



Manuel Qualité Révision 13



Table des matières

1. GESTION DU MANUEL QUALITÉ	3
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 REFERENCE NORMATIVE ET REVISIONS DU MANUEL QUALITE.....	3
2. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE	4
2.1 HISTORIQUE – IMPLANTATION	4
2.2 ETAT CIVIL	5
2.3 ACTIVITE ET PRODUITS	5
2.4 ORGANIGRAMME ET MOYENS DE PRODUCTION	6
3. TERMES ET DÉFINITION	6
4. CONTEXTE DE L'ORGANISATION.....	7
4.1 LA FONDERIE ROGER ET SON CONTEXTE	7
4.2 BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES	7
4.3 DOMAINES D'APPLICATIONS DU SMQ	7
4.4 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET SES PROCESSUS	7
5. PROCESSUS DE DIRECTION - LEADERSHIP	9
5.1 LEADERSHIP ET ENGAGEMENT	9
5.2 POLITIQUE – ENGAGEMENT QUALITE	9
5.3 ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES AU SEIN DE L'ORGANISME.....	9
6. PROCESSUS PLANIFICATION.....	10
6.1 ACTIONS A METTRE EN PLACE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES	10
6.2 OBJECTIFS QUALITE ET PLANIFICATION DES ACTIONS POUR LES ATTEINDRE.....	10
6.3 PLANIFICATION DES MODIFICATIONS DU SMQ	10
7. PROCESSUS SUPPORT	11
7.1 RESSOURCES.....	11
7.2 COMPETENCES.....	12
7.3 SENSIBILISATION	12
7.4 COMMUNICATION	13
7.5 INFORMATIONS DOCUMENTEES.....	13
8. PROCESSUS RÉALISATION	15
8.1 PLANIFICATION ET MAITRISE OPERATIONNELLE	15
8.2 EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES.....	15
8.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT – EXCLUSION	15
8.4 MAITRISE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES (ACHATS)	15
8.5 PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICES.....	16
8.6 LIBERATION DES PRODUITS ET SERVICES	17
8.7 MAITRISE DES ELEMENTS DE SORTIE NON CONFORME	17
9. PROCESSUS EVALUATION DES PERFORMANCES	18
9.1 SURVEILLANCE, MESURE ET ANALYSE DE LA SATISFACTION CLIENTS	18
9.2 AUDIT INTERNE	18
9.3 REVUE DE DIRECTION	18
10. PROCESSUS AMÉLIORATION	19
10.1 GENERALITES	19
10.2 NON-CONFORMITE ET ACTION CORRECTIVE.....	19
10.3 AMELIORATION CONTINUE.....	19
ANNEXE – TABLEAU DE CORRESPONDANCE	20

1. Gestion du Manuel Qualité

1.1 Introduction

La Fonderie ROGER a fait le choix stratégique de développer un Système de Management de la Qualité opérationnel et efficient. La mise en œuvre du SMQ a pour objectif d'améliorer et de rendre durable le modèle économique de la société.

Ce Manuel Qualité décrit les dispositions générales prises dans le cadre du système de management de la qualité de la Fonderie ROGER pour obtenir et assurer la conformité des produits aux exigences des clients. Les résultats / bénéfices attendus sont notamment

- Capacité pour les productions de répondre constamment aux attentes des clients en les dépassant
- Capacité de planifier les processus et leurs interactions en s'appuyant sur la méthodologie PDCA
- Intégration d'une approche par les risques en la déclinant sur nos activités quotidiennes
- Intégration dans le modèle économique des risques et opportunités liées au contexte
- Adoption d'une démarche d'amélioration continue par la Fonderie ROGER

Ce Manuel Qualité est le document interne de référence qui formalise l'organisation adoptée par la Fonderie Roger pour répondre aux exigences de la Norme ISO 9001 version 2015.

Ce Manuel Qualité est également à usage externe. Il constitue une introduction aux principaux éléments du SMQ de la Fonderie Roger à destination de ses Clients ou d'autres organisations.

1.2 Référence normative et Révisions du Manuel Qualité

La référence normative est la Norme ISO 9001 version 2015.

Révision	Date	Modification
0	29/10/1993	Création
1	25/05/1994	Modifications de certains chapitres (4 - 7 - 8)
2	21/10/1994	Modifications de certains chapitres (3)
3	01/06/1997	Mise en conformité avec l'ISO 9002 (en 20 chapitres)
4	15/03/1999	Modifications suite audit FICOCIPA
5	15/06/1999	Modifications suite audit du 21 Mai 1999
6	09/10/2000	Modifications suite aux audits internes année 2000
7	10/01/2002	Mise en conformité avec l'ISO 9001 version 2000 (en 8 chapitres)
8	09/10/2002	Intégration des procédures dans les paragraphes
9	01/10/2003	Modifications suite audit de renouvellement (17 décembre 2002)
10	19/10/2005	Rédaction en processus
11	07/04/2010	Mise en conformité avec l'ISO 9001 version 2008
12	30/03/2017	Mise en conformité avec l'ISO 9001 version 2015
13	15/03/2018	Mise à jour du Manuel Qualité ISO 9001 version 2015

2. Présentation de l'entreprise

2.1 Historique – Implantation

Depuis les années 1930, l'entreprise s'est adaptée aux évolutions de son environnement.

1935 Création de l'entreprise "Le Jouet Fondu" par H. Roger. Fabrique de jouets et d'articles de Paris.
1950 Création des Etablissements H. Roger. Atelier et Bureaux à Paris 11ème.
1953 Transfert de l'unité de production à Courtenay (Loiret).

1960 Création des Etablissements P. Roger. Reprise de l'activité "articles de Paris" et ouverture sur les marchés industriels. Siège social à Paris 11ème.
1962 Construction d'une usine à Egreville (Seine et Marne), et transfert de la production.
Surface couverte : 420 m² / Surface totale : 3400 m².
1976 Abandon des locaux parisiens et regroupement du siège social et de l'usine à Egreville.
1979 Représentant la 3ème génération de fondeurs, JL. Roger prend la direction.

Pendant les années 1990 : mise en place de nouvelles techniques de gestion liées aux développements dans l'industrie, amélioration de la qualité et réduction des coûts de production pour tendre à la satisfaction totale des clients.

1991 Agrandissement de l'usine. Surface couverte : 800 m².
1993 Mise en place d'un système qualité et classification automobile.
1999 Accréditation ISO 9002 – 1994 par l'AFAQ.

Pendant les années 2000 : Accréditation ISO 9002 version 1994 puis passage aux versions ISO 9001 version 2000 puis version 2008.

2002 Accréditation ISO 9001 – 2000 par l'AFAQ.
2007 Engagement dans le développement durable.
2009 Agrandissement des locaux. Accréditation ISO 9001 – 2008 par l'AFAQ.

Depuis 2010 : Diversification de la clientèle industrielle et Engagement dans une politique de développement durable.

2012 Nouvel agencement de l'usine avec un agrandissement de l'atelier mécanique.
2017 Mise en conformité avec l'ISO 9001 version 2015. Reprise de l'entreprise par N. Budak.

2.2 Etat civil

Raison Sociale	Fonderie ROGER SAS
Direction	Nevzat BUDAK
Siret	652 039 090 00038
Capital	300 000 euros
Siège Social	51, rue de la Poterne - 77620 EGREVILLE
Code APE	2454Z
Activité	Fonderie sous pression de métaux non ferreux.
CA / Effectif	CA 2017 de 1 860 K€ / Effectif ~ 14 personnes
Surface	Couverte 1 000 m ² / Totale 3 000 m ²
Clientèle	Bâtiment / Cosmétique / Machines / Electronique / Publicité / Nucléaire
Banques	Crédit Agricole Brie Picardie, CIC
Système Informatique	ERP Spécifique en réseau

2.3 Activité et Produits

La Fonderie ROGER possède 2 domaines d'activités distincts :

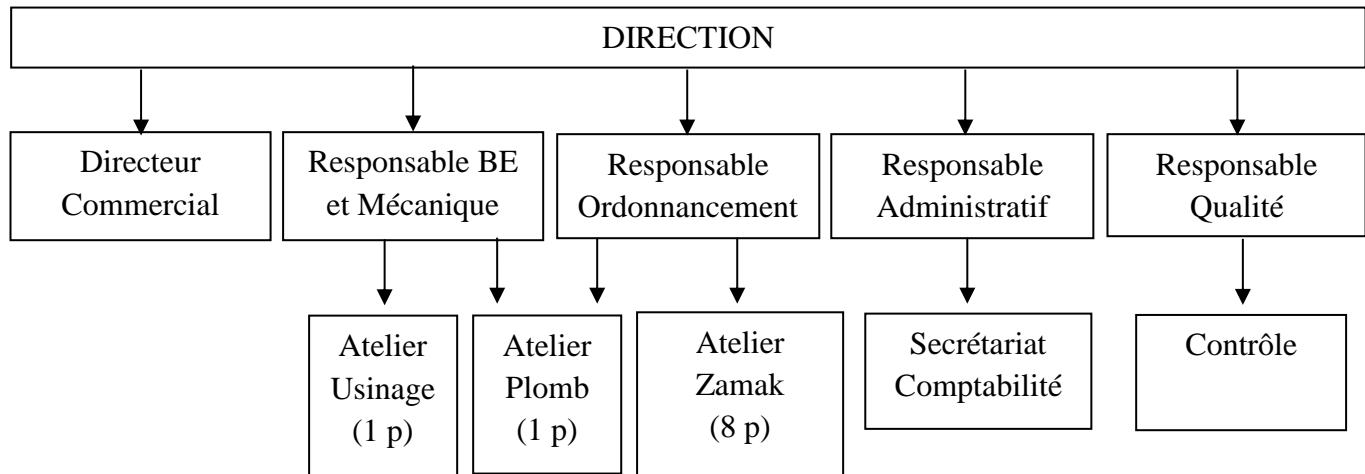
- Fonderie sous pression en chambre chaude de pièces (essentiellement industrielle) en zamak
- Fonderie par gravité et sous pression de pièces en plomb.

Des opérations complémentaires (Tribofinition, ébavurage, usinages, reprises, emballages spéciaux...) sont également effectuées. Les principaux métaux transformés sont :

Le zinc et ses alliages	Caractéristiques	Densité : 6,6 g/cm ³ / Température de fusion 420 °C Résilience élevée, Traitement de surface aisée, Grande fluidité
	Utilisation	Pièces de forme (pièces industrielles avec des caractéristiques techniques importantes) Pièces d'aspect (publicité, décoration...)
Le plomb et ses alliages	Caractéristiques	Densité : 11,3 g/cm ³ / Température de fusion 330°C Résistance à la corrosion, Malléabilité
	Utilisation	Protection contre les rayonnements ionisants Contrepoids de précision, Lestage par pièce de forme, Bulbes...

2.4 Organigramme et Moyens de production

Organigramme : Un organigramme nominatif est tenu à jour.



Les moyens de production sont décrits dans une fiche.

3. Termes et Définition

Ce manuel est établi en référence à la norme ISO 9001 version 2015.

Les Termes et Définitions de la Norme NF ISO 9001 : 2015 sont applicables dans ce document.

SMQ : Système de Management de la Qualité

MQ : Manuel Qualité

RQ : Responsable Qualité

CNQ : Coût de la Non Qualité

COB : Coût d'Obtention de la Qualité

4. Contexte de l'organisation

4.1 La Fonderie Roger et son contexte

La Fonderie Roger a déterminé les enjeux externes et internes influençant sa capacité à atteindre les résultats attendus ainsi que le contexte environnemental pouvant affecter ou être affecté par son activité.

La Fonderie ROGER a développé un process permettant de surveiller et actualiser les risques et opportunités (Processus M2 - Maitrise des Risques)

4.2 Besoins et attentes des parties intéressées

La Fonderie ROGER a déterminé les parties intéressées pertinentes, leurs besoins et attentes. La société a développé un process permettant de surveiller et actualiser les évolutions des parties intéressées et de leurs attentes (Processus M2 - Maitrise des Risques)

4.3 Domaines d'applications du SMQ

Le périmètre d'application du SMQ est situé sur le site de production au 51, rue de la Poterne à Egreville. Le champ s'applique à la fabrication et à la vente de pièces industrielles réalisées en fonderie sous pression de métaux non ferreux.

L'activité de moulage s'entend de la réception des plans du client à la livraison du produit fini. Toutes les opérations intermédiaires sont de la responsabilité de Fonderie ROGER même si certaines études ou réalisations peuvent être sous-traitées.

Exclusion du SMQ (exclusion du § 8.3 de la norme) : Fonderie ROGER ne fait pas de conception de pièces mais peut aider ses clients à trouver des solutions à des problèmes ponctuels.

4.4 Système de Management de la qualité et ses Processus

Les processus identifiés et utilisés à la Fonderie Roger peuvent être classés suivants 3 catégories

Processus de Management

- M1 : Pilotage Stratégique
- M2 : Maîtrise des Risques
- M3 : Surveillance et Amélioration

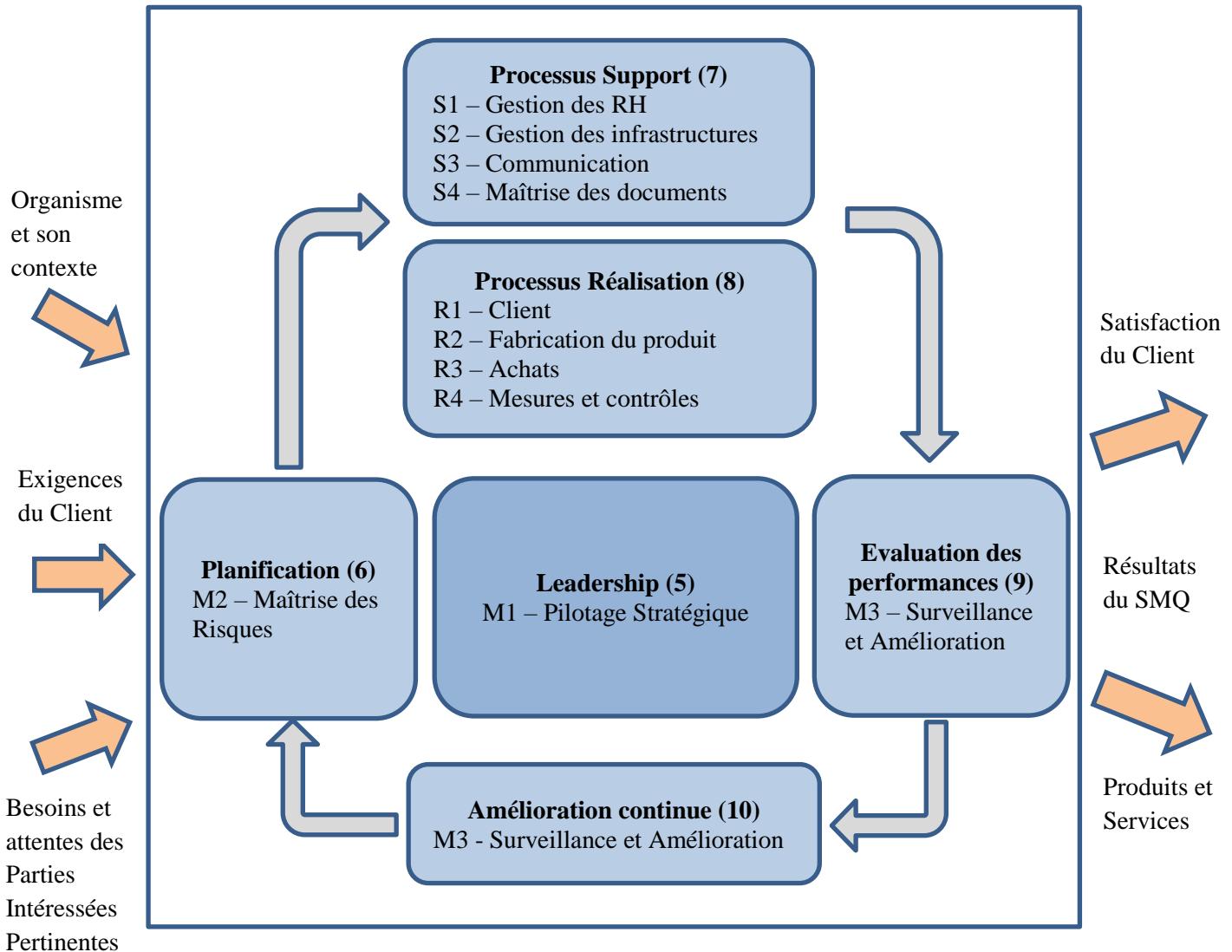
Processus de Réalisation

- R1 : Client
- R2 : Fabrication du produit
- R3 : Achats
- R4 : Mesures et contrôles

Processus de Support

- S1 : Gestion des Ressources Humaines
- S2 : Maintenance des Infrastructures
- S3 : Communication
- S4 : Maîtrise des documents

Cartographie des Processus



5. Processus de Direction - Leadership

5.1 Leadership et engagement

L'engagement de la Direction et la Politique Qualité sont communiqués à l'ensemble du personnel. Un processus de **Pilotage Stratégique M1** est établi.

5.1.1 Leadership

La direction de la Fonderie ROGER démontre son engagement

- En s'assurant que la politique Qualité et les objectifs sont établis pour le SMQ
- En veillant à la cohérence et la compatibilité avec l'orientation stratégique de l'entreprise
- En veillant à l'atteinte des résultats
- En sensibilisant à l'approche processus et l'approche par les risques
- En incitant, orientant et soutenant le personnel pour une contribution efficace au système
- En soutenant les fonctions managériales afin de démontrer leurs responsabilités respectives
- Par le renforcement du leadership avec une déclinaison à tout l'encadrement

5.1.2 Ecoute Client

Fonderie Roger organise une écoute proactive des Clients pour mieux répondre à leurs attentes, anticiper leurs besoins et les fidéliser durablement. Le processus d'application est le processus M1 – Pilotage Stratégique.

5.2 Politique – Engagement Qualité

La direction formalise, mets en œuvre et communique la politique qualité de la Fonderie ROGER. Le processus d'application est le processus M1 – Pilotage Stratégique.

5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

Un Organigramme est tenu à jour. Les missions de chaque poste de travail sont décrites par des **Définition de Postes**.

Les employés de la Fonderie Roger qui sont rattachés directement à la direction ont la responsabilité et l'autorité en lien avec la direction de promouvoir, mettre en œuvre et faire progresser le SMQ de la Fonderie ROGER.

6. Processus Planification

6.1 Actions à mettre en place face aux risques et opportunités

Lors de la planification du SMQ, la Fonderie ROGER a pris en compte les enjeux liés au contexte de la Fonderie Roger et exigences des parties intéressées afin de déterminer les risques et opportunités (Approche par les risques). Le processus d'application est le processus M2 – Maitrise des risques.

La Fonderie Roger a donc planifié des actions à mettre en œuvre, face aux risques et opportunités.

6.2 Objectifs Qualité et planification des actions pour les atteindre

La Fonderie ROGER a établi des objectifs qualités pour les processus clés du SMQ.

Les objectifs qualité de la Fonderie ROGER sont stratégique et

- Sont en cohérence avec la Politique Qualité
- Sont mesurables, suivis, communiqués et mis à jour lorsque nécessaire
- Tiennent compte des exigences applicables
- Pertinent pour la conformité des produits et des services et l'amélioration de la satisfaction client

Lorsque Fonderie ROGER planifie la façon dont ses objectifs qualité seront atteint, elle détermine les actions à mettre en œuvre, les ressources qui seront nécessaires, qui sera responsable ainsi que les échéances et comment les résultats seront évalués

6.3 Planification des modifications du SMQ

Les dispositions prévues pour améliorer l'efficacité du SMQ sont décrites et révisées, au moins 1 fois par an lors de la revue de Direction. Ces dispositions apparaissent dans le Compte Rendu de la revue de Direction à travers un échéancier. Les ressources et l'organisation sont prises en compte en fonction de la charge de travail et déclenchent la mise en place de moyens humains et matériels.

Lorsque des changements sont nécessaire dans le SMQ, la direction s'assure que ces changements sont réalisés d'une façon planifiée

- En prenant en compte l'objectif des modifications et leurs conséquences possibles
- L'intégrité du SMQ
- La disponibilité des ressources
- L'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités

7. Processus Support

7.1 Ressources

Généralités : Fonderie Roger dispose des ressources humaines, des infrastructures et équipements nécessaires pour garantir à ses clients la conformité du produit aux exigences contractuelles tout en respectant la réglementation du travail. Des locaux appropriés sont prévus et en adéquation avec le cycle de vie du produit depuis la prise de commande jusqu'à l'expédition.

Ressources Humaines

Le processus « S1 - Gestion des Ressources Humaines » décrit les différentes dispositions.

Affectation du Personnel : Le personnel est affecté à un poste en fonction de ses compétences.

- Un encadrement par un responsable est assuré afin de familiariser tout nouvel employé avec l'organisation et les différentes dispositions à mettre en œuvre tout au long de sa période d'essai et de formation.
- Pour chaque type de poste de travail, une définition de poste a été établie.
- Organisation : les principaux services existent à la Fonderie ROGER, mais la taille de l'entreprise oblige certaines personnes à avoir la charge de plusieurs services.

Infrastructures : La gestion, l'entretien et la maintenance des infrastructures sont réalisés selon le processus S2 – Gestion des infrastructures.

Fonderie ROGER fournit et entretient les infrastructures nécessaires aux activités

- Les bâtiments, les espaces de travail et les installations associées
- Les équipements, tant matériels que logiciels, associés aux processus
- Les services support tels que la logistique et les moyens de communication

L'équipement industriel se compose de

- Presses à chambre chaude de marque Frech (avec leurs accessoires).
- Machines outils diverses pour le parachèvement des pièces ou l'usinage
- D'appareils de contrôles

Les principaux moyens de production de Fonderie ROGER sont répertoriés et suivis en maintenance préventive et curative. L'entretien des machines est fait en majorité en interne.

Environnement pour la mise en œuvre des processus : Fonderie ROGER exerce son activité dans un bâtiment de 1 000 m² en périphérie d'Egreville. Le personnel applique toutes les règles et consignes de sécurité suivant les instructions et la réglementation.

Environnement de travail : Les différents thèmes tels que conditions d'hygiène et sécurité, méthodes et conditions de travail sont régulièrement évoquées lors de chaque réunion de travail avec une priorité absolue donnée à la sécurité des employés.

Ressources pour la surveillance et la mesure : La traçabilité et les contrôles appliqués aux productions constituent un élément essentiel du SMQ de la Fonderie ROGER. Une procédure relative aux moyens de mesure et de contrôles a été mise en place.

Connaissances organisationnelles

La Fonderie ROGER a déterminé les connaissances nécessaires au SMQ et à la conformité des produits. Le savoir-faire et les expériences acquises sont prises en compte via la gestion des compétences. L'anticipation sur les modifications nécessaires (évolutions des besoins et tendances) s'effectue via la revue annuelle du plan de formation.

7.2 Compétences

La compétence du personnel est démontrée sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. Les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité du produit sont synthétisées dans une Matrice des compétences.

Formation : Les besoins sont identifiés par la direction en rapport avec les compétences individuelles et les objectifs généraux de l'entreprise, en tenant compte des demandes exprimées par le personnel. L'ensemble du personnel, reçoit une formation adaptée à son poste de travail et au système qualité. Les besoins en formation spécifique sont pris en compte dans les plans de formation et sont examinés lors des revues de direction.

Pour chaque membre du personnel, un enregistrement (Acquisition des tâches) liste les tâches pour lesquelles il est habilité, cet enregistrement est mis à jour à chaque formation reçue.

L'accueil et la formation des employés sont des préoccupations importantes à la Fonderie ROGER.

Pour les opérations de contrôles spécifiques, les formations nécessaires internes ou externes sont mises en place, soit par le responsable qualité, soit par le contrôle qualité. Les formations effectuées permettent aux titulaires d'améliorer leur polyvalence, et sont mises en évidence dans la matrice des compétences.

Processus d'application : S1 – Gestion des Ressources humaines

Habilitation : L'habilitation du personnel est évaluée et tenue à jour sous la responsabilité de la direction. Une matrice des compétences permet de connaître les personnes habilitées aux différents postes de travail. La validité de leur aptitude est vérifiée régulièrement par la direction.

7.3 Sensibilisation

Les salariés de la Fonderie ROGER sont régulièrement sensibilisés

- À la politique qualité
- À l'importance de leurs activités et de la manière dont elles contribuent à la réalisation des objectifs qualité
- Aux répercussions du non-respect des exigences du système
- Ainsi qu'aux aspects environnementaux et sécurité significatifs

Une formation à la norme ISO 9001 a été dispensée à l'ensemble du personnel. Lorsqu'un problème important est rencontré (retour client, ...) une réunion est déclenchée avec les personnes concernées.

7.4 Communication

Un processus de support **Processus S3 – Communication** a été mis en place à la Fonderie Roger.

La communication interne est régulière et s'effectue de plusieurs manières pour les différentes actions liées à l'efficacité du SMQ

- Par des réunions régulières réalisées avec le personnel
- Par les moyens d'affichage
- Par la revue de Direction ainsi que par les Processus

La communication externe repose sur de nombreux outils :

- Newsletter permettant de diffuser l'actualité de Fonderie Roger plusieurs fois par an aux clients et prospects
- Enquête de satisfaction des principaux clients réalisée par une personne extérieure à l'entreprise
- Site internet remis à jour lorsque des modifications sont jugées nécessaires
- Participation à de nombreux évènements (semaine de l'industrie, accueil de stagiaires, ctfm...) pour être connue et reconnue
- Adhésion à des associations professionnelles (Expérience Zamak, Medef Seine et Marne)
- L'entreprise encourage le bénévolat de ses salariés par l'octroi de subventions, ainsi que la participation à des activités culturelles et sportives.

Ce processus permet l'amélioration de la notoriété et de l'image de la fonderie. De plus il contribue aussi à la satisfaction des clients par la communication d'informations transparentes et claires.

7.5 Informations documentées

Structure pyramidale du SMQ - Le système de management de la qualité de la Fonderie ROGER est organisé selon une structure pyramidale.

Les informations documentées de la Fonderie ROGER sont

- Le Manuel Qualité et les Process / Procédures (informations documentées tenues à jour)
- Les Enregistrements et Etiquettes (Informations documentées conservées)

Manuel Qualité

- La Direction est responsable de l'édition, de la mise à jour, de la diffusion et de l'archivage du manuel qualité. Le MQ en vigueur est celui contenu dans le classeur qualité situé au secrétariat.
- Le MQ est à la disposition du personnel de l'entreprise qui peut le consulter à tout moment. Sur demande, un exemplaire peut lui être remis.
- Chaque client demandeur recevra, en diffusion non contrôlée, un exemplaire de la dernière édition du manuel qualité ; il lui appartient de s'assurer de la mise à jour du manuel en sa possession.
- Une liste des personnes ayant reçu un exemplaire du MQ est tenue à jour par le secrétariat
- En dehors du MQ à la disposition du personnel au secrétariat, la diffusion des MQ n'est pas contrôlée.
- Un exemplaire numérique est conservé pendant 5 ans dans le dossier archive.

Procédures du SMQ

- Toutes les procédures existant à la Fonderie ROGER sont rédigées par les personnes ayant à les employer. Une liste des procédures est disponible dans le classeur Qualité

Fiches Procédures

- Il existe des « modes d'emploi » pour des actions qualité, ce sont des fiches procédures.
- Une liste de ces fiches est présente au début de la partie Fiches du classeur qualité

Enregistrements

- Un exemplaire vierge de chaque enregistrement utilisé est conservé informatiquement.
- Ils sont répertoriés dans une liste. Tous ces documents sont conservés dans un même dossier.

Définition de poste

- Pour chaque poste de travail du site, une définition de poste a été formalisée.
- Ces définitions sont présentes avec la liste récapitulative dans le classeur Qualité

Processus d'application : **S4 – Maitrise des documents**

Validité	Diffusion		Description
Ensemble de l'entreprise	Interne : à disposition de tout le personnel. Externe : Lorsque cela s'avère nécessaire.	Manuel Qualité	Principes, structure du système qualité, liste des processus, relations au sein de l'entreprise.
Ateliers Domaines spécialisés, activités individuelles	Exclusivement interne Postes de travail	Processus Procédure	Description détaillée par domaine d'application du système qualité. Réglementation des détails, instructions détaillées (ex. spécs de contrôle et d'essai). Contenu : Savoir-faire technique de l'entreprise.
	Exclusivement interne :	Données : Enregistrements et étiquettes	Indication, mesure ou résultat inscrit sur un document qualité (Enr n°xx)

8. Processus Réalisation

8.1 Planification et maîtrise opérationnelle

Fonderie ROGER planifie et met en œuvre les processus nécessaires permettant de s'assurer de la conformité de ses productions avec les exigences de ses clients.

Le planning opérationnel et le contrôle sont notamment nécessaires lorsque des nouveaux produits ou des produits avec des spécifications nouvelles ou de nouveaux process sont mis en œuvre.

- Fonderie ROGER détermine les exigences relatives à ces produits
- Fonderie ROGER identifie des critères pour les processus et pour l'acceptation des produits
- FR détermine les ressources nécessaires pour assurer la conformité des produits aux exigences
- FR détermine et conserve les informations documentées permettant de démontrer que les process se sont déroulés conformément à la planification et démontrant la conformité du produit.

Le résultat de cette planification se retrouve dans le SMQ et la cartographie des processus de Fonderie Roger tels que décrits en §4.4

8.2 Exigences relatives aux produits et services

Le processus de réalisation **R1 – Commercial** décrit les modalités de fonctionnement de la prise du besoin du client jusqu'à la revue de contrat. Toute commande client différente des exigences spécifiées dans le cahier des charges ou dans le devis fait l'objet d'une vérification et d'un accord.

8.3 Conception et développement – Exclusion

N/A

8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes (Achats)

Le processus de réalisation **R3 – Achats** décrit les mesures permettant de nous assurer que nos achats sont conformes aux exigences spécifiées.

Achats : Une part importante de la qualité de nos produits est directement liée aux achats de matières premières ou à certaines prestations réalisées en sous-traitance (outillages, traitements de surfaces...). Nous avons donc mis en œuvre une traçabilité complète de notre fabrication.

Fournisseurs de Matières Premières Agrées ou Sous-traitants

L'agrément de ces fournisseurs nécessite une évaluation de leur situation, de leur compétence, et de leurs possibilités (Evaluation fournisseur).

Cette évaluation des fournisseurs s'appuie principalement sur :

- Une visite de leur unité de production et/ou le retour de notre questionnaire fournisseur
- Le suivi des livraisons pour les anciens fournisseurs.

L'agrément est décidé d'un commun accord entre les responsables achats et qualité.

La présentation d'une certification officielle est totalement reconnue par la Fonderie ROGER.

Suivi des Fournisseurs : Nous évaluons nos fournisseurs stratégiques et leurs livraisons, afin de garantir nos approvisionnements. Il existe une liste des fournisseurs suivis.

Chaque année au cours du premier trimestre, la notation du fournisseur lui est transmise.

Si besoin, une réunion est organisée. Cette réunion permet :

- D'effectuer un bilan qualité de l'année écoulée et de commenter les incidents éventuels
- de redresser les points faibles ou en dérive
- de transformer certaines fiches "produit agréé" provisoires en définitives
- D'échanger des informations sur les orientations et produits à développer

8.5 Production et prestation de services

Maitrise de la production et de la prestation de service

L'activité principale de Fonderie ROGER est la fabrication de pièce par fonderie sous pression en chambre chaude de Zamak et de Plomb. Cette prestation exige une grande précision dans les réglages machines, l'application d'un processus d'industrialisation rigoureux, la réalisation d'outillages de qualité parfaitement adaptés aux presses de Fonderie Roger.

Des synoptiques et un plan de surveillance général (fiche de suivi) ont été créés et permettent d'assurer la qualité finale du produit. L'ensemble des étapes de cette prestation est décrit dans le processus de réalisation **R2 – Fabrication du produit**.

Identification et traçabilité

La maîtrise de la qualité est assurée dès l'arrivée des matières premières et au cours de la fabrication par des suivis sur le produit et aussi sur les paramètres de fabrication.

Cette identification est réalisée à travers l'Enregistrement Fiche de Suivi

Propriété des clients

La parfaite maîtrise de l'identification, la vérification, la protection et la sauvegarde de la propriété des outillages confiés par le client est un des processus majeurs appliqués quotidiennement par Fonderie ROGER. En cas de dommage de la propriété du client, un Enregistrement Rapport de Non-conformité est établi et le client en est averti.

Préservation

La préservation des fournitures est assurée par stockage dans des locaux répondant aux conditions de stockage préconisées. Des dispositions de manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison sont prises de façon à garantir la conservation des fournitures et pièces pour éviter toute altération.

Manutention

- Les opérations de manutention se font principalement avec un transpalette ou un chariot élévateur
- Les matériels ou fournitures approvisionnées sont stockés dans des zones définies.
- Fonderie ROGER est en charge de la livraison chez les clients

8.6 Libération des produits et services

Mesures et Surveillance du produit : Des contrôles sont faits en réception, en production et en fin de la fabrication et selon les exigences du client.

Processus d'application : **R4 - Mesures et contrôles**

La surveillance et le contrôle des moyens d'étalonnage et des instruments de métrologie utilisés par Fonderie ROGER sont assurés par un laboratoire accrédité COFRAC et répondant strictement aux exigences normatives.

Les documents fournis à l'issue de leur prestation font clairement apparaître le raccordement du moyen de mesure aux étalons nationaux et internationaux.

Le fonctionnement est décrit dans la procédure Maitrises des Equipements de Mesure et de Contrôle.

8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conforme

Le produit non conforme est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou sa livraison non intentionnelle.

Les traitements des produits non conformes sont gérés suivant la procédures **Gestion des Non Conformes**.

9. Processus Evaluation des Performances

9.1 Surveillance, mesure et analyse de la satisfaction Clients

Une mesure de la satisfaction client est réalisée à travers une enquête de satisfaction analysée par le Responsable Commercial et dont la synthèse est présentée en Revue de direction et fait l'objet si nécessaire d'un plan d'action. Processus d'application : R1 - Clients.

Surveillance et mesure des processus

- La surveillance d'un processus est réalisée par le pilote du processus
- L'audit interne est un des moyens de surveillance de ces processus
- Des indicateurs sont mis en place par Fonderie ROGER pour mesurer l'efficacité des processus
- Ces indicateurs démontrent l'aptitude des processus à atteindre les résultats. Lorsque les résultats ne sont pas atteints, des actions sont engagées.
- Afin de mieux suivre la réalisation des objectifs qualité, des indicateurs sont mis en place via un tableau de bord. Ces indicateurs peuvent évoluer suivant les besoins de l'entreprise.

9.2 Audit Interne

Fonderie ROGER pratique des audits qualités internes qui permettent de vérifier si les activités relatives à la qualité sont conformes aux dispositions prévues et d'améliorer l'efficacité du SMQ.

Afin de maintenir le système qualité à un niveau optimum, ces audits qualité internes sont organisés régulièrement sous la forme d'audit de processus ou d'audit du système. Ces audits sont déclenchés en fonction d'un planning établi par le responsable qualité. Tout le système qualité est balayé entièrement au cours de l'année par ces audits. Ces audits sont dirigés par des personnes formées pour cette tâche. La compétence des auditeurs est maintenue par la réalisation d'au moins 2 audits annuels.

Les résultats des audits sont affichés dans l'usine. Le suivi des résultats des différents audits est fait par la direction. Ces audits donnent lieu à l'établissement de plans d'actions mis en place avec les intéressés, afin de pouvoir remédier aux déficiences trouvées. Le suivi de ces plans d'actions est fait par le responsable qualité. Les comptes rendus des audits internes sont examinés lors des revues de direction.

L'application, la préparation et le déroulement des audits sont décrits dans la **Procédure Audit Interne**.

Les audits effectués par les clients peuvent également donner lieu à l'établissement de plans d'actions afin de pouvoir remédier aux déficiences trouvées.

9.3 Revue de direction

La Direction procède à une revue du SMQ annuelle, pour s'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Afin de s'assurer de l'efficacité du système qualité, la Direction utilise les différents moyens décrits dans le Processus M1 – Pilotage Stratégique.

La revue de direction a lieu 1 fois par an. Cette revue donne lieu à un compte-rendu écrit qui statue sur l'efficacité du système qualité et définit

- Les actions nouvelles, le actions à poursuivre, approfondir ou stopper
- Les responsabilités, les délais et les moyens à mettre en œuvre si nécessaire

10. Processus Amélioration

10.1 Généralités

L'amélioration continue à la Fonderie ROGER s'effectue par la mise en œuvre du processus **M3 – Surveillance et Amélioration**. L'amélioration continue est induite par l'utilisation des informations et des résultats d'analyses tels que

- La politique qualité et ses objectifs associés
- L'analyse de données y compris les résultats d'audits
- Les actions de progrès telles que les actions correctives et préventives
- Les décisions prises lors des revues de direction et des processus

10.2 Non-conformité et action corrective

Les non conformités relatives aux produits, celles liées aux disfonctionnements du SMQ ainsi que les réclamations clients font l'objet d'une analyse. L'objectif est de mettre en évidence les causes réelles ou potentielles, puis de mettre en place des actions correctives et/ou préventives pour éviter leur récurrence. La procédure **Gestion des Non Conformes** décrit les modalités de traitement de ces produits.

Procédure Actions Correctives : Ces actions sont déclenchées suite à des NC détectées en contrôle de produits, lors de réclamation clients, suite à des enregistrements tels que dérogation, audit interne/externe.

- La recherche des causes par le RQ s'étend au produit, au processus et au système qualité.
- Un suivi des actions correctives est fait sur l'enregistrement « liste des non conformités ».
- Une attention particulière est portée sur les fabrications suivantes afin de vérifier que les actions engagées ont bien les effets escomptés.
- Toutes ces actions sont chiffrées et permettent de suivre le **Coût de Non Qualité**.

Procédure Actions Préventives : L'origine d'une action préventive peut être liée à une NC détectée ou bien potentielle. Elle peut faire suite à une remarque observée en clientèle ; une difficulté à stabiliser un paramètre du processus ; un coût de non-conformité élevé ; l'exploitation d'enregistrement tel que demande de dérogation répétitive, compte-rendu d'audit interne ou externe, revue de direction.

La démarche pour la détermination, le déclenchement et la pertinence des actions préventives est identique à celle menée pour des actions correctives. Elles doivent éliminer les causes potentielles de non-conformité, leur efficacité est suivie dans le temps.

10.3 Amélioration continue

L'amélioration continue de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité du SMQ s'effectue via le processus M3 – Surveillance et Amélioration.

Annexe – Tableau de correspondance

Chapitres de la Norme	MQ	Référence Processus Fonderie ROGER
4. Contexte de l'organisme		
4.1 Compréhension de l'organisme et contexte	§4.1	Processus M2 – Maîtrise des Risques
4.2 Besoins et attentes des parties intéressées	§4.2	Processus M2 – Maîtrise des Risques
4.3 Domaines d'application	§4.3	
4.4 SMQ et ses processus	§4.4	
5. Leadership		
5.1 Leadership et engagement	§5.1	Processus M1 – Pilotage Stratégique
5.2 Politique	§5.2	Processus M1 – Pilotage Stratégique
5.3 Rôles, Responsabilités	§5.3	Processus S1 – Gestion RH
6. Planification		
6.1 Actions face aux risques et opportunités	§6.1	Processus M2 – Maîtrise des Risques
6.2 Objectifs qualité et planification actions	§6.2	Processus M2 – Maîtrise des Risques
6.3 Planification des modifications	§6.3	Processus M2 – Maîtrise des Risques
7. Support		
7.1 Ressources	§7.1	Processus S1 – Gestion des RH Processus S2 – Gestion Infrastructures
7.2 Compétences	§7.2	Processus S1 – Gestion des RH
7.3 Sensibilisation	§7.3	Processus S3 – Communication
7.4 Communication	§7.4	Processus S3 – Communication
7.5 Informations documentées	§7.5	Processus S4 – Maîtrise des documents
8. Réalisation des activités opérationnelles		
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	§8.1	Processus M1 – Direction
8.2 Exigences relatives aux produits / services	§8.2	Processus R1 – Clients
8.3 Conception et développement	§8.3	N/A
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	§8.4	Processus R3 – Achats
8.5 Production et prestation de service	§8.5	Processus R2 – Fabrication du produit
8.6 Libération des produits et services	§8.6	Processus R4 – Mesures et Contrôles
8.7 Maîtrise des éléments de sortie NC	§8.7	Processus M3 – Surveillance et Amélioration
9. Evaluation des performances		
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	§9.1	Processus M3 – Surveillance et Amélioration
9.2 Audit interne	§9.2	Processus M3 – Surveillance et Amélioration
9.3 Revue de direction	§9.3	Processus M1 – Direction
10. Amélioration		
10.1 Généralités	§10.1	Processus M3 – Surveillance et Amélioration
10.2 Non-conformité et action corrective	§10.2	Processus M3 – Surveillance et Amélioration
10.3 Amélioration continue	§10.3	Processus M3 – Surveillance et Amélioration