



Cet exemplaire du Manuel Qualité de la société SODIMATEL est remis à :

DESTINATAIRE	
EXEMPLAIRE N°	

- Ce Manuel est soumis à la gestion des modifications.**
- Ce Manuel n'est pas soumis à la gestion des modifications.**

<p><u>Rédacteur</u> Magali CLEMENT Responsable Qualité, Visa :MC</p>	<p><u>Vérificateur et Approbateur :</u> Didier LE HIR PDG Visa :DLH</p>
---	--

Dates	Indices	Référentiels et Modification
12/04/2022	L	Intégration de la fabrication dans le système qualité et ajout de la certification ISO 9001 : 2015 de cette activité. Modification du domaine d'application. Ajout du processus Fabrication dans la cartographie des processus.
01/06/2021	K	Mise à jour du § 8.5.3 « Propriété des clients ou des prestataires externes » suite à audit BVC du 6/05/2021
22/04/2021	J	Simplification du manuel qualité – Suppression informations en doublon Ajout du libellé de notre certificat EN 9120, Refonte de la cartographie des processus Externalisation de la déclaration de la direction Suppression des documents : DAQ 15 , F 700.01 I.T. 15 Gestion des moyens de mesure remplacée par P700.02
28.01.2020	I	Mise à jour de l'organigramme hiérarchique et de la lettre d'engagement Suppression du référentiel EN 9100 et ISO 9000, du F 400.07 Swot et F.400.10 Analyse des besoins des parties intéressées car intégrées dans compte rendu de revue de direction. Suppression de Magic pour le suivi de la qualité P. 1.423 « Maîtrise des Documents » remplacée par P 400.02 L'effectif passe de 18 à 13 salariés
23.11.2018	H	Refonte totale du document – application des référentiels ISO 9001 : 2015 et NF EN 9120 : 2018
18.10.2016	G	Mise à jour de l'organigramme
18.07.2016	F	Modification du §7.4.3 pour y inclure la gamme générique de contrôle. Mise à jour de l'organigramme Mise à jour Sodimatel AERO devient Sodimatel
01.09.2014	E	Modification Organisation / Changements cartographie.
30.06.2013	D	Modification Politique Qualité / Cartographie / Intégration Sce Achat
09.05.2012	C	Modification suite revue système qualité + RQ + Interactions processus
07.12.2011	B	Modifications suite à audits de certification
01.12.2011	A	Modifications suite à audits internes
20.10.2011	0	Refonte totale selon NF EN 9120 de Janvier 2011

SOMMAIRE

ISO 9001 et EN 9120	TITRES	Pages
	Historique des modifications et Sommaire	2 et 3
0	Introduction	4
1	Domaine d'application	
1.1	Présentation de la société	
2	Références normatives	5
3	Définitions, Terminologie et Abréviations	
3.1	Termes et définitions	
3.2	Abréviations	6
4	Contexte de l'organisme	
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	7
4.3	Détermination du domaine d'application du SMQ	
4.4	Système de Management Qualité et ses processus	7 à 9
5	Leadership	9
5.1	Leadership et Engagement	
5.1.1	Orientation client	10
5.2	Politique Qualité	11

5.3	Rôles, responsabilités et autorités au sein de Sodimatel	11 et 12
6	Planification	
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	12
6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	
6.3	Planification des modifications	
7	Support - Ressources	
7.1	Généralités	13
7.1.2	Ressources humaines	
7.1.3	Infrastructures	
7.1.4	Environnement pour la mise en œuvre des processus	
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure	14
7.1.6	Connaissances organisationnelles	
7.2	Compétences	15
7.3	Sensibilisation	
7.4	Communication	16
7.5	Informations documentées	
7.5.1	Généralités	
7.5.2	Création et mise à jour des informations documentées	
7.5.3	Maîtrise des informations documentées	
7.5.4	Maîtrise des enregistrements	18
8	Réalisation des activités opérationnelles	
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	19
8.1.1	Non utilisé	
8.1.2	Gestion de configuration	
8.1.3	Non utilisé	
8.1.4	Prévention des pièces contrefaites	
8.1.5	Prévention des pièces suspectées non approuvées	20
8.2	Exigence relatives aux produits et services	
8.2.1	Communication avec les clients	21
8.2.2	Détermination des exigences relatives aux produits et services	
8.2.3	Revue des exigences relatives aux produits et services	
8.2.4	Modifications des exigences relatives aux produits et services	
8.3	Conception et développement de produits et services	22
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	
8.5	Production et prestation de service	23
8.5.1	Maîtrise de la production et de la prestation de service	
8.5.1.1	Maîtrise des équipements, outillages et programme d'essai	24
8.5.2	Identification et traçabilité	
8.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes	
8.5.4	Préservation	
8.5.5	Activités après livraison	
8.6	Libération des produits et services	25
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non-conforme	
9	Evaluation des performances	
9.1	Surveillance, mesure ; analyse et évaluation	26
9.1.1	Généralités	
9.1.2	Satisfaction du client	26 et 27
9.1.3	Analyse et évaluation	
9.2	Audit interne	
9.3	Revue de direction	28
10	Amélioration	
10.2	Non-conformité et action corrective	29
10.3	Amélioration continue	
	Conclusion	

0 - INTRODUCTION

Le Manuel Qualité de SODIMATEL présente le système de management de la qualité dans une vision globale permettant de concevoir les axes qualité au sein de l'entreprise.

Ainsi le Manuel Qualité de SODIMATEL s'inscrit dans la politique qualité pour assurer au mieux la satisfaction de nos clients par la fourniture de produits conformes.

1 - DOMAINE D'APPLICATION

1.1 – Présentation de la société

Coordonnées de la société

Adresse : 14, Rue Louis Fournier – Z.A. Les Platanes 77100 – MEAUX – France

Téléphone : +33 (0) 1.60.32.10.00

Télécopie : +33 (0) 1.60.32.10.01

E-mail : contact@sodimatelaero.com

Site web : www.sodimatelaero.com

Aspects légaux et financiers

Statuts..... : S.A.S.

Lieu et N° RCS : Versailles B384 208 443

Code APE : 4669 B

Effectif moyen : 12 personnes

Capital .. : 600.000 €

Siret : 38420844300083

Date de fondation : 08.07.2011

Nature des prestations :

Fixations et composants aéronautiques

Historique de la société :

La société Sodimatel-AERO, a été créée afin de reprendre un fonds de commerce spécialisé dans la vente de produits destinés à l'Aéronautique, l'Aérospatiale et l'Armement.

Au terme d'un processus de fusion, débuté en janvier 2016, elle a fusionné avec la Société Sodimatel Fasteners, pour devenir la Société Sodimatel.



➤ **Aéronautique**



➤ **Aérospatiale**

➤ **Industries de Défense**

2- REFERENCES NORMATIVES

Le manuel Qualité de SODIMATEL est conforme aux exigences des normes applicables aux SMQ définis dans les documents suivants :

- NF EN ISO 9001 (2015) Système de management de la qualité - Exigences
- NF EN 9120 (2018) Système de management de la qualité – Exigence pour les distributeurs de l’Aéronautique, l’Espace et la Défense

3 - DÉFINITIONS, TERMINOLOGIE ET ABRÉVIATIONS

3.1 - Termes et définitions

Dans la présente norme, le terme fabricant est intentionnellement utilisé pour désigner clairement la relation entre le concepteur du produit et l’organisme. Les termes prestataires externes et fabricant d’origine peuvent être synonymes.

Prestataire externe → **Organisme** → **Client**

(Fabricant / Fournisseur)

- **Article** : Matériau, pièce, composant, ensemble ou équipement / appareil qui est répertorié par l’organisme de conception considéré comme éligible pour installation sur / dans le produit ou inclusion dans les données de conception approuvées par l’Autorité.
- **Certificat libératoire autorisé** : Document attestant qu’un produit est libéré pour utilisation (par exemple, libération ou remise en service) et certifiant que les activités réalisées et les résultats obtenus sont conformes aux exigences de l’organisme reconnu, de l’autorité et du client.
- **Certificat de conformité** : (appelé également déclaration de conformité) Information documentée qui atteste la conformité d’un produit, conformité au processus défini, aux exigences de la conception et des spécifications.
- **Pièce contrefaite** : Une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple, matière, pièce, composant), sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d’origine provenant d’un fabricant concepteur ou autorisé. NOTE 1 à l’article : Exemple non exhaustif de pièce contrefaite : fausse identification de marquage ou d’étiquetage, classe inexacte, faux numéro de série, faux date-code, documentation ou caractéristiques de performance falsifiées.
- **Distributeur** : Organisme effectuant l’achat, le stockage, le fractionnement ou la vente de produits sans en modifier la conformité. Le terme « organisme » dans le contexte de la présente norme signifie « distributeur ».
- **Sécurité du produit** : Maintien de l’état du produit pour qu’il soit apte à fonctionner selon les paramètres définis ou l’usage prévu sans présenter de risque inacceptable de dommage pour les personnes ou pour les biens.
- **Fractionnement** : Division soit physique soit en quantité de lots produits, sans en affecter les caractéristiques ou la conformité.
- **Pièce suspectée non-approuvée** : Pièce pour laquelle il existe la preuve objective et crédible que celle-ci est potentiellement une pièce non approuvée ou contrefaite.
NOTE 1 à l’article : Ceci inclut les articles expédiés par un prestataire externe à un client final qui n’est pas titulaire de l’autorisation de livraison directe émanant de l’organisme de production approuvé ; les articles nouveaux qui ne sont pas conformes aux données de conception approuvées ; les articles qui n’ont pas été fabriqués ou maintenus par une source approuvée ; les articles qui ont été intentionnellement dénaturés, y compris les pièces contrefaites ; et les articles dont la documentation est incomplète ou inappropriée.
- **Rapport d’essais** : Information documentée fournie soit par le fabricant, soit par un organisme d’essais certifié, apportant la preuve objective que le produit est conforme aux exigences spécifiques de conception, à ses caractéristiques ou à sa performance.
- **Pièce non approuvée** : Pièce n’ayant pas été produite ou entretenue selon des données approuvées ou acceptables et en conformité aux exigences légales, réglementaires ou clients applicables.
- **Distributeur** : Organisme effectuant l’achat, le stockage, le fractionnement ou la vente de produits sans en modifier la conformité. Le terme « organisme » dans le contexte de la présente norme signifie « distributeur ».
- **Organisme** : Ensemble d’installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations. Pour ce M.M.Q. le terme signifie pour Sodimatel « **distributeur stockiste** »

3.2 - Abréviations

S.M.Q.	S ystème de M anagement de la Q ualité	A.R.	A ccusé de R éception
B.L.	B ordereau de L ivraison	B.L.F.	B ordereau de L ivraison F ournisseur
B.N.M.	B ureau N ational des M esures	B.P.	B on de P réparation
C.C.	C ertificat de C onformité	C.D.C.	C ahier D es C harges
C.M.	C ertificat M atière	D.A.Q.	D ocument A ssurance Q ualité
R.O.	R esponsable des O pérations	D.P.	D emande de P rix
E.R.Q.	E nregistrements R elatifs à la Q ualité	F.N.C.	F iche de N on C onformité
G.M.M.	G estion des M oyens de M esure	I.T.	I nstructions de T ravail
M.M.Q.	M anuel de M anagement de la Q ualité	N.C.	N on C onformité
P.A.O.	P lan d' A mélioration de l' O rganisme	R.C.	R apport de C ontrôle
R.Q.	R esponsable Q ualité	S.F.	S odimatel- <i>Fasteners</i>
S.G.C.	S ervice G estion C ommande	S/St	S ur S tock
T.C.	T echnico- C ommercial	R.A.F.	R esponsable A ministratif et F inancier

4 – CONTEXTE DE L'ORGANISME

4.1 – Compréhension de l'organisme et de son contexte

SODIMATEL a déterminé les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et son orientation stratégique, et qui influent sur la capacité à atteindre le ou les résultats attendus du système de management de la qualité. SODIMATEL surveille et revoit les informations relatives à ces enjeux externes et internes lors des **Revues de Direction** via une **matrice SWOT** (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces) qui permet d'identifier des stratégies en vue d'atteindre les objectifs recherchés.

4.2 – Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicable, SODIMATEL à déterminer :

- Les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du système de management de la qualité.
- Les exigences de ces parties intéressées dans le cadre du système de management de la qualité.

SODIMATEL surveille et revoit les informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes lors des **Revues de Direction**.

4.3 – Domaine d'application du système de management de la qualité

□ Référentiel / Exclusions :

Les certifications selon les normes ISO 9001 : 2015 et EN 9120 « Système de management de la qualité : Exigences pour les organismes de l'aéronautique, l'espace et la défense » s'appliquent aux activités de distribution de l'entreprise. **Seule la certification ISO 9001 s'applique aux activités de fabrication.**

SODIMATEL réalise du stockage et de la distribution par fractionnement ou par achats reventes pour ses clients **ou de la fabrication d'éléments de fixation sur plan clients.**

L'exigence du chapitre « § 8.3 Conception et développement » des normes ISO 9001 et EN 9120 n'est pas applicable.

□ Le libellé de notre certificat EN 9120 est le suivant :

« **NEGOCE, DISTRIBUTION DE VISSERIE ET ELEMENTS DE FIXATION POUR L'AERONAUTIQUE, L'ESPACE ET LA DEFENSE** ». "TRADING, DISTRIBUTION OF SCREWS AND FASTENERS FOR AERONAUTICS, SPACE AND DEFENCE".

□ Le libellé de notre certificat ISO 9001 est le suivant :

« **FABRICATION, NEGOCE, DISTRIBUTION DE VISSERIE ET ELEMENTS DE FIXATION POUR L'AERONAUTIQUE, L'ESPACE ET LA DEFENSE ET AUTRES SECTEURS INDUSTRIELS** ».

"MANUFACTURING, TRADING, DISTRIBUTION OF SCREWS AND FASTENERS FOR AERONAUTICS, SPACE AND DEFENCE AND OTHER INDUSTRIAL SECTORS".

□ Exigences légales et réglementaires :

Les clients transforment leurs exigences réglementaires en exigences contractuelles qui nous sont transmises.

Parmi les exigences légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis et qui puisse avoir une incidence directe sur la qualité de nos prestations, nous avons identifié les textes suivants :

- REACH, CMRT, ROHS

Les autres exigences règlementaires (code du travail, ...) sont prises en comptes.

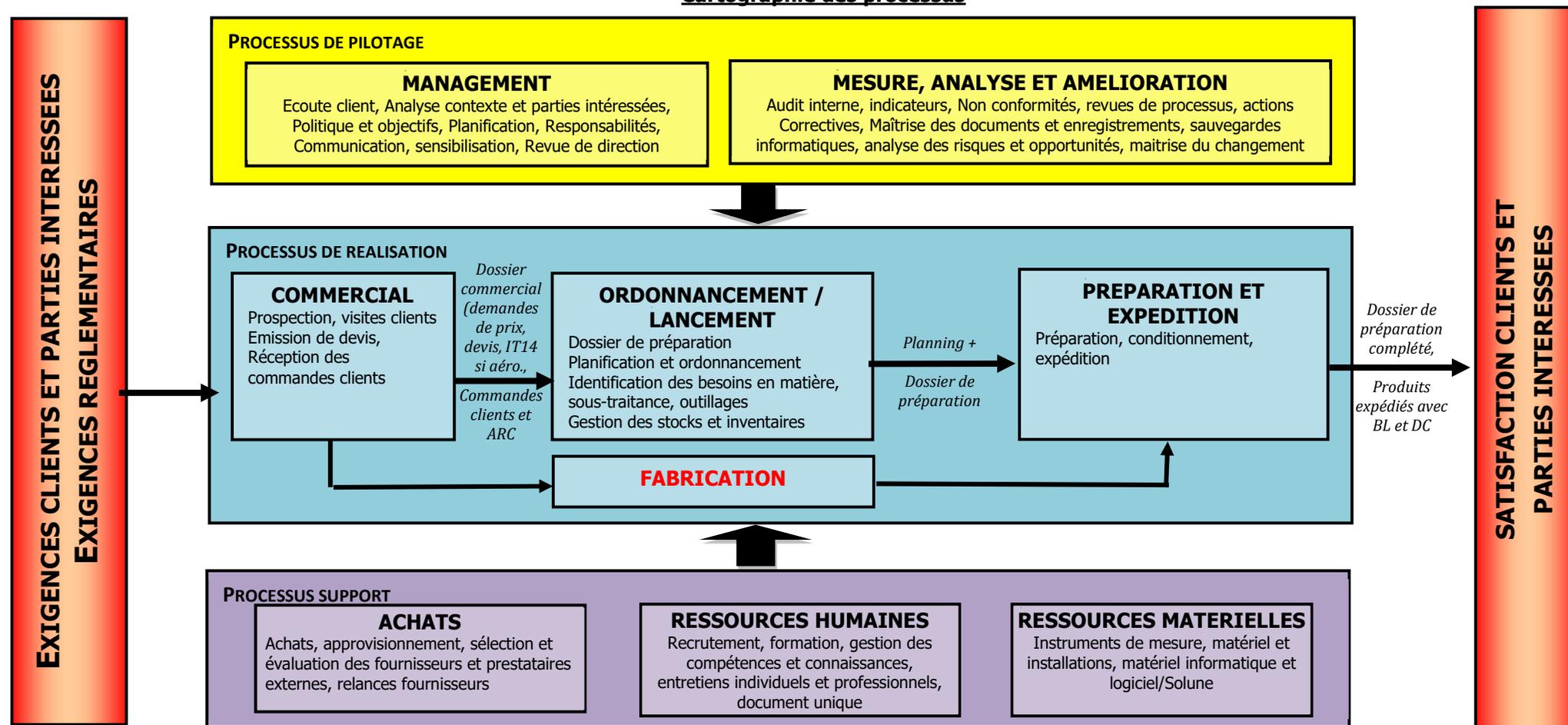
4.4 – Système de management de la qualité et ses processus

La cartographie des processus présentée ci-dessous, décrit l'approche globale de notre organisation et présente les différents processus identifiés :

- **Le processus de pilotage** : qui permet de définir la stratégie de la société et d'assurer notre développement (matérialisé en jaune).
- **Les processus de réalisation** : qui vont du recensement des besoins clients jusqu'à la réalisation et livraison des produits (matérialisé en bleu)
- **Les processus support** : qui apportent les moyens nécessaires aux autres processus pour fonctionner (matérialisé en vert)

Des fiches de description de processus décrivent pour chaque processus : les activités, les éléments d'entrée et de sortie, le pilote, les moyens, les documents de référence, les objectifs et indicateurs. L'efficacité des processus est mesurée par le suivi d'indicateurs de performance. L'ensemble des processus sont surveillés annuellement dans le cadre des audits internes. Aucun processus n'est actuellement externalisé.

Cartographie des processus



Entrée

Sortie

Demande Client	Processus Commercial DP.800.01	Processus Ordonnancement/lancement
Processus Commercial	Processus Achat DP.800.02	Processus Ordonnancement/lancement
Commande Client	Processus Ordonnancement / lancement DP.800.03	Processus Préparation et expédition
Commande Client	Processus Fabrication DP.800.05	Processus Préparation et expédition
Processus Ordonnancement Lancement	Processus Préparation et expédition DP.800.04	Clients Bon de livraison Déclaration de Conformité
Besoin de l'entreprise	Processus Ressources Humaines DP.700.01	Processus de réalisation
Besoin de l'entreprise	Processus Ressources matérielles DP.700.02	Processus de réalisation
Processus Mesure, Amélioration	Processus Management DP.400.01	Processus Ressources matérielles et humaines
Tous les processus	Processus Mesure, Analyse et Amélioration DP.900.01	Tous les processus

5 – LEADERSHIP

Le PDG traduit son engagement dans la démarche qualité par la mise à jour annuelle du document « déclaration de la direction », suite à la revue de direction annuelle.

5.1.1 – Orientation client

Le client est au centre du SMQ de SODIMATEL. En effet, l'amélioration continue de la Qualité de nos produits et services vise à satisfaire au mieux les demandes de notre clientèle.

Cette écoute est effective à différentes étapes du cycle et jusqu'à la libération du produit :

- Les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence.
- Les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits et des services et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction du client sont déterminés et prise en compte avec le document *F.900.01 Enquete de Satisfaction Client*.
- Lors de la prospection par la Direction Commerciale (phoning, salon Ex : Bourget / Eurosatory, ...).
- Lors du processus de revue de contrat par la Direction Commerciale et le Service Qualité.
- Lors de réunions avec les clients ou de visites sur site.
- Lors de réclamations clients et de la prise en compte des dysfonctionnements par le Service Qualité.
- Par la mesure mensuelle de la satisfaction client (OTD et OQD) menée par le Service Qualité et commercial.
La transmission des informations se fait oralement auprès des différents Responsables ou par l'intermédiaire de notes internes et d'indicateurs affichés au point qualité (Ecran Atelier).
- Abonnement à des documentations inhérentes à notre secteur d'activité.
- Mesure du taux de transformation des devis.

Les **exigences des clients** sont vérifiées et enregistrées par le service commercial (*si nécessaire en concertation avec les responsables commerciaux*) et le client, lors de la réception par notre société des éléments nécessaires à la réalisation de l'offre de prix (*plans, spécifications, normes, cahiers des charges, etc...*).

Les services commerciaux s'assurent que celles-ci sont comprises et respectées par la mise à disposition des différents documents constituant le Bon de Préparation et le Bordereau de Livraison et les différents contrôles effectués en cours de préparation de la commande.

5.2 – Politique qualité

Les grands axes de cette politique sont diffusés au sein de l'organisme dans la lettre d'engagement de la Direction (*annexée à la revue de direction*). L'évolution est examinée dans le cadre des Revues de Direction, au cours desquelles la Direction fixe les nouveaux objectifs qualités, et planifie les nouvelles disponibilités en ressources (*mise en place, si nécessaire*).

Les audits internes nous permettent de vérifier l'adéquation permanente de notre politique Qualité.

5.3 – Rôles, responsabilités et autorités au sein de Sodimatel

Notre système est structuré et adapté à notre Société et à ses activités en vue d'obtenir des gains de productivité par une réduction des coûts de la Non Qualité. Le P.D.G. nomme les différents responsables et définit leurs responsabilités et leurs relations au sein de l'Entreprise.

Notre organigramme nominatif est présenté dans le document **D.700.06 « Organigramme nominatif »**.

Les fonctions représentées sur l'organigramme sont définies dans le document : **D.700.03 Fiche de Fonctions**

La liste nominative du personnel ainsi que les différentes fonctions, délégations et habilitations de chacun figurent dans le document : **D.700.07 Tableau de polyvalence**

La direction assure que les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises au sein de SODIMATEL.

La direction a ainsi nommé Magali Clement en tant que responsable Qualité.

a) Le Responsable Qualité est le représentant de la Direction et du client et a toute l'indépendance et l'autorité pour assurer ses missions qui sont :

- **Missions générales d'Assurance Qualité**
- **Missions de surveillance du fonctionnement et résolution des questions relatives à la Qualité Obtenue et comprend la liaison avec les parties externes au sujet du S.M.Q.**
- **Mise en œuvre de la procédure des mesures et suivi de la satisfaction des clients**
- **Doit s'assurer que toute la production est réalisée conformément aux critères exigés et que l'organisme se conforme en permanence aux données et aux Instructions identifiées**
- **Avec la Direction doit assurer que la conformité du produit et la ponctualité des livraisons sont mesurées, et que les actions correctives appropriées sont mises en œuvre le cas échéant.**

b) Dans le cadre de ses fonctions, il participe notamment à la mise en œuvre de la Politique Qualité de l'Entreprise et veille au respect des exigences Qualité des clients. **Pour cela, il a l'indépendance organisationnelle pour résoudre les questions relatives à la qualité.**

c) Il vérifie par des audits que le personnel a bien compris la nécessité d'une mise en place d'un Système Qualité, que ce même personnel s'y conforme, et recueille auprès de celui-ci les informations nécessaires à l'évolution du système. Il entretient auprès de l'ensemble des collaborateurs la sensibilisation aux besoins et exigences du client.

6 – PLANIFICATION

6.1 – Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Les risques et opportunités au niveau de la stratégie de l'entreprise sont définis sur le document **F.400.09**. De plus, lors des Revues de Direction, une analyse des risques est réalisée selon la procédure **P.400.04**.

6.2 – Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

La Direction fixe les objectifs qualités (indépendamment des objectifs de vente qui font l'objet d'une concertation en fin d'année entre la Direction et les Responsables concernés) de manière à sensibiliser l'ensemble du personnel à la **satisfaction totale de notre clientèle**. Ces objectifs sont fixés en Revue de Direction et rattachés à des indicateurs tels que : Coûts et causes de la Non-Qualité, Nombre de non-conformités, etc... **La vérification de l'atteinte des objectifs est enregistrée dans le tableau des indicateurs par processus.**

La planification de la qualité est décidée et mise en place lors des Revues de Direction, et suite à tout élément survenu nécessitant un Plan d'Amélioration de l'Organisme. Afin de coordonner l'ensemble des actions destinées à promouvoir et développer la qualité au sein de notre société, le R.Q. définit et suit l'avancement d'un Plan d'action Qualité déterminé en Revue de Direction.

Toute modification intervenant sur le système de management de la qualité en termes humain, matériel, ou documentaire, est planifiée ou entérinée (situation imprévisible) en Revues de Direction. Ces modifications sont formalisées par le R.Q. sur le compte rendu de la Revue de Direction. Afin de les suivre et d'en évaluer l'influence sur le S.M.Q. lors d'un examen ultérieur en Revue de Direction.

6.3 – Planification des modifications

La planification du système de management de la qualité se décompose en quatre étapes :

- **Prévoir**, planifier, mettre à jour et écrire les objectifs fixés en Revue de Direction.
- **Faire** ce qui est formalisé, maîtriser les incidences de ce qui est modifié en prévoyant les moyens humains et matériels nécessaires.
- **Vérifier** que ce qui a été réalisé correspond à ce qui a été écrit.
- **Corriger** les écarts, actions de modification.

Cette planification du système de management de la qualité est intégrée au dossier Processus : DP.400.01 « Processus de Management de la Qualité »

7 – SUPPORT - RESSOURCES

7.1 – Généralités

La direction s'assure qu'elle dispose des ressources nécessaires pour mettre en œuvre et entretenir le S.M.Q. au cours des Revues de Direction-

Le tableau de polyvalence (**D.700.07**) est mis à jour si nécessaire, en revue de direction ou une fois par trimestre.

Lors des revues de contrat, les collaborateurs s'assurent qu'ils disposent des ressources nécessaires en termes de moyens humains, de compétences, de fournisseurs (*aptés à assurer les exigences de nos clients et les nôtres*), de moyens matériels, métrologiques, afin de fournir un produit conforme aux exigences du client et **accroître ainsi sa satisfaction**.

7.1.2 – Ressources humaines

Le P.D.G. en concertation, si nécessaire, avec le R.A.F et/ou le R.O. sélectionne et affecte le personnel en fonction de ses compétences aux postes définis, afin que les activités qui ont toutes une incidence sur la qualité de nos produits soient conformes aux exigences. Formalisation sur le tableau de compétences (**D.700.07**).

Le P.D.G., le R.O. et le R.A.F. examinent les besoins en recrutement et pour chaque poste et chaque candidat établissent un tableau de compétences (D.700.07) définissant le profil du candidat recherché et ses besoins en formation interne ou externe. La sélection est fonction de :

- C.V. et vérification des diplômes
- Présentation globale de l'entreprise et du poste recherché
- Entretien individuel du P.D.G. et/ou R.O. avec le candidat

A l'issue de la décision de recrutement et les différentes formalités administratives et réglementaires étant accomplies, le nouvel arrivant reçoit :

- une présentation de l'entreprise et des membres du personnel
- une information sur les détails pratiques (congrés, horaires,...)
- une sensibilisation au système qualité de l'organisme et à la sécurité
- la modification du tableau de polyvalence (D.700.07)
- un livret d'accueil lui est remis
- une Fiche de Fonctions (D.700.03)

7.1.3 – Infrastructure

Les besoins en infrastructures sont déterminés par la Direction en Revue de Direction, lors de la mise en place de plans d'amélioration de l'organisme, ou ponctuellement suivant les opportunités du marché.

a) Locaux : La société dispose d'un local de 800m² répartis sur deux étages. Plus de 300m² de bureaux, clairs et d'accès aisés.

b) Equipements : Matériels de contrôle : un laboratoire de contrôle qualité de tout premier ordre dont la gestion des moyens est confiée à un prestataire externe habilité « COFRAC ».

c) Informatiques : 1 Unité Centrale + 1 P.C. par collaborateur, des Imprimantes réseaux et individuelles - Divers logiciels dont SOLUNE et EBP ??? pour la gestion commerciale et la GPAO.

d) Services supports

- Informatique (voir ci-dessus)
- Transports (véhicules de fonction)
- Communication : (téléphone, fax, E.mail, portables, salons spécialisés,...)
- Plaquette commerciale
- Courrier : machine de mise sous enveloppe automatique

7.1.4 – Environnement pour la mise en œuvre des processus

L'organisme à déterminer est fourni à l'ensemble du personnel une Charte Ethique document D.700.13.

Nos installations sont vérifiées selon les textes réglementaires, des contrats de maintenance et d'entretien (électricité, extincteur, propreté des locaux, ...), sont en place avec des organismes agréés.

Traitement des déchets :

Ceux-ci sont limités à des emballages cartons ou bois (palettes et caisses) et sont soit réutilisés ou mis à la benne. Par contre, les cartouches vides et toners d'encre pour imprimantes sont remis aux fournisseurs ou à la mairie.

INFORMATIONS ET CAPACITES A REAGIR :

Les organismes à informer, par le R.Q., le P.D.G. ou toute autre personne sur place en cas de situations d'urgence après accidents majeurs :

- * incendie → les pompiers (tél. 18)
- * accidents survenus à l'occasion) de la manipulation d'un produit toxique → les pompiers tél. 18 ou SAMU tél. 15 ou centre anti-poisons

7.1.5 – Ressources pour la surveillance et la mesure

Les appareils de mesure et de contrôle de la société sont répertoriés et contrôlé ~~tous les deux ans~~.

Les moyens de mesure sont :

- Répertoriés sur des fiches individuelles d'identification
- Identifiés par marquage
- Étalonnés selon une périodicité préétablie

A noter que les mesures que nous sommes amenés à effectuer ne nécessitent que des moyens de classe 2.

L'étalonnage est sous-traité à un prestataire agréé « COFRAC » (excepté pour les balances) et les P.V. et certificats d'étalonnage ou de conformité sont détenus par le RQ. Les Procès-Verbaux d'Etalonnage fournis par le prestataire sont visés, après examen, par le R.Q. Les moyens hors normes sont détruits.

La gestion de ces équipements est effectuée **selon la procédure P700.02**

Une liste de la gestion des moyens de mesure est présentée dans le Document **D.700.05**

7.1.6 – Connaissances organisationnelles

Le P.D.G., le R.O. et le R.A.F. détermine les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et l'obtention de la conformité des produits et des services.

Ces connaissances sont tenues à jour et mises à disposition autant que nécessaire.

Pour faire face à une modification des besoins et des tendances, le P.D.G prend en compte les connaissances actuelles du personnel et détermine comment ils peuvent acquérir ou accéder à toutes connaissances supplémentaires nécessaires et aux mises à jour requises.

Elles sont fondées sur :

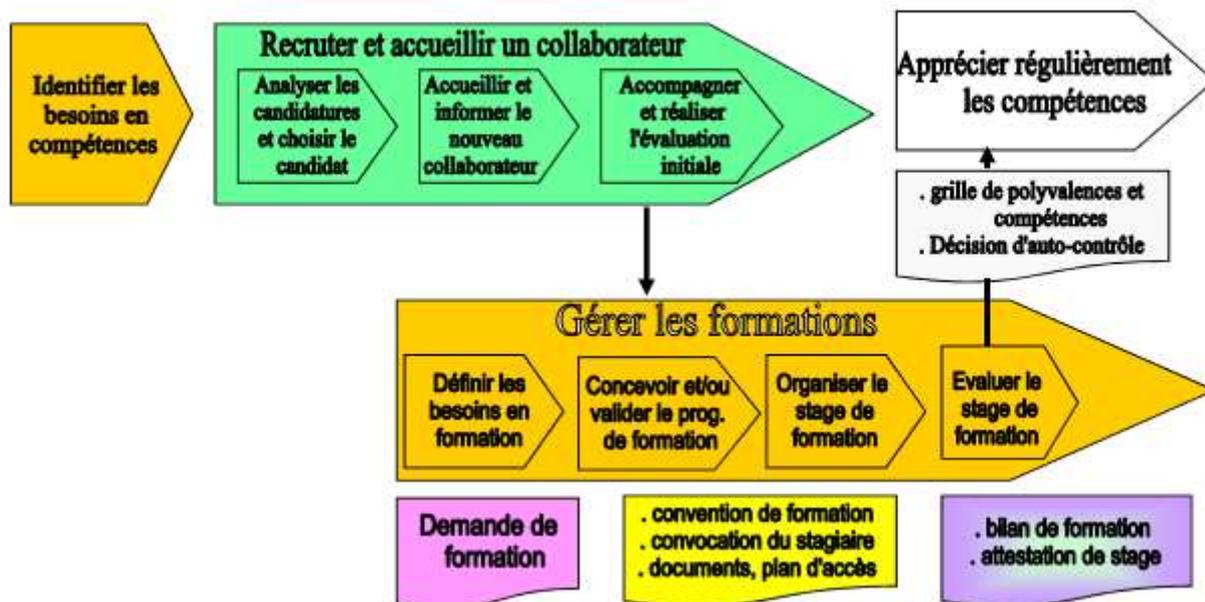
- Des sources internes (par exemple propriété intellectuelle, connaissances acquises par l'expérience, expérience acquise lors de défaillance et de projets réussis, recueil et partage des connaissances non documentées et de l'expérience, résultats d'améliorations apportées aux processus, aux produits et aux services)
- Des sources externes (par exemple normes, enseignement universitaire, conférences, recueil de connaissances auprès de clients ou de prestataires externes)

7.2 – Compétences

A l'issue de la **période d'essai**, les responsables hiérarchiques du nouvel arrivant, émettent un avis basé sur les critères suivants :

- Compétences reconnues
- Intégration et communication avec les membres du personnel
- Respect des horaires et des diverses consignes de sécurité
- Besoins en formation complémentaires internes et/ou externes

Toutes ces informations se traduisent par la mise à jour du tableau de polyvalence, la mise en autocontrôle du nouvel arrivant, sa fiche de fonctions et/ou par une demande de formation.



Appréciation des compétences : celles-ci sont vérifiées, pour chaque collaborateur, lors de chaque Revue de Direction avec mise à jour, si nécessaire, du tableau de polyvalence.

Définir et valider les besoins en formation : Sur la base des demandes transmises par le personnel en cours d'année ou proposées par la Direction, les grands axes de formation sont définis lors de la Revue de Direction. Cette façon de procéder n'exclut pas les demandes ponctuelles en cours d'année.

Organiser et évaluer les stages de formation : que les formations soient réalisées en interne ou en externe, il est établi pour chaque formation un bilan de formation individuelle (**F.700.02**), sur lequel le stagiaire mentionne ses observations sur le contenu de la formation et sur les formateurs ; puis cette fiche est complétée par le dispensateur de formation ; enfin par le P.D.G. et/ou le R.A.F. (évaluation du contenu de la formation et des formateurs).

Chaque année, à partir des besoins stratégiques, des demandes individuelles, des Non-conformités, des enquêtes de satisfaction, des audits, du bilan de l'année précédente ; la Direction établit, si nécessaire, une prévision de recrutement ou de formation entérinée en Revue de Direction.

Le recrutement est effectué par le P.D.G. (assisté si besoin par un responsable de service), par les moyens conventionnels (A.N.P.E., cooptation, intérim...), et l'intégration du nouveau personnel se fait sous la tutelle d'un des responsables. Le résultat des formations effectuées (internes ou externes) est analysé en Revue de Direction, à l'aide de l'imprimé : « Bilan de formation individuelle (**F.700.02**) ».

7.3 – Sensibilisation

Une sensibilisation des nouveaux embauchés se fait avec le document **F.700.12** (Formulaire formation de nouveau embauché).

7.4 – Communication

La communication **verbale est permanente** compte tenu de la taille de notre entreprise, néanmoins :

- Le R.Q. affiche tous les mois les différents indicateurs.
- Une copie de l'enregistrement de la Revue de Direction est disponible et accessible sur le réseau
- Un livret d'accueil est remis à chaque collaborateur
- Enfin, chaque nouveau collaborateur reçoit, à l'issue d'un entretien avec les responsables et après embauche : les instructions qui le concernent et une Fiche de Fonctions (D.700.03.)

7.5 – Informations documentées

7.5.1 - Généralités

L'ensemble des dispositions prévues dans notre Manuel Qualité et dans les diverses procédures documentées, instructions, et enregistrements nous permet d'assurer que nos produits et prestations sont conformes aux **exigences contractuelles, légales et réglementaires**.

Remarque : Lorsque l'organisme externalise des processus ayant une incidence sur la conformité du produit, il en assure la totale maîtrise. C'est notamment le cas des Revues 1^{er} Article, pour lesquelles la fabrication est assurée par des sous-traitants.

Stratégie d'amélioration de l'Entreprise

La recherche de l'amélioration constante de la Qualité des services et prestations de l'Entreprise est formalisée dans notre plan d'actions annuel.

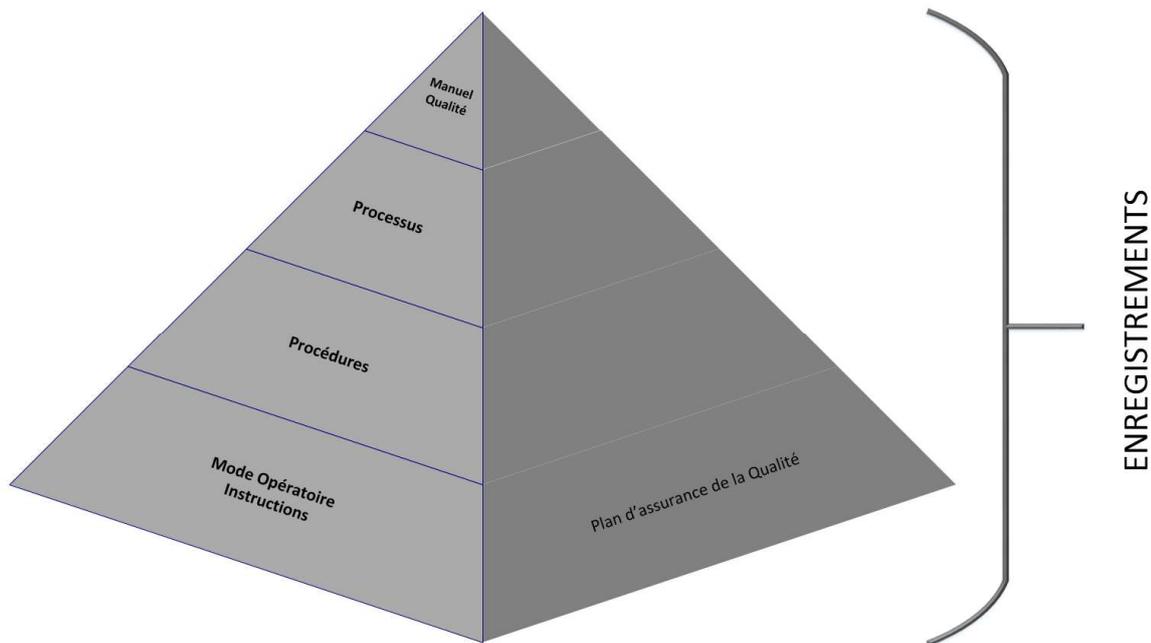
Pour répondre au référentiel EN 9120 : 2018, et fiabiliser l'ensemble des réalisations, notre Société s'appuie sur un système Qualité, **dont la diffusion au personnel est diffusée et peut être consultée sur informatique**, et comportant :

- **Le Manuel de Management de la Qualité : M.M.Q.**
- **Des procédures**
- **Des Instructions de Travail : I.T.**

7.5.2 – Création et mise à jour des informations documentées

La maîtrise des documents de SODIMATEL est décrite dans la procédure **P.400.02** MAITRISE DES DOCUMENTS. Cette procédure décrit les règles d'éditions des documents du SMQ ainsi que leurs gestions.

On peut identifier 4 niveaux dans la structure documentaire :



7.5.3 - Maîtrise des informations documentées

La maîtrise des documents est définie dans la **Procédure P.400.02** qui traite la gestion des documents suivants :

- Manuel Qualité (**M.Q.**)
- Procédures (**P**).
- Instructions de travail (**IT**).
- Enregistrements Relatifs à la Qualité (**E.R.Q.**)
- Documents clients et d'origine extérieure pour assurer le bon fonctionnement de notre S.M.Q
- Documents fournisseurs et les Normes

La Liste des documents internes applicables F400.29 reprend l'ensemble des documents du système qualité.

7.5.4 - Maîtrise des enregistrements

Tous les enregistrements relatifs à la qualité, y compris ceux des fournisseurs (rapport du fabricant, compte rendu d'essai et de contrôle, les commandes / contrats d'achat, certificat de conformité, C.C.P.U, F.N.C., traçage des lots, etc.), sont maîtrisés, contrôlés et conservés dans des conditions satisfaisantes et protégées afin de minimiser les détériorations ou endommagements et d'éviter les pertes (bureau, archives...).

La procédure « **Maîtrise des enregistrements** » **P400.03** passe en revue :

- Identification des différents documents relatifs à la qualité
- Lieu de stockage et la protection
- Accessibilité aux différents documents
- Durée de conservation des documents
- Les responsabilités dans l'élimination des enregistrements.

8 – RÉALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

8.1.- Planification et maîtrise opérationnelles

Préparation commandes clients (voir I.T. N° 1) :

- Enregistrement informatique avec n° (traçabilité = n° de commande interne)) de la commande par le service commercial
- Etablissement du Bon de Préparation (F-DAQ.04) par le service achat.
- Préparation des achats et sous-traitance par le magasin ou la personne en charge des Achats
- Si nécessaire, établir dossier Revue 1^{er} article (norme EN 9102 « **Revue premier article** » - Série Aérospatiale) animé avec nos fournisseurs à qui tous les éléments sont répercutés.
- Procéder à une revue de la configuration, si nécessaire

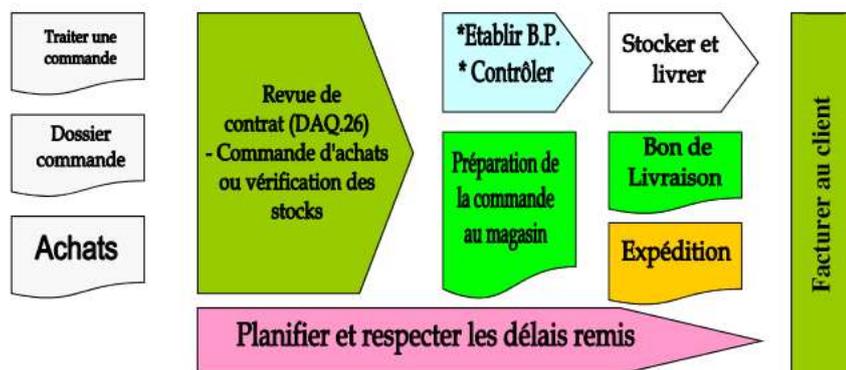
Contrôles et essais : La **libération** du produit est assurée par le dernier intervenant en fonction de notre **IT.9 Traçabilité** (emballage avant expédition...) après contrôle de l'existence de toutes les opérations précédentes afin d'obtenir un produit conforme. **L'autorisation d'expédier** est donnée, par le contrôleur et les magasiniers désignés dans l'I.T. 16 **Délégations internes**, qui s'assurent que toutes les exigences du B.P. sont respectées (documents à joindre, ...).

Stocker et livrer : Après contrôle de la conformité des produits, ceux-ci sont placés soit en stock, soit mis à la disposition du client, soit expédiés.

Bon de livraison : Celui-ci est établi selon les disponibilités de chacun par le Magasin.

Facturation : Est effectuée par le comptable.

Réalisation du produit (§ 7.2 – 7.4 – 7.5 et 7.6)



Planifier et suivre les expéditions : Notre position de « distributeur stockiste » offre l'une des deux possibilités suivantes :

- Soit le produit est en stock et la livraison peut avoir lieu le jour même sachant que l'on **respecte les exigences clients**.
- Soit nous sommes tributaires d'un **délaï contractuel fournisseur** et celui-ci est **indiqué sur l'A.R. avec une marge suffisante selon la provenance du produit**.

Un numéro chronologique est attribué à chaque commande ; il correspond au n° de commande Solune et est repris sur le B.P., BL et DC. Nous reprenons ce numéro sur les autres documents (B.L.F et documents de contrôle le cas échéant), de manière à assurer une parfaite traçabilité. Ensuite la saisie est éditée, et vérifiée par les mêmes personnes.

8.1.1- Gestion des risques liés aux activités opérationnelles : Voir **IT 14** Analyse des risques offres / commandes

8.1.2- Gestion de configuration Voir **I.T. 12**.

8.1.3 - Non utilisé

8.1.4- Prévention des pièces contrefaites

On planifie une sensibilisation du personnel de façon appropriée à SODIMATEL et au produit, pour prévenir l'utilisation des pièces contrefaites ou suspectées de l'être et leur inclusion dans le(s) produit(s) livré(s) au client.

Nous prenons en considération selon la **procédure P.800.05 « Prévention des pièces contrefaites et suspectées non approuvées » :**

- La formation des personnes appropriées à la détection et la prévention des pièces contrefaites ;
- L'application d'un programme de surveillance des obsolescences ;
- La maîtrise des sources d'approvisionnement externes, provenant de fabricants d'origine ou autorités, de distributeurs autorisés ou d'autres sources approuvées ;
- Les exigences permettant d'assurer la traçabilité des pièces et composants jusqu'à leur fabricant d'origine ou autorisé ;
- Les méthodologies de vérification et d'essai permettant de détecter des pièces contrefaites ;
- La surveillance des remontées d'informations en provenance de sources externes et relatives aux pièces contrefaites ;
- La mise en place en quarantaine et la déclaration des pièces contrefaites ou suspectées de l'être.
- Sensibilisation avec le document **D.800.02** Programme de vigilance contre la contrefaçon.

8.1.5- Prévention des pièces suspectées non approuvées

SODIMATEL planifie pour mettre en œuvre et maîtriser le processus, de façon appropriée à Sodimatel et au produit, pour identifier et empêcher la libération de pièces non approuvées ou suspectées de l'être selon la **P.800.05 et I.T 3 (qui sera à intégrer dans Procédure P 800.02 Achat)**

NOTE : Les processus de prévention des pièces suspectées non approuvées prennent en considération :

- La formation des personnes appropriées à la détection et la préservation des pièces suspectées non approuvées ;
- Les exigences permettant d'assurer la traçabilité des pièces et composants jusqu'à une source autorisée ;
- Les méthodologies de contrôle permettant de détecter des pièces non approuvées selon ;
- La surveillance des remontées d'informations en provenance de sources externes et relatives aux pièces non approuvées ;
- La mise en quarantaine et la déclaration des pièces suspectées non approuvées, conformément aux exigences applicables émanant des autorités compétentes ou des clients, selon le cas.

8.2- Exigences relatives aux produits et services

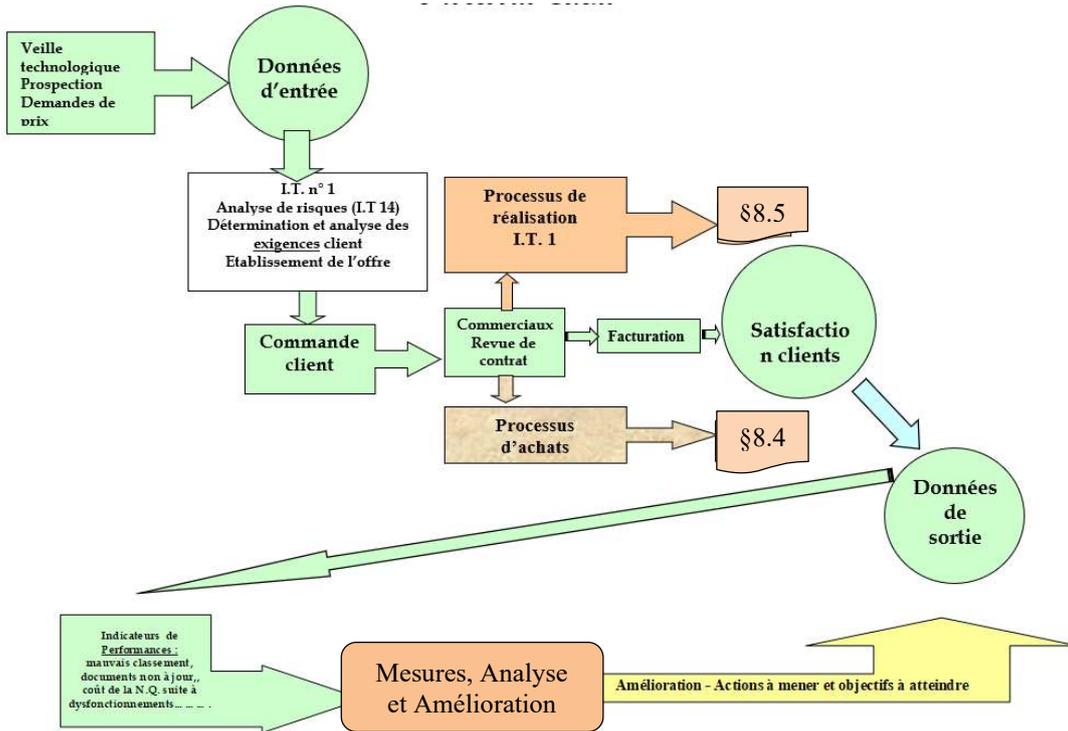
8.2.1- Communication avec les clients : Voir I.T. 1.

Fonction	Demandes des clients
<p>Commercial et Technique Chargés d'affaires et éventuellement le P.D.G., le R.O. ou le Responsable Qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offres • Faisabilité • Contrôle des commandes et de leurs avenants • Relances • Délais commandes fournisseurs • Le client est informé des événements imprévisibles ou de force majeure dès qu'ils surviennent (reports de délais)
<p>Qualité Responsable Qualité / Directeur Qualité / P.D.G.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction des documents qualité • Traitement des litiges et réclamations des clients • Retards des fournisseurs

8.2.2- Détermination des exigences relatives aux produits et services :

Les exigences relatives au produit, y compris celles réglementaires, sont définies par le client par l'intermédiaire de la fourniture d'un plan ou spécification contractuel. L'offre (avec un N° interne) est transmise au client ou sont précisés : Désignation de la pièce, Quantité, Prix, Délai éventuel ...

Les offres sont classées, par ordre alphanumérique, avec le plan client (et autres documents éventuels).



8.2.3- Revue des exigences relatives aux produits et services :

Revue de la commande : Les exigences relatives au produit sont revues, par les C.A., lors de la réception de la commande par rapport à l'offre envoyée au client, ou d'après l'antériorité. La revue de contrat est analysée suivant l'**IT 14** et validée par le DAQ 26 (**tampon**) et la saisie informatique de la commande. En cas d'écart entre l'offre et la commande, le C.A. ou le R.O. prend contact avec le client pour négociation technique et commerciale.

- Contrôle de la référence, du prix, de la quantité, du délai, de l'**indice** du plan,

Le lancement est formalisé par la création du Bon de Préparation (**F-DAQ.04**). Les commandes verbales sont déclinées. Après toute modification des exigences relatives au produit, y compris l'analyse des risques (**IT.14**) entraînés par des délais de livraison réduits ou par des produits de remplacement avec l'accord du client, le responsable s'assure que les documents nécessaires à la réalisation du produit sont modifiés en conséquence.

8.2.4- Modifications des exigences relatives aux produits et services

Les processus relatifs aux clients font l'objet du dossier processus **DP.800.01 « Processus Commercial »**.

Ce dernier permet de s'assurer du suivi des étapes suivantes :

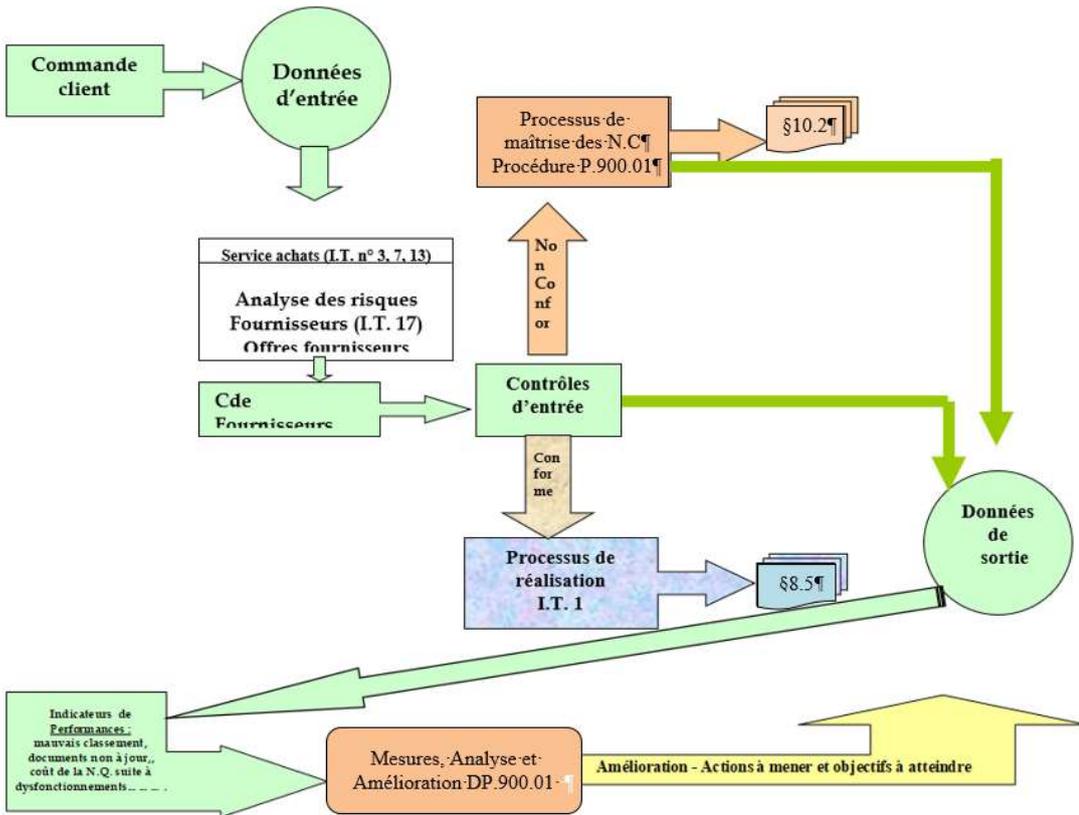
- Détermination des exigences relatives au client,
- Revue des exigences relatives au produit,
- Communication avec le client.

Il est complété de l'instruction : **I.T.1 « Service commercial »**, qui définit :

- Le traitement des offres,
- Le traitement de la commande,
- Le traitement de l'avenant à la commande.

8.3- Conception et développement de produits et services Non applicable : Voir chapitre 2.1

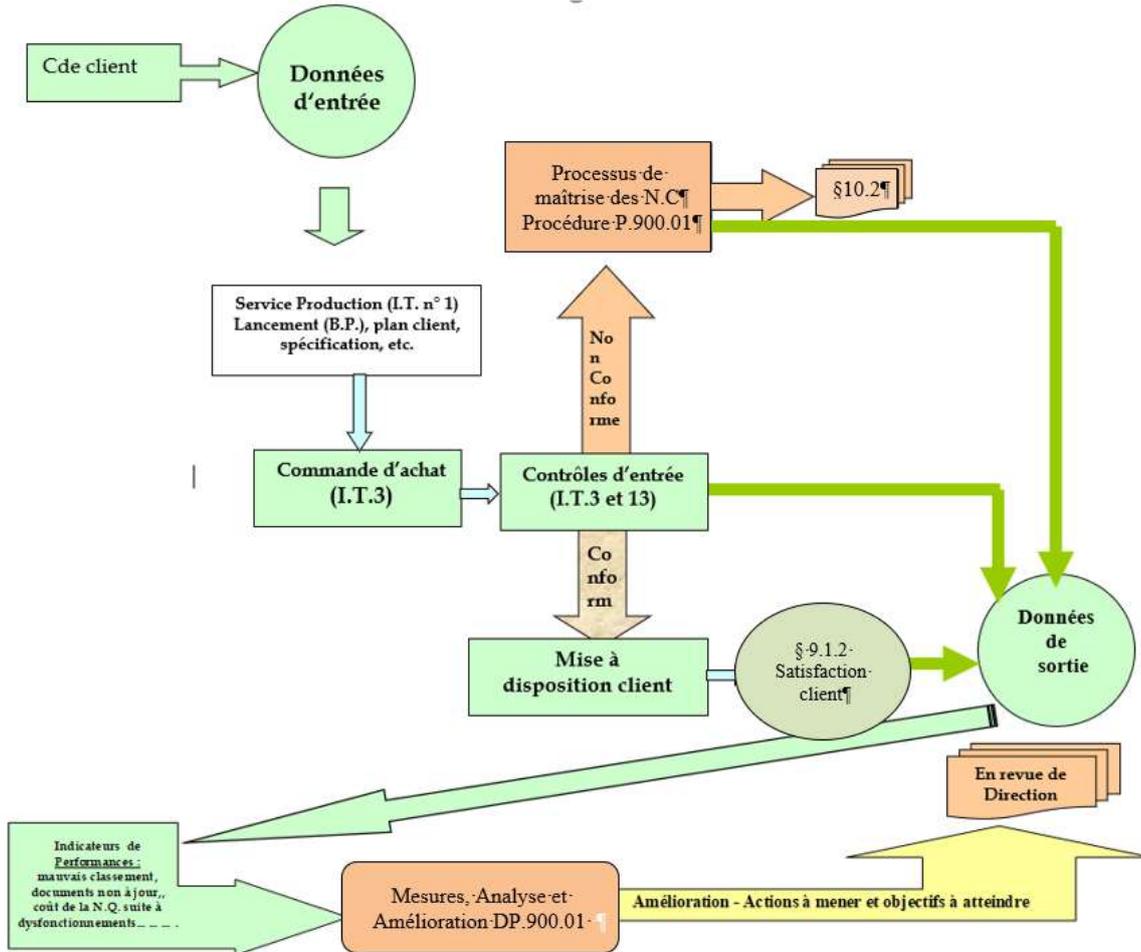
8.4- Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes Voir I.T. n° 3,7 et 13



Voir Procédure P.800.02 « Maitrise des achats »

8.5- Production et prestation de service

8.5.1- Maîtrise de la production et de la prestation de service



Notre société n'assure aucune fabrication en atelier ; par contre la maîtrise des activités de définition et de surveillance de la sous-traitance d'un produit est assurée par les différents documents mis à disposition du service **contrôle et du magasin** (plan, CDC, Spéc., B.P., B.L.).

Le **Bon de Préparation** est créé par le service achat et regroupe les **différentes exigences** pour la préparation, le contrôle et l'expédition des commandes par le magasin.

Notre Société n'assure aucune fabrication et de ce fait n'est pas concernée par ce paragraphe. Toutefois, la validation des processus de production ne peut avoir lieu que par nos clients, au vu, lorsque cela est le cas, des **documents de la Revue 1^{er} Article (DAQ.23) renseignés par nos sous-traitants et nous-mêmes et validés par nos clients.**

8.5.1.1- Maîtrise des équipements, outillages et programmes d'essai

Les équipements, les outillages et les programmes informatiques utilisés pour automatiser, maîtriser, surveiller ou mesurer les procédés sont validés et maintenus. Il n'y a pas de moyen de production ou des outillages stockés qui inclus une vérification périodique sur les conditions de préservation.

La constatation d'une non-conformité (*retour client par exemple*) déclenche une notification (DAQ.35) de non-conformité sur l'ensemble du lot fournisseur en cause, avec éventuellement mise en route d'une procédure de rappel (I.T. n° 6).

8.5.2- Identification et traçabilité (voir I.T. N° 9)

L'identification commence à la réception des produits, soit les produits sont déjà parfaitement emballés et étiquetés par les fournisseurs, soit nous procédons au conditionnement et à l'étiquetage de certains produits. Lorsque les produits subissent une opération à l'extérieur (traitement de surface/usinage/TTH), ils sont emballés, étiquetés et accompagnés de la commande fournisseur sur laquelle figure le numéro de l'ordre de fabrication (OF) associé à la commande client et au numéro de commande SOLUNE.

Le numéro de ce dernier figure sur la commande adressée au fournisseur.

L'identification des produits entrants, telle que décrite ci-dessus, accompagnée du B.P., permet d'assurer une parfaite traçabilité ; et en fonction du même Bordereau de Livraison Fournisseur, livraisons peuvent avoir lieu à partir du même

lot ; la traçabilité reste assurée à 100%. Enfin, nous utilisons la méthode FIFO pour les expéditions. Les B.P. sont archivés dans le dossier client ou avec l'A.R.

8.5.3- Propriété des clients ou des prestataires externes

Dans le cadre de nos prestations, nous sommes très rarement amenés à gérer la propriété du client ou des prestataires externes.

Dans le cas où un client mettrait à disposition des matériaux, composants, outils, équipements ou tout autre élément pouvant être utilisés ou incorporés dans nos produits, ceux-ci seront vérifiés à réception, identifiés au nom du client et protégés contre toute détérioration. Dans le cas où une propriété d'un prestataire serait dans nos locaux (matériel en location, produit non encore payé), ils seront vérifiés à réception, identifiés au nom du prestataire et protégés contre toute détérioration.

Dans le cas où la propriété d'un client ou d'un prestataire externe serait perdue, endommagée ou jugée impropre à l'utilisation, notre client ou prestataire sera averti et une non-conformité sera enregistrée de façon à en assurer le suivi et la traçabilité.

Les documents transmis pour les chiffrages sont gérés comme des enregistrements par la procédure P.400.03.

8.5.4- Préservation

La préservation des produits, qui répondent aux **exigences clients** et réglementaires, comprend les phases suivantes : Manutention, Stockage, Emballage, Préservation, Expédition. Ces activités se déroulent conformément aux bonnes pratiques en usage dans la société, et, bien entendu, **tiennent compte des exigences clients qui sont identifiées sur les fiches de préparation.**

Les conditions de stockage sont correctement adaptées à notre activité, en particulier absence d'humidité ou autres pollutions. Aucun de nos produits stockés ne comporte de date de péremption.

Le contrôle de l'état de chaque produit est effectué une fois l'an lors de l'inventaire tournant et pour les produits ayant subi un traitement de surface (étamage, zingage, phosphatation, cadmiage, ...) **ils sont contrôlés, au point aspect, par le magasinier, avant expédition et retraités si besoin.** Enfin, un produit avec une date de fabrication « ancienne », laissée à l'appréciation des responsables, est éliminé de notre stock.

Il va de soi que pour assurer une parfaite traçabilité aucun lot n'est mélangé à un autre lors de la mise en stock. De plus, le magasin prend soin, lorsqu'une livraison est issue de plusieurs lots de prévoir des emballages spécifiques à chaque lot.

8.5.5- Activités après livraison

Les seules activités après livraison concernent les traitements des produits Non-Conformes voir chapitre 8.7.

Les analyses pour les données en utilisation sont :

F-DAQ.04 « Bon de préparation »

F-DAQ.51 « Rapport d'inspection »

F-DAQ.62 « Rapport de contrôle M3DV »

F.900.05 « Déclaration de conformité »

Les actions entreprises sont les enquêtes de satisfaction client, les demandes de dérogations en cas de détection de problèmes (avant livraison), et les actions correctives s'il y en a.

La mise à jour de la documentation technique est assurée par le responsable qualité et le directeur du site.

8.5.6- Maîtrise des modifications

Seuls le responsable Qualité et le responsable du site sont autorisés à approuver des modifications.

8.6- Libération des produits et services

La surveillance et la mesure du produit sont effectuées tout au long du cycle de préparation - réalisation :

- à la réception,
- à la préparation,
- avant expédition.

Le but de ces contrôles est de s'assurer, par des vérifications, de la conformité des produits livrés aux clients au regard des spécifications et des documents d'accompagnement.

Ils font l'objet de la procédure : **P.900.04 « Contrôle et essais ».**

Ils sont rappelés dans chacun des processus.

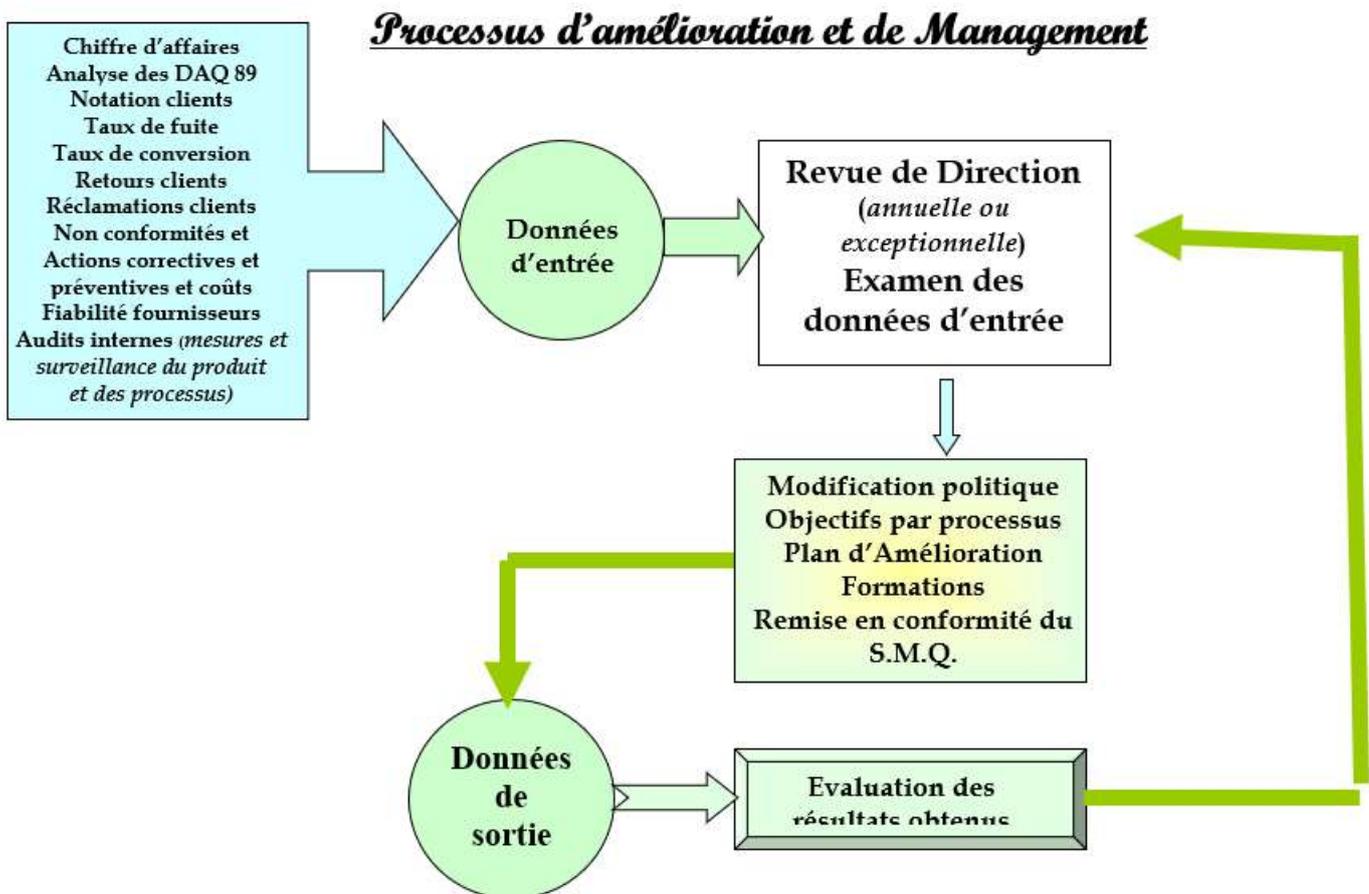
Toute non-conformité détectée lors des opérations de contrôle est traitée conformément à la procédure : **P.900.01 « Maîtrise produit N.C »**

Les enregistrements sont effectués lors de la détection et répertoriés dans le classeur des anomalies et celles-ci sont aussi enregistrées sur le serveur ([Workgrp](#) -> [Qualité](#) -> [enregistrements](#) -> [fiche d'anomalies](#)).

8.7- Maîtrise des éléments de sortie non conformes

Toute non-conformité détectée lors des opérations de contrôle ou après livraison est traitée conformément à la procédure **P.900.01 « Maîtrise produit N.C. »**.

9 – EVALUATION DES PERFORMANCES



9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1- Généralités

Durant toutes les phases du processus et à tous les niveaux, notre organisme prend ses dispositions pour démontrer la conformité de ses produits. Dans le souci de l'amélioration permanente de notre système de management de la qualité nous mettons en place les indicateurs ci-dessous :

- Chiffre d'affaires par : évolution annuelle, par clients, etc.
- Audits internes et externes.
- Questionnaires de satisfaction clients (analyse par détails des questions auxquelles il est répondu).
- **Taux de service à la clientèle** (ratio fourni par informatique).
- F.N.C. (analyses par causes, par coût, délais ...).
- Formation : DAQ.33 permettant de tenir à jour le tableau de compétences.
- Fournisseurs (Liste des fournisseurs agréés Sodimatel et suivis et F.N.C.).
- Taux de service des fournisseurs.
- Taux de transformation des devis.

L'auto contrôle pratiqué à tous les stades du processus est mesuré pour chaque stade d'intervention et analysé par le R.Q. qui restitue, lorsque des dysfonctionnements sont apparus, les mesures en Revue de Direction.

SYNOPTIQUE DES DIVERS CONTROLES

Etapes du Produit	Identification du contrôle	Responsables	Supports d'enregistrements
Processus relatifs aux clients	Visa- DAQ.26	C.A. et autres responsables	Saisie informatique- DAQ.26
Achats	Visa	Responsables concernés	Commandes puis Signature B.L.F. et enregistrement informatique
Sous-traitance	Visa		
Préparation des commandes	Visa	Intervenants au magasin	Bon de Préparation (<i>DAQ.04</i>)
Contrôle avant expédition	Visa	Contrôleur ou magasinier	Certificat fournisseurs, P.V. contrôle si nécessaire – B.L.
Non Conformités Action corrective Action Préventive.	F.N.C. avec n° interne	Animateur Qualité, P.D.G., R.O. et autres responsables	F.N.C.
Doc. Système Qualité	N° interne	R.Q. et P.D.G.	Manuel et instructions de travail
Audits internes et externes	N° interne	P.D.G., et R.Q.	Questionnaire, plannings.
Satisfaction client	Clients, R.Q. et Direction	P.D.G., Directeur Commercial et R.Q.	Questionnaire et notations clients
Formation	Attestation	P.D.G.	Organismes externes ou internes.

Les opérations de contrôles destinées à vérifier que les exigences du contrat sont respectées, se font à toutes les étapes depuis la réception des achats, jusqu'à l'expédition, selon le processus suivant :

Documentation de contrôle

- * Enregistrement des commandes clients : Revue de contrat = contrôle
- * B.L. fournisseur : visa Magasinier = contrôle
- * B.P. : report du N° de commande fournisseur = contrôle
- * Revue 1^{er} Article satisfaction aux exigences = contrôle
- * Certificats conformité fournisseurs = contrôle
- * Déclaration de conformité et autres contrôles internes = contrôle

Lorsque cela est exigé, des rapports d'essais peuvent être sous-traités à des organismes habilités en fonction des analyses et/ou essais demandés (Analyse chimique, caractéristiques mécaniques, essais de traction, essais de fatigue, ou autres...). Dans ces cas, un échantillon témoin est conservé par Sodimatel.

Revue 1^{er} Article (DVI) : La Revue 1^{er} article est effectuée des pièces représentatives du premier lot de production (il s'agit de valider le processus de fabrication, les moyens de production et de contrôle), qu'il s'agisse d'une pièce nouvelle ou d'une modification de produit existant. Il est entendu que les exigences du 1^{er} article sont répercutées à nos fournisseurs.

Pour cela, nos fournisseurs établiront les formulaires requis dans la Norme EN 9102 (DAQ.23) et renseigneront les formulaires en fonction des indications exigées par cette norme. Ces enregistrements sont soumis à la maîtrise des enregistrements (P.400.03).

Preuve de conformité – certificat de conformité : Lorsqu'une livraison fournisseur est fractionnée afin d'honorer plusieurs commandes pour un ou plusieurs clients, sur les copies des documents originaux du fournisseur (B.L.F. et/ou certificats de conformité, etc..) il est mentionné les indications suivantes : quantité livrée, n° de commande, nom du client. Sodimatel conserve les documents de conformité du fabricant, les rapports d'analyse et/ou les rapports d'essais.

9.1.2- Satisfaction du client

La « Mesure et suivi de la satisfaction du client » fait l'objet par écrit, d'une enquête tous les ans ; de **toute façon elle est permanente par téléphone du service commercial ou visites des agents** par les fiches de visites (DAQ.18) De plus les indications annuelles fournies par la clientèle (notation des fournisseurs), les réclamations et les retours des clients, définissent le taux de satisfaction de nos clients et nous indiquent le degré de confiance que nous accordons à notre clientèle. Le **renouvellement des commandes** est également la principale mesure de la satisfaction client. Cette analyse nous amène, si nécessaire, à la mise en place, en interne, de plans d'amélioration de l'organisme.

Au cours des enquêtes verbales ou écrites effectuées auprès des clients nous pouvons être amenés à mettre en place des actions traitant d'anomalies identifiées. Ces actions, en principe, font l'objet d'une évaluation de leur efficacité/efficience.

9.1.3- Analyse et évaluation

L'ensemble des mesures enregistrées par le personnel durant le déploiement du système de management de la qualité est analysé ponctuellement ou au cours de réunions, au travers des éléments fournis notamment par les documents suivants :

- « Planification et suivi des actions»,
- « Planification et suivi des indicateurs »,
- D.900.02 « Mesure de la satisfaction client »,
- D.900.01 « Tableau récapitulatif des anomalies et des actions correctives et préventives ».

Ces analyses peuvent aboutir à la mise en place de nouvelles actions, l'évolution ou l'abandon des actions en cours, toujours dans le but de prévoir et régler les dysfonctionnements et de perfectionner le système.

9.2- Audit Interne

Les audits internes doivent être menés tous les ans sur tous les processus. Les résultats d'audit sont analysés en revue de direction. Le RMQ définit le déroulement de l'audit et garde un enregistrement de l'audit. La gestion des audits interne est établie dans la procédure P.900.05.

9.3- Revue de direction

Une revue de direction est organisée tous les ans pour évaluer le SMQ ~~suivant la procédure P.400.05.~~

10 – AMELIORATION

L'ensemble du personnel de notre organisme, conscient de la nécessité d'améliorer d'une manière permanente la qualité de nos produits et services, est informé non seulement du résultat des Revues de Direction, mais aussi des retours de Non-conformité.

10.2- Non-conformité et action corrective (voir procédure P. 900.01 et 02 et 03)

Voir Procédures :

- P.900.01 « Maîtrise produit N.C»
- P.900.02 « Action corrective »
- P.900.03 « Action Préventive »

10.3- Amélioration continue

L'ensemble du personnel de notre organisme, conscient de la nécessité d'améliorer d'une manière permanente la qualité de nos produits et services, est informé non seulement du résultat des Revues de Direction, mais aussi des retours des non-conformités.

Lorsqu'une action corrective ou préventive entraîne une modification permanente il est procédé à la révision des documents ou des procédés de réalisation.

CONCLUSION :

L'ensemble du système qualité mis en place, la motivation, la compétence et le professionnalisme du personnel dans tous les domaines d'activités de notre organisme, sont destinés à apporter à notre clientèle existante et à venir une totale satisfaction dans ses relations contractuelles.

Le système ainsi mis en place, offre à nos interlocuteurs (clients, fournisseurs et collaborateurs), de manière formalisée et précise, l'énoncé de l'ensemble des caractéristiques qualitatives des produits et services conçus et réalisés par Sodimatel.