

ISO 9001 Version 2015



DU DÉCOLLETAGE À LA RECTIFICATION DE FILETAGE

La fusion des compétences Salvat et dm2p

<https://www.dm2p.fr>



Approbation Direction

Pascal GRILLON

1 - Sommaire

2 - Diffusion du Manuel Qualité.....	4
Gestion des modifications du Manuel Qualité.....	4
3 - Présentation de l'entité	5
4 Contexte de l'entreprise DM2P.....	7
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	7
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	7
4.3 Détermination du domaine d'application du SMQ.....	7
4.4 Système de management de la qualité	8
Tableau d'identification des processus.....	8
Schéma général du déploiement des processus.	8
Interactions entre les Processus	9
§ 5 Leadership.....	10
5.1 Leadership et engagement.....	10
5.1.1 Responsabilité et engagement de la direction relatifs au système de management de la qualité	10
Déclaration de la Direction	Erreur ! Signet non défini.
5.1.2 Orientation client	10
5.2 Politique qualité	10
5.3 Rôles, responsabilité et autorités au sein de l'organisme	11
Description de fonction.....	Erreur ! Signet non défini.
Représentant de la direction	11
6 Planification	12
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	12
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre.....	12
6.3 Planification des modifications.....	12
7 Support	12
7.1 Ressources	12
7.1.2 Ressources humaines	12
7.1.3 Infrastructures.....	13
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure.....	14
7.1.5.2 Traçabilité de la mesure.....	14
7.1.6 Connaissances organisationnelles	15
7.2 Compétences	15
7.3 Sensibilisation.....	16
7.4 Communication	16
7.5 Informations documentées.....	17
7.5.1 Généralités	17
Pyramide documentaire du SMQ	18

7.5.2 Création et mise à jour 19

7.5.3 Maîtrise des informations documentées pour les documents et les enregistrements 19

Maîtrise des documents.....Erreur ! Signet non défini.

Maîtrise des enregistrementsErreur ! Signet non défini.

Procédures..... 19

8 Réalisation des activités opérationnelles 20

8.1 Planification et maîtrise opérationnelles 20

8.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services..... 21

8.2.1 Communication avec les Clients 21

8.2.3 Revue des exigences relatives à la prestation de services 21

8.2.4 Modifications des exigences relatives à la prestation 21

8.3 Conception et développement de produits et services 21

8.4 Maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes..... 22

8.4.2 Type et étendue de la maîtrise 22

8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes 22

8.5 Production et prestation de service..... 23

8.5.2 Identification et traçabilité 23

8.5.3 Propriété des Clients ou des prestataires externes 24

8.5.4 Préservation 24

8.5.5 Activités après livraison 25

8.5.6 Maîtrise des modifications..... 25

8.6 Libération des produits et services 25

8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes..... 25

9 Evaluation des performances..... 26

9.1.2 Satisfaction du client 26

9.1.3 Analyse et évaluation 26

9.2 Audit interne 26

9.3 Revue de direction 26

10 Amélioration..... 27

10.1 Généralités 27

Glossaire des termes et abréviations utilisés 28

Processus..... 28

2 - Diffusion du Manuel Qualité**EXEMPLE N° : 01 / 2019****REMIS À : GÉRARD LE MARIGNIER****SOCIÉTÉ : AB CERTIFICATION**

Gestion des modifications du Manuel Qualité

VERSION	NATURE DE LA MODIFICATION
08/03/2019	Reprise des activités de Salvat par Dm2P .

3 - Présentation de l'entité

Renseignements usuels

Détail du site

Surface totale 1000 m²
dont 600 m² d'ateliers, 100 m² de magasin et stock matières,
70 m² de contrôle et métrologie, 85 m² de bureaux

Communication, Renseignements

Téléphone : 01.48.82.20.08
Télécopie : 01.48.81.65.79
Mail : contact@dm2p.fr
Site Internet : www.dm2p.fr

Données Générales

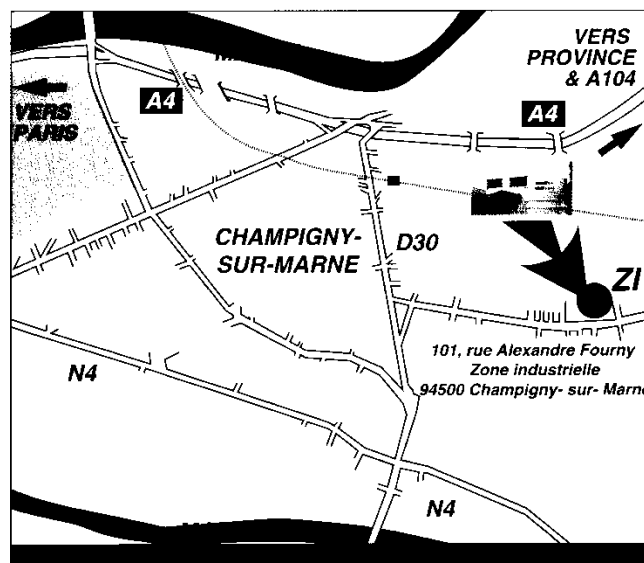
Désignation	Dm2p S.A.S.
Forme juridique	Société par Actions Simplifiées
Capital social	10000 €uros
N° entreprise	RCS CRETEIL B 397 952 607
N° SIRET	397 952 607 00018
Lieu d'enregistrement	CRETEIL
Code APE	285 D

Effectif 15 personnes

Contacts

M. GRILLON Pascal	Président
M. DELAVENAT Thierry	Responsable Production
M. MORIN Eric	Assistant Système Qualité

Localisation :



D'hier à aujourd'hui - Historique

DEPUIS 1936, PLUS DE 70 ANS D'INNOVATIONS...

Fusion des 2 entités Salvat et DM2P en septembre 2018, les 2 sociétés ont une longue histoire.

Salvat : Initialement spécialisée dans le **décolletage**, l'entreprise a été créée par Monsieur SALVAT Gaston en 1936.

Elle évolue pour se nommer SALVAT DÉCOLLETAGE S.A., date à laquelle M. PEBRET Robert prend la présidence. Mme PEBRET Odette lui succède en 1983.

C'est en 1992 qu'apparaît l'actuelle SALVAT S.A., M. PEBRET Pascal en était le Président depuis 1993.

L'attestation de la Direction Générale à l'Armement R.A.Q.3 est obtenue la même année, première étape de l'engagement qualité de la société.

L'atelier se dote d'une première machine multi-axes de haute technologie en 1990.

A partir de 1992, la production est gérée informatiquement grâce à la GPAO.

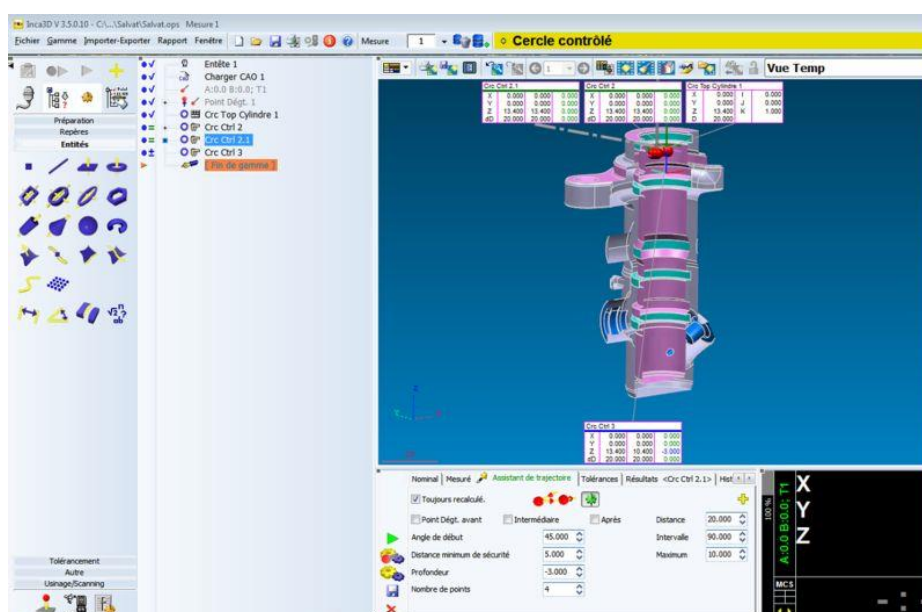
Suite à la mise en place du Système Assurance Qualité, la société accède en 1999 à la certification AFAQ/ISO 9002 et fait évoluer son système à chaque version de la norme ISO 9001.

Dm2p : Spécialisée dans la micro-mécanique de haute précision et la rectification cylindrique et de filetage.

Créée en 1994, la présidence en était assurée par Pascal Pebret et la Direction par Pascal Grillon.

Dm2p intervient dans des secteurs d'applications divers :

AÉRONAUTIQUE
ARMEMENT
AUTOMOBILE
BIENS D'ÉQUIPEMENTS
BÂTIMENT
CONNECTIQUE
ÉLECTRONIQUE
FERROVIAIRE
INDUSTRIES DE LUXE
NUCLÉAIRE...



Contexte de l'entreprise

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

Le contexte de la société et les enjeux internes et externes (Organisation et environnement) sont renseignés dans l'information documentée DAQ 569. Cette information est revue 1 fois par an, ou plus en cas de changement de stratégie de la société.

4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Les parties intéressées sont renseignés dans l'information documentée DAQ 570.

Leur pertinence est cotée de 1 à 3, influence de la moins à la plus importante pour DM2P

Le tableau présente le niveau d'exigences de la partie intéressée et le contexte au moment de la mise à jour de l'information documentée.

	Niveau d'importance initiale de la partie intéressée			Exigences de la partie intéressée	Contexte actuel	Enjeu
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3			
Parties intéressées (ou prenantes) traditionnelles						

Cette information est revue 1 fois par an, ou plus en cas de changement de contexte de la société.

4.3 Détermination du domaine d'application du SMQ

Domaine d'application	Ce manuel Qualité s'applique à l'organisation mise en œuvre sur notre site de Champigny sur Marne pour maîtriser nos activités de : « Vente et réalisation de prestations mécanique et décolletage de précision. »
Champ d'application	Toutes les activités de DM2P (Sur le site de Champigny sur Marne) depuis la prise de commande jusqu'à la mise à disposition des pièces.
Exclusion(s) exigences non pertinentes	8.3 Conception et développement de produits et services – Voir la justification au § concerné 8.5.5 Activité après livraison

4.4 Système de management de la qualité

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS (VOIR INFORMATION DOCUMENTÉE DAQ 562)

Tableau d'identification des processus

Le domaine d'application du SMQ est couvert par les processus figurant au tableau ci-dessous.


Processus	Finalité	Famille	Référence Fiche processus
MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE	Fixer les orientations majeures de l'entreprise en termes de stratégie, de politiques, d'objectifs et de management de ressources humaines. Assurer la conformité des dispositions réglementaires des infrastructures de l'entreprise	Management	M1
GESTION DU SMQ ET AMÉLIORATION	Gestion du système documentaire du SMQ et de l'amélioration continue		A1
TRAITEMENT DES OFFRES, DES COMMANDES ET FACTURATION	Effectuer une offre au client, rédiger une gamme prototype Enregistrer une commande client et éditer un ordre de fabrication/Gamme	Réalisation	R1
FABRICATION ET CONTRÔLE	Maîtriser la fabrication du produit	Réalisation	R2
ACHATS	Assurer les Achats au meilleur coût afin d'assurer des productions et un environnement de travail répondant aux exigences des parties intéressées	Réalisation	R3
RESSOURCES HUMAINES	S'assurer de l'adéquation des ressources humaines en termes de recrutement et compétences par rapport à la stratégie définie par la Direction.	Support	S1

Schéma général du déploiement des processus.

L'intégralité de nos processus est développée selon les rubriques suivantes.

Item composant la documentation d'un processus	Signification et commentaires généraux
Finalité	Objectif du processus
Pilote de processus	Fonction responsable du bon déroulement de l'activité. Cette fonction doit veiller notamment à : <ul style="list-style-type: none"> • Valider les éléments d'entrée, • Fournir les moyens en ressources humaines tant sur le plan qualitatif que quantitatif, • Fournir les moyens matériels fiables, • Surveiller et contrôler le bon déroulement, • Assurer l'obtention du résultat attendu, • Traiter les anomalies ou non-conformités.
Éléments d'entrée	Listage des principaux éléments indispensables au démarrage de l'activité.
Activités	Activités principales du processus
Éléments de sortie	Les éléments de sortie d'un processus expriment aussi la finalité de l'activité.
Indicateur(s)	Les indicateurs sont choisis pour apporter un éclairage pertinent sur le fonctionnement de l'activité.
Étapes du processus	Le développé de l'activité, ou la référence à des documents supports (Procédure, instruction, mode opératoire...)
Risques liés aux processus	Tableau pour l'identification des risques et réponses en termes d'action préventive

Principales Interactions entre les Processus : Voir cartographie DAQ 562

	INTERACTION DES PROCESSUS				Date de mise à jour : 08/03/2019
	Processus Management de l'entreprise	Gestion du SMQ et Amélioration	Traitement des offres et des commandes	Réalisation du produit	Achats
Processus Management de l'entreprise	xxxx	Tableau de bord Qualité Retour sur les audits internes et AC, Plan d'amélioration,	Résultats sur objectifs commerciaux	Résultats sur objectifs de productivité et non-conformité	Résultats sur objectifs de Qualité et délai fournisseurs
Gestion du SMQ et Amélioration	Objectifs Qualité - Ressources Décisions sur Plan d'amélioration	xxxx	Indicateurs	Indicateurs	Indicateurs
Commercial	Objectifs, ressources, Plan d'amélioration	Tableau de bord Qualité	xxxx	Informations sur faisabilité produit, sur les délais de fabrication	Informations sur délai fournisseur
Favrication et contrôle	Objectifs, ressources, Plan d'amélioration	Tableau de bord Qualité Gestion des NC	Planification Dossier pièce (plan + OF)	xxx	Fournitures Informations sur délai fournisseur
Achats	Objectifs, ressources, Plan d'amélioration	Tableau de bord Qualité Suivi des prestataires externes	Données d'entrée des achats (Quantités et types de consommables)	Expression des besoins par rapport au stock de produits consommables	xxx
Ressources humaines	Objectifs, ressources, Plan d'amélioration	Tableau de bord Qualité Evaluation des formations	Besoin en ressources et en compétences	Besoin en ressources et en compétences	Besoin en ressources et en compétences

§ 5 Leadership

Processus concerné : Processus de Management de l'entreprise PM1

5.1 Leadership et engagement

5.1.1 Responsabilité et engagement de la direction relatifs au système de management de la qualité

Le Leadership s'exprime auprès de l'ensemble du personnel à travers l'organigramme DAQ 506 (qui a autorité sur qui) et la lettre d'engagement de la Direction (DAQ 571) définissant également les axes de la politique de management Qualité à courts termes.

Cette lettre est révisée 1 fois par an et modifiée le cas échéant selon l'évolution de la stratégie de la société.

5.1.2 Orientation client

DM2P prend en compte les besoins et attentes des Clients à travers les éléments figurant au tableau ci-dessous.

Nature du besoin Client	Notre réponse
<ul style="list-style-type: none"> Information relative à nos prestations 	Site Internet – Plaquettes – Salons - Contact Client Accueil téléphonique ou physique des clients
<ul style="list-style-type: none"> Conformité du produit livré et documentation relative au produit 	Les contrôles nécessaires effectués afin d'assurer la conformité du produit livré. Remise d'un rapport de contrôle complet lorsque cela est une exigence du client.
<ul style="list-style-type: none"> Connaître notre organisation 	Certification ISO 9001 – Organigramme – Manuel Qualité
<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction 	Analyse des réclamations clients, des notations clients, des retours par le canal commercial (Visites, contacts téléphoniques...).

5.2 Politique qualité

La politique qualité de DM2P est exprimée par la direction et formalisée sur l'information documentée DAQ 571, affichée pour l'ensemble du personnel.

Voir paragraphe 5.1.1.

La revue des objectifs qualité DAQ 509, l'évaluation de l'atteinte de ces objectifs au travers des indicateurs associés permet d'engager les actions nécessaires en vue de l'amélioration permanente du SMQ.

Cette politique qualité est revue sur une base annuelle en revue de Direction, les objectifs qui sont liés sont analysés afin de lancer si nécessaire des action d'amélioration renseignées dans le formulaire DAQ 502.

5.3 Rôles, responsabilité et autorités au sein de l'organisme

Les rôles et responsabilités de chacun sont définis dans les éléments suivants :

- Organigramme DAQ 506
- Fiche de définition de fonction DAQ 546
- Matrice de compétences et polyvalence administrative et production DAQ 563.

Représentant de la direction

Le dirigeant(Pascal Grillon) a la responsabilité du produit et du management de l'organisation du SMQ.

Il s'appuie pour se faire sur un pôle Direction/Qualité constitué de 3 personnes :

- Responsable contrôle Qualité (Thierry Delavennat)
- 1 Consultant externe Technique/administratif (Pascal Pebret)
- 1 consultant Management Qualité (Eric Morin/FR Conseil)

Ce pôle a en charge les fonctions suivantes :

- ✿ S'assurer que le système de management Qualité est conforme aux exigences de la norme ISO 9001
- ✿ Gérer les documents Qualité de l'entreprise (Manuel Qualité, procédures,...)
- ✿ S'assurer que les dispositions en matière d'exigences clients sont connues et respectées de tous les acteurs concernés
- ✿ Superviser le traitement et la gestion des non-conformités tel que cela est stipulé dans la procédure correspondante
- ✿ Planifier les audits Qualité sur l'ensemble du système Qualité et superviser les actions qui en découlent
- ✿ Animer, gérer et arbitrer les actions contenues dans le plan d'amélioration de la Qualité
- ✿ Informer le personnel
- ✿ Être l'interlocuteur de tous clients ou organisme désirant s'assurer de l'application des dispositions mise en œuvre dans notre SMQ
- ✿ Collecter et présenter les éléments d'entrée pour les revues de direction et structurer le compte rendu (éléments de sortie)
- ✿ Rendre compte en permanence de l'état et du niveau de performance du SMQ à travers les indicateurs.

6 Planification

Processus concerné : Processus de Management de l'entreprise PM1

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

La société a formalisé les risques pouvant impacter les différents processus de la société dans le document DAQ 572.

La société a défini un niveau de maîtrise de ces risques, et un seuil de Gravité au-dessus duquel des actions doivent être mises en place et suivies afin d'abaisser le niveau de risques. Ces actions sont renseignées et suivies sur le Plan d'amélioration.

6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

Issus de la politique Qualité et des enjeux, ils sont renseignés avec les enjeux dans le tableau DAQ 569.

6.3 Planification des modifications

Les modifications mineures pouvant affecter notre SMQ sont planifiées dans le Plan d'amélioration DAQ 502. Pour celles pouvant entraîner des impacts plus importants elles sont planifiées sous forme de suivi de projet dans le document DAQ 510.

7 Support

7.1 Ressources

7.1.2 Ressources humaine

Processus concerné : Processus ressources humaines PS1

Les rôles et responsabilités de chacun sont définis dans les éléments suivants :

- Organigramme DAQ 506
- Fiche de définition de fonction DAQ 546
- Matrice de compétences et polyvalence administrative et production DAQ 563.

Les besoins en formation peuvent être d'une part définis par la Direction en fonction de sa stratégie (nouveau matériel ou prestation...), ou d'autre part demandés par un salarié dans le cadre du développement de compétence.

Les formations validées par la Direction sont renseignées dans le plan de formation DAQ 507.

Elles sont évaluées par le stagiaire en fin de formation sur le DAQ 507, et par son responsable après 3 mois de mise en œuvre (ou en revue de Direction).

7.1.3 Infrastructures

Processus concerné :

- Processus de Management de l'entreprise PM1
- Processus Fabrication contrôle PR3

Disponibilité et fiabilité des équipements – Maintenance

La société dispose de la liste de ses moyens de production et de contrôle : DAQ 503

La maintenance de premier niveau est assurée par les techniciens, elles ne sont pas enregistrées. Les opérations de maintenance plus importantes sont assurées par des sociétés habilitées

Les moyens de contrôle sont gérés au service contrôle à l'aide du logiciel GESSICA. Ce logiciel nous permet le suivi des vérifications et étalonnages.

La plupart des vérifications sont effectués par le contrôleur, en interne ou en accès libre auprès du CETIM. Les vérifications sont enregistrées sur la base GMM GESSICA.

Les infrastructures et équipements font l'objet d'un entretien selon les dispositions du tableau ci-dessous.

Quoi ?	Qui ?	Enregistrement
Poste de travail.	Nettoyage par opérateur	Non, mais constat par le responsable atelier
Ateliers de production	Société extérieure 1 fois/trimestre. Chaque personne en fin de série ou de journée et aspirateur 1 fois/semaine.	Facture
Bureaux administratifs et salle de métrologie	Société extérieure 1 fois/semaine.	Facture
Maintenance outil informatique y compris les logiciels. Protection de l'intégrité des données et sauvegardes.	Prestataire externe Interne et externe	Sur facture lorsqu'il s'agit d'une intervention externe
Vérifications périodiques réglementaires des locaux.	Entreprise habilitée	-Factures -Registre des interventions et rapport
Maintenance préventive des moyens de production de niveau 1 (huile, changement de piles...)	Techniciens	Non
Maintenance curative sur moyens de Production	Société extérieure habilitée	Bon d'intervention / Facture. Logiciel EDITRACE
Gestion des moyens de contrôle	Contrôle Qualité	Liste et suivi des moyens de contrôle dans le logiciel GESSICA.

7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus

Stockage matière première

La matière première est stockée hors de la zone de production, afin d'éviter tout risque de mélange. Les barres sont stockées par nuance ou par nom de client (pour la matière fournie par le client).

Gestion des déchets :

Les déchets (copeaux, huile) issus de l'activité du site suivent différentes filières selon leur dangerosité sur l'environnement

Sécurité

La société dispose des FDS concernant les produits à dangerosité pour le personnel (pictogramme de danger). Ces FDS sont stockées dans la GED.

Le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) est vérifié annuellement, ou plus si des accidents ou modifications interviennent dans les risques inhérents à l'entreprise.

Les EPI sont à disposition en adéquation avec la nature du travail à effectuer : Bouchon d'oreilles, chaussures de sécurité, gants, lunettes...

Des consignes sont formalisées pour les postes à risques.

Ambiance de travail

Le personnel dispose d'une salle de pause, d'un vestiaire, d'un distributeur d'eau fraîche et un de café.

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure

7.1.5.2 Traçabilité de la mesure

Les moyens de contrôle utilisés en production et en salle de contrôle sont adaptés aux tolérances exigées. Ces moyens sont vérifiés et étalonnés à fréquence régulière en interne (habilitation libre service CETIM) ou par des prestataires externes habilités.

Type de moyens	Type de vérification	Formalisation
Moyens de contrôle mobile (tampons, alésomètres...)	Vérification interne par le contrôleur	Logiciel Gessica
Moyens de contrôle lourds (3D...)	Société habilitée.	Bon d'intervention, certificat.

Certains équipements de contrôle peuvent être fournis par nos clients, la vérification est sous leur responsabilité. Ces moyens sont rendus avec les pièces produites.

7.1.6 Connaissances organisationnelles

Méthodologie de préservation des connaissances organisationnelles

Le savoir faire de la société est préservés grâce aux éléments enregistrés ou partagés dans les supports suivants :

- Logiciel de GPAO (retour d'expérience des Non conformités)
- GED permettant de partager et gérer les documents de tous types : Plans, spécifications clients, documents qualité...
- Documents décrivant certaines activités (Instruction)
- Polyvalence du personnel (voir matrice DAQ 563)

7.2 Compétences

Qualification du personnel

Les profils de poste sont décrits dans le document DAQ 546.

La matrice de compétence/polyvalence du personnel DAQ 563 permet de connaître les compétences disponibles dans la société, cette matrice décline qui sait faire quoi et qui peut suppléer.

Les suggestions du personnel en termes d'amélioration sont prises en compte, elles sont, le cas échéant, débattues verbalement puis, lorsque l'idée est retenue, celle-ci est enregistrée au plan d'amélioration de la qualité PAQ.

Recrutement

Le recrutement des personnels est réalisé selon des critères d'exigences nécessaires pour tenir la fonction concernée.

De façon générale ces critères prennent en compte :

- ✿ La motivation de la personne
- ✿ Un état d'esprit compatible avec les valeurs de DM2P.
- ✿ Une formation sanctionnée par des diplômes lorsque cela est nécessaire,
- ✿ Les certificats de stage si existants.
- ✿ Le cursus de la personne (CV)

Formation

Les besoins en formation sont identifiés, définis et validés par la direction.

Lorsque la formation est validée celle-ci est mise en œuvre, l'efficacité des actions de formation est alors analysée et ce constat fait l'objet d'un enregistrement directement sur le plan de formation DAQ 507.

Les besoins en formation visent :

- ✿ À maintenir les connaissances acquises ;
- ✿ Au renforcement des compétences ;
- ✿ À acquérir de nouvelles compétences pour migrer vers de nouvelles technologies

Pour chaque salarié il est conservé :

- ✿ Références à la formation initiale – diplômes
- ✿ Les attestations de stage, Thème et contenu du stage

7.3 Sensibilisation

Le personnel est sensibilisé aux exigences des clients et du référentiel ISO 9001 à travers les événements suivants :

- Analyse collégiale autour des réclamations clients
- Réunions informelles autour du thème de la Qualité et/ou des exigences clients
- Audits clients ou audits par organisme de certification

7.4 Communication

La communication interne :

Compte tenu de la taille de l'entreprise, TPE, la communication est en grande partie orale et interactive entre les différents acteurs.

La communication interne est structurée en 2 axes :

a) Les réunions

Type de réunion	Fonctionnement
Réunions informelles avec le personnel	Thème : <ul style="list-style-type: none"> - Réunion afin d'analyser une réclamation de client - Informations de la Direction sur sujet particulier (situation interne ou externe...).
Réunions formalisées avec parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion sur projet avec client – Formalisation des décisions par mail - Réunion sur situation / projet interne – Formalisation des décisions sur Plan d'amélioration ou mail - Les revues de direction... Avec compte rendu ⇒ Actions découlant de cette revue sur plan d'amélioration

b) L'affichage

Le point d'affichage Qualité permet de mettre à la disposition du tout le personnel l'information utile dans le but d'intéresser les hommes à la vie de DM2P, aux exigences du Client et des décisions les concernant.

La communication externe :

Parties intéressées	Type de communication
Clients	Communication sur la certification (logo sur courriers extérieurs) Plaquette Site Web
Fournisseurs	Communication sur nos exigences Qualité par rapport à leurs produits, demande de FDS

7.5 Informations documentées

Processus concerné : Processus de Gestion du SMQ et amélioration PA1 Procédure PGQ 01 (Maîtrise des informations documentées)

7.5.1 Généralités

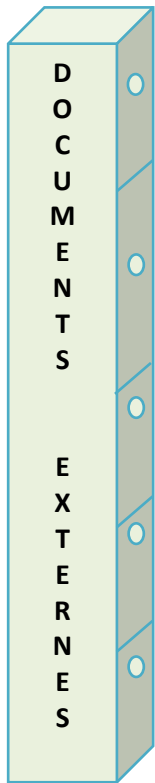


Documents	Objectif
Manuel qualité – MQ	Le Manuel Qualité décrit les dispositions mises en œuvre chez DM2P pour satisfaire l'ensemble des exigences de la norme ISO 9001. La structure du Manuel Qualité est identique à celle de la norme ISO 9001. Ce document peut être diffusé à l'extérieur de l'entreprise après accord de la Direction
Fiches processus	Ces fiches documentent les activités majeures selon les critères définis par la norme ISO 9001
Procédures - PR	Procédures exigées par la norme et toutes autres procédures que DM2P juge utile de mettre en œuvre.
Instructions ou consignes	Document succinct d'application, permettant de décrire une activité, des bonnes pratiques...
Documents externes	Documents d'origine d'extérieur parmi lesquels : <ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges clients • Normes techniques, • Autres normes réglementaires • Ouvrages spécifiques
Enregistrements spécifiques au SMQ	Enregistrements exigés et spécifiques au SMQ, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Tableaux des enjeux, ordre de fabrication • Compte rendu de revue de direction, • Etc.
Enregistrements spécifiques aux activités métier (Données GPAO)	L'ensemble des enregistrements relatifs aux activités métiers sont collectés et sauvegardés en externe
Politique qualité	Formalisée dans notre Manuel Qualité

Pyramide documentaire du SMQ

Vision et Politique Qualité de
EVMP

La culture de
l'entreprise



Manuel Qualité
Fiches processus

Procédures (PGQ)

Instructions (IGU)

Enregistrements des données
dans les imprimés (DAQ)

Le système
documentaire qui
est la structure de
l'entreprise - son
organisation

Textes, lois, décrets,
circulaires, normes
techniques, ouvrages..

Le domaine d'application du SMQ est couvert par les processus, lesquels sont développés dans les fiches processus. L'ensemble de ces processus représente l'intégralité des activités de DM2P

7.5.2 Création et mise à jour

La création des documents/enregistrements ne peut être effectuée que par la Direction ou l'assistant Qualité. Tout nouveau document est enregistré dans le tableau « A-liste des documents et enregistrements ».

7.5.3 Maîtrise des informations documentées pour les documents et les enregistrements

La procédure PGQ 01 « Gestion des informations documentées », définit les règles d'élaboration, de diffusion, d'approbation, de modification, d'archivage et de destruction des documents.

Cette procédure garantit que les documents nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise sont en cours de validité.

Cette procédure prend également en compte la maîtrise des données informatiques et numériques ainsi que les moyens de sauvegarde. À cette procédure est associée la liste des documents et enregistrements (**A-Liste des documents et enregistrements**) utilisés dans le cadre du fonctionnement du SMQ..

Tous les documents étant gérés à travers la GED, les droits de Lecture/Ecriture sont paramétrés lors de la mise dans la GED d'un document.

Les informations documentées sont modifiées par la Direction ou l'assistant Qualité.

Diffusion

La Diffusion en interne s'effectue sous forme papier ou via la GED.

Seuls le Manuel Qualité et le certificat peuvent être diffusés en externe, ils sont alors diffusés en version pdf uniquement.

Procédures

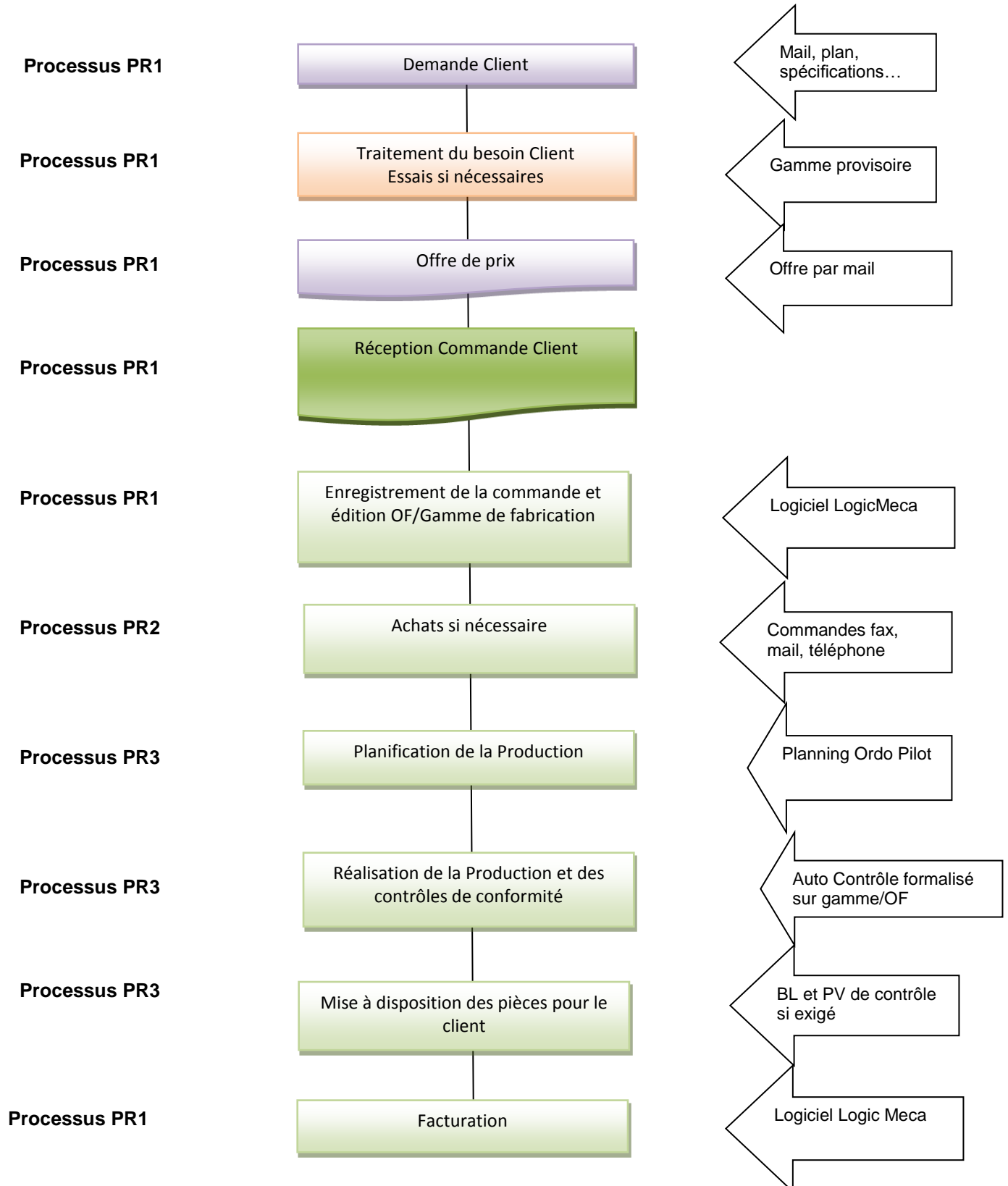
Titre	Référence
• Maîtrise des Information documentées	PGQ 01
• Revue des exigences clients	PGQ 02
• Achats	PGQ 03
• Audits qualité internes	PGQ 04
• Gestion des non-conformités - Actions correctives	PGQ 05

Les procédures renvoient, le cas échéant, à des instructions qualité, ainsi qu'aux enregistrements.

8 Réalisation des activités opérationnelles

8.1 Planification et maîtrise opérationnelles/Traitement de la commande client

Schéma général pour la réalisation de nos prestations.



8.2 Détermination des exigences relatives aux produits

Processus concerné : Processus de traitement des offres et des commandes PR1 (Procédure PGQ 02)

Les exigences Clients sont, systématiquement retranscrites sur notre offre.

Les offres aux clients sont effectuées par la Direction, avec l'appui éventuelle du Responsable atelier.

Les données d'entrée d'une offre peuvent être les éléments suivants : Exigences légales et réglementaires, Plans et spécifications des clients.

Les offres sont effectuées selon la procédure PGQ 02.

8.2.1 Communication avec les Clients

La communication avec le Client s'exprime à différents niveaux selon ses demandes.

Demande Client	Type de réponse
• Demandes d'informations commerciales	Direction commerciale
• Demandes informations sur délai	Responsable atelier
• Réclamations ou Non conformité	Service contrôle qualité : Application Procédure PGQ 05
• Documentation qualité	Service contrôle qualité : Rapport de contrôle, certificat de conformité, traçabilité...

8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits

Les commandes clients sont reçues par la Direction ou l'assistante administrative, elles sont vérifiées, la revue de contrat est formalisée par un tampon (voir PGQ 02). Elles sont ensuite enregistrées dans le logiciel Logic Meca.

Selon leurs exigences, un accusé réception est édité et envoyé aux clients.

8.2.4 Modifications des exigences relatives à la prestation

Toute modification des exigences clients est traitée par la Direction qui effectue une modification sur la documentation ou un avenant à la commande si nécessaire.

Type d'exigences	Exigences relatives au produit
Réglementaires et légales applicables au produit et assimilables	Normes techniques, plan ou cahier des charges client.
Informations relatives à la prestation	Détaillées sur le devis préalablement fourni au Client
Exigences administratives ou qualité	Prises en compte des exigences Client et report sur OF
Modifications	Avenant ou nouvelle offre

8.3 Conception et développement de produits et services



EXCLUSION

Compte tenu de la mission de DM2P, l'activité n'est pas concernée par la conception ; nous ne travaillons qu'à partir des données d'entrée du client (plan).

8.4 Maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes

Processus concerné : Processus Achats PR2

8.4.2 Type et étendue de la maîtrise

Les prestataires externes soumis à contrôle réception sont les fournisseurs de matières premières, traitement thermique et de surface.

Les fournisseurs ayant une incidence sur la conformité de nos produits sont sélectionnés et évalués.

Les éléments de sélection sont les suivants :

- **Prix**
- **Réactivité**
- **Proximité**

Une évaluation de nos fournisseurs est effectuée 1 fois par an à travers le logiciel Logic Meca.

Lorsqu'il y a une non-conformité impactante sur notre production (donc sur notre client), ou occurrence de dysfonctionnements, une non-conformité est ouverte. En fonction de l'évaluation obtenue, la Direction prend toute disposition utile.

8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes

Informations relatives aux achats

Le libellé des commandes passées aux fournisseurs assure une description précise et non ambiguë du produit.

Vérification du produit acheté

A réception chaque produit fait l'objet d'un contrôle consistant à établir :

- Si la quantité est conforme au libellé de la commande
- Si le produit n'a pas subi d'avarie

En cas de réception non conforme impactant notre production, le responsable atelier contacte le fournisseur et ouvre une Fiche de non-conformité.

8.5 Production

Processus concerné : Processus fabrication et contrôle PR3

Tableau de déroulement des étapes selon les processus PR1, PR2, PR3

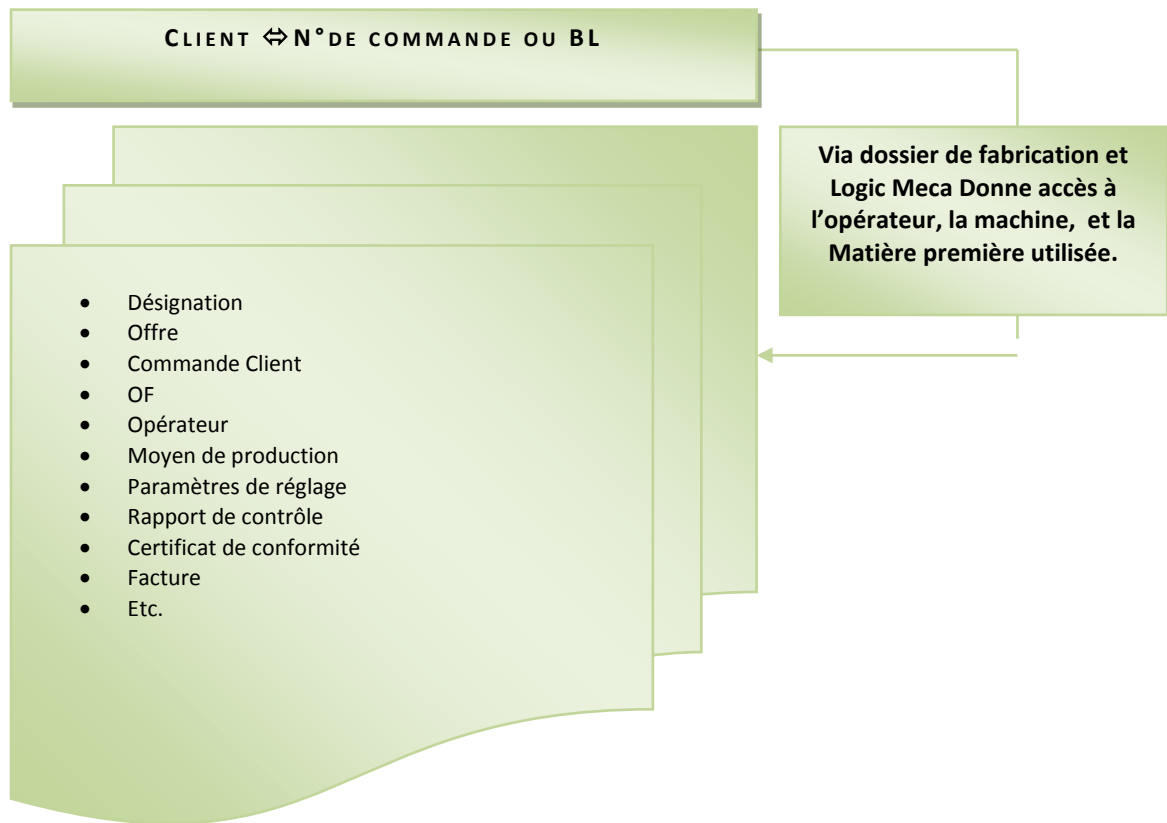
Etape	Qui ?	Documents associés/Identification
Réception produits (Achats ou produits client)	Responsable atelier	Commande, Bon de livraison, certificat de conformité
Contrôle produits (qualité et quantité)	Responsable atelier	Visuel : Etiquette d'identification, bon de livraison.
Edition OF, préparation dossier de fabrication et transmission à l'atelier	Direction ou Responsable administrative	OF + PLAN
Planification des fabrications	Responsable atelier	Logiciel Ordo pilot
Démarrage Production	Feu vert réalisé par le service contrôle	OF/Gamme IGU 117
Production en auto-contrôle	Techniciens	OF/Plan + Gamme de contrôle (si existante)
Contrôle final	Service contrôle	OF/Gamme + Dossier PV final (logiciel CLEA)
Conditionnement des pièces et mises à disposition pour le client	Responsable atelier	OF/Gamme

8.5.2 Identification et traçabilité

Identification

Matériel	Identification
Barre de métal stock DM2P	Nuance et N° de lot
Barre de métal Clients	Nuance et N° de lot client - Rangement dans casier au nom du client
Pièces en cours d'usinage	Dossier de production OF + plan
Pièces finies à l'expédition	Bon de livraison
Moyen de contrôle	N° d'identification
Pièces non conformes	Etiquette rouge, bac rouge

Traçabilité



8.5.3 Propriété des Clients ou des prestataires externes

Quoi	Dispositions mises en œuvre
Propriété matérielle	<ul style="list-style-type: none"> • Barres de Métal : Identification de la propriété du Client (Etiquette client avec N° de lot et nom du client). Usinées uniquement si le produit est conforme et adéquat • Moyen de contrôle : Sac plastique avec étiquette client, rendu avec les pièces de la commande client. • Rapport au Client si le produit est jugé impropre à l'usage pour lequel il est destiné
Propriété intellectuelle du Client	<ul style="list-style-type: none"> • Non-divulgence à un tiers, respect de la confidentialité des informations Client

8.5.4 Préservation

Étape	Comment
Stockage	Barres Metal : Stockage par nuances dans des racks Pièces en usinage : Stockées au pied de la machine concernée Pièces finies : Pas de stockage des pièces clients en nos locaux, elles repartent quand elles sont produites .
Préservation	Pas de problème de produit périssable en stock
Conditionnement - Emballage	Le conditionnement est effectué selon la fragilité des pièces : Filet de protection des filetages, mousse, carton...

8.5.5 Activités après livraison

DM2P ne dispose pas d'activité après livraison. Toutefois nous assumons toute sollicitation émise après le terme de la mission.

Étape	Comment?
Demande d'information	Traitement de la demande, réponse orale et/ou écrite selon le cas
Réclamation	Enregistrée et traitée en non-conformité
Devoir de conseil	Information au Client pour décision

8.5.6 Maîtrise des modifications

Voir le § 8.2.1 Communication avec les Clients. Les modifications sont tracées y compris la fonction habilitée à prendre l'initiative d'un changement ou valider celui-ci lorsqu'il est émis par le Client.

8.6 Libération des produits

Les pièces sont libérées par le service contrôle qui valide son contrôle sur l'OF ou par un PV si prévu avec le client.

8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes (procédure PGQ 05 « Traitement des non-conformités ».)

Les pièces non conformes découvertes en production ou au contrôle sont déposées dans des bacs rouges ou mises au rebut immédiatement par le responsable atelier.

Les dispositions mises en œuvre sont définies dans la procédure PGQ 05 « Traitement des non-conformités ».

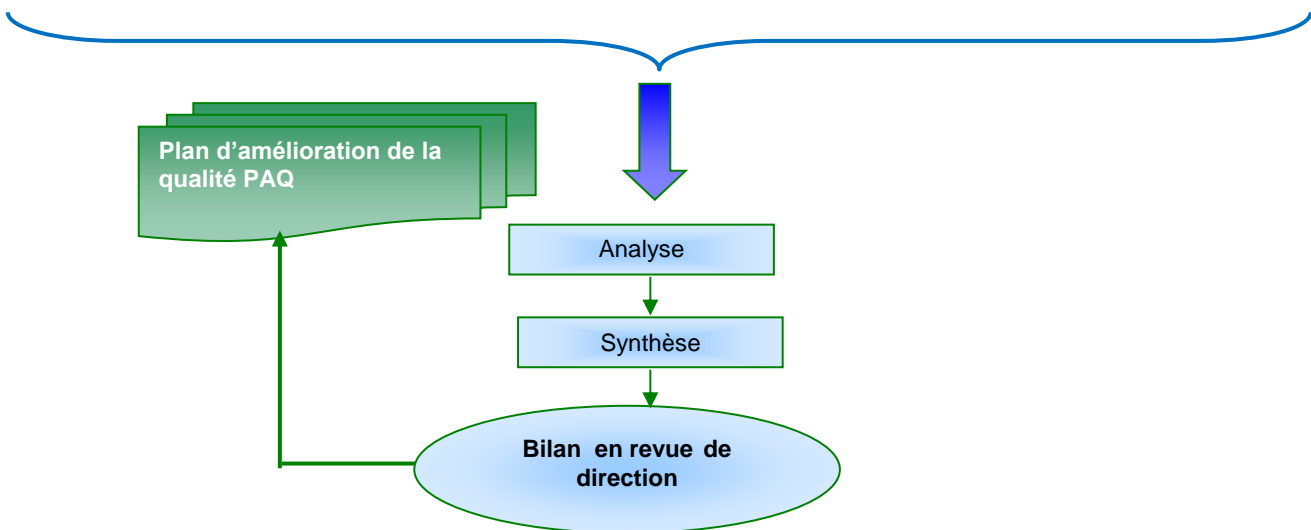
En cas de réclamation client, la NC est enregistrée dans Logic Meca permettant d'effectuer le suivi de l'action corrective qui en découle. Un bilan des non-conformités est effectué en revue de Direction.

9 Evaluation des performances

Processus concernés : Processus PM1 et PA1

L'Evaluation des performances de notre SMQ est basée sur les données d'entrée représentées dans le tableau ci-dessous.

	Eléments pris en compte
9.1.2 Satisfaction du client	Données d'entrée : <ul style="list-style-type: none"> • Retour des visites en clientèle. • Bilan des réclamations clients. • Suivi des audits réalisés sur le site par nos clients. • Résultat de nos cotations par nos clients. • Indicateurs issus de Logic Meca Données de sortie : Bilan en revue de Direction et mise en place d'actions sur Plan d'amélioration
9.1.3 Analyse et évaluation	Les éléments faisant l'objet d'une analyse et d'une évaluation sont : <ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs des objectifs Qualité • Les indicateurs de pilotage des processus • Les non-conformités Qualité • L'état du plan d'amélioration de la qualité • Résultats des audits internes et externes • Bilan de l'évaluation des fournisseurs Les actions découlant de cette analyse sont enregistrées au Plan d'amélioration pour en assurer le pilotage, le suivi et en apprécier l'efficacité. Un bilan est effectué en revue de Direction.
9.2 Audit interne	Lancement d'une session d'audit sur 3 ans couvrant l'intégralité du SMQ selon les dispositions de la Procédure Audit interne. La planification ainsi que les résultats de l'audit sont tracés sur le rapport d'audit.
9.3 Revue de direction	Au terme de la session d'audit interne, la revue de direction est planifiée sur une fréquence annuelle. L'ordre du jour reprend les différentes exigences de la norme pour analyse et prise de décision. Le compte rendu est réalisé séance tenante et, ensuite utilisé pour effectuer le suivi.



10 Amélioration

10.1 Généralités

Les différentes actions visant à éliminer les défaillances ou à défaut à en réduire l'impact ainsi que les actions relatives à l'amélioration continue sont enregistrées, pilotées, suivies et évaluées sur les supports décrits ci-après.

La terminologie de non-conformité est traduite par « toute situation indésirable contraire à l'atteinte de nos objectifs »

Actions issues de....	Support
Non-conformité Qualité, dysfonctionnement, défaillance.	Logiciel Logic Meca
Session d'audit	Planning d'audit, fréquence planifiée avec revue documentaire + Plan d'amélioration
Revue de direction	Plan d'amélioration ou sur le compte rendu de revue de direction. La RD suivante fait le point sur les actions décidées lors de la séance de l'année n-1
L'amélioration continue	Plan d'amélioration de la qualité – PAQ. Ce fichier EXCEL est conçu pour faciliter la revue et le suivi des actions et met en évidence le taux de réalisation.

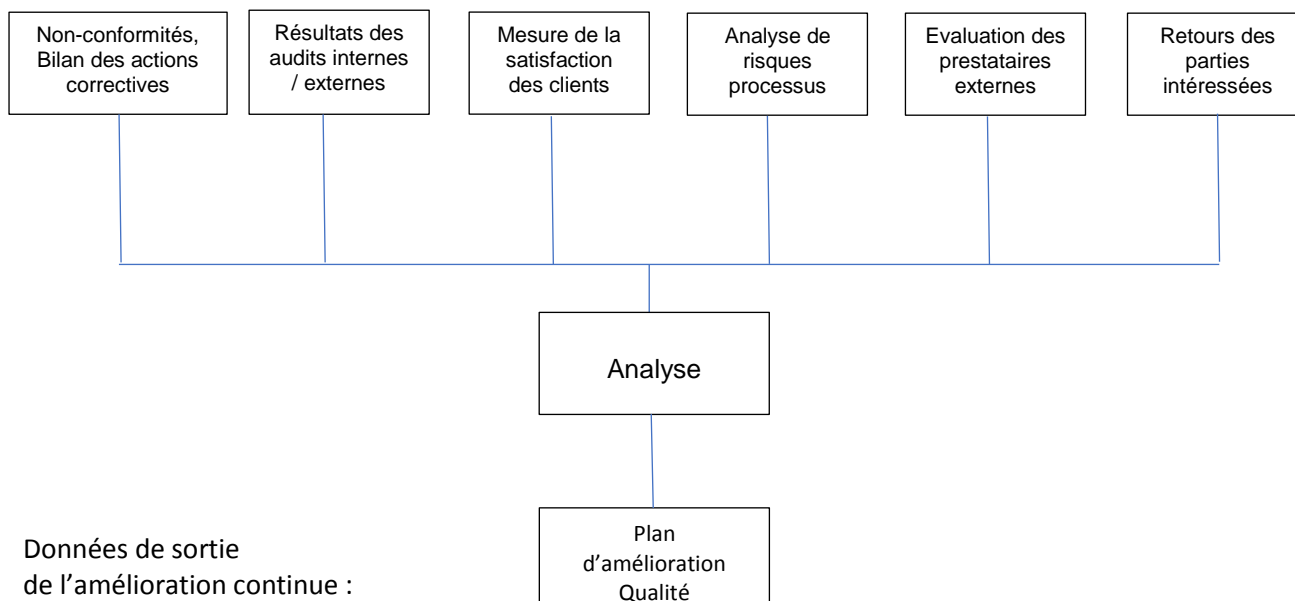
10.2 Non-conformité et action corrective

Les non-conformités internes, et celles issues des réclamations clients sont enregistrées dans le logiciel Logic Meca, cet outil permet de suivre l'action de traitement immédiat, l'action corrective jusqu'à la mesure de l'efficacité.

Les écarts déterminés en audit interne ou externes sont notés dans le rapport d'audit et renseignés sur le Plan d'Amélioration Qualité pour le suivi.

10.3 Amélioration continue

Données d'entrée de l'amélioration continue :



Glossaire des termes et abréviations utilisés

Signification des abréviations, acronymes et termes spécifiques utilisés dans le Manuel qualité et l'ensemble du Système documentaire (classement par ordre alphabétique)

Terme ou abréviation	Signification
AC	Action corrective – intervient après défaillance
AM	Action d'amélioration – action visant à franchir le cap de l'efficacité pour atteindre l'efficience
AP	Action Préventive - intervient avant défaillance
OP	Opportunité
EI	Echantillon Initial
FDS	Fiche de Données de Sécurité
LDE	Liste des Documents et Enregistrements
MQ	Manuel Qualité – nota le manuel est structuré de façon identique à la norme ISO 9001 quant à la numérotation des §
NC	Non-conformité - toute situation indésirable et contraire à l'atteinte des objectifs (l'indice de non-conformité est précisé dans la procédure PR 83 Maîtrise du produit non conforme)
PAQ	Plan d'amélioration de la qualité
PDCA	Plan – Do – Check – ACT aussi appelé Roue de DEMING – Processus mise en œuvre pour l'amélioration continue
PV	Procès-Verbal
RDD	Revue de Direction (fréquence annuelle) planifier après les audits internes et les analyses de satisfaction Clients
SMQ	Système de Management de la Qualité