

MECANIQUE ET HYDRAULIQUE DU BRIVET S.A.S

MANUEL QUALITE



Ce manuel satisfait aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Remis à :

**CE DOCUMENT EST LA PROPRIETE DE LA SOCIETE M.H.B.
Il ne peut être communiqué ou dupliqué par quelque moyen que ce soit sans son autorisation.**

REVISION	Visa R.Q	Visa P.D.G
Indice : 9 Date : 02/07/2019	Mathilde TESSIER	Fabrice PEDRON

Chapitre ISO	Chapitre N°	Chapitre du Manuel Qualité
	00	Liste des abréviations
1	1	Domaine d'application
2	2	Références normatives
3	3	Termes & Définitions
4	4	Système de Management de la Qualité
	4.1	Cartographie des processus
	4.2	Matrice interactions des processus
	4.3	Exigences relatives à la documentation
		4.3.1 <i>Maîtrise des documents</i>
		4.3.2 <i>Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité</i>
5	5	Responsabilité de la direction
	5.1	Engagement de la direction
	5.2	Ecoute client
	5.3	Politique qualité
	5.4	Planification
	5.5	Responsabilité, autorité et communication
		5.5.1 <i>Responsabilité et autorité</i>
		5.5.2 <i>Représentant de la direction</i>
		5.5.3 <i>Communication interne</i>
	5.6	Revue de direction
6	6	Management des ressources
	6.1	Mise à disposition des ressources
	6.2	Ressources Humaines
		6.2.1 <i>Affectation du personnel</i>
		6.2.2 <i>Compétence, sensibilisation et formation</i>
	6.3	Infrastructures
	6.4	Environnement de travail
7	7	Réalisation du produit
	7.1	Planification de la réalisation du produit
	7.2	Processus relatif au client
		7.2.1 <i>Détermination des exigences relatives au produit</i>
		7.2.2 <i>Revue des exigences relatives au produit</i>
		7.2.3 <i>Communication avec le client</i>
	7.3	Conception et développement
	7.4	Achats
		7.4.1 <i>Processus d'achats</i>
		7.4.2 <i>Informations relatives aux achats</i>
		7.4.3 <i>Vérification du produit acheté</i>
	7.5	Production et préparation du service
		7.5.1 <i>Maîtrise de la production et de la préparation du service</i>
		7.5.2 <i>Validation des processus de production et de préparation du service</i>
		7.5.3 <i>Identification et traçabilité</i>
		7.5.4 <i>Propriété du client</i>
		7.5.5 <i>Préservation du produit</i>
	7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure
8	8	Mesures, analyse et amélioration
	8.1	Généralités
	8.2	Surveillance et mesures
		8.2.1 <i>Satisfaction du client</i>
		8.2.2 <i>Audit interne</i>
		8.2.3 <i>Surveillance et mesure des processus</i>
		8.2.4 <i>Surveillance et mesure du produit</i>
	8.3	Maîtrise du produit non-conforme
	8.4	Analyse des données
	8.5	Amélioration de la qualité
		8.5.1 <i>Amélioration continue</i>
		8.5.2 <i>Action corrective</i>

00. LISTE DES ABREVIATIONS

Liste des abréviations :

↺	FNC :	Fiche de Non-conformité
↺	FP :	Fiche Processus
↺	IMP :	Imprimé
↺	MHB :	Mécanique Hydraulique du Brivet
↺	M.Q :	Manuel Qualité
↺	NC :	Non-conformité
↺	OF :	Ordre de Fabrication
↺	PDG :	Président Directeur Général
↺	PF :	Procédure Fonctionnelle
↺	R.Q :	Responsable Qualité
↺	SMQ :	Système de Management de la Qualité

1. DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Présentation de la société

Création de l'entreprise : Année 1987
Société Anonyme Simplifiée au Capital de : 430 000 €

Adresse : Z.A La Harrois
44160 BESNE
Tél : 02.40.17.33.17
Fax : 02.40.01.37.72
E-mail : info@mhb44.com
www.mhb44.com

Domaine de validité :
Usinage de précision

1.2 Périmètre d'application

La présentation est celle de la norme ISO 9001 (version 2015).
La société M.H.B s'inscrit dans le domaine d'application réduit, car les exigences de 7-3 « Conception et Développement » ne s'appliquent pas.

La société ne possède pas de processus externalisé.

2. REFERENCES NORMATIVES

- * EN ISO 9001 (version 2015) : Exigences
- * EN ISO 9000 (version 2015) : Principes Essentiels et Vocabulaires

3. TERMES ET DEFINITIONS

Les termes et définitions de la Norme ISO 9000 (version 2015) : « Système de Management de la Qualité – Concept et Vocabulaire », s'appliquent à ce manuel.
Dans la Norme, la société M.H.B est désignée par le terme « *Organisme* ».
Elle est approvisionnée par des fournisseurs et sous-traitants, et elle livre ses produits à ses clients.

4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

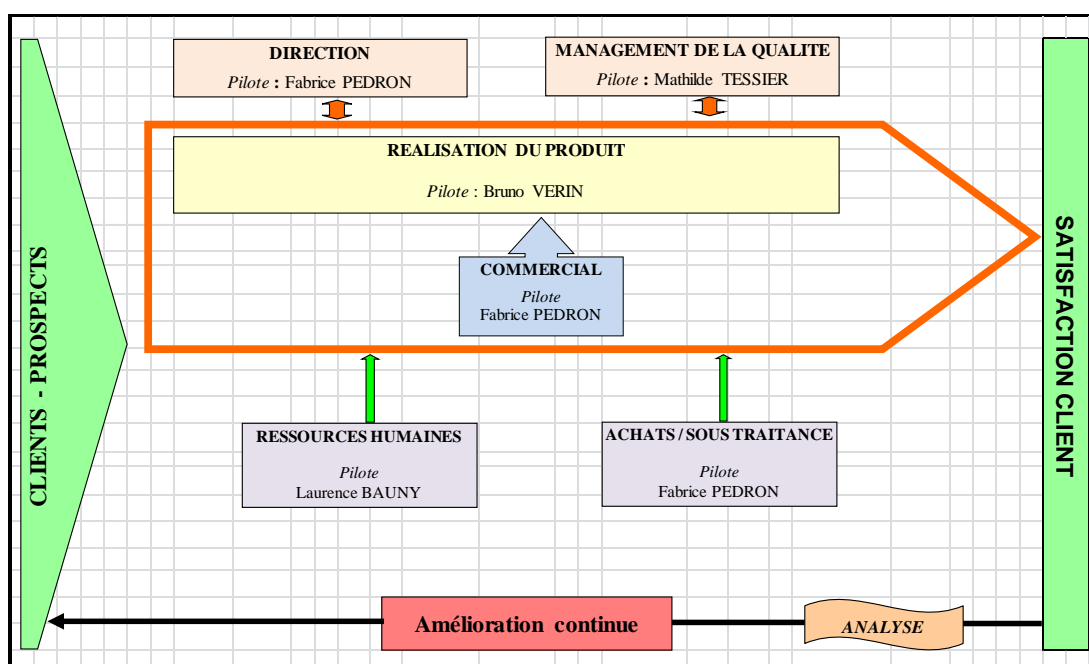
Le Système de Management de la Qualité est l'outil choisi par le Direction pour répondre aux besoins de ses clients.

Appliqué dans les différents services 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 d'actions correctives permet une politique dynamique d'amélioration continue.

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

4.1 Cartographie des processus



4.2 Matrice interaction des processus

Client →	Client					
	Direction	Management de la qualité	Ressources Humaines	Commercial	Achats / Sous-traitance	Réalisation
Fournisseur						
Direction		4	4	4	4	4
Management de la qualité	4		4	4	4	4
Ressources Humaines	4	4		2	1	4
Commercial	4	4	2		4	4
Achats / Sous-traitance	4	4	2	4		4
Réalisation	4	4	4	4	4	

4.3 Exigences relatives à la documentation

Le système de management de la qualité est représenté par la structure suivante :



4.3.1 Maîtrise des documents

Le but est de s'assurer que les documents relatifs au S.M.Q sont rédigés, approuvés et vérifiés par les personnes habilitées et qu'ils sont disponibles dans leur dernière version.

Le S.M.Q est géré par le Responsable Qualité. C'est lui qui détient la liste de tous les processus, procédures et imprimés au dernier indice.

4.3.2 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité

Le but est de définir le mode de classement, la durée et le lieu d'archivage des données relatives au produit et au Système de Management de la Qualité.

C'est le Responsable Qualité qui gère les enregistrements en collaboration avec les différents responsables de services.

5. RESPONSABILITES DE LA DIRECTION

5.1 Engagement de la direction

La pérennité de l'entreprise n'est aujourd'hui assurée que par sa compétitivité, sa rentabilité et sa capacité à innover.

Cette dynamique, toujours remise en cause, s'évalue par la satisfaction de nos clients et de nos partenaires.

Satisfaire nos clients, c'est :

Leur fournir des réalisations de travaux qui répondent sous tous leurs aspects aux besoins et aux exigences explicites et implicites.

Pour atteindre cet objectif, nous nous engageons :

→ à faire vivre la société M.H.B dans le cadre du Système de Management de la Qualité décrit dans notre Manuel Qualité,

→ à mettre en place les ressources matérielles et humaines nécessaires,

→ à former les hommes,

→ à mesurer périodiquement :

- la satisfaction de nos clients
- la réalisation de nos objectifs Qualité
- les dérives éventuelles du Système de Management de la Qualité
- la validité de nos processus
- la fiabilité de nos partenaires

Cette politique d'amélioration continue s'impose à tous. C'est en avançant chaque jour dans cette voie que la société M.H.B prouve à ses clients et à ses partenaires, que la confiance qu'ils lui portent, est méritée et que nous répondrons aux exigences du référentiel des grands donneurs d'ordre : l'ISO 9001 (version 2015).

Le Président Directeur Général

Fabrice PEDRON

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 définition de la qualité d'un produit implique l'exclusion des sur-qualités génératrices de surcoûts et des sous-qualités qui entraînent une insatisfaction du client.

Dans sa démarche, la société M.H.B prend en compte les attentes du client et des utilisateurs finals : la sécurité du produit et l'impact environnemental.

5.3 Politique qualité

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

L'engagement de la direction générale de M.H.B s'inscrit en totalité dans la politique qualité de la société.

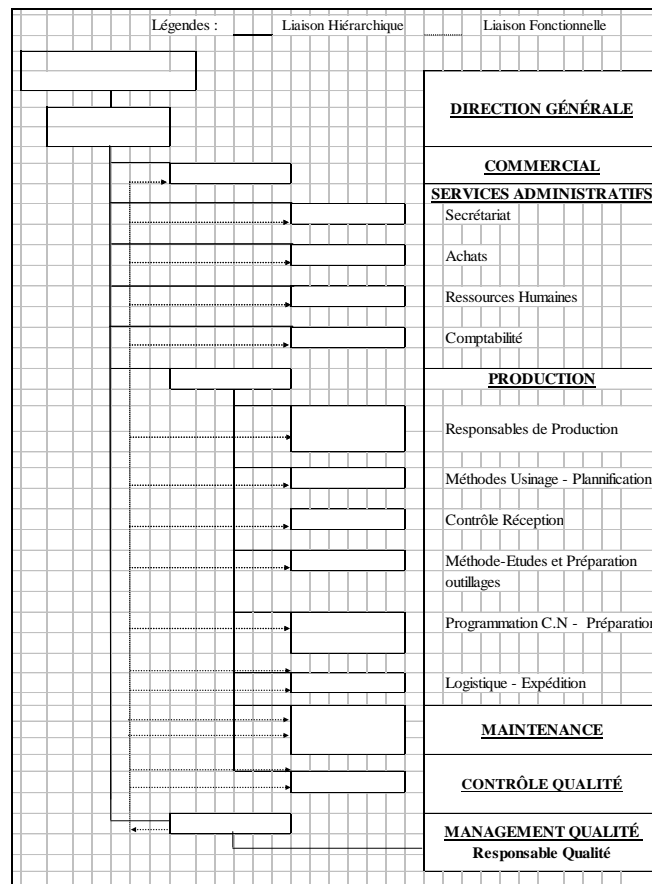
- adaptation du S.M.Q aux besoins et exigences du client
- mise à disposition des moyens nécessaires à sa mise en œuvre
- réalité de sa pertinence, diffusion, compréhension et utilisation
- engagement d'amélioration continue à tous les niveaux

5.4 Planification

Pour atteindre collectivement les objectifs Qualité, le P.D.G a précisé les missions et objectifs de chaque responsable. Le P.D.G s'engage à fournir les moyens matériels et humains afin d'assurer le bon fonctionnement du S.M.Q. Le responsable qualité vérifie que les moyens mis en place permettent l'application du S.M.Q. 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 la reconnaissance du droit à l'erreur.

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Responsabilité et autorité



5.5.2 Représentant de la direction

Le Responsable Qualité est le représentant de la Direction et du client dans la société. Il est en liaison fonctionnelle avec tous les services de l'entreprise. Le responsable Qualité est un salarié à part entière dans la société. Il gère le S.M.Q et s'assure qu'il est un outil vivant, dynamique et compris par tous.

5.5.3 Communication interne

Le responsable qualité assure la diffusion des documents du S.M.Q sur le réseau informatique et vérifie le bon fonctionnement interne de la communication.

5.6 Revue de direction

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.

6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1 Mise à disposition des ressources

La Direction Générale 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.

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Affectation du personnel

Dans le cadre de la gestion du personnel, la direction établit, en collaboration avec les responsables de service, un plan de polyvalence du personnel. Un opérateur titulaire et au moins un opérateur suppléant doivent être affectés à chaque tâche.

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

Lors de la revue de direction, le plan de formation du personnel est réactualisé en fonction :

- des carences du plan de polyvalence et de qualification du personnel
- des souhaits exprimés par le personnel
- des besoins exprimés par les différents responsables
- des perspectives d'évolution de la société.

6.3 Infrastructures

A la suite de chaque revue des exigences du client, le P.D.G étudie avec les responsables, l'adéquation des moyens de production et prend les décisions nécessaires. Les investissements stratégiques sont décidés par la Direction.

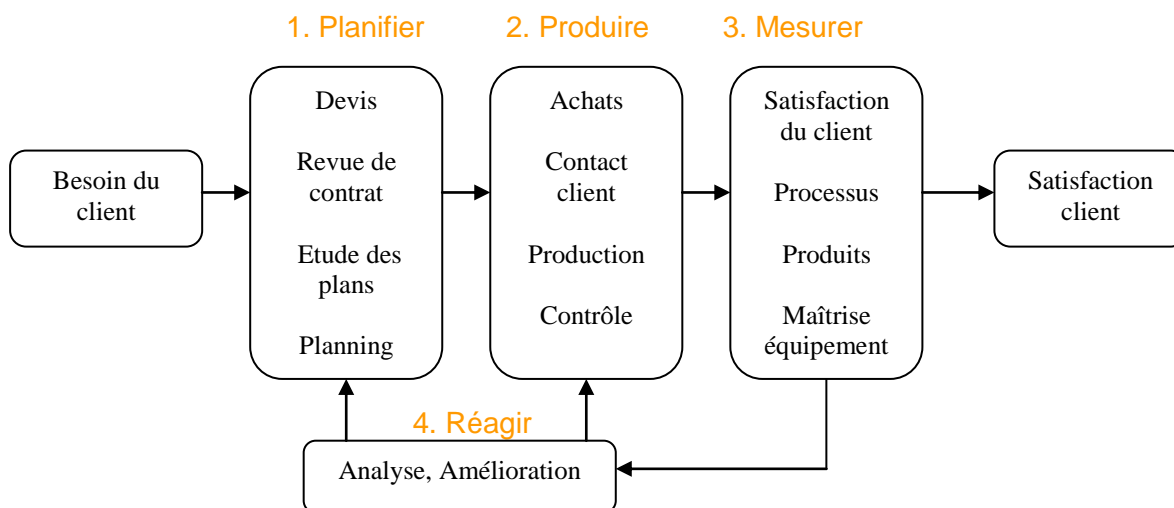
6.4 Environnement de travail

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 (la sécurité des personnes, la pénibilité des postes de travail, la protection de l'environnement)

7. REALISATION 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.



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

Les ressources nécessaires sont mises à disposition de la production.

7.2 Processus relatif au client

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

A partir des normes et des documents clients contractuels – Plans & Spécifications – le service commercial et le service technique réalisent une étude de faisabilité.

Le cas échéant, cette revue permet d'évaluer les écarts entre ce qui est demandé et le réalisable.

Le résultat de cette étude est transmis au client, via le service commercial. Les réponses apportées par le client sont définitivement validées par la société M.H.B. A ce stade, le service commercial réalise un devis qui permet de faire une offre au client.

La responsabilité de M.H.B s'arrête à la réception du produit par le client.

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

A la réception de la commande du client, le service commercial procède à la revue de contrat :

- il vérifie la concordance des clauses du contrat par rapport à la demande initiale (spécifications, numéro de plans et indice, quantité, prix, délai,...)
- l'accusé de réception de commande est retourné au client lorsque celui-ci le demande.
- il enregistre cette revue de contrat et valide l'acceptation de la commande.

7.2.3 Communication avec le client

La liaison fonctionnelle entre la société MHB et ses clients est centralisée : le client correspond directement avec le service commercial qui transmet au service concerné.

7.3 Conception et développement

Les produits fournis par la société M.H.B 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

L'objectif est de s'assurer de la conformité du produit acheté. Il doit répondre aux exigences spécifiées par la société M.H.B et permettre la réalisation du produit final.

Le responsable des achats assure chaque année la cotation des fournisseurs et sous-traitants.

7.4.2 Informations relatives aux achats

La commande passée aux fournisseurs comporte toutes les informations contractuelles nécessaires ainsi que toutes les informations sur les achats. La personne qui réceptionne la matière ou la marchandise vérifie la quantité par rapport au bon de livraison et le conditionnement.

7.4.3 Vérification du produit acheté

Cette vérification est faite en référence aux termes de la commande.

Pour les achats de matières premières : Contrôle quantitatif sur les bruts

Pour les achats de pièces finies en sous-traitance : Contrôle dimensionnel avec prises de côtes sur la fiche d'auto contrôle pour validation.

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 :

- La présence des procédures et des instructions de travail du produit
- L'utilisation d'équipements adaptés, identifiés, en état de fonctionnement et faisant l'objet d'une maintenance appropriée et enregistrée
- L'environnement de travail respectant les normes de sécurité en vigueur
- Les moyens de mesure adaptés, identifiés et étalonnés à disposition des opérateurs
- La relation Fournisseurs – Clients à chaque étape de la production grâce aux documents qui accompagnent la production
- Le suivi des délais de réalisation et des éventuelles opérations de sous-traitance

7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service

La validation des processus de production et le choix des machines sont effectués par l'édition de l'O.F.

7.5.3 Identification et traçabilité

* Identification de la matière première

Le réceptionnaire vérifie la conformité quantitative entre le bon de livraison et la matière reçue et contrôle que la matière était bien conditionnée.

Le responsable réception contrôle la qualité du produit et appose le tampon M.H.B et son visa attestant de la conformité de la marchandise reçue.

* Identification du produit fabriqué

Les O.F accompagnent les lots de produit tout au long du cycle de production jusqu'à mise à disposition au client.

* Traçabilité

Les O.F sont affectés à chaque lot de production par le numéro d'affaire. Ces documents accompagnent les pièces jusqu'à la préparation de la livraison. Pendant les éventuelles opérations de sous-traitance, les O.F sont mis de côté sous la responsabilité du responsable technique.

7.5.4 Propriété du client

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

Les produits ou outillages appartenant au client ne peuvent circuler vers d'autres sociétés sans l'accord du client.

Les documents en provenance du client (plans, spécifications,...) sont stockés dans le dossier avec la commande client.

Les produits fournis par le client sont identifiés et stockés pour éviter les éventuelles détériorations.

7.5.5 Préservation du produit

Les produits finis, en cours d'usinage, matières premières et matières fournies par le client sont stockés dans des zones spécifiques.

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

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

La gestion des instruments est la suivante :

- établir la liste des instruments de contrôle avec la périodicité de contrôle
- identifier chaque instrument
- renseigner la fiche de vie de l'appareil et l'archiver
- remettre en conformité ou détruire les instruments non-conformes

8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

8.1 Généralités

Afin de démontrer la conformité de ses produits par rapport aux exigences spécifiées, la société M.H.B a choisi de construire son organisation autour 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'action d'amélioration.

La mesure de la satisfaction des clients est l'indicateur phare.

L'outil principal de mesure du bon fonctionnement du S.M.Q est l'audit interne.

8.2 Surveillance et mesures

Le Responsable 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 trois axes : Service / Qualité / Délai

Cette enquête permet de mesurer l'image de la société M.H.B chez ses clients.

8.2.2 Audit interne

Le but est de vérifier que l'organisation du S.M.Q est connue, pertinente et appliquée dans sa dernière mise à jour.

Le R.Q assure la gestion des audits internes.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

L'efficacité des processus est mesurée grâce au suivi des indicateurs qui permettent de contrôler le bon fonctionnement du S.M.Q.

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.

On distingue :

- les contrôles effectués à la réception des matières
- les contrôles en cours de production de la réalisation des travaux
- les contrôles et essais réalisés en final
- l'établissement de certificat de conformité
- 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
- identifier et mettre en attente de décision les produits non-conformes

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 relevés dimensionnels sont convenablement renseignés. Il établit les documents d'accompagnement demandés.

8.3 Maîtrise du produit non-conforme

Un produit non-conforme est soumis dès sa détection à une gestion particulière (mise à l'écart, identification, enregistrement, analyse de la non-conformité).

Le responsable du contrôle qualité assure la maîtrise des non-conformités.

8.4 Analyse des données

Chaque année lors de la revue de direction, la direction et les responsables de secteurs analysent différentes données :

- * les informations et mesures en provenance de nos fournisseurs
- * les réclamations et bilans de satisfaction en provenance de nos clients
- * les résultats des indicateurs de chaque processus
- * les résultats des audits internes
- * le fonctionnement du Système de Management de la Qualité

De ces résultats découlent un Plan d'Action Qualité avec les objectifs à atteindre.

8.5 Amélioration de la qualité

L'analyse des données recueillies permet de déclencher des actions d'amélioration du produit, du Système de Management de la Qualité ou du processus.

8.5.1 Amélioration continue

Le principe d'amélioration continue s'appuie sur le S.M.Q, les processus et le produit. Toutes les mesures effectuées permettent de constater, à tous les niveaux, la pertinence et l'efficacité des moyens mis en place dans la société.

8.5.2 Action corrective

A son niveau, chaque membre du personnel peut détecter une non-conformité. Il appartient aux différents responsables de proposer et de formaliser une action corrective. C'est le service Qualité qui centralise la gestion, traite la proposition et l'enregistre.

L'enregistrement des actions correctives est chronologique et le suivi est assuré par le Responsable Qualité.

En règle générale, une action corrective sur un produit fait suite à un Rapport de Non-conformité qui est géré par le contrôle qualité.