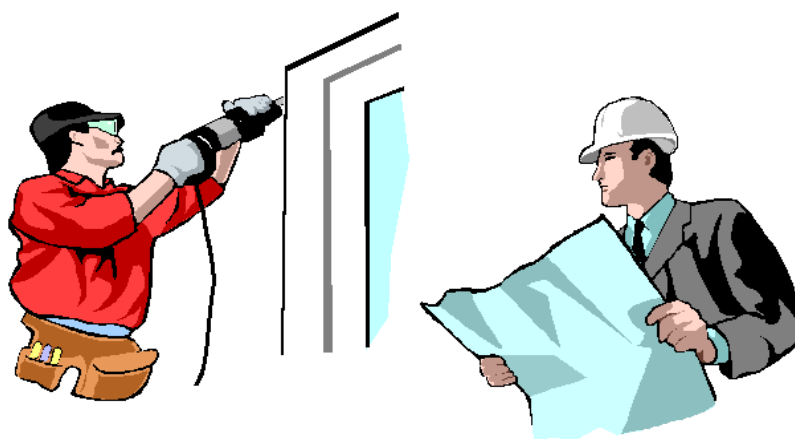


ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice : G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 1



# Manuel Qualité



## ARTALU sarl

4 rue anita conti  
17180 PERIGNY  
Tél : 05 46 52 28 76  
Fax : 05 46 52 29 17  
Code APE : 4332.A  
Siret : 440 376 325 00039  
Email : [artalu@wanadoo.fr](mailto:artalu@wanadoo.fr)  
Web : [www.artalu17.com](http://www.artalu17.com)

### Analyse et Réalisation des Techniques **ALU**minium

Diffusion	Rédacteur M laurent GONZALES	Approbateur M laurent GONZALES
Contrôlée 		
Non contrôlée 		

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 2

## **SOMMAIRE**

<b>1. PRESENTATION DE LA SOCIETE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. TERMINOLOGIE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL .....</b>	<b>4</b>
<b>4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE .....</b>	<b>5</b>
4.1. EXIGENCES GENERALES .....	5
4.2. EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION .....	5
<b>5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION .....</b>	<b>7</b>
5.1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION .....	7
5.2 ECOUTE CLIENT .....	8
5.3. POLITIQUE QUALITE .....	9
5.4. RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION.....	10
5.5. REVUE DE DIRECTION.....	11
<b>6. PROCESSUS DE L'ENTREPRISE .....</b>	<b>13</b>
6.1. PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT .....	13
6.2. PROCESSUS RELATIF AUX CLIENTS .....	14
6.3. CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT .....	14
6.4. ACHATS .....	14
6.5. PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE .....	16
6.6. MAITRISE DES DISPOSITIONS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE .....	18
6.7. MANAGEMENT DES RESSOURCES .....	18
<b>7. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION.....</b>	<b>21</b>
7.1. GENERALITE .....	21
7.2. SURVEILLANCE ET MESURES .....	21
7.3. AMELIORATION CONTINUE .....	22
7.4. MAITRISE DES NON-CONFORMITES – ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES .....	23

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE</b> <b>SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 3

## 1. PRESENTATION DE LA SOCIETE

ARTALU à vue le jour le 2 janvier 2002, c'est une entreprise créée par Mr GONZALES et a pour but de s'implanter sur tous type de marché aluminium avec pour point fort un dirigeant a l'écoute de ses client, ainsi qu'une analyse continue du marché et des technologies. Dans notre entreprise tous les projets peuvent être réalisés du châssis le plus simple aux ensembles de mur rideau et verrières des plus complexes. Cela est dut a l'expérience professionnel du dirigeant.

L'entreprise est autonome, elle possède son outil de production ainsi que ses salariés pour la pose des éléments qu 'elle produit cela permet de mieux métriser les délais ainsi que les différentes étapes de fabrication et de planification.

Le choix de l'entreprise est de travailler avec des fournisseurs connu et reconnu (TECHNAL. REYNAERS. BUBENDORFF. SAINT GOBAIN. ETC ETC) dans le milieu des ensembles aluminium et pour la plupart ce sont des entreprises certifiées cela afin d'avoir des partenaires très sérieux avec une traçabilité des produits et des ensembles aux normes.

Le premier Soussi de l'entreprise est la réactivité ainsi que la qualité, toute demande est traitée dans les 48 heures. Tous les dossier sont constitués de la même manière (marché public, privé, particulier ou entreprise) et analysé avec une grande attention cela afin de satisfaire ses clients.

Depuis sa création le chiffre d'affaire évolue et l'entreprise à entrepris une démarche qualité, fait de nombreux investissement en matériel de production et un déménagement en aout 2004 (local de 500 m2) cela afin de mieux produire et de mieux gérer la qualité.

ARTALU sarl  
4 rue anita conti  
17180 PERIGNY  
tél 05 46 52 28 76  
fax 05 46 52 29 17  
code APE : 4332.A  
siren : 440 376 325

Notre slogan reflet tous notre état d'esprits

**Analyse et Réalisation des Techniques ALUminium**

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 4

## 2. TERMINOLOGIE

### **QUALITE :**

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service lui conférant l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites.

### **SYSTEME DE MANAGEMENT :**

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs.

### **SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE :**

Système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

### **MANUEL QUALITE :**

Document décrivant les dispositions générales prise par la société pour obtenir et assurer la qualité de ses produits et services.

### **PROCESSUS :**

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment un élément entrant en élément en lui apportant une valeur ajoutée.

### **NON – CONFORMITE :**

Non-respect à au moins une exigence.

### **AUDIT QUALITE :**

Examen méthodique ayant pour but de vérifier si les activités et les résultats relatifs à la qualité respectent les dispositions préétablies, et si ces dispositions sont mises en application de façon efficace et apte à atteindre les objectifs.

## 3. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL

Ce manuel a pour objet de décrire l'ensemble des dispositions prises par la société **ARTALU** afin d'assurer la qualité des produits et des services offerts, et que ceux-ci correspondent bien aux **attentes** et **exigences** de nos clients.

Le référentiel utilisé est le référentiel ISO 9001 version 2000 et notre champ de certification comprend les activités suivantes :

- ▶ Vente
- ▶ Achats
- ▶ Fabrication
- ▶ Contrôle final et expédition
- ▶ Pose sur chantier
- ▶ La gestion des hommes et des compétences
- ▶ La gestion des ressources matérielles
- ▶ Le pilotage

Les activités exclues sont :

- La conception

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 5

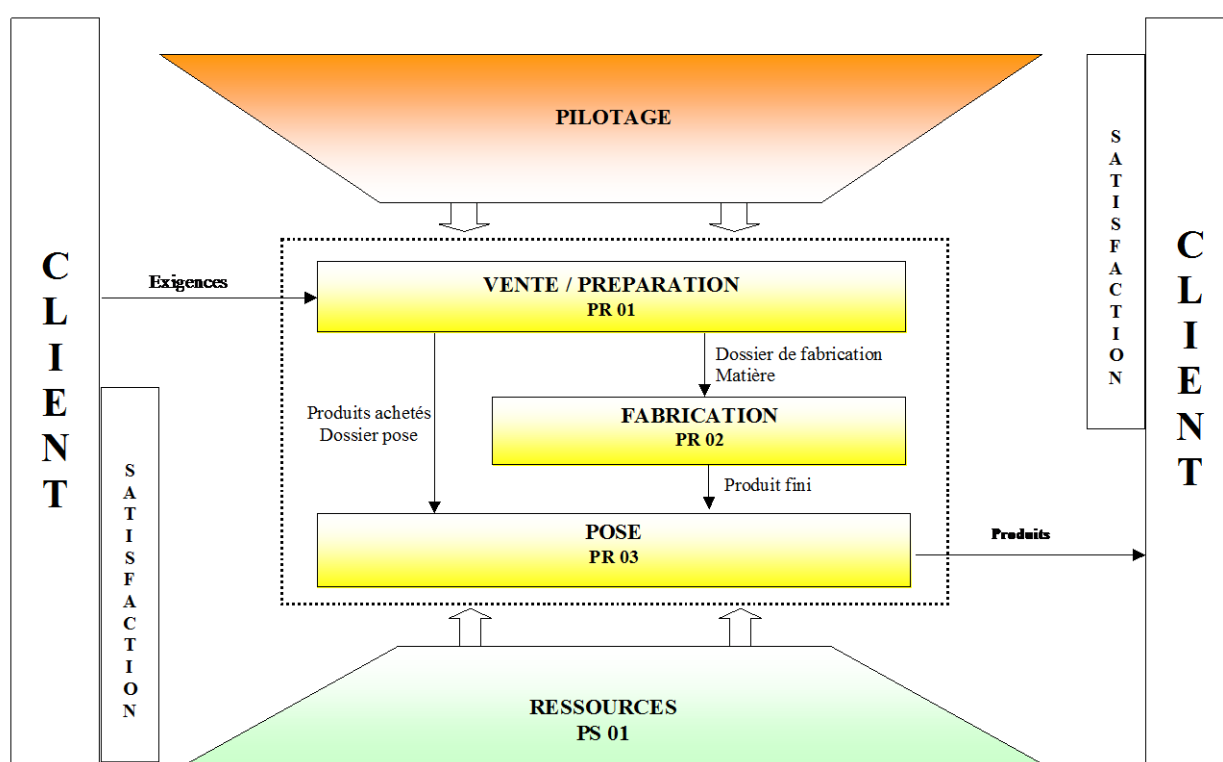
## 4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### 4.1. EXIGENCES GENERALES

Notre système qualité s'articule autour de 3 grands axes :

- un axe « PILOTAGE », « mesure et amélioration et management de la qualité »
- un axe « les processus de réalisation du produit de l'entreprise »,
- un axe « processus support ».

# CARTE DES PROCESSUS



Le suivi de ces trois axes nous permet de détecter les dysfonctionnements, de maîtriser nos activités et surtout d'améliorer en permanence l'efficacité de notre système de management de la qualité.

### 4.2. EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

#### 4.2.1 GENERALITES

Notre structure documentaire comprend les éléments suivants :

- ▶ Une **lettre d'engagement** définissant la **politique qualité** de l'entreprise diffusée dans l'entreprise et à nos partenaires
- ▶ Un **manuel qualité**
- ▶ Une **carte générale des processus**
- ▶ Des **processus**

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 6

- ▶ Des **procédures**
- ▶ Des **documents** associés aux procédures et processus de l'entreprise
- ▶ Des **enregistrements**

Tous ces documents sont rédigés et vérifiés par le Responsable Qualité, et approuvés par la Direction.

#### **4.2.2 MANUEL QUALITE :**

Le Manuel qualité est rédigé et géré par le Responsable Qualité qui en assure la mise à jour au moins une fois par an. Il en assure également la diffusion.

La diffusion des documents est réalisée à chaque réception des fiches info produit de nos fournisseurs ou d'une mise à jour interne, chaque document est diffusé aux différents responsables avec une explication des mises à jour.

Après modification, les exemplaires périmés du Manuel Qualité sont détruits, sauf l'original et ceux nécessaires à l'archivage et à l'historique.

Le Responsable Qualité conserve au service Qualité les versions originales périmées du Manuel Qualité et ce de manière illimitée.

#### **4.2.3 MAITRISE DES DOCUMENTS**

Pour les dossiers à réaliser, nous avons 2 types de documents, les documents externes (devis facture et dossier de plan technique) et les documents internes (fiches de fabrication, documentation technique, fiche de travail)

Un bordereau de diffusion ([DOC 002](#))  
 Un répertoire des documents ([DOC 001](#))  
 Un répertoire des processus ([DOC 037](#))

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 7

#### 4.2.4 MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

[Tableau des enregistrements](#)

## 5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Afin de répondre aux attentes de marché et de faire reconnaître le savoir faire de notre entreprise, la SARL ARTALU s'est engagée fermement dans une démarche Qualité.

La volonté de notre entreprise a toujours été d'assurer un meilleur service à nos clients, en terme de délai et de qualité de nos produits. Ceci nous a conduits à entamer une démarche qualité en vue d'une certification ISO 9001 version 2000.

La Direction affirme la volonté de comprendre et de satisfaire de manière pérenne les exigences de nos clients dans le respect de la réglementation en vigueur

Ainsi la Direction assure dans le cadre de cette démarche :

- la mise à disposition de ressources suffisantes,
- la mise d'un système permettant de maîtriser l'ensemble de nos dysfonctionnements afin de nous améliorer en permanence,
- d'améliorer notre productivité par la remise en cause perpétuelle de nos méthodes de travail afin de les perfectionner.

La mise en place du système de management de la Qualité conforme à la norme ISO 9001 version 2000, ne sera une source de progrès de l'entreprise que si tout le monde y participe, tant au stade de l'élaboration, que pour le faire évoluer.

La démarche Qualité est un atout supplémentaire et bientôt indispensable pour l'avenir de l'entreprise, et, c'est ensemble, grâce à la contribution de chacun, que nous réussirons à passer cette étape.

**La Direction**

Laurent GONZALES

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 8

## 5.2 ECOUTE CLIENT

La Direction a sous sa responsabilité l'identification des exigences et des attentes des clients. Cette identification s'effectue à partir de différentes sources :

- contacts directs avec les clients
- presse locale
- presse spécialisée, manifestations et réunion club d'entreprise
- Une enquête de satisfaction est réalisée régulièrement afin de recueillir les attentes, les exigences et les remarques des clients.

Une fois par an, la Direction conduit une revue de direction pour faire un point sur les attentes des clients matérialisées le tableau des « attentes clients » (DOC 003) dans la politique et l'engagement de la direction.

CLIENTS	ATTENTES	EXIGENCES	EVALUATION
Particulier	Réponse rapide au besoin	Prise d'un rendez-vous dans les 72 heures qui suivent l'appel	Analyse mensuelle des fiches de contact
	Conseil technique	Préparation des rendez-vous	Analyse mensuelle des rendez-vous
Tous clients	Prix	Chiffrage au plus juste	
Artisan	Délai	Respect des délais prévus à 100%	Rapprochement commande/livraison(pose)
	SAV	Dépannage sous 72 heures	Suivi fiche d'intervention
Marché public/privé	Qualité produit	Référencement fournisseurs/produits CE	Liste des fournisseurs
	Etude complète	Avoir les compétences internes	Tableau des compétences internes



<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 9

### 5.3. POLITIQUE QUALITE

---

« Notre politique qualité est revue au minimum un fois par an au cours de la Revue de Direction.

Notre Politique Qualité doit permettre d'asseoir notre place sur le marché mais également de développer l'entreprise et de satisfaire les exigences clients.

Cette politique se base sur les 3 axes principaux suivants :

- L'amélioration du fonctionnement interne
- Le développement de nos compétences internes
- La satisfaction de nos clients

#### □ **L'amélioration du fonctionnement interne :**

L'année 2003 sera l'année de la remise à plat notre l'organisation interne avec la mise en place de la démarche qualité avec objectif SEQUOA pour 2004 et ISO 9001 - 2000 pour 2006.

Notre attention sera plus particulièrement portée sur :

- ▶ Le délai de prise en compte des demandes clients
- ▶ Le référencement des produits marqués CE
- ▶ Le délai de réaction et de dépannage sous 72 H
- ▶ La mise en place d'un processus fabrication pertinent.
- ▶ La mise en place d'un processus pose pertinent.
- ▶

L'objectif utile étant d'augmenter notre productivité de réduire nos coûts et d'asseoir notre reconnaissance externe ainsi que de faire évoluer notre outil de production.

#### □ **Le développement de nos compétences internes :**

Notre métier étant basé principalement sur des compétences humaines et techniques, nous focaliserons notre énergie sur la mise en place et le développement des compétences techniques commerciales et administratives.

L'objectif étant d'offrir une réponse rapide aux exigences du marché (mail, fax, téléphone, courrier), de stabiliser l'organisation interne

L'indicateur utilisé sera les évaluations individuelles annuelles, les formations et le respect des délais fixés dans le cadre de notre politique.

#### □ **La satisfaction des clients :**

Conformément à notre volonté de toujours augmenter la satisfaction de nos clients, nous mettrons en place une enquête de satisfaction afin de notamment afin de mieux connaître la perception de l'ensemble de nos services.

Suite à l'analyse des résultats de cette enquête, nous définirons les différentes actions à mener.

Pour cette année, nous avons décidé de mettre en place les indicateurs et les objectifs suivants :

- Respects de tous les délais annoncés
- Enquête de satisfaction

#### 5.4. RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

##### 5.4.1. RESPONSABILITE ET AUTORITE

☐ Missions et fonctions liées à chaque poste

<b>FONCTIONS</b>	<b>MISSIONS</b>
<pre> graph TD     A["<b>DIRIGEANTS</b> Mr GONZALES laurent"] --- B["<b>RESPONSABLE DE PRODUCTION</b> Mr POIZAC Gérard"]     A --- C["<b>RESPONSABLE DE POSE</b> Mr SALANOVA christophe"]     A --- D["<b>RESPONSABLE QUALITE</b> Mr GONZALES Laurent"]     B --- E["<b>OUVRIER</b> M. ...."]     C --- F["<b>OUVRIER</b> M. ...."]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner les orientations</li> <li>- Définir la politique de la société</li> </ul> <p>Assurer les réceptions marchandises et lancement de fabrication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manager son équipe suivre l'avancement</li> <li>- préparer les expéditions des fabrications</li> <li>- Contrôler les pièces produites</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Régler les machines</li> <li>- Lancer une série</li> <li>- assurer les assemblages</li> </ul> <p>Assurer les expéditions marchandises et planification de pose</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manager son équipe suivre l'avancement</li> <li>- Contrôler les pièces posées</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poser les ensembles</li> <li>- Régler les ensembles</li> </ul>

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 11

#### 5.4.2. REPRESENTANT DE LA DIRECTION

La **Direction** assure la fonction de **Direction Qualité**, supervise et approuve l'ensemble du Système Qualité. Elle prend également en charge l'animation du système qualité.

#### 5.4.3. COMMUNICATION INTERNE

La communication interne est une de nos priorités car elle permet la mise en place d'un système efficace dans lequel participe l'ensemble des acteurs : direction, responsable et salariés.

Cette communication est assurée par un ensemble d'outils mis en œuvre :

- tableau d'affichage réservé aux actions qualité
- lettre d'information mensuelle
- réunions hebdomadaires portant notamment sur les actions d'amélioration de la qualité
- réunion annuelle de fin d'année

L'ensemble de la communication liée aux dysfonctionnements et aux propositions d'amélioration est centralisé par le Responsable qualité qui se charge ensuite d'informer les acteurs (direction, responsables de processus et émetteur des fiches d'écarts) des décisions prises et des résultats obtenus.

#### 5.5. REVUE DE DIRECTION

Une revue de direction a lieu une fois par an avec la participation de la Direction et les responsables des processus.

Cette revue de direction est l'occasion de revoir le système de management de la qualité afin d'évaluer son efficacité.

Le Responsable qualité présente un bilan général de la situation et notamment :

- un rappel des orientations prises lors de la revue précédente et des résultats obtenus
- un récapitulatif des audits effectués pendant l'année (« fiche d'audit » [DOC 026](#))
- des réclamations clients et du résultat des enquêtes de satisfaction
- une synthèse des « fiches écart / action » ([DOC 027](#))
- un bilan sur l'efficacité de chaque processus : atteinte des objectifs, actions décidées et actions menées (grâce au « compte-rendu de réunion » [DOC 025](#)) de revue de processus)
- l'évaluation des fournisseurs ([DOC 012](#))
- le tableau des « attentes clients » ([DOC 003](#))
- le niveau d'implication du personnel dans la démarche qualité
- son appréciation sur le système de qualité mis en place

Au regard de cela, la Direction statue sur l'efficacité du Système Qualité, à savoir :

- s'il est apte à satisfaire les objectifs fixés tout en étant conforme aux exigences de la Norme ISO 9001 version 2000
- si la Politique Qualité définie est cohérente avec l'état du Système de management de la qualité (cf. Déclaration d'engagement de la Direction)

A l'issue de la Revue, la Direction :

- décide des Actions Correctives et Préventives à mettre en place au cours de l'année pour assurer l'amélioration du système de management de la qualité
- détermine les actions à conduire en rapport avec les exigences des clients
- identifie les ressources à affecter sur chaque processus et met à disposition ces ressources
- détermine les nouveaux objectifs Qualité pour l'année (de type quantitatif et qualitatif)
- détermine les objectifs de l'année de chaque processus
- valide la « fiche d'évaluation des fournisseurs » ([DOC 012](#))

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 12

Chaque revue de direction fait l'objet d'un enregistrement dans un « compte-rendu de réunion » ([DOC 025](#)).

Le responsable qualité se charge ensuite de la diffusion de l'ensemble des documents mis à jour à l'ensemble des responsables de processus.

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 13

## 6. PROCESSUS DE L'ENTREPRISE

### 6.1. PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT

---

Pour l'ensemble de ces processus, les enregistrements et la surveillance sont définis au cas par cas et conformément aux éléments présentés dans les pages suivantes.

1 : vente

Expliquer les types de marché sur lesquels Artalu bosse. Comment est réalisé l'analyse de faisabilité

2 : fabrication

Type, nature des produits et moyens mis en œuvre pour fabriquer

3 : pose

Moyens mise en œuvre (matériels et humains)

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 14

## .2. PROCESSUS RELATIF AUX CLIENTS

---

### 6.2.1. DETERMINATION DES EXIGENCES RELATIVES AU PRODUIT et 6.2.2. REVUE DES EXIGENCES RELATIVES AU PRODUIT

Les exigences exprimées ou non formulées par le client, les exigences réglementaires ainsi que la revue de l'ensemble de ces exigences est intégrée dans notre **processus vente**.

Plus précisément, la « fiche étude devis » (DOC 005) permet d'étudier le coût de revient de la commande en terme de matière première et en terme de temps passé. Afin de déterminer le coût de revient en matière première de manière plus précise, une « demande de prix » (DOC 008)est parfois émise.

Suite à chaque sollicitation un devis est émis et utilise comme modèle le « devis type » (DOC 006).

A la réception de la commande, les exigences de nos clients sont analysées et donnent lieu à l'émission d'un « accusé de réception de commande » (DOC 007). La commande est alors enregistrée et l'ouverture d'un dossier est faite avec un numéro de dossier

### 6.2.3. COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

Dans tous les processus, la communication avec le client est présente.

Les principaux processus concernés sont :

- ▶ Le **processus de vente** pour le traitement des consultations mais aussi la prise en compte de la commande, des exigences et avenant à cette commande ainsi que des accusés de réception de commande (DOC 007). **Rendez vous sur chaque chantier / Etude avec client /**
- ▶ Le **processus qualité** et plus précisément la procédure de maîtrise du produit non-conforme et actions correctives et préventives pour le traitement et le retour d'information sur les réclamations.
- ▶ Le **processus de fabrication** pour la diffusion des informations techniques et l'information sur le respect des délais.

## 6.3. CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

---

Sans objet

## 6.4. ACHATS

---

Nos achats sont maîtrisés au travers d'un **processus Achats**.

Ce processus intègre à la fois l'ensemble des dispositions nécessaires à la maîtrise des fournisseurs et à la fois la description des informations relatives aux achats via les documents suivants :

- ▶ la « liste des fournisseurs » (DOC 011) pour regrouper les fournisseurs sélectionnés
- ▶ la « fiche d'identité fournisseur » (DOC 010) pour décrire précisément chaque fournisseur
- ▶ la « fiche d'évaluation des fournisseurs » (DOC 012) pour évaluer les fournisseurs

Afin d'obtenir un prix actualisé, une « demande de prix » (DOC 008) est parfois émis. Pour chaque commande fournisseur, une « commande » (DOC009) est émise et rassemble l'ensemble des exigences et qualité attendue et notamment en terme de délai.

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE</b> <b>SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 15

Chaque livraison fait l'objet d'un contrôle réception et, en cas de problème, une fiche d'écart / action ([DOC 027](#)) est émise.

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 16

## 6.5. PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE

---

### 6.5.1. MAITRISE DE LA PRODUCTION ET DE LA PREPARATION DU SERVICE

La maîtrise de notre production est assurée grâce au processus **Fabrication** en notamment :

- ▶ le « planning » ([DOC 013](#))
- ▶ la « fiche de préparation matière » ([DOC 014](#))
- ▶ la « fiche suiveuse » ([DOC 015](#))

La « fiche suiveuse » ([DOC 015](#)) précisent également les activités de contrôle et d'autocontrôle réalisées dans le cadre du processus contrôle / expédition.

### 6.5.2. VALIDATION DES PROCESSUS ET DE PREPARATION DU SERVICE

Sans objet

### 6.5.3. IDENTIFICATION ET TRACABILITE

L'identification et la traçabilité sont pour nous des éléments majeurs de notre activité :

- ▶ le **processus Vente** assure l'identification des attentes et exigences des clients dès la réception de la consultation ou de la commande
- ▶ le **processus Achats** pour principalement le suivi de la matière et la gestion des stocks
- ▶ le **processus de fabrication** pour le suivi de la production et l'enregistrement des contrôles effectués

Plus précisément, nous utilisons le mode d'identification ..... (Décrire le mode d'identification et de traçabilité choisi de la commande à la livraison en passant par le stockage).

Afin d'éviter des erreurs d'identification, des zones de stockage, de fabrication de préparation, d'expédition et d'isolement ont été définies.

Ajouté à cela, l'ensemble des lots matière première lancés font l'objet d'une « fiche de préparation matière » ([DOC 014](#)) et les lots lancés en production possèdent une « fiche suiveuse » unique ([DOC 015](#)).

### 6.5.4. PROPRIETE DU CLIENT

Les propriétés du client à notre disposition sont de 3 types :

- des plans de pièces
- des catalogues produits contenant les fiches techniques d'utilisation
- de la matière ou des sous-éléments utiles à la production



<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 17

La vérification, la protection et la sauvegarde de ces éléments sont assurées dans les processus de **vente, d'achats** et de **fabrication**.

Les fiches d'écart / action permettent la mise en évidence des éventuelles pertes ou endommagement et elles donnent suite à une information client assurée par le Responsable qualité.

#### **6.5.5. PRESERVATION DU PRODUIT**

La préservation du produit et de ses composants à savoir l'identification, la maintenance, le conditionnement, le stockage et la protection est assurée par notre **processus Contrôle / expédition**.

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 18

## 6.6. MAITRISE DES DISPOSITIONS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

---

Sans objet

## 6.7. MANAGEMENT DES RESSOURCES

---

### 6.7.1. MISE À DISPOSITION DES RESSOURCES

D'une manière générale, les besoins en ressources sont examinés par la Direction lors de la revue de direction et des réunions périodiques de suivi des processus.

La décision d'affectation des ressources est prise par la Direction et sa mise en œuvre est assurée, dans le cadre du Système de Management de la Qualité, par le Responsable qualité ou les Responsables de processus.

### 6.7.2. RESSOURCES HUMAINES

D'une manière générale, deux types de besoin sont identifiés. Le personnel intérimaire pour faire face à une charge de travail ponctuel et le besoin en ressources examiné par la Direction lors de la revue de Direction annuelle pour prendre en compte l'évolution et le développement de l'entreprise.

L'identification des besoins en personnel intérimaire est étudiée en fonction des travaux à venir à l'aide d'un suivi horaire de planification des travaux à venir.

Sur ces recrutements ponctuels, la Direction fait appel à l'agence d'intérim et lui fait part de ses besoins. A réception de la fiche de présentation du salarié par l'agence, le dirigeant sélectionne les candidats.

Pour un recrutement à long terme (CDD-CDI), la sélection et les entretiens d'embauche sont effectués par le Dirigeant.

## 2 – RECRUTEMENT

---

Lors de l'entretien d'embauche, le dirigeant évalue les candidats sur les critères suivants :

- L'expérience professionnelle (poste occupé, responsabilité, durée de travail)
- Motivation dans le travail, capacité d'adaptation dans le poste
- Ambition d'évolution.....

Une fiche individuelle (DOC XXX) est créée à chaque entretien afin d'identifier le candidat. Le résultat de l'entretien est notifié sur celle-ci. Les documents fournis par l'agence ou le CV du candidat est joint avec cette fiche.

A l'issue de l'entretien, la Direction indique sur la fiche, les informations recueillies, les éventuelles remarques et son appréciation personnelle.

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 19

Elle indique alors si le candidat est retenu ou non pour le poste. Si celui-ci est retenu, il est indiqué sur la fiche individuelle sa date d'entrée et la durée de la mission (fin de mission indique sa date de sortie de l'entreprise). Ses documents sont ensuite placés dans les dossiers relatifs aux intérimaires recrutés (Cf Chapitre 6).

Dans le cas des personnes embauchées en CDD ou CDI, la Direction crée un dossier salarié contenant au minimum sa fiche individuelle (résumant ses missions et responsabilité, son parcours professionnel et ses expériences) et son contrat de travail. L'organigramme de la société est alors remis à jour.

### **3 - INTEGRATION**

---

Toute personne intégrant l'entreprise reçoit une présentation de l'entreprise, des activités réalisées et les tâches effectuées par chaque salarié.

Dans tous les cas, les personnes embauchées devront prendre connaissance du fonctionnement de l'entreprise en intégrant les modes opératoires et techniques relatives à leur fonction. Cette prise de connaissance sera formalisée sur les bordereaux de diffusion des documents qualifiés.

### **4 – SUIVI DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES**

---

Annuellement, chaque personne est reçue pour un entretien d'évaluation. Lors de cet entretien, le Dirigeant et le salarié échangent leurs points de vue sur :

- Le travail accompli durant l'année
- Les compétences acquises ou à acquérir
- Le ressenti du Dirigeant
- Les attentes et les aspirations du salarié
- Le potentiel d'évolution du salarié
- Ses besoins en formation dans l'avenir

Auparavant, chaque entretien est préparé à l'aide du document de préparation (DOC 88). Ces documents sont instruits avant l'entretien entre la Direction et le salarié.

La Direction en profite pour rappeler la politique de l'entreprise et les objectifs visés.

Les conclusions et les points abordés lors de cet entretien sont enregistrés sur une « fiche d'évaluation du personnel » DOC XXX, conservée dans le dossier du salarié avec une copie de son document de préparation. Lors de la validation de la fiche d'évaluation, le Dirigeant indique sur la fiche la date du prochain entretien (faisant foi de planning d'entretien).

La Direction en profite pour rappeler la politique de l'entreprise et les objectifs visés.

### **5 - FORMATION**

---

Les besoins en formation sont déterminés grâce à :

- ▶ L'entretien individuel annuel
- ▶ Une démarche volontaire du salarié
- ▶ L'analyse des fiches d'écart / action (DOC XXX)

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 20

Les formations internes et externes réalisées sont suivies sur la « Fiche Individuelle » (DOC XXX) et évalué par la Direction et le salarié au minimum lors de l'entretien annuel.

## **6 – CLASSEMENT / ARCHIVAGE**

---

Pour chaque salarié embauché à long terme, un dossier personnel est constitué. A l'intérieur, se trouve, la fiche individuelle renouvelée chaque année, la fiche d'évaluation annuelle, le contrat de travail et les documents fournis lors de formation externe. Ces dossiers sont conservés dans un classeur suivant les modalités décrites dans le document « enregistrements qualités » Doc XXX.

Toutes les fiches individuelles générées lors des entretiens ne donnant pas lieu à un recrutement sont conservées dans un dossier spécifique.

Les dossiers des intérimaires ayant travaillé dans la société sont conservés dans un classeur spécifique.

### **6.7.3. INFRASTRUCTURES**

#### **ATELIER**

##### **Expliquer le flux des matières**

L'affectation des ressources en infrastructures est sous la responsabilité de la direction.

La gestion des ressources matérielles est assurée grâce à :

- la « liste des machines » (DOC 023) qui permet de lister l'ensemble des machines ayant un impact sur la production

La « fiche de maintenance par machine » (DOC 024) qui permet de maintenir des machines dans des conditions optimales de fonctionnement.

### **6.7.4. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 21

## 7. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

### 7.1. GENERALITE

---

Notre Système de management de la qualité repose sur une approche processus qui utilise :

- des indicateurs mesurables affectés à chaque processus et qui permettent d'évaluer l'efficacité de ceux-ci
- des indicateurs mesurables plus généraux qui permettent d'évaluer la pertinence et l'efficacité de notre système de management de la qualité

Notre système repose également sur des contrôles et auto-contrôles intégrés dans nos processus et qui permettent de démontrer la conformité de nos pratiques et de nos produits.

### 7.2. SURVEILLANCE ET MESURES

---

#### 7.2.1. SATISFACTION DU CLIENT

Texte

#### 7.2.2. AUDIT INTERNE

Texte

#### 7.2.3. SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS

L'efficacité de l'ensemble de nos processus est évaluée grâce à des indicateurs mesurables et liés à des objectifs par processus.

Les principaux outils de surveillance des processus utilisés sont les **Revue de Direction annuelles** qui rassemblent la Direction et le Responsable Qualité et **des réunions régulières** menées par le Responsable Qualité.

Au cours de ces réunions, les points suivants sont abordés :

- bilan de la réunion précédente
- le suivi des actions engagées et leurs résultats
- le bilan de la situation
- le positionnement par rapport aux objectifs
- les besoins éventuels en termes de ressources humaines ou matérielles

Texte

#### 7.2.4. SURVEILLANCE ET MESURE DU PRODUIT

<b>ARTALU</b>	<b>MANUEL QUALITE</b> <b>SEQUOA</b>	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 22

Diverses mesures de contrôles ou d'autocontrôles sont intégrées au sein de nos processus et notamment au sein des **processus de vente, achats, de fabrication et de pose.**

Ces vérifications sont effectuées à tous les niveaux :

- à la réception de la commande afin d'évaluer notre capacité à répondre à la demande
- à la réception de produit fournisseur afin de vérifier que le produit livré est conforme à nos attentes
- en cours et en fin de fabrication

### 7.3. AMELIORATION CONTINUE

---

L'amélioration continue est assurée par :

- ▶ des revues de direction
- ▶ des réunions régulières menées par le Responsable qualité
- ▶ le suivi des indicateurs par processus
- ▶ le suivi des non-conformités et des actions correctives et préventives

La Revue de Direction permet la surveillance des indicateurs globaux du Système de Management de la Qualité alors que les réunions régulières permettent un suivi régulier des indicateurs liés à chaque processus.

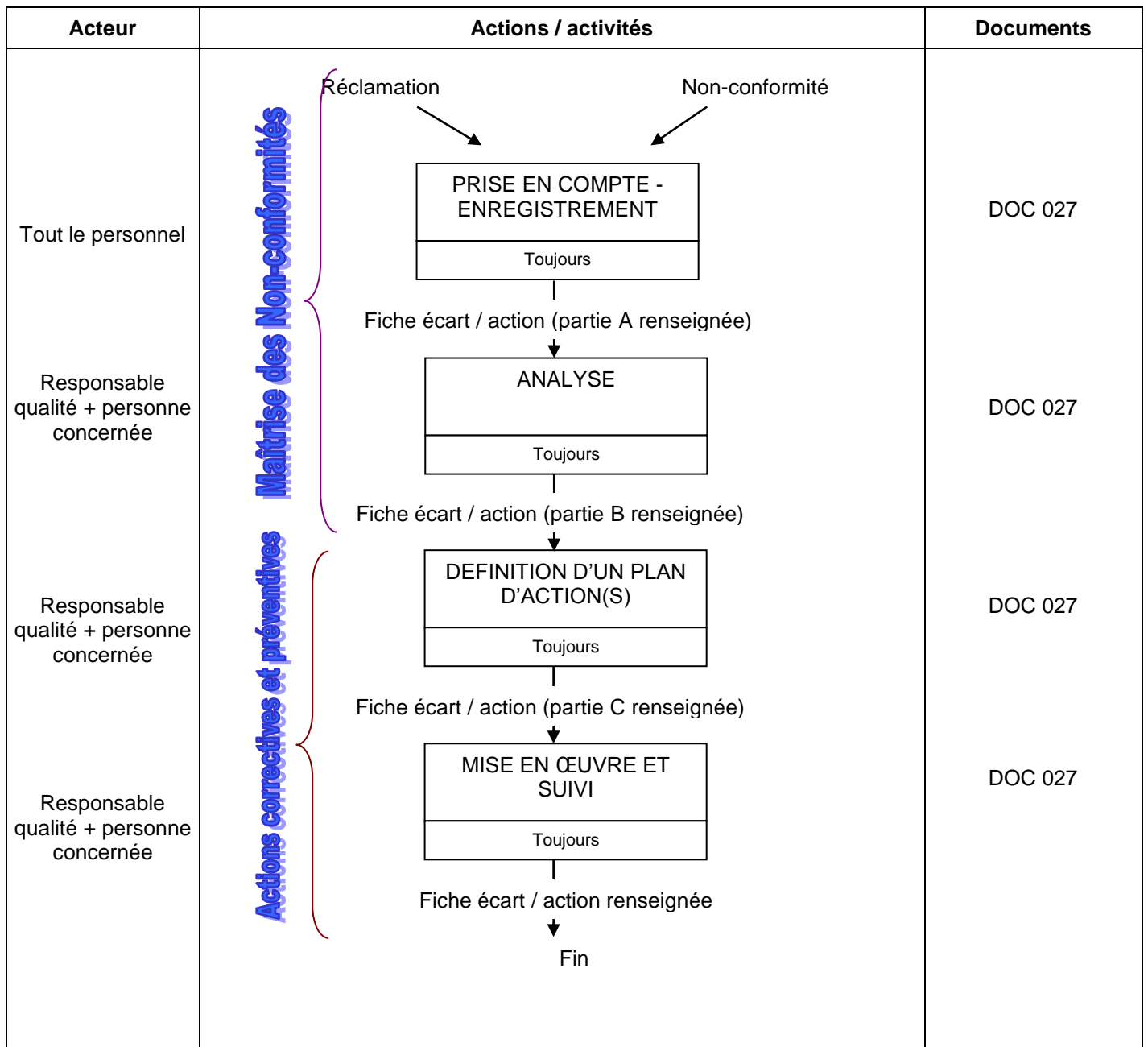
ARTALU	MANUEL QUALITE SEQUOA	Indice :G	
		Date : 12/2014	
		Nb pages : 23	Page 23

#### 7.4. MAITRISE DES NON-CONFORMITES – ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

Chaque dysfonctionnement donne lieu à d'une « fiche écart / action » ([DOC 027](#)).

Une « fiche écart / action » ([DOC 027](#)) peut être émise suite à :

- une analyse de données au cours d'une réunion qualité (revue de processus ou de direction)
- une analyse des données effectuée par le Responsable qualité
- une réclamation client
- la détection d'un dysfonctionnement ou d'une source d'amélioration



Le suivi des actions décidées et la mesure de leur efficacité est assuré par le pilote du processus concerné et par le responsable qualité. Le suivi des actions est également assuré lors des revues de direction et des revues de processus.