



Manuel Qualité Société EURO CLS

Référence : MQ
Version : B
Date : 21/10/2009
Pages : 13

MANUEL QUALITE

Version B

MQ Version B

MANUEL QUALITE

PAGE 1/13

DIFFUSION :

Classeur des originaux



MODIFICATIONS :

Edition	Date	Nature de la modification
A	08 février 2007	Création du document
B	21 Octobre 2009	Mise à jour


Version A :

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom	Michel ALBRECHT	Jérôme ESNEU	Philippe MARINIER
Fonction	Responsable Qualité	Directeur adjoint	Gérant
Date	08 février 2007	08 février 2007	08 février 2007
Visa			

Version B :

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom	Jérôme ESNEU	Philippe MARINIER	Philippe MARINIER
Fonction	Responsable qualité	Gérant	Gérant
Date	21 Octobre 2009	21 Octobre 2009	21 Octobre 2009
Visa			

MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE :

<i>Référence de texte modifié</i>	<i>Page</i>	<i>Résumé de la modification</i>	<i>Approuvé par</i>	<i>Date approbation</i>	<i>Revue de direction</i>
Manuel qualité Version A		Origine			
Manuel qualité Version B	2	Changement de responsable qualité			
Manuel qualité Version B	13	Ajout Produits certifiés par le Bureau Véritas			

SOMMAIRE

1- Objet, domaine d'application et gestion du Manuel Qualité	5
2- Présentation de EURO CLS et de sa politique Qualité	6
3- Organisation et gestion	6
4- Engagement de la Direction	8
5- Ecoute client	9
6- Planification	9
7- Responsabilité ; autorité et communication	9
8- Revue de direction	10
9- Cartographie des processus	11
10- Maîtrise des documents	12
11- Actions correctrices et préventives	12
12- Procédure d'audit interne	13
13- Produits certifiés par le Bureau Veritas	13



1- Objet, domaine d'application et gestion du Manuel Qualité

1.1 : Objet du Manuel Qualité :

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité de la société EURO CLS, et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble de nos partenaires ; clients, fournisseurs et collaborateurs d'avoir une vue complète de notre organisation.

1.2 : Domaine d'application du Manuel Qualité :

Le Manuel Qualité s'applique à l'ensemble de nos collaborateurs dans tous les domaines d'activité de la société EURO CLS.

Le Manuel Qualité a été rédigé sur le modèle ISO 9001 Version 2000 et toutes les exigences lui sont applicables.

Le Manuel est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité. On en trouvera le détail, au § 10 « maîtrise des documents ».

1.3 : Gestion du Manuel Qualité :

1.3.a : Rédaction, vérification et approbation du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par le responsable qualité en collaboration avec l'ensemble du personnel de la société EURO CLS.

Le Manuel Qualité est vérifié et approuvé par les responsables de la société EURO CLS.

1.3.b : Diffusion du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est en ligne sur le site Internet de la société EURO CLS : http://www.eurocls.eu/mq_fr.pdf et donc directement accessible à tout le monde.

1.3.c : Evolution et mise à jour du Manuel Qualité

Le responsable qualité vérifie régulièrement et met à jour, en cas de nécessité, le Manuel Qualité.

Les révisions et mises à jour se font en fonction des décisions prises en revue de direction et tiennent compte des audits internes.

La mise à jour fait évoluer d'une lettre la version du Manuel Qualité (lettre indiquée en page de garde). La page de garde mentionne également la date de la dernière mise à jour. Le résumé des modifications est indiqué en page 3 du Manuel Qualité.

Les modifications sont revues et approuvées selon les mêmes modalités et par les mêmes personnes que lors de l'approbation de la version initiale.

1.3.d : Archivage du Manuel Qualité

Le Responsable Qualité garde une trace de l'évolution du Manuel Qualité en conservant un exemplaire de chacune des versions du Manuel Qualité.

Un classeur spécifiquement dédié à l'évolution du Manuel Qualité est archivé par le Responsable Qualité.

2- Présentation de EURO CLS et de sa politique Qualité

2-1 : Historique de EUROCLS

Euro CLS a été créée en 1996 par des actionnaires privés.

2-2 : Missions de EURO CLS

Euro CLS a pour mission :

- De proposer une gamme complète de moniteurs, de PC industriels et d'équipements vidéo.
- De concevoir et intégrer différents types de systèmes de visualisation incluant les plus récentes technologies, équipements tactiles et répondant aux normes les plus strictes.
- De réaliser des projets d'intégration sur cahier des charges client grâce à notre bureau d'études et notre veille technologique basée à Taiwan.
- De proposer un service technique adapté à la maintenance de nos produits ainsi que des prestations d'extension de garantie.

3 : Organisation et Gestion

EURO CLS comprend 4 services. La structure de l'organigramme de EURO CLS se présente comme suit :

Service commercial :

Le service commercial assure la gestion des appels clients et prend en charge les demandes relatives aux caractéristiques et tarification des produits. Il met aussi à jour, sous la responsabilité du Directeur Commercial et de la Direction, la documentation des produits et les bases tarifaires s'y rapportant.

Les appels d'offre sont également traités par le service commercial en relation avec notre bureau d'études ou le bureau d'études de notre prestataire à Taiwan.

Service administratif :

Le service administratif assure la gestion des commandes clients, gestion des achats et approvisionnements sous la responsabilité de la Direction. Il assure également l'émission des accusé réception de commande, bon de livraison et factures ainsi que la gestion des règlement clients et la comptabilité.

Le responsable Qualité est rattaché au service administratif.

Le service logistique :

Le service logistique assure la réception des colis en provenance des transporteurs, le contrôle, l'enregistrement des pièces reçues et la gestion des stocks. Il assure aussi l'emballage et l'expédition des pièces au départ de nos ateliers ainsi que le suivi des expéditions et de la qualité de service des prestataires de transport.

Le service technique :

Le service technique gère la fabrication des produits. Chaque produit est identifié par un numéro de modèle CLS-XXXX, un numéro de série correspondant au date code origine et un numéro de production (ID prod.) attribué par le système informatique au fil des sorties journalières. Tous les produits subissent un "burning tests" et reçoivent en fin de tests une étiquette de garantie et une étiquette de contrôle qualité.

Le service technique assure également les demandes de réapprovisionnement en pièces détachées ou composants divers au près du service administratif.

Par ailleurs, un poste est dédié à la maintenance et la réparation des produits. Des fiches de suivi de réparation permettent d'en assurer la traçabilité.

Les responsabilités de chacun des salariés sont plus précisément spécifiées dans les fiches de poste. Mais concernant le système qualité, on peut distinguer :

3-1 : Fonctions du Directeur Général (Gérant) :

définir la stratégie générale, la politique et les objectifs qualité,
participer à la définition et à la promotion du système qualité,
assurer les revues de direction et approuver et valider les évolutions des documents.

3-2 : Fonctions du responsable qualité

définir le programme qualité et sa planification,
promouvoir et animer la démarche qualité
être garant du système qualité conformément aux exigences de ISO 9001/2000,
notamment en gérant les tableaux de bord qualité ; en préparant et animant les revues de pilotage et de direction.

3-3 : Fonctions des collaborateurs concernant la qualité

assurer, en collaboration avec le responsable Qualité, la rédaction des documents qualité.

être force de proposition et d'amélioration,
appliquer les procédures du système qualité.

4- Engagement politique de la Direction

La direction s'engage à :

mettre en œuvre le système décrit dans le Manuel Qualité
soutenir les collaborateurs de EURO CLS dans leur recherche d'une meilleure adaptation des produits proposés aux besoins et aux attentes des clients.
revoir périodiquement le système décrit dans le Manuel Qualité à l'occasion des revues de direction.
respecter les exigences légales et réglementaires en vigueur

5- Ecoute client

L'écoute client est un processus indispensable pour s'assurer de la cohérence entre les prestations offertes et les réelles attentes de nos clients. Nous mettons en place chaque lundi matin; une réunion commerciale et technique, ayant pour objet de recouper les divers informations collectées par les intervenants afin de procéder à de constantes améliorations de nos services envers nos clients.

6-Planification

6-1 : Objectifs qualité

a) la satisfaction des besoins des clients et l'anticipation de leurs attentes :
la satisfaction des besoins des clients et l'anticipation de leurs attentes se mesurent par le degré d'adaptation des produits aux demandes des clients et la création de nouveaux produits répondant :

b) au développement des marchés et à l'amélioration de notre offre au travers d'une plus grande implauration dans la réalisation des objectifs de nos clients.

c) à l'amélioration soutenue des performances et des résultats en termes de fiabilité de nos produits et en agissant dans le respect de l'environnement et vers des produits de moins en moins consommateurs en énergie.

6-2 : Planification du système de management de la qualité

Il existe un plan annuel d'amélioration de la qualité, révisé chaque année en revue de direction.

7- Responsabilité - autorité et communication

7-1 : Responsabilité et autorité :

Elles se déclinent selon l'organigramme de la page 11 du présent Manuel.

7-2 : Représentant de la direction :

Le responsable du service est nommée par le Directeur Général pour faire appliquer la politique qualité définie par la direction. Il s'assure que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus. Il rend compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité et des besoins d'amélioration.

7-3 : Communication interne :

La communication interne est sous la responsabilité du Directeur Général. Elle se fait soit oralement soit par écrit. Elle se fait oralement au cours des réunions de service. La revue de direction qui suit la réunion annuelle constitue le pivot de cette communication interne. Tous les employés y sont invités. Le compte-rendu de cette revue de direction, ainsi que les compte-rendus sont transmis à l'ensemble des employés de EURO CLS.

8- Revue de direction

Les revues de direction sont assurées par le Directeur Général. Leur finalité est de vérifier à partir des données internes et externes que le système qualité est efficace et qu'il demeure pertinent et conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000, à la politique et aux objectifs Qualité.

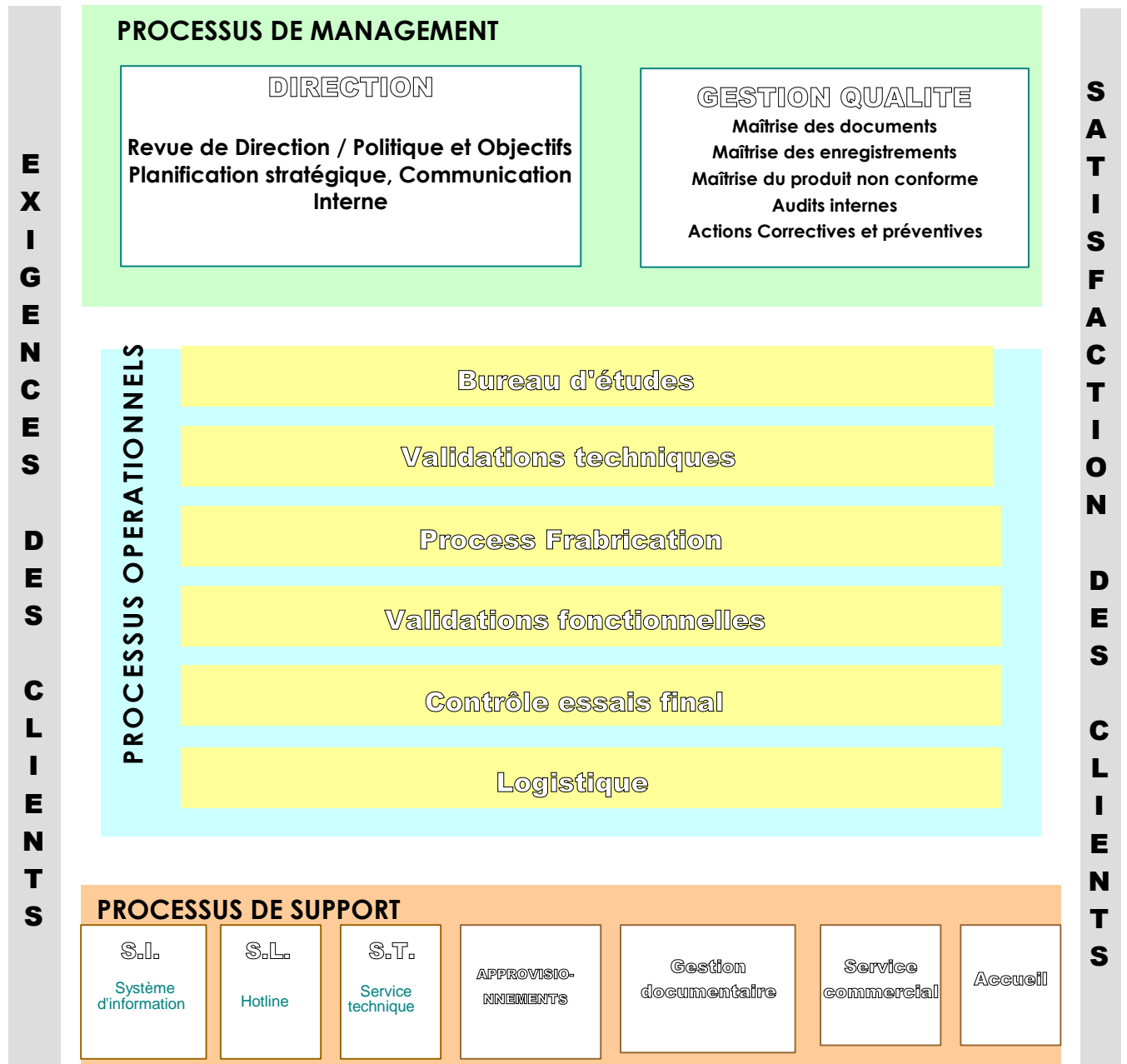
8-1 : Eléments d'entrée de la revue de direction

- . Les résultats des audits internes
- . Les retours d'information
- . Le fonctionnement des processus
- . L'état des actions préventives et correctives
- . Les actions issues des revues de direction précédentes
- . Les changements pouvant affecter le système de management de la qualité
- . Les recommandations d'amélioration

8-2 : Eléments de sortie de la revue de direction

- . L'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et ses processus
- . L'amélioration des prestations en rapport avec les exigences des clients
- . Besoins en ressources

9- Cartographie des processus



10- Maîtrise des documents

10-1 : les référentiels

Les référentiels sur lesquels nous nous appuyons pour élaborer notre système qualité sont :

- la norme ISO 9001 - version 2000

- les textes législatifs et réglementaires en vigueur dans le domaine de la propriété industrielle et commerciale

10-2 : la structure documentaire

Le système qualité de EURO CLS s'articule autour de différents niveaux documentaires :

- le manuel Qualité : document essentiel de description du système de gestion de la qualité, il reflète la politique de EURO CLS.

- les processus : Ils détaillent les modalités d'organisation et de fonctionnement des principales tâches effectuées par EURO CLS. 3 catégories de processus existent :

- les processus opérationnels,
- les processus de management,
- les processus supports.

- les procédures : elles détaillent certaines actions présentées dans les processus et présentent un ensemble de règles qu'il faut observer.

- les formulaires : il s'agit de documents dont la forme est fixée pour assurer une cohérence dans la communication et l'évaluation.

- les documents externes : ils proviennent de services extérieurs (cahiers des charges clients, contrats...)

- les enregistrements de la qualité qui conservent la trace écrite de la mise en œuvre des procédures; de l'évolution constante du système qualité et des décisions prises.

La maîtrise documentaire est traitée dans la procédure PR-MD001.

11- Actions correctives et préventives

Des actions correctives et préventives sont menées pour éviter la répétition ou l'apparition de non conformités. Les non conformités sont traitées dans la procédure PR-NC001. L'objectif de ces actions est d'analyser les causes réelles ou potentielles de ces non conformités et réclamations client, afin d'améliorer régulièrement nos prestations par l'application de mesures permettant d'éviter la répétition ou l'apparition des mêmes problèmes. Le personnel de EURO CLS a autorité pour déclencher ces actions et y associer toute personne dont les compétences sont utiles à la résolution du problème. Des dysfonctionnements peuvent être détectés également par la direction dans les processus ou le système qualité. Ils feront l'objet d'une analyse pour détecter les causes potentielles de non conformité ; rechercher les solutions adaptées et déclencher les actions correctives correspondantes.

Le résultat de ces actions est communiqué aux personnes concernées pour contribuer à l'amélioration de l'organisation existante.

A la suite des actions correctives et préventives, le Responsable qualité s'assure des modifications des procédures concernées et de la mise en œuvre effective des dispositions décrites. Le résultat des actions correctives et préventives est présenté en revue de direction. Les actions correctives sont traitées dans la procédure PR-AC001. Les actions préventives sont traitées dans la procédure PR-AP001.

12- Procédure d'audit interne

L'audit a pour but de démontrer que le système qualité est approprié, efficace et qu'il atteint les objectifs fixés. Les audits internes sont planifiés et réalisés au moins une fois par an, avant la revue de direction. L'audit interne est prioritairement centré sur les activités ayant donné lieu à des incidents ou à des non conformités.

L'audit interne est sous-traité à un organisme spécialisé. En effet, le petit nombre de collaborateurs nous interdit de faire auditer par l'un d'entre eux le secteur d'activité d'un autre. L'audit interne est traité dans la procédure PR-AI001.

13- Produits certifiés par le Bureau Véritas



Certains appareils de la gamme des produits Euro CLS sont certifiés par le Bureau Véritas (B.V.). Toute éventuelle modification de ces produits, implique une information immédiate du Bureau Véritas.

Dans ce cas, les nouveaux produits doivent être soumis à la procédure de test des produits ATP Ver 1,0. Le résultat des tests (procédure ATR Ver 1,0) ainsi que toutes éventuelles remarques associées doivent être soumis au B.V. pour approbation préalable à toute remise en opération.