

Amaudruz SA Entreprise générale d'électricité

MQ

Manuel Qualité

*Document établi par : M. Yves Amaudruz
Cet exemplaire sera tenu à jour.....*

MAQ Version 1.2 libérée le 29.05.08

Table des matières :

1 Présentation de l'entreprise

- 1.1 Courant fort**
- 1.2 Télécommunications**
- 1.3 Câblage informatique**
- 1.4 Fibres optiques**
- 1.5 Dépannages**
- 1.6 Petites installations**
- 1.7 Bureau technique**
- 1.8 Formation**
- 1.9 Contrôles OIBT**

2 Références normatives

3 Termes et définitions

- 3.1 Abréviations utilisées (01.06.07)**
- 3.2 Définitions**

4 Systèmes de management de la qualité

- 4.1 Exigences générales**
 - 4.1.1 Objectifs**
 - 4.1.2 Définitions**
 - 4.1.3 Structure du système qualité**
- 4.2 Exigences relatives à la documentation**
 - 4.2.1 Généralités**
 - 4.2.2 Manuel qualité**
 - 4.2.3 Maîtrise des documents et des données**
 - 4.2.4 Enregistrements relatifs à la qualité**

5 Responsabilités de la direction

- 5.1 Engagement de la direction**
- 5.2 Ecoute client**

5.3 Politique qualité (27.05.08)

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité: (01.06.08)

5.4.2 Planification du système de management de la qualité

5.5 Responsabilités, autorité et communication

5.5.1 Responsabilités et autorité (15.09.04)

5.5.2 Représentant de la direction

5.5.3 Communication interne (01.06.07)

5.6 Revue du système qualité par la direction (29.05.08)

5.7 Finance et comptabilité

6 Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation (01.06.08)

6.3 Infrastructures (31.10.03)

6.4 Environnement de travail

7 Réalisation du produit

7.1 Planification de la réalisation du produit

7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit.

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit.

7.2.3 Communication avec le client

7.3 Conception et développement

7.3.1 Planification et réalisation de la conception et du développement

7.3.2 Maîtrise de la conception

7.3.3 Revue de la conception

7.4 Achats

7.4.1 Généralités

7.4.2 Informations relatives aux achats

7.4.3 Vérification du produit acheté

7.4.4 Evaluation et sélection des fournisseurs

7.5 Production et préparation du service

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

7.5.2 Facturation

7.5.3 Identification et traçabilité

7.5.4 Produit fourni par le client

7.5.5 Préservation du produit

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

7.6.1 Contrôles, essais (31.10.03)

7.6.2 Maîtrise des équipements de mesure et de contrôle (31.10.03)

8 Mesures, analyses et améliorations

8.1 Généralités

8.2 Surveillance et mesures

8.2.1 Satisfaction du client

8.2.2 Audit interne (01.06.08)

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

8.3 Maîtrise du produit non conforme

8.4 Analyse des données (15.09.04)

8.5 Améliorations

8.5.1 Amélioration continue

8.5.2 Action corrective

8.5.3 Action préventive

8.5.4 Gestion des actions correctives et préventives

1 Présentation de l'entreprise

Fondée en 1934, notre entreprise se consacre depuis plus d'un demi-siècle aux multiples applications de l'électricité. Par son importance, elle figure aujourd'hui dans le peloton de tête des entreprises vaudoises de la branche. Elle est dirigée par Yves Amaudruz, Ingénieur ETS et Maurice Amaudruz, Administrateur. Plus de 100 collaborateurs, dont la plupart oeuvrent depuis de nombreuses années à nos côtés, encadrés par des techniciens hautement qualifiés, travaillent dans nos 8 départements :

1.1 Courant fort

Nous fournissons une solution rationnelle à chaque problème d'alimentation générale : force, éclairage. Les électriciens interviennent dès l'ouverture du chantier, au niveau des terres équipotentielles déjà et lors du coulage des dalles. Leur travail ne s'achève qu'avec la prise de possession des lieux par les utilisateurs.

Nous équipons des bâtiments pour les:

- administrations
- banques
- services publics
- hôpitaux et EMS
- hôtels
- régies fédérales et cantonales
- industries
- surfaces commerciales
- habitations collectives et individuelles

En outre, des équipes mobiles mettent en place des installations temporaires avec mise à disposition des équipements : manifestations, fêtes, expositions, etc.

1.2 Télécommunications

Avec la libéralisation des appareils téléphoniques, les utilisateurs disposent d'une gamme extrêmement diversifiée d'installations et de moyens pour communiquer. Dans ce secteur, notre intervention est très étendue et va de la mise en fonction d'un seul appareil pour le particulier à l'équipement de centraux dans les industries, banques, administrations, hôpitaux, hôtels, etc.

1.3 Câblage informatique

Le câblage universel permet la transmission des données informatiques et téléphoniques. Cette infrastructure souple et complète prévoit le futur : l'augmentation des places de travail et les modifications de l'aménagement des bureaux. Cette conception moderne bien planifiée assure pendant de longues années toute évolution de l'environnement interne. La totale maîtrise que nos collaborateurs ont acquise nous permet de vous offrir une information préalable puis une réalisation optimale utilisant toutes les subtilités de cette nouvelle technologie.

1.4 Fibres optiques

Hier encore vue de l'esprit, la fibre optique est aujourd'hui en train de conquérir le monde de la télécommunication et de l'informatique. Très tôt convaincus des exceptionnelles perspectives de développement de cette innovation, nous avons investi en ingéniosité et en équipement d'importants moyens pour mettre au point notre programme d'activité en ce domaine.

Parmi les nombreux avantages de la fibre optique, citons:

- sa faculté de transmettre à une vitesse fulgurante une infinité de signaux
- son isolation totale à l'égard des perturbations électromagnétiques
- la souplesse et le faible encombrement des câbles.

Nos monteurs spécialisés dans la fibre optique multi- et mono-mode, les équipements et outillages de haute performance, les systèmes de contrôle et les tests de réflectométrie pour liaisons fibres optiques (OTDR) nous permettent de vous garantir une totale maîtrise de cette nouvelle technologie.

1.5 Dépannages

Nous attachons une grande importance à la qualité du service après-vente. Nos équipes de spécialistes sont à votre écoute et à votre disposition. Elles apportent une assistance rapide pour remettre en état tout équipement de courant fort ou de courant faible. Nos collaborateurs disposent de fourgons-ateliers munis d'instruments de mesure ainsi que d'un stock de pièces détachées.

1.6 Petites installations

Pour vous donner une idée de l'activité de ce département, nous estimons qu'une moyenne de 1'500 interventions est effectuée, chaque année, auprès de notre clientèle et ceci toujours dans les plus brefs délais.

1.7 Bureau technique

Chaque département a un rôle de bureau technique vital, car il est à la base de toute intervention. Afin d'assurer un fonctionnement impeccable et de limiter le prix de revient au minimum, il prévoit et conçoit dans les plus infimes détails chaque phase de la préparation, de la fabrication et de l'aménagement. Ses spécialistes, professionnels expérimentés et créatifs, bénéficient, pour se situer le plus près possible de la réalité, d'un précieux instrument de travail : le D.A.O. (Dessin Assisté par Ordinateur).

Tout au long de leurs études, ils ont continuellement présent à l'esprit les exigences spécifiques des mandants. Cette attitude contribue à mettre au point la solution économique, fiable et parfaitement adaptée. Ils sont à la disposition de nos clients pour concevoir cahiers des charges, projets, études, plans, soumissions, ainsi que dossiers d'exécution.

1.8 Formation

Nous attachons une importance capitale à la formation des jeunes qui prendront la relève. Conscients de leurs responsabilités, nos collaborateurs inculquent avec patience mais fermeté les connaissances pratiques à nos apprentis. En plus de la formation professionnelle prévue, nous organisons pour eux, des cours de rattrapage pour ceux qui en ont besoin. Cet apport complète harmonieusement l'enseignement officiel de l'EPSIC et donne à ces futurs professionnels un atout précieux pour leur avenir.

Convaincus que la formation continue de nos collaborateurs est un gage de développement permanent de nos compétences, nous y portons un intérêt particulier à travers : une analyse des besoins, une évaluation des offres de cours, et un encouragement permanent des intéressés.

1.9 Contrôles OIBT

La qualité finale de toute réalisation dépend en grande partie du soin apporté à chaque détail. Aussi de sévères contrôles sont-ils exécutés tout au long du montage.

De plus, à la fin des travaux - en parfaite conformité avec l'Ordonnance Fédérale sur les Installations à Basse Tension (OIBT) - nos spécialistes qualifiés et en possession du brevet fédéral de contrôleur procèdent à une ultime vérification de votre installation électrique.

Tout est donc mis en œuvre pour assurer une sécurité permanente des personnes et des biens.

Un équipement et un outillage modernes contribuent à la bien facture et à la rapidité du travail. Une gestion informatisée permet à chaque instant d'avoir une photographie de l'état d'avancement des travaux, de gérer le planning avec souplesse et d'observer les délais.

2 Références normatives

Le système de management de la qualité d'Amaudruz SA a été revu et adapté en 2002 aux exigences de la Norme Internationale ISO 9001 : 2000

3 Termes et définitions

Pour les besoins de notre système de Management de la qualité, les définitions et abréviations suivantes ont été adoptées :

3.1 Abréviations utilisées (01.06.07)

Adm.	Administrateur	Sead	Secrétaire admin.	Chat	Chef atelier
Dige	Directeur général	Repr	Responsable de projets	Tcpr	Technicien de projets
Deaq	Délégué AQ	Cont.	Contrôleur	Chch	Chef chantier
Reaq	Resp. AQ	Percos	Personne de contact	Chéq	Chef équipe
Read	Resp. administration		pour la sécurité au	Mele	Monteur
Rebt	Resp. bur. technique		travail	Liv.	Livreur
Refo	Resp. formation	Dess	Dessinateur	Aide	Aide - monteur
Reco	Resp. contrôle	Secr	Secrétaire - Réception	Appr	Apprentis
AQ	Assurance qualité	FO	Formulaire	PV	Procès verbal
MQ	Manuel qualité	PR	Procédure	CG	Comptabilité gén.
AMSA	Amaudruz SA	RD	Revue de direction		

3.2 Définitions

OIBT :	Ordonnance sur les Installations à Basse Tension.
NIBT :	Normes sur les Installations à Basse Tension.
ASE :	Association Suisse des Electriciens.

4 Systèmes de management de la qualité

4.1 Exigences générales

4.1.1 Objectifs

La définition du système qualité, sa documentation, sa gestion et sa planification sont définies dans ce chapitre.

La maîtrise du système qualité est assurée par les chapitres 8.3 *Maîtrise du produit non conforme* et 8.5 *Améliorations*. En cas de SQ incomplet ou non adapté, ces deux chapitres seront activés.

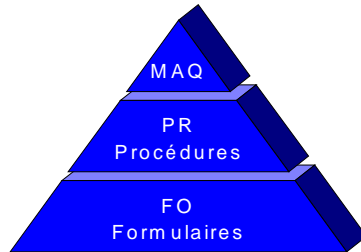
4.1.2 Définitions

Les abréviations et définitions de termes sont mentionnées au chapitre 3 *Termes et définitions* du MQ. Contrairement à la norme ISO 8402 (vocabulaire), le terme « Fournisseur » est employé chez AMSA pour définir les sous-contractants.

4.1.3 Structure du système qualité

Le système qualité permet d'assurer la conformité des produits vis-à-vis des exigences spécifiées. Il se base sur 8 chapitres de la norme ISO 9001 numérotés de 1 à 8.

Le système qualité est structuré selon le schéma suivant:



Niveau 1: Résumé du "qui fait quoi"

Objectifs:

- 1) synthétiser et chapeauter le système qualité
- 2) servir de document de formation interne
- 3) être un support commercial vers l'extérieur

Contenu:

Définition de la politique de qualité de l'entreprise et résumé de l'organisation du système qualité

Niveau 2: L'organisation- qui, quoi, où, comment

Objectifs:

- 1) définir avec précision les procédures
- 2) documenter l'organisation du savoir-faire de l'entreprise

Contenu:

Décrire et documenter les différentes procédures utilisées dans l'entreprise pour répondre à ces exigences et à celles des clients

Niveau 3: Les formulaires

Objectifs:

- 1) définir le contenu des formulaires
- 2) réaliser les check-lists nécessaires
- 3) déterminer la structure des rapports

Contenu:

Décrire et documenter les différents formulaires et check-lists.

L'élaboration, la modification, la libération et la distribution des procédures qualité PR et des formulaires FO sont définies au chapitre 4.2.3, «*maîtrise des documents et des données* ». Le Reaq s'assure que les normes sont toujours à jour, cette exigence est un objectif constant d'AMSA.

Normes : ISO 9001, OIBT, ASE.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Généralités

Ce chapitre contient les informations relatives au manuel qualité, aux procédures et aux formulaires du système de management de la qualité. Il traite également des modifications amenées à ces documents et de la gestion des données informatiques de l'entreprise.

4.2.2 Manuel qualité

a) Structure du manuel qualité

Le MQ porte sur l'ensemble de l'entreprise et en décrit la structure, l'organisation et les principes du système qualité. Il donne les informations nécessaires concernant les activités, les compétences et les moyens d'assurer la qualité.

Le MQ est élaboré en prenant en compte les considérations de la norme ISO 10'013 « Lignes directrices pour l'élaboration de manuels qualité » par le « Service qualité », puis contrôlé et libéré par la Direction. Le MQ est structuré de façon à traiter tous les chapitres définis précédemment en se référant aux procédures « PR » qui, elles-mêmes, font référence aux formulaires « FO ».

Les MQ modifiés sont archivés dans un classeur appelé : « Versions périmées ».

b) Gestion du manuel qualité (MQ)

La gestion et la mise à jour du manuel qualité s'effectuent par chapitre.

Les modifications apportées aux chapitres sont élaborées par le « Service qualité ».

Le contrôle et la libération se font par la Direction. L'état de modification du chapitre est inscrit sur la table des matières qui se trouve au début du MQ et après le titre de chaque chapitre.

Les MQ distribués à l'extérieur d'Amaudruz SA sont répertoriés sur le FO 42302 et ne seront pas tenus à jour. La mention « Cet exemplaire ne sera pas tenu à jour » sera indiquée sur la page de garde du MQ.

La gestion des plans qualité et de la configuration se réfère aux normes ISO 10 005 et ISO 10 007.

4.2.3 Maîtrise des documents et des données

a) Objectifs

Les documents déterminants du système qualité sont définis et inventoriés. La maîtrise de l'élaboration, du contrôle, de la libération, de la distribution, de l'archivage et des modifications des documents est définie dans ce chapitre.

b) Inventaire des documents déterminants du système qualité

Les documents déterminants sont inventoriés et mis à jour dans les listes de travail référencées sous FO 42301 « Liste des documents du système qualité ». Est également définie dans ces listes, la distribution des documents.

Les documents externes, déterminant pour la qualité, sont également inventoriés sous FO 42301.

c) Processus de gestion des documents

Le processus de « Maîtrise des documents et des données » PR 42302 définit les phases et responsabilités suivantes : Demande de création ou de

modification des documents, analyse de faisabilité, création ou modification, approbation, identification, archivage et distribution. Dans le MQ, les anciennes versions sont remplacées, sous la responsabilité du Reaq, par les nouvelles versions, puis elles sont classées dans le classeur « Versions périmées » qui se trouve dans le bureau du Reaq. Les nouvelles versions sont distribuées aux employés, ils ont la responsabilité de détruire les anciennes versions en leur possession.

Les modifications de documents sont traitées par le même processus (PR 42302).

4.2.4 Enregistrements relatifs à la qualité

a) Objectifs

Ce chapitre décrit les traitements des enregistrements relatifs à la qualité.

Les FO, PR et MQ modifiés sont archivés dans un classeur appelé : « Versions périmées ».

b) Enregistrements relatifs à la qualité

Les documents qui servent de support aux enregistrements relatifs à la qualité sont référencés dans la matrice FO 42401. Ces enregistrements servent à démontrer la conformité du système vis-à-vis des exigences spécifiées dans la norme ISO 9001. Ils servent également à l'amélioration du système qualité. Ils sont classés périodiquement selon des critères prédéfinis. Les responsabilités, la durée et les lieux de classement et d'archivage des documents sont indiqués dans la matrice des enregistrements FO 42401. Le type de support des archives est le papier. Après 10 ans les archives sont détruites : Les archives à détruire seront mises dans des cartons puis emmenées par notre livreur à l'usine d'incinération.

c) Gestion des données informatiques

Une sauvegarde s'enclenche automatiquement tous les soirs à 23h00.

La Read a la responsabilité de contrôler tous les matins que la sauvegarde se soit bien déroulée.

5 Responsabilités de la direction

5.1 Engagement de la direction

La politique qualité, l'organisation en matière d'assurance qualité ainsi que les éléments principaux de la revue du système qualité sont définis dans ce chapitre et relèvent de la responsabilité de la direction.

5.2 Ecoute client

Les exigences des clients sont définies dans les chapitres 7.2 et 7.3. La perception de leurs niveaux de satisfaction est mesurée dans le chapitre 8.2.1.

5.3 Politique qualité (27.05.08)

Nos objectifs sont de permettre au client :

- 1 D'avoir du plaisir à prendre possession d'une installation qui répond à ses attentes et qui est fiable.
- 2 Après la colère et la frustration d'une panne, lui donner la satisfaction que l'on s'occupe de lui, et lui permettre de continuer son activité.
- 3 D'établir une relation à long terme avec nous.

Pour atteindre ces objectifs le client doit passer par les sentiments suivants :

- Plaisir
- Satisfaction
- Reconnaissance

Pour qu'il ait du plaisir, nous devons avoir du « savoir être » :

- Etre à son écoute.
- Lui donner notre attention.
- Le considérer comme une personne qui a de l'importance pour nous.
- Etre cohérent.
- Etre honnête.
- Avoir le sourire naturel.
- Avoir une attitude intérieure positive.
- Ne pas avoir d'idées préconçues.

Pour qu'il ait de la satisfaction, nous devons avoir du « savoir faire » :

- Le conseiller d'une manière pertinente et innovante.
- Lui donner un conseil personnalisé.
- Avoir un langage technique compréhensible.
- Attirer son attention sur les avantages et les inconvénients.
- Le mettre en confiance.
- Lui donner des alternatives (variantes).
- Respecter ses choix.
- Faire ce que nous disons.
- Respect des rendez-vous, ponctualité.
- Respecter les délais.
- Respecter les prix.
- Lui permettre de continuer son activité.
- Nous mettre à la place du client.
- Nous devons communiquer avec lui, le tenir au courant des différentes étapes d'avancement du projet.

Pour qu'il y ait de la reconnaissance, nous devons :

- Accepter les sautes d'humeur du client.
- Avoir un bon service après vente.
- Avoir un suivi du client pendant et après.
- Etre rapide et efficace.
- Etre proactif.
- Lui donner une prestation de qualité, fiable.

D'autre part, le développement de notre entreprise s'est effectué grâce à la qualité des produits et des services que nous vendons.

Notre politique qualité se base sur les trois piliers suivants :

- **rentabilité**
- **satisfaction du client**
- **satisfaction du personnel**

Conscients des nouvelles exigences de notre clientèle, nous avons décidé de donner à nos produits et services une notoriété officielle que la pratique lui a décernée depuis longtemps déjà.

Pour réaliser cet objectif, nous nous engageons à appliquer, faire évoluer un système-qualité correspondant aux exigences de la norme ISO 9001 et ceci à tous les niveaux de notre entreprise. Nous voulons améliorer la qualité de nos produits et services en assurant l'écoute de nos clients, de nos fournisseurs et de notre personnel.

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité: (01.06.08)

Objectifs liés à la politique qualité :

- Objectifs liés au plaisir du client :
 - C2.2F08 « Clients pas rappelés »
 - C2.2F08 « Clients pas content »
 -
- Objectifs liés à la satisfaction du client :
 - B7QF02 « Envoi enquête satisfaction clientèle »
 -
- Objectifs liés à la reconnaissance :
 - C2.2F17 « Rapport de contrôle, retouches »
 -

Autres objectifs :

- Maîtriser les coûts de production grâce à l'amélioration des procédures.
 - C2.2F06 « Rentabilité ».
 - A5F01 « Fiche d'amélioration ». (Amélioration des procédures).
- Rechercher en tout temps la satisfaction des clients.
 - B7QF01 « Enquête de satisfaction clientèle ».
 - A5F01 « Fiche d'amélioration ». (Réclamation client).
- Développer le potentiel de nos ressources humaines en étant à l'écoute de chacun, en garantissant les qualifications par la formation continue et en assurant la formation complémentaire des apprentis.

- C1.4F03 « Evaluation du personnel de production ».
- C1.4F05 « Evaluation du personnel administratif ».
- PV de séance.

- Assurer la sécurité au travail pour tous ainsi que la protection de leur santé.
- Développer de nouveaux marchés et de nouveaux produits.
- Faire en sorte que la qualité soit l'affaire de chacun.
- Chercher à développer un partenariat à long terme avec nos fournisseurs.

5.4.2 Planification du système de management de la qualité

La planification de la qualité consiste à décider et à décrire :

- ce que l'on veut faire (les objectifs)
- comment le faire
- quand le faire
- qui en a la responsabilité
- qui va le faire
- les moyens (matériels et humains) à mettre en œuvre
- comment mesurer les résultats

en vue de satisfaire :

- les exigences par la qualité pour les produits, les projets et les contrats
- les exigences du système qualité

Ainsi, chez Amaudruz SA, la planification de la qualité est intégrée dans le système de management de la qualité à travers les procédures relatives aux :

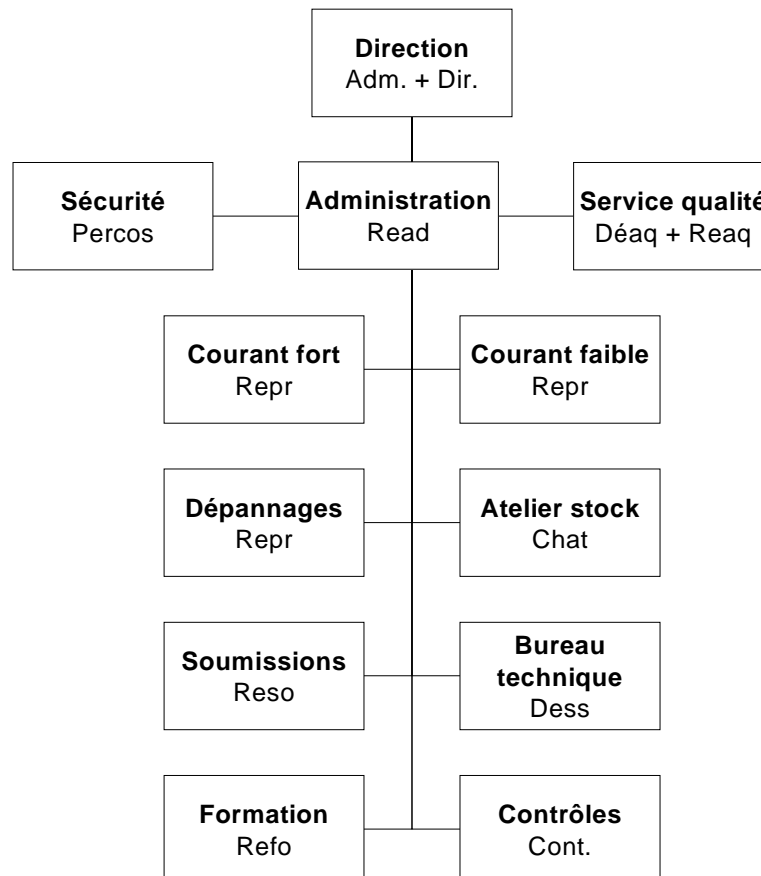
- Chapitre 7.2 Revue de contrat,
- Chapitre 7.3 Maîtrise de la conception,
- Chapitre 7.4 Achats,
- Chapitre 7.5 Manutention, stockage
- Chapitre 7.6 Contrôles et essais,
- Chapitre 8.2 Maîtrise des processus,
- Chapitre 8.5 Actions correctives et préventives,

ainsi qu'à travers la recherche permanente de l'amélioration continue effectuée à l'occasion de la revue de direction.

5.5 Responsabilités, autorité et communication

5.5.1 Responsabilités et autorité (15.09.04)

Structure de l'organisation



La structure détaillée des postes de travail est définie dans le document FO 55101.

Les cahiers des tâches et les descriptions de chaque poste de travail sont décrits dans les documents FO 62253 et suivants.

Le document FO 55102 définit les responsables des postes de travail ainsi que leurs remplaçants.

Abréviation :

Adm.	Administrateur	Dige	Directeur
Percos	Personne de contact pour la sécurité	Read	Responsable administration
Deaq	Délégué qualité	Reaq	Responsable qualité
Repr	Responsable de projet	Chat	Chef d'atelier
Dess.	Dessinateur	Refo	Responsable formation
Cont.	Contrôleur		

5.5.2 Représentant de la direction

Le directeur général a la responsabilité d'assurer la mise en place du système de management de la qualité. Il assure le respect des exigences de la norme, la formation du personnel au système qualité et l'amélioration constante des processus.

5.5.3 Communication interne (01.06.07)

- « Séance Cadres »
La séance cadres réunit 1 fois par semaine les personnes suivantes :
Adm., Dige, Refo, Reag, Repr, Reaq, Read.

Les buts de la séance sont les suivants :
 - Informations
 - Coordination et attribution des responsabilités
 - Planification
 - Exposer et résoudre les problèmesUn rapport est établi à chaque fin de séance (FO 63001 « Rapport de la séance cadres ») et est distribué aux personnes concernées.
- « Séance individuelle avec Re »
La séance réunit 1 fois par semaine les personnes suivantes :
Dige avec individuellement : Repr, Reag.
Le but de ces séances est de parler des problèmes à résoudre dans le département concerné.
- « Site Internet www.amaudruz.ch »
Notre site se compose de deux parties : une partie public et une partie privée.
La partie publique donne les informations suivantes :
 - Nos politiques qualité, environnement et sécurité.
 - Nos différents départements.
 - Notre formation, emplois et contacts.
 - Historiques, références et liens.La partie privée, accessible uniquement aux personnes autorisées :
 - Agenda, personnel, apprentis, appareils de mesures, contrôle de l'équipement et journal d'entreprise
- « Boîtes aux lettres de la réception »
Un système de casiers se trouve à la réception dans lequel les documents sont mit à l'attention de la personne considérée.
- « Journal d'entreprise »
1 fois par trimestre le journal d'entreprise est remis avec la fiche salaire à l'ensemble des employés de l'entreprise.
Les thèmes abordés sont :
 - La sécurité
 - Les nouveaux arrivants.
 - Les nouveaux contrats.
 - Les événements mariages, naissances, repas d'entreprise,....
- « Mail interne »
Les informations importantes sont transmises aux personnes concernées par le « Mail interne ».

5.6 Revue du système qualité par la direction (29.05.08)

L'évaluation du système qualité est assurée par la revue de direction. Elle s'effectue au minimum une fois par an, sur la base des éléments suivants :

A : Eléments d'entrée de la revue :

- Résultats des audits.
- Retours d'information des clients.

- Fonctionnement des processus et conformité du produit : Rentabilité, taux d'absentéisme, contrôles OIBT.
- Etat d'avancement des actions correctives.
- Objectifs précédents.
- Modifications planifiées pouvant affecter le système de management de la qualité.
- Idées d'amélioration de la part des collaborateurs.

B : Eléments de sortie de la revue, objectifs :

- amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus.
- amélioration du produit en rapport avec les exigences du client.
- Besoins en ressources.

La revue de direction est enregistrée sur le document A1F01 « Rapport de la revue de direction ».

5.7 Finances, comptabilité

L'établissement des comptes mensuels et annuels constitue une des tâches principales de la comptabilité dans l'entreprise.

Le bilan reflète l'état de la fortune et des dettes alors que le compte de pertes et profits renseigne sur les revenus, les dépenses et le résultat.

Ces comptes mensuels et annuels sont une source d'informations pour les propriétaires de l'entreprise mais également pour les bailleurs de fonds.

5.7.0 Comptabilité

L'établissement journalier des soldes bancaires est défini dans la procédure PR 57001.

Le déroulement des boucllements mensuels et annuels est décrit dans les procédures PR 57002 et PR 57003.

Le chapitre traite également de différents sujets tels que les déclarations de TVA (procédure PR 57005) et tout ce qui a trait à la comptabilité débiteurs et à la comptabilité créanciers.

6 Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources

Le système de management de la qualité est revu et amélioré par un consultant externe, sous la responsabilité du Dige.

L'évolution des ressources humaines ainsi que la mesure de la satisfaction des clients sont également confiées au consultant.

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

L'objectif de notre société est de rester dans le groupe de tête des entreprises d'installations électriques. La formation complémentaire des apprentis et la formation continue de notre personnel nous permettront d'atteindre cet objectif car notre métier évolue continuellement.

Ce chapitre décrit la procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs adoptée par l'entreprise, ainsi que la procédure de sélection des apprentis et leurs formations. Se trouve également dans ce chapitre le règlement d'entreprise, l'évaluation des collaborateurs ainsi que la mesure de leurs satisfactions face à l'entreprise.

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation (01.06.08)

Les nouveaux employés reçoivent une formation sur :

- La façon de travailler (ISO 9001 : 2000)
- La sécurité (ISO 18000)
- L'environnement (ISO 14000)
- Les normes en installations électriques (NIBT). (Electriciens).

D'autre part les « Cahiers des tâches » C1.1F03 à C1.1F28 nous donne les compétences nécessaires pour chaque type de fonction dans l'entreprise..

Les phases et responsabilités sont définies dans la procédure C1.5P02 « Formation continue » : Inventaire des formations, formation sur le système qualité, demande en formation complémentaire, analyse de la demande, demande d'offre pour cette formation, sélection de l'offre optimale, suivi de la formation et enregistrement.

6.3 Infrastructures (31.10.03)

L'entretien des bâtiments et des espaces de travail est sous la responsabilité de l'administrateur, et délégué à des sous-contractants.

Les commandes de matériel, outillage et fourniture de bureau se font par le formulaire B4.2QF04 et sont soumises pour approbation au Dige, ensuite elles sont remise au Chat.

Appareillage, outillage : Les réparations sont effectuées lorsqu'un problème survient.

Véhicules : Le conducteur est responsable de son véhicule, il a signé le document « Directives d'utilisation des véhicules » (C4.6F03) qui lui indique la manière d'entretenir son véhicule.

La liste des véhicules avec le nom des conducteurs est identifiée dans Frontview.

L'inventaire complet du matériel des véhicules se fait une fois par année (Janvier), et 3 à 4 fois par année par échantillonnage.

Logiciels : Gestion d'entreprise : Pgm Polylog Finance.

Calcul des soumissions : WPP

Avis d'installations : Elektroform.

6.4 Environnement de travail

Ce chapitre décrit la politique en matière de sécurité.

AMSA garantit aux employés de l'entreprise, l'information, la formation et le matériel nécessaire pour leur permettre de travailler avec un maximum de sécurité.

7 Réalisation du produit

7.1 Planification de la réalisation du produit

Ce chapitre décrit la détermination des exigences relative au produit, la conception et la réalisation du produit, les achats, la revue de conception, et la maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesures.

7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit.

Ce chapitre détermine la manière dont les *exigences* des clients sont traitées. Les commandes pour un dépannage sont traitées selon le chapitre 7.2.3.

La procédure assure que :

- les exigences sont définies par écrit pour les commandes verbales,
- les exigences sont convenues avant de les accepter
- les différences entre les commandes et les offres sont résolues
- l'entreprise est capable de remplir le contrat
- les modifications de commande sont correctement prises en compte

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit.

Lors de l'analyse de faisabilité, nous nous basons sur les critères suivants:

- 1 Le projet est-il dans le domaine des installations électriques ?
- 2 Le projet est-il dans notre rayon d'action ?
- 3 Avons-nous les disponibilités pour faire l'étude ?
- 4 Avons-nous les capacités techniques pour réaliser le travail ?
- 5 Avons-nous les ressources humaines pour réaliser le travail?
- 6 Evaluation du risque.
- 7 Evaluation des chances d'être adjudicataire.

L'analyse des points 1 et 2 est réalisée lors de la recherche d'informations.

L'analyse des points 3 à 7 est réalisée lors de la réception du cahier des charges.

La faisabilité de la réalisation du travail est contrôlée au niveau de l'établissement de l'offre dans le PR 73201.

7.2.3 Communication avec le client

a) Gestion des commandes verbales

Les commandes verbales sont réalisées pour les petites installations et les dépannages / réparations. Comme pour tous les travaux, les commandes verbales sont enregistrées sur le document B4.1QF01 « Demande pour une installation ». L'analyse de faisabilité et la distribution des travaux sont effectuées par le Repr. Selon besoin, un devis doit être réalisé par le Repr. Un avenant, offre complémentaire, doivent être réalisés avant le début des travaux, si des modifications sont apportées à la commande de base.

b) Gestion des offres et revue de contrat

Le processus de la « Revue de contrat » B3QP01 définit les phases et les responsabilités suivantes : recherche d'informations, établissement et envoi de l'offre, pré - sélection, phase de pré-adjudication et adjudication.

Les modifications d'offres sont traitées dans le B3QP02 « Phase de pré-adjudication ». Les modifications de commandes sont gérées lors des RDV de

chantier, selon B4.3QP01 « Maîtrise des procédés en production », par la création d'avenant au contrat.

c) Retour d'information et réclamation des clients

Le retour d'information et réclamation des clients sont enregistrés sur le formulaire B2QF01 « Conception de projet – Questionnaire client » ainsi que sur les fiches d'améliorations.

7.3 Conception et développement

Généralités

Le processus de conception s'applique aux installations de courant fort, de courant faible et de télématique. La conception a pour but de déterminer les exigences du client et de les convertir en spécifications techniques qui servent de base à l'élaboration de l'offre et à la réalisation de l'installation. Le processus assure une planification systématique et conforme aux exigences spécifiées.

Le processus régit les activités de la planification, d'élaboration et de modification de projet.

La mission en est confiée aux différents départements qui devront s'autofinancer : les heures passées sur les projets seront facturées aux clients (externes) ou aux responsables de projets (internes).

7.3.1 Planification et réalisation de la conception et du développement

L'analyse de faisabilité est réalisée en fonction de l'attribution du mandat par le client :

- réalisation de l'étude et mise en soumission.
- réalisation de l'étude et mise en soumission en concurrence avec d'autres études.
- réalisation de l'étude.
- réalisation de l'étude et de l'installation.

Selon le type d'attribution cité ci-dessus, l'analyse de faisabilité est réalisée en vérifiant les critères :

- délais.
- ressources humaines.
- lieux.
- compétences.

7.3.2 Maîtrise de la conception

Le processus de « Maîtrise de la conception » PR 73101 définit les phases et responsabilités suivantes : Prise en compte des désirs du client, planification de la conception, analyse de faisabilité, élaboration du projet, revue de la conception et élaboration du descriptif de l'ingénieur électricien.

7.3.3 Revue de la conception

La revue de la conception est menée par les Repr.

Les résultats de cette revue sont enregistrés dans le formulaire FO 72101.

7.4 Achats

7.4.1 Généralités

Ce chapitre définit la manière dont l'entreprise maîtrise ses achats, sélectionne et évalue ses fournisseurs.

7.4.2 Informations relatives aux achats

Dans notre entreprise, nous distinguons deux types de chantiers pour qui la méthode d'achat diffère : les petits et les grands chantiers.

- Les petits chantiers : Ils sont en principe des chantiers dont le montant des travaux ne dépasse pas Frs 50'000.--. Les achats se feront sur la base de fournisseurs sélectionnés annuellement. Ils sont réalisés selon la procédure PR 74102 « Procédure de commande de matériel pour les petits chantiers ».
- Les grands chantiers : Montant en dessus de Frs 50'000.--, cahier des charges détaillé qui va nous permettre de faire un appel d'offre auprès de nos fournisseurs. Nous ferons une adjudication pour l'objet considéré. Les achats sont réalisés selon la procédure PR 74101 « Procédure de commande de matériel pour les grands chantiers ».

7.4.3 Vérification du produit acheté

Les achats sont effectués selon le descriptif de l'ingénieur, qui a été validé par le client, et seuls les articles conformes aux normes de l'ASE sont commandés. Le contrôle d'entrée des achats de matériel est réalisé pendant le processus PR 74101. Ces contrôles et les responsabilités sont définis en détail dans la procédure PR 74301 « Procédure de contrôle d'entrée des achats ».

7.4.4 Evaluation et sélection des fournisseurs

Seul les fournisseurs pour l'exploitation, ayant présentés une non conformité font l'objet d'une évaluation.

Les fournisseurs de matériel sont enregistrés selon PR 74201 « Procédure d'enregistrement des fournisseurs ».

L'évaluation des fournisseurs se fait tous les 12 mois selon PR 74202 « Procédure d'évaluation des fournisseurs ».

L'analyse des prestations des fournisseurs selon les fiches d'améliorations, est réalisée lors de la revue de direction.

Pour les grands chantiers, les fournisseurs sont sélectionnés selon la procédure PR 74203 « Sélection des fournisseurs grands chantiers ».

Le fournisseur doit être informé des problèmes que l'on rencontre avec lui (fiches d'améliorations), il doit nous apporter la preuve que son travail a été réalisé correctement, il est également informé de son évaluation.

Amaudruz SA ne réalise pas d'audit fournisseurs, car cela ne fait pas partie de la pratique actuelle dans la branche.

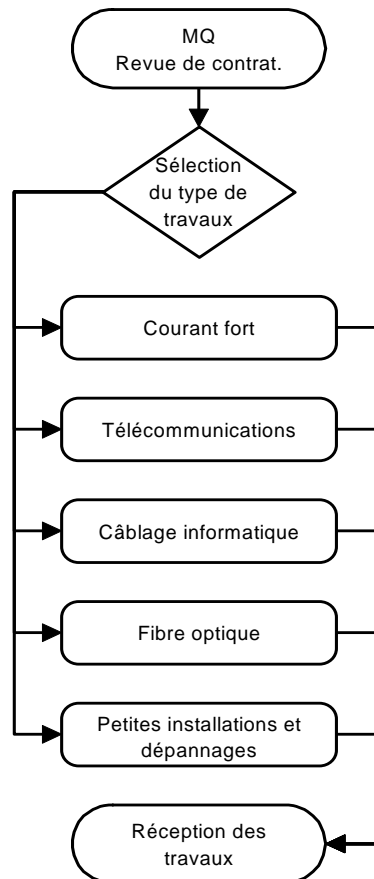
7.5 Production et préparation du service

Généralités

Ce chapitre décrit le processus principal du déroulement de l'installation sur les chantiers.

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

Tous les chantiers sont maîtrisés de la même manière, par la procédure PR 75117. Le schéma ci-dessous indique les activités principales d'Amaudruz SA.



a) Maîtrise du chantier

Le chantier doit être maîtrisé techniquement et financièrement selon les descriptifs ci-dessous. Les 2 maîtrises nous permettent de réaliser le suivi du chantier (planification et coûts).

Maîtrise technique :	<u>Documents de maîtrise</u>	<u>Etablis par :</u>
	Plans et schémas	externes
	PV de chantier	externe
	Rapports journaliers	Chch
	Bulletins de livr. du matériel	externe
	Soumissions	Repr
	Normes	OIBT,ASE
Maîtrise financière :	<u>Documents de maîtrise</u>	<u>Etablis par :</u>
	Tableau d'heures général	Chch
	Relevés	Chch
	Rapports de régie	Chch
	Prix de rev. , sal. + fact. Fourn.	CG
	Avenants, offres compl.	Repr

Les documents transmis à l'administration par le Repr sont : Les feuilles hebdomadaires des monteurs et les factures fournisseurs, puis ils sont insérés dans le « Tableau pilote » (FO 75143). Le Repr vérifie mensuellement, sur le « Tableau pilote », l'état de ses chantiers.

Lorsque plans, schémas et PV de chantier arrivent en retard ou ne sont pas conformes, le Repr fait une « Fiche d'amélioration ».

b) Prestations associées

Ce chapitre traite des prestations associées chez Amaudruz SA. Elles consistent au dépannage pendant les heures de bureau comme mentionné dans le chapitre 1.5.

Les demandes de dépannage sont enregistrées selon le chapitre 7.2.3 « Communication avec le client » paragraphe a) « Gestion des commandes verbales ». Les travaux effectués sont enregistrés sur le « Relevé des travaux effectués ». La facturation est ensuite réalisée selon le chapitre 7.5 « Production et préparation du service », paragraphe 7.5.2 « Facturation ».

7.5.2 Facturation

Il existe 3 types de facturation : selon entente avec le client avant le début des travaux, la facturation sera effectuée

aux mètres : Une fois le travail effectué, le monteur établit un relevé de l'installation. La facture sera présentée avec des prix unitaires comprenant la main d'œuvre et le matériel.

en régie : Une fois le travail effectué, le monteur relève les heures passées sur l'installation ainsi que le matériel installé. La facture comprendra les heures multipliées par le tarif horaire plus le matériel au prix de vente.

à forfait : Moyennant entente, les parties peuvent convenir d'un prix à forfait. Ce prix est ferme; il est dépendant des quantités.

Le prix à forfait ne peut être calculé que sur la base de documents clairs et complets (descriptif détaillé, plans). Nous vérifierons que les quantités figurant sur les documents de soumission correspondent aux plans.

La commande ne peut être modifiée qu'à titre exceptionnel. Dans le cas d'une modification exceptionnelle de la commande, le nouveau calcul de prix, pour la partie modifiée, se fera sur la base d'un mètre, calculé avec les prix unitaires de l'offre de base, mais l'éventuelle diminution de prix pour arriver au forfait ne sera pas prise en compte.

La facturation est réalisée selon la procédure PR 75115.

7.5.3 Identification et traçabilité

Ce chapitre définit le comportement de l'entreprise vis-à-vis des exigences de la norme au sujet de l'identification et de la traçabilité du produit.

a) Identification du matériel

Le matériel est marqué par notre fournisseur de façon à permettre au personnel qualifié de l'identifier. De plus, chaque collaborateur doit avoir accès au catalogue de matériel.

b) Traçabilité du produit

La traçabilité du produit n'est pas une exigence spécifiée par Amaudruz SA ou le client.

7.5.4 Produit fourni par le client

Ce chapitre consiste à réceptionner, vérifier, stocker et préserver le produit fourni par le client pour être incorporé dans les fournitures ou pour des activités qui y sont liées.

a) Lustrerie

Sur les grands chantiers, dans certains cas, le client achète directement la lustrerie au fournisseur. Dans ce cas, notre rôle consiste, sous la responsabilité du Repr, à :

- réceptionner la lustrerie
- contrôler que la marchandise soit en bon état
- contrôler que toute la marchandise corresponde au bulletin de livraison
- contrôler que toute la marchandise reçue nous permette de faire l'installation
- stocker la marchandise sans l'endommager
- faire le montage
- effectuer des tests après installation
- remettre l'installation au client

Dès réception, et durant la période pendant laquelle le matériel nous est confié, si nous constatons un problème avec la marchandise, une fiche de non-conformité est remplie (FO 83001), la non-conformité sera traitée selon MQ 8.3. Le Repr est responsable d'aviser le client par téléphone et selon les besoins nous confirmons par écrit. En cas de modifications en cours de chantier, le Repr est responsable d'établir un bon de commande à l'attention du client.

b) Appareillage et tableaux électriques

Lorsqu'un moteur nous est confié, nous le raccordons en fonction d'un schéma fourni par le client. Notre responsabilité n'est pas engagée si les schémas de raccordement ne sont pas corrects. Si nous constatons un problème avec le moteur, une fiche de non-conformité est remplie (FO 83001), la non-conformité sera traitée selon MQ 8.3. Le Repr est responsable d'aviser le client par téléphone et selon les besoins nous confirmons par écrit.

Notre responsabilité n'est engagée que sur les conséquences des manipulations que nous apportons sur le matériel confié. Les cas de vol, de vandalisme et de dégâts dus aux forces de la nature ne sont pas de notre responsabilité. Le client sera informé par téléphone puis par lettre par le Repr.

7.5.5 Préservation du produit

Ce chapitre définit les procédures et les responsabilités concernant la manutention, le stockage, le conditionnement, la préservation et les livraisons.

a) Manutention du matériel

Le matériel fourni ou installé par nos soins est traité avec toutes les précautions nécessaires. Le fournisseur est responsable de sa marchandise jusqu'à sa livraison ou à sa réception par notre entreprise.

b) Stockage du matériel

On distingue les lieux de stockage suivants :

- entrepôt sur le chantier
- entrepôt centralisé (atelier)
- véhicule de service

Si le conditionnement d'origine est enlevé pour faciliter le stockage, les lieux ou les zones de stockage doivent être dûment marqués afin de permettre l'identification.

La gestion du stock de l'atelier est maîtrisée par le Chat selon PR 75501 « Gestion de stock de l'atelier ». Un inventaire est fait chaque année pendant la période de fermeture de fin d'année, elle nous permet d'ajuster le stock théorique au stock physique.

Le matériel et objets défectueux sont stockés dans la zone de quarantaine jusqu'à leur envoi aux fournisseurs pour réparation ou destruction.

La gestion du stock des véhicules de service est maîtrisée par le Mele selon PR 75502 « Gestion de stock des véhicules de service ».

c) Conditionnement et préservation

Les matériaux et marchandises doivent être transportés et stockés dans des conditionnements appropriés afin d'éviter toute détérioration.

d) Livraisons

Amaudruz SA n'effectue pas de livraison de marchandises aux clients.

e) Traitement du matériel non utilisé

Le matériel et les marchandises qui ne sont plus utilisés sur le lieu de l'installation doivent être retournés dans les plus brefs délais à l'atelier, sous la responsabilité du Repr. Ce matériel est imputé au stock selon la procédure PR 75501 « Gestion de stock ».

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

7.6.1 Contrôles, essais (31.10.03)

Les contrôles des installations électriques permettent de déterminer si les installations sont conformes ou non-conformes. Les valeurs cibles de ces contrôles et essais se trouve sur le formulaire FO 82403 « Valeurs cible des mesures et directives pour les contrôles ». Le département « Contrôles » est responsable de l'état des contrôles des installations.

Ce chapitre décrit également les contrôles effectués à la réception des achats ou en cours d'installation ainsi que le contrôle final et les essais des installations de courants fort et faible.

Les contrôles, essais et responsabilités en cours d'installation et à la fin des travaux, sont définis dans la procédure PR 82401 « Contrôle en cours d'installation et final » : Planification du contrôle, contrôles visuels et intermédiaires, contrôle final, avis d'achèvement courant fort. Les résultats sont enregistrés sur des protocoles de mesures selon PR 82401.

7.6.2 Maîtrise des équipements de mesure et de contrôle (31.10.03)

Par équipement de contrôle et de mesure, on entend des équipements utilisés pour vérifier la conformité du produit par rapport aux exigences du client et des normes applicables. Les équipements de contrôle et de mesure sont envoyés tous les 2 ans chez le fournisseur pour un contrôle et un étalonnage. La facture de réparation du fournisseur et le certificat d'étalonnage de celui-ci font office de certificat d'étalonnage.

Types d'installations : Installations soumises à l'OIBT.

Installations de câblage universel.

Installations de fibre optique.

Par indicateurs, on entend des équipements utilisés pour faciliter l'installation mais qui n'ont pas d'incidence directe sur la qualité de l'installation. Les indicateurs ne sont entretenus que de façon corrective.

La procédure PR 76002 décrit la politique en matière de maîtrise des instruments de mesures et de contrôles.

a) Inventaire des équipements de contrôle et de mesure

L'inventaire des équipements de contrôle et de mesure est défini dans le document FO 76001.

b) Equipements de contrôle et de mesure fourni par des tiers

L'étalonnage d'équipement de contrôle et de mesure fourni par des tiers à titre de prêt incombe à nos fournisseurs, ils nous remettent des certificats attestant qu'ils sont autorisés à certifier les réparations suivies d'étalonnages. L'utilisation d'équipement de contrôle et de mesure personnel est régie par les mêmes principes et est proscrite tant que ces conditions ne sont pas remplies.

c) Achats d'équipements de contrôle et de mesure

Sur la base d'appels d'offres demandés par Reco ou Repr, la direction valide l'achat des équipements de contrôle et des indicateurs utilisés par le contrôleur OIBT.

d) Responsabilité en cas d'équipements non-conformes

Lorsque l'équipement n'est plus apte à mesurer correctement (l'autotest ne fonctionne plus correctement), il doit être retiré et marqué de manière univoque puis envoyé en réparation. Le collaborateur ayant découvert la défektivité doit remplir une fiche d'amélioration (FO 83001). Le traitement de cette non-conformité sera réalisé ensuite selon la procédure PR 83001 « Maîtrise du produit non conforme ». La facture de réparation du fournisseur et le certificat d'étalonnage de celui-ci font office de certificat d'étalonnage.

8 Mesures, analyses et améliorations

8.1 Généralités

Ce chapitre décrit les processus adoptés par AMSA pour assurer :

- la conformité et l'amélioration continue de son système de management de la qualité.
- la surveillance et la mesure de satisfaction de ses clients
- la surveillance des produits.

8.2 Surveillance et mesures

8.2.1 Satisfaction du client

La satisfaction des clients, relative au produit délivré par l'entreprise, est enregistrée sur le formulaire FO 82101. Ce formulaire peut être utilisé lors d'une séance de pré-adjudication, en cours d'installation et à la livraison des travaux. Les PV de chantiers doivent également faire mention des réclamations des clients et une fiche d'amélioration doit faire état de ces éléments et des actions correctives et préventives qui en résultent.

8.2.2 Audit interne (01.06.08)

Ce chapitre décrit le traitement des audits internes, en prenant en compte les considérations de la norme ISO 10'011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité ». L'audit interne de la direction sera effectué par l'organisme de certification (SGS) une fois par année.

Ils doivent être basés sur les résultats des audits précédents au minimum une fois par année.

Les audits sont menés sur 4 axes :

1 : Audits documentaires : passer en revue l'ensemble des documents ISO, PR et FO, et répondre aux questions suivantes pour chaque documents :

- Est-ce que le document est utilisé ? Si non, supprimer le document.
- Est-ce que le contenu du document correspond à ce que l'on fait ? Si non, le modifier.
- Est-ce que, ce qui se fait est pertinent ?
- Doit-on créer d'autres documents ?

2 : Audits des statistiques : l'ensemble des statistiques et indicateurs sont passés en revue

- Voir ch. 8.4 Analyse des données.

Ils nous permettent d'axer notre audit sur un point particulier.

3 : Audits des objectifs de la revue de direction :

- A1F01 : Revue de direction.
- A5F01 « Fiche d'amélioration ».

Chaque objectif est décrit sur une fiche d'amélioration, ce qui nous permet de suivre l'évolution des objectifs.

4 : Audit portant sur des points particuliers, règles qui nous tiennent à cœur :

- Port des habits de travail : C6F03.
- (Commandes de matériel).
- Gestion de l'outillage personnel : C1.4F07.
- (Retour des feuilles d'heures).
- (Ponctualité).
- Satisfaction du client : B7QF02.
- Retouches sur les chantiers : C2.2F17.
-
-

(Les parenthèses signifient que nous n'avons pas encore de formulaire).

a) Qualification et indépendance des auditeurs internes

Les auditeurs internes ne doivent pas être impliqués dans l'activité auditée. Ils ont suivi une formation spécifique à la conduite des audits de système qualités internes, selon les prescriptions de la norme ISO 10011-2. Cette formation est enregistrée selon le chapitre 6.2.2 « Compétences, sensibilisation et formation » du MQ.

b) Gestion des audits qualité interne

Les phases et responsabilités sont définies dans la procédure A7P01 « Audit de qualité interne » : Préparation de l'audit, exécution, évaluation, présence de points faibles, actions correctives, rapport d'audit, suivi des actions correctives et enregistrements.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

La surveillance et la mesure des processus du système de management de la qualité sont assurées annuellement lors de l'audit interne effectué par le responsable qualité. Les adaptations à faire sont enregistrées dans la liste détaillée des points faibles A7F03. Un contrôle des corrections effectuées est assuré par le responsable qualité.

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Ce chapitre est décrit sous le paragraphe 7.6 « Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesures »

8.3 Maîtrise du produit non conforme

Ce chapitre définit la procédure qui permet la maîtrise des non-conformités (NC) produit / service / système. Le traitement des réclamations est également régit par ce chapitre.

a) Définition

NC produit : Problèmes avec le matériel.

NC service : Problèmes avec les services liés à la marchandise (retard de livraison, problèmes lors de l'étude,).

NC système : Problèmes d'organisation du système qualité (problèmes int. à l'entreprise).

Réclamation : Sur n'importe quel sujet, la réclamation provient du client.

b) Traitement des non-conformités

Les phases et responsabilités sont définies dans la procédure PR 83001 « Maîtrise des produits non-conformes » : Détection ou annonce de la non-conformité, analyse et mesures immédiates, information des mesures prises aux personnes concernées, contrôle de l'efficacité des mesures prises et enregistrement. Le A5F01 "Fiche d'amélioration" sert de support aux "Fiche de non-conformité".

8.4 Analyse des données (15.09.04)

Ce chapitre consiste à identifier les besoins en techniques statistiques afin d'établir, maîtriser et vérifier l'aptitude de processus et les caractéristiques du produit.

- FO57008 CG : sinistres – intervention des assurances.
- FO82304 Atelier, événements hors règlements
- FO82308 Réception : Réclamation clients + retour factures + transfert sur GSM.
- FO82322 Rentabilité par Repr
- FO82323 Frais de communications
- FO82340 Intérimaires, atelier, réception (statistiques annuelles)
- FO82341 Offres, factures, notes de crédit, soum. (Statistiques annuelle)
- FO82342 CA par Repr et global, réalisé et adjugé
- FO82343 Frais tél, véhicules, accidents prof., accidents np et maladie
- FO82344 Rappels envoyés, remise fh et corrections WPE
- FO82345 FA-CA-TEC, provisions
- FO82346 Evolution de la trésorerie
- FO82350 Indicateurs : départements

L'analyse des besoins en techniques statistiques, tels que décrits ci-dessus, est abordée dans la revue de direction.

8.5 Améliorations

8.5.1 Amélioration continue

Ce chapitre définit les procédures et les responsabilités concernant les actions correctives et préventives à appliquer au système qualité. L'analyse des données qualité est réalisée chaque semestre afin de définir si une action corrective ou préventive doit être initiée.

8.5.2 Action corrective

Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existant, pour empêcher leur renouvellement.

8.5.3 Action préventive

Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut et de tout autre événement indésirable potentiel pour empêcher qu'ils ne se produisent. Celles-ci sont contrôlées dans la **revue de direction**.

Elles peuvent nécessiter par exemple des changements dans les procédures et les systèmes, afin d'obtenir une amélioration de la qualité à chacun des stades de la boucle de la qualité.

8.5.4 Gestion des actions correctives et préventives

Les phases et responsabilités sont définies dans la procédure PR 84001 « Actions correctives et préventives » : Analyse des données qualités, recherche des causes de non-conformités, détermination des solutions possibles, sélection de la solution optimale, mise en place de la solution, vérification de l'efficacité de l'action corrective et enregistrement.