

MANUEL QUALITE



MANUEL QUALITE INDICE F

	<u>Auteur</u>	<u>Approbateur</u>
NOM :	Cécile GUILLERME	Hervé NICOLLE
Service :	Qualité	Direction Générale
Date :	16/11/07	16/11/07
Visa :		

DIFFUSION

Contrôlée <input type="checkbox"/>	Non contrôlée <input type="checkbox"/>
Exemplaire N°:	
Remis à :	
Le :	
Par le Responsable Qualité	

Communication, reproduction, même partielles, interdites sans autorisation écrite Seremap

<http://www.seremap.fr>

SOMMAIRE

1	RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	2
1.1	Engagement de la direction	2
1.2	Politique qualité	2
2	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS SEREMAP	3
3	INTERACTIONS DES PROCESSUS.....	4
4	DOMAINE D'APPLICATION	5
5	MANUEL QUALITE	5
5.1	Gestion du Manuel	5
5.2	Diffusion	5
5.3	Mises à jour.....	5
6	ABREVIATIONS.....	6
7	PROCEDURES OBLIGATOIRES :	6
8	HISTORIQUE DES MODIFICATIONS	7

1 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

1.1 Engagement de la direction

La Politique Qualité de SEREMAP a pour but la satisfaction de ses clients, de ses collaborateurs et de ses actionnaires, dans un optique de développement durable.

Notre détermination à atteindre ce but s'accompagne d'une volonté systématique d'aller de l'avant.

L'innovation dynamise notre Système Qualité et constitue le moteur de notre ambition :

- toujours mieux satisfaire nos clients, y compris en anticipant leurs besoins.
- être capables de mettre en œuvre, de manière rentable, les technologies les plus efficaces.

Pour y parvenir, la Politique Qualité doit être comprise, partagée et acceptée par tous, afin d'identifier puis d'éliminer durablement nos dysfonctionnements et faire bénéficier nos clients, nos collaborateurs et nos actionnaires des progrès accomplis.

Notre Organisation Qualité satisfait aux exigences de la norme ISO 9001 – 2000, et prend en compte l'ensemble des phases d'avant vente et de pré-étude, d'études, d'approvisionnement, de montage et de mise au point.

Pour réaliser cette ambition, j'ai recruté et j'ai nommé des Hommes et des Femmes formés compétents et motivés, et mis en place une organisation et des méthodes appropriées.

J'attends de chacun des Collaborateurs de la Société une totale adhésion à ce projet, et je les assure, en retour, de mon plein soutien dans ce but commun.

Hervé NICOLLE
Président Directeur Général

1.2 Politique qualité

Au cœur de notre politique qualité se trouve le client. Etre en veille pour anticiper les prestations et les compétences dont il aura besoin dans l'avenir constitue le moteur de notre pérennité.

Premier Axe : « FIDELISATION ET CONQUETE »

- Comprendre les besoins de nos clients.
- Accroître leur degré de satisfaction.

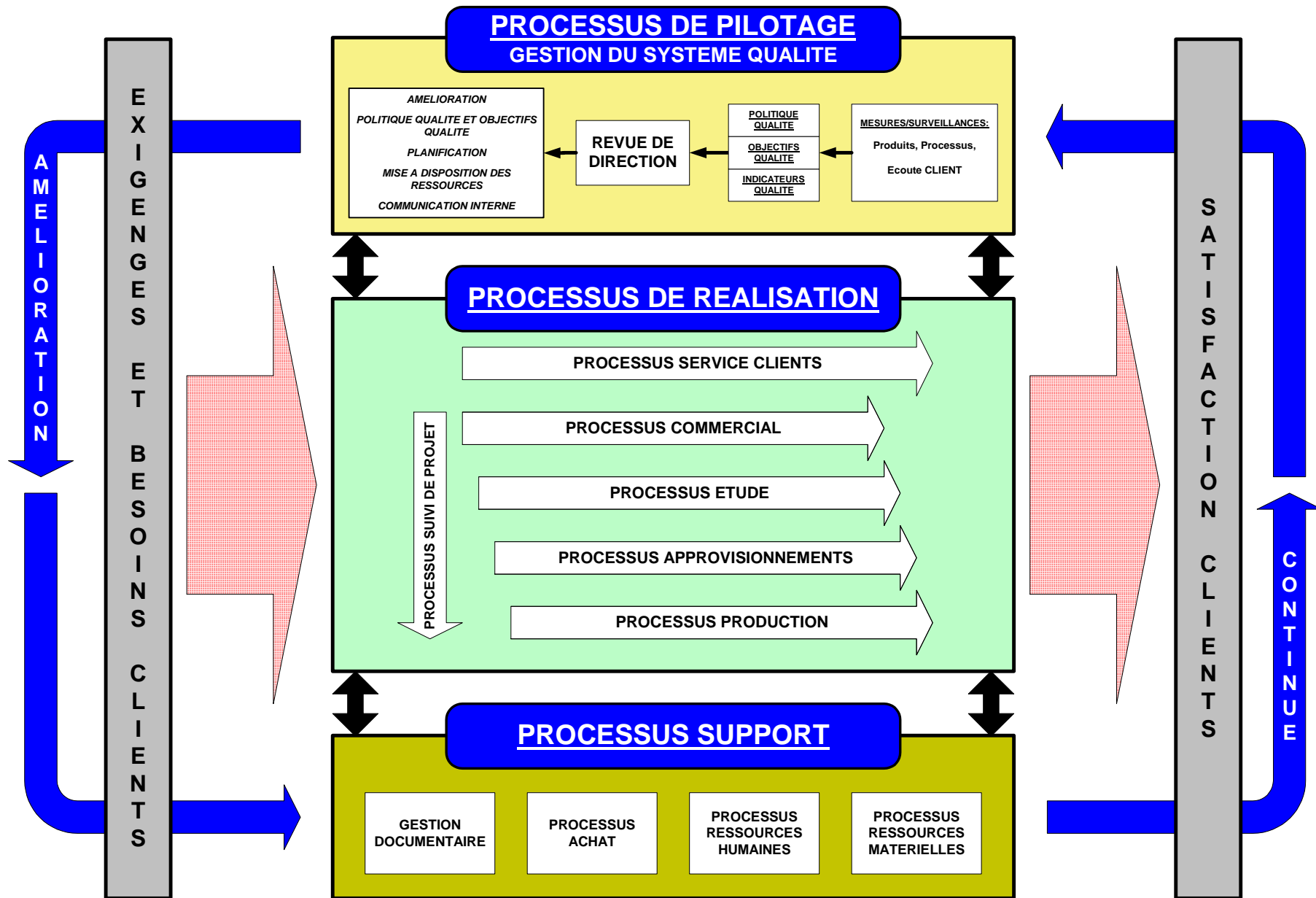
Deuxième axe : « PERFORMANCES ET PROGRES »

- Améliorer notre performance économique.
- Stimuler le progrès en élargissant les compétences.

Troisième axe : « FAIRE MIEUX ENSEMBLE »

- Bien recruter et fidéliser le personnel.
- Développer l'esprit d'équipe.

2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS SEREMAP



3 INTERACTIONS DES PROCESSUS

PROCESSUS	PILOTE	INDICATEURS	INTERACTIONS
Processus Pilotage (DG/LOG009)	Président	Somme des marges sur bilan d'affaire sur un an.	Valide les objectifs à atteindre pour chaque processus du Système et les ressources mises à disposition
Processus Service Clients (SC/LOG019)	Directeur Technique	Prise de commande et marge réalisée	Processus Etude / Appro / Production : fournit les données techniques nécessaires
Processus Commercial (DG/LOG001)	Président	Prise de commande et marge réalisée	Processus Suivi de Projet : Diffuse les exigences client
Processus Suivi de Projet (DT/LOG018)	Chef de Projet	→ Ecart coût entre budget et réalisé → Ecart délai entre prévu et réalisé	Processus Etude / Appro / Production : réalise le suivi du projet à chaque processus et s'assure du bon déroulement du projet
Processus Etude (BE/LOG005)	Directeur Technique	Nombre de dossier complet par type de projets	Processus Appro / Production : Fournit les données techniques nécessaires et suffisantes, traite et enregistre le retour d'information.
Processus Approvisionnement (HA/LOG002)	Responsable Achat	→ Taux de pièces livrées à l'heure → Taux de pièces reçues conformes	Processus Etude / Production / Service Clients : Met à disposition en terme de qualité et de délais les fournitures nécessaires
Processus Production (PRO/LOG004)	Responsable Atelier de Production	Taux de conformités	Processus Etude : Effectue un retour d'information au Bureau d'Etude.
Processus Achat (HA/LOG010)	Responsable Achat	Evolution du niveau de contrôle des sous-traitants et fournisseurs	Processus Appro : Fournit la liste fournisseurs
Processus Ressources Humaines (DG/LOG012)	Président	Taux de turn over	Fournit et prévoit pour l'ensemble des processus de l'organisme les compétences nécessaires
Processus Ressources Matérielles (DAF/LOG015)	Contrôleur de Gestion	Temps d'indisponibilité serveur	Fournit et prévoit pour l'ensemble des processus de l'organisme le matériel nécessaire
Processus Ecoute client (QUA/LOG016)	Responsable Qualité	Taux de satisfaction client	Processus Commercial / Production / Etude : Capitalise les échanges avec les clients

4 DOMAINE D'APPLICATION

Les dispositions décrites dans ce Manuel Qualité s'appliquent à l'ensemble du personnel pour assurer la qualité de toutes les prestations de Seremap :

- Vente,
- Conception,
- Réalisation,
- Installation,
- Mise en service,

De lignes d'assemblage, de montage et de test.

Il n'y a pas d'exclusion dans le système qualité de Seremap par rapport à la norme ISO 9001, version 2000.

5 MANUEL QUALITE

5.1 Gestion du Manuel

Le Manuel est rédigé et vérifié par le Responsable Qualité. Le Président approuve le Manuel Qualité après s'être assuré que les dispositions décrites sont cohérentes avec les objectifs qualité de Seremap. Le Responsable Qualité en assure la diffusion.

5.2 Diffusion

Le Manuel est diffusé à tous les services de l'entreprise en nombre suffisant pour en assurer une bonne disponibilité.

La diffusion du présent Manuel Qualité est :

- **Contrôlée** lorsqu'il s'agit d'une diffusion interne. Dans ce cas, toute nouvelle édition remplace la précédente "qu'elle annule et remplace". Une liste de diffusion est tenue à jour par le Responsable Qualité. Chaque destinataire est responsable de la bonne tenue et de la disponibilité de son Manuel.

Le Manuel Qualité est consultable par tout le personnel sur le réseau.

- **Non contrôlée** pour toute diffusion (pour information) à l'extérieur de l'entreprise. Toute diffusion externe est soumise à accord préalable de la Direction.

5.3 Mises à jour

La mise à jour du Manuel Qualité s'effectue si nécessaire au moment des revues de direction. La responsabilité de la mise à jour du Manuel Qualité appartient au Responsable Qualité. A chaque mise à jour, l'indice est incrémenté de un alphabétiquement.

Le personnel peut proposer des modifications au Responsable Qualité qui juge de la recevabilité de la demande.

6 ABREVIATIONS

ADM	Administration
BE	Bureaux d'Etudes
BEA	Bureau d'Etudes Automatisme
BEE	Bureau d'Etudes Electriques
BEI	Bureau d'Etudes Informatiques
BEM	Bureau d'Etudes Mécaniques
CAB	Atelier de Câblage
CE	Certification Européenne
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
COM	Commercial
COMP	Comptabilité
DAF	Direction Administratif et financière
DG	Direction Générale
DOC	Documentation
DT	Direction Technique
FAB	Atelier de Fabrication
HA	Achats
INF	Informatique
MAG	Magasin
MAIN	Maintenance
MON	Atelier de Montage
PRO	Production
QUA	Qualité
S	SIROPS
SC	Service Clients

7 PROCEDURES OBLIGATOIRES :

<u>Maîtrise du produit non-conforme</u> :	QUA/P018
<u>Procédures action corrective et préventive</u> :	QUA/P019
<u>Procédure gestion documentaire</u> :	QUA/P001
<u>Gestion des enregistrements</u> :	QUA/L031
<u>Procédure audit qualité interne</u> :	QUA/P024

8 HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

<u>Indice</u>	<u>Date</u>	<u>Motif</u>	<u>Auteur</u>
A	Oct-2005	Création	C. Guillerme
B	Dec-2005	Suite audit blanc, rajout des procédures obligatoires. Rajout de l'adresse internet. Changement de l'indicateur processus production.	G.Michel
C	Jan-2006	Révision de la politique Qualité.	G.Michel
D	Nov-2006	Modification suite à la nouvelle organisation	C. Guillerme
E	Déc-2006	Modification du tableau « interactions des processus » suite à la nouvelle organisation	C. Guillerme
F	Nov-2007	Modification du tableau « interactions des processus » suite à revue de direction	C. Guillerme