCES

1. Mise à disposition des ressources

La direction de l'entreprise au cours de la revue de direction détermine et fournit les ressources nécessaires pour le fonctionnement optimum du système du management de la qualité et la satisfaction client. Les mises en œuvre des ressources en équipements et des ressources humaines sont déterminantes pour l'efficacité de la qualité et sont développées au travers des processus "**S2 : Organiser les ressources humaines**" et "**S4 : Maintenance équipements**".

2. Ressources humaines

La compétence du personnel est fondée sur la base de la formation initiale, du savoir-faire et de l'expérience.

Les compétences nécessaires pour effectuer une tâche ayant une incidence sur la qualité du produit sont synthétisées dans le tableau des poly compétences.

3. Infrastructures

L'entreprise met à disposition et entretient les équipements nécessaires aux activités :

- Les bâtiments, les espaces de travail et autres installations
- Les équipements, tant machines, outillages que logiciels, nécessaires aux processus
- Les moyens de communication

Les investissements pour ces équipements, l'entretien et la maintenance sont traités selon le processus "**S4 : Maintenance équipements**".

4. Environnement de travail

La démarche de la gestion de l'environnement de travail nécessaire pour obtenir la qualité du produit est défini et traité dans le processus "**S4 : Maintenance équipements**". L'environnement de travail est inscrit dans le cadre de la planification de la qualité et ce point fait l'objet de vérifications en audit interne et donne lieu éventuellement à des actions correctives et préventives.

35. DE L'OFFRE A LA LIVRAISON

1. Planification de la réalisation du produit

L'entreprise planifie et développe les processus "**R1 : Commercial**", "**R2 : Traiter les commandes**", "**R3 : Production et expédition**", "**S3 : Achat**" nécessaires à la réalisation du produit. Cette planification est cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du système du management de la qualité.

Lors de la planification de la réalisation du produit, l'entreprise détermine, selon le cas :

- La nécessité de mettre en place des processus documentés, d'établir des documents, de fournir des ressources spécifiques au produit
- Les activités de vérification, validation, surveillance, contrôle spécifique au produit et les critères d'acceptation du produit
- Les enregistrements nécessaires pour apporter la preuve que les processus de réalisation et le produit résultant satisfont aux exigences.

2. Processus relatifs aux clients

Les dispositions permettant d'assurer la compréhension des besoins client et de vérifier l'aptitude de l'entreprise à les satisfaire sont maîtrisées selon une démarche décrite dans le processus "**R1 :**

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	3. Le management de la qualité	Page : 19/21

Commercial". Ce processus décrit comment les besoins sont collectés, analysés et traités au travers de l'offre.

Le processus "**R2 : Traitement des commandes**" définit les modalités des traitements des commandes et des avenants, la coordination de ces activités et comment des solutions sont recherchées et proposées au client en cas de litige.

Ce processus présente les documents et données de référence et les enregistrements.

3. Conception et développement (exclu)

L'entreprise ne pratique pas d'activité de conception et développement.

4. Achat

Le processus "**S3 : Achat**" définit les dispositions permettant de satisfaire les besoins d'achats.

Ce processus définit les règles de maîtrise de la qualité des fournisseurs par évaluation de leurs performances, et gère la sélection des fournisseurs au regard de leur évaluation.

Il décrit comment les besoins sont exprimés et comment les documents d'achats sont établis et approuvés avant d'être transmis aux fournisseurs.

Il présente les modalités de réception et de contrôle des produits achetés par l'entreprise ou par les clients.

Ce processus présente les documents et données de référence et les enregistrements pour les achats.

5. Production

□ Validation des processus de production, identification, traçabilité et préservation du produit

Cette maîtrise est assurée par le processus "**R3 : Production et expédition**"

Ce processus assure la maîtrise de la production. Les opérations de production sont planifiées et les conditions de réalisations sont décrites au travers :

- de descriptif du produit à réaliser
- d'instructions de travail nécessaires
- d'équipements à utiliser
- de dispositifs de surveillance et de mesure à utiliser
- de la libération du produit avant livraison

Le processus définit les dispositions permettant de maîtriser la fabrication.

Ce processus décrit les règles de planification de la production, d'identification, de traçabilité (à la demande des clients), de préservation du produit et d'expédition indispensable à l'entreprise.

Ce processus présente les documents et données de référence et les enregistrements pour prouver la maîtrise du processus.

□ Propriété du client

Tous les produits fournis par des clients sont traités de même manière que les autres produits émanant d'un fournisseur de l'entreprise suivant les dispositions du processus "**S3 : Achat**"

6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Le processus "**S1 : Gestion des moyens de mesure**" met en œuvre et comprend la maîtrise des dispositifs métrologiques à savoir :

- l'étalonnage et la vérification des équipements à intervalle défini, par rapport aux étalons reliés au cofrac.
- l'identification des instruments
- le stockage, la manutention et la maintenance
- Les enregistrements conservés sous forme de rapport d'étalonnage et de fiche de vie

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE	Indice : H
	3. Le management de la qualité	Page : 20/21

36. SURVEILLANCE ET MESURE

1. Généralités

Les processus "**D4 : Amélioration**", "**R3 : Production et expédition**", "**S3 : Achat**", "**S1 : Gestion des moyens de mesure**", et les procédures "**PRO03 : Maîtrise du produit non conforme**" et "**PRO04 : Audits internes**" décrivent la planification et la mise en œuvre des activités de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaires pour :

- Démontrer la conformité du produit.
- Assurer la conformité du système du management de la qualité.
- Améliorer en permanence l'efficacité du système du management de la qualité.

Ces procédures comprennent la détermination des méthodes applicables.

2. Surveillance et mesure

□ Satisfaction du client

Le processus de "**D1 : Ecoute client**" décrit la manière et l'exploitation des informations permettant de tenir à jour les indicateurs d'analyse d'enquête client et d'écoute client relatifs à la satisfaction de nos clients.

□ Audit interne

L'entreprise procède à des audits internes pour déterminer si le système du management de la qualité est conforme aux dispositions planifiées, aux exigences de la norme ISO 9001, aux exigences du présent manuel. Sur demande de la direction des audits spécifiques peuvent être mis en œuvre.

Le procédure "**PRO04 : Audit interne**" décrit la planification et la réalisation des audits.

Les audits sont réalisés par des auditeurs internes qualifiés. Les résultats des audits sont conservés et enregistrés sous forme de rapport. La non-conformité détectée donne lieu à une action corrective sous forme d'écart et à une réflexion sur la mise en place d'une action préventive.

□ Surveillance et mesure des processus

L'entreprise a mis en place des indicateurs pour mesurer et surveiller les processus présentant un risque potentiel.

Ces indicateurs démontrent l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints des actions correctives sont entreprises.

□ Surveillance et mesure du produit

A chaque étape du processus de fabrication du produit, l'entreprise surveille et mesure les caractéristiques du produit pour vérifier la conformité prévue au plan qualité.

La preuve de la conformité aux critères d'acceptation est conservée sous la forme des enregistrements de contrôle qui indiquent les personnes ayant autorisé la validité de l'opération.

La libération du produit n'est effectuée qu'après l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions prévues au plan qualité.

3. Maîtrise du produit non conforme

Le produit non conforme est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou livraison.

Le traitement du produit non conforme est défini dans la procédure "**PRO03 : Maîtrise du produit non-conforme**".

Le produit non conforme est traité d'une des manières suivantes :

- Rebut
- Retouche c'est à dire remise en conformité
- Acceptation par dérogation

Les enregistrements des non-conformités et des dérogations sont conservés.

MAZZA DECOLLETAGE	MANUEL QUALITE 3. Le management de la qualité	Indice : H
		Page : 21/21

Lorsqu'un produit non-conforme est détecté après livraison, l'entreprise évalue l'effet pour les utilisateurs et entreprend les actions vis-à-vis des clients concernés.