



# Manuel Qualité



# Manuel Qualité

## SOMMAIRE

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLACATION DU MANUEL
2. MODALIÉS DE GESTION MANUEL
3. PRÉSENTATION DE MCN
  - 3.1 HISTORIQUE ET MISSION
  - 3.2 PRESTATIONS
  - 3.3 ORGANISATION GÉNÉRALE
  - 3.4 POLITIQUE QUALITÉ
4. DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SMQ
  - 4.1 CARACTÉRISATION DES PROCESSUS
  - 4.2 PILOTAGE DES PROCESSUS
  - 4.3 SURVEILLANCE, ANALYSE ET EVALUATION DU SMQ
  - 4.4 STRUCTURE DOCUMENTAIRE



# Manuel Qualité

## 1- OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL

Les dispositions décrites ci-après présente l'organisation et le fonctionnement du Système de Management de la Qualité (SMQ) en place chez MCN. Ce système a pour modèle la norme internationale ISO 9001 : 2015.

Les dispositions s'appliquent à la fabrication de produit mécanique. Elles s'appliquent à l'ensemble des salariés impliqués dans les activités de l'entreprise.

## 2- MODALITÉ DE GESTION DU MANUEL

La conception, la mise à jour et la validation de ce manuel sont assurées par la direction et le service qualité. Ce dernier assure également sa mise à disposition pour le personnel employé par l'entreprise, ainsi que pour les clients et organismes extérieurs qui en font la demande.

En cas de diffusion externe, la mise à jour du document n'est cependant pas assurée.

## 3- PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

### 3.1 Historique et mission

L'entreprise MCN ,créée en octobre 1988 à Calais par Mr Allain Patrick est spécialisée dans l'usinage de haute précision et dans la mécanique générale.

Afin de poursuivre son développement en 2000, elle se déplaça et renouvela ses équipements, ainsi que son personnel sur le site de la MAIE à Rinxent.

Forte de 17 personnes, Mcn assure ses prestations dans les secteurs du biomédical, de la télécommunication, l'énergie, le ferroviaire et l'hydraulique.

### 3.2 Prestations

Mcn réalise la fabrication de pièces mécanique suivant plan client ou suivant modèle client, pour cela ,elle utilise différents moyens comme :

- tournage numérique et traditionnelle
- fraisage numérique et traditionnelle
- la mécano soudure.

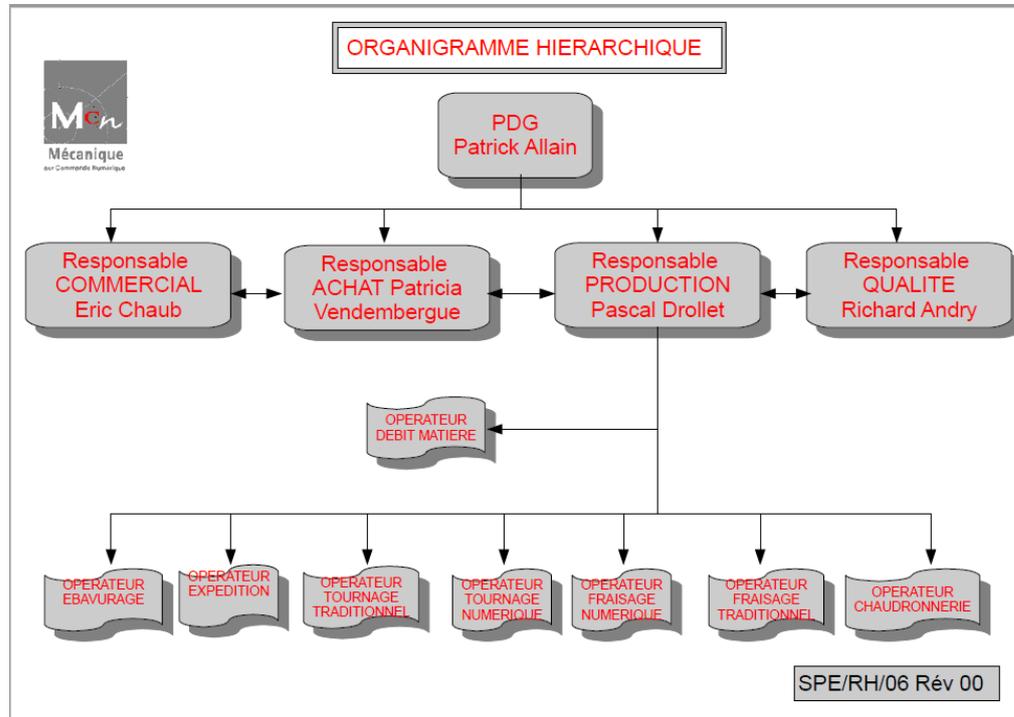
### 3.3 Organisation générale de l'entreprise

L'organigramme fourni ci-dessous présente la répartition des fonctions au seins de l'entreprise, ainsi que les liens hiérarchiques.

Les responsabilités assumées par chacun sont détaillées dans les fiches descriptives de processus. Les compétences requises pour assumer ces responsabilités sont résumées dans les fiches de fonctions.



# Manuel Qualité



## 3.4 Politique Qualité

### Notre métier

Depuis sa création, en 1988, la société MCN n'a eu de cesse de progresser tant dans son outil de travail, ses méthodes que dans la formation de ses équipes. Aujourd'hui, forte de toutes ses années d'expérience une nouvelle page se tourne et notre société doit s'enrichir d'une nouvelle organisation concrétisant tous les efforts passés afin d'apporter le meilleur à son personnel et sa clientèle.

Notre politique qualité s'articule autour des ambitions suivantes

### La pérennité de notre entreprise

Notre principal objectif est d'accroître la valeur de notre marque et de l'inscrire dans la durée. Nous sommes orientés vers le résultat et attentifs à l'efficacité des moyens engagés. Nous avons le souci de rendre nos méthodes de travail plus simples, plus efficaces tout en répondant en tous points à la réglementation en vigueur.



# Manuel Qualité

## La satisfaction de nos clients

Nous sommes déterminés à fidéliser nos clients sur le long terme.  
Pour cela, nous voulons nous démarquer par la qualité de notre écoute et notre adaptabilité.  
Nous sommes attentifs à mieux comprendre leurs attentes, que celles-ci soient exprimées clairement ou pas, afin de proposer une offre performante et adaptée, tout en tenant compte des contraintes économiques du marché.

## La performance de nos équipes et équipements

Nous formons nos collaborateurs et accompagnons leur développement personnel.  
Nous pilotons la transmission du savoir-faire.  
Nous sommes vigilant et responsables afin de garantir la sécurité de chacun au sein de l'entreprise.  
Nous maintenons nos équipements à l'évolution et au changement de nos marchés en cours et à venir.

## La qualité de nos prestations

Nous mettons en œuvre les meilleures pratiques professionnels pour réaliser les travaux d'usinage qui nous sont demandés.  
Nous sélectionnons les meilleurs fournisseurs selon des critères de qualité des produits et de respect des normes en vigueur à un prix adapté aux conditions du marché.  
Nous garantissons à nos clients la traçabilité des produits depuis la production jusqu'à la livraison.

## L'implication de tous au quotidien

La mise en œuvre de notre politique qualité et notre performance d'entreprise sont des enjeux collectifs.  
C'est l'affaire de chacun que d'œuvrer dans le sens, et de contribuer à l'amélioration continue.  
Pour cela, je vous demande d'adopter quelques principes cohérents avec cette politique.

## Engagement de la direction

En tant que Président Directeur Général de la société MCN, je m'engage à fournir les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique.

Je m'associe à M. Richard ANDRY pour s'assurer que notre système qualité soit mis en œuvre et entretenu.  
Je demande à chaque membre de notre entreprise de s'engager à nos côtés pour atteindre nos objectifs et rester performants.



# Manuel Qualité

## 4- DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SMO

### 4.1 Caractérisation des processus de l'entreprise

Huit familles de processus ont été identifiées :

➤ Processus achat et approvisionnement

Assurer en temps la mise à disposition de produits et services pour la réalisation et la livraison d'une commande de manière conforme.

➤ Processus commercial

Satisfaire les clients en apportant une réponse conforme leurs attentes, visant à donner confiance et garantie.

➤ Processus infrastructure et environnement

Assurer la disponibilité, le maintien, l'intégrité et la capabilité de l'outil de travail.

➤ Processus management général

Piloter les systèmes de management de la qualité pour obtenir la satisfaction des attentes des parties intéressées et maintenir la performance de l'entreprise

➤ Processus production

Réaliser des produits conformes aux spécifications dans les quantités et les délais.

➤ Processus qualité

Vérifier la conformité des produits et en rendre compte.

➤ Processus ressources humaines

Assurer la mise à disposition des personnels compétents en quantité appropriée pour assurer la maîtrise des processus de l'entreprise.

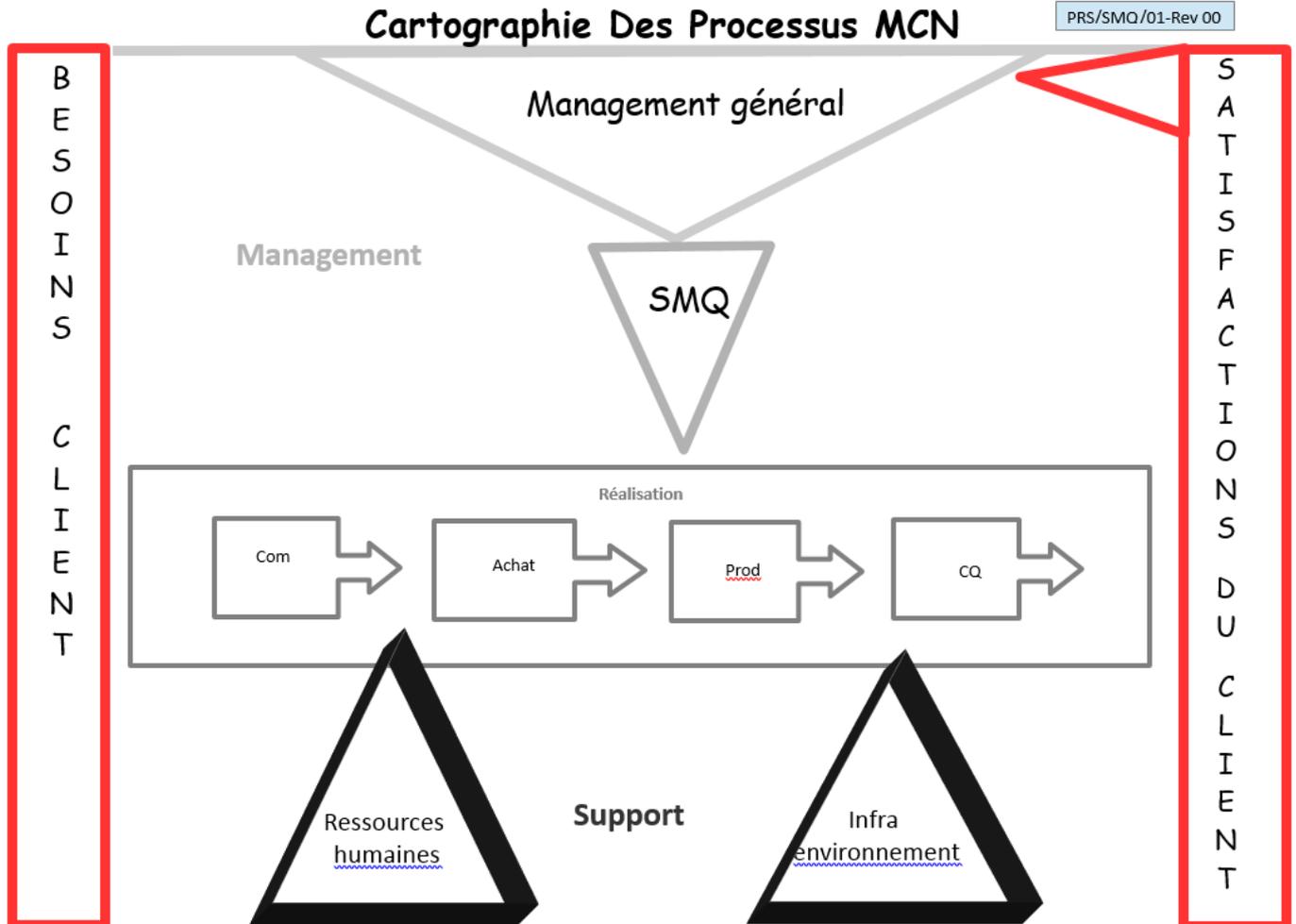
➤ Processus système management qualité

Assurer l'adéquation de la pertinence et l'efficacité du système management qualité.



# Manuel Qualité

PRS/SMQ/01-Rev 00



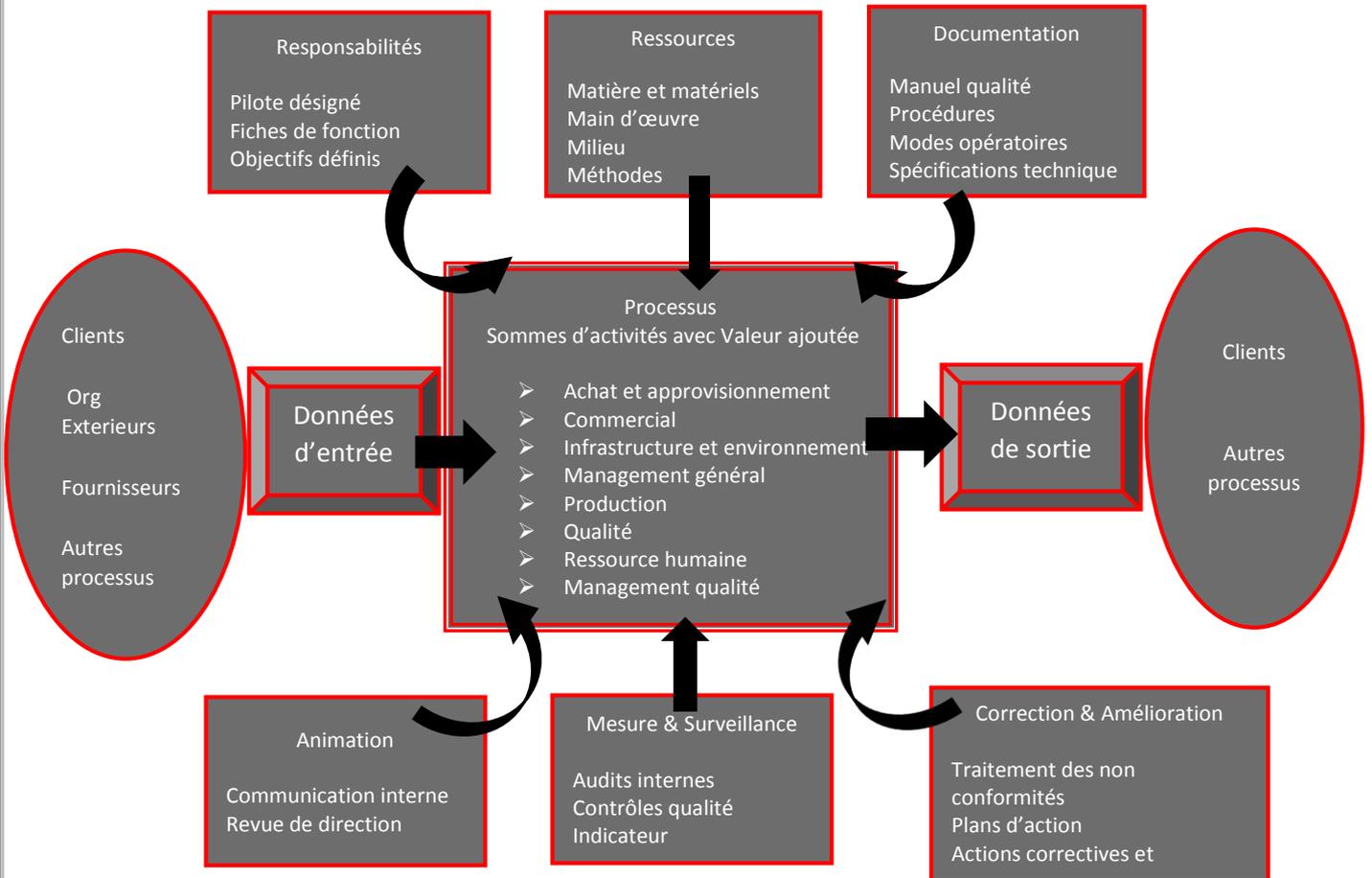
Les responsabilités pour piloter chacun des processus de l'entreprise ont été réparties entre les responsables de l'entreprise. Chacun d'entre eux a été formé aux principes de management et aux exigences pour la qualité telles que définies dans la norme ISO 9001.

En termes de responsabilités, chaque pilote désigné est le garant de l'adéquation des dispositions de maîtrise et de surveillance de son processus. Il garantit la mise en œuvre des moyens et des dispositions applicables pour assurer l'atteinte des résultats attendus par la direction selon les objectifs internes et les attentes des clients.

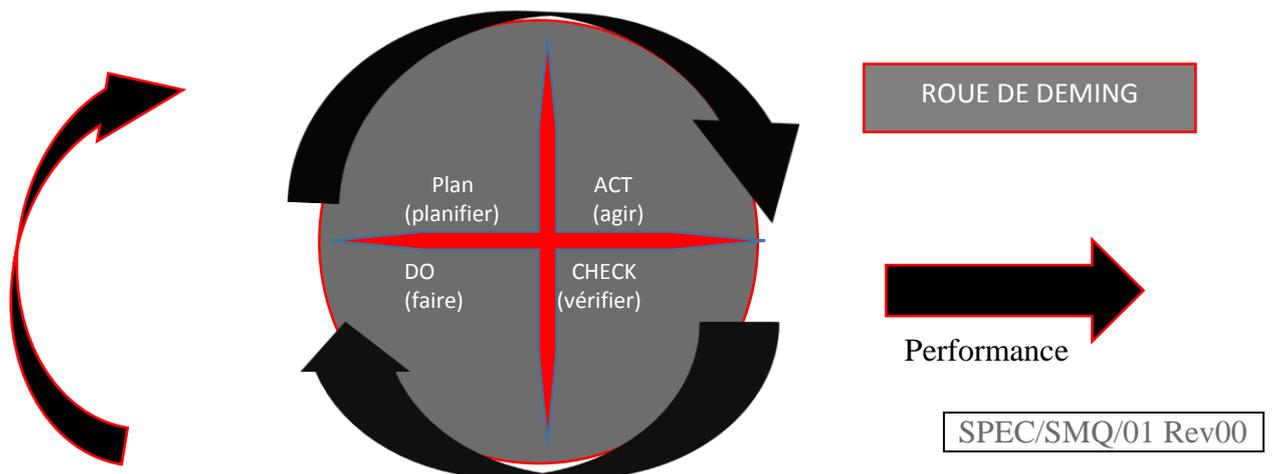
Les ressources et les dispositions générales de management d'un processus sont présentées par la figure ci-après. Elles sont conformes aux principes définis par la norme ISO 9001, et sont repris dans les fiches descriptives de processus.

SPEC/SMQ/01 Rev00

## Fonctionnement des processus



Afin de faire fonctionner efficacement et assurer l'amélioration continue des performances de chaque processus et donc celles de l'entreprise. Le principe de PDCA est pris en compte pour assurer la dynamique du SMQ. Ce principe est représenté ci-après par la figure :





# Manuel Qualité

## 4.3 SURVEILLANCE, ANALYSE ET EVALUATION DES PERFORMANCES DU SMQ

La revue de direction réalisée annuellement permet d'analyser les données venant des clients ou d'autres organismes, et les résultats des dispositions de surveillance et de contrôle internes. Elle débouche sur la fixation des objectifs et actions à réaliser pour la période à venir et l'identification des moyens supplémentaires à mettre en œuvre, si nécessaire.

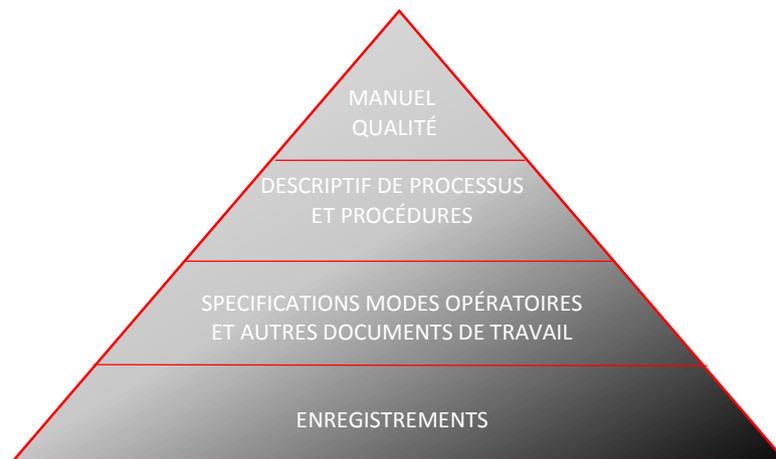
Notre réunion hebdomadaire, nous permet également de passer en revue nos indicateurs et actions d'amélioration via notre tableau de bord afin d'entretenir l'amélioration continue du SMQ.

## 4.4 STRUCTURE DOCUMENTAIRE

Les types de documents qui sont utilisés dans l'entreprise pour maîtriser les activités des processus ont été caractérisés, identifiés, répertoriés et font l'objet de dispositions de maîtrise.

Il en est de même pour les divers supports et enregistrements permettant de tracer la bonne réalisation des tâches ou de prouver la réponse à telle ou telle exigence.

La structure documentaire définie chez MCN est représentée par la figure ci-dessous :



## 5- PROCÉDURE GÉNÉRALE DU SOM

Gestion des non-conformités (PROC/SMQ/01)

Maitrise des documents et enregistrements(PROC/SMQ/02)

Actions correctives et préventives(PROC/SMQ/03)

Audits internes(PROC/SMQ/04)

La liste des autres documents en vigueur est tenue à jour par le responsable qualité.

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NON FONCTION	R.Andry Resp. qualité	R.Andry Resp. qualité	P,ALLAIN PDG
DATE	25/02/2016	25/02/2016	25/02/2016
VISA			