

# MANUEL QUALITÉ

Société d'Études Dessins Engineering Construction du Centre

**Version : 07 mars 2012**

**Référentiel ISO 9001 version 2008**

Équipement Génie Civil Électricité Mécanique Structure Supportage Tuyauterie Calcul Formation

**BELFORT**

23 rue Sophie Germain  
TECHN'HOM3 BAT 12 90000 BELFORT  
Tel : +33 384 550 310 Fax: +33 384 284 156

**MONTLUCON**

12 rue Albert Samain  
03100 MONTLUCON  
Tel : +33 470 084 320



# **I SOMMAIRE**

1	Sommaire	2
2	Présentation	3
3	Gestion du manuel qualité	4
3.1	Mise à jour	4
3.2	Objet	5
3.3	Rédaction et diffusion	5
3.4	Modification, mise à jour et archivage	5
4	Système de management de la qualité	6
4.1	Domaine d'application	6
4.2	Maîtrise de la documentation	6
4.3	Maîtrise des enregistrements	7
4.4	Cartographie des processus	8
5	Responsabilité de la direction	9
5.1	Engagement de la direction	9
5.2	Ecoute client	10
5.3	Politique qualité	10
5.4	Planification	10
5.5	Responsabilité, autorité et communication	11
	Annexe 1 (organigramme)	12
5.6	Revue de direction	13
6	Management des ressources	13
6.1	Mise à disposition des ressources	13
6.2	Ressources humaines	14
6.3	Infrastructures	14
6.4	Environnement de travail	14
7	Réalisation du produit	15
7.1	Planification de la réalisation du produit	15
7.2	Exigences clients	15
7.3	Conception et développement	16
7.4	Achat	16
7.5	Production et préparation de service	16
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	16
8	Mesure, analyse et amélioration	17
8.1	Généralité	17
8.2	Surveillance et mesure	17
8.3	Maîtrise du produit non-conforme	19
8.4	Analyse des données	19
8.5	Amélioration	19
	Annexe 2 (termes et définition)	21

## 2 PRESENTATION

SEDECC est un bureau d'études spécialisé dans l'engineering de conception d'ensembles industriels qui intervient dans les domaines de la tuyauterie, chaudronnerie, l'équipement, la structure métallique et le génie civil pour différents secteurs d'activité tels que :

- La chimie et la chimie fine,
- La pétrochimie,
- L'énergie,
- La pharmaceutique,
- La séparation d'air.

Créée en mars 1982, SEDECC possède deux agences, l'une située à Montluçon dans l'Allier, l'autre située à Belfort depuis 1997, dans le but de favoriser une relation de proximité avec ses clients, et qui regroupe la plus grande partie de l'effectif et de l'activité.

Cette dernière, qui ne cesse de se développer aussi bien en superficie qu'en effectif, doit répondre aux exigences des clients et offrir des prestations de qualité.

Le savoir-faire de la société est reconnu dans le domaine de la conception d'ensemble industriel, c'est pour cela qu'elle souhaite se positionner au côté des groupes leader de l'engineering.

Face à l'évolution permanente des nouvelles technologies, SEDECC doit acquérir de nouvelles techniques et de meilleures compétences dans le but de satisfaire ses clients et d'assurer un travail de qualité.

Chaque année, SEDECC s'accroît en effectif tout en développant ses activités avec les meilleurs moyens à sa disposition.

SEDECC doit maintenir son savoir-faire et surtout maintenir les emplois, elle doit donc mettre en oeuvre des actions lui permettant de maîtriser les coûts.

- Une mise en place d'une démarche qualité conforme aux exigences des clients.
- Une amélioration de la rentabilité de production, maîtrisée par une organisation et des conditions de travail adaptées.
- Motiver le personnel en lui confiant des responsabilités.

### 3    GESTION DU MANUEL QUALITE

#### 3.1    *Mise à jour*

Date	Nature des modifications
30/09/2004	Création du manuel qualité.
12/01/2006	Mise à jour suite à revue de direction.
15/02/2006	Mise à jour suite au pré-audit.
02/03/2006	Mise à jour pendant audit de certification.
15/05/2006	Mise en place nouveaux processus.
18/10/2007	Mise à jour de l'organigramme suite au changement du responsable qualité.
09/01/2008	Mise à jour de l'organigramme.
05/06/2008	Mise à jour de l'organigramme.
09/10/2008	Mise à jour suite à revue de direction. Suppression « matrice des interactions » faisant double emploi avec « cartographie des processus ».
12/11/2008	Mise à jour de l'organigramme.
04/06/2009	Mise à jour de l'adresse du siège social.
15/09/2009	Mise à jour suite à changement norme → ISO 9001 version 2008
07/09/2010	Mise à jour engagement de la direction suite à revue de direction.
15/11/2010	Mise à jour de l'organigramme.
12/01/2011	Mise à jour de l'adresse du siège social.
17/05/2011	Mise à jour de l'organigramme.
14/09/2011	Mise à jour de l'organigramme.
10/01/2012	Mise à jour de l'organigramme et de la nouvelle adresse Belfort.
07/03/2012	Mise à jour suite à suppression de processus.

Etabli par :

N. LENEZ



Approuvé par :

JP. FOURNET



## 3.2 *Objet*

Le manuel qualité ci-présent, décrit le Système qualité de notre société. Il a pour objectif de présenter les dispositions prises pour maîtriser la qualité des études dans le respect des exigences de la norme ISO 9001 version 2008.

## 3.3 *Rédaction et diffusion*

### **Rédaction**

- Le manuel qualité est rédigé par le responsable qualité. Celui-ci s'assure de sa cohérence avec les autres documents du système qualité.
- La direction s'assure que toutes les dispositions prises sont pertinentes vis à vis de la politique qualité et des stratégies d'entreprise.

### **Diffusion interne**

- L'original du manuel qualité est conservé par le responsable qualité. Il est identifié comme original grâce à un tampon « master SEDECC » rouge sur la page de garde.
- Une copie est diffusée à la direction, une autre est disponible en prêt au service qualité. Ces manuels portent la mention « pour information » en rouge sur la page de garde.

### **Diffusion externe**

- La diffusion à l'organisme certificateur est faite sur demande ou avant un audit.
- Le responsable qualité transmet une copie du manuel qualité au client sur simple demande de sa part, à l'indice du jour de sa diffusion.
- Il est également disponible sous le site Internet de la société : [www.sedecc.fr](http://www.sedecc.fr) mis à jour par le responsable qualité.

## 3.4 *Modifications, mise à jour et archivage*

- La modification du manuel qualité est proposée par le responsable qualité, un auditeur interne ou la direction.
- La modification est effectuée par le responsable qualité et approuvée par la direction lors d'une revue de direction.

Il autorise alors l'édition et la diffusion du document par le responsable qualité.

- La nouvelle édition se traduit par la modification de la partie « mise à jour » (date et nature des modifications) ainsi qu'une nouvelle approbation de la direction.
- Suite à cette diffusion, le responsable qualité reprend les exemplaires marqués « pour information » et les détruit. L'ancien original porte la mention « annulé ».
- Après modification, toutes les anciennes versions du manuel qualité sont archivées dans le classeur archive qualité, rangé dans l'armoire qualité.

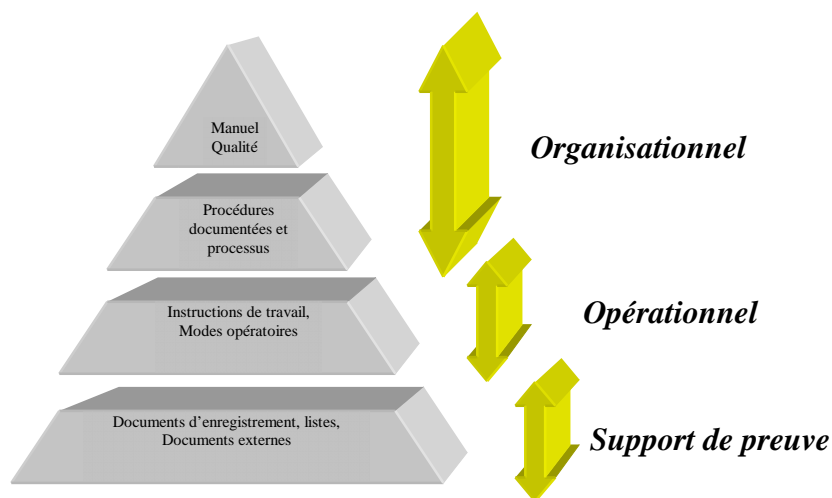
## 4    **SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE**

### **4.1**    *Domaine d'application*

- Le système de management de la qualité (SMQ) s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise.
- Une cartographie des processus figure en page 8

### **4.2**    *Maîtrise de la documentation*

#### **Structure documentaire**



#### **Identification des documents**

Tous les documents du SMQ sont identifiés selon la procédure PD\_MDOC.

#### **Approbation et Diffusion**

Tous les documents du SMQ sont approuvés et diffusés selon la procédure PD\_MDOC qui complète le manuel.

### **4.3 Maîtrise des enregistrements**

Cette procédure a pour objet de décrire les moyens et l'organisation mis en œuvre afin de maîtriser les enregistrements relatifs à la qualité.

#### **Identification des enregistrements**

Les originaux des documents d'enregistrement sont identifiés suivant la procédure PD\_MDOC.

#### **Classement et accessibilité**

Les enregistrements sont gérés dans la base de données « Qualité ».

- La base de données permet, pour les documents d'enregistrement, au même titre que les autres documents qualité, un classement par référence des documents (LI\_EN : liste des enregistrements, LI\_DQ : liste des documents qualité) avec les paramètres suivants :
  - Historique du document (Date et diffusion)(LI\_DQ),
  - Disponibilité (lieu de conservation)(LI\_EN),
  - Classement (qui, où, durée) (LI\_EN),
  - Archivage (qui, où, durée) (LI\_EN).
- La base de données permet ensuite d'éditer la liste des enregistrements.

#### **Conservation et archivage**

La conservation et l'archivage des enregistrements sont gérés par processus, c'est à dire que le pilote d'un processus gère le stockage de ses enregistrements. La durée de conservation et d'archivage, avant élimination, est définie dans la liste des enregistrements.

#### **Mise à jour/modification**

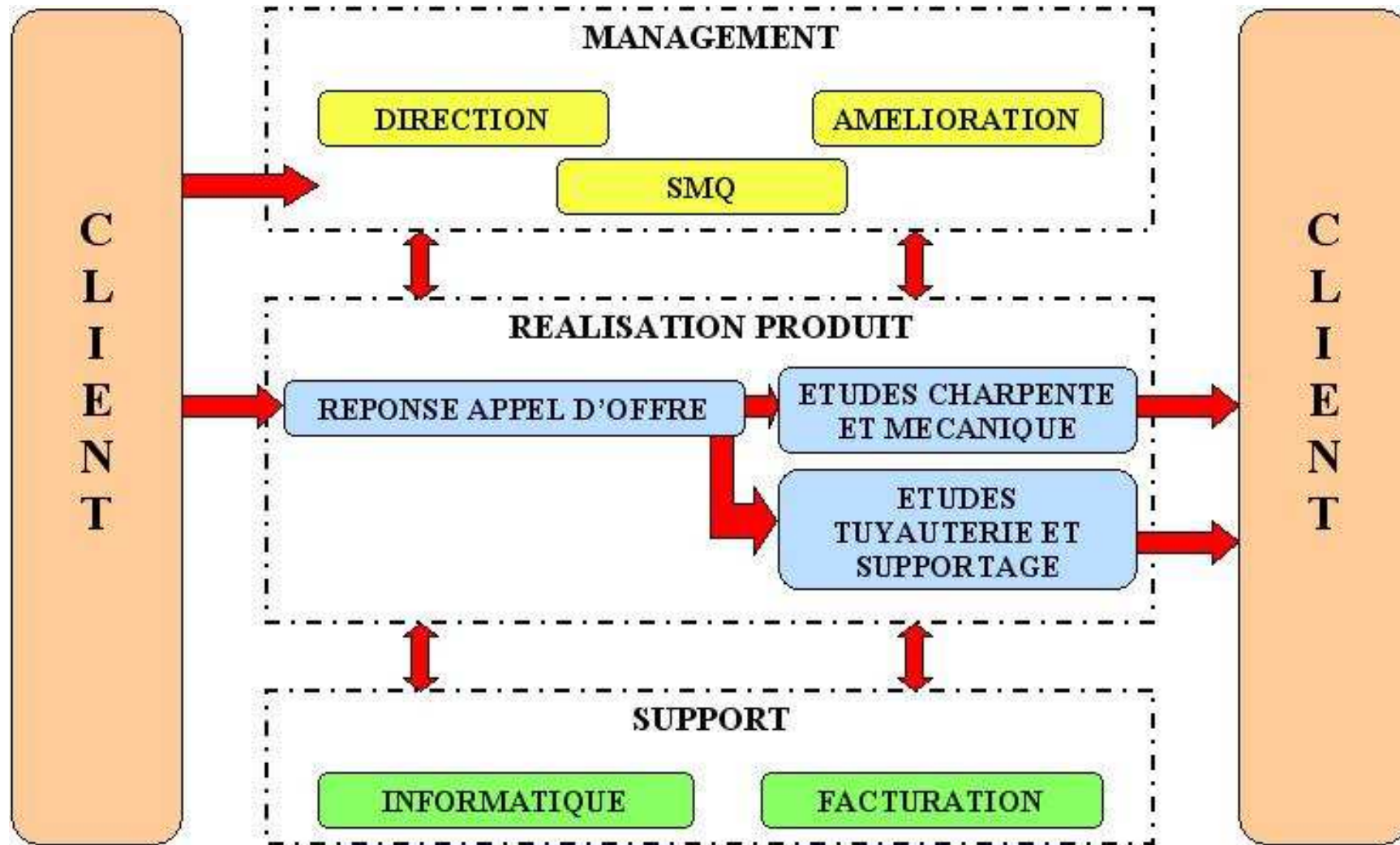
Les modifications d'un document d'enregistrement sont effectuées sur la base de données par le responsable qualité, ce qui permet une mise à jour instantanée sur intranet pour tous les utilisateurs.

#### **Sauvegarde**

Tout le système de management de la qualité est sauvegardé informatiquement une fois par jour sur des sites de sauvegarde Internet (voir l'instruction de travail informatique IN\_INF).

#### 4.4 Cartographie des processus

SMQ : système de management de la qualité



## 5     ***Responsabilité de la direction***

### ***5.1***     ***Engagement de la direction***

L'engagement de la société SEDECC dans une démarche qualité est motivé par son ambition de réussir, d'un point de vue économique et humain.

Périmètre d'application :     - La structure métallique,  
   - La tuyauterie,  
   - La chaudronnerie,  
   - La conception d'ensembles industriels en général.

La réussite, véritable guide dans la stratégie de l'entreprise, est basée sur six principes essentiels :

✓ **La satisfaction du client** : elle se traduit par un souci permanent et une amélioration constante de la réponse aux exigences du client. La société s'engage à respecter les normes et les exigences légales propre à chaque client.

✓ **L'efficacité des processus** : elle se traduit par la maîtrise et l'amélioration continue de l'ensemble des processus mis en œuvre au sein de l'entreprise dans un souci de satisfaction client et de rentabilité.

✓ **L'amélioration continue du système de management de la qualité** : elle passe par un engagement profond de la direction ainsi que par la définition d'une politique qualité claire et cohérente, comprise par tous les acteurs de l'entreprise.

✓ **La motivation** : elle est indispensable pour atteindre tous les objectifs précédemment cités. Elle résulte d'une volonté de travailler ensemble pour converger vers un but commun. La motivation résulte d'un professionnalisme et de compétences reconnues et exploitées par chacun dans un effort permanent de communication.

✓ **La formation** : elle est indispensable pour que le personnel soit toujours compétent face aux exigences clients.

✓ **La responsabilité de chacun** : elle est indispensable pour la qualité de nos études et l'image de l'entreprise. Il en incombe à chaque acteur d'être responsable à 100% de son travail.

Par délégation de la direction, le responsable qualité/représentant de la direction a autorité pour s'assurer que le système qualité est défini, mis en place et entretenu. Il rend compte de son fonctionnement et de son efficacité à la direction.

L'obtention de la certification ISO 9001 version 2008 est indispensable pour l'entreprise et pour les marchés sur lesquels SEDECC se positionne.

Nous comptons donc sur chaque acteur de l'entreprise, sur sa participation active, sous la direction du responsable du système de management de la qualité.

Nous nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'obtention des objectifs définis ci-dessus. Les résultats obtenus, mesurés au travers des indicateurs qualité, seront analysés et présentés en revue de direction.

LA DIRECTION : Jean-Pierre FOURNET



## 5.2 *Ecoute client*

- Chaque étude prend en compte les exigences et les demandes particulières du client. Une demande nouvelle, fait l'objet d'un compte rendu.
- Des retours d'informations sont également effectués grâce aux enquêtes de satisfaction et aux réclamations clients.

## 5.3 *Politique qualité*

La politique qualité ainsi que les objectifs qui en découlent sont :

- Diffusés et compris au sein de l'entreprise (réunion de présentation de la démarche, note d'information, tableau d'affichage).
- Mis en œuvre par l'engagement et le sérieux du personnel de SEDECC.
- Evalués par les revues de direction, la conduite d'audits internes, l'enregistrement des dysfonctionnements et la mise en place d'actions d'amélioration.

La politique qualité est examinée à chaque revue de direction.

## 5.4 *Planification*

### 5.4.1 Objectifs qualité

Notre politique qualité se développe autour des objectifs suivants :

- Amélioration continue.
- Réduire les réclamations client.
- Augmenter la rentabilité de l'entreprise.
- Réduire les incidents internes en traitant toutes les non-conformités et en trouvant des solutions aux problèmes posés.
- Augmenter la satisfaction des clients.
- Suivre les résultats engendrés par notre système qualité.
- Certifier ISO 9001 v 2008 l'entreprise, puis faire évoluer le système de management de la qualité pour qu'il soit toujours en phase avec les évolutions ou version de cette norme.

Le suivi de l'atteinte de ces objectifs est réalisé au moyen des indicateurs des processus regroupés au sein du tableau de bord qualité.

### 5.4.2 Planification du système de management de la qualité

La planification de la qualité est décrite au travers de la documentation du système de management de la qualité.

Les actions d'amélioration (besoins en compétences, investissements, etc....) font l'objet d'actions correctives/préventives, établies et validées en revue de direction puis mises en œuvre.

L'avancement et le suivi des actions d'amélioration sont réalisés par le responsable qualité.

## 5.5 *Responsabilité, autorité et communication*

### 5.5.1 Responsabilité et autorité

L'organisation est décrite grâce à l'organigramme de la société (Voir annexe 1 page 12).

Les responsabilités, missions et relations du personnel de la société sont formalisées dans les fiches de fonction.

Les missions de chaque service sont détaillées dans les processus correspondants.

De plus, les pilotes de processus ont la responsabilité de :

- Appliquer et faire appliquer la politique qualité,
- Appliquer et faire appliquer l'ensemble des documents qualité,
- Informer systématiquement le personnel de toute décision prise dans l'organisation du travail,
- Motiver le personnel à participer aux propositions d'actions d'amélioration, assurer leur mise en œuvre et suivre leur efficacité.

L'ensemble du personnel est individuellement tenu de contribuer à la mise en œuvre de la politique qualité, dans le cadre des tâches dont il a la charge.

### 5.5.2 Représentant de la direction

Le représentant de la direction, nommé par la direction, a autorité pour assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus. Il doit rendre compte à la direction du bon fonctionnement du système de management lors des revues de direction.

Il doit également s'assurer que le personnel est sensibilisé aux exigences des clients.

### 5.5.3 Communication interne

La communication interne est mise en œuvre grâce :

- Au panneau d'affichage « qualité » qui reprend l'engagement de la direction, le compte-rendu de revue de direction, le compte-rendu des réunions qualité.
- La boîte à idées.

## **5.6 *Revue de direction***

### **5.6.1 Généralité**

Sauf situations particulières, une réunion est organisée trois fois par an (janvier, mai et octobre), elle réunit :

- La direction,
- Le responsable qualité/représentant de la direction,
- Les propriétaires de chaque processus.

Un compte rendu est rédigé par le responsable qualité après chaque revue. Il est transmis aux participants, puis affiché sur le tableau d'affichage « qualité ».

### **5.6.2 Eléments d'entrée de la revue**

- Les résultats des audits,
- Les retours d'information des clients (écoute client, réclamations, satisfaction client),
- Le fonctionnement des processus et la conformité du produit,
- L'état des actions préventives et correctives,
- Les actions issues des revues de direction précédentes,
- Les changements pouvant affecter le système de management de la qualité,
- Les recommandations d'amélioration.

### **5.6.3 Eléments de sortie de la revue**

- Une amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et des processus,
- Une amélioration du produit en rapport avec les exigences du client,
- Ressources nécessaires aux processus,
- Un jugement quant à l'efficacité du système qualité.

## **6 *Management des ressources***

### **6.1 *Mise à disposition des ressources***

L'entreprise s'est doté des ressources nécessaires afin de satisfaire les exigences client et de mettre en œuvre le système de management de la qualité.

L'entreprise veille à s'équiper avec du matériel récent et performant.

Le personnel de l'entreprise est hautement qualifié.

Les ressources sont adaptées au fur et à mesure des besoins grâce à la planification projet réalisée chaque fin de semaine et aux formations si nécessaire.

## **6.2 Ressources humaines**

Le salarié se voit remettre, à son arrivée, une plaquette de la société regroupant les informations générales de l'entreprise ainsi que les premiers éléments du système de management de la qualité (Politique qualité et engagement de la direction, fonctionnement du système qualité et des enregistrements).

Un dossier personnel est créé pour chaque salarié, il regroupe les informations administratives indispensables mais également :

- Sa définition de poste ou de fonction,
- Sa fiche d'évaluation des formations.
- La grille d'évaluation des compétences

Fonctions, évolution des compétences et besoins en formation sont identifiés lors de l'entretien annuel et gérés au niveau de la base de données « qualité », chaque service fait part de ses besoins en fin d'année afin de prévoir un plan de formation annuel pour l'année suivante EN\_PFA.

Chaque responsable de service doit évaluer les formations dispensées sur l'enregistrement EN\_EVAFO.

Une grille d'évaluation des compétences permet d'avoir une vue d'ensemble des possibilités dans l'organisation du travail.

## **6.3 Infrastructures**

Les études sont réalisées, soit directement dans une des deux agences à l'aide du matériel informatique nécessaire, soit chez le client (en prestation de service) auquel cas c'est lui qui fournit le support informatique nécessaire à toutes études.

Un informaticien interne assure l'installation, la maintenance et la mise à jour de l'ensemble du système informatique et logiciel. Toutes les données sont sauvegardées quotidiennement (voir IN\_INF).

## **6.4 Environnement de travail**

L'agrandissement des locaux permet de travailler dans de meilleures conditions, plus d'espace, découpage par corps de métier ou groupe de travail.

## **7 Réalisation du produit**

### **7.1 Planification de la réalisation du produit**

Toutes les activités relatives à la réalisation du produit sont planifiées dans :

- Les processus,
- Les procédures,
- Les instructions et enregistrements,
- Le suivi sous Sed Project,
- Le plan qualité conception (PQC).

### **7.2 Exigences clients**

#### **7.2.1 Identification des besoins du client**

SEDECC reçoit les demandes client (appel d'offre, demande de devis) au moyen du courrier ou d'un Email.

SEDECC s'assure ensuite que :

- Les demandes du client sont bien définies et documentées (cahier des charges complet, normes et exigences légales à appliquer),
- SEDECC présente l'aptitude à satisfaire aux besoins du client.

Le devis est édité avec le système de gestion informatique puis transmis au client.

#### **7.2.2 Revue des exigences relatives au produit**

Le responsable d'affaires vérifie que les termes de la commande sont conformes à l'offre. Toute différence fait l'objet d'une négociation avec le client.

#### **7.2.3 Communication avec le client**

SEDECC détermine et met en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients concernant :

- Les informations relatives au produit,
- Le traitement des consultations, des commandes et de leurs avenants,
- Les retours d'information des clients, y compris leurs réclamations.

### **7.3 Conception et développement**

SEDECC oriente ses services dans plusieurs secteurs d'activité tel que la structure métallique ou la tuyauterie.

Le processus étude PR\_ETU planifie le déroulement et toutes les étapes de la conception.

Le processus débute avec les éléments d'entrées : cahier des charges, mise en place informatique de l'affaire, accord client, normes métier.

Après une réunion de lancement avec le client (où nous vérifions les documents en notre possession) et la réception informatique de l'affaire, l'étude peut démarrer faisant intervenir un groupe de travail.

Un plan qualité conception (PQC) est établi pour chaque affaire par le responsable d'affaires, ce plan définit le planning d'études.

Des réunions d'avancement sont réalisées avec le client et donnent lieu à un compte rendu.

La vérification de la conception est réalisée par le responsable technique et expertise ou le responsable d'affaires. Après les reprises éventuelles, le responsable d'affaires valide le travail.

Le processus se finalise par la remise au client du dossier technique final accompagné du bordereau de livraison, et après retour de l'accusé réception de l'étude signé par le client.

Les modifications en cours d'affaire ou après le rendu final sont gérées sur les fiches de modifications EN\_FM.

La traçabilité totale de l'étude est assurée grâce aux enregistrements sous Sed Project.

### **7.4 Achats**

Les achats concernent principalement les logiciels et le matériel informatique.

#### **7.4.1 Evaluation des fournisseurs**

- Les fournisseurs sont évalués périodiquement (EN\_EVAF)

#### **7.4.2 Informations relatives aux achats.**

- Les produits achetés n'entrent pas dans le produit livré au client.

### **7.5 Production et préparation de service**

La conception étant l'activité de l'entreprise, cet article est traité dans le chapitre § 7.3 (conception et développement).

### **7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure**

Afin d'apporter la preuve de la conformité des études par rapport aux exigences client, une première vérification est effectuée par le chargé d'affaire et enregistrée sous Sed Project afin d'assurer la traçabilité de son auto vérification.

Puis le dossier est transmis aux différents responsables de service qui vérifient la conformité des études à l'aide d'une liste de vérification, propre à chaque activités, et rédigent un rapport de contrôle.

L'étude est ensuite remise à jour par le chargé d'affaire, suite aux différents commentaires du responsable, validée par le responsable qui autorise ensuite sa diffusion au client.

## **8 *Mesure, analyse et amélioration***

### **8.1 *Généralité***

Il est indispensable de mesurer, analyser et améliorer en continu le système qualité afin d'assurer la conformité des études livrées aux clients et la conformité du système de management de la qualité.

### **8.2 *Surveillance et mesure***

#### **8.2.1 Satisfaction client**

La mesure de la satisfaction client s'effectue grâce au traitement des questionnaires d'enquête de satisfaction client (EN\_ENSAT)

Ce questionnaire est envoyé à chaque nouveau client puis transmis une fois par an.

Après retour, les résultats sont analysés (EN\_RENQ) puis transformés en indicateur qualité. Celui-ci est directement intégré au tableau de bord qualité de l'entreprise.

#### **8.2.2 Audits internes**

Les audits qualité permettent d'évaluer l'efficacité du système qualité mis en place.

Le planning des audits est approuvé en revue de direction et enregistré (EN\_PAI).

Les audits sont menés par des personnes formées à l'audit qui mettent en évidence des écarts constatés par rapport au système de management de la qualité.

Les résultats des audits sont enregistrés (EN\_RAI) et diffusés au pilote du processus concerné.

Des actions sont décidées et planifiées.

Le responsable qualité est chargé du suivi des audits.

Un compte rendu de la validation des actions entreprises est effectué sur la fiche de non-conformité Action corrective/préventive (EN\_ACO ou EN\_APR).

Le résultat des audits est présenté en revue de direction.

***La procédure PD AUDIT complète ce manuel.***

#### **8.2.3 Surveillance et mesure des processus**

L'entreprise surveille ses processus grâce à Sed Project. Chaque processus possède un ou plusieurs indicateurs qui permettent d'évaluer son efficacité.

#### 8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Des autocontrôles sont effectués par les techniciens en cours d'étude et enregistrés sous Dot Project. Une vérification finale est effectuée par le responsable technique et expertise ou le responsable d'affaires et enregistré sur le rapport de contrôle (EN\_RCT, EN\_RCS ou EN\_RCM).

### **8.3 Maîtrise du produit non-conforme**

Les non-conformités internes peuvent être détectées par le responsable technique et expertise ou par le responsable d'affaires, les erreurs sont prises en charge et notifiées sur une fiche d'action corrective/préventive (EN\_ACO ou EN\_APR).

Lorsque le client constate une non-conformité du produit, le responsable d'affaires renseigne une fiche d'action corrective/préventive (EN\_ACO ou EN\_APR) avec le responsable qualité et fait exécuter les modifications, dans les plus brefs délais, par un technicien, puis vérifie la conformité de la modification.

Lors d'une non-conformité grave, une réunion exceptionnelle est programmée pour lancer la procédure action corrective.

**La procédure PD MPNC complète ce manuel.**

### **8.4 Analyse des données**

Toutes les données sont analysées, cette analyse intègre notamment :

- le traitement des non-conformités internes, des réclamations clients, des actions correctives et préventives,
- le suivi des fournisseurs,
- les enquêtes de satisfaction clients,
- les indicateurs processus,
- les comptes-rendus des audits internes.

L'analyse de ces données permet d'extraire les indicateurs qui sont pris en compte par le responsable qualité et les pilotes des différents processus concernés.

Tous ces éléments, ainsi que les indicateurs propres aux autres processus sont regroupés dans un tableau de bord qualité présenté à la direction et aux personnes concernées afin d'engager des actions d'amélioration ou de redéfinir les objectifs.

Le tableau de bord synthétique est mis à jour tous les trimestres.

Les indicateurs du tableau de bord sont analysés en revue de direction.

### **8.5 Amélioration**

#### **8.5.1 Actions correctives**

Les actions correctives à mettre en place sont décidées, suite aux non-conformités détectées, par les responsables du processus concerné, assistés par le responsable qualité ou toute autre personne compétente dans le domaine.

Après avoir réalisé l'action (EN\_ACO), les documents sont transmis au responsable qualité qui valide l'efficacité de l'action mise en place.

Le suivi des actions correctives est présenté en revue de direction sous forme de tableau récapitulatif.

**La procédure PD AC complète ce manuel.**

## 8.5.2 Actions préventives

Les actions préventives sont déclenchées par anticipation suite :

- aux observations soulevées lors des audits internes,
- aux remarques et suggestions client,
- aux suggestions du personnel,
- aux réflexions menées lors des revues de direction.

Les actions préventives sont gérées de la même façon que les actions correctives.

Le suivi des actions préventives est présenté en revue de direction sous forme de tableau récapitulatif.

**La procédure PD AP complète ce manuel.**

## ANNEXE 2

### **Termes et définition :**

**Action corrective** : action entreprise pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée ou d'une autre situation indésirable.

**Action préventive** : action entreprise pour éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentiellement indésirable.

**Amélioration continue** : activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

**Audit** : processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

**Back up** : sauvegarde

**Conformité** : satisfaction d'une exigence.

**Document** : support d'information et l'information qu'il contient.

**Document d'enregistrement** : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

**Exigence** : besoin ou attente formulés, habituellement implicites ou imposés.

**Instruction de travail** : document qui définit l'organisation d'un travail ou d'une activité.

**Interaction** : séquence entre les processus.

**Manuel qualité** : document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme.

**Non-conformité** : non-satisfaction d'une exigence.

**PAQ** : Plan d'amélioration qualité.

**PQC** : Plan qualité conception.

**Procédure** : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

**Processus** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

**Qualité** : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

**Revue** : examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis.

**Traçabilité** : aptitude à retrouver l'historique, la mise en oeuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné.

**Vérification** : confirmation par des preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites.