

## MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE



Dates	Indices	Référentiels et Modification
<b>01.09.2011</b>	<b>E</b>	<b>Mise à jour suite selon NF EN 9120 de Janvier 2011</b>
03.07.2009	D	Mise à jour suite à améliorations + informatisation du S.M.Q.
11.01.2008	C	Mise à jours suite à améliorations
09.09.2006	B	Mise à jour suite à audits externes et améliorations
18.05.2006	A	Modifications suite à améliorations
20.10.2005	0	Refonte du S.M.Q. ISO 9001 et avec EN 9120

<p style="text-align: center;"><u>Rédacteur :</u></p> <p>Visa :</p>	<p style="text-align: center;"><u>Vérificateur et Approbateur :</u> Didier LE HIR P.D.G.</p> <p>Visa :</p>
---	--

Cet exemplaire du Manuel Qualité de la société SODIMATEL-FASTENERS est remis à :

<i>DESTINATAIRE</i>	
<i>EXEMPLAIRE N°</i>	



**Ce Manuel est soumis à la gestion des modifications.**



**Ce Manuel n'est pas soumis à la gestion des modifications.**

## SOMMAIRE

ISO 9001	TITRES	Pages
	Page des indices	1
	Sommaire	2
	Présentation de la société -	3 et 4
<b>1</b>	<b>Domaine d'application</b>	4 à 10
1.1	Généralités	
1.2	Périmètre d'application	
<b>2</b>	<b>Références normatives</b>	
<b>3</b>	<b>Termes et définitions</b>	
<b>4</b>	<b>Système de management de la qualité</b>	11 à 15
<b>5</b>	<b>Responsabilité de la Direction</b>	
5.1	<i>Engagement de la Direction</i>	
5.2	Ecoute client	
5.3	Politique Qualité	
5.4	Planification	
5.5	Responsabilité, autorité et communication	
<b>6</b>	<b>Management des ressources</b>	15 à 17
6.1	Mise à disposition des ressources	
6.2	Ressources humaines	
6.3	Infrastructures	
6.4	Environnement de travail	
<b>7</b>	<b>Réalisation du produit</b>	17 à 20
7.1	Planification de la réalisation du produit	
7.2	Processus relatifs au client	
7.3	Conception et développement	
7.4	Achats	
7.5	Production et préparation du service	
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	
<b>8</b>	<b>Mesures, Analyses et amélioration</b>	20 à 23
8.1	Généralités	
8.2	Surveillance et mesures	
8.3	Maîtrise du produit non conforme	
8.4	Analyse des données	
8.5	Amélioration	
<b>9</b>	<b>Conclusion</b>	23

## PRESENTATION DE LA SOCIETE

### Coordonnées de la société

Société : **SODIMATEL-FASTENERS S.A.**  
**11, Rue des Entrepreneurs - B.P. 168**  
**78420 CARRIERES S/SEINE**

Téléphone : **01.30.86.96.73** - Télécopie : **01.39.57.38.22**

E-mail : **sodimatel-fasteners@wanadoo.fr**

### Aspects légaux et financiers

Statuts..... : S.A.

Lieu et N° RCS : Versailles B 384.208.443

Code APE ..... : 4669 B

Effectif moyen : 20 personnes

Capital ..... : 600.000 €

Siret : 384 208 443 00018

Date de fondation : 1957

Nature des prestations : Achats Industriels et Aéronautiques Centralisés. Spécialiste du Rivet, de la Visserie, des Composants Electromécaniques / Electroniques et des Afficheurs.

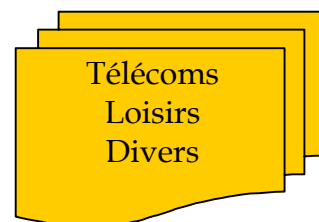
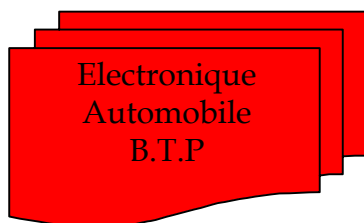
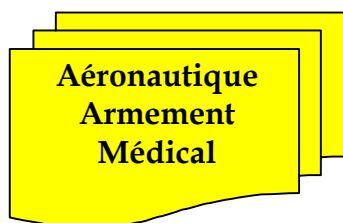
S.F. représente les plus grandes marques : de fixation, de commutation, d'afficheurs d'automatisme et de connectique ; et les leaders mondiaux liés à ces domaines.

### HISTORIQUE DE LA SOCIETE : Entreprise familiale de six sites :

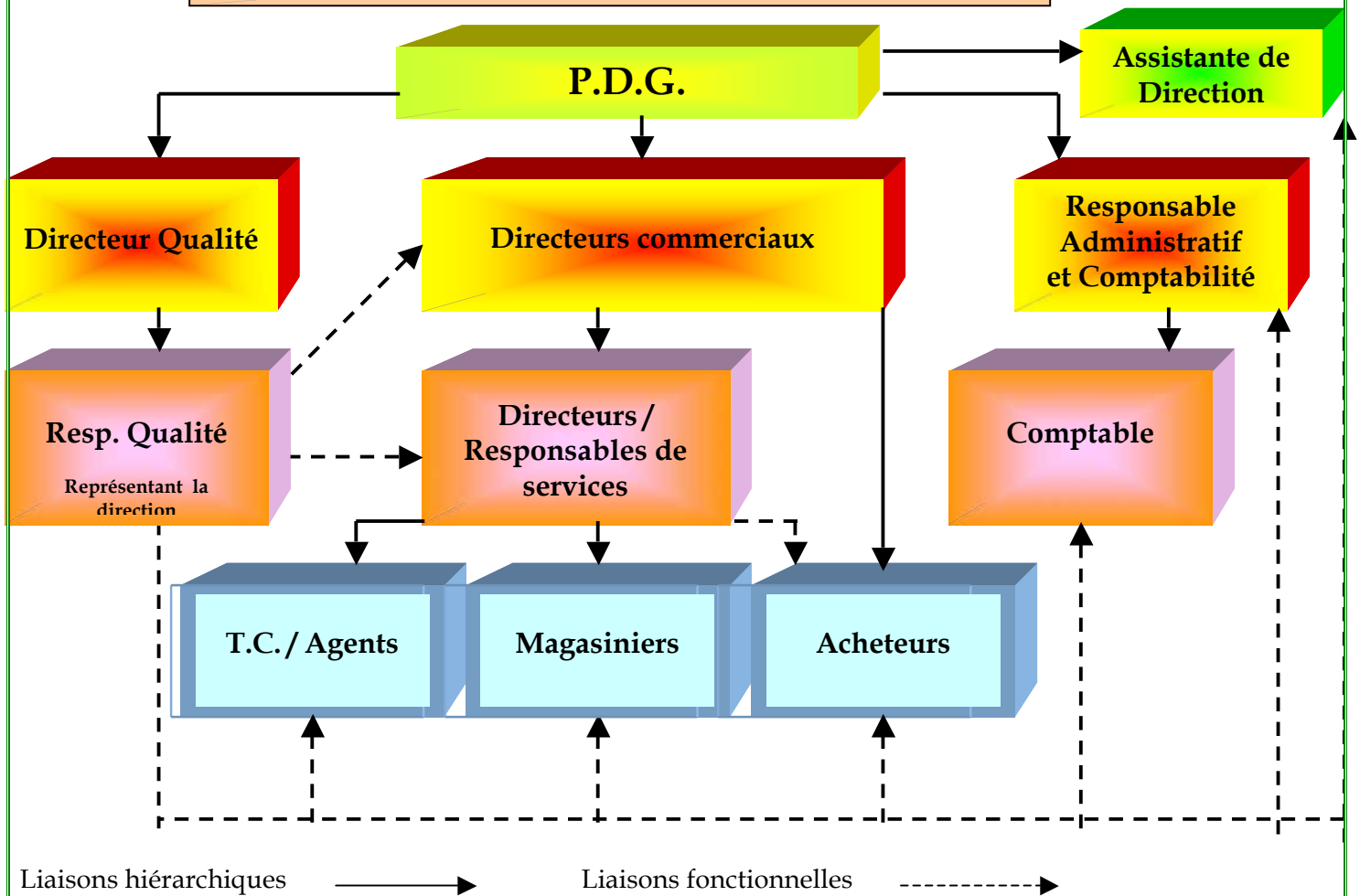
- Négoce ⇒ Carrière-sur-Seine (78) ⇒ 17 personnes - certifié 9120 depuis 2007
- Négoce ⇒ Vaux-en-Velin (69) ⇒ 3 personnes - certifié 9001 en Avril 2011
- Négoce ⇒ Meaux (77) ⇒ 3 personnes - certifié 9120 en Décembre 2008
- Négoce ⇒ Casablanca (Maroc) ⇒ 3 personnes - 9001 en cours de mise en place
- Fabrication ⇒ Romainville (93) ⇒ 10 personnes - 9100 en cours de mise en place
- Fabrication ⇒ près d'Angers ⇒ 5 personnes - 9002 en 2001

Sodimatel-Fasteners est un acteur reconnu dans le domaine des fixations, des assemblages et composants de connectique passifs, dans le secteur aéronautique mais aussi industriel. Créée en 1957, l'entreprise a évolué et mis en place un système Qualité certifié ISO 9002 dès 1995. Depuis, notre S.M.Q. a évolué pour satisfaire le référentiel NF EN 9120. Le 05 Juin 2007, notre S.M.Q. est certifié NF EN 9120. Jusqu'en 2000, le site de Carrières était également un site de production, mais celui-ci a été transféré près d'Angers, afin d'être plus efficient.

Nous nous adressons à **tous** les secteurs d'activités mais principalement à :



## ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE



## 1 - DOMAINE D'APPLICATION

### 1.1 - Généralités

Ce Manuel décrit la maîtrise des dispositions prises pour assurer la qualité des produits, des services et des prestations fournis par la Société SODIMATEL-Fasteners concernant la qualité de ses prestations.

### 1.2 - Périmètre d'application

Etant donné notre activité, le paragraphe 7.3 « Conception et développement » ne s'applique pas à notre société, car nous travaillons à partir des plans de nos clients.

## 2 - RÉFÉRENCES NORMATIVES

Pour la mise en place de notre système qualité, nous nous référons à la norme ISO 9001 version 2008 et NF EN 9120 (aérospatiale - Version Janvier 2011).

## 3 - DÉFINITIONS, TERMINOLOGIE ET ABRÉVIATIONS

### 3.1 - Termes et définitions

**Produit** : Résultat d'un processus (ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie).

**Distributeur** : Organisme effectuant l'achat, le stockage, le fractionnement ou la vente de produits sans en modifier la conformité. Le terme « organisme » dans le contexte de la présente norme signifie « distributeur ».

**Qualité** : Aptitude d'un ensemble de **caractéristiques** (*traits distinctifs*) intrinsèques à satisfaire des **exigences** (*besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés*).

**Amélioration de la Qualité** : Partie de **management de la qualité** (*activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité*) axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux **exigences** pour la **qualité**.

**Organisme** : Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations. Pour ce M.M.Q. le terme signifie pour Sodimatel-fasteners « **distributeur stockiste** »

**Rapport d'essais** : Preuve objective fournie, soit par le fabricant, soit par un organisme d'essais certifié indiquant que le produit est conforme aux exigences et aux propriétés de la conception.

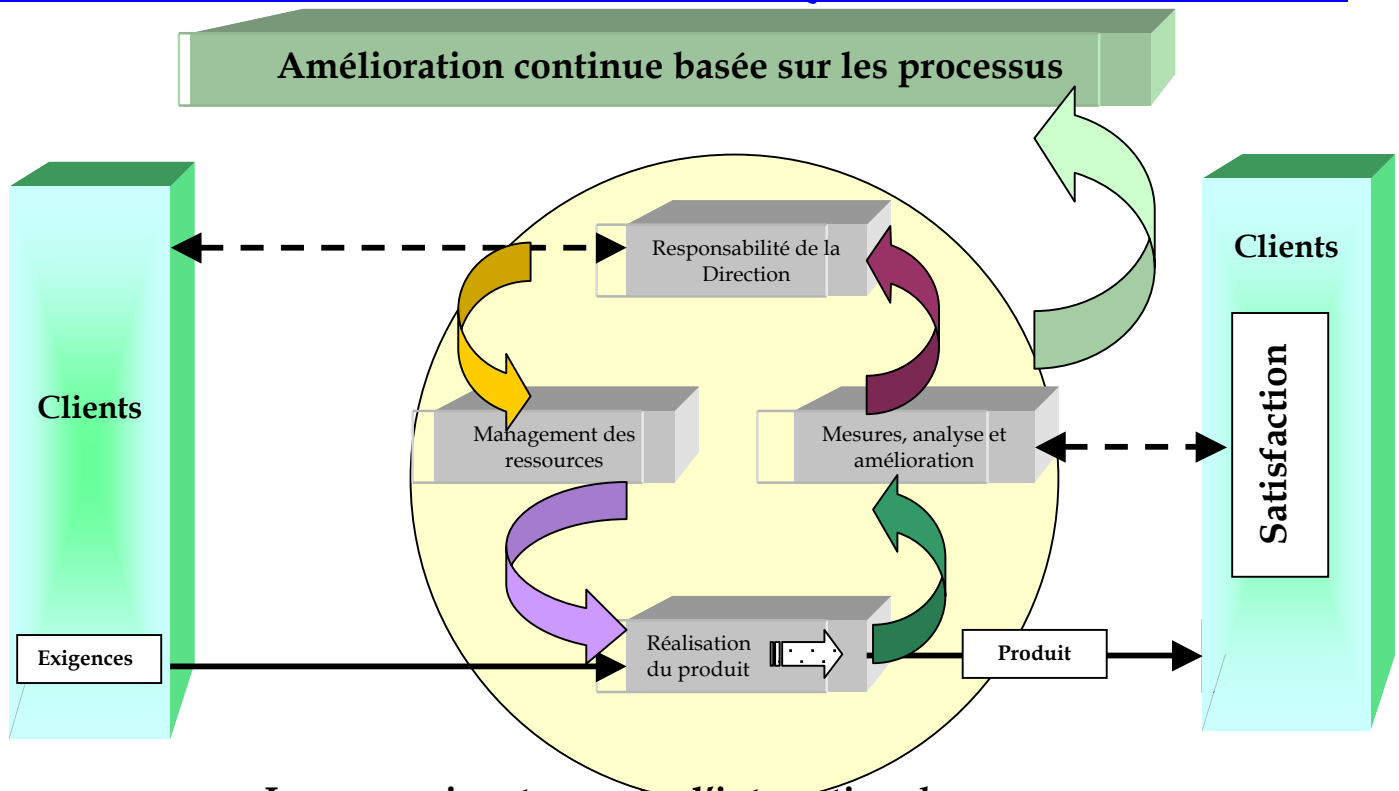
**Fournisseur** : Organisme ou personne qui procure un produit.

## 3.2 - Abréviations

S.M.Q.	Système de Management de la Qualité	A.R.	Accusé de Réception
B.L.	Bordereau de Livraison	B.L.F.	Bordereau de Livraison Fournisseur
B.N.M.	Bureau National des Mesures	B.P.	Bon de Préparation
C.C.	Certificat de Conformité	C.D.C.	Cahier Des Charges
C.M.	Certificat Matière	D.A.Q.	Document Assurance Qualité
D.C.	Directeur Commercial	D.P.	Demande de Prix
E.R.Q.	Enregistrements Relatifs à la Qualité	F.N.C.	Fiche de Non Conformité
G.M.M.	Gestion des Moyens de Mesure	I.T.	Instructions de Travail
M.M.Q.	Manuel de Management de la Qualité	N.C.	Non Conformité
P.A.O.	Plan d'Amélioration de l'Organisme	R.C.	Rapport de Contrôle
R.Q.	Responsable Qualité ou Animateur Qualité	S.F.	Sodimatel-Fasteners
S.G.C.	Service Gestion Commande	S/St	Sur Stock
T.C.	Technico-Commercial	FDTB	Fiche de Définition Technique du Besoin

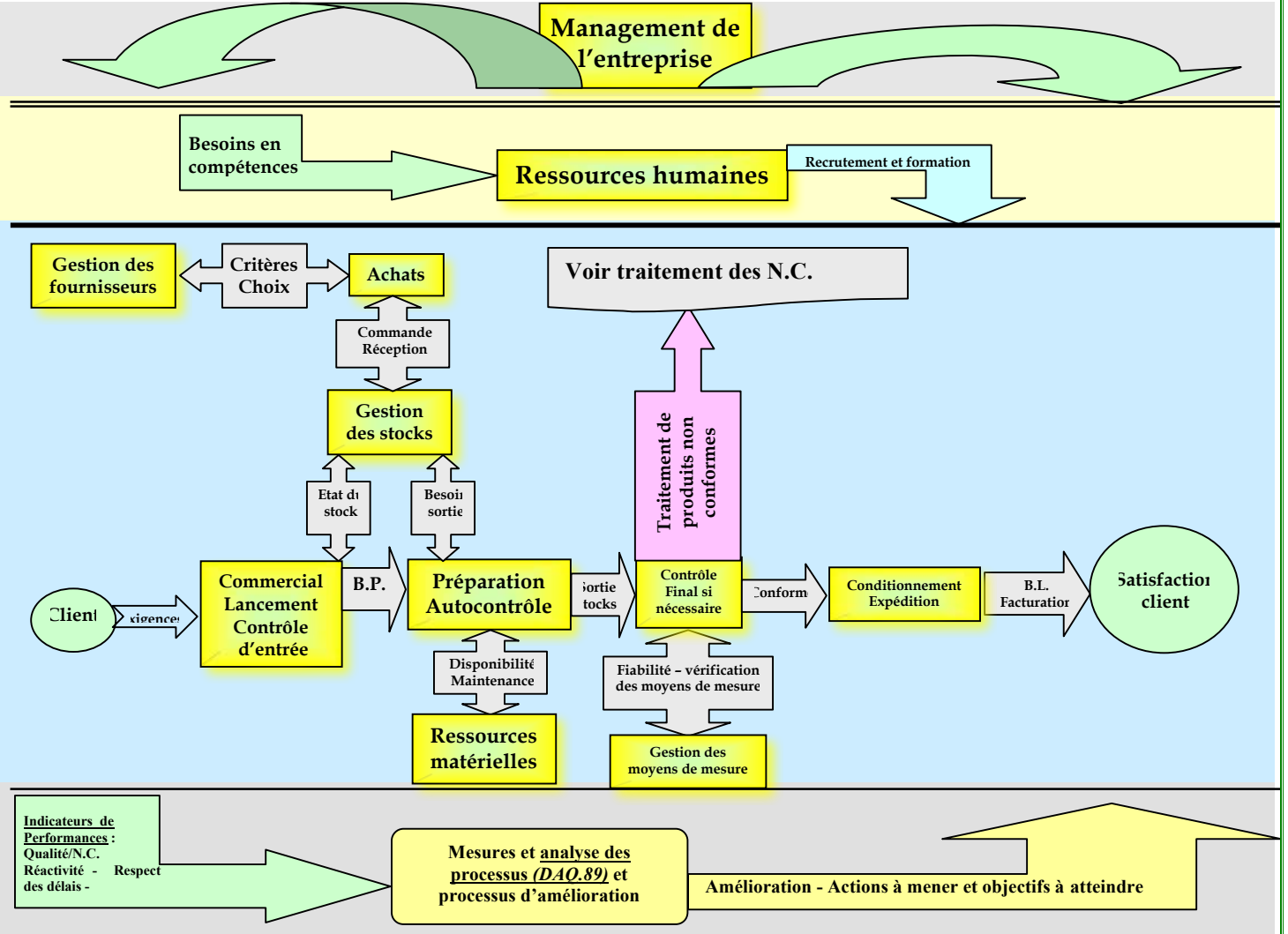
P.S. : Voir liste des abréviations internes du 31.10.05 selon DAQ 15

## 4 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ PAR PROCESSUS

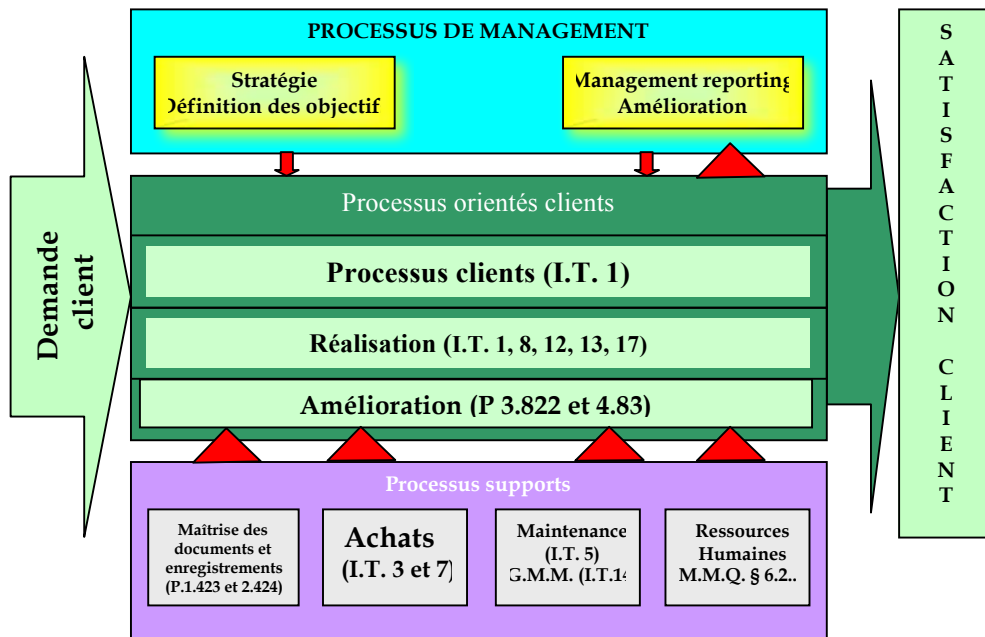


La page suivante montre l'interaction des processus

## Cartographie des processus

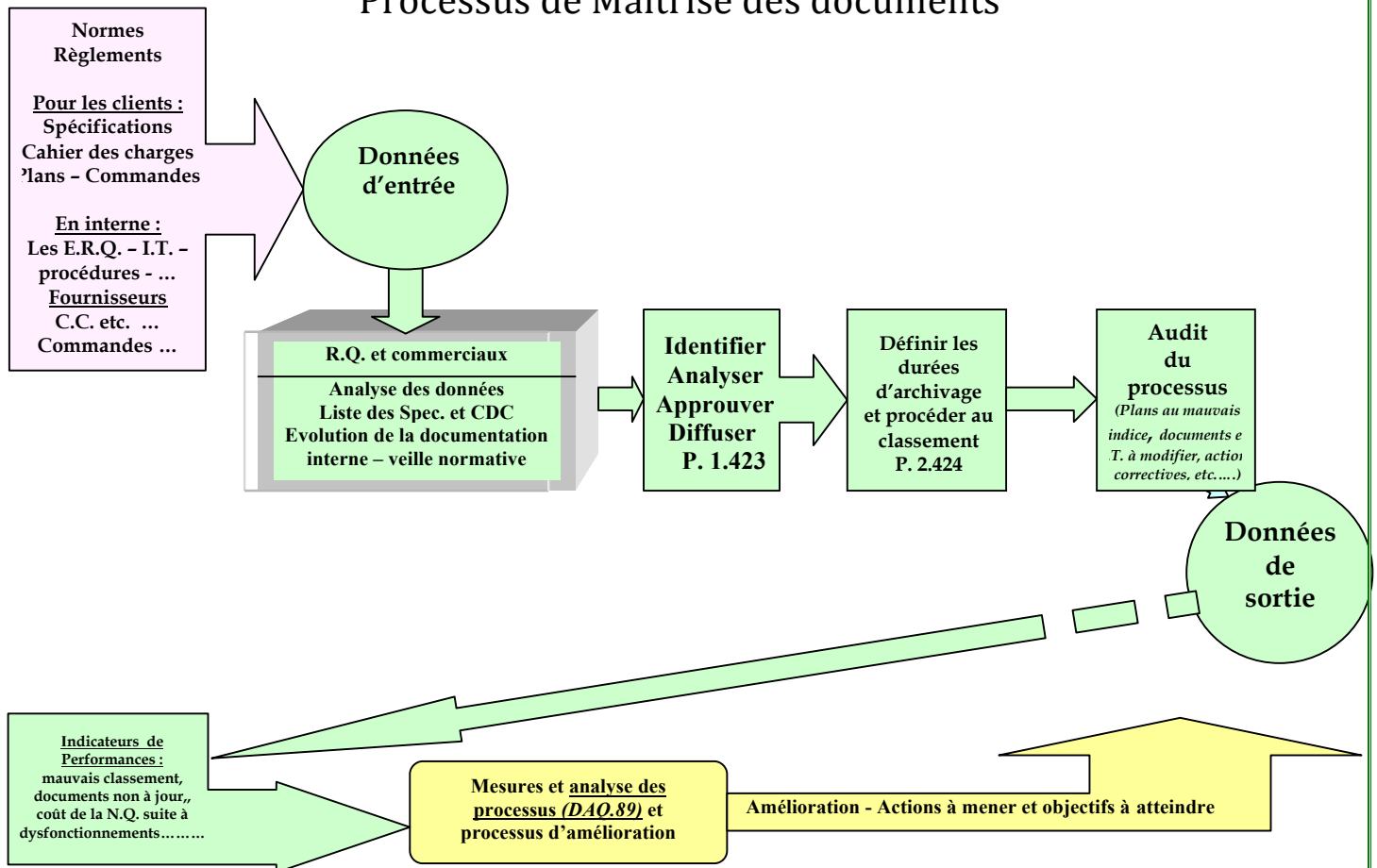


## Interactions des processus



## 4.2 - Exigences relatives à la documentation - voir Procédure 1.423

### Processus de Maîtrise des documents



#### 4.2.1 - Généralités

L'ensemble des dispositions prévues dans notre Manuel Qualité et dans les diverses procédures documentées, instructions, et enregistrements nous permet d'assurer que nos produits et prestations sont conformes aux exigences contractuelles, légales et réglementaires.

**Remarque :** *Lorsque l'organisme externalise des processus ayant une incidence sur la conformité du produit, il en assure la totale maîtrise. C'est notamment le cas des Revues 1<sup>er</sup> Article, pour lesquelles la fabrication est assurée par des sous-traitants.*

#### Stratégie d'amélioration de l'Entreprise

La recherche de l'amélioration constante de la Qualité des services et prestations de l'Entreprise est formalisée par des Plans d'Amélioration de l'Organisme.

Pour répondre au référentiel ISO 9120/2011, et fiabiliser l'ensemble des réalisations, notre Société s'appuie sur un système Qualité, dont la diffusion au personnel est indiquée sur le DAQ 39, et comportant :

- Le Manuel Qualité : M.M.Q.
- Des procédures : P. ...
- Des Instructions de Travail : I.T.

## **4.2.2 - Manuel de Management de la Qualité (M.M.Q.) - Voir Procédure P.1.423**

Ce document, destiné à une diffusion interne et externe, énonce les règles générales d'Assurance de la Qualité appliquées aux productions de notre Entreprise.

Il est complété par des Instructions de Travail. Sa gestion (*description, modifications, vérifications et approbations*) est décrite dans la procédure P. 1.423 « *Maîtrise des Documents* ».

## **4.2.3 - Maîtrise des documents - Voir Procédure P.1.423**

La maîtrise des documents est définie dans la Procédure P.1.423 qui traite la gestion des documents suivants :

- Manuel de Management de la Qualité (M.M.Q.)
- Enregistrements Relatifs à la Qualité (E.R.Q.)
- Documents clients et d'origine extérieure pour assurer le bon fonctionnement de notre S.M.Q
- Documents fournisseurs et les Normes

**La liste des procédures et des instructions de travail mises en place dans le système Qualité fait l'objet d'un enregistrement sur l'imprimé DAQ.36.**

## **4.2.4 - Maîtrise des enregistrements - Voir Procédure P.2.424**

Tous les enregistrements relatifs à la qualité, y compris ceux des fournisseurs, sont maîtrisés, contrôlés et conservés dans des conditions satisfaisantes et protégées afin de minimiser les détériorations ou endommagements et d'éviter les pertes (*bureau, archives...*).

La procédure « **Maîtrise des enregistrements** » passe en revue :

- Identification des différents documents relatifs à la qualité
- Lieu de stockage et la protection
- Accessibilité aux différents documents
- Durée de conservation des documents
- Les responsabilités dans l'élimination des enregistrements.

## 5 - RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

### **5.1. Engagement de la Direction**

Dans le cadre de sa modernité et de son extension, notre organisme a opté pour la mise en place d'un système qualité cohérent avec ses besoins et les exigences de la clientèle, indispensable au développement de notre société, car elle permet de:

- **renforcer la confiance de nos partenaires et fournisseurs en notre aptitude à les satisfaire et à progresser**
- **répondre à leurs exigences précisées ou implicites**
- **traiter les demandes et réclamations des clients en toute objectivité**

La qualité s'intègre à notre politique générale :

- *elle s'inscrit donc logiquement dans une stratégie de développement technique et commercial grâce à l'implication de l'ensemble du personnel*
- *elle est complétée par des objectifs globaux et spécifiques par processus et pour chaque collaborateur*

*\* elle est examinée en Revue de Direction afin que son adéquation reste permanente avec nos objectifs et notre développement*

Notre société doit être en constante évolution pour répondre aux fluctuations du marché, être plus efficace, plus performante et nous permettre de réagir.

En qualité de Président Directeur Général, je m'engage personnellement à :

- ❑ Faire comprendre et appliquer la politique qualité à l'ensemble du personnel.
- ❑ Mettre en place et suivre les formations du personnel qu'elles soient demandées par l'organisme ou nécessaire par une exigence client.
- ❑ Nommer le Responsable Qualité avec pour mission de mettre en œuvre le SMQ, d'en sensibiliser l'ensemble du personnel, d'en vérifier l'application par tous, d'en faire périodiquement la mesure pour en connaître l'efficacité et de m'en rendre compte pour que nous puissions l'améliorer en accord avec les attentes de nos clients.
- ❑ Le responsable Qualité est le représentant direct de la Direction.
- ❑ Suivre les demandes client et leur satisfaction afin de revoir notre politique Qualité, si besoin.
- ❑ Etablir et suivre, lors de la Revue de Direction annuelle ou plus fréquente si nécessaire, les objectifs Qualité.

Mettre en place toutes les ressources et moyens nécessaires pour atteindre l'objectif de satisfaction client.

Le Système de Management de la Qualité, démarche volontariste mise en place dans notre société décrit dans notre Manuel, établi suivant l'ISO 9001 et NF EN 9120, est un des moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs.

Enfin, ce Manuel et ses annexes (*procédures, imprimés et I.T.*) sont ou seront utilisés comme référence pour tous les sites de notre groupe (*voir page 3 « Présentation de la société »*). Bien entendu, le Système de Management de la Qualité de chaque site prendra en compte ses propres exigences et particularités (*Ex. pour le site de production de frappe à froid de Romainville -prochainement à Argenteuil- les exigences normatives auxquelles nous nous soumettrons seront celles de l'ISO 9100/Version 2009 ainsi que des exigences environnementales, légales, et réglementaires*).

Didier LE HIR  
P.D.G.,

**5.2.- Ecoute client** : L'écoute client est basée sur :

- Des contacts réguliers avec les clients (*commercial, visites, qualité...*) par les commerciaux du siège ou les agents commerciaux
- Présence de S.F. avec stand lors de salons spécialisés tels le MIDEST, Le BOURGET (Aéro)
  - Abonnement à des documentations inhérentes à notre secteur d'activité
- Mesures de la conformité du produit et respect des délais (*voir taux de service instantané*)

Les **exigences des clients** sont déterminées par les services commerciaux (*si nécessaire en concertation avec le Directeur Commercial*) et le client, lors de la réception par notre société des éléments nécessaires à la réalisation de l'offre de prix (*plans, spécifications, normes, cahiers des charges, etc...*).

Les services commerciaux ou le Directeur Commercial s'assurent que celles-ci sont comprises et respectées par la mise à disposition des différents documents constituant le Bon de Préparation et le Bordereau de Livraison et les différents contrôles effectués en cours de réalisation de la commande.

## **5.3.- Politique Qualité :**

Les grands axes de cette politique sont diffusés au sein de l'organisme dans la lettre d'engagement de la Direction (*voir § 5.1*). L'évolution est examinée dans le cadre des Revues de Direction, au cours desquelles la Direction fixe les nouveaux objectifs qualité, et planifie les nouvelles disponibilités en ressources (*mise en place, si nécessaire, d'un P.A.O.*).

La **communication** au sein de l'organisme s'effectue au **quotidien de manière verbale**. Les audits nous permettent de vérifier l'adéquation permanente de notre politique Qualité.

## **5.4.- Planification**

**5.4.1.- Objectifs Qualité** : La Direction fixe les objectifs qualité (*indépendamment des objectifs de vente qui font l'objet d'une concertation en fin d'année entre la Direction et les Responsables concernés*) de manière à sensibiliser l'ensemble du personnel à la **satisfaction totale de notre clientèle**. Ces objectifs sont fixés en Revue de Direction et rattachés à des indicateurs tels que : *Coûts et causes de la Non-Qualité, Nombre de non-conformités, etc...* **La vérification de l'atteinte des objectifs est enregistrée sur le DAQ 89, par processus puis analysée en revue de Direction.**

**5.4.2 - Planification du système de management de la qualité** : La planification de la qualité est décidée et mise en place lors des Revues de Direction, et suite à tout élément survenu nécessitant un Plan d'Amélioration de l'Organisme. Afin de coordonner l'ensemble des actions destinées à promouvoir et développer la qualité au sein de notre société, le R.Q. définit et suit l'avancement d'un P.A.O. ([DAQ.34](#)) déterminé en Revue de Direction.

Toute modification intervenant sur le système de management de la qualité en termes humain, matériel, ou documentaire, est planifiée ou entérinée (*situation imprévisible*) en Revues de Direction. Ces modifications sont formalisées par le R.Q. sur le compte rendu de la Revue de Direction ou sur un [P.A.O.](#) afin de les suivre et d'en évaluer l'influence sur le S.M.Q. lors d'un examen ultérieur en Revue de Direction.

## **5.5.- Responsabilité, autorité et communication**

### **5.5.1 - Responsabilité et autorité** (*voir organigramme*)

Notre système est structuré et adapté à notre Société et à ses activités en vue d'obtenir des gains de productivité par une réduction des coûts de la Non Qualité. Le P.D.G. et les D.C. nomment les différents responsables et définissent leurs responsabilités et leurs relations au sein de l'Entreprise.

Un tableau de polyvalence/poly compétences ([DAQ.06](#)) est complété par des Fiches de Fonctions ([DAQ.19](#)), pour chaque collaborateur.

## 5.5.2 - Représentant de la Direction

- a) Le Responsable Qualité est le représentant de la Direction et du client et a toute l'indépendance et l'autorité pour assurer ses missions qui sont :
- *Missions générales d'Assurance Qualité*
  - *Missions de surveillance du fonctionnement et résolution des questions relatives à la Qualité Obtenue*
  - *Mise en œuvre de la procédure des mesures et suivi de la satisfaction des clients*
  - *Doit s'assurer que toute la production est réalisée conformément aux critères exigés et que l'organisme se conforme en permanence aux données et aux Instructions identifiées*
  - *Avec la Direction doit assurer que la conformité du produit et la ponctualité des livraisons sont mesurées, et que les actions correctives appropriées sont mises en œuvre le cas échéant.*
- b) Dans le cadre de ses fonctions, il participe notamment à la mise en œuvre de la Politique Qualité de l'Entreprise et veille au respect des exigences Qualité des clients. **Pour cela, il a l'indépendance organisationnelle pour résoudre les questions relatives à la qualité.**
- c) Il vérifie par des audits que le personnel a bien compris la nécessité d'une mise en place d'un Système Qualité, que ce même personnel s'y conforme, et recueille auprès de celui-ci les informations nécessaires à l'évolution du système. Il entretient auprès de l'ensemble des collaborateurs la sensibilisation aux besoins et exigences du client.

## 5.5.3 - Communication interne :

La communication **verbale est permanente** compte tenu de la taille de notre entreprise, néanmoins :

- Le R.Q. affiche tous les ans les coûts résultant de la Non-Qualité.
- Une copie de l'enregistrement de la Revue de Direction est affichée.
- Enfin, pour certaines activités les consignes de sécurité sont affichées et chaque nouveau collaborateur reçoit, à l'issue d'un entretien avec les responsables et après embauche : *les instructions qui le concernent et une Fiche de Fonctions ([DAQ.19.](#))*

## 5.6 - Revue de Direction

### 5.6.1 - Généralités :

La Revue de Direction a pour objectif de permettre au dirigeant de modifier sa politique qualité, sa stratégie, ou de lancer des actions d'amélioration. Le P.D.G. organise une fois par an (*4<sup>ème</sup> trimestre*) une Revue de Direction où tout le personnel nécessaire est convié. Cette Revue fait l'objet d'un compte rendu systématique rédigé et classé chez le R.Q.

En cas de nécessité des Revues de Direction exceptionnelles peuvent être décidées par le P.D.G. sur proposition du Responsable Qualité ou encore sur propositions de l'un ou plusieurs responsables.

### 5.6.2 - Données d'entrée de la Revue de Direction :

Les données d'entrée traitées en revue de Directions sont les suivantes :

- a) résultat d'audits des divers éléments du Système
- b) les retours d'information du client (*réclamations et satisfaction*)
- c) le fonctionnement des processus et les analyses de conformité du produit
- d) l'état des actions correctives, préventives, et d'amélioration (*examen des [P.A.O.](#)*)
- e) suivi des actions issues des Revues précédentes
- f) modifications pouvant affecter le système de management de la qualité
- g) recommandations d'améliorations
- h) revue des exigences réglementaires nouvelles ou révisées (*mises à jour*)

## **5.6.3 - Données de sortie de la Revue de Direction :**

- 1 - Système de Management de la Qualité (ISO 9100) : Efficacité et efficacité
  - 2.- Bilan des audits internes et externes et suivi des actions issues de revues précédentes
  - 3.- Satisfaction du client
  - 4.- Fonctionnement des processus et analyse de conformité du produit
  - 5.- Etat des actions correctives, préventives, et d'amélioration (*examen des plans d'amélioration de la qualité*), vis à vis de la politique qualité et des Objectifs Qualité existants issus des revues précédentes
  - 6.- Evolution du contexte et opportunités d'amélioration
  - 7.- Examen des besoins en formation et analyse des formations effectuées au cours de la période et programme prévisionnel
  - 8.- Problèmes fournisseurs
  - 9.- Coût de la Non Qualité pour la période échue et objectifs pour la période du suivante
  - 10.- Mise en place du programme prévisionnel des audits
  - 11.- Améliorations Informations et diverses
- Ces données sont formalisées sur le compte rendu de la Revue et, si nécessaire, sur un Plan d'Amélioration de l'Organisme géré par le Gérant et nécessaire au maintien de l'efficacité du S.M.Q. de la qualité et des processus

## **6 - MANAGEMENT DES RESSOURCES**

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

La direction s'assure qu'elle dispose des ressources nécessaires pour mettre en œuvre et entretenir le S.M.Q. au cours des Revues de Direction, ou lors de l'établissement des P.A.O.

Lors des revues de contrat, elle s'assure qu'elle dispose des ressources nécessaires en termes de moyens humains, de compétences, de fournisseurs aptes à assurer les exigences de nos clients et les nôtres, de moyens matériels, métrologiques, afin de fournir un produit conforme aux exigences du client.

### **6.2.- Ressources humaines**

**6.2.1.- Généralités :** le P.D.G. en concertation, si nécessaire, avec le D.C. sélectionne et affecte le personnel en fonction de ses compétences aux postes définis, afin que les activités qui ont toutes une incidence sur la qualité de nos produits soient conformes aux exigences. Formalisation sur le tableau de compétences (DAQ 29).

Le P.D.G. et le D.C. examinent les besoins en recrutement et pour chaque poste et chaque candidat établissent un tableau de compétences (DAQ.29) définissant le profil du candidat recherché et ses besoins en formation interne ou externe. La sélection est fonction de :

- C.V. et vérification des diplômes
- Présentation globale de l'entreprise et du poste recherché
- Entretien individuel du P.D.G. et/ou D.C. avec le candidat

A l'issue de la décision de recrutement et les différentes formalités administratives et réglementaires étant accomplies, le nouvel arrivant reçoit :

- une présentation de l'entreprise et des membres du personnel
- une information sur les détails pratiques (*congés, horaires,...*)
- une sensibilisation au système qualité de l'organisme et à la sécurité

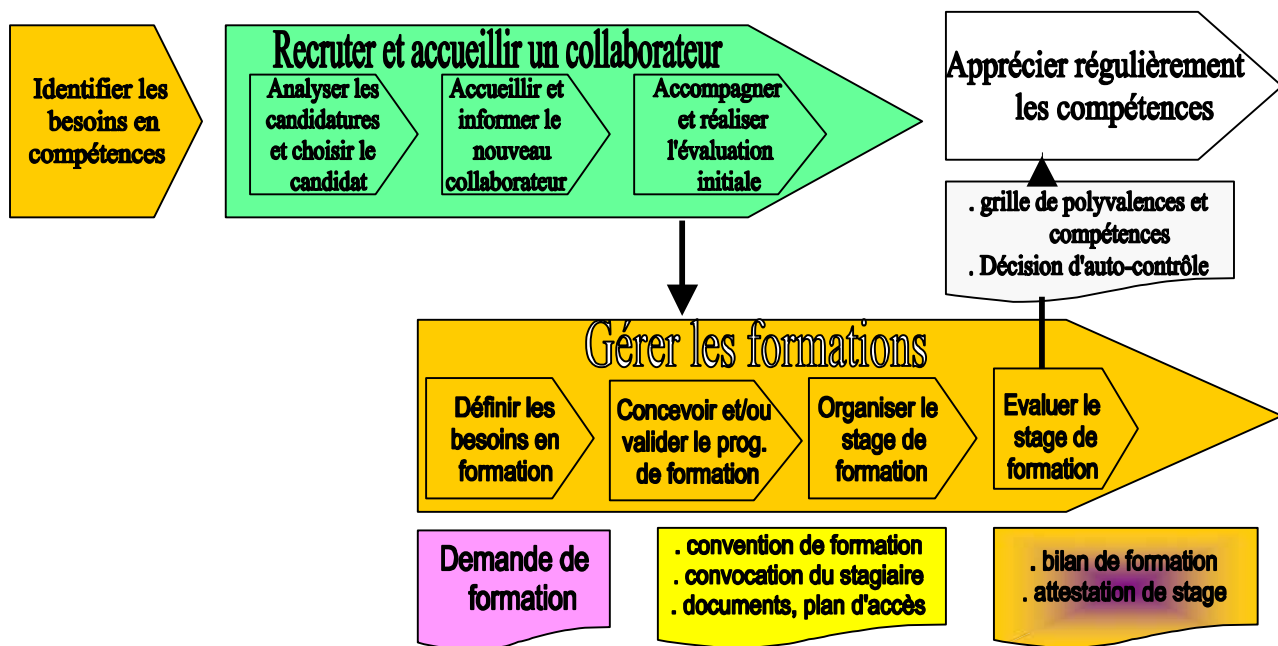
- la modification du tableau de polyvalence ([DAQ.06](#))
- une Fiche de Fonctions ([DAQ.19](#))

## 6.2.2.- Compétence, sensibilisation et formation

A l'issue de la **période d'essai**, les responsables hiérarchiques du nouvel arrivant, émettent un avis basé sur les critères suivants :

- compétences reconnues
- intégration et communication avec les membres du personnel
- respect des horaires et des diverses consignes de sécurité
- besoins en formation complémentaires internes et/ou externes

Toutes ces informations se traduisent par la mise à jour du tableau de polyvalence, la mise en auto-contrôle du nouvel arrivant, sa fiche de fonctions et/ou par une demande de formation.



**Appréciation des compétences** : celles-ci sont vérifiées, pour chaque collaborateur, lors de chaque Revue de Direction avec mise à jour, si nécessaire, du tableau de polyvalence.

**Définir et valider les besoins en formation** : Sur la base des demandes transmises par le personnel en cours d'année ou proposées par la Direction, les grands axes de formation sont définis lors de la Revue de Direction. Cette façon de procéder n'exclut pas les demandes ponctuelles en cours d'année.

**Organiser et évaluer les stages de formation** : que les formations soient réalisées en interne ou en externe, il est établi pour chaque formation un bilan de formation individuelle ([DAQ.33](#)), sur lequel le stagiaire mentionne ses observations sur le contenu de la formation et sur les formateurs ; puis cette fiche est complétée par le dispensateur de formation ; enfin par le P.D.G. et/ou le Responsable (*évaluation du contenu de la formation et des formateurs*).

Chaque année, à partir des besoins stratégiques, des demandes individuelles, des Non-conformités, des enquêtes de satisfaction, des audits, du bilan de l'année précédente ; la Direction établit, si nécessaire, une prévision de recrutement ou de formation entérinée en Revue de Direction.

Le recrutement est effectué par le P.D.G. (*assisté si besoin par un responsable de service*), par les moyens conventionnels (*A.N.P.E., cooptation, intérim...*), et l'intégration du nouveau personnel se fait sous la tutelle d'un des responsables. Le résultat des formations effectuées (*internes ou externes*) est analysé en Revue de Direction, à l'aide de l'imprimé : « *Bilan de formation individuelle* ([DAQ.33](#)) ».



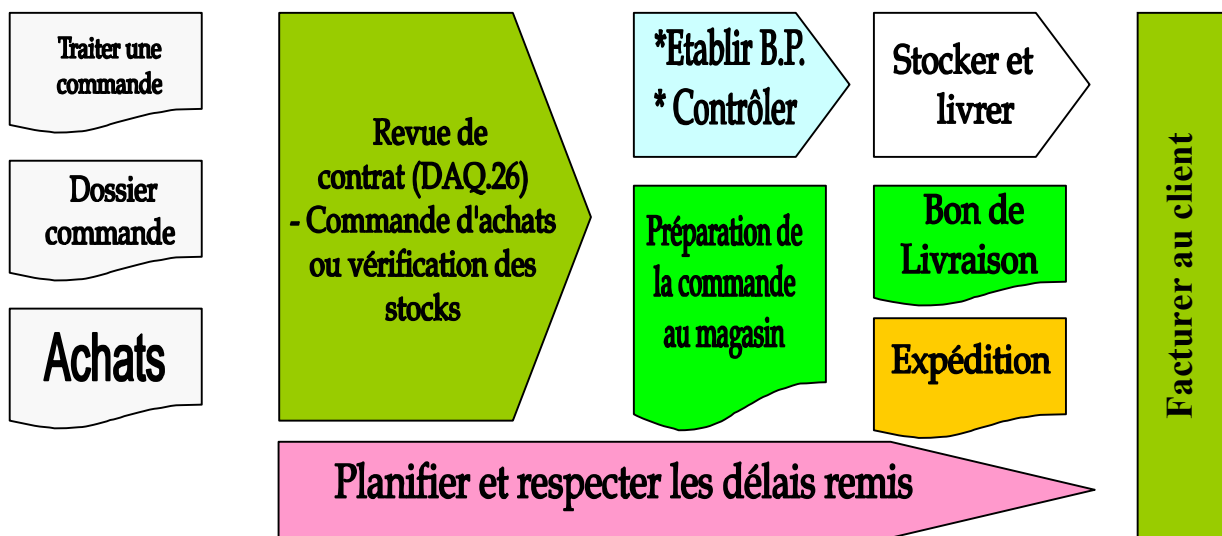
**Contrôles et essais** : La **libération** du produit est assurée par le dernier intervenant (*emballage avant expédition...*) après contrôle de l'existence de toutes les opérations précédentes afin d'obtenir un produit conforme. **L'autorisation d'expédier** est donnée, selon le cas, par le magasin qui s'assure que toutes les exigences du B.P. sont respectées (*documents à joindre, ...*).

**Stocker et livrer** : Après contrôle de la conformité des produits, ceux-ci sont placés soit en stock, soit mis à la disposition du client, soit expédiés.

**Bon de livraison** : Celui-ci est établi selon les disponibilités de chacun par le Magasin.

**Facturation** : Est effectuée par le secrétariat comptable.

## Réalisation du produit (§ 7.2 - 7.4 - 7.5 et 7.6)



**Planifier et suivre les expéditions** : Notre position de « distributeur stockiste » offre l'une des deux possibilités suivantes :

- soit le produit est en stock et la livraison peut avoir lieu le jour même sachant que l'on **respecte les exigences clients**
- soit nous sommes tributaires d'un **délai contractuel fournisseur** et celui-ci est **indiqué sur l'A.R. avec une marge suffisante suivant la provenance du produit.**

Un numéro chronologique est attribué à chaque commande ; il correspond au n° de commande interne et est repris sur le B.P. puis est gardé en mémoire informatiquement pour tous les autres documents (*B.L.*), de manière à assurer une parfaite traçabilité. Ensuite la saisie est éditée, et vérifiée par les mêmes personnes.

### 7.1.1.- Gestion de la configuration

Notre organisme n'est pas concerné par ce paragraphe. En cas de réalisation de sous ensemble, une I.T. serait mise en place et traitant de la gestion, de la modification, de l'enregistrement, et de l'audit de configuration.

## 7.2.- Processus relatifs aux clients (*voir I.T. n° 1*)

### 7.2.1.- Détermination des exigences relatives au produit

**Recenser les exigences client** : Les exigences relatives au produit, y compris celles réglementaires, sont définies par le client par l'intermédiaire de la fourniture d'une commande et éventuellement de documents contractuels (*un plan, spécification, etc....*).

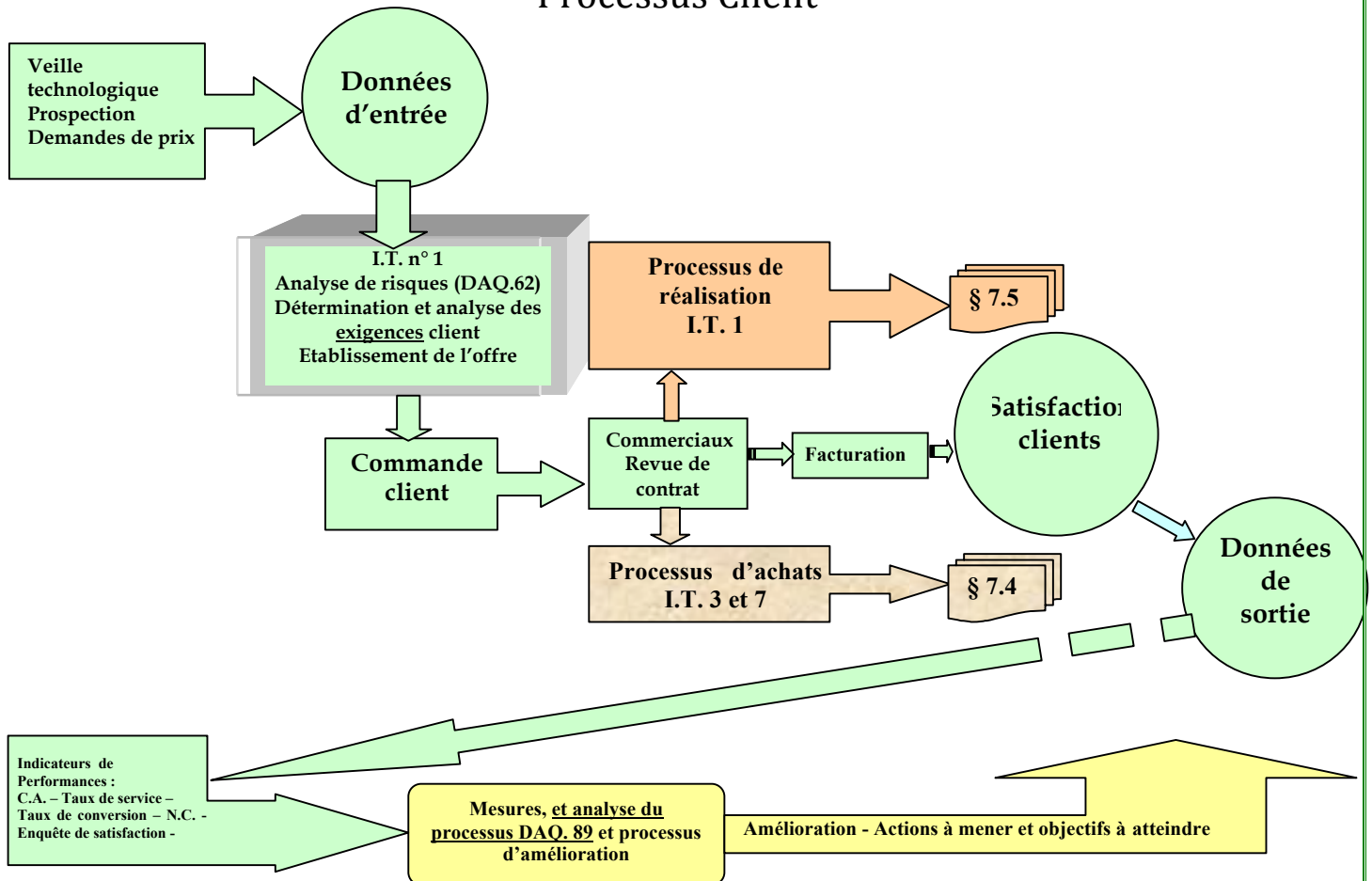
**Chiffrer** : A partir du Tableau des marges et de la charte du service commercial applicable au département MFOM

**Rédiger et valider l'offre de prix.** Le T.C. rédige et valide lui-même son offre. Celle-ci peut être cependant vérifiée par le D.C.

**Envoyer l'offre** : L'offre est transmise par fax ou mail au client où sont précisés : *Désignation de la pièce, Quantité, Prix, Délai éventuel, réserves si besoin, analyses des risques lors de l'offre DAQ.62,...*

**Relances** : Sont, si estimées nécessaires, effectuées par le commercial intéressé

## Processus Client



### 7.2.2.- Revue des exigences relatives au produit

**Revue de la commande** : Les exigences relatives au produit sont revues, par les T.C., lors de la réception de la commande par rapport à l'offre envoyée au client, ou d'après l'antériorité. La revue de contrat est fixée par le DAQ 26 et la saisie informatique de la commande. En cas d'écart entre l'offre et la commande, le T.C. ou le D.C. prend contact avec le client pour négociation technique et commerciale.

→ Contrôle de la référence, du prix, de la quantité, du délai, de l'indice du plan, ...

Le lancement est formalisé par la création du Bon de Préparation ([DAQ.04](#)). Les commandes verbales sont déclinées.

Après toute modification des exigences relatives au produit, y compris l'analyse des risques (*I.T. 18*) entraînés par des délais de livraison réduits ou par des produits de remplacement avec l'accord du client, le responsable s'assure que les documents nécessaires à la réalisation du produit sont modifiés en conséquence.

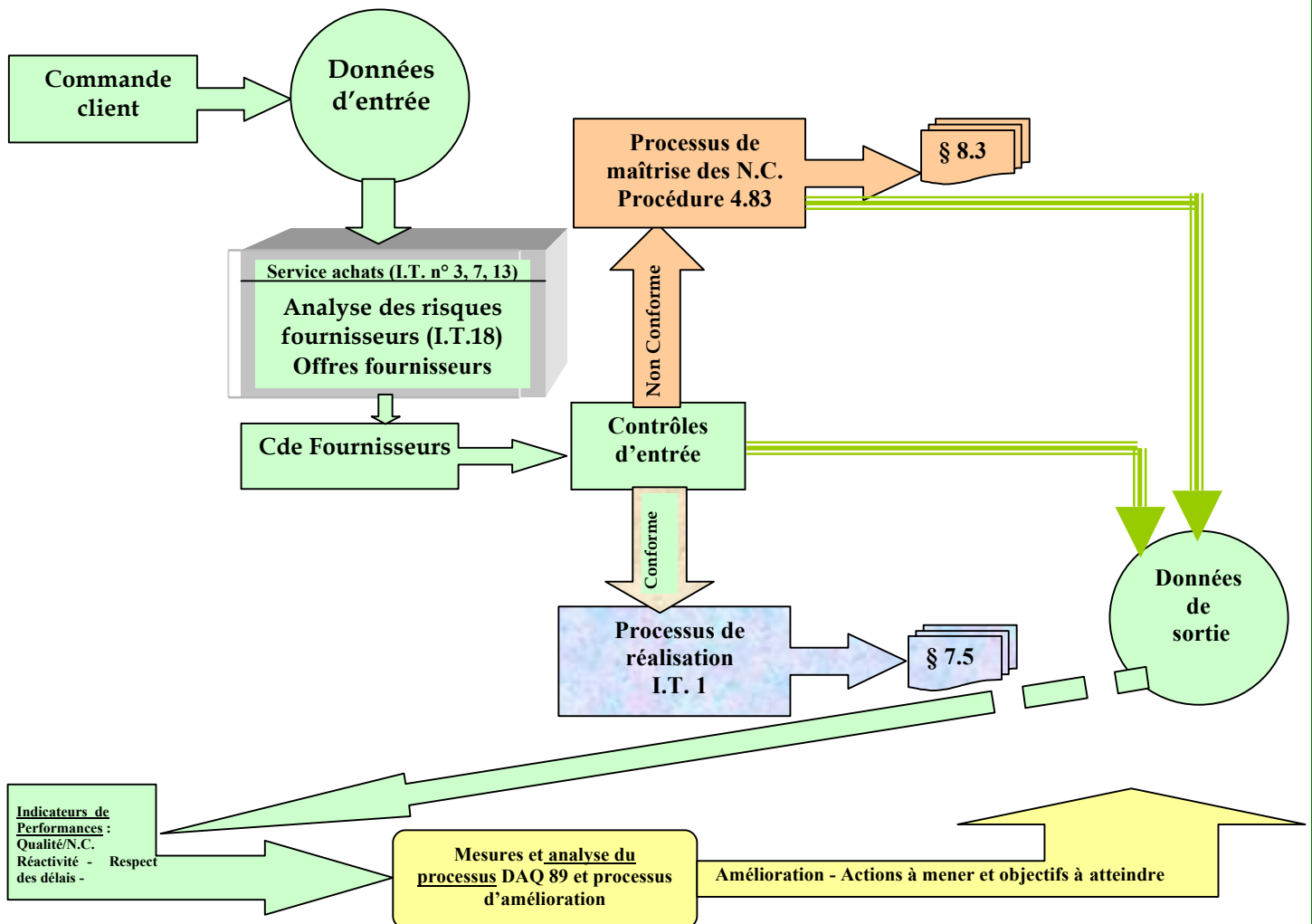
## 7.2.3.- Communication avec les clients

Fonction	Demandes des clients
<b>Commercial et Technique</b> Agents commerciaux, Technico-commerciaux et éventuellement le P.D.G., le Directeur Commercial ou le Responsable Qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offres</li> <li>• Faisabilité</li> <li>• Contrôle des commandes et de leurs avenants</li> <li>• Relances</li> <li>• Délais commandes fournisseurs</li> <li>• Le client est informé des événements imprévisibles ou de force majeure dès qu'ils surviennent</li> <li>• Retards des fournisseurs</li> </ul>
<b>Qualité</b> Responsable Qualité ou P.D.G.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction des documents qualité</li> <li>• Traitement des litiges et réclamations des clients</li> </ul>

## 7.3.- Conception et développement

Notre société n'est pas concernée par la conception de produits, néanmoins, nous pouvons être amenés à développer par l'intermédiaire de nos fournisseurs des échantillons ou pré-série industrialisation avec nos clients. Dans ce cas, les différentes phases sont validées par le client.

## 7.4.- Achats (voir I.T. n° 3, 7, et 13) - Processus achats



## 7.4.1 - Processus d'achat

Les fournisseurs sont tenus de se conformer à nos « Exigences Générales d'Achats - I.T. 7 », disponibles sur notre site Internet

**Distributeurs agréés** (exemple : POP pour les rivets, HEYCO pour les accessoires de câblage et KALEÏ pour les écrous à sertir - liste non exhaustive -)

**Distributeurs non formalisés mais reconnus** (exemple : RAYMOND, S.E.S. - liste non exhaustive -)

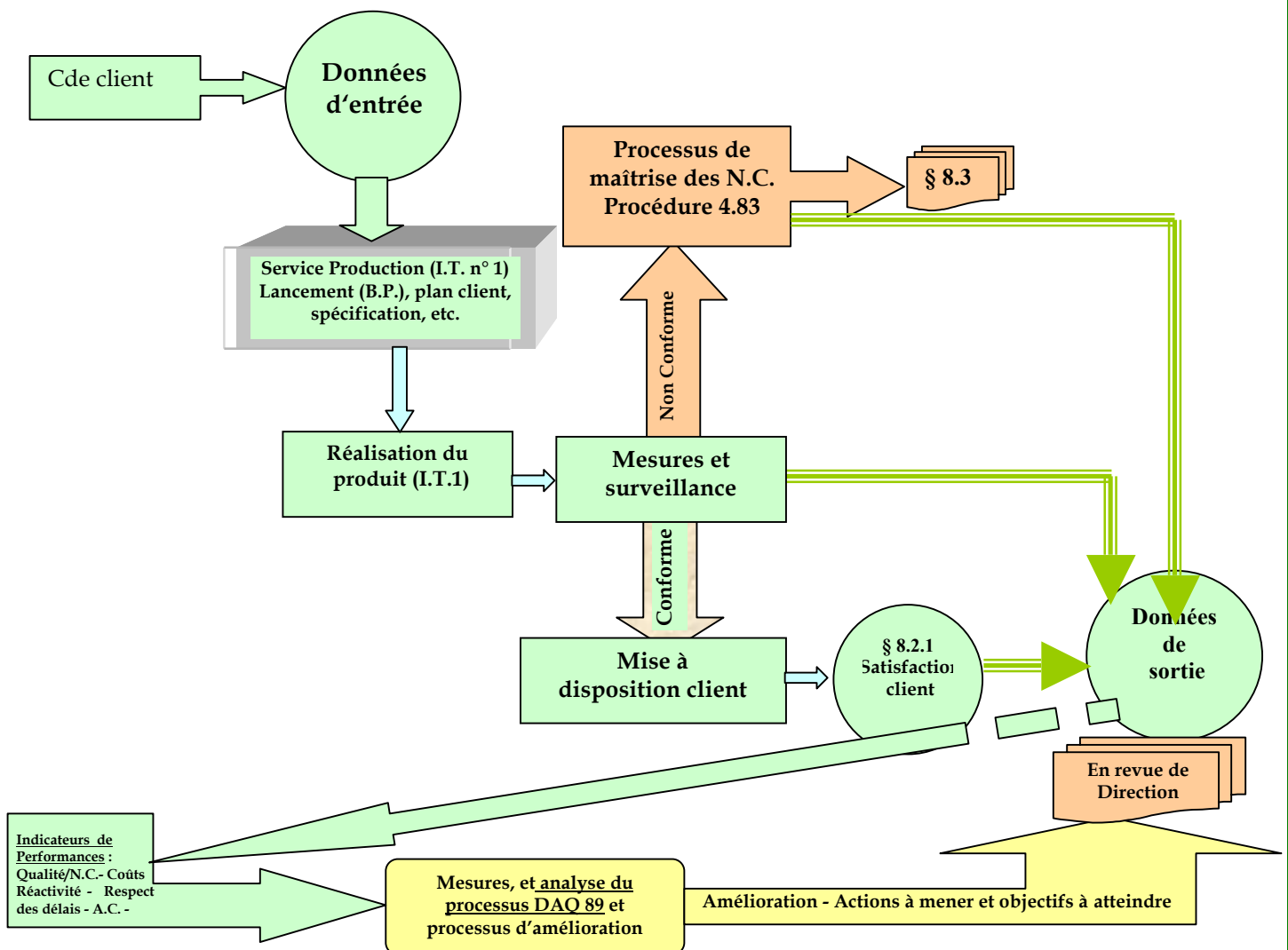
## 7.4.2.- Informations relatives aux achats (voir I.T. n° 3 et 7)

Les informations relatives aux achats sont transmises aux fournisseurs par le service achats par une commande informatique envoyée au fournisseur ou par Internet

## 7.4.3.- Vérification du produit acheté (voir I.T. n° 3, 7 et 13)

Sodimatel-Fasteners est responsable de la Qualité des produits livrés à sa clientèle et achetés à des fournisseurs, y compris ceux désignés par les clients.

## 7.5.- Production Processus(I.T.1)



**7.5.1.- Maîtrise de la production et de la préparation du service :** Notre société n'assure aucune fabrication en atelier ; par contre la maîtrise des activités de réalisation d'un produit est assurée par les différents documents mis à disposition du magasin (*plan, B.P., B.L.*).

Le **Bon de Préparation** est créé par le responsable concerné et regroupe les **différentes exigences** pour la préparation, le contrôle et l'expédition des commandes par le magasin.

**7.5.2.- Validation des processus de production :** Notre Société n'assure aucune fabrication et de ce fait n'est pas concernée par ce paragraphe. Toutefois, la validation des processus de production ne peut avoir lieu que par nos clients, au vu, lorsque cela est le cas, des **documents de la Revue 1<sup>er</sup> Article** ([DAQ.23](#), [24](#) et [25](#)), **renseignés par nos sous-traitants et nous-mêmes et validés par nos clients.**

**7.5.3 - Identification et traçabilité (voir I.T. N° 9) :** L'identification commence à la réception des produits, soit les produits sont déjà parfaitement emballés et étiquetés par les fournisseurs, soit nous procédons au conditionnement et à l'étiquetage de certains produits. Lorsque les produits subissent un traitement à l'extérieur (*traitement de surface ou thermique*), ils sont emballés, étiquetés et accompagnés d'une commande adressée au fournisseur ; dont le numéro est indiqué sur le B.P.

L'identification des produits entrants, telle que décrite ci-dessus, accompagnée du B.P., permet d'assurer une parfaite traçabilité ; et en fonction du même Bordereau de Livraison Fournisseur, plusieurs livraisons peuvent avoir lieu à partir du même lot ; la traçabilité reste assurée à 100%. Enfin, nous utilisons la méthode FIFO pour les expéditions. Les B.P. sont archivés dans le dossier client ou avec l'A.R.

**7.5.4.- Propriété du client :** Ce paragraphe ne concerne par notre société.

**7.5.5.- Préservation du produit :** La préservation des produits, qui répondent aux **exigences clients** et réglementaires, comprend les phases suivantes : Manutention, Stockage, Emballage, Préservation, Expédition. Ces activités se déroulent conformément aux bonnes pratiques en usage dans la société, et, bien entendu, **tiennent compte des exigences clients.**

Les conditions de stockage sont correctement adaptées à notre activité, en particulier absence d'humidité ou autres pollutions. Aucun de nos produits stockés ne comporte de date de péremption et le turnover est de l'ordre de 2 fois par an environ pour la quasi totalité des produits. Le contrôle de l'état de chaque produit est effectué une fois l'an lors de l'inventaire physique et pour les produits ayant subi un traitement de surface (*étamage, zingage, phosphatation, cadmiage, ...*) ils sont contrôlés, au point aspect, par le magasinier, avant expédition et retraités si besoin. Enfin, un produit avec une date de fabrication « ancienne », laissée à l'appréciation des responsables, est éliminé de notre stock.

Il va de soi que pour assurer une parfaite traçabilité aucun lot n'est mélangé à un autre lors de la mise en stock. De plus, le magasin prend soin, lorsqu'une livraison est issue de plusieurs lots de prévoir des emballages spécifiques à chaque lot.

## **7.6 - Maîtrise des dispositifs de surveillance, et de mesure (voir I.T. N° 5 et 14)**

Les moyens de mesure sont :

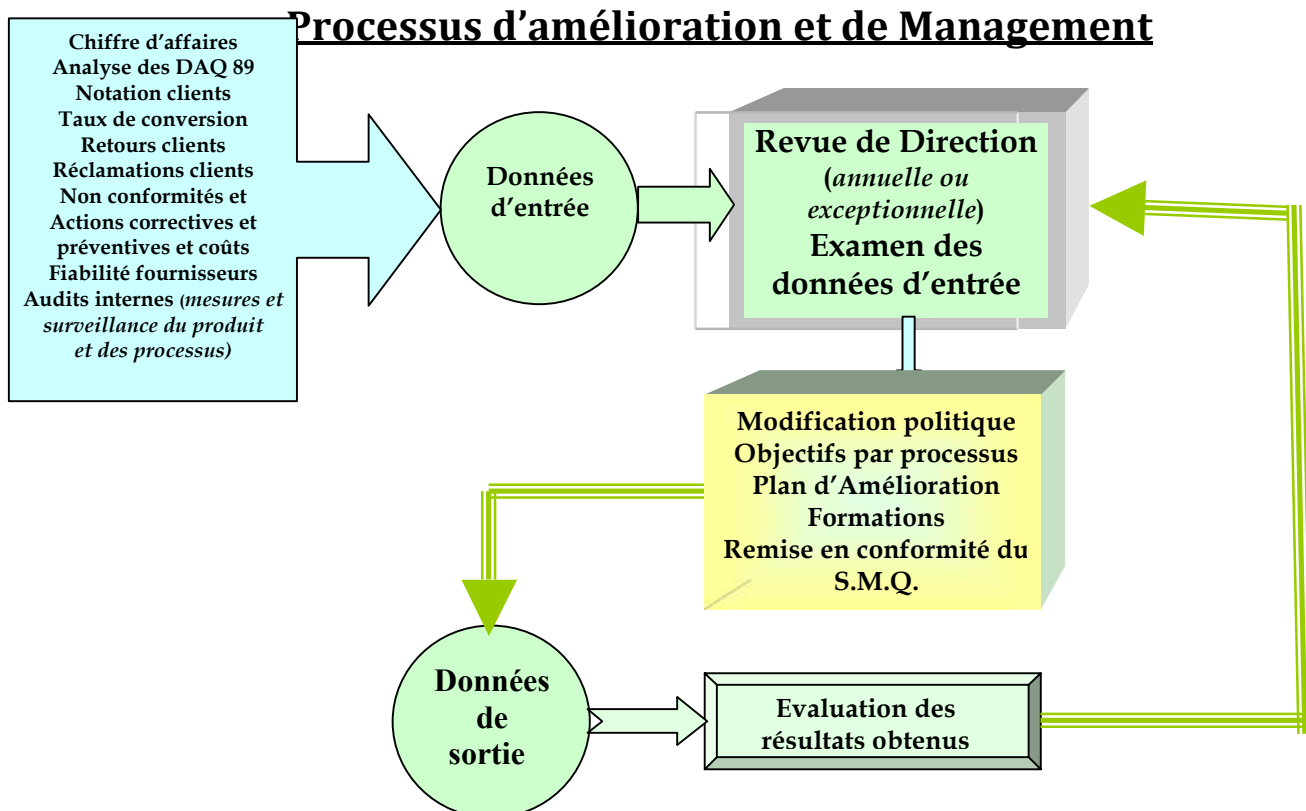
- répertoriés sur des fiches individuelles d'identification
- identifiés par marquage
- étalonnés selon une périodicité préétablie

A noter que les mesures que nous sommes amenés à effectuer ne nécessite que des moyens de classe 2.

L'étalonnage est sous-traité à un prestataire agréé « COFRAC » et les P.V. et certificats d'étalonnage ou de conformité sont détenus par le R.Q. Les Procès Verbaux d'Etalonnage fournis par le prestataire sont visés, après examen, par le R.Q. Les moyens hors normes sont détruits.

La constatation d'une non-conformité (*retour client par exemple*) déclenche une notification de non-conformité sur l'ensemble du lot fournisseur en cause, avec éventuellement mise en route d'une procédure de rappel ([I.T. n° 6](#)).

## 8 - PROCESSUS DE MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION



**8.1.- Généralités :** Durant toutes les phases du processus et à tous les niveaux, notre organisme prend ses dispositions pour démontrer la conformité de ses produits. Dans le souci de l'amélioration permanente de notre système de management de la qualité nous mettons en place les indicateurs ci-dessous

- Plan d'Amélioration de l'Organisme ([P.A.O.](#))
- Chiffre d'affaires par : *évolution annuelle, par clients, etc ....*
- Audits internes et externes
- Questionnaires de satisfaction clients (*analyse par détails des questions auxquelles il est répondu*)
- **Taux de service à la clientèle** (*ratio fourni par informatique*)
- F.N.C. (*analyses par causes, par coût, délais ....*)
- Formation : [DAQ.33](#) permettant de tenir à jour le tableau de compétences
- Fournisseurs (*Liste des fournisseurs agréés S.F. et suivis et F.N.C.*)
- Taux de service des fournisseurs
- Taux de retour

### 8.2.- Surveillance et mesures

## 8.2.1.- Satisfaction du client

La « *Mesure et suivi de la satisfaction du client* » fait l'objet d'une enquête, tous les 2 ou 3 ans, de **toute façon elle est permanente par téléphone du service commercial ou visites des agents.**

De plus les indications annuelles fournies par la clientèle (*notation des fournisseurs*), les réclamations et les retours des clients, définissent le taux de satisfaction de nos clients et nous indiquent le degré de confiance que nous accordons à notre clientèle. Le **renouvellement des commandes** est également la principale mesure de la satisfaction client. Cette analyse nous amène, si nécessaire, à la mise en place, en interne, de plans d'amélioration de l'organisme.

Au cours des enquêtes verbales ou écrites effectuées auprès des clients nous pouvons être amenés à mettre en place des actions traitant d'anomalies identifiées. Ces actions, en principe sur P.A.O., font l'objet d'une évaluation de leur efficacité/efficience.

## 8.2.2.- Audit interne voir procédure P. 3.822

## 8.2.3.- Surveillance et mesure des processus

L'auto contrôle pratiqué à tous les stades du processus est mesuré pour chaque stade d'intervention et analysé par le R.Q. qui restitue, lorsque des dysfonctionnements sont apparus, les mesures en Revue de Direction.

<b><u>SYNOPTIQUE DES DIVERS CONTROLES</u></b>			
<b>Etapes du Produit</b>	<b>Identification du contrôle</b>	<b>Responsables</b>	<b>Supports d'enregistrements</b>
<b>Processus relatifs aux clients</b>	Visa- DAQ.26	T.C. et autres responsables	DAQ 62 analyse risques - Saisie informatique- DAQ.26
<b>Achats</b>	Visa	Responsables concernés	Commandes puis Signature B.L.F. et enregistrement informatique
<b>Sous-traitance</b>	Visa		
<b>Préparation des commandes</b>	Visa	Intervenants au magasin	Bon de Préparation (DAQ.04)
<b>Contrôle avant expédition</b>	Visa	R.Q. ou magasinier	Certificat fournisseurs, P.V. contrôle si nécessaire - B.L.
<b>Non Conformités Action corrective Action Préventive.</b>	F.N.C. avec n° interne	R.Q., P.D.G., D.C. et autres responsables	F.N.C.
<b>Mesure, analyse et amélioration (P.A.O.)</b>	Visas	R.Q., P.D.G., D.C.	P.A.O.
<b>Doc. Système Qualité</b>	N° interne	R.Q. et P.D.G.	Manuel et instructions de travail
<b>Audits internes et externes</b>	N° interne	P.D.G., et R.Q.	Questionnaire, plannings..
<b>Satisfaction client</b>	Clients et R.Q. et Direction	P.D.G., Directeur Commercial et R.Q.	Questionnaire et notations clients
<b>Formation</b>	Attestation	P.D.G.	Organismes externes ou internes.

**8.2.4.- Surveillance et mesure du produit :** Les opérations de contrôles destinées à vérifier que les exigences du contrat sont respectées, se font à toutes les étapes depuis la réception des achats, jusqu'à l'expédition, selon le processus suivant :

### 8.2.4.1 : *Documentation de contrôle*

- \* Enregistrement des commandes clients : *Revue de contrat* = contrôle
- \* B.L. fournisseur : visa Magasinier ou R.Q. = contrôle
- \* B.P. : report du N° de commande fournisseur = contrôle
- \* Revue 1<sup>er</sup> Article (F.A.I. 1 - 2 et 3) satisfaction aux exigences = contrôle
- \* Certificats conformité fournisseurs (*copie au client*) = contrôle
- \* Déclaration de conformité et autres contrôles par R.Q. = contrôle

Lorsque cela est exigé, des rapports d'essais peuvent être sous-traités à des organismes habilités en fonction des analyses et/ou essais demandés (*Analyse chimique, caractéristiques mécaniques, essais de traction, essais de fatigue, ou autres...*). Dans ces cas, un échantillon témoin est conservé par Sodimatel.

8.2.4.2 : Revue 1<sup>er</sup> Article (RCPA) : Le Revue 1<sup>er</sup> article est effectuée sur une pièce représentative du premier lot de production (il s'agit de valider le processus de fabrication, les moyens de production et de contrôle), qu'il s'agisse d'une pièce nouvelle ou d'une modification de produit existant. Il est entendu que les exigences du 1<sup>er</sup> article sont répercutées à nos fournisseurs.

Pour cela, nos fournisseurs établiront les formulaires requis dans la Norme EN 9102 (Formulaires 1 – 2 et 3) et renseigneront les formulaires en fonction des indications exigées par cette norme. Ces enregistrements sont soumis à la maîtrise des enregistrements ([P. 2.424](#)).

**8.2.5.- Preuve de conformité - certificat de conformité** : Pour les produits destinés à l'Aéronautique, lorsqu'une livraison fournisseur est fractionnée afin d'honorer plusieurs commandes pour un ou plusieurs clients, sur les copies des documents originaux du fournisseur (B.L.F. et/ou certificats de conformité, etc..) il est mentionné les indications suivantes : *quantité livrée, n° de commande, nom du client*. S.F. conserve les documents de conformité du fabricant, les rapports d'analyse et/ou les rapports d'essais.

### **8.3.- Maîtrise du produit non conforme (voir procédure 4.83)**

#### **8.4.- Analyse des données**

L'analyse des données (*statistiques*) décrite ci-après est mise en œuvre, si nécessaire, pour s'assurer de la conformité de nos produits. Un suivi des coûts de non qualité, ainsi que des causes des Non Conformités est effectué et donne lieu à des graphiques affichés, pour l'information du personnel.

Classement et archivage : Les documents de contrôle, selon leur nature, sont classés soit dans des dossiers fournisseurs, soit avec le dossier produits, soit dans le dossier client avec le produit.

L'analyse des données est effectuée d'après les enregistrements suivants :

- a) satisfaction du client*
- b) conformité aux exigences relatives au produit (F.N.C.)*
- c) les caractéristiques et les évolutions des processus et des produits, y compris les opportunités d'action préventive (P.A.O.)*
- d) les fournisseurs*
- f) les rapports d'audits internes et externes*

Cette façon de procéder permet une exploitation statistique des événements de non qualité, afin d'engager des actions de progrès correspondantes. A chaque Revue de Direction, les nouveaux besoins éventuels en analyses des données, sont examinés et font si nécessaire, l'objet d'un complément d'une Instruction de Travail.

#### **8.5.- Amélioration**

##### **8.5.1.- Amélioration continue**

L'ensemble du personnel de notre organisme, conscient de la nécessité d'améliorer d'une manière permanente la qualité de nos produits et services, est informé non seulement du résultat des Revues de Direction, mais aussi par des Plans d'Amélioration de l'Organisme ([DAQ.34](#)) mis en place chaque fois que nécessaire, à l'initiative d'un Responsable concerné.

Lorsqu'une action corrective ou préventive entraîne une modification permanente il est procédé à la révision des documents ou des procédés de réalisation.

##### **8.5.2.- Action corrective voir procédure 5.852**

##### **8.5.3.- Actions préventives voir procédure 6.853**

Afin d'éliminer les causes **potentielles** de non conformités, nous procédons à la mise en place d'actions préventives, enregistrées sur un Plan d'Amélioration de l'Organisme (P.A.O.).

Le processus d'actions préventives comprend les actions suivantes (*non exhaustives*), enregistrées sur un P.A.O. ([DAQ.34](#)) :

- identification des non conformités potentielles
- recherche des causes de non conformités potentielles
  - détermination des actions préventives
  - mise en œuvre des actions préventives
- suivi pour assurer que ces actions sont efficaces

## 9.- CONCLUSION

L'ensemble du système qualité mis en place, la motivation, la compétence et le professionnalisme du personnel dans tous les domaines d'activités de notre organisme, sont destinés à apporter à notre clientèle existante et à venir une totale satisfaction dans ses relations contractuelles.

Le système ainsi mis en place, offre à nos interlocuteurs (*clients, fournisseurs et collaborateurs*), de manière formalisée et précise, l'énoncé de l'ensemble des caractéristiques qualitatives des produits et services conçus et réalisés par :

**SODIMATEL-  
FASTENERS**