



MANUEL QUALITE

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Khalid.M	N. LEBBAR	A. LEBBAR



SOMMAIRE

1. MANUEL QUALITE	4
1.1. Objet	4
1.2. Domaine d'application	4
1.3. Mise à jour.....	4
1.4. Diffusion	4
2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	4
2.1. Historique	4
2.2. MOYENS	5
2.2.1.Moyens humains	5
2.2.2.Moyens de production	5
2.2.3.Moyens de contrôle	6
2.2.4.Système d'information	6
3. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	6
3.1. Système de management de la qualité.....	6
3.1.1.Description de la cartographie des processus.....	7
3.1.2 Description de l'interaction des processus	9
3.1.3 Maitrise des documents	10
3.1.4.Maitrise des enregistrement	10
4. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION.....	11
4.1. Politique qualité et engagement de la direction.....	11
4.2. Ecoute client.....	12
4.3. Planification.....	12
4.4. Responsabilités autorités et communication.....	12
4.5. Revue de Direction	14
5. MANAGEMENT DES RESSOURCES	15
5.1. Ressources humaines.....	15
5.2. Infrastructures et environnement du travail	15
6. REALISATION DU PRODUIT.....	15
6.1. Planification.....	15
6.2. Les processus client	15
6.3. La conception	16
6.4. Les achats	16
6.5. Production et préparation du service	16
6.6. Identification et traçabilité.....	17
6.7. Propriété du client.....	17
6.8. Préservation du produit.....	17
6.9. Maîtrise des dispositifs de surveillances et de mesure.....	17



**SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA
QUALITE**

Réf. : MQ.DG.01.8
Date : 02Janvier 2007

MANUEL QUALITE

Page 3/20

7. MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION.....17

7.1. SATISFACTION CLIENT.....18

7.2. AUDIT INTERNE.....18

7.3. SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS.....18


7.4. SURVEILLANCE ET MESURE DES PRODUITS.....19

7.5. MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME.....19

7.6. ANALYSE DES DONNEES.....20

7.7. ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES.....20

Suivi des mises à jour		
Version	date	Motif de mise à jour
7	13/12/05	- Intégration de la cartographie des processus ; - Description matricielle des interactions des processus
8	02/01/07	- Modification de la politique qualité ; - Remplacement : revue de Direction planifiée au lieu de ' tous les 6 mois ' .

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 4/20

1. MANUEL QUALITE

1.1. Objet

Le présent manuel qualité décrit les lignes directrices du système de management de la qualité adoptées par MAFERI pour progresser et satisfaire les exigences de ses clients.

1.2. Domaine d'application

Le manuel qualité est appliqué à l'ensemble du système de management de la qualité, qui englobe l'ensemble des activités industrielles de MAFERI qui consiste en :

La galvanisation à chaud des produits fini pour le compte de client tiers

1.3. Mise à jour

Le manuel qualité est revu par le Responsable Qualité au moins une fois par an. Cette revue permet éventuellement de mettre à jour le manuel afin d'assurer que les dispositions décrites dans le manuel qualité reste en adéquation avec l'évolution des données internes et externes de l'entreprise.

En outre cette mise à jour peut intervenir chaque fois que cela est nécessaire.

1.4. Diffusion

Le manuel qualité est diffusé de façon maîtrisée aux destinataires ci-dessous représentant tous les services opérationnels de l'entreprise.

- Comité de Direction.
- Responsable Qualité
- Responsable planning et ordonnancement
- Responsable ressources humaines
- Responsable maintenances HS
- Responsable production
- Responsable Achat

Des exemplaires peuvent être diffusés en externe (client, fournisseur,..) sans que cette diffusion soit maîtrisée.

2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

2.1. Historique

L'activité industrielle de MAFERI a débuté en 1996 en vue de devenir un acteur majeur dans la galvanisation à chaud.

Le projet a été conduit par Mr Abdelfettah LEBBAR et Mr Noureddine LEBBAR.

MAFERI a connu deux étapes importantes depuis sa création :

1996-2000

L'activité de galvanisation a démarré avec un bain de galvanisation d'une longueur de 6,8 m permettant une capacité de galvanisation de 2T par heure.

Durant cette période, la direction a centré ses efforts sur la maîtrise progressive du processus de galvanisation à chaud. Le marché était essentiellement composé de clients à faibles séries.

A partir de 1999, les processus de production sont maîtrisés, et l'usine commence à fonctionner à pleine capacité. D'autre part, les clients professionnels commencent à orienter leurs commandes vers MAFERI. La configuration de l'entreprise ne permettait de répondre convenablement aux exigences de ces clients.

2000- à ce jour

La Direction a entamé la construction d'un nouveau site de production bénéficiant d'une plus grande surface de travail, et l'installation d'un four doublant ainsi la capacité initiale (4 tonnes par heure). Le four installé permet de traiter des pièces de grandes dimensions (15 mètres).

Par ailleurs, pour s'adapter aux changements brusques que connaît le marché national et international, et satisfaire les exigences des clients, face à une concurrence de plus en plus importante, la direction a accompagné l'évolution des moyens techniques d'une mutation vers une organisation structurée et efficace.

Pour réaliser cet objectif, la Direction a opté pour la mise en place d'un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001 versions 2000. Ce système a été certifié en décembre 2003 par l'organisme « Moody certification »

L'année 2006 était marquée par des augmentations accélérées et continues du prix de zinc ' plus de 250% par rapport à l'année 2005 '. Ce qui a poussé MAFERI a entamé divers mesures d'ordre commerciales, techniques et managériales, pour gagner d'abord sa survie et être ensuite plus compétitive sur le marché de la galvanisation.

2.1.1. Produits et marché

L'activité de MAFERI consiste en la galvanisation à chaud des pièces métalliques en sous-traitance pour le compte des clients.

Les secteurs qui font appel à la galvanisation sont :

Bâtiment : Charpente, menuiserie métallique, ferronnerie...

Electrique : Pylônes, candélabres...

Télécommunication : Pylônes

Maritime : chaudronnerie maritime

Agriculture : Serres, tubes d'irrigation


Transport : Glissières de sécurité, pylônes de voies ferrées,...

Sport : Stades, complexes sportifs

2.2. Moyens

2.2.1. Moyens humain

Une équipe de 78 personnes dont 7 cadres opèrent dans un esprit de groupe dans le but de réaliser les objectifs définis par la Direction générale.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 6/20

2.2.2. Moyens de production

Les moyens de production dont dispose MAFERI sont le fruit d'une politique d'amélioration continue à la recherche de la satisfaction des exigences des clients.

Surface couverte: 2000 m².

Puissance installée: 320 kVA.

Capacité de production: 4 t / heure

Equipements de production:

Ligne de décapage à 5 bains :

- 4 bains de dimension de Lxlxh : 7m x 1,42 x 2m
- 1 bains de dimension de Lxlxh : 12,5 x 1,3 x 2m

Bains de rinçage de dimension de Lxlxh : 7m x 1,42 x 2m

Bain de fluxage de dimension de Lxlxh : 7m x 1,42 x 2m

Four de galvanisation chauffé au mélange propane butane de dimension de Lxlxh :

12,20m x 1,60 x 2,00 m.

- Un four de galvanisation secours de dimension 6,80 m x 1,60 x 1,40 m
- Une unité de traitement des effluents d'acide
- Une étuve de chauffage de Lxlxh : 9m x 3m x 2m

2.2.3. Moyens de contrôle

MAFERI dispose de l'équipement pour le contrôle d'épaisseurs de zinc suivant la norme ISO 1461.

Les contrôles d'adhérence et de continuité sont sous-traités auprès d'un laboratoire agréé annuellement

2.2.4. Système d'information

L'entreprise dispose d'un parc de 7 ordinateurs.

Des logiciels de gestion de paie et de comptabilité sont mis en place. Par ailleurs des applications sont élaborées à partir de gestionnaires de bases de données pour le suivi des divers indicateurs.

3. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

3.1. Système de management de la qualité

La notion de management de la qualité prend de plus en plus d'ampleur. Cette prise de conscience évolue de part la demande du client, la compétitivité du marché et les exigences des normes.

MAFERI a mis en place un système de management de la qualité en mettant en œuvre l'organisation, les processus, les procédures, et les moyens permettant de satisfaire aux exigences du client avec un souci constant de l'amélioration continue.

Le système de management de la qualité répond à l'ensemble des exigences applicables de la norme ISO 9001 sauf celle relative à la conception. En effet, la technologie mise en œuvre (galvanisation à chaud) ne nécessite pas d'activités de conception au sein de l'entreprise.

NB : Une non conformité a été relevée au cours de l'audit de Janvier 2003, elle consiste à l'utilisation de la nomination Système de Management de la Qualité sur tous les documents au lieu de la nomination Système d'Assurance Qualité. Une rectification aura lieu a chaque changement de version d'un document

3.1.1. Description de la cartographie des processus

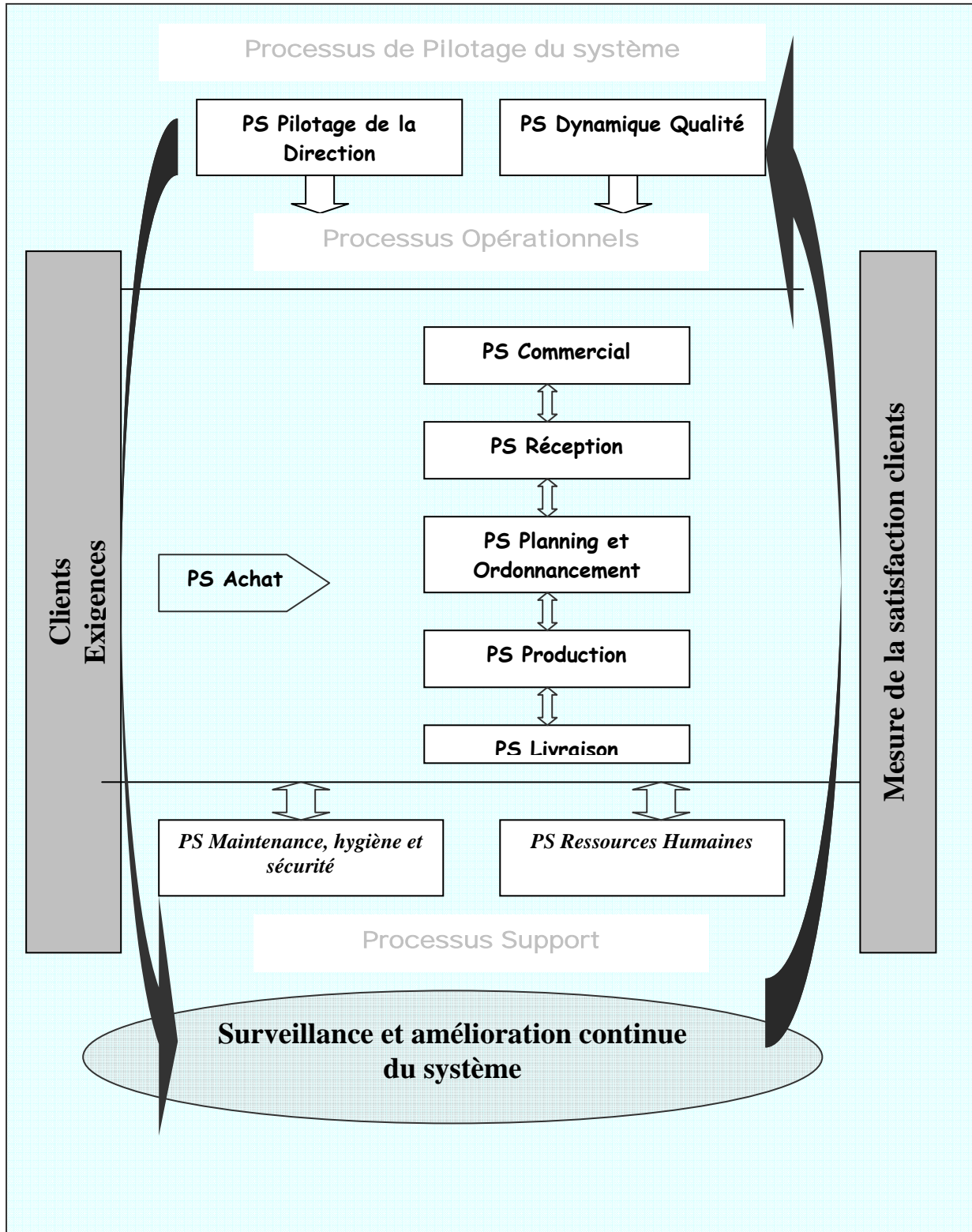
Les processus du système de management de la qualité ont été identifiés. Le schéma ci-dessous décrit la cartographie de ces processus en donnant leur interaction existante.

Des méthodes appropriées sont mise en place au niveau des responsables de chaque processus en vue de surveiller et mesurer l'efficacité des processus. Ces dispositions sont décrites par une procédure écrite.

 PR.DG.03. : « Surveillance des processus »

Par ailleurs, chaque processus est décrit de façon exhaustive par une fiche processus qui comprend :


- La finalité du processus
- Le pilote du processus
- Les données d'entrées du processus
- Les données de sortie du processus
- Les activités et les documents de base utilisés
- Les points à risque
- Les indicateurs de performances



3.1.2. Description de l'interaction des processus

Les interactions entre les processus sont décrites à partir d'une matrice qui se présente ainsi :

<i>Processus</i>	<i>Pilotage de la direction</i>	<i>Dynamique qualité</i>	<i>Commercial</i>	<i>Réception</i>	<i>Planning & ordonnancement</i>	<i>Production</i>	<i>Livraison</i>	<i>Achat</i>	<i>R.H</i>	<i>M.H.S</i>
<i>Pilotage de la direction</i>		- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'améliorations
<i>Dynamique qualité</i>	- Rapport mensuel - Etat des ACP - Rapport d'audit - Rapport revue de direction		- ACP - Analyse E.S.C - traitement R.C	- ACP - traitement des NC	- ACP - Traitement des NC	- ACP - Traitement des NC	- ACP - Traitement des NC	- ACP - Demande achats - Traitement des NC	- ACP	- ACP
<i>Commercial</i>	- Rapport mensuel	- Rapport enquête satisfaction client - A.C.P réclamation client		- Exigences clients	- Exigences clients - Commandes clients		- Exigences clients - revue commande		- Besoins en formations - Besoins en compétences	
<i>Réception</i>		- Non Conformité - Actions Correctives & Préventives	Communication produit non conforme		- Bon de réception - Etat des commandes reçues				- Besoins en formations - Besoins en compétences	
<i>Planning & ordonnancement</i>	- Rapport mensuel	- ACP - NC - Réclamation _ clients	- planning et Ordonnancement commerciale			- Planning de la production - Exigences spéciales	- Planning production - Exigences clients		- Besoins en formations	
<i>Production</i>	- Rapport mensuel	- N.C - ACP	- Exigence interne - Capacité de production - Disponibilité matière	- Exigences internes	- capacité de la production - Disponibilité matière		- Produit conforme	• Bon achat : Matière ¹	- Besoins en formations - Besoins en compétences	- Demande d'intervention - Demande d'équipement s
<i>Livraison</i>		- N.C - ACP	- Capacité de livraison externe		- Exigences spéciales				- Besoins en formations - Besoins en compétences	- Demande d'intervention - Demande d'équipements
<i>Achat</i>	- Evaluation des fournisseurs - Liste des produits et équipements	- N.C - ACP				- Produit acheté conforme - Disponibilité matière				- Produit acheté conforme
<i>R.H</i>	- Rapport mensuel - plan formation - Evaluation formation	- ACP - Plan formations - Evaluation des formations	- Plan formations - Evaluation des formations - Affectation compétences	- Plan formations - Evaluation des formations - Affectation compétences	- Plan formations - Evaluation des formations - Affectation compétences	- Plan formations - Evaluation des formations - Affectation compétences	- Plan formations - Evaluation des formations - Affectation compétences	- Plan formations - Evaluation des formations - Affectation compétences		- Plan formations - Evaluation formations - Affectation compétences
<i>M.H.S</i>	- Rapport mensuel	- NC - ACP		Maintenance Equipements - Etalonnage	- Maintenance Equipements - Etalonnage	- Maintenance Equipements - Etalonnage	Maintenance-- Equipement - Etalonnage	Bon d'achat Equipement	- Besoins en formations - Besoins en compétences	

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 10/20

3.1.3. Maîtrise des documents

Un système de management de la qualité efficace doit être documenté. Convaincu de cette réalité logique, MAFERI a mis en œuvre un système documentaire explicite, cohérent et évolutif qui répond d'un côté aux exigences de la norme Iso 9001 Version 2000 et d'autre côté au fonctionnement efficace et efficient de l'entreprise par rapport aux exigences internes et externes.

Les documents relatifs au système de management de la qualité mis en place sont constitués de :

- **Documents internes :**

- Le manuel qualité
- Les processus et procédures
- Les instructions de travail
- Les instructions de contrôle
- Les spécifications techniques
- Les plans qualité
- Le dossier technique de la galvanisation à chaud


- **Documents externes :**

- Les normes
- Les dossiers constructeurs équipements

Une procédure établie et mise à jour permet la maîtrise de ces documents suivant les exigences de la norme ISO 9001 version 2000. Les dispositions établies permettent de définir les méthodes pour :

- L'élaboration des documents
- La vérification, l'approbation et la diffusion des documents
- La revue et mise à jour des documents
- La mise à disposition auprès des utilisateurs
- La conservation des documents périmés en évitant leur utilisation non intentionnelle.

L'ensemble des documents du SMQ est revu à l'occasion du dernier audit de chaque année. Le RQ pilote la revue des documents

 PR.QUA.01 : « Procédure de maîtrise des documents »

3.1.4. Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements pertinents nécessaires pour la mise en œuvre et l'entretien du système de management de la qualité sont établis pour constituer une source pour la mesure, l'analyse et l'amélioration. Le Responsable Qualité veille à l'application de la procédure décrivant les dispositions prises en vue de maîtriser ces enregistrements. Ces dispositions portent sur :

- L'identification des enregistrements (par référence pour tous les formulaires)

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 11/20

- Le classement et l'archivage
- La durée de conservation
- L'élimination des documents périmés.

Les enregistrements informatiques sont également identifiés et maîtrisés.

 PR.QUA.02 : « Procédure de maîtrise des enregistrements »

4. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

4.1. Politique qualité et engagement de la Direction

Dans la continuité de sa progression vers la satisfaction de ses clients, en outre des investissements réalisés par MAFERI dans les infrastructures et les équipements, la Direction a entamé la mise en place d'une organisation centrée sur le client et l'instauration d'une politique qualité basée sur les principes suivants :

- Satisfaire les besoins de nos clients et répondre à leurs exigences.
- Adopter un niveau de qualité du produit basé sur les standards internationaux reconnus et cohérent avec les besoins du client,
- Maîtriser et réduire continuellement le prix du revient et la non qualité,
- Maîtriser nos facteurs environnementaux et de sécurité,
- Etre plus réactif vis à des exigences spéciales des clients : délai, conditionnement ...
- Améliorer continuellement nos performances.

Pour marquer son engagement dans une démarche qualité Iso 9001 version 2000, la Direction :

- Mène des actions de communication auprès du personnel afin de le sensibiliser sur l'importance de la qualité. A ce titre, des kits de formations permettent la mise à niveau des opérateurs dès leur embauche pour les former sur les dispositions relatives à la qualité et la sécurité.
- S'assure que la politique qualité est comprise et appliquée par tous et veille à son adéquation par rapport aux évolutions de l'environnement de l'entreprise. Des campagnes d'information sont périodiquement organisées et des affichages sont mis en place pour parvenir à cet objectif.
- Etablit les objectifs qualité et assure leur déploiement.
- Mène des revues de direction pour évaluer constamment les résultats relatifs au système de management de la qualité
- Communiquer régulièrement sur le déroulement et l'efficacité de la mise en œuvre du SMQ
- Fournit les ressources nécessaires pour le fonctionnement du système de management de la qualité.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 12/20

4.2. Ecoute client

La direction est constamment informée des exigences du client. Les enquêtes de satisfaction des clients, le traitement des réclamations, les journées techniques, exploitation des études de marché et les contacts directs constituent des sources d'information fiables pour suivre l'évolution des exigences des clients.

4.3. Planification

4.3.1. Objectifs qualité

Chaque début d'année, la direction générale établit les objectifs à réaliser pour les indicateurs qualité issus des principes émis dans la politique qualité.

Ces objectifs sont déployés aux fonctions de production, planning et ordonnancement, commercial, achat, maintenance, qualité et ressources humaines qui ont un impact direct sur le respect des exigences.

Ce déploiement des objectifs est assuré par la direction générale afin que les cadres, les chefs de poste et les opérateurs disposent d'objectifs adaptés à leur niveau et étendue de responsabilité.

Les indicateurs qualité sont suivis afin de s'assurer du degré de mise en œuvre de la politique qualité. Ci-dessous, la liste non exhaustive de ces indicateurs. D'autres indicateurs peuvent être mis en place en fonction de l'évolution des exigences et des possibilités de notre système d'information.

- Nombre de réclamations clients.
- Pourcentage de commandes livrées dans les délais.
- Opérer dans le cadre ISO 9001.
- Résultats d'enquête satisfaction client.
- Nombre des ACP par mois

Les objectifs sont établis dans le tableau des objectifs qualité OBQ.DG.01

4.3.2. Système de management qualité

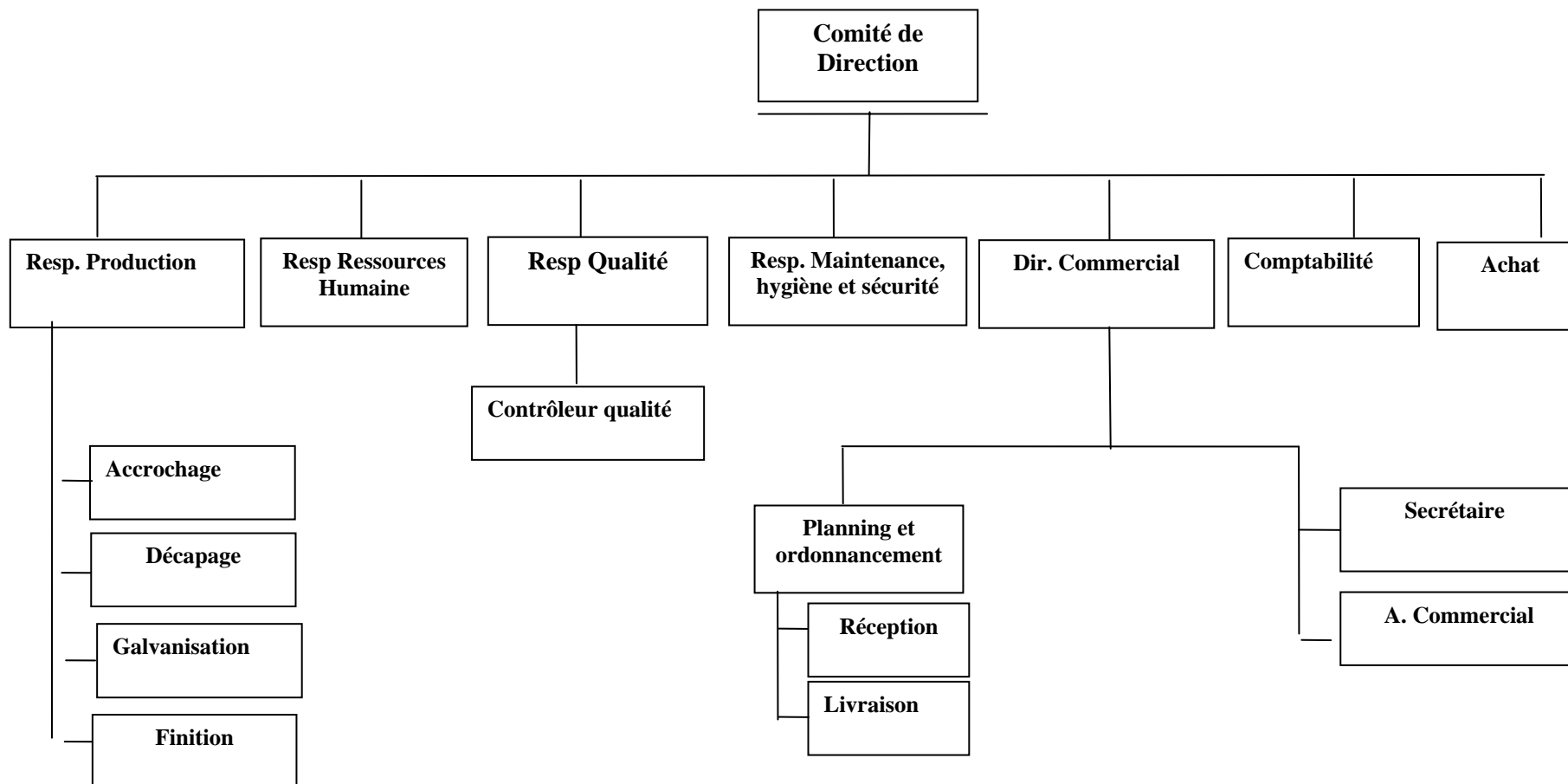
La direction a établi la planification du SMQ de façon à assurer le respect des exigences et la réalisation des objectifs.


Si des modifications sont mises en place, la Direction s'assure que le fonctionnement du SMQ reste cohérent.

4.4. Responsabilités autorités et communication

4.4.1. Organigramme

L'entreprise est organisée selon l'organigramme ci-dessous.

ORGANIGRAMME GENERAL

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 14/20

Pour chaque responsable, une note de fonction décrit sa mission, ses principaux objectifs, ses principales tâches, ses liaisons hiérarchiques et fonctionnelles, ainsi que ses indicateurs de performances. Les notes de fonctions sont établies et mises à jour par le responsable hiérarchique, visées conjointement par le collaborateur concerné et son responsable hiérarchique et diffusées au responsable ressources humaines, au responsable concerné et à la Direction générale.

4.4.2. Représentant de la Direction

La Direction désigne son représentant dans le dossier qualité par note interne. Ce représentant est choisi parmi le personnel d'encadrement. Ses responsabilités sont décrites dans sa note de fonction et comprennent entre autres les responsabilités exigées par la norme ISO 9001 version 2000.

4.4.3. Communication interne

La direction veille à la mise en place de processus de communication interne efficace en vue de fournir à l'ensemble des collaborateurs une information fiable et rapide.

Les moyens suivants sont utilisés pour parvenir à ces objectifs.

- Notes internes
- Réunions de travail périodique à thème (commercial, technique...)
- Affichage
- Réunions d'information

4.5. Revue de direction

Planifié par le responsable qualité, la revue de Direction permet d'examiner le fonctionnement du système de management de la qualité et d'en évaluer l'efficacité et les possibilités d'amélioration. Le responsable qualité assure la préparation et l'animation de cette réunion.

Au cours de la revue de direction les analyses et les réflexions sont portées sur les résultats et les états issus des différentes données d'entrée de la revue citées ci dessous:

- Le compte rendu de la dernière revue de direction
- Les résultats des audits qualité
- Les indicateurs de performance relevant des processus et du produit
- Les réclamations clients et les résultats de l'enquête de satisfaction clients
- L'état des actions correctives et préventives
- Les modifications affectant le système de management de la qualité

Les données de sortie de la revue de direction portent notamment sur les opportunités d'amélioration, le traitement des besoins en ressources, la mise en œuvre des nouveaux objectifs et indicateurs de performances.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 15/20


5. MANAGEMENT DES RESSOURCES

5.1.1. Ressources humaines

Une procédure est établie et mise à jour pour déterminer et fournir le personnel compétent nécessaire pour améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité et accroître la satisfaction clients en respectant ses exigences.

La procédure porte sur les dispositions suivantes :


- Identification des besoins en formation
- Intégration des nouvelles recrues
- Evaluation de l'adéquation des compétences
- Formation planifiée du personnel

 PR.RH.01 : « Procédure de management des ressources humaines »

5.1.2. Infrastructures et environnement du travail

Une procédure de maintenance est établie et mise à jour pour maintenir les équipements et les infrastructures dans un état de fonctionnement permettant d'obtenir une qualité de produit conforme aux exigences, cette procédure porte sur :

- Maintenance préventive
- Maintenance curative
- Stock des pièces de rechange


 PR.MHS.01 : « Procédure de maintenance, Hygiène et Sécurité »

Un comité HS à titre expérimental est constitué au sein de l'entreprise, il est animé par le médecin de travail et il consiste à améliorer l'environnement et la Sécurité du travail

6. REALISATION DU PRODUIT

6.1. Planification

Le plan de qualité planifie les processus de réalisation de produit et détermine pour chaque processus le responsable du processus, les documents d'application, les documents de contrôle et les enregistrements nécessaires pour prouver que le produit résultant est conforme aux exigences.

 PQ.AQ.01: « Plan qualité »

6.2. Les processus client

Une procédure de traitement des commandes client est établie et mise à jour, elle détermine les dispositions suivantes :

- Identification des besoins client (exigences standard et spécifiques).
- Traitement des commandes client (consultation, commande) de manière à satisfaire les exigences définies
- Maîtrise des modifications des exigences.

 PR. CO.01 : « Procédure traitement des commandes clients »

6.3. La conception

Compte tenu de la nature de l'activité de l'entreprise, il n'existe pas de processus de conception au sens de la norme ISO 9001.

6.4. Les achats

Une procédure est établie et mise à jour pour s'assurer que le produit acheté par l'entreprise est conforme aux exigences spécifiques.

La procédure d'achat et approvisionnement porte sur les dispositions suivantes :

- Données d'achat (spécifications techniques), établies pour tous les produits ayant un impact sur la qualité.
- Sélection des fournisseurs.
- Traitement des commandes
- Vérification des produits.
- Evaluation des fournisseurs

 PR.AC.01 : « Procédure achats »

 ST.AC.nn : « Spécifications techniques »

6.5. Production et préparation du service

6.5.1. Maîtrise de la production et de la préparation du service

Les processus relatifs à la production et à la préparation du service sont identifiés, préparés et maîtrisés par le plan qualité.

Ce plan qualité est établi pour définir :

- Les étapes de déroulement du processus
- Le responsable de la réalisation de chaque étape
- Les moyens et équipements utilisés
- La référence aux documents d'exécution à utiliser
- Les activités de vérification à réaliser et la référence aux documents y afférents
- Les enregistrements nécessaires pour chaque étape.

6.5.2. Validation des processus de production et de préparation du service

La galvanisation à chaud présente pour certains aspects les caractéristiques d'un procédé spécial (adhérence et continuité de la couche de zinc).

Pour maîtriser ce processus, des vérifications systématiques sont effectuées au préalable pour s'assurer que les conditions optimales sont réunies.

Par ailleurs le processus est validé par le responsable production suite aux résultats d'analyses effectuées périodiquement, en cas de résultats non conforme le responsable production entame

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 17/20


une série d'essais qui permettent de définir les paramètres optimaux relatifs à la matière, aux méthodes et aux équipements.

Les résultats relatifs aux analyses sont conservés.

6.6. Identification et traçabilité :

Les instructions de travail relatives à chaque poste décrivent les dispositions prises en chaque étape du processus pour identifier le produit.

Ce système d'identification permet de définir pour chaque produit son état de conformité par rapport aux exigences ;

 IT.PD.nn « Instructions de travail »

6.7. Propriété du client

L'ensemble des produits traités par MAFERI appartient au client. Des dispositions très rigoureuses ont été établies dans les instructions de travail pour identifier le produit et le préserver contre tout endommagement.

Des moyens de manutention adaptés à chaque type de produit sont développés et utilisés pour manipuler les produits en toute sécurité, sans les endommager.

En cas de non-conformité ou d'endommagement du produit, le client est informé. Le traitement est réalisé en concertation avec lui. Les enregistrements correspondants sont conservés au service technique.

6.8. Préservation du produit

Les produits appartenant à MAFERI sont conditionnés et stockés dans des conditions évitant tout endommagement.

6.9. Maîtrise des dispositifs de surveillances et de mesure

Le besoin en dispositifs de surveillance et de mesure est défini en fonction des exigences. Les instruments de surveillance et de mesure sont identifiés par des moyens adéquats. Le Responsable Qualité établit pour chaque instrument :

- Le degré de criticité.
- Les méthodes, la fréquence et les moyens de confirmation (vérification et/ou l'étalonnage).
- Les dispositions pour la préservation, la manutention de l'instrument.
- La fiche de vie pour suivre l'historique de l'instrument

Le Responsable Qualité veille au respect de ces dispositions pour assurer que les instruments demeurent fiables.

Les enregistrements des résultats d'étalonnage et de vérification sont conservés.

7. MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

Le processus dynamique qualité est un processus qui permet de gérer les points suivants :

- Résultats des Audits Qualité.
- Rapports de Revue de la direction

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 18/20

- Fiches de non conformités.
- Efficacité des ACP.

7.1. Satisfaction client

La satisfaction de nos clients est la finalité majeure de notre système de management de la qualité.

L'amélioration de l'efficacité de notre système de management de la qualité est intimement liée à l'amélioration de la satisfaction de nos clients.

Pour cela, nous procédons périodiquement à une enquête en vue d'évaluer la perception de nos clients sur la satisfaction de ses exigences.

Cette enquête porte sur :

- Qualité de la galvanisation
- Qualité de service
- Assistance technique
- Qualité de la communication
- Suggestions
- Respect du délai d'enlèvement
- Délai d'enlèvement fourni
- Compétitivité par rapport à la concurrence

Par ailleurs, le suivi des réclamations et incidents, les réunions avec les clients constituent des sources d'information sur le niveau de satisfaction des clients.

7.2. Audit interne

L'audit interne constitue pour notre établissement l'outil pour la mesure et la surveillance de notre système de management de la qualité.

Une procédure définit les règles permettant de planifier et de réaliser des audits internes pour s'assurer que notre système répond aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000 et qu'il permet d'atteindre les objectifs qualité.

Des auditeurs internes sont formés et sont issus de différents services afin d'assurer leur indépendance par rapport à l'activité auditée.

Au terme de chaque audit, des actions correctives sont établies et leur exécution est suivie par le responsable qualité.

Les résultats des audits sont examinés en revue de direction.


 Documents Appliqués : PR.DG.02 : « Procédure d'audit interne »

7.3. Surveillance et mesure des processus

Les processus du système de management de la qualité de notre établissement définis précédemment (voir § 3-1-1) sont maîtrisés par la mise en place de méthodes adéquates pour assurer la surveillance et éventuellement la mesure.

Une procédure est établie pour définir ces moyens et méthodes. Ainsi pour chaque processus, il est identifié :

- Les données d'entrée nécessaires à la réalisation du processus

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 19/20

- Les données de sortie (résultats de la valeur ajoutée du processus)
- Les méthodes de surveillance
- Indicateurs d'évaluation

Ces méthodes donnent lieu à des tableaux de bord au niveau de l'encadrement, et à des affichages sur les résultats des processus dans les ateliers.

7.4. Surveillance et mesure des produits

La mesure et la surveillance de nos produits sont établies et spécifiées dans le plan qualité

Les méthodes de mesure permettant d'assurer la conformité des produits aux exigences sont définies dans les documents d'entretiens qui tiennent compte de :

- Les étapes où les mesures, contrôles ou essais devront être effectués
- Les équipements et les outils nécessaires.
- Les méthodes et les critères d'acceptation.

L'enregistrement des résultats des mesures et de surveillance sont établis, visés par les personnes ayant réalisé ces opérations et conservés suivant la procédure de maîtrise des enregistrements.

Les résultats de mesure et leurs enregistrements planifiés permettent de vérifier les opportunités d'améliorations en matière de performance et de qualité à travers l'analyse de :

- Performances atteintes par le produit aux essais.
- La décision de libération pour les produits n'ayant pas répondues totalement aux exigences spécifiées.
- Les écarts enregistrés entre la réalisation et les objectifs définis.

7.5. Maîtrise du produit non conforme

Une procédure est établies et mise à jour en vue de maîtriser le produit non conforme. Cette procédure décrit les dispositions prises pour:

- Détecter le produit non conforme
- Identifier et isoler si cela est possible le produit non conforme
- Traiter le produit non conforme en procédant à la correction de la non conformité, à son acceptation par dérogation ou à l'empêchement de l'utilisation initialement prévue du produit.

 PR.AQ.05 : « Procédure maîtrise des produits non conforme »

Les enregistrements relatifs au produit non conforme sont établis à travers des fiches de non conformité.

Lorsqu'un produit est détecté non conforme, il subit systématiquement l'opération de surveillance prévue.

Pour les non conformités détectées après usage des produits, une analyse systématique des incidents permet d'évaluer les risques potentiels de chaque incident. Le Service Technique pilote les éventuelles opérations de rappel de produits aux Ateliers pour traitement.

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf. : MQ.DG.01.8 Date : 02Janvier 2007
	MANUEL QUALITE	Page 20/20

Les enregistrements de traçabilité sont utilisés à cet effet.

7.6. Analyse des données

Les données issues des différents enregistrements sont traitées par des méthodes adéquates. Ainsi sont utilisées des bases de données, des enregistrements informatiques sur tableur en vue d'analyser ces données et prendre les décisions pertinentes en terme d'amélioration.

A titre indicatif, les données suivantes sont analysées de cette manière :

- Données relatives à la production
- Les non conformités
- Les ACP


7.7. Actions correctives et préventives

Une procédure est établie et mise à jour pour améliorer continuellement l'efficacité du système de management de la qualité. elle décrit les différentes étapes du traitement qui sont :

- Lancement de l'action
- Réalisation de l'action
- Evaluation des résultats de l'action

Par ailleurs, la direction générale a établi un objectif d' ACP par mois pour assurer un niveau minimum en terme d'amélioration, cet objectif concerne toutes les fonctions de l'entreprise, Ces actions sont articulées autour des axes suivants :

- Réduction de la non qualité
- Satisfaction du client
- Amélioration de l'organisation
- Amélioration de la sécurité

 PR.DG.01 : « Procédure des actions correctives et préventive »