



MANUEL QUALITE





Z.I. Du Plouich B.P.135
F59590 RAISMES
Tél. 03.27.45.82.00 Fax. 03.27.45.82.01

Groupe Hialle Industries

MANUEL QUALITÉ

CHAPITRE

N° 0

Page : 1 / 3

SOMMAIRE

Chap. ISO 9001/2008	N°	Chapitre du Manuel Qualité Titre	Révision	Date		
	0	Sommaire	0	05.04.04		
	00	Liste des abréviations	0	05.04.04		
1	1	Domaine d'application	2	20.07.09		
2	2	Références normatives	2	20.07.09		
3	3	Termes et définitions	2	20.07.09		
4	4	Système de management de la qualité (S.M.Q)	}	}		
	4.1	Exigences Générales			1	07.08.08
	4.2	Exigences relatives à la documentation				
	4.2.1	Généralités				
	4.2.2	Manuel Qualité				
	4.2.3	Maîtrise des documents				
	4.2.4	Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité				
5	5	Responsabilité de la direction	}	}		
	5.1	Engagement de la direction				
	5.2	Ecoute du client				
	5.3	Politique Qualité				
	5.4	Planification				
	5.4.1	Objectifs Qualité				
	5.4.2	Moyens mis en œuvre pour l'application du management de la qualité				
	5.4.3	Planification de la Qualité				
	5.5	Responsabilité, autorité et communication				
	5.5.1	Responsabilité et autorité				
	5.5.2	Représentant de la Direction				
	5.5.3	Communication interne				
	5.6	Revue de Direction				
	5.6.1	Généralités				
	5.6.2	Eléments d'entrée de la Revue				
	5.6.3	Eléments de sortie de la Revue				

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		



Z.I. Du Plouich B.P.135
F59590 RAISMES
Tél. 03.27.45.82.00 Fax. 03.27.45.82.01

Groupe Hialle Industries

MANUEL QUALITÉ

CHAPITRE

N° 0

Page : 2 /3

SOMMAIRE

Chap. ISO 9001/2008	N°	Chapitre du Manuel Qualité Titre	Révision	Date
6	6	Management des ressources	1	07.08.08
	6.1	Mise à disposition des ressources		
	6.2	Ressources Humaines		
	6.2.1	Généralités, affectation du personnel		
	6.2.2	Compétence, sensibilisation et formation		
6.3	Infrastructures			
6.4	Environnement de travail			
7	7	Réalisation du produit	1	07.08.08
	7.1	Planification de la réalisation du produit		
	7.2	Processus relatifs au client		
	7.2.1	détermination des exigences relatives au produit		
	7.2.2	Revue des exigences relatives au produit		
	7.2.3	Communication avec le client		
	7.3	Conception et développement		
	7.4	Achats		
	7.4.1	Processus d'achats		
	7.4.2	Informations relatives aux achats		
	7.4.3	Vérifications du produit acheté		
7.5	Production et préparation du service			
7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service			
7.5.2	Validation des processus de production et de préparation du service			
7.5.3	Identification et traçabilité			
7.5.4	Propriété du client			
7.5.5	Préservation du produit			
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure			

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		



Z.I. Du Plouich B.P.135
F59590 RAISMES
Tél. 03.27.45.82.00 Fax. 03.27.45.82.01

Groupe Hialle Industries

MANUEL QUALITÉ

CHAPITRE

N° 0

Page : 3 / 3

SOMMAIRE

Chap. ISO 9001/2008	N°	Chapitre du Manuel Qualité Titre	Révision	Date
8	8	Mesures, analyse et amélioration	}	07.08.08
	8.1	Généralités		
	8.2	Surveillance et mesures		
	8.2.1	Satisfaction du client		
	8.2.2	Audit interne		
	8.2.3	Surveillance et mesure des processus		
	8.2.4	Surveillance et mesure du produit		
	8.3	Maîtrise du produit non conforme		
	8.4	Analyse des données		
	8.5	Amélioration		
	8.5.1	Amélioration continue		
	8.5.2	Action corrective		
	8.5.3	Action préventive		

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

1 - DOMAINE D'APPLICATION

1 - 1 PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ EUROP'USINAGE

⇒ Création de l'entreprise le 15 juillet 1996 :

Société par Actions Simplifiée au Capital de : 1.190.090 €EUROS

Adresse : ZI du PLOUICH BP 135
F59590 RAISMES

Tél. : 03.27.45.82.00

Fax : 03.27.45.82.01

Activités regroupées sur le site :

- Direction Technique
- Direction Commerciale
- Services de Production et d'Expédition
- Service commercial
- Services administratifs
- Services qualité et Management de la Qualité

Direction :

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| Présidente de la SAS : | - Véronique HIOLLE |
| Conseiller en développement : | - Marc FONTAINE |
| Directeur de production : | - Emric VERWAERDE |


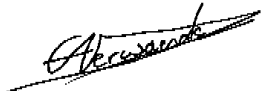
⇒ Domaine de Validité :

- Usinage de pièces moulées, forgées, profilées, en acier, en fonte, en aluminium...
 - Usinage de pièces de mécano soudé
- Destinées - Au matériel ferroviaire
- Machines textiles
 - Tracteurs routiers
 - Engins de travaux publics
 - Engins agricoles
 - Equipementiers

1 - 2 PERIMETRE D'APPLICATION.

La présentation est celle de la Norme ISO 9001 (version 2008).



La société EUROP'USINAGE s'inscrit dans le domaine d'application réduit, car les exigences de 7-3 « Conception et Développement » ne s'appliquent pas.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

2 - RÉFÉRENCES NORMATIVES

Suivant :


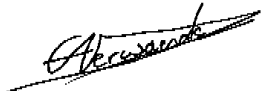
- **EN ISO 9001 (version 2008) : Exigences.**
- EN ISO 9000 (version 2005) : Principes Essentiels et Vocabulaires.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

3 - TERMES ET DÉFINITIONS

Les Termes et Définitions de la Norme ISO 9000 (version 2005) : « Système de Management de la Qualité – Concept et Vocabulaire », s'appliquent à ce Manuel Qualité.

Dans la Norme, la société EUROP'USINAGE est désignée par le terme « Organisme ». Elle est approvisionnée par des fournisseurs et sous-traitants, et elle livre ses produits à ses clients.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

4 - 1 EXIGENCES GÉNÉRALES.

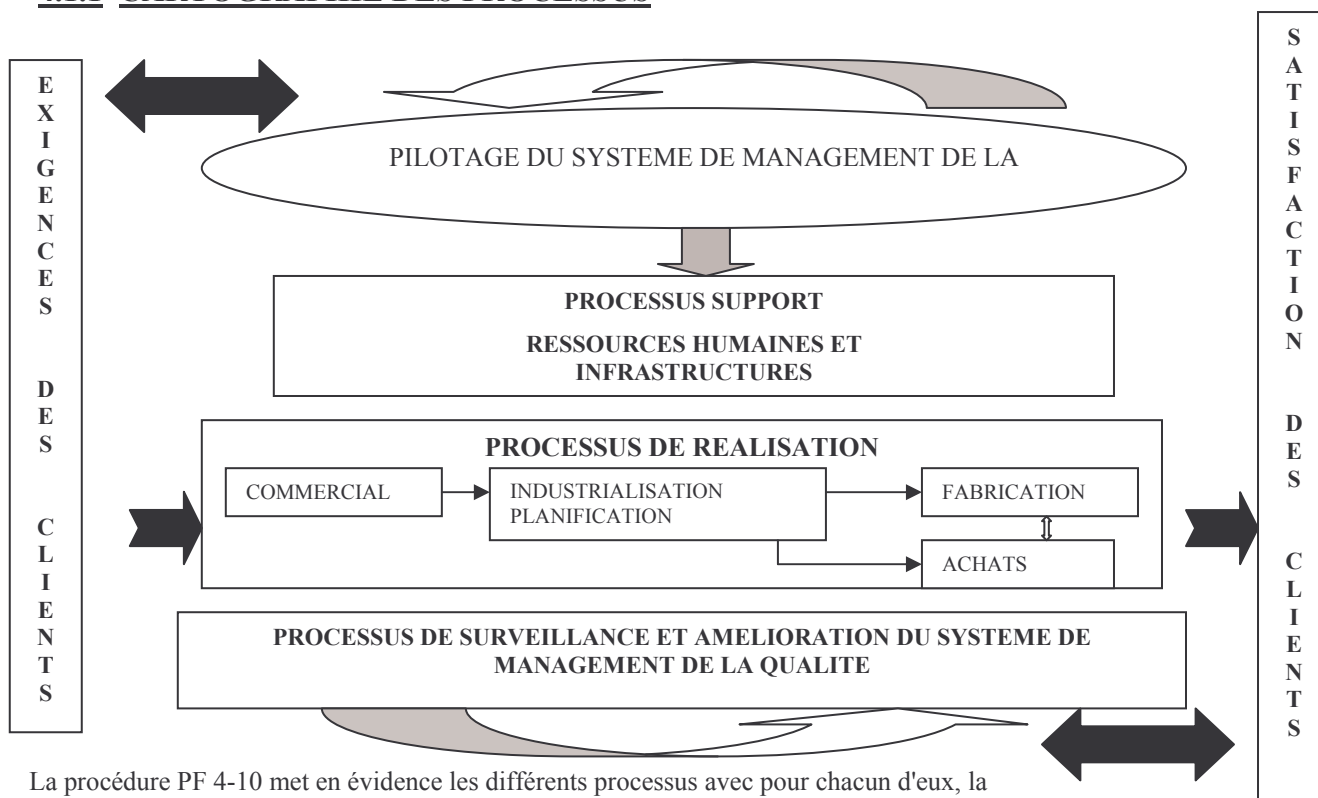
Le Système de Management de la Qualité est l'outil choisi par la Direction de la société EUROP'USINAGE pour répondre aux besoins de ses clients.

Appliqué de manière pertinente dans toutes les fonctions de l'entreprise, le S.M.Q permet l'identification, l'utilisation méthodique, la mesure et l'analyse des processus.

La mise en adéquation constante des ressources humaines et matérielles avec les besoins et la mise en place planifiée d'actions correctives et préventives permet une politique dynamique d'amélioration continue de ces processus.

Le but de la Direction est d'assurer la pérennité de la société EUROP'USINAGE par sa compétitivité, sa capacité à innover et sa réactivité devant les demandes de ses clients.

4.1.1 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



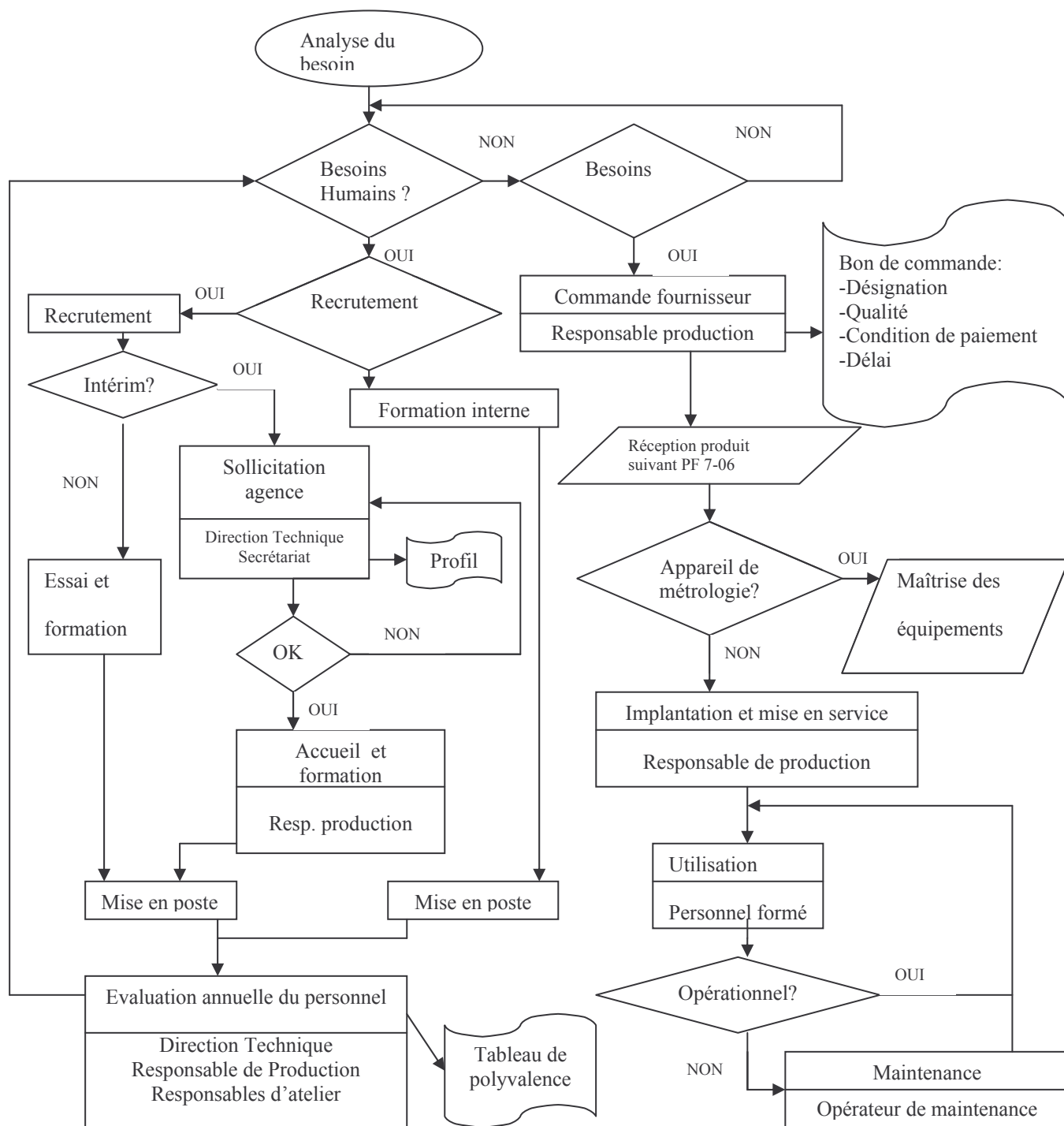
La procédure PF 4-10 met en évidence les différents processus avec pour chacun d'eux, la définition des:


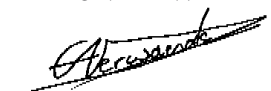
- Données d'Entrée
- Activité du Processus
- Données de Sortie
- Ressources nécessaires

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

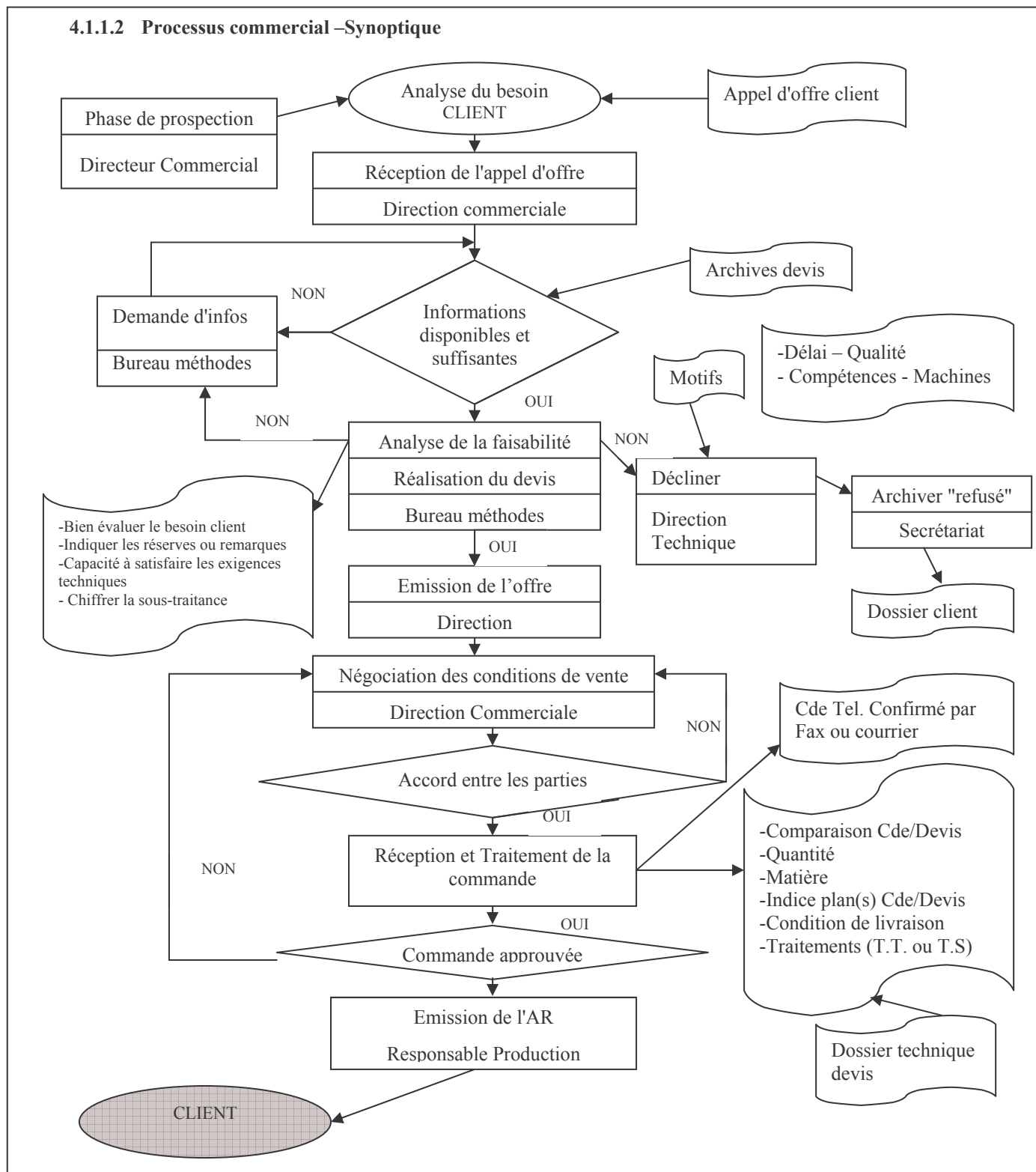
4.1.1.1 Processus Ressources humaines et infrastructure (Synoptique)

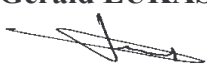
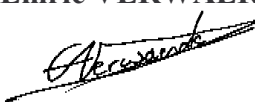


REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

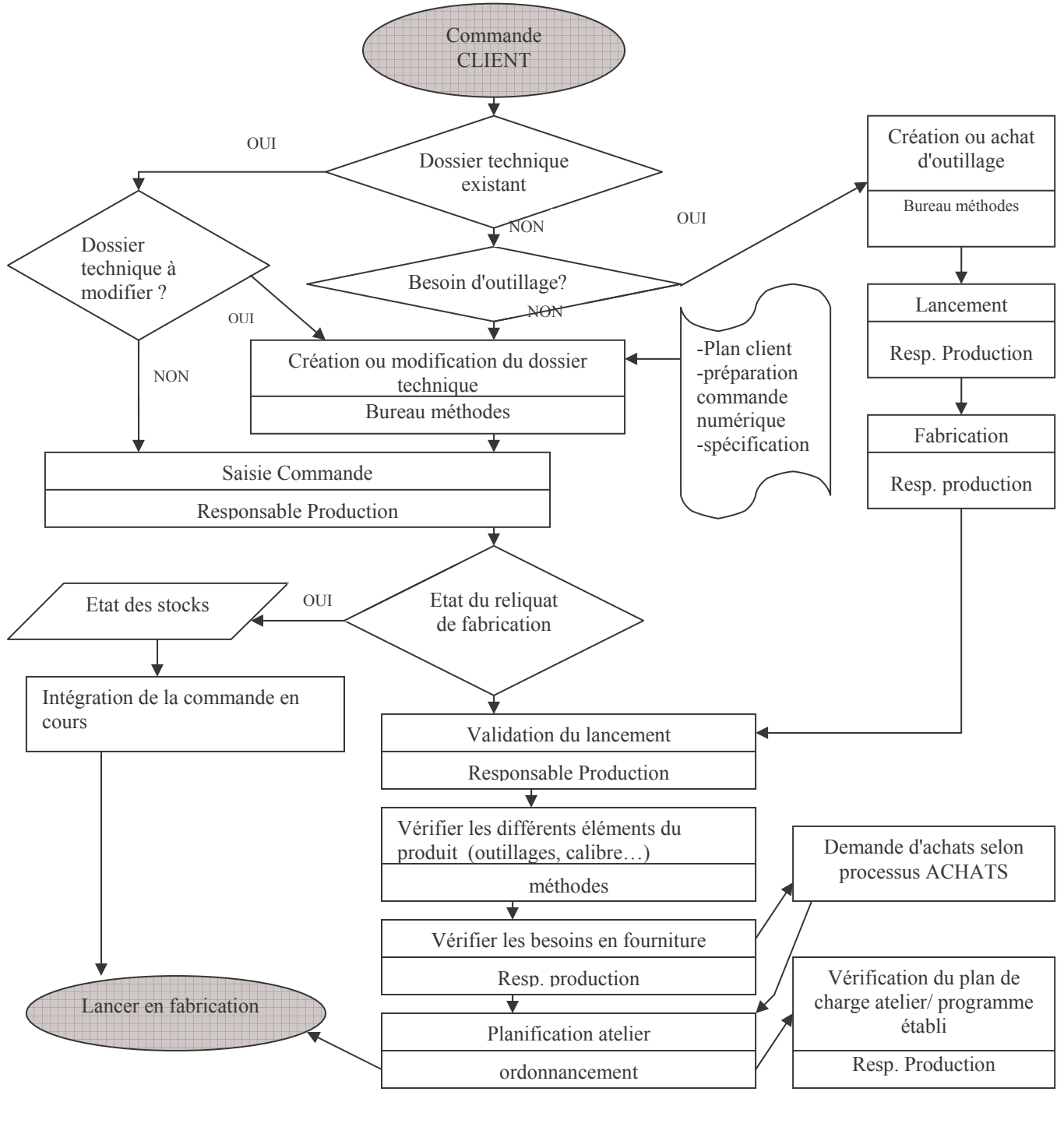
4.1.1.2 Processus commercial –Synoptique


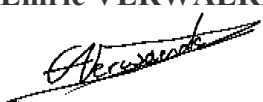


REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

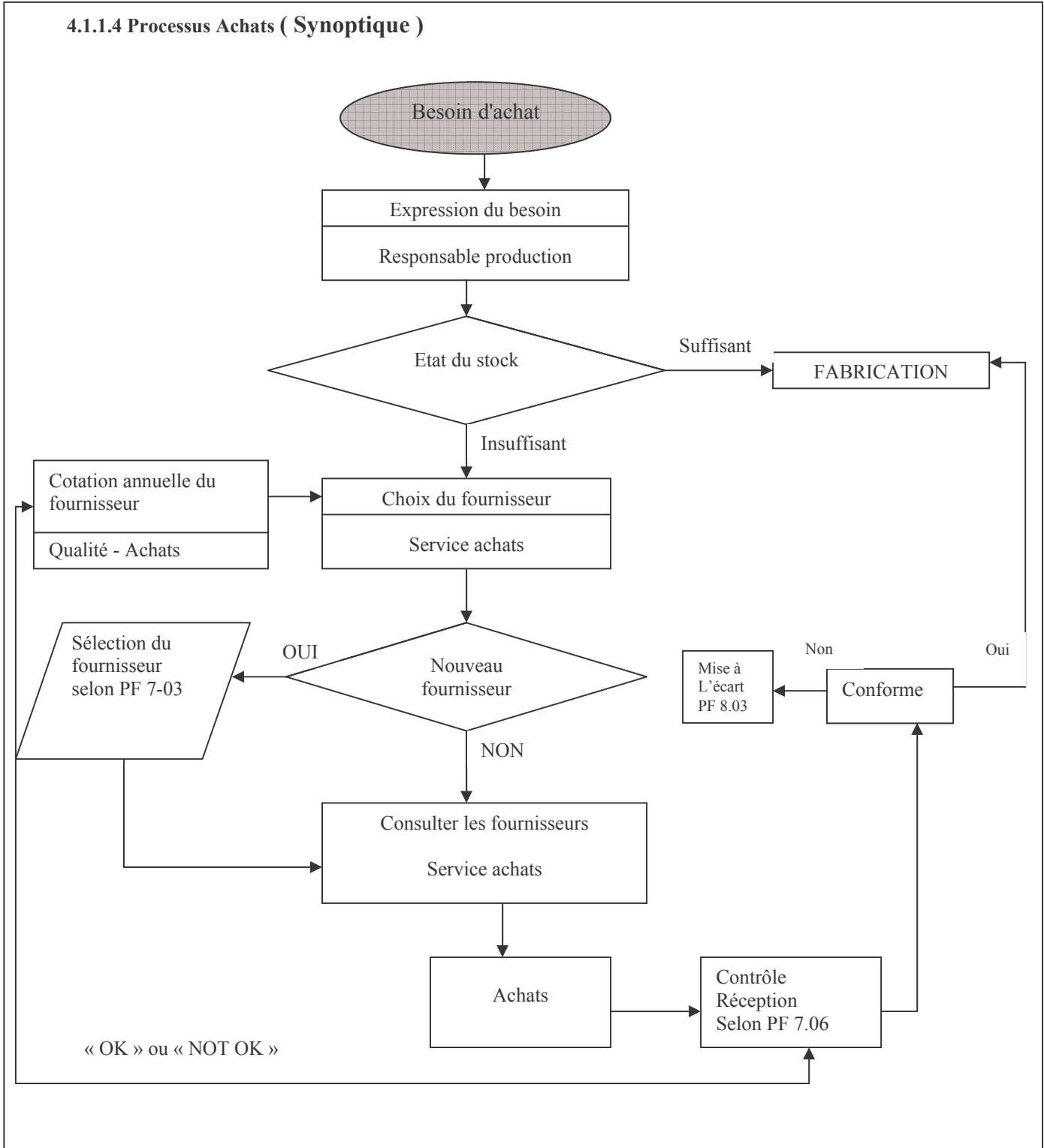
4.1.1.3 processus Industrialisation-Planification (Synoptique)

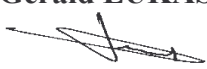
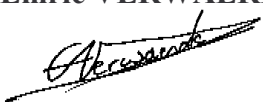


REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

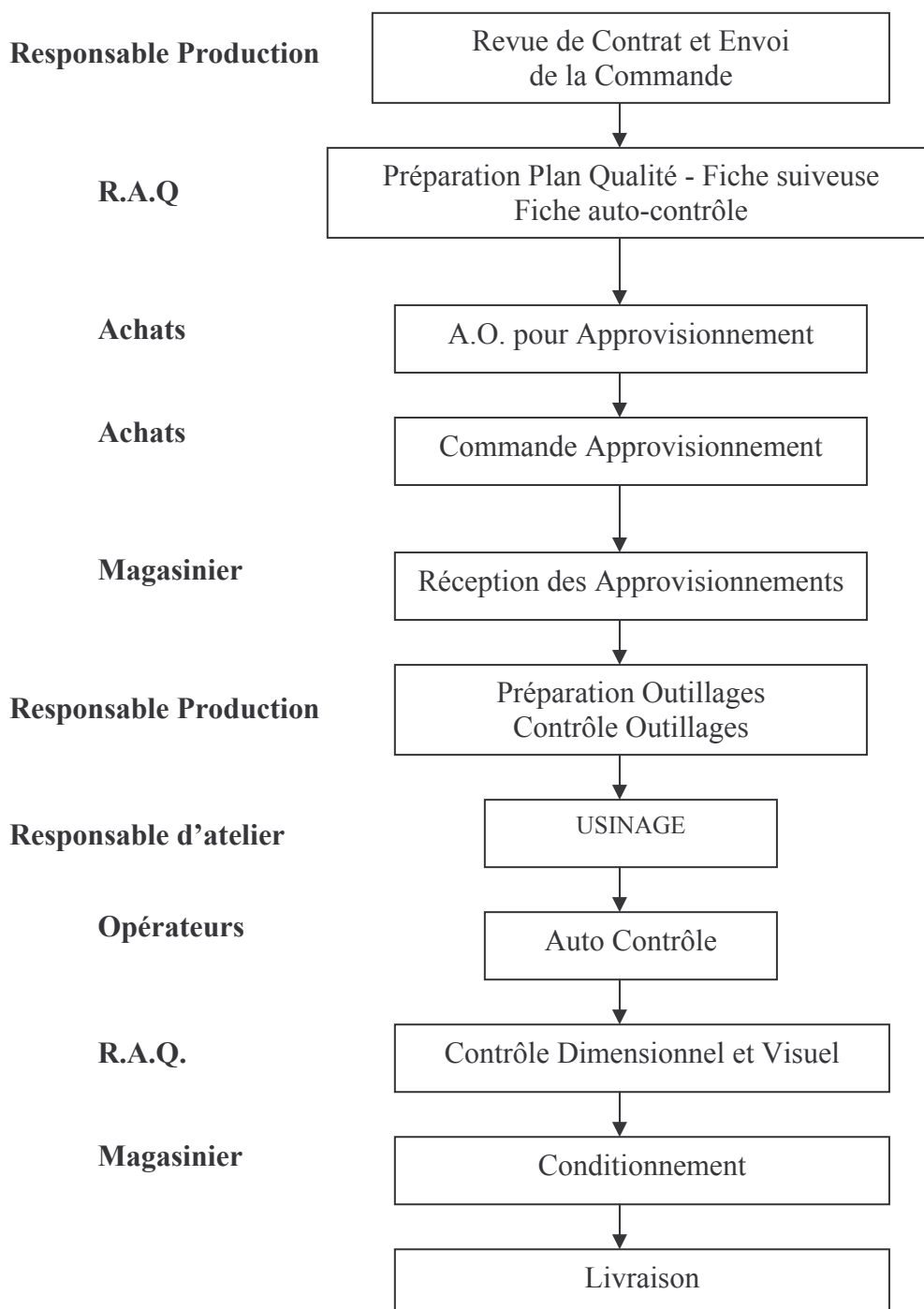
4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



4.1.1.4 Processus Achats (Synoptique)



REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

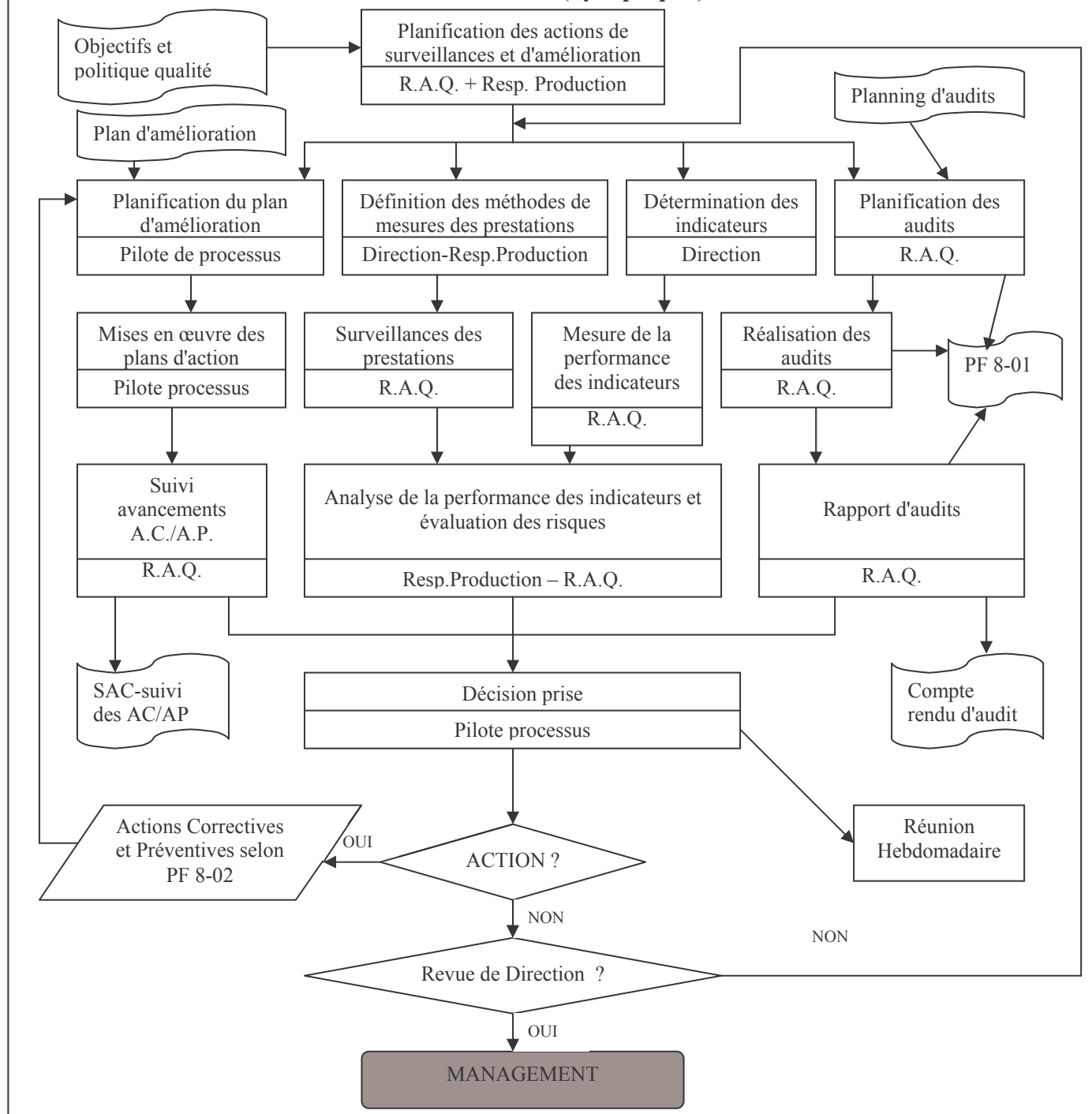
4.1.1.5 Processus de réalisation – USINAGE



REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

4.1.1.6 Processus surveillance / Amélioration (Synoptique)



REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		



4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

4 - 2 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION.

4 – 2-1 Généralités.

Le S.M.Q s'appuie sur la Politique Qualité de la Direction décrite dans le chapitre 5, et sur la structure documentaire suivante :

- Manuel Qualité :
Le M.Q décrit le Système de Management de la Qualité mis en place par la Direction et les dispositions prises, quant aux règles de travail et de contrôle, pour assurer la qualité des produits.
- Plan du Système de Management de la Qualité :
Il résume, pour chaque chapitre, l'ensemble des procédures, des instructions et des imprimés qui composent le Système de Management de la Qualité.
- Procédure Fonctionnelle :
Elle définit le fonctionnement et l'organisation de la société EUROP'USINAGE, et sert de support au M M.Q Elle est gérée et diffusée de manière contrôlée par le Responsable Assurance Qualité.
- Procédure Technique :
Elle définit les règles techniques générales concernant un procédé, un contrôle, etc.
Elle est gérée et diffusée de manière contrôlée par le Responsable Assurance Qualité.
- Instruction de Travail :
Elle reprend les précisions opératoires ou techniques sur un poste de travail.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- Plan Qualité – Fiche Suiveuse (fiches d'autocontrôle) :

Les plans qualité, selon les nécessités de suivi, regroupent les dispositions particulières prises pour réaliser un produit à la demande d'un client.

Ils sont établis conformément au M M Q sur une fiche Suiveuse et font référence à un ensemble de documentations techniques (normes, spécification client, instruction de contrôle...).


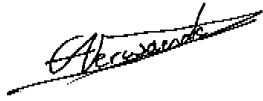
Des plans qualité ou fiches de contrôle sont rédigées et approuvés, pour chaque produit commandé.

Le plan qualité accompagne chaque lancement en production et est renseigné par les opérateurs successifs avec leur visa pour preuve de réalisation et autocontrôle.

- Imprimés :

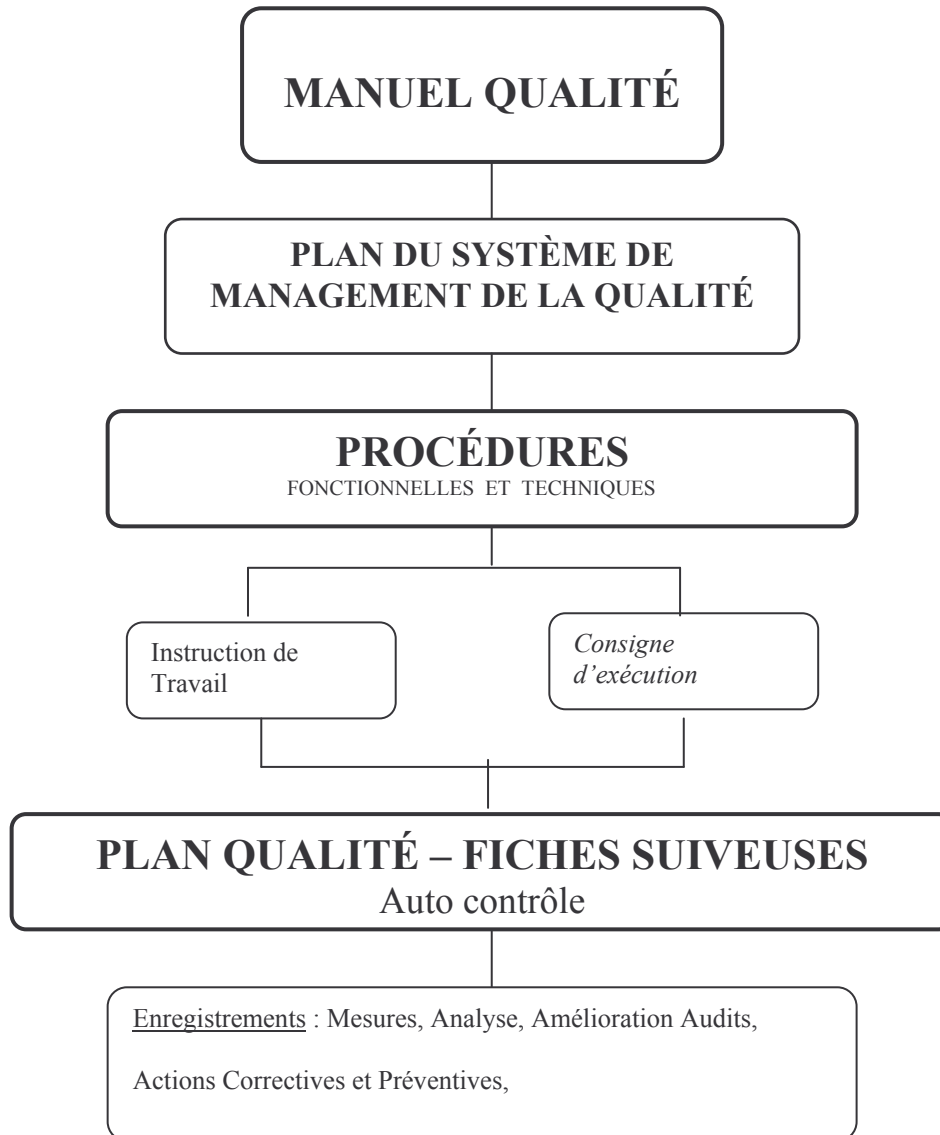
Documents supports vierges et référencés.

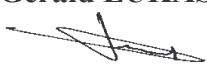
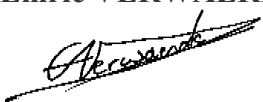
Représentation de la structure du système de Management de la qualité.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Représentation de la structure du S.M.Q :



REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 
Date : 20.07.2009		

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

4 - 2-2 Manuel Qualité.

Le Directeur de la société EUROP' USINAGE a confié la rédaction de ce Manuel Qualité au Responsable Assurance Qualité.

L'établissement et la diffusion du Manuel Qualité sont de la responsabilité du Directeur. La décision de réviser le M.Q. est prise lors de la dernière Revue de Direction ou dans le cas de changements ou de modifications importantes du SMQ ou des processus.

Toute mise à jour implique la diffusion contrôlée de ce M.Q. aux destinataires prévus, sous la responsabilité du R.A.Q.

La procédure PF 4-08 au dernier indice intitulé « Modification du Manuel Qualité » précise les règles d'établissement et de gestion de ce M.Q.

4-2-3 Maîtrise des documents.

4.2.3.1 Objet :

S'assurer que les documents relatifs au S.M.Q sont Rédigés, Vérifiés, Approuvés par les personnes compétentes et habilitées, et sont disponibles dans leur dernière édition sur les lieux où est effectué le travail essentiel, pour un fonctionnement efficace du Système de Management de la Qualité ; c'est aussi la garantie que tous les documents périmés sont enlevés du lieu d'émission et d'utilisation.

4.2.3.2 Responsabilités :

Le Responsable Assurance Qualité gère le S.M.Q et en réfère au Directeur.

4.2.3.3 Gestion :

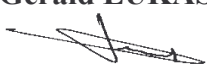
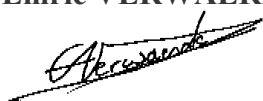
Les listes de toutes les procédures et imprimés au dernier indice sont tenus à jour par le R.A.Q. Chaque document possède une page de garde avec :

- Le nom et le visa de Rédacteur,
- Le nom et le visa du Vérificateur,
- Le nom et le visa de l'Approbateur,
- Les personnes ou services qui reçoivent le document
- L'historique de l'évolution avec la nature des modifications.

Chaque document est soumis à la diffusion contrôlée.

Chaque destinataire s'engage à ne diffuser aucun document aux personnes étrangères à la société EUROP'USINAGE et à les rendre en cas de départ de la société.

4.2.3.4 Les Normes et Spécifications Client sont gérées selon la procédure PF 4-06 dernier indice.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		



Groupe Hiolle Industries

MANUEL QUALITÉ

CHAPITRE

N° 4

Page : 12 / 12

4 - SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

4 – 2-4 Maîtrise des enregistrements relatifs à la Qualité.

4.2.4.1 Objet :

Définir la conservation (le mode de classement, la durée et le lieu d'archivage) des données relatives au produit et au Système de Management de la Qualité.

4.2.4.2 Responsabilité :

Le Responsable Assurance qualité gère les enregistrements en collaboration avec les différents responsables.

4.2.4.3 Gestion :

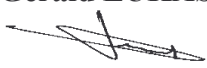
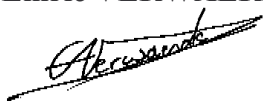
Les enregistrements sont portés sur les formulaires annexés aux procédures ou aux instructions. La procédure PF 4-09 au dernier indice « Enregistrement relatif à la qualité » précise les règles de gestion des enregistrements.

Les normes, spécifications et plans clients au dernier indice sont classés au Service Méthodes. Les documents antérieurs peuvent être conservés, mais doivent être barrés ou porter la mention annulé.

Documents associés :

L'ensemble des documents est parfaitement formalisé et maîtrisé : la description en est faite dans les Procédures Fonctionnelles, au dernier indice :

- ◆ PF 4-01 « Organisation Documentaire »
- ◆ PF 4-02 « Plan du Système de Management de la Qualité »
- ◆ PF 4-03 « Formalisation du S.M.Q, Procédures et Instructions »
- ◆ PF 4-05 « Liste et Suivi des Diffusions des Procédures, Instructions et Spécifications »
- ◆ PF 4-06 « Gestion des Normes et Entrée Spécifications Clients »
- ◆ PF 4-07 « Liste et Numéro de classement des Supports utilisés »
- ◆ PF 4-08 « Modification du Manuel Qualité »
- ◆ PF 4-09 « Enregistrements relatif à la Qualité »
- ◆ PF 4-10 « Séquences et Interactions des Processus »

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5 - 1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La pérennité de l'entreprise est, aujourd'hui, assurée par sa compétitivité, sa rentabilité et sa capacité à innover. Cette dynamique est constamment remise en cause et ne s'évalue que par la **satisfaction de nos clients**.

Satisfaire nos clients, c'est :

Leur fournir des prestations qui répondent en tous points à leurs besoins et leurs exigences explicites ou implicites.

Pour atteindre cet objectif, l'ensemble du personnel et la direction s'engagent à :

- Faire vivre la société Europ'Usinage dans le cadre du système de management de la qualité décrit dans notre manuel qualité,
- Mettre en place les ressources matérielles et humaines nécessaires,
- Former, en permanence, le personnel
- Mesurer périodiquement la satisfaction de nos clients, la réalisation de nos objectifs, les dérives éventuelles de notre système de management de la qualité, la validité de nos processus et la fiabilité de nos partenaires.

Cette politique d'amélioration continue a fait ses preuves depuis la création d'Europ'Usinage en 1996. Elle nous a permis de nous développer, d'investir et d'obtenir la certification ISO 9001 V.2000. Cette politique est naturellement maintenue et renforcée en tenant compte de l'ensemble des éclaircissements référentiels ISO 9001 dans sa version 2008.

Bien entendu, notre efficacité passe par l'implication et le sérieux de chacun d'entre nous et Gérard LUKASIK, en tant que RAQ est le garant de notre système de management de la qualité et il a pour mission d'en assurer la vérification et le développement.



Je lui délègue les moyens et l'autorité nécessaire à sa fonction.

Cette déclaration sera affichée dans les différents services et mise dans notre manuel d'assurance qualité.

Le 1 septembre 2009

Le Directeur
Emric VERWAERDE



REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5 - 2 ECOUTE CLIENT.

Les exigences des clients existent dans le cadre du droit français et font référence à des normes nationales et internationales, des spécifications et des plans définissant le produit.

La société EUROP'USINAGE met ses connaissances des techniques de l'usinage au service du client pour le guider, s'il y a lieu, dans ses choix de définition fonctionnelle et de critères d'acceptation.

La définition de la qualité d'un produit implique l'exclusion des sur qualités génératrices de surcoûts et des sous qualités génératrices de non adéquation fonctionnelle du produit.

Le chapitre 7.2 « Processus relatifs au client » décrit la méthodologie employée par la société EUROP'USINAGE.

Dans sa démarche, la société EUROP'USINAGE prend aussi en compte les attentes du client et des utilisateurs finals : la sécurité du produit, la responsabilité du fait des produits, l'impact environnemental.

5 - 3 POLITIQUE QUALITE.

La politique qualité est définie au plus haut niveau de la société EUROP'USINAGE. Les mots d'ordre sont : **Satisfaction du client, Compétitivité, Innovation, Rentabilité.**


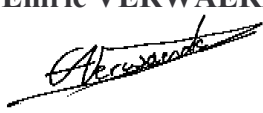
L'engagement de la Direction d'EUROP'USINAGE s'inscrit en totalité dans la Politique Qualité de l'Entreprise.

- adaptation du SMQ aux besoins et exigences du client,
- mise à disposition des moyens nécessaires à sa mise en œuvre,
- réalité de sa pertinence, diffusion, compréhension, et utilisation,
- engagement d'amélioration continue à tous les niveaux.

5 – 4 PLANIFICATION

5.4.1 Objectifs Qualité

Pour atteindre **collectivement** les objectifs qualité, le Directeur a précisé les missions et les objectifs sectoriels de chaque responsable de la société EUROP'USINAGE.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.4.2 Moyens mis en œuvre pour l'application du Management de la Qualité

- a) le Directeur : s'engage à fournir les moyens matériels et humains afin d'assurer le bon fonctionnement du Système de Management de la Qualité.
- b) Le Responsable Assurance Qualité : vérifie que les moyens mis en place permettent l'application du Système de Management de la Qualité.
- c) Définition de l'organisation :

Sous l'impulsion du Directeur, la société EUROP'USINAGE a préféré mettre en place l'esprit d'équipe au lieu d'une structure trop rigide :

- le Directeur
- le Responsable de Production
- le Responsable Assurance Qualité

Se doivent d'être les animateurs de tous les instants pour impliquer, motiver et associer l'ensemble du personnel de la société EUROP'USINAGE.

La politique de communication et de relation humaine mise en place dans l'entreprise est basée sur l'utilisation de méthodes de travail en commun et à la reconnaissance du droit à l'erreur. Il existe ainsi une adhésion de l'ensemble du personnel, adhésion conservée grâce à cette information entre eux et les nouveaux comportements qui en résultent avec pour finalité la possibilité de :


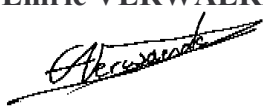
- traiter les problèmes sans porter de jugement de valeur sur les hommes,
- développer l'écoute des autres,
- d'accepter le droit à l'erreur,
- de reconnaître les erreurs comme source de progrès,
- d'éviter les « a priori » et les solutions toutes faites.

5-4-3 Planification de la Qualité

Lors de la Revue de Direction annuelle, le Directeur précise le plan d'Action Qualité.

Chaque début d'année, le Responsable Assurance Qualité prépare un bilan du précédent Plan d'Action Qualité. Il le soumet au Directeur en vue de l'organisation de la prochaine Revue de Direction.

(Voir chapitre 5-6).

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

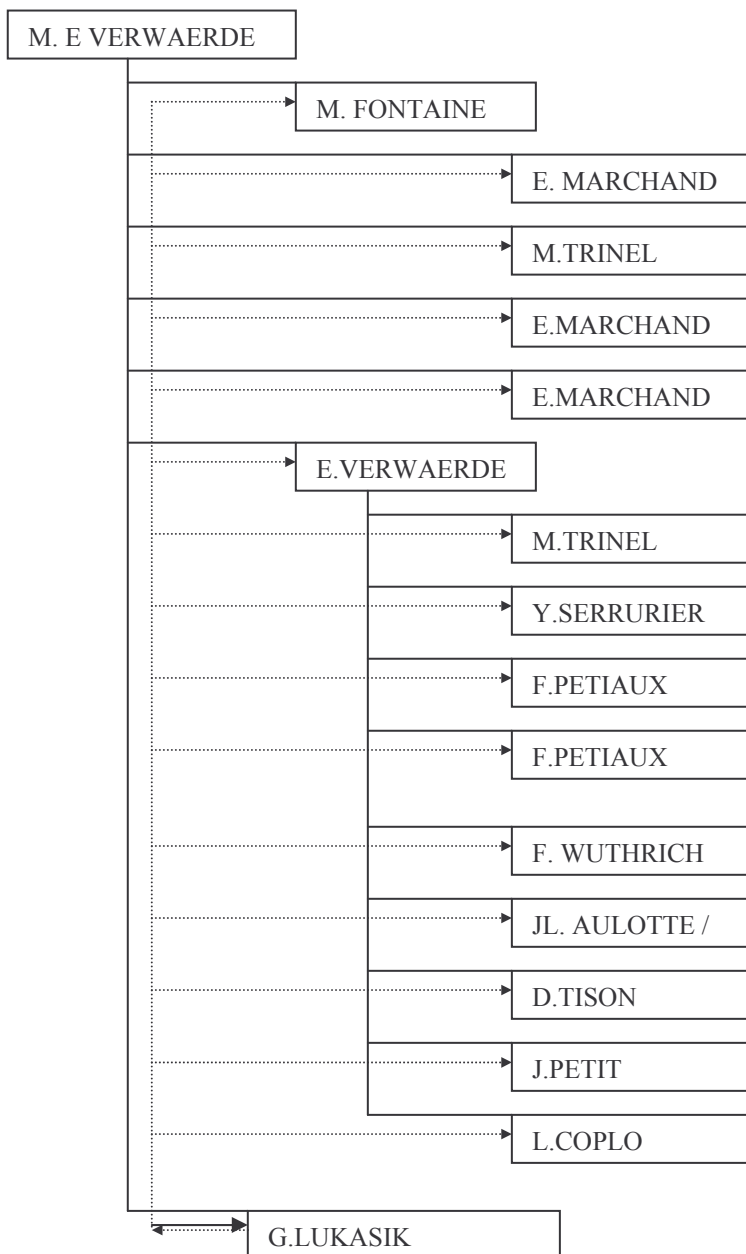
5.- RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5-5 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

5-5-1 Responsabilité et autorité

Légendes : — Liaison Hiérarchique
 Liaison Fonctionnelle

Organigramme :



DIRECTION
<u>Commercial</u>
<u>SERVICES ADMINISTRATIFS</u>
Secrétariat
Achats
Ressources Humaines
Comptabilité
<u>PRODUCTION</u>
Responsable de Production
Ordonnancement
Magasin Outillage
Méthodes – Etudes et Préparation Outillages
Programmation C.N. Préparation
Maîtrise Fabrication
Maîtrise Fabrication
Maîtrise Fabrication
<u>MAINTENANCE</u>
Contrôle Qualité
MANAGEMENT QUALITE Responsable assurance Qualité

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE

5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION



Pour atteindre collectivement les objectifs qualité, le Directeur a précisé les missions et les objectifs sectoriels de chaque responsable d'EUROP'USINAGE :

a) LE DIRECTEUR

- Marque son accord avec le présent Manuel Qualité,
- Fait procéder à l'audit du service Qualité,
- Procède aux revues de direction,
- Marque son accord sur l'utilisation de ce Manuel Qualité à l'intérieur de la société EUROP' USINAGE,
- Gère l'ensemble du personnel,
- Est interlocuteur des pouvoirs publics, en matière sociale,
- Contrôle l'ensemble des activités industrielles,
- Rend les arbitrages pour la planification des fabrications,
- Approuve le plan de formation,
- Approuve les procédures fonctionnelles et techniques,
- Assure l'hygiène et la sécurité du personnel, l'environnement,
- Etablit les investissements,
- Donne son accord sur les achats.

b) LE RESPONSABLE DE PRODUCTION

- Assure la production dans les meilleures conditions,
- Assure le respect des dispositions prises par le Système de Management de la Qualité,
- Participe à l'élaboration des procédures techniques et des instructions,
- Participe aux revues de contrat,
- Participe à l'élaboration des plans qualités – fiche suiveuse,
- Définit les besoins en personnel et leur affectation au poste de travail,
- Vérifie la faisabilité des réalisations,
- Définit les critères d'exécution technique,
- Suit les essais de mise au point en cours de fabrication ou de réalisation des travaux,
- Participe à l'amélioration de la productivité,
- Assure la maintenance curative et préventive de l'outil de production,
- Veille à la sécurité du personnel, à l'environnement,
- Recense et centralise les besoins en formation,
- Participe aux agréments des fournisseurs et des fournitures,
- Participe aux achats, à la gestion des stocks.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

c) Le Responsable Assurance Qualité

Il est rattaché au Directeur.

Missions principales :

- Construit et met en place le système de Management de la Qualité,
- Fait évoluer le système en fonction des besoins et de l'évolution des normes,

Tâches principales :

- Assiste toutes les fonctions en matière de Management de la Qualité,
- Rédige le Manuel Qualité et les procédures fonctionnelles,
- Suit la réalisation du traitement des réclamations,
- Met en place une planification d'audits internes et d'actions correctives,
- S'assure que la politique qualité est bien comprise par l'ensemble du personnel,
- Procède à des audits,
- Suit l'évolution des fournisseurs,
- Suit les enregistrements relatifs à la qualité,
- S'assure de la vérification de l'étalonnage des instruments de mesure et de contrôle,
Par la délégation du Directeur, il a autorité par rapport aux dispositions qualité de l'atelier, pour arrêter un processus industriel,
- Assure les contrôles de réception,
- S'assure du contrôle final pour fournir aux clients des produits ou des services conformes aux exigences contractuelles,
- Préparer les revues de Direction et rendre compte au Directeur,
- Gérer le Manuel Qualité et les documents s'y rattachant,
- Assurer la mise à jour du système documentaire.



En cas d'absence, il est remplacé par le Directeur.

d) La Responsable des Ressources Humaines

Elle est rattachée au Directeur.

Missions principales :

- Accueille le personnel,
- Gère le personnel,
- Suit les formations.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5-5-2 Représentant de la Direction

Le Responsable Assurance Qualité est le représentant du Directeur et du client dans la société.

Il est en liaison fonctionnelle avec tous les services de l'Entreprise et en est hiérarchiquement *indépendant*.

Il gère le S.M.Q. et s'assure qu'à tous les niveaux de la société il est un outil vivant, dynamique, compris et respecté.

5-5-3 Communication Interne

Le Responsable Assurance Qualité assure la diffusion du S.M.Q. et vérifie le bon fonctionnement interne de la Communication.

Chaque Responsable participe à la promotion de la culture Qualité dans la société EUROPE' USINAGE.

5-6 REVUE DE DIRECTION

5-6-1 Généralités

La Revue de Direction permet de vérifier le bon fonctionnement du S.M.Q. – pertinence, adéquation efficacité et de définir un plan d'amélioration : le Plan d'Action Qualité.

La Direction dirige la Revue de direction annuelle, en début d'année.


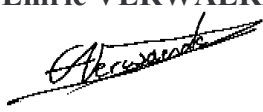
Le Responsable Assurance Qualité organise la réunion, présente le bilan préparatoire et assure le suivi du Plan d'Action Qualité engagé.

La procédure PF 5-01 décrit les modalités de gestion de la Revue de Direction.

5-6-2 Elément d'entrée de la revue

Le but de la réunion « Revue de Direction » c'est de:

- Suivre le plan annuel de formation,
- Vérifier si la politique de Management de la Qualité atteint les résultats prévus,
- Analyser les résultats des audits internes,
- Analyser les non-conformités et actions correctives,
- Définir les nouveaux objectifs à atteindre (formation du personnel, productivité, niveau de la Qualité),
- Commenter les indices de satisfaction des clients,

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

- permettre à la Direction de s'assurer que le Système de Management de la Qualité demeure appropriée et efficace en relation avec des changements dus à de nouvelles technologies concepts de Qualité, stratégies du marché.


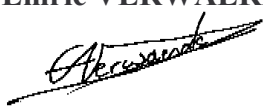
Les conclusions et recommandations résultant de cette revue seront documentées pour l'action requise par les responsables pour preuve que le Système de Management de la Qualité et la politique Qualité sont bien appliqués.

5-6-3 Eléments de sortie de la revue

Cette revue de Direction doit permettre au Directeur, après consultation des différents responsables, de fixer de nouveaux objectifs, de définir ou redéfinir les responsabilités. Le Plan d'Action Qualité rédigé lors de cette revue définit aussi les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réalisation des objectifs.

Documents associés :

- PF 5-01 dernier indice « Revue de Direction »
- PF 5-02 dernier indice « Plan d'Action Qualité : évaluation du SMQ »
- PF 5-03 dernier indice « Organisation fonctionnelle et hiérarchique de EUROP'USINAGE »

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

6 - MANAGEMENT DES RESSOURCES

6 – 1 MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES.

La Direction prend en compte l'optimisation du S.M.Q et l'amélioration de la satisfaction du client. Dans ce cadre, elle gère l'ensemble des ressources et planifie la mise en place des moyens matériels et la formation des hommes.

Cette planification est réalisée à court, moyen et long terme.

La procédure PF 6-01 dernier indice explique le « Management des Ressources ».

6 – 2 RESSOURCES HUMAINES.

6 – 2-1 Généralités.

Affectation du personnel :

Dans le cadre de la gestion du personnel, le Directeur établit, en collaboration avec ses Responsables, un Plan de Polyvalence du personnel.

Sur ce plan, toutes les tâches de production et fonction ayant une incidence directe sur la qualité des produits ou des services, sont énumérées. Un opérateur titulaire et au moins un opérateur suppléant doivent être affectés à chaque tâche.


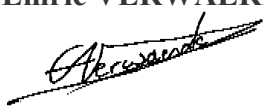
En cas de carence, une action de recrutement ou de formation est envisagée.

L'affectation d'un opérateur, titulaire ou suppléant, à une tâche précise, signifie que ses compétences ont été reconnues par son Responsable de Production et sont toujours valables.

6 – 2-2 Compétence, sensibilisation et formation.

Lors de la Revue Direction (chap. 5-6), le plan de formation du personnel est réactualisé en fonction :

- Des carences du Plan de Polyvalence du Personnel,
- Des souhaits exprimés par le personnel,
- Des besoins exprimés par les différents responsables
- Des perspectives d'évolution de la société.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

6 - MANAGEMENT DES RESSOURCES

Le réexamen du plan de Polyvalence du Personnel, selon les besoins permet, en fonction des résultats de la période écoulée, de contrôler les compétences des opérateurs et de revalider (ou non) leurs affectations. Chaque mouvement de personnel est aussi l'occasion de le réactualiser.

Les différents Responsables inscrivent en temps utile, les formations ou les examens de reconduction, au programme de formation du personnel.

6 – 3 INFRASTRUCTURES.

A la suite de chaque revue des exigences du client, le Directeur étudie avec les responsables, l'adéquation des moyens de production et prend les décisions nécessaires.

Certaines modifications d'infrastructures sont décidées en Revue de Direction.
Les investissements stratégiques sont décidés par le Directeur.


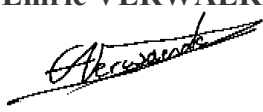
6 – 4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.

Lors de la mise en place des moyens de production et de la validation des processus, la Direction prend en compte, en collaboration avec les responsables concernés, les aspects réglementaires :

- De la sécurité des personnes,
- De la pénibilité des postes de travail,
- De la protection de l'environnement.

Documents associés :

- ◆ PF 6-01 dernier indice « Management des Ressources »
- ◆ PF 6-02 dernier indice « Programme de Formation du Personnel »
- ◆ PF 6-03 dernier indice « Polyvalence du Personnel : Plan de Qualification »
- ◆ PF 6-04 dernier indice « Accueil d'un nouveau membre du personnel »
- ◆ PF 6-05 dernier indice « Enregistrement des Formations »

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

7 – RÉALISATION DU PRODUIT

7 – 1 PLANIFICATION DE LA RÉALISATION DU PRODUIT.

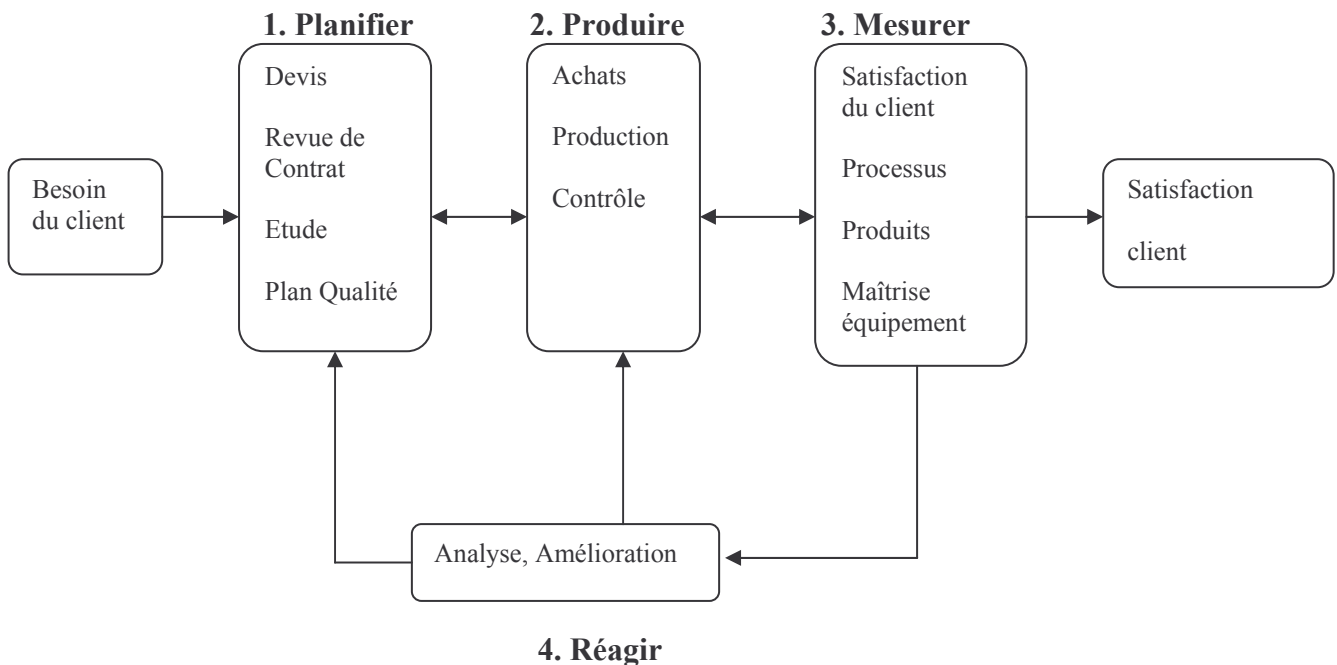
Le management du processus est organisé suivant le synoptique ci-dessous. Il est géré suivant le principe d'amélioration continue :

1. Planifier

2. Produire

3. Mesurer

4. Réagir



Le Système de Management de la Qualité, les ressources humaines, les infrastructures, les moyens de mesures étant définis, (voir chapitres concernés) le Management du processus prend en compte les besoins et exigences du client.

La mesure de la satisfaction du client permet, après analyse, de définir les améliorations à apporter :

- a) La procédure PF 7-02 définit le processus relatif au client et permet de vérifier la cohérence entre les moyens de la société EUROP'USINAGE et les exigences propres au produit.
- b) La procédure PF 7-01 établit la pratique du processus et les responsabilités.

Les ressources nécessaires sont mises à disposition de la production (chapitre 6).

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE
Date : 20.07.2009		

7 – RÉALISATION DU PRODUIT

c) Les Instructions de Travail spécifiques à chaque équipement ayant une incidence sur la qualité, définissent les paramètres significatifs et les contrôles spécifiques.

Le chapitre 8 définit les méthodes de mesures et le traitement des actions correctives et préventives.

d) Les Instructions de Travail sont disponibles aux postes de travail. Les Plans Qualité – et fiches d'autocontrôle accompagnent les travaux pendant tout le cycle de production.

7 – 2 PROCESSUS RELATIF AU CLIENT.

7 – 2-1 Détermination des exigences relatives au produit.

Le client exprime un besoin auprès du Service Commercial de la société EUROP'USINAGE. Celui-ci procède à une première étude de faisabilité en recherchant le plus grand nombre d'informations techniques.

7 – 2-2 Revue des exigences relatives au produit.


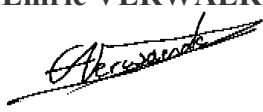
A partir des normes et des documents client contractuels – Plans et Spécifications – le Service Méthodes réalise une étude de faisabilité. Cette revue permet d'évaluer les écarts entre le demandé et le réalisable, de proposer des solutions techniques ou des modifications d'exigences. Le résultat de cette étude est transmis au client, via le service commercial, au travers d'une fiche de revue d'offre. Les réponses apportées à cette étude par le client sont définitivement validées par la société EUROP'USINAGE. A ce stade de l'étude, le service méthode réalise un devis qui permet de faire une offre au client. Une « fiche de suivi de devis » est constamment tenue à jour.

A la réception de la commande du client, le Responsable de Production procède à la Revue de Contrat :

- Il vérifie la concordance des clauses de la commande par rapport à l'offre initiale : Spécifications, Numéro de Plan et indice, quantité, prix, conditions de livraison, délai... Selon l'importance de la commande ou le souhait du client, il émet le Plan Qualité pour chaque travail à réaliser.
- Il enregistre cette Revue de Contrat et valide l'acceptation de la commande en renvoyant au client une photocopie de ce dernier document préalablement tamponné des mentions « Revue de Contrat, Visa et Accusé de réception ».

7 – 2.3 Communication avec le client.

La liaison fonctionnelle entre la société EUROP'USINAGE et ses clients est centralisée : le client correspond directement avec le Service Commercial de la société EUROP'USINAGE qui transmet immédiatement au Responsable de Production pour suite à donner.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

7 – RÉALISATION DU PRODUIT

Toute consultation et requête en provenance du client, tout avenant à une commande fait l'objet de la même démarche formalisée telle que définie ci-dessus au § 7.2.2.

Le Responsable Assurance Qualité de la société EUROP'USINAGE est le représentant du client dans la société et reçoit toutes les informations Qualité – *mérite ou démérite* – en provenance de son homologue client. Il diffuse les informations et prend les mesures conservatoires qui s'imposent – *Actions correctives ou préventives* – et s'assure de leur mise en place. Si nécessaire, il décide du rappel des produits déclarés non conformes ; les modalités de rappels étant gérées par le responsable de Production de la société EUROP'USINAGE.

La mesure de la satisfaction du client (chapitre 8.2) contribue à la circulation des informations sur les produits et services.

7 – 3 CONCEPTION ET DÉVELOPPEMENT.

Les produits fournis par EUROP'USINAGE ne nécessitent pas de processus de conception ; les exigences de ce chapitre ne sont donc pas applicables.

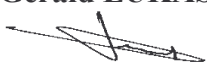
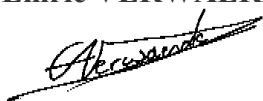
7 – 4 ACHATS.

7 – 4-1 Processus d'achat.

Objectif : s'assurer la conformité du produit acheté. Il doit répondre aux exigences spécifiées par la société EUROP'USINAGE et permettre la réalisation du produit final.

Le « responsable achats avec le Responsable de Production gère les approvisionnements et assure la cotation des fournisseurs, suivant la procédure PF 7-03 « Evaluation et Cotation des fournisseurs et sous-traitants ».

Les fournisseurs sont évalués, qualifiés et suivi annuellement par le R.A.Q en étroite relation avec le Responsable de Production et le Responsable achats.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

7- REALISATION DU PRODUIT

7 – 4-2 Informations relatives aux achats.

- Utilisation de documents d'achat définis et validés,
- Produits définis en référence à des spécifications internes ou fournisseurs,
- Réception suivant des critères internes.

7.4.2-1 Expression quantitative des besoins.

Pour les besoins courants, le magasinier approvisionne produits et matières consommables à partir d'une nomenclature fournisseur et en fonction d'un stock alerte, si celui-ci est nécessaire.

7.4.2-3 Emission de la commande.

La commande comporte toutes les informations contractuelles nécessaires.

En cas d'avis de modification de clause de commande par le fournisseur, le Responsable de Production procède à une révision complète des termes de cette commande.

7 – 4-3 Vérification du produit acheté.


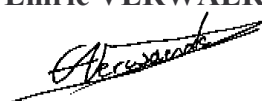
Cette vérification est faite en référence aux termes de la commande et suivant la procédure PF 7-06 « Réception des fournitures d'usage général ».

7 – 5 PRODUCTION ET PRÉPARATION DU SERVICE.

7 – 5-1 Maîtrise de la production et de la préparation du service.

La maîtrise de la production et de la préparation du service est faite de la façon suivante :

7.5.1-1 La présence des procédures, des instructions de travail du produit.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 
Date : 20.07.2009		

7 – RÉALISATION DU PRODUIT

7.5.1-2 L'utilisation d'équipements adaptés : identifiés, en état de fonctionnement et faisant l'objet d'une maintenance appropriée et enregistrée.

7.5.1-3 L'environnement de travail respectant les normes de sécurité en vigueur.

7.5.1-4 Les moyens de mesures adaptés, identifiés et étalonnés (suivant plan d'étalonnage) à disposition des opérateurs.

7.5.1-5 La relation Fournisseur – client à chaque étape de la production grâce au Plan Qualité qui accompagne le produit en circulation.

7.5.1-6 Le suivi des délais de réalisation des produits et des éventuelles opérations de sous-traitance ; le suivi des conditions préétablies de conditionnement et de livraison.

Toutes ces règles, adaptables à chaque produit spécifique, permettent de répondre aux exigences de nos clients.

7 – 5-2 Validation des processus de production et de la préparation du service.

La gestion des processus de production fait l'objet de procédures, d'instructions, de Plans Qualité qui précisent les conditions de gestion des équipements : Responsabilités, Suivi, Validation, et désigne les opérateurs compétents et qualifiés à l'utilisation de ces procédés spéciaux.

Le Responsable de Production valide les procédés et qualifie les opérateurs.

7 – 5-3 Identification et traçabilité.

La procédure PF 7-10 « Identification et traçabilité du produit » définit la gestion de la traçabilité pour :

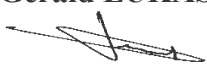
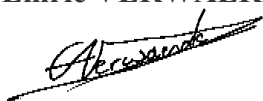
- Retrouver les conditions de production et de contrôle d'un produit,
- Enregistrer de façon simple et systématique l'ensemble des données,
- Pouvoir utiliser ces données pour améliorer le processus existant.

A chaque stade de la production, l'opérateur s'assure de l'identification et de la traçabilité des produits qu'il réalise.

Identification de la matière première :

Elle est réceptionnée par le magasinier qui procède aux enregistrements demandés par la procédure PF 7-06

Pour les cas particuliers, le service Qualité et le Responsable Production mettent en place une traçabilité adaptée qui sera signalée sur le Plan Qualité ou sur la fiche d'autocontrôle.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

7 – RÉALISATION DU PRODUIT

Identification du produit fabriqué :

Les plans Qualité fiche d'autocontrôles accompagnent les lots de produit tout au long du cycle de production, jusqu'à mise à disposition au client.

Traçabilité :

Les Plans Qualité fiche suiveuse sont affectés à chaque lot de production via le numéro d'Accusé Réception de Commande ou N° d'affaire, et sont renseignés à chaque stade significatif du cycle de production. Elles accompagnent les pièces jusqu'à la livraison.

Pendant les opérations de sous-traitance éventuelles externes, les Plans Qualité fiches suiveuses sont en attente, sous la responsabilité du R.A.Q.

7 – 5-4 Propriété du client.

La propriété du client se situe à deux niveaux : les documents et les produits.

La société EUROP'USINAGE s'engage à ne pas divulguer les informations et les documents en provenance d'un client.

Les produits ou outillages appartenant au client ne peuvent circuler vers d'autres sociétés que si le client en formalise la demande.

Le Responsable de production gère les produits fournis par les clients en collaboration avec les Responsables Ateliers et Qualité.

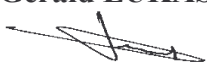
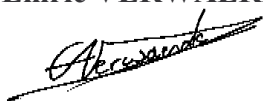
Le mode de gestion, décrit dans la procédure PF 7-11 « Produit fourni par le client », est le suivant :

- Les modalités du contrôle réception sont définies en accord avec la Revue de Contrat initiale.
- L'identification et le stockage sont définis pour prévenir les éventuelles détériorations.
- En contrôle d'entrée, en cas de non-conformité ou de doute de la conformité du produit, la mise en quarantaine de l'outillage ou des produits est effectuée et le mode de levée de doute est décidé avec le client.

7 – 5-5 Préservation du produit.

La procédure PF 7-12 « Manutention, Stockage et Préservation » détaille la gestion de :

- La circulation,
- L'entrée en magasin,
- La préservation,
- Le conditionnement,
- L'expédition des produits.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

7 – RÉALISATION DU PRODUIT

7 – 6 MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE.

Le contrôleur qualité (en liaison avec le RAQ) gère l'étalonnage et la maintenance des équipements de mesure, de contrôle et d'essai.

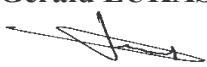
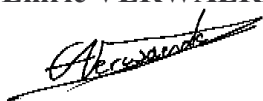
La précision et le choix de ces équipements sont adaptés aux mesures à effectuer.

La gestion des instruments est la suivante :

- Etablir une liste des instruments de contrôle utilisés,
- Choisir un lieu de stockage protégeant les instruments des agressions externes,
- Identifier chaque instrument,
- Définir une périodicité d'étalonnage,
- Renseigner les fiches d'étalonnage (Fiches de vie) de chaque instrument,
- Remettre en conformité ou détruire les instruments non conformes,
- Conserver et archiver les Fiches de vie des instruments de contrôle et d'essai,
- Définir les modalités d'utilisation et de stockage de ces instruments.

Documents associés :

- ◆ PF 7-01 dernier indice « Plan Qualité – Fiche Suiveuse »
- ◆ PF 7-02 dernier indice « Revue de Contrat »
- ◆ PF 7-03 dernier indice « Evaluation et cotation des fournisseurs et sous traitants »
- ◆ PF 7-04 dernier indice « Fournisseurs agréés – Fournitures agréées »
- ◆ PF 7-05 dernier indice « Etablissement des commandes d'Achat »
- ◆ PF 7-06 dernier indice « Réception des fournitures d'usage général »
- ◆ PF 7-09 dernier indice « Maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai »
- ◆ PF 7-10 dernier indice « Identification et Traçabilité du produit »
- ◆ PF 7-11 dernier indice « Produit fourni par le client »
- ◆ PF 7-12 dernier indice « Manutention, stockage et préservation »

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

8 – MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION

8 – 1 GÉNÉRALITÉS.

Afin de démontrer la conformité de ses produits par rapport aux exigences spécifiées, la société EUROP'USINAGE a choisi de construire son organisation à l'intérieur d'un processus d'amélioration continue. Toutes les mesures effectuées au cours d'un cycle de production sont collectées et enregistrées à fin d'analyses et d'actions d'amélioration.

La mesure de la satisfaction du client est l'indicateur phare.

L'outil principal de mesure du bon fonctionnement du Système de Management de la Qualité est l'audit interne.

Les mesures portent aussi sur le processus, le produit et les équipements de mesure et de surveillance.

8 – 2 SURVEILLANCE ET MESURES.

Le Responsable Assurance Qualité, est chargé de la collecte et du traitement des mesures de satisfaction client et de la réalisation des audits qualité internes.

8 – 2-1 Satisfaction du client.

La mesure de la satisfaction du client est réalisée sur les trois axes :

- Service
- Qualité
- Délais

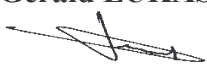
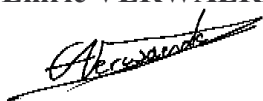
La procédure PF 8-04 « Satisfaction du client – Mesure et surveillance » fixe les modalités :

- Du traitement des réclamations et des retours clients,
- De l'utilisation du système interne de cotation au démerite,
- De l'exploitation des bilans Qualité communiqués par nos clients,
- Des enquêtes de satisfaction.
- De l'ensemble des commentaires et visites de nos clients recueilli tout au long de l'année,

Elle permet de mesurer l'image de la société EUROP'USINAGE chez ses clients.

8 – 2-2 Audit interne.

But : Vérifier que l'organisation du S.M.Q. est connue, pertinente appliquée dans sa dernière mise à jour.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

8 – MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION

Le Responsable Assurance Qualité assure la gestion des Audits Internes définie dans la procédure PF 8-01.

Les types d'Audits internes pratiqués dans la société EUROP'USINAGE

Audit système

Audit procédé

Audit produit

8 – 2-3 Surveillance et mesure des processus.

La sanction immédiate d'un processus défectueux ou non maîtrisé est le rebut du produit, mais le résultat est à « posteriori ».

La société EUROP'USINAGE possède des points de contrôle – ou point d'arrêt – qui déclenche une Action Corrective immédiate en cas de paramètre mesuré hors des limites fixées.

8 – 2-4 Surveillance et mesure du produit.

Les méthodes de contrôle et d'essai sont établies en accord avec les procédures internes et les spécifications contractuelles du client.

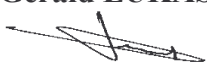
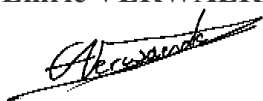
Le Service Qualité est responsable de la gestion.

On distingue :

- Les contrôles effectués à la réception des matières,
- Les contrôles réalisés en cours de fabrication en « autocontrôle » et à ce titre, notre personnel est responsable de son travail et doit être fier de la qualité qu'il produit.
- A ce titre, nous lui faisons entièrement confiance et chacun à la charge de contrôler ce qu'il réalise. L'opérateur atteste la conformité de son travail en portant son N° de matricule sur la fiche d'autocontrôle.
- Les contrôles et essais effectués en final sur les travaux réalisés,
- L'établissement du Certificat de Conformité (sur demande client),
- L'enregistrement des contrôles.
-

Une opération de contrôle est définie comme suit :

- Définir la procédure de contrôle et qui l'applique,
- Définir le type de contrôle et les critères d'acceptation,
- Donner une information adaptée à l'opérateur désigné,
- Formaliser le document de contrôle et sa fréquence,
- Utiliser des instruments étalonnés périodiquement en accord avec la procédure PF-7-11,

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

8 – MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION

- Contrôler que toutes les fiches d’autocontrôle sont dûment renseignées et complétées par les opérateurs,
- Adopter une procédure d’urgence pour l’identification et l’utilisation de produits incomplètement réceptionnés permettant leur éventuelle mise à l’écart ultérieure et la gestion des risques occasionnés,
- Identifier et mettre en quarantaine en attente de décision, les produits non conformes suivant la procédure PF 8-03.

Contrôle et essai final avant expédition :

- Le contrôle Qualité s’assure que les produits présentés en contrôle final, répondent en tous points, aux exigences de la Revue de Contrat initiale et que les documents de production (Plan Qualité – Fiche d’autocontrôle) sont convenablement renseignés,
- Il établit les documents d’accompagnement demandés.

Enregistrement des résultats de contrôle et d’essai :

- Archiver ces documents suivant la procédure PF 4-10 « enregistrements relatif à la Qualité ».

8 – 3 MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME.

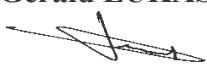
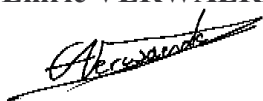
Un produit non conforme – qui ne satisfait pas à une exigence spécifiée – est soumis dès sa détection, à une gestion particulière : mise à l’écart, identification, enregistrement, analyse de la non-conformité, déclenchement de la procédure d’action corrective.

Le Responsable Assurance Qualité assure la maîtrise des non-conformités suivant la procédure PF 8-03 « Maîtrise du produit non conforme ».

On distingue les non-conformités MINEURES ou MAJEURES et la possibilité, ou non, de remettre les produits en conformité.

Le caractère de gravité de la non-conformité est fonction des critères de Qualité appliqués au produit. Le Responsable Assurance Qualité statue en dernier recours.

Dans le cas de non-conformité MINEURE, la retouche est immédiate et donne lieu à un enregistrement particulier.
L’opérateur travaille en auto-contrôle.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

8 – MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION

Trois issues sont possibles pour une non-conformité classée MAJEURE :

- Le rebut immédiat,
- Et, sur présentation d'une demande de Dérogation :
- L'accord client pour une remise en conformité,
- L'accord client pour une livraison en l'état.

Dans les deux cas d'acceptation par le client, les produits sont identifiés et subissent un contrôle final unitaire avant expédition. Sur demande client, le Responsable Assurance Qualité rédige un procès verbal de contrôle.

Dans le cas de non-conformité MAJEURE, le Responsable Assurance Qualité peut établir une demande d'Action Corrective.

Le Responsable Assurance Qualité procède régulièrement avec le Responsable de Production à l'examen des Actions Correctives et des Actions Préventives.

8- 4 ANALYSE DES DONNÉES.

- Les informations et mesures en provenance de nos fournisseurs,
- les réclamations, taux de démerite, bilans de satisfaction, en provenance de nos clients,
- les mesures effectuées sur le Process,
- les pourcentages de pièces conformes, retouchées et rebutées,
- les résultats des audits internes,
- le fonctionnement du Système de Management de la Qualité,
- les résultats des Actions Correctives et Préventives,

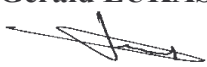
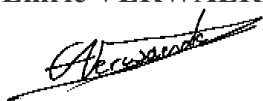
Constituent une banque de données que la Direction et le Responsable fabrication analysent chaque année, lors de la Revue de Direction (voir PF 5-01).

Il en découle un Plan d'Action Qualité décidé par la Direction. Des objectifs et leurs délais de réalisation y sont précisés.

Le Directeur met à disposition, les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs.

8 – 5 AMÉLIORATION.

L'analyse des données recueillies au cours du cycle de production permet de déclencher des actions d'amélioration du produit, du Système de Management de la Qualité ou du Processus.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

8 – MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION

8 – 5-1 Amélioration continue.

Le principe d'amélioration continue s'appuie sur la connaissance de l'existant :

- Le Système de Management de la Qualité,
- Le Process,
- Le produit.

Toutes les mesures effectuées au cours du cycle de vie de la société EUROP'USINAGE permettent de constater, à tous les niveaux, la pertinence et l'efficacité des moyens mis en œuvre.

Les Actions Correctives et Préventives mises en place, traitées et soldées, suite à la détection de non-conformités, réelles ou potentielles, matérialisent la volonté de progrès de la société EUROP'USINAGE.

8 – 5-2 Action Corrective.

La procédure PF 8-02 en fixe les modalités.

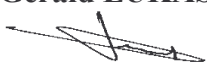
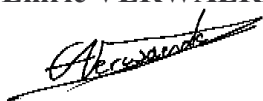
A son niveau, chaque membre du personnel peut détecter une Non Conformité et identifier une cause générant de la NON QUALITÉ. Il appartient aux Responsables Productions, Ateliers et Qualité – de proposer une Action Corrective. Le Service Qualité, qui centralise la gestion, formalise la proposition, l'enregistre et demande au Responsable de Production de désigner un responsable pour la réaliser.

Le Responsable de Production prend en charge une Action Corrective Process, et le Responsable Assurance Qualité prend en charge les Actions Correctives Système.

L'enregistrement des Actions Correctives est chronologique et le Responsable Assurance Qualité en assure le suivi.

Une demande de dérogation peut être la conséquence d'une Non Conformité. La gestion est assurée par le Responsable Assurance Qualité et les produits concernés sont identifiés par tous les moyens nécessaires avant expédition chez le client.

Le Responsable Assurance Qualité présente le bilan annuel des actions correctives en Revue de Direction.

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 

8 – MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION

8 – 5-3 Action Préventive.

Elle est aussi gérée suivant la procédure PF 8-02.

Une non conformité potentielle peut être détectable sur un produit ou sur le processus.
Une non conformité sur le processus entraînant souvent une non conformité sur le produit.

Dans la mesure des équipements existants et des investissements prévus, la mise en place et l'utilisation des fiches d'autocontrôle est une action préventive systématique.

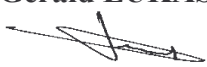
L'analyse des enregistrements des mesures sur les produits et sur le processus permet d'ajuster – à titre préventif – les paramètres significatifs du processus avant la réalisation de nouveaux produits. Le Service Qualité centralise la gestion des Actions Préventives.

En fonction du montant des investissements, des gains espérés, la décision de mise en œuvre est prise par le Directeur. Le Service Méthodes est chargé de sa réalisation.
Dans chaque cas, le Service Qualité assure le blocage de l'Action Préventive.

Le bilan annuel est discuté lors de la Revue de Direction.

Documents associés :

- ◆ PF 8-01 dernier indice « Audit interne »
- ◆ PF 8-02 dernier indice « Actions Correctives et Préventives »
- ◆ PF 8-03 dernier indice « Maîtrise du produit non conforme »
- ◆ PF 8-04 dernier indice « Satisfaction du client – Mesure et surveillance »
- ◆ PF 8-05 dernier indice « Contrôles finals »
- ◆ PF 8-06 dernier indice « Statistiques »

REVISION	Visa du R.A.Q	Visa Directeur
Indice : 2 Date : 20.07.2009	Gérald LUKASIK 	Emric VERWAERDE 