



REALISATIONS
ETUDES
EQUIPEMENTS
ELECTRIQUES

MANUEL QUALITE

Indice	Date	Chapitre	Objet	Page (s)	Rédaction vérification	Approbation Direction
	Mai 2004	1 à 8	Rédaction initiale		AQ	Direction
G	Avril 2009		Mise à jour		AQ	Direction

Nature du présent Manuel :

- Manuel qualité géré
- Manuel Qualité non géré

Toute Reproduction est interdite sans autorisation

M A N U E L Q U A L					Page 2 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

SOMMAIRE

1. DOMAINE D'APPLICATION	4
1.1. Généralités	4
1.2. Périmètre d'application	4
2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	5
2.1. Présentation de l'entreprise et de ses activités	5
2.2. Organisation de l'entreprise	7
2.2.1. Organigramme.....	7
Définition de fonctions	8
3. DEFINITIONS ET TERMINOLOGIE	15
4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ).....	16
4.1. Exigences générales	16
4.2. Exigences relatives à la documentation.....	19
4.2.1. Généralités	19
4.2.2. Manuel qualité	20
4.2.3. Maîtrise des documents	21
4.2.4. Maîtrise des enregistrements	23
5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	24
5.1. Engagement de la direction	24
5.2. Écoute Client.....	25
5.3. Politique Qualité.....	27
5.4. Planification	28
5.4.1. Objectifs qualité.....	28
5.4.2. Planification du système de management de la qualité	29
5.5. Responsabilité, autorité et communication	31
5.5.1. Responsabilité et autorité	31
5.5.2. Représentant de la direction	32
5.5.3. Communication interne.....	32
5.6. Revues de Direction	33
6. MANAGEMENT DES RESSOURCES ET PROCÉDURE FORMATION	36
6.1. Domaine d'application responsabilité	36
6.2. Documents de référence.....	36
6.3. Procédure	36
7. Réalisation du produit.....	37
7.1. Planification de la réalisation du produit.....	37
7.2. Processus relatifs aux clients.....	40
7.2.1. Détermination des exigences relatives au produit.....	40
7.2.2. Revue des exigences relatives au produit.....	41
7.2.3. Communication avec les clients.....	42
7.3. Conception et développement	43

M A N U E L Q U A L					Page 3 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.4. Achats	44
7.4.1. Processus d'achat.....	44
7.4.2. Informations relatives aux achats.....	45
7.4.3. Vérification du produit acheté	45
7.5. Production et préparation du service	46
7.5.1. Maîtrise de la production et de la préparation du service	46
7.5.2. Validation des processus de production et de préparation du service.....	47
7.5.3. Identification et traçabilité	47
7.5.4. Propriété du client.....	48
7.5.5. Préservation du produit	48
7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure.....	48
8. Mesures, analyse et amélioration.....	49
8.1. Généralités	49
8.2. Surveillance et mesures	49
8.2.1. Satisfaction du client	49
8.2.2. Audit interne.....	50
8.2.3. Surveillance et mesure des processus.....	50
8.2.4. Surveillance et mesure du produit.....	50
8.3. Maîtrise du produit non conforme.....	52
8.4. Analyse des données	54
8.5. Amélioration	54
8.5.1. Amélioration continue.....	54
8.5.2. Action corrective	55
8.5.3. Action préventive	56
9. TABLE DES PROCEDURES ET DOCUMENTS.....	57

M A N U E L Q U A L					Page 4 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

1. DOMAINE D'APPLICATION

1.1. Généralités

Ce manuel qualité décrit les dispositions prises par notre société pour mettre en place le système de management de la qualité.

C'est une démarche d'amélioration permanente, mesuré par la satisfaction des clients et des partenaires de l'entreprise.

La gestion du management de la qualité décrite dans ce manuel repose sur :

- La volonté forte d'assurer la satisfaction de nos clients au-delà de leurs exigences notamment en maîtrisant les aspects réglementaires et de sécurité.
- La responsabilisation de tout le personnel pour assurer la satisfaction des clients, tant au point de vue de la qualité que de la prestation de service.

1.2. Périmètre d'application

Lorsque l'une des exigences de la norme ne peut être appliquée en raison de l'activité même de notre entreprise, l'exclusion du point est automatiquement intégrée avec une annotation particulière.

Les documents de référence utilisés sont les normes :

ISO 9001 :2000
 ISO 9004 2000
 X 50-130
 X 50-161

M A N U E L Q U A L					Page 5 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

2.1. Présentation de l'entreprise et de ses activités

- Identité.
L'entreprise R3e est une SARL d'électricité générale, tertiaire et industrielle, au capital de 26680 Euros.
- Historique.
R3e possède dans le métier une expérience bien antérieure à sa création. En effet, la plupart de ses collaborateurs sont issus d'entreprises niçoises créées de longue date.
En 1997 la société R3e s'est installée à La Trinité et débute avec un effectif de deux personnes. En un an, cet effectif est passé à huit, les principaux atouts de cette croissance rapide étant, outre ses compétences techniques, son dynamisme et sa réactivité. En octobre 2002, R3e fusionne et absorbe la société Radiologie Électricité Azurée (RÉA), d'un secteur d'activité proche du sien.
- Prestations.
Ses domaines d'interventions se situent dans les courants faibles, avec de la détection incendie, de l'alarme intrusion, de la vidéo, du réseau informatique etc.
Dans le domaine de la BT, elle travaille dans le milieu tertiaire et industrie, en travaux neufs, rénovation et maintenance.
Dans le domaine de la Haute tension, son domaine s'étend aux 20.000 volts notamment pour la réalisation et l'entretien de poste de livraison EDF.
- Implantation.
Son activité principale se situe en région PACA, elle est en mesure d'intervenir sur l'ensemble du territoire et éventuellement à l'étranger.
- Clientèle.
Sa clientèle comprend :
Les particuliers, le secteur privé (tertiaire & industriel notamment) et les administrations.
- Effectif.
Il est à début avril 2009 de 10 personnes.

M A N U E L Q U A L					Page 6 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

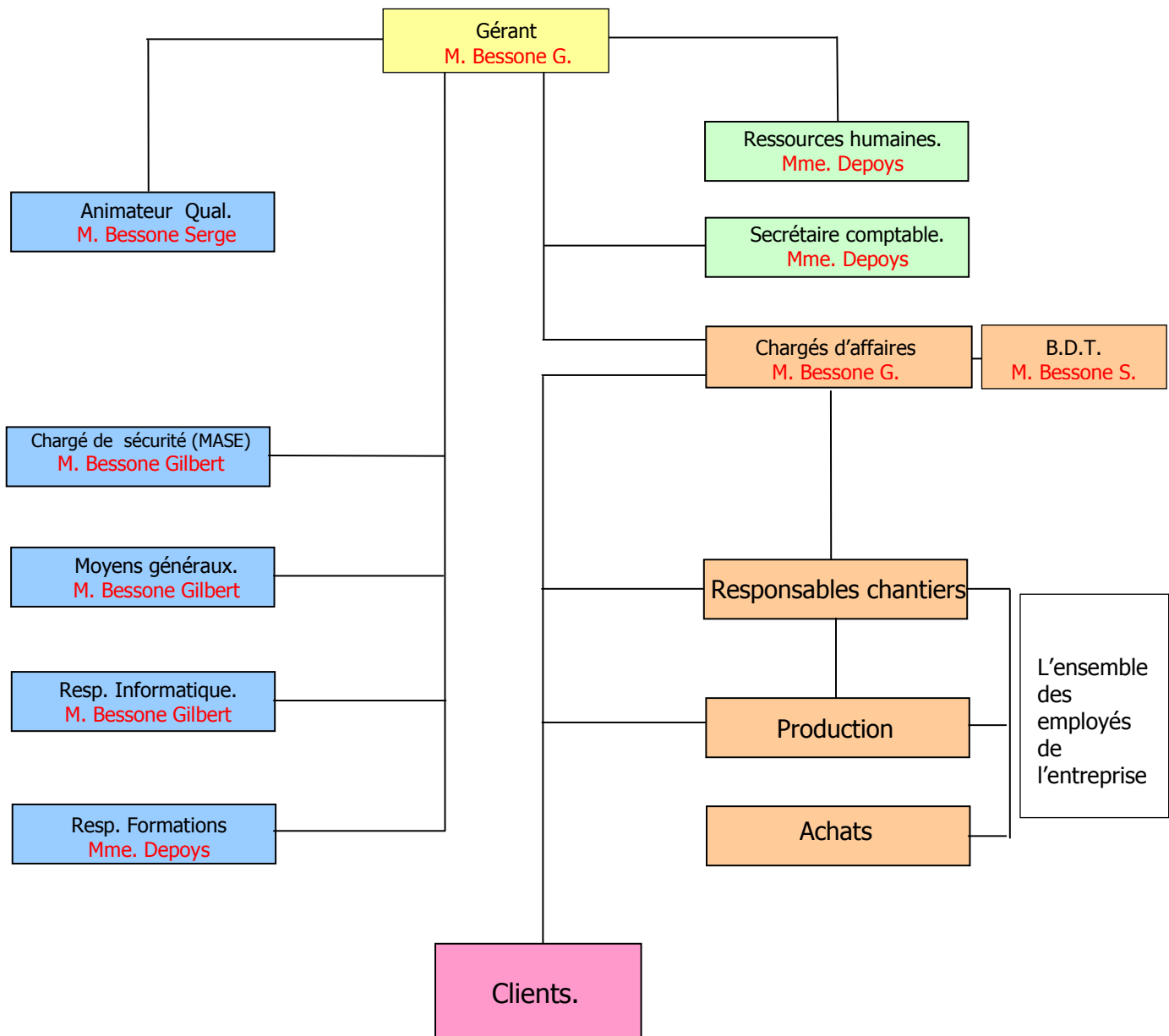
- Spécificités et savoir faire.
 Études et réalisations d'installations, dépannages et maintenance principalement dans les domaines suivants :
 Installations électriques, distribution de réseaux terminaux et TGBT, installations informatiques, détection incendie, alarme intrusion, surveillance vidéo, installation de distribution télévision, intégration, pylônes radio, postes HT.A, onduleurs, groupes électrogènes, moteurs, Climatisation, ...

M A N U E L Q U A L					Page 7 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

2.2. Organisation de l'entreprise

2.2.1. Organigramme

Le choix de l'encadrement et du gérant est d'avoir une structure très flexible, réactive, permettant à tout moment de créer une équipe autour d'un projet, d'une affaire ou d'un client. Notre organigramme basé sur ce principe est le suivant :



M A N U E L Q U A L					Page 8 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Définition de fonctions

Le Gérant / La direction

Elle est chargée de la gestion et de la stratégie générale de l'entreprise.

Sur le plan qualité

Elle est plus particulièrement chargée de :

- Définir la politique et les objectifs qualité.
- Vérifier l'efficacité du système de management de la qualité mis en place.
- Animer les revues de Direction, participer aux revues de contrat.
- Prend connaissance des commandes.

La secrétaire comptable

Elle est chargée de la gestion administrative et comptable de l'entreprise.

Sur le plan qualité

Elle est plus particulièrement chargée de :

- Elle gère les aspects comptables des factures fournisseurs et clients.
- Elle se tient informée des évolutions de la législation en matière fiscale, sociale et en droits des salariés.
- Elle assure la gestion des appels téléphoniques et tient à jour le cahier des appels.
- Elle gère la gestion des commandes, marchés et ordres de service.
- Elle gère les bordereaux de livraison clients.
- Elle gère les feuilles d'heures telle que défini.
- Elle gère les notes de service telle que défini.
- Elle gère l'archivage tel que défini.
- Elle gère les salaires.
- Elle gère les déclaration sociale et fiscale.

L'animateur qualité

Il est chargé du suivi, du maintien et de l'amélioration du système de management de la qualité mis en place, ainsi que de la gestion quotidienne de la qualité.

À ce titre, il participe aux revues de Direction, de contrat, de conception, aux réunions de bilan d'affaires et aux retours d'expérience.

M A N U E L Q U A L					Page 9 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Sur le plan qualité

Elle est plus particulièrement chargée de :

- Il gère les documents du système de management de la qualité de l'entreprise.
- Il collationne les non-conformité fournisseur.
- Il gère le traitement des réclamations clients, étudie les non-conformités, suit la mise en place des actions correctives.
- Il tient à jour le tableau de bord qualité.
- Il établit en concertation avec le personnel la grille d'évaluation des compétences.
- Il gère l'archivage des divers bons et chronos.

Les chargés d'affaires

Ils ont à la fois un rôle commercial et technique. Ils sont chargés de la fidélisation des clients, de l'établissement des offres, de l'étude de faisabilité, de la prise des commandes, de la conception des projets, du suivi des contrats jusqu'à la livraison. Ils suivent également une 'veille technologique' dont les observations peuvent être rapportées en revue de direction.

La prise en charge des affaires se fait selon les disponibilités et les connaissances des secteurs techniques où ils œuvrent. Ils ne sont pas affectés à un secteur géographique, mais à un type d'activité ou de clientèle.

Sur le plan qualité

Les chargés d'affaires gèrent un projet de A à Z dans un souci de qualité, en particulier il s'agit pour eux de :

- Gérer l'équipe qui leur est affectée
- Mener la revue de contrat à ses différents stades
- Planifier le projet complet
- Réaliser un produit à la demande du client
- Respecter les délais du contrat
- S'occuper des approvisionnements spécifiques
- Traiter les non-conformités découvertes
- Livrer les chantiers et les réceptionner dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

Ils ont en charge la maîtrise et le suivi de la réalisation du chantier et d'un dossier parfaitement à jour, complet et bien classé selon la procédure

M A N U E L Q U A L					Page 10 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Les responsables de chantier

Ils ont à la fois un rôle technique et de meneur d'équipe. Ils sont chargés de la bonne marche du chantier, de l'information aux collaborateurs de leur équipe. Ils s'occuperont du suivi des approvisionnements courants et de la gestion journalière du chantier. Ils suivront notamment, tout en participant à la réalisation du chantier, la gestion des bons de commandes, des relevés d'heures et des travaux complémentaires selon les procédures définies infra.

Les affaires qui leur sont attribuées le sont en fonction des disponibilités en personnel ainsi que de leurs connaissances techniques spécifiques.

Sur le plan de la qualité

Les responsables de chantier sont chargés de :

- Gérer l'équipe qui leur est affectée
- Gérer et assurer la sécurité du chantier par rapport à ses collaborateurs et intervenants extérieurs
- Donner les informations nécessaires à leurs collaborateurs
- Suivre les approvisionnements du chantier
- Gérer la propreté du chantier en cours et à la livraison
- Suivre les relevés d'heures et travaux complémentaires
- Assurer selon les cas, les relations avec le client
- Assurer selon le cas, les réunions de chantier
- S'occuper des relevés nécessaires aux plans de recollement
- Faire remonter les informations utiles auprès des chargés d'affaires
- Assurer selon le cas, seul ou avec le chargé d'affaires les réceptions de chantier
- Assurer les éventuelles levées de réserves.

À la fin du chantier, ils participeront, si la direction, le chargé d'affaire et / ou le responsable de chantier le juge nécessaire à une réunion de bilan d'affaire afin de soulever les points positifs et/ou négatifs du chantier.

M A N U E L Q U A L					Page 11 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

La production : Les collaborateurs sous la conduite d'un responsable de chantier.

Ils ont un rôle technique à la mesure de leurs capacités. Ils doivent en cela la bonne exécution de leur tâche qui leur est donnée par le responsable de chantier.

Ils veilleront à leur propre sécurité comme à celle des intervenants extérieurs. Ils géreront au mieux les remontées d'informations vers le responsable de chantier.

Sur le plan qualité

Les collaborateurs de chantier sont chargés de :

- S'assurer de la bonne compréhension de la tâche qui leur est confiée
- S'assurer de sa bonne exécution et réaliser les autocontrôles nécessaires le cas échéant
- Respecter le client et l'environnement de celui-ci
- Suivre et appliquer les mesures de sécurité.

À la fin du chantier, ils participeront, si le responsable de chantier le juge à une 'réunion de bilan d'affaire simplifiée' à leur attention afin de soulever les points positifs et/ou négatifs du chantier.

Le Responsable informatique

Il est chargé du suivi et du bon fonctionnement du parc informatique de l'entreprise.

Sur le plan qualité

- Il gère le matériel informatique en concertation avec les utilisateurs
- Il gère les logiciels et leurs licences.
- Il gère le réseau informatique
- Il s'occupe de maintenir en état de fonctionnement le parc informatique.

M A N U E L Q U A L					Page 12 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Le chargé de sécurité

Il est chargé de la gestion du matériel de sécurité et des stages sécurité.

Sur le plan qualité

- Il s'informe des normes en matière de sécurité
- Il gère les matériels de sécurité, état, entretien, réforme, etc.
- Il valide les plans de prévention, réalisé par le chargé d'affaire.
- Il gère le document unique de prévention des risques.

Le responsable des ressources humaines

Il est chargé du management du personnel.

Sur le plan qualité

- Il gère les embauches et les mouvements de personnel, en fonction des besoins de l'entreprise.
- Il assiste la direction lors des entretiens annuels avec le personnel.
- Elle gère les élections du personnel.

Le responsable formation

Il est chargé de l'évaluation et de la gestion de la formation du personnel en concertation avec la direction et la direction des ressources humaines.

Sur le plan qualité

- Il gère les stages et les demandes du personnel.
- Il établit en concertation avec l'encadrement la fiche récapitulative des compétences, lors de la réunion direction du second semestre.
- Il établit en fonction des possibilités (planning et financières) un calendrier de formation en fonction des besoins de l'entreprise, des normes et des desiderata des collaborateurs qu'il propose au chef d'entreprise pour approbation éventuelle.

M A N U E L Q U A L					Page 13 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Le B.D.T. (Bureau de dessins technique)

Il est chargé de réaliser les plans, schémas et notes de calcul liées permettant une bonne réalisation des chantiers.

Sur le plan qualité

- Il établit les plans, schémas et note de calcul.
- Il gère les plans édité par l'entreprise.
- Il établit les chemises fiche de chantier.

Les achats

Ils sont réalisés par les chargés d'affaire, les responsables de chantier et les collaborateurs de production. .

Sur le plan qualité

- Ils sont établies à l'aide des bons d'approvisionnements
- Ils sont gérés par les responsables d'affaire.

M A N U E L Q U A L					Page 14 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Le chargé des moyens généraux

Il est chargé de la gestion du matériel de sécurité et des stages sécurité, du parc auto et du parc outillage.

Sur le plan qualité

- Il gère le parc automobile, fait réaliser l'entretien et suit l'état de celui-ci.
- Il gère le parc mobilier et immobilier de l'entreprise.
- Il supervise le parc d'outillage géré par le secrétariat.

Le Directeur technique

Il est chargé du suivi technique avec les clients, de la préparation en amont des affaires et de l'analyse des résultats.

Sur le plan qualité

- Il valide les études techniques.
- Il supervise le bon déroulement des affaires en correspondance avec le manuel qualité.
- Il analyse les résultats avec ses collaborateurs.

M A N U E L Q U A L					Page 15 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

3. DEFINITIONS ET TERMINOLOGIE

Ce chapitre est réservé à la signification des termes spécifiques à l'organisme ou au secteur d'activité, ainsi que les abréviations et symboles définis dans le manuel, en essayant d'utiliser au maximum les termes déjà définis dans les documents à caractère normatifs.

La définition des termes propres à la qualité (par exemple : système de management de la qualité, actions corrective et préventive, ...) est donnée dans les normes et en particulier la norme ISO 9000 : 2000.

Les termes particuliers à l'entreprise sont :

Boîte aux lettres.

Casier nominatif situé dans l'armoire dans le bureau de l'animateur qualité.

Collaborateur.

Salarié de l'entreprise.

Commande.

Marché, ordre de service, devis accepté etc.

Approvisionnements.

Commande auprès de nos fournisseurs.

Bon de Livraison.

Bordereau de réception du matériel livré par nos fournisseurs.

Réceptionniste.

Personne réceptionnant le matériel des fournisseurs.

Bordereau de Livraison.

Bordereau de réception du matériel livré aux clients.

B.D.T

Bureau de dessins technique.

Chrono.

Classes de rangement de tous les bons jaunes, de commandes et/ou d'attachements, classé par ordre chronologique.

P.P.S.P.S.

Plan particulier de sécurité et de protection de la santé.

M A N U E L Q U A L					Page 16 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

SYNTHESE DES EXIGENCES ISO 9001 :2000

Chapitre 4 : SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Objectif : Définir un SMQ, compris, géré et amélioré en continu

Chapitre 4.1 Exigences générales

- Établir, mettre en œuvre et entretenir un SMQ
- Améliorer en permanence l'efficacité du SMQ
- Identifier les processus nécessaires au SMQ
- Déterminer la séquence et l'interaction des processus
- Déterminer les critères et les méthodes pour assurer l'efficacité et la maîtrise des processus
- Disposer des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus
- Surveiller, mesurer et analyser les processus
- Obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus
- Gérer les processus assurer la maîtrise des processus externalisés

4.1. Exigences générales

Dans l'objectif d'élaborer un Système Qualité cohérent, parfaitement compris par tous les collaborateurs et orienté sur l'amélioration permanente de nos performances, nous avons :

- Défini les systèmes et processus nécessaires à la maîtrise de nos activités pouvant être clairement compris, gérés et améliorés en termes d'efficacité et d'efficience, les procédures et instructions répertoriées dans le système de gestion documentaire (**PRO DOC 000**) étant destinées à avoir la maîtrise de l'ensemble.
- Déterminé les séquences et les interactions de ces processus au sein du système.
- Déterminé les critères, limites et méthodes indispensable au fonctionnement et à la maîtrise des activités.
- Mis en place des moyens pour assurer les ressources et les informations d'entrée et de sortie nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus.

M A N U E L Q U A L					Page 17 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

- Mis en place un système de surveillance, de mesure et d'analyse des processus,
- Prévu la gestion des actions à mettre en œuvre pour obtenir les résultats planifiés ainsi que les points d'amélioration continue nécessaire à l'évolution du système,
- La démarche d'amélioration continue quant à elle fait partie intégrante de la politique Qualité.

L'organisation de nos activités est entièrement tournée vers la satisfaction de nos clients.

L'organigramme fonctionnel montre l'orientation client de notre organisation.

La performance de notre activité est basée sur la compétence, l'implication et la satisfaction de notre personnel.

Notre organisation est constituée d'un réseau de processus qui commence et finit chez le client, ce qui permet d'assurer l'efficacité et l'efficience de notre organisation.

Notre approche systémique du management à travers l'identification des processus, leur compréhension et leur insertion est fondamentale pour l'amélioration de nos performances

L'amélioration continue est un objectif permanent qui implique chaque individu, produit, processus et système de l'organisation au moyen d'indicateurs.

Les décisions et les actions sont basées sur des faits et sur l'analyse des données et des informations pertinentes.

Par ailleurs nous établissons des relations de partenariat avec nos fournisseurs pour favoriser la création de valeur ajoutée pour notre organisme.

M A N U E L Q U A L					Page 18 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Les processus des activités, leur séquence et leurs interactions globales sont présentées dans ce chapitre, Ils sont plus détaillés dans la suite du manuel ou dans les procédures qui y sont mentionnées.

Les processus ont été divisés en trois groupes

Les **processus de réalisation**. Ils constituent le cœur de notre métier.

Les **processus supports**. Ils contribuent au bon déroulement des processus de réalisation en leur apportant les ressources nécessaires. Bien que ne créant pas de valeur directement perceptible par le client, ils sont nécessaires au fonctionnement permanent et à sa pérennité.

Les Processus **pilotages**. Ils permettent l'écoute client tout en créant des rapports privilégiés et aux travers des revues de direction d'améliorer la communication tant externe qu'interne.

M A N U E L Q U A L					Page 19 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

4.2. Exigences relatives à la documentation

SYNTHESE DES EXIGENCES ISO 9001 : ces relatives à la documentation

- Exprimer la politique et les objectifs qualité
- Établir un Manuel Qualité
- Établir les procédures exigées par la norme
- Établir les documents pour assurer le fonctionnement et la maîtrise des processus
- Établir une procédure de maîtrise des documents
- Approuver les documents avant diffusion
- Approuver les documents modifiés
- Identifier les modifications et la version en vigueur
- Diffuser les versions pertinentes des documents applicables
- Assurer la lisibilité et l'identification des documents
- Identifier et diffuser les documents d'origine extérieure
- Empêcher l'utilisation de documents périmés
- Identifier les documents périmés conservés
- Établir une procédure de maîtrise des enregistrements

4.2.1. Généralités

La structure du système documentaire de l'entreprise peut être schématisée comme suit :

- NIVEAU 1 – Manuel Qualité
- NIVEAU 2 – Procédures organisationnelles et fiches outils
- NIVEAU 3 - Enregistrements

Le **premier niveau**, constitué du Manuel Qualité, est notre engagement Qualité envers nos clients. Il s'agit d'un document de référence qui définit les grandes orientations et organisations de l'entreprise pour assurer la qualité de ses produits et services, ainsi que sa politique qualité. Le Manuel Qualité s'appuie sur les écrits des autres niveaux qui restent internes à l'entreprise.

M A N U E L Q U A L					Page 20 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Le **deuxième niveau** est constitué par :

Les procédures organisationnelles qui décrivent les manières de procéder entre services ou au sein d'un même service. Elles traitent de l'organisation, d'où leur nom, et définissent plutôt les circuits de transmission de l'information afin de remplir une fonction.

Les documents et données qui peuvent être internes (objectifs qualité, modes opératoires, plans, plans de contrôle, nomenclatures, listes de fournisseurs ou d'équipements de mesure aux performances maîtrisées, documents de formation...) ou externes (normes, règlements, documents fournis par les clients ou les commettants...).

Les imprimés constituant qui une fois remplis deviennent des enregistrements dont les plus significatifs peuvent être classés et archivés pour assurer la traçabilité et constituer les enregistrements relatifs à la qualité. Ces imprimés peuvent être soit sur papier, soit sur informatique.

L'ensemble des enregistrements résultant de l'exploitation du système qualité constitue le **troisième niveau**.

4.2.2. Manuel qualité

Ce manuel présente le système de management de la qualité mis en place sur l'ensemble des activités de la société.

Le système de management de la qualité a été construit pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 : 2000.

Ce Manuel est établi et mis à jour par le Responsable Qualité et vérifié et approuvé par le gérant. Il peut être diffusé par le Responsable Qualité sous deux formes :

- **Manuel géré** : le Responsable Qualité donne systématiquement aux destinataires d'un tel Manuel les mises à jour.
- **Manuel non géré** : il décrit le système de management de la qualité de l'entreprise au moment où il est fourni mais n'est pas systématiquement mis à jour. Il est réservé aux clients ou organismes de certification qui le demandent.

M A N U E L Q U A L					Page 21 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

- Il est indiqué en première page de ce Manuel s'il est géré ou non géré.

Les manuels Qualité gérés sont à l'attention de : la direction, le Responsable Qualité, les chargés d'affaires, et un à disposition des collaborateurs au siège de l'entreprise.

Les distributions des manuels Qualité, gérés ou non gérés sont suivies à l'aide de la **PRO ORG 002** et de la fiche de suivi **LI ORG 002.1**

4.2.3. Maîtrise des documents

Le Manuel Qualité s'applique à tous les processus de travail de l'entreprise pouvant avoir un rapport direct avec le produit livré au client.

Ainsi, les procédures d'organisation de fonctions (telles que comptabilité générale...), sont hors champ dudit manuel.

L'animateur Qualité est le garant du système documentaire qualité de la société.

Les documentalistes, sous la conduite de l'animateur Qualité, gèrent deux types de documentation :

Documentation interne

Procédures, listes et imprimés

Les documents qualité internes sont élaborés sur support informatique suivant la procédure décrite ci-après.

La maîtrise des documents s'appuie sur :

- L'identification des documents.
 - La rédaction et l'approbation d'un document.
 - La diffusion et la destruction d'un document.
 - La consultation des documents.
 - Le classement et l'archivage des documents.
- Ces documents sont identifiés selon la procédure **PRO DOC 000**

La gestion de ce type de documents est décrite dans les procédures correspondantes.

M A N U E L Q U A L					Page 22 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Documents d'origine extérieure

Les documents externes ont plusieurs origines :

- Spécifications techniques des clients.
- Base de données logiciel devis (articles, prix).
- Normes et Règles de l'Art.
- Documentation technique.
- La réglementation sociale est gérée par le secrétariat.

La **maîtrise des documents techniques relatifs aux affaires** est assurée par le classement réalisé par le secrétariat et la transmission aux chargés d'affaires des pièces écrites du marché suivant la liste contractuelle non exhaustive suivante :

- CCAG (Cahier des Clauses Administratives Générales)
- CCAP (Cahier des Clauses Administratives Particulières)
- CCTP (Cahier des clauses Techniques Particulières)
- DPG (Décomposition du Prix Global)
- Plans (Maître d'ouvrage ou maître d'œuvre suivant le cas).

Ces documents sont établis par le client, ils constituent l'ensemble des spécifications à caractère technique, administratif et financier, acceptés et signés par le chef d'entreprise et conservés dans les dossiers affaires.

Le contenu type d'un dossier d'affaire est indiqué sur la fiche **FI TEC 001.1**

Les documents à caractère évolutif et particulièrement les plans et détails d'exécution nous sont transmis par le maître d'œuvre du chantier, missionné par le maître d'ouvrage pour assurer le suivi du chantier, ils sont indicés et reprennent sur leur cartouche les évolutions successives assurant ainsi la traçabilité des modifications.

Après examen par le chef d'entreprise ou le chargé d'affaires, le chargé d'affaires en assure la diffusion. Un exemplaire est classé dans le dossier d'affaire, le document portant un indice antérieur est alors annoté avec la mention périmée et conservé dans le dossier aux fins d'archivage. Une copie est transmise au responsable de chantier qui remplace le document de travail précédent qui est détruit ou classé sans confusion possible pour la durée du chantier dans le cas d'éventuelles contestations dues à des modifications de prestations.

M A N U E L Q U A L					Page 23 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

La maîtrise des documents à caractère réglementaire : Codes, Normes, Guides et fascicules. Grâce à notre affiliation à la fédération du Bâtiment et des Travaux Publics (BTP) nous sommes destinataires des fascicules d'informations techniques afférentes à notre profession et bénéficions ainsi d'un système de veille réglementaire.

Ces documents sont portés à la connaissance des chargés d'affaires dès parution, puis classés et tenus à leur disposition par notre bureau d'étude et de dessin technique.

Ces documents sont gérés au moyen de la fiche **LI TEC ØØ4.1**

4.2.4. Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements relatifs à la qualité de l'entreprise et au suivi des affaires sont les suivants :

Dossiers d'affaires comprenant entre autres :

- La consultation.
- L'offre et la commande.
- La conception, la préparation.
- Les précautions liées au site (sécurité).
- Les contrôles et l'installation.
- Un double de la facturation
- La livraison, et la réception
- Double des fiches de non-conformité.
- Double du suivi des actions correctives et préventives.

Ces documents sont précisés au moyen de la fiche **FI TEC ØØ1.1.**

Dossiers relatifs à la qualité des fournisseurs :

Dossiers relatifs au système qualité :

- Fiches de non-conformité.
- Suivi des actions correctives et préventives.

Ces procédures sont précisées dans la **PRO TEC ØØ2** au moyen de la fiche **FI TEC ØØ2.2**

M A N U E L Q U A L					Page 24 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Dossiers relatifs à la qualité dans l'entreprise :

Dossiers relatifs au système qualité :

- Fiches de non-conformité.
- Suivi des actions correctives et préventives.

Ces procédures sont précisées dans la **PRO TEC 003** au moyen des fiches **FI TEC 003.1** et **FI TEC 003.2**

- Compte-rendu des audits internes et externes.
- Compte-rendu des revues de direction.

Gestion des anciennes versions des éléments du système de management de la qualité.

(Manuels, procédures, modes opératoires...).

Les responsabilités pour la collecte et le classement de ces enregistrements, leurs indexages, leurs durées et lieux de classement sont décrits dans la procédure **PRO DOC 000**

Gestion des dossiers archivés.

Après la période de classement, les dossiers sont archivés par le secrétariat dans un lieu réservé à cet effet. La durée d'archivage est de dix ans minimum.

Au-delà de cette période, la direction a la possibilité de détruire ces archives en fonction de ses besoins en place disponible. Cependant, l'élimination n'est pas systématique.

La gestion des dossiers archivés est décrite dans la procédure **PRO DOC 008**.

M A N U E L Q U A L					Page 25 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1. Engagement de la direction

SYNTHESE DES EXIGENCES ISO 9001 :2000

Chapitre 5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

Objectif : Démontrer l'engagement de la direction à développer, mettre en œuvre et améliorer l'efficacité du SMQ

Chapitre 5.1 Engagement de la direction

Notre qualité et notre capacité à anticiper des défauts éventuels, contribuent à la réactivité, la flexibilité et la fiabilité de notre entreprise, qui vise la satisfaction des clients.

Nous procédons, grâce à une planification très rigoureuse, à la mesure, l'analyse et l'amélioration de nos prestations ; cela nous permet de maîtriser la préparation et la réalisation des services, d'entretenir nos ouvrages, et d'avoir une surveillance accrue des différentes étapes du processus.

Nous sommes tenus d'adapter notre système de management de la qualité (SMQ) aux exigences de la norme ISO 9001, tout en se conformant aux demandes des clients.

Notre démarche, soumise aux évolutions en tout genre (techniques, réglementaires...), s'établit par le biais d'évaluations fréquentes :

Du personnel, sur leurs compétences acquises et/ou à acquérir (des formations sont menées) ;

Des fournisseurs, nous évaluons leurs prestations et nous jugeons de leur capacité à travailler avec nous (en conformité avec notre démarche qualité) ;

De l'outillage, concernant la disponibilité des outils, ainsi que leur état d'usure et leur état technologique (obsolescence possible).

Pour pallier des dérives majeures liées aux aléas technologiques et toujours répondre efficacement aux besoins des clients, notre société mise sur une organisation impliquant toute l'équipe, de chantier et d'administration.

La participation active de tous nos collaborateurs est un point essentiel, qui conduit à la pérennité de l'entreprise. Nous veillons de près à cet aspect coopératif.

Actualiser en permanence les documents qualité à disposition, qui matérialisent notre engagement qualité envers nos clients, et veiller à leur application, tel est mon investissement personnel.

Je m'engage à tendre vers l'objectif premier de notre politique de qualité, le « Zéro défaut » en temps et en heure, pour une satisfaction optimale de tous. En collaboration avec tous les salariés de R3e, j'œuvre à maintenir, voire intensifier notre démarche qualité.

Le gérant

M A N U E L Q U A L					Page 26 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.2. Écoute Client

Chapitre. 5.2 Écoute client (voir processus client)

- Déterminer et respecter les exigences des clients
- Accroître la satisfaction du client

L'entreprise R3e reste vigilante pour déterminer et respecter les exigences des clients.

En plus de l'étude des besoins du client au cas par cas, traitée aux chapitres 7.2 & 8.2 l'entreprise cherche à dégager les évolutions du marché afin de pouvoir se préparer à y répondre.

Nos activités de service sont par nature en relation directe avec le client, elles sont donc directement soumises à l'obligation de satisfaction du client et sont organisées de façon efficace à cet égard.

La mesure de satisfaction du client est intégrée à la prestation elle-même au travers notamment des réunions régulières de mises au point et de coordination des projets qui font l'objet de comptes rendus.

Au moins une fois par semestre, le gérant, le responsable qualité, les chargés d'affaires et les techniciens de terrain se réunissent pour étudier les informations provenant :

Du terrain et des clients,
Des services marketing des fournisseurs et sous-traitants,
Des salons et journaux professionnels...

Et définissent, selon les cas :

Des tendances du marché confirmées ou à confirmer,
Des actions à mener pour obtenir cette confirmation,
Des nouveaux produits à proposer.

Dans le cadre de cette écoute client, les exigences légales et réglementaires s'appliquant à nos produits et services, dont l'importance est essentielle, sont intégrées dans notre système de management de la qualité.

M A N U E L Q U A L					Page 27 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Cette réunion fait l'objet d'un compte-rendu qui constitue une donnée d'entrée pour la revue de Direction qui a lieu après.

M A N U E L Q U A L					Page 28 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.3. Politique Qualité

Chapitre 5.3 Politique qualité

- Établir une politique qualité adaptée à l'organisme
- Assurer qu'elle comprend l'engagement à satisfaire aux exigences
- Assurer qu'elle comprend l'engagement à améliorer en permanence l'efficacité du SMQ
- Assurer qu'elle fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité
- Assurer qu'elle sera communiquée et comprise
- Assurer qu'elle sera revue pour son adéquation permanente

La politique de construction du système de management de la qualité définie par notre Direction s'applique intégralement à notre organisme.

Notre objectif est la satisfaction des besoins présents et futurs de nos clients au niveau de la qualité des produits et services que nous leur apportons, tout en respectant l'intégrité physique des personnels et des utilisateurs (sécurité et application des normes) et le cadre de vie (environnement).

Cette démarche, axée sur la qualité, l'efficacité, le service, la sécurité et l'environnement, sera un moteur de motivation, de réduction des coûts et d'amélioration continue.

Ainsi, cela permettra à chacun d'entre nous de se réaliser pleinement en développant

La politique Qualité est décrite dans l'engagement de la Direction et peut être adaptée en fonction des résultats de l'écoute client lors des revues de Direction.

M A N U E L Q U A L					Page 29 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.4. Planification

Chapitre 5.4 Planification

- Établir des objectifs qualité aux fonctions et niveaux appropriés de l'organisme objectifs mesurables et cohérents avec la politique qualité
- Planifier le SMQ pour satisfaire les exigences générales et les objectifs qualité. (article 4.1)
- Planifier le SMQ pour assurer une cohérence en cas de modification.

5.4.1. Objectifs qualité

À partir de l'identification des processus et des grands axes de politique qualité définis par la direction, les processus les plus critiques pour la satisfaction du client ont été déterminés et sont régulièrement revus lors des revues de Direction.

Des objectifs qualité ont été définis sur ces processus et sont repris dans le compte-rendu de la revue de Direction et dans le tableau de bord qualité afin de permettre de mesurer :

- Le résultat des processus critiques,
- L'amélioration continue,
- La satisfaction client.

Ils ont pour objectif :

- De tendre vers le zéro défaut,
- D'assurer le 100% dans les délais,
- D'appliquer et de respecter les normes et directives en vigueur,
- D'accroître la rentabilité de l'entreprise,
- D'assurer sa croissance,
- D'assurer la fidélité de nos clients actuels et futurs grâce à leur satisfaction.

La stratégie de l'entreprise demande de connaître et de suivre régulièrement les indicateurs concernant la qualité, à travers des tableaux de bord permettant de mesurer les défauts de contribution.

M A N U E L Q U A L					Page 30 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.4.2. Planification du système de management de la qualité

La direction a pris la responsabilité de la Planification de la Qualité de notre entreprise.

Notre système qualité est planifié par la conduite de différentes tâches résumées par le synoptique ci-après, cette organisation permettant d'assurer nos clients de notre capacité à respecter nos engagements.

Afin de permettre l'amélioration permanente nous nous sommes appuyés sur la méthode du PDCA (Plan Do Check Act) ou cycle de Deming. En définissant quatre étapes

La première étape (*Plan* du cycle d'amélioration) consiste à définir à partir des données d'entrée la politique qualité et les objectifs opérationnels.

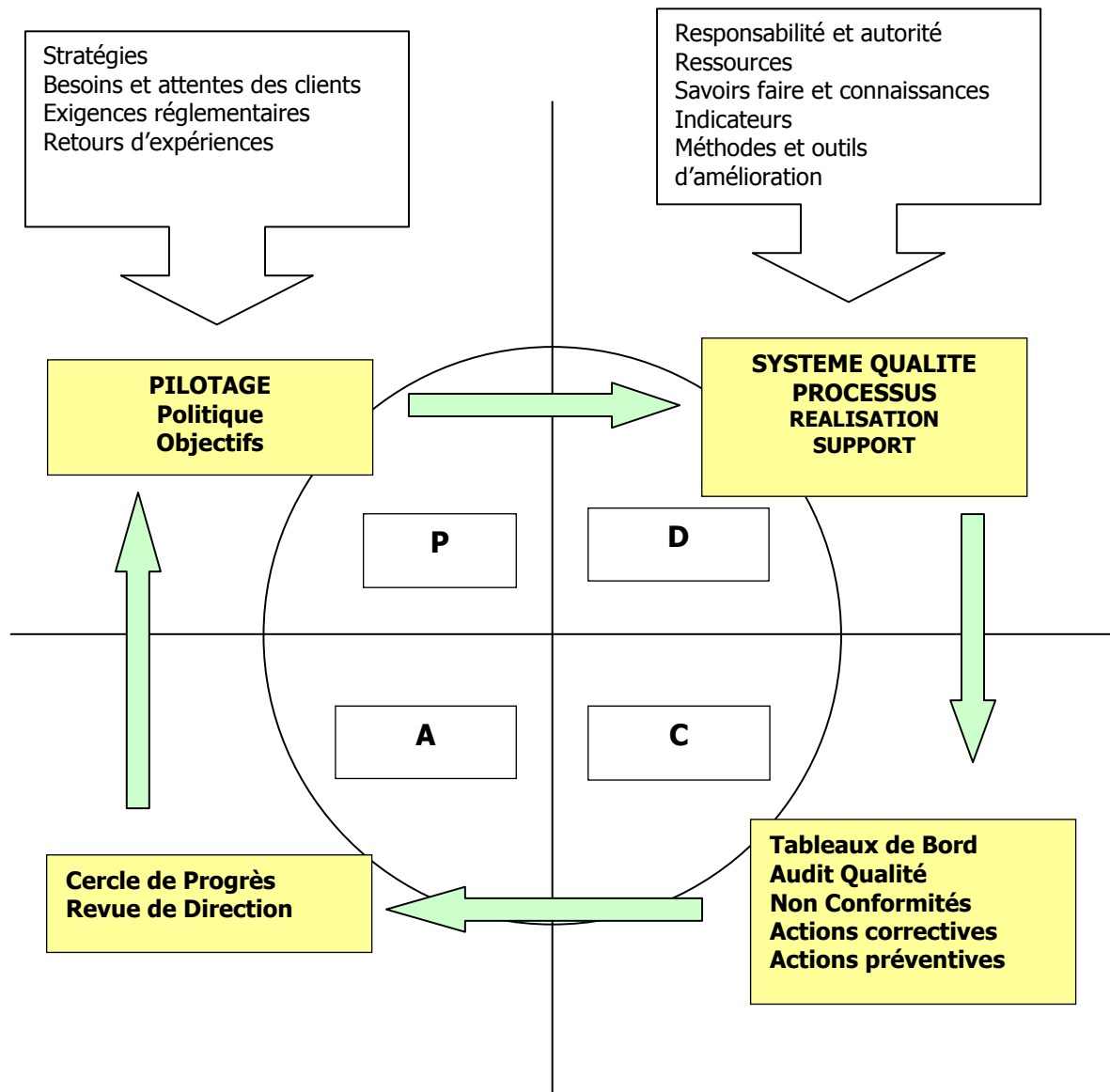
La deuxième étape (*Do* du cycle d'amélioration) correspond au déploiement de la politique qualité au sein de l'organisme par la mise en œuvre du système qualité au travers des processus de réalisation appuyés par les processus supports.

La troisième étape (*Check* du cycle d'amélioration) consiste à évaluer et faire la revue des éléments de mesures, non-conformités, actions correctives et préventives.

LA quatrième étape (*Act* du cycle d'amélioration) formalise l'amélioration continue de l'organisme au travers de la revue de direction qui permet le déploiement des meilleures pratiques mises au point par les équipes d'amélioration.

Le système décrit ci-dessus permet d'assurer la cohérence de l'ensemble en coordonnant les activités.

M A N U E L Q U A L					Page 31 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G



M A N U E L Q U A L					Page 32 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.5. Responsabilité, autorité et communication

Chapitre 5.5 Responsabilité, autorité et communication

- définir et communiquer les responsabilités au sein de l'organisme
- nommer un représentant de la direction
- établir des processus de communication interne
- communiquer sur l'efficacité du SMQ

5.5.1. Responsabilité et autorité

Les responsabilités et les autorités sont globalement définies au chapitre 2.2 de ce manuel. Cette description est complétée dans les procédures qui définissent qui fait quoi et comment.

Chaque personne doit avoir la responsabilité et l'autorité pour effectuer, vérifier et suivre les objectifs inscrits dans le système de management de la qualité. Les relations entre les personnes doivent être précisées dans le même cadre. Chaque responsable délègue, verbalement ou par écrit, l'exécution des tâches qui lui sont attribuées. Il en assure la vérification, en conserve la responsabilité et s'assure que la personne à qui il délègue a les moyens et la responsabilité nécessaire pour atteindre l'objectif fixé.

Une équipe est créée pour chaque affaire par le gérant et les chargés d'affaires. La taille de cette équipe dépend de l'affaire. Elle comprend toujours un chargé d'affaire qui est responsable de la qualité de son affaire depuis l'étude des besoins jusqu'à la réception par le client, et selon l'importance de l'affaire d'un certain nombre de techniciens, monteurs et heures de dessin et de secrétariat.

Cette organisation par affaire permet de responsabiliser le personnel et de le sensibiliser aux exigences clients.

M A N U E L Q U A L					Page 33 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.5.2. Représentant de la direction

La Direction est responsable de fixer la politique et les objectifs qualité de l'entreprise et de s'assurer de l'efficacité du système de management de la qualité.

Le responsable qualité est le représentant de la direction.

Le Responsable Qualité est chargé du suivi quotidien du système de management de la qualité. Il suit la réalisation des audits internes et la mise en place d'actions correctives et préventives efficaces. Il concentre les retours d'expérience.

Il est chargé de faire appliquer à l'ensemble du personnel de l'entreprise le système de management de la qualité, les procédures, vérifier tous les documents, ayant trait à la maîtrise de la qualité et rendre compte du fonctionnement du système de management de la qualité.

5.5.3. Communication interne

Les comptes - rendus de revue de Direction et le tableau de bord qualité sont affichés.

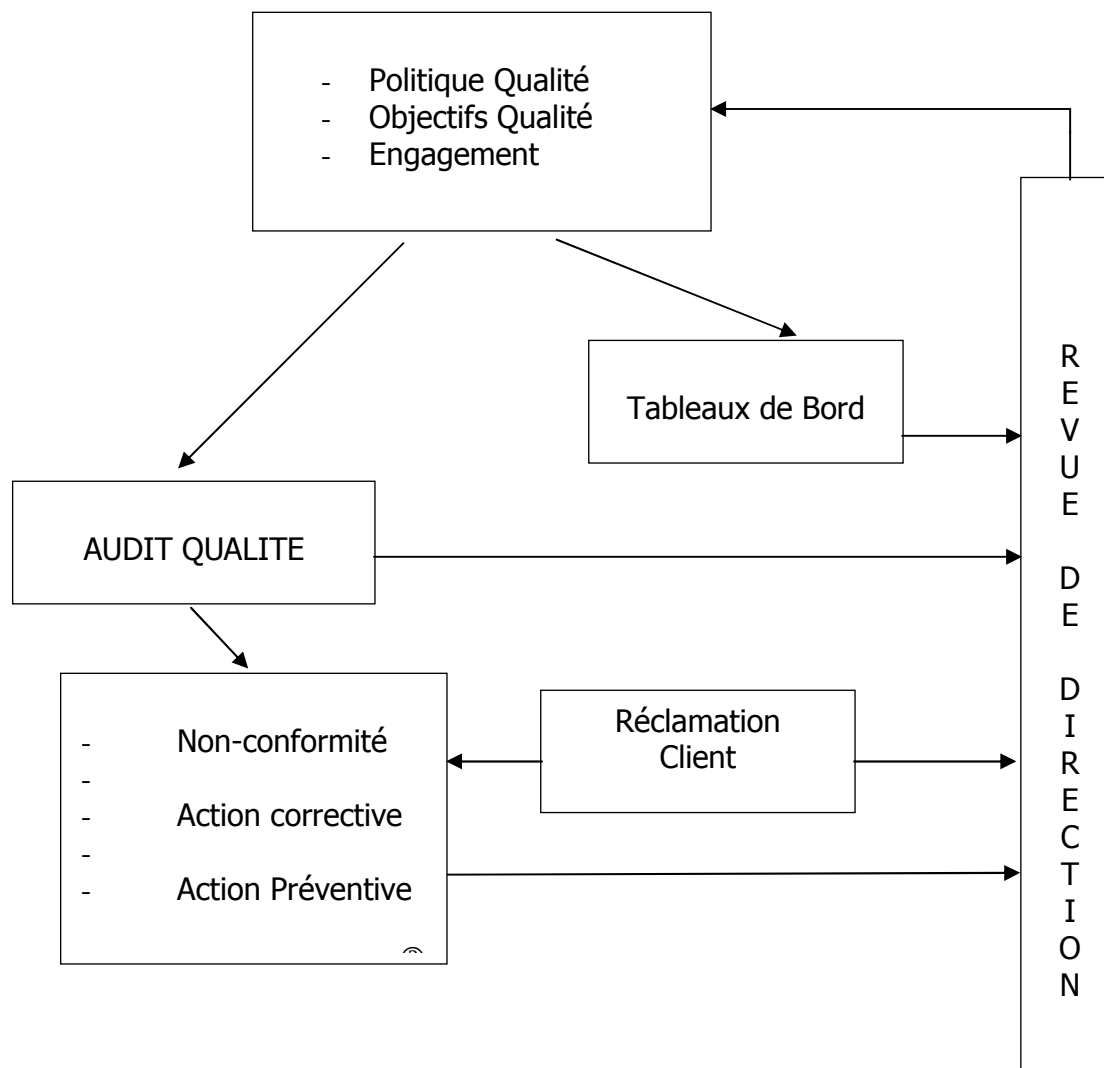
Des représentants des différents services peuvent assister à la revue de Direction (*par rotation par exemple*).

M A N U E L Q U A L					Page 34 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

5.6. Revues de Direction

Chapitre 5.6 Revue de direction

- Revoir périodiquement la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMQ
- Évaluer les opportunités d'amélioration et de modification du SMQ
- Prendre en compte tous les éléments d'entrée de la revue
- Décider d'action d'amélioration de l'efficacité du SMQ et des processus
- Décider d'actions d'amélioration du produit
- Préciser les besoins en ressources
- Conserver des enregistrements de ces revues de direction



M A N U E L Q U A L					Page 35 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Au moins deux revues de Direction sont organisées par an. Cependant, des revues de Direction supplémentaires peuvent être déclenchées, à la demande de toute personne de l'entreprise et en accord avec le gérant.

Le Responsable Qualité lance les convocations des Revues de Direction en reprenant la date, l'heure le lieu et les sujets à l'ordre du jour spécifiques.

Assistent à ces revues animées par le gérant de la société :

- Le Responsable Qualité,
- La secrétaire comptable,
- Les chargés d'affaires,
- Un ou plusieurs techniciens.

Ponctuellement, d'autres personnes peuvent y être invitées, en fonction des sujets spécifiques traités.

Les sujets suivants sont traités en revue de Direction

- Résultats des indicateurs par rapport aux objectifs définis et parfois, définition des nouveaux objectifs ;
- Résultats de l'écoute client : réclamations clients ; résultats des enquêtes clients ;
- Comptes - rendus des audits internes et, une fois par an, planification des nouveaux audits internes ;
- Définir une politique générale vis-à-vis des fournisseurs pour les six mois à venir ;
- État d'avancement des actions correctives et préventives ;
- État du plan de formation et, une fois par an, établissement du nouveau plan de formation ;
- Bilan d'avancement des décisions prises lors des revues précédentes ;
- Projets de modifications du système qualité et recommandations d'amélioration.

Cet examen permet de vérifier la cohérence et l'efficacité du système de management de la qualité, de prendre des décisions pour améliorer les points faibles de ce système et d'effectuer un suivi des actions décidées. A l'issue de cette réunion un compte rendu sera rédigé.

M A N U E L Q U A L					Page 36 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Chaque revue de Direction fait l'objet d'un compte - rendu établi par le Responsable Qualité, approuvé par le Président Directeur Général, diffusé à tous les participants et affiché pour l'ensemble du personnel. Ce compte - rendu reprend les rubriques suivantes :

- Date, participants ;
- Suivi des décisions prises à la réunion précédente ;
- Bilan des résultats qualité ;
- Nouvelles décisions prises, actions à mener, responsables et délais concernant :
 - L'amélioration de l'efficacité du système,
 - L'amélioration du produit,
 - Les besoins en ressources.

M A N U E L Q U A L					Page 37 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

6. MANAGEMENT DES RESSOURCES ET PROCÉDURE FORMATION

Afin de gérer correctement notre organisation nous avons à notre disposition différents moyens : -moyens humains chacun étant sollicité en permanence pour mettre en œuvre et faire évoluer le système qualité

-moyens matériels par la mise à disposition de chacun d'un véhicule, de téléphone portable ainsi que de tout l'outillage nécessaire à notre métier.

-moyens financiers mis à la disposition de la politique qualité.

Procédure Formation

La présente procédure a pour objet de définir une méthode de gestion et d'évaluation des compétences et de mise en œuvre de la formation et de son évaluation.

6.1. Domaine d'application responsabilité

La présente procédure s'impose à l'ensemble du personnel et est placée sous la responsabilité de la Direction et de l'encadrement.

6.2. Documents de référence

FI FOR 001: Grille évaluation de compétences.

FI FOR 002: Fiche individuelle de synthèse.

FI FOR 003: Fiche individuelle de suivi de la formation

6.3. Procédure

Voir **PRO FOR 000**

M A N U E L Q U A L					Page 38 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Environnement de travail

6.4.

Pour garantir un service attendu par nos clients nous mettons en avant l'environnement de travail.

Si nous voulons obtenir des performances de nos collaborateurs dans l'entreprise il faut impérativement apporter un environnement agréable, qui générera un travail à la hauteur de nos envies de bien faire.

Le premier critère est la préparation en amont du chantier.

Lorsque les techniciens arrivent sur le chantier, une bonne collaboration avec les autres corps d'état sera mise en place de façon à gêner le moins possible.

Un travail bien préparé est un travail bien réalisé.

Pour éviter toute les contraintes un climat de dialogue permanent avec tous est indispensable.

Les règles de sécurité spécifique de chaque chantier, feront l'objet soit de réunions CHSCT, soit de visites explicative sur site avec les responsables sécurité clients.

7. Réalisation du produit

Les processus de réalisation de nos chantiers, leur séquence et leur enchaînement sont présentés ci-après.

Tous les processus de réalisation sont développés par des procédures détaillées qui décrivent : « qui fait » « quoi » et « comment »

Ces procédures précisent également les étapes d'élaboration du produit, en cohérence avec les exigences du client, les contrôles effectués, les critères de validation et les enregistrements associés.

Certaines procédures sont accompagnées de documents annexes qui constituent des outils pour la réalisation de la procédure.

M A N U E L Q U A L					Page 39 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.1. Planification de la réalisation du produit

Notre système qualité organise la réalisation de différentes tâches regroupées dans des phases identifiées appelées « processus » et schématisées ci-après, cette organisation et sa planification permettent d'assurer nos clients de notre capacité à respecter nos engagements.

Cette programmation correspond aux pratiques habituelles de l'entreprise pour ses clients.

Pour certaines affaires spécifiques en fonction des exigences de nos clients, l'Animateur Qualité et les services opérationnels établissent en concertation avec le client un Plan d'Assurance Qualité particulier. Ce plan est approuvé par la direction avant d'être transmis au client.

Il est important de noter que toutes nos procédures d'organisation de la qualité sont appelées à évoluer. Notre expérience actuelle et future modifiera et améliorera notre système qualité.

Chaque chantier est sous la responsabilité d'un responsable de chantier désigné par le chargé d'affaire.

Les données de base du projet sont regroupées dans un « dossier affaire ». (Voir **PRO TEC ØØ1**).

Ce dossier regroupe l'ensemble des éléments techniques, juridiques et financiers nécessaires à l'exécution du chantier.

La Check-List **FITEC ØØ1.1**, récapitule l'ensemble des pièces constitutives du dossier.

Lors de la phase de préparation, le chargé d'affaire à en charge la programmation de l'opération et la définition des moyens en hommes, matériels et matériaux affectés au chantier à partir des choix techniques arrêtés.

Le dossier d'affaire pourra préciser:

- La liste des pièces contractuelles,
- Les différents intervenants,
- Les interfaces organisationnelles et techniques (limites prestations du C.C.T.P.)
- Les modalités de préparation de chantier,
- Les méthodes d'exécution,

M A N U E L Q U A L					Page 40 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

- Les mesures de prévention et contrôle pour les techniques mises en œuvre, (fiches de contrôle)
- Les responsables des mesures de prévention et de contrôle décidé,

Selon l'importance du chantier et avant le démarrage de celui-ci, le chargé d'affaires assiste aux réunions de coordination, dites « Réunions de chantier » qui seraient organisées par la maîtrise d'œuvre.

Ces réunions permettent de valider le planning d'intervention et les éléments techniques devant être éventuellement soumis à la maîtrise d'œuvre.

Ils sont sanctionnés par un compte-rendu établi par le maître d'œuvre, ou à défaut repris par l'entreprise et communiqués à celui-ci.

La vérification porte sur l'examen par le chargé d'affaires du dossier client et de son contenu, et notamment :

Contrôle des éléments techniques (métrés, plans, quantitatifs, nature des prestations et équipements).

Vérification de l'obtention des autorisations administratives.

Accord éventuel du client sur les éléments techniques devant être soumis à son approbation ou à celle de la maîtrise d'œuvre et/ou du bureau de contrôle.

Cette vérification est attestée par la présence de son visa sur le « dossier d'affaire »

La validation de la préparation de chantier est de la responsabilité du chargé d'affaire qui atteste par son visa que :

- Que les exigences du client sont bien satisfaites,
- Que les éléments techniques ont bien été vérifiés,
- Que la programmation des travaux et les moyens nécessaires à la bonne exécution du chantier a bien été préparée,
- Que la rentabilité prévisionnelle du chantier a été approchée.

Comme il est précisé au chapitre 7.2, dans le cas de modifications ou de compléments au projet initial, une demande d'avenant peut être déclenchée

M A N U E L Q U A L					Page 41 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.2. Processus relatifs aux clients

7.2.1. Détermination des exigences relatives au produit

Pour faire face à la conjoncture actuelle, l'entreprise développe un véritable partenariat commercial avec ses clients fidélisés. Pour cela, ses offres s'adaptent au plus juste par rapport à leurs exigences.

Nos offres sont établies à partir des cahiers des charges élaborés par chaque client et par la connaissance des contraintes du site d'intervention et de notre métier.

Nous avons élaboré une procédure en vue de satisfaire aux points suivants :

- Les exigences du client.
- La faisabilité technique.
- L'aptitude à satisfaire aux exigences du cahier des charges.

Toutes les demandes de prix de nos clients sont traitées de la façon suivante :

- Étude du cahier des charges
- Analyse de la faisabilité si nécessaire
- Établissement d'une offre de prix suivant le cahier des charges et étude.
- Suivi de l'offre de prix.
- Validation, enregistrement et diffusion.

Le contact avec nos clients est un atout supplémentaire pour trouver les solutions à et démontrer notre technicité...

M A N U E L Q U A L					Page 42 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.2.2. Revue des exigences relatives au produit

Avant tout établissement de l'offre, la Direction ou les chargés d'affaires étudient la faisabilité de l'affaire.

Divers critères de faisabilité rentrent en ligne de compte pour cette pré-étude :

- Savoir-faire
- Situation géographique du chantier
- Délais
- Disponibilité en personnel
- Montant du marché

Le gérant valide l'aptitude à répondre, permet la validation de l'offre et l'acceptation de la commande du client.

Dans le cas de modifications au projet initial, une demande d'avenant peut être déclenchée par :

- Le client.
- Le responsable de chantier (ou le chargé d'affaire).
- Tous les avenants conduisent à l'élaboration d'un attachement conformément à la procédure **PRO DOC 007** après accord du responsable d'affaire ou sur devis en cas de travaux plus importants.

Tous les avenants conduisent à l'élaboration d'une offre reprenant les références du devis de base indiquée.

Toutes les offres de prix sont identifiées par un numéro de devis, conservées en informatique et classées dans une pochette identifiée qui regroupe les enregistrements ci-dessus.

Chaque remise à niveau technique de l'offre, après sa diffusion initiale, est indiquée et ensuite classée dans cette pochette avant sa remise au responsable de chantier dans le cas de la réalisation des travaux, puis son transfert vers le classeur d'affaire à la fin des travaux

M A N U E L Q U A L					Page 43 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.2.3. Communication avec les clients

Par la nature même de l'activité, la communication avec les clients joue un rôle essentiel dans le déroulement du chantier.

La communication s'effectue tout au long du chantier au travers de réunions de chantier qui devrait faire l'objet d'un procès-verbal établi par le maître d'œuvre représentant le client et en charge de la direction du chantier ou au travers de réunions de travail directement avec le maître d'ouvrage selon l'importance des chantiers. L'écoute reste primordiale tout au cours de l'avancement du chantier.

Le lien de communication entre le responsable de chantier et les différents services internes de l'entreprise est très souvent le téléphone portable qui permet une excellente réactivité. La communication lors du briefing matinal lorsque le responsable de chantier passe à l'entreprise complète des autres informations journalières.

M A N U E L Q U A L					Page 44 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.3. Conception et développement

La SARL R3e n'a pas d'activité de conception propre, celle-ci étant de la responsabilité de la maîtrise d'œuvre.

L'ensemble des documents de conception, à savoir :

- Cahier des charges Techniques particulières (CCTP) plus communément appelé « Descriptif des Travaux ».
- Plans et détails d'exécution

Nous sont transmis par le maître d'œuvre en charge de la direction des travaux.

Porteurs d'une obligation juridique de résultat, nous sommes en tant « qu'hommes de l'art », conduits à mettre en œuvre la technicité nécessaire à la réalisation des travaux dont nous avons la charge, à ce titre, nous le rappelons ici la compétence des salariés de la SARL R3E est le garant de la fiabilité de nos prestations.

M A N U E L Q U A L					Page 45 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.4. Achats

7.4.1. Processus d'achat

Nos achats ont une part prépondérante dans notre système qualité.

Nous avons mis en place une procédure qui détermine notre processus d'achat, d'approvisionnement et de livraison **PRO DOC 002**.

- Les personnes autorisées à passer une commande à un fournisseur sont listées dans la procédure ci-dessus.

Les fournisseurs concernés sont ceux dont les produits et les services jouent un rôle dans le cadre des performances de produits finis.

L'entreprise possède des fournisseurs auprès desquels un compte est ouvert. Pour toute étude importante une consultation des fournisseurs est fortement recommandée.

Dans le cas de produits ou services particuliers le fournisseur pourra être choisi en dehors des fournisseurs habituels de l'entreprise.

Le choix du fournisseur est commandé par les critères suivants :

- Qualité des produits, respect des normes en vigueur
- Nature des marchandises spécifiées sur le descriptif marché
- Délais de livraison
- Disponibilité
- Impératifs Économiques
- Respect des critères quantitatifs et qualitatifs de la commande.

L'évaluation des fournisseurs est effectuée à partir des observations mentionnées sur les fiches de non-conformités **FI TEC 002.1** et des retours d'information des chantiers. Une liste d'appréciation des fournisseurs, réactualisée deux fois par ans, est tenue à jour sur la liste **FI TEC 002.3**.

Un bilan de l'évaluation des fournisseurs pourra être tiré de ces informations en cas de non-conformités répétitives et des décisions adaptées seront prises. (En revue de direction par exemple).

M A N U E L Q U A L					Page 46 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.4.2. Informations relatives aux achats

Le choix initial est soumis aux exigences du client et aux critères techniques.

Les documents rédigés pour un acte d'achat seront conformes à la procédure **PRO DOC ØØ2.**

7.4.3. Vérification du produit acheté

La procédure **PRO TEC ØØ2** détaille les modalités de vérification des produits achetés et du traitement des éventuelles non-conformités de livraison.

Notre expérience et la confiance accordées à nos fournisseurs nous dispensent actuellement d'une vérification dans leurs locaux

M A N U E L Q U A L					Page 47 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.5. Production et préparation du service

Cette phase de notre activité recouvre la période qui s'étend du démarrage des travaux jusqu'à leur parfait achèvement sanctionné par le procès-verbal de réception des travaux.

7.5.1. Maîtrise de la production et de la préparation du service

Afin de maîtriser la réalisation de nos chantiers :

- Nous avons défini des modes opératoires de production.
- Nous avons acquis et entretenons des équipements adéquats.
- Nous tenons des réunions de coordinations au sujet des moyens internes et externes à mettre en œuvre afin que l'exécution de nos travaux réponde aux spécifications de nos clients.
- Nous avons mis en place des indicateurs de suivi.
- Nous validons par un autocontrôle l'état d'avancement de nos chantiers.
- Nous contrôlons périodiquement l'état de notre matériel d'exécution.

(PRO TEC ØØ7)

L'achèvement de nos travaux est finalisé par un document, de surcroît contractuel, à savoir le Procès verbal de réception des travaux.

Il est généralement émis par la maîtrise d'œuvre dans le cas de chantiers suivi par un BE ou un architecte. Dans le cas contraire notre document interne **FI TEC ØØ5.1** fait office de réception de travaux.

M A N U E L Q U A L					Page 48 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.5.2. Validation des processus de production et de préparation du service

La Procédure Réalisation et Contrôle de chantier nous assurent la maîtrise de la réalisation et décrit l'ensemble des dispositions requises concernant les mesures de prévention et de contrôle que l'entreprise a mis en œuvre pour réaliser ses chantiers.

La conformité de l'exécution est assurée par l'application des spécifications définies lors de la revue de contrat et repose sur :

- Le respect des spécifications contractuelles et des procédures ou instructions de la Direction.
- Le savoir-faire de l'équipe ayant en charge cette opération.

Cette validation est par ailleurs assurée en externe par la maîtrise d'œuvre qui assure pour le compte du maître d'ouvrage la surveillance des travaux.

Chaque réunion donne suite à un procès-verbal conservé par le responsable de chantier dans le dossier de l'affaire.

En fin d'opération le maître d'ouvrage prend livraison de l'ouvrage au cours d'une visite spécifique appelée « réception des travaux », celle-ci est sanctionnée par un procès-verbal défini selon la procédure **PRO TEC 005** comme étant un enregistrement d'une importance essentielle.

Dans le cas où le client émet des réserves celles-ci sont mentionnées sur le PV de réception. Après mise en conformité, un procès-verbal de levée de réserves est établi.

7.5.3. Identification et traçabilité

Chaque affaire, quel que soit son type, est codifiée par un numéro d'affaire. Toutes les informations concernant cette affaire sont regroupées dans un dossier d'affaire placé dans le bureau du chargé d'affaire.

M A N U E L Q U A L					Page 49 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

7.5.4. Propriété du client

Nous nous engageons à respecter la propriété du client qui peut avoir deux aspects :

Propriété foncière :

Les aménagements sont réalisés sur la propriété du client, sur une zone délimitée que nous nous attachons à respecter.

Propriété intellectuelle :

Nos clients peuvent être conduits à nous fournir des données, notamment des plans à caractère confidentiel. Ceux-ci sont classés et conservés dans le dossier de l'affaire. Ils ne seront en aucun cas diffusés à des tiers.

7.5.5. Préservation du produit

La préservation du produit est assurée au moyen d'échanges nombreux et réunions au cours des travaux.

Ces échanges et réunions garantissent que le produit est conçu, réalisé et réceptionné en conformité avec les exigences du client.

7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Les mesures effectuées par la SARL R3e sont essentiellement des mesures dimensionnelles.

Les appareils de contrôle (vérificateur d'absence de tension) se trouvent couramment dans le commerce, et ne font pas l'objet d'étalonnage. L'outillage, le cas échéant, est vérifié par le personnel utilisateur et l'enregistrement des vérifications est classé dans le classeur référençant l'ensemble de l'outillage.

M A N U E L Q U A L					Page 50 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

8. Mesures, analyse et amélioration

8.1. Généralités

La fiabilité de nos prestations s'obtient par une planification rigoureuse de la réalisation de nos contrats et une mise en œuvre des processus de mesure, de surveillance, d'analyse et d'amélioration pour s'assurer que le système de management de la qualité est conforme à la Norme ISO 9001 Version 2000 et efficace.

Les mesures et la surveillance de nos prestations s'appuient sur :

- Les revues de direction. (cf § 5.6)
- Les validations effectuées à chaque étape du processus de réalisation de nos études tant en interne qu'avec le client. (
- L'étude de l'enquête de satisfaction client. (**PRO ORG ØØ1**)
- La tenue des tableaux de bord de performance. (Suivi analytique du chargé d'affaire).

8.2. Surveillance et mesures

8.2.1. Satisfaction du client

Afin de mesurer la qualité perçue par nos clients, une enquête est menée une fois l'an auprès d'eux.

Les résultats des enquêtes sont exploités par le responsable qualité qui compare la synthèse aux objectifs qualité et aux résultats antérieurs et présente son étude en revue de Direction.

Cette mesure est réalisée par le service qualité à partir d'un imprimé qu'il adresse au client « Enquête de Satisfaction » (**FI ORG ØØ1.1**) une fois par an.

L'analyse permet d'orienter les voies d'amélioration.

Un logiciel informatique permet de réaliser plus facilement la synthèse, présentée au cours de la revue de direction.

M A N U E L Q U A L					Page 51 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

8.2.2. Audit interne

Les audits qualité internes sont planifiés une fois par an en revue de Direction. Le planning est prévu de telle sorte que l'ensemble du système de management de la qualité et des activités de la soient audité au moins une fois sur une période de deux ans. Il est prévu d'envisager des audits internes assurés par un environnement spécialisé extérieur à notre entreprise, ceci aurait pour effet une meilleure impartialité et un meilleur retour sur le plan qualitatif, ou par un membre du personnel de R3e pour sensibiliser celui-ci à la qualité.

Des actions correctives et préventives sont décidées avec les personnes auditées pendant la réunion de fin d'audit. Ces actions sont reprises dans le compte-rendu de l'audit et sont suivies par le Responsable Qualité comme les autres actions correctives et préventives.

Tous les audits donnent lieu à un rapport d'audit qui est examiné en revue de Direction.

8.2.3. Surveillance et mesure des processus

Cette mesure est traitée dans chaque processus et décrite à la fois dans le chapitre 7 du manuel et les procédures mentionnées.

Elle fait l'objet de compte-rendu et d'indicateurs associés à chaque processus.

8.2.4. Surveillance et mesure du produit

Les contrôles d'exécution sont traités à chaque étape du processus de conception de nos études décrite dans le chapitre 7 du manuel, ils font l'objet de compte rendus aux étapes de validation interne et externes identifiés dans chacun des sous processus.

La procédure **PRO TEC 008** décrit la mise en œuvre de ces contrôles Les enregistrements relatifs aux contrôles sont archivés dans le dossier d'affaire concerné.

M A N U E L Q U A L					Page 52 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Chacune de nos affaires fait l'objet de contrôles effectués suivant des phases de travail prédéfinies, après avoir identifié les points de contrôles spécifiques à chaque affaire en fonction de l'analyse des données de base.

Le principe retenu est celui de l'auto -contrôle réalisé par les collaborateurs suivant une liste de points de contrôle, le respect des règles de l'art et la validation des compétences (voir manuel qualité au chapitre 6).

Le Responsable d'affaire est chargé de veiller à l'application des contrôles suivant les documents annexés à chaque phase regroupée dans un dossier de contrôle de l'affaire qui assure la traçabilité de l'opération.

Ces contrôles font l'objet d'un Procès- Verbal servant de validation de fin de phase (ce document pouvant être transmis au client pour validation de l'étape) sur décision expresse de la direction.

Le responsable d'affaire est seul habilité, avec la direction, à valider ce contrôle pour cela :

- Il valide les informations portées sur la fiche de contrôle.
- Il détermine les non-conformités mineures et donne l'ordre de les traiter dès le constat, puis il vérifie leur exécution.
- Dans le cas de non-conformité majeur, il transmet à la direction et à l'animateur qualité la fiche de non-conformité suivant procédure référencée au chapitre 8.3. (**FI TEC ØØ3.1**)

M A N U E L Q U A L					Page 53 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

Le Responsable Qualité assure en permanence le bon fonctionnement des contrôles au niveau de la réalisation par une surveillance de la bonne mise en œuvre des procédures.

Son action est formalisée par son visa sur les fiches de non-conformités.

Une photocopie de la ou des fiches de non-conformités qui peuvent être émises lors des contrôles sont rangées dans le dossier affaire lorsque le responsable qualité en a défini et vérifié le traitement.

En fin d'opération, un Procès Verbal de réception des travaux de l'opération est établi par le maître d'ouvrage lors de la livraison du chantier, ce document revêt une importance majeure. (Voir procédure **PRO TEC ØØ5**)

Les réserves de réception font l'objet d'une analyse par le responsable d'affaire ou le chef de chantier qui établira une fiche de non-conformité. **FI TEC ØØ3.1**

Ces données et leurs analyses constituent un des éléments d'entrée de la revue de direction, et constituent une des principales sources de retour d'expérience.

8.3. Maîtrise du produit non conforme

Le traitement des non-conformités est décrit dans les procédures **PRO TEC ØØ2** et **PRO TEC ØØ3**

Définition :

- Non-conformité interne : découverte par l'entreprise
- Non-conformité externe : découverte par le client ou chez le client.

La détection des non-conformités est détectée à la suite :

- D'une surveillance régulière.
- D'un audit interne programmé par rapport à notre référentiel.
- D'une exploitation des enregistrements relatifs à la qualité.

Toute réclamation client ou toute intervention sous garantie est traitée comme une non-conformité.

M A N U E L Q U A L					Page 54 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

La maîtrise de la prestation non conforme est assurée par :

- Une détection de la non-conformité par tous les collaborateurs,
- Un enregistrement de la non-conformité par la responsable qualité
- Un traitement de la non-conformité et son solde par une personne désignée par la Direction,
- Un bilan des non-conformités réalisé par le responsable qualité.

Toute non-conformité est enregistrée sur une fiche de non-conformité **FI TEC ØØ3.1**. Cette fiche sert également de suivi de la non-conformité car il y est inscrit au fur et à mesure du traitement :

- Le type de problème rencontré,
- L'action menée (mise en conformité, dérogation...).
- Le nom de celui qui a décidé du traitement de la non-conformité,
- Dans le cas des mises en conformité, le résultat du nouveau contrôle,
- Les dates des différentes phases de traitement de la non-conformité.
- Les fiches de non-conformités sont collectées par le Responsable Qualité afin de mettre à jour ses indicateurs et son tableau de bord.
- Ainsi qu'une évaluation succincte des coûts.

Le responsable d'affaires est responsable de décider du traitement de la non-conformité que cette non-conformité soit détectée lors de la conception du projet, lors de l'exécution des travaux ou pendant la période de garantie. Il a la charge de s'assurer du traitement complet de la non-conformité.

Dans les autres cas, le Responsable Qualité est responsable de décider de la conduite à tenir en cas de non-conformité. Il peut déléguer certaines activités, mais il a la charge de s'assurer du traitement complet de la non-conformité.

M A N U E L Q U A L					Page 55 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

8.4. Analyse des données

Le responsable qualité recollecte toutes les données concernant les activités de l'entreprise :

- Bilan des affaires,
- Problèmes rencontrés, succès particuliers ;
- Suivi des fournisseurs ;
- Non-conformités ;
- Enquêtes de satisfaction

Il les exploite et les examine tous les trimestres avec le gérant ou lors de réunions spécifiques (cas des sous-traitants par exemple....).

Des retours d'expérience sont retransmis aux intéressés sous forme de compte-rendu (personnels, fournisseurs).

Des actions d'amélioration sont engagées.

Les résultats en sont présentés en revue de direction

8.5. Amélioration

8.5.1. Amélioration continue

La conduite des actions d'amélioration correctives et préventives repose sur :

- La formalisation de l'action,
- La validation,
- Le suivi,
- L'information régulière.

Les actions préventives (défaillance potentielle) et correctives (défaillance réelle) ont pour objectif d'éliminer les causes « sources » de non-conformité pour améliorer les performances.

Il s'agit d'une action réfléchie établie dans une optique à long terme. Certaines nécessitant de lourds moyens sont prises en compte dans le cadre du Plan Annuel de la Qualité.

M A N U E L Q U A L					Page 56 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

8.5.2. Action corrective

En fonction du bilan de ses analyses de données, le Responsable Qualité a toute autorité pour déclencher des actions correctives, conformément à la procédure **PRO TEC ØØ3**

Il peut :

- Affecter une étude des causes à un technicien ou à une équipe de techniciens,
- Charger toute personne de l'entreprise de mettre en place une action corrective.

il effectue un suivi des actions correctives lancées et s'assure de la mise en place effective des actions décidées

Toute action est formalisée sur un imprimé **FI TEC ØØ3.1** qui précise :

- Les objectifs de l'action,
- La description,
- Le responsable de la conduite de l'action,
- Le délai,
- Une évaluation des coûts.

Les actions sont validées par le responsable qualité qui vérifie l'aptitude de l'action d'éliminer les causes de non-conformité et par la Direction pour accorder les moyens humains et financiers.

Le responsable qualité réalise une situation semestrielle tant sur le résultat que sur l'avancement jusqu'à la clôture de l'action. Le bilan est remis à la Direction qui décide des priorités. Le dossier de synthèse de l'action est archivé.

M A N U E L Q U A L					Page 57 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

8.5.3. Action préventive

Lorsqu'une action corrective est déclenchée, une réflexion concernant les actions préventives potentielles associées est systématiquement menée.

Cette action est alors systématiquement intégré dans les procédure future.

M A N U E L Q U A L					Page 58 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

9. TABLE DES PROCEDURES ET DOCUMENTS

PRO DOC 000 **OBJET DES PROCÉDURES DOCUMENTAIRES**

PRO DOC 001 FI DOC 001.1	Gestion des feuilles de pointage d'heures Feuille de pointage hebdomadaire	Ch.4.2.4
PRO DOC 002 FI DOC 002.1 FI DOC 002.2	Gestion des achats & bons d'approvisionnement Bon d'approvisionnement Affectations des carnets de bons d'approvisionnement	Ch.7.4
PRO DOC 003 LI DOC 003.1	Gestion des plans édités par l'entreprise Carnet de plans	Ch.4 / 7.5.1 Ch.4.2.4
PRO DOC 004 FI DOC 004.1	Gestion de la fiche chantier Chemise fiche chantier	Ch.4.2.4
PRO DOC 005 FI DOC 005.1 LI DOC 005.2	Gestion des bordereaux de livraison Bordereau de livraison Liste chrono. Des bordereaux de livraison	Ch.4.2.3 Ch.4.2.4 Ch.4.2.4
PRO DOC 006	Gestion des dossiers de recollement	Ch.4.2.3
PRO DOC 007 FI DOC 007.1 FI DOC 007.2	Gestion des attachements Attachement Affectation des carnets d'attachement	Ch.4.2.3
PRO DOC 008	Archivages	Ch.4.2.4
PRO DOC 009	Gestion des notes de services	Ch.4.2.3
PRO DOC 010 FI DOC 010.1	Gestion de la documentation fournisseurs Fiche de classement documentation	Ch.4.2
PRO DOC 011 FI DOC 011.1	Gestion des appels téléphoniques entrants Main courante de réception téléphone	Ch.8 Ch.4.2.4
PRO DOC 012 FI DOC 012.1	Gestion des commandes, marchés et ordres de service Classeur main courante	Ch.4

OBJET DES PROCÉDURES TECHNIQUES

PRO TEC 001 LI TEC 001.1 FI TEC 001.1	Gestion du dossier d'affaire Composition du dossier d'affaire Emplacement des rubriques affaires	Ch.7.1
PRO TEC 002 FI TEC 003.1 FI TEC 002.2 FI TEC 002.3	Gestion des non-conformités fournisseurs Fiche individuelle de non-conformité Fiche collective récapitulative de non-conformité Tableau d'évaluation	Ch.7.4.3

M A N U E L Q U A L					Page 59 / 59
Date de Rédaction	Date de révision	Rédacteur	Approbation	Destinataire	Indice de Révision
M a i 2 0 0 4	01-04-2009	AQ	Le gérant	Ensemble du personnel	G

PRO TEC 003 FI TEC 003.1 FI TEC 003.2	Gestion des non-conformités entreprise Fiche individuelle de non-conformité Fiche collective récapitulative de non-conformité	Ch.7.4.3
PRO TEC 004 LI TEC 004.1	Gestion des normes et réglementation Liste inventaires des normes et réglementation	
PRO TEC 005 FI TEC 005.1	Réception de fin de chantier Procès verbal de réception	Ch.7.5.1
PRO TEC 006	Réunion de fin de chantier	Ch.7
PRO TEC 007 FI TEC 007.1	Gestion de l'outillage et du matériel Main courante de la gestion de l'outillage	Ch.7
PRO TEC 008 FI TEC 008.1	Autocontrôle Fiche d'autocontrôle	Ch.8.2

**PRO FOR 000 PROCÉDURES DE FORMATION
GESTION DES COMPÉTENCES**

FI FOR 001.1	Grille d'évaluation de compétences	Ch.6
FI FOR 001.2	Fiche récapitulative de compétences	Ch.6
FI FOR 001.3	Fiche individuelle de suivi de la formation	Ch.6
FI FOR 001.4	Fiche d'auto évaluation du stagiaire	Ch.6
FI FOR 001.5	Fiche support d'entretien professionnel	Ch.6

PROCÉDURES ORGANISATIONNELLES

PRO ORG 001 FI ORG 001.1	Gestion des enquêtes satisfaction clientèle Fiche de satisfaction	Ch.8.2.1
PRO ORG 002 LI ORG 002.1	Diffusion des manuels d'assurance qualité Liste de diffusion	Ch.4.2.2