

**MAQ.050.001 MANUEL QUALITÉ****Sommaire****01 Gestion du manuel****02 Présentation de la société****03 Engagement de la direction****04 Politique qualité****05 Responsabilité et autorité****06 Documentation du système qualité****07 Interactions entre les processus****08 Processus leadership et planification****09 Processus support****10 Processus réalisation des activités opérationnelles****11 Processus conception et développement****12 Processus évaluation des performances****13 Processus amélioration**

## **01 Gestion du manuel**

### **01.1 Attribution (exemplaire papier)**

Exemplaire géré : .....

attribué le ..... à .....

de la société .....

### **01.2 Avertissement**

Ce manuel qualité est la propriété de la société ZEURG. Aucune reproduction même partielle ne peut être réalisée sans l'autorisation écrite de la direction. Le bénéficiaire est tenu de le restituer sur simple demande de la direction. Les exemplaires gérés bénéficient des mises à jour, les autres ne sont attribués que pour information.

### **01.3 Référence**

NF EN ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences - Edition Octobre 2015

### **01.4 Modifications**

Indice 00 du 15/10/2015 : Création

### **01.5 Validation**

Rédacteur : JF Gruez, Vérificateur : JF Gruez, Qualité : JF Gruez, Direction : JF Gruez

## **02 Présentation de la société**

### **02.1 Introduction**

L'entreprise a été créée en 2002 par Jean-François GRUEZ. Elle est spécialisée dans la production de gadgets.

### **02.2 Savoir-faire**

- Montage

### **02.3 Renseignements**

- Raison sociale : ZEURG

- Forme juridique :

- Effectif :

- Adresse :

- Téléphone :

- Site internet : <http://zeurg.perso.orange.fr/>

- E-mail :

### **02.4 Moyens**

- 1 Table 10 x 2 m

- 6 Tournevis de 1 à 3,5 mm

- ...

### **02.5 Secteurs d'activité**

Jouets, cadeaux d'entreprise, ...

### **02.6 Principaux clients**

Grandes surfaces, solderies, carteries, magasins de jouets, vente par correspondance, ...

### **03 Engagement de la direction**

#### **03.1 Généralités**

L'engagement de la direction est l'objet de la déclaration de la direction ci-dessous. Cette déclaration est portée à la connaissance de l'ensemble du personnel et est affichée en différents points de l'entreprise.

#### **03.2 Déclaration de la direction**

L'entière satisfaction du client constitue pour notre société, l'objectif essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au devant de ses attentes.

C'est pourquoi, l'entreprise et ses prestataires externes doivent collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité décrite dans le manuel qualité afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Je donne au responsable qualité Jean-François GRUEZ la mission de développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement.

Je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et obtenir la certification ISO 9001 en 2016.

Jean-François GRUEZ  
Sedan le 15/10/2015

## **04 Politique qualité**

### **04.1 Généralités**

La politique qualité décrite dans ce manuel est établie selon le référentiel ISO 9001:2015.

Elle s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise.

La politique qualité est basée sur :

- une approche processus,
- une approche risques et opportunités,
- une volonté de mettre à disposition du personnel des moyens modernes, efficaces et efficients.

L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le responsable qualité et par les audits qualité internes.

Les modifications de la politique qualité sont l'objet de la revue de direction.

### **04.2 Approche processus**

Cette approche consiste à :

- identifier les processus de l'entreprise qu'ils soient internes ou externalisés,
- créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001, des lois et des règlements,
- tenir à jour la liste des processus,
- représenter sous forme de logigrammes les processus (une représentation simple est choisie pour en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés),
- détailler le déroulement des processus,
- évaluer l'efficacité et l'efficience des processus,
- améliorer en permanence les processus.

### **04.3 Approche risques et opportunités**

..... :  
 - ..... ,  
 - ..... ,  
 .. :  
 - ..... ,  
 - ..... ,  
 - ..... ,  
 - .....

### **04.4 Revue de direction**

La revue de direction est effectuée annuellement sauf circonstances exceptionnelles nécessitant une fréquence plus élevée.

La direction vérifie, lors de la revue, l'adéquation de la politique qualité décrite dans le manuel en suivant l'atteinte des objectifs fixés et l'évolution des indicateurs qualité.

.....  
 .....

..... ,  
..... ,  
..... , ..... , .....  
.....  
..... , ..... , .....  
.....  
..... , ..... , .....

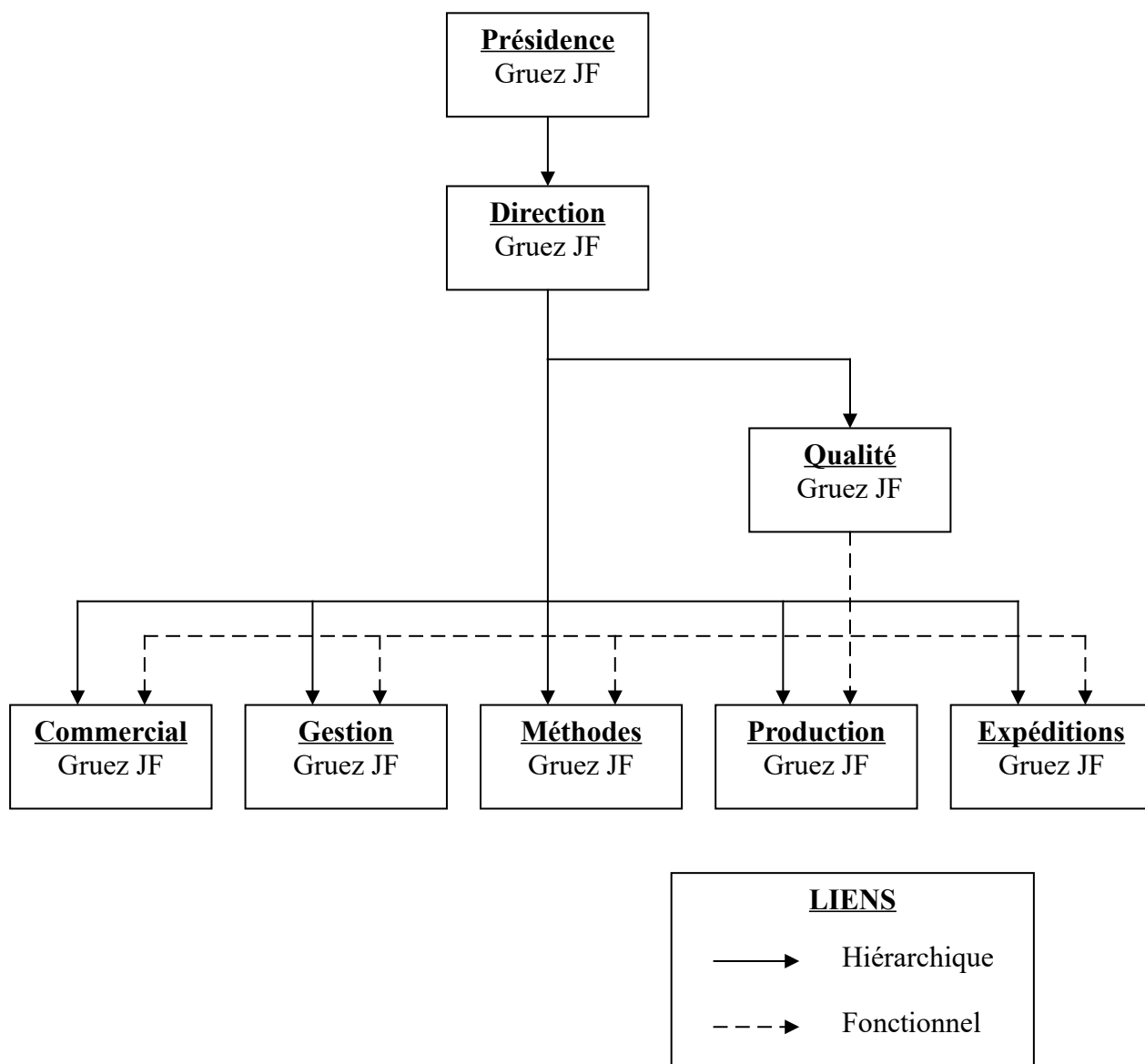
## 05 Responsabilité et autorité

### 05.1 Généralités

En cas d'absence, la responsabilité et l'autorité d'une fonction sont assurées par le responsable hiérarchique de la personne. Ce responsable peut déléguer la tâche à une autre personne en respectant l'indépendance obligatoire de certaines fonctions (exemple : audit interne).

Les fonctions apparaissant dans l'organigramme ci-dessous sont détaillées dans les définitions de fonctions.

### 05.2 Organigramme



## **06 Documentation du système qualité**

### **06.1 Généralités**

Le système qualité de notre société est articulé autour des documents suivants :

- le « Manuel qualité » MAQ.050.001,
- les processus qualité PCQ,
- les procédures qualité PRQ,
- les fiches qualité FIQ,
- les documents opérationnels FCH, FRM, DCM,
- les dossiers produits.

Le manuel, les processus, les procédures et les fiches qualité sont consultables à l'espace qualité par l'ensemble du personnel et sur le serveur informatique.

Les exemplaires des documents nécessaires à la réalisation correcte des tâches sont mis à la disposition des personnes concernées.

### **06.2 Manuel qualité**

Le manuel qualité présente les principales dispositions du système qualité et les processus de l'entreprise.

### **06.3 Processus qualité**

Chaque processus de l'entreprise comprend un logigramme et les références aux procédures correspondantes. Il est piloté par un responsable assisté d'une seconde personne. Il est surveillé par un ou plusieurs indicateurs.

### **06.4 Procédures qualité**

Les procédures qualité décrivent de façon pratique les règles de fonctionnement à appliquer. Une procédure comprend un logigramme et les précisions correspondantes. La procédure peut faire référence à d'autres procédures qualité et à des fiches qualité.

### **06.5 Fiches qualité**

Les fiches qualité sont des documents donnant des informations détaillées complémentaires aux procédures qualité.

### **06.6 Documents opérationnels**

Les documents opérationnels sont des documents papier ou informatique utilisés par le système qualité de l'entreprise. On distingue les fichiers FCH, les formulaires FRM et les documents divers DCM.

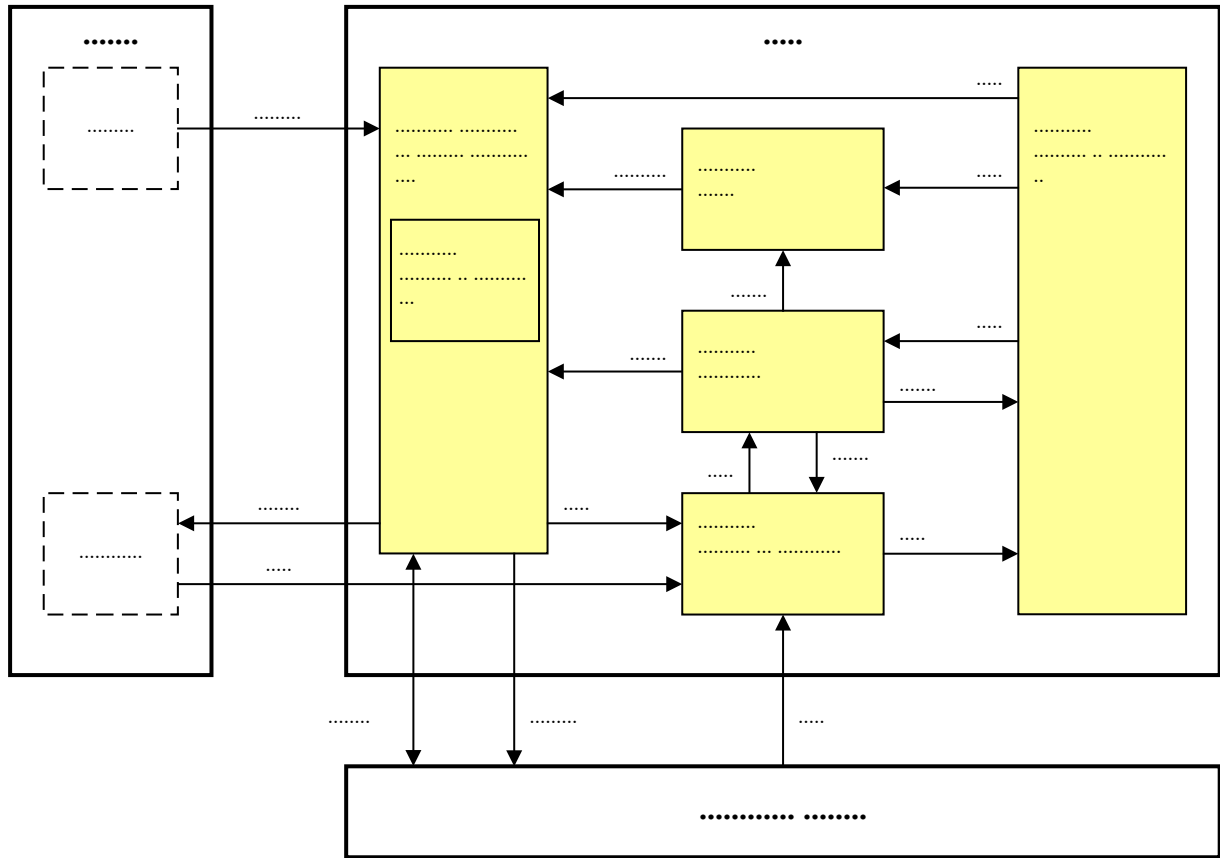
### **06.7 Dossier produits**

Les dossiers sont les supports des informations techniques élaborées pour maîtriser la conception, le développement et la réalisation des produits conformément aux exigences du client et aux nôtres.

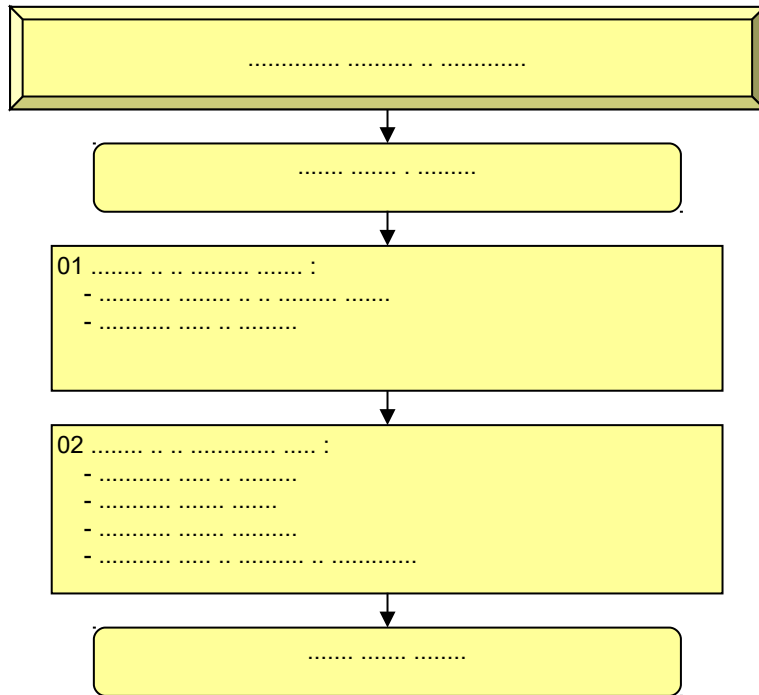
Ils sont principalement constitués du dossier de conception et développement, de la gamme de production/contrôle et du plan du produit.



**07 Interactions entre les processus**



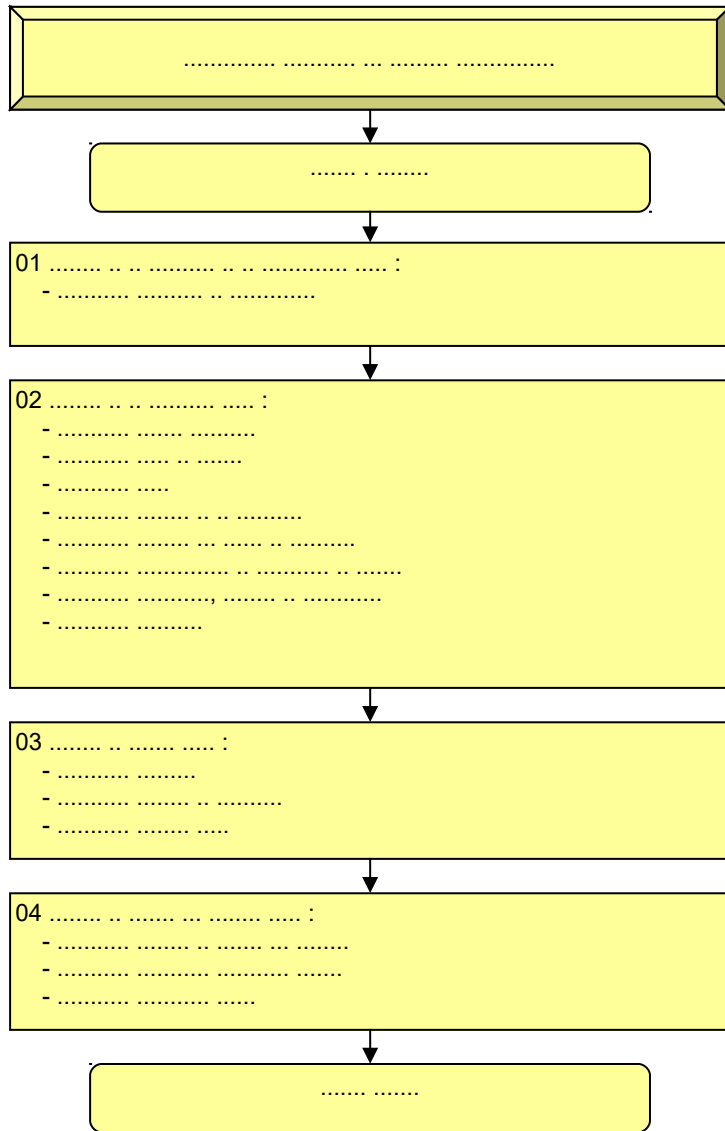
**08 Processus leadership et planification**



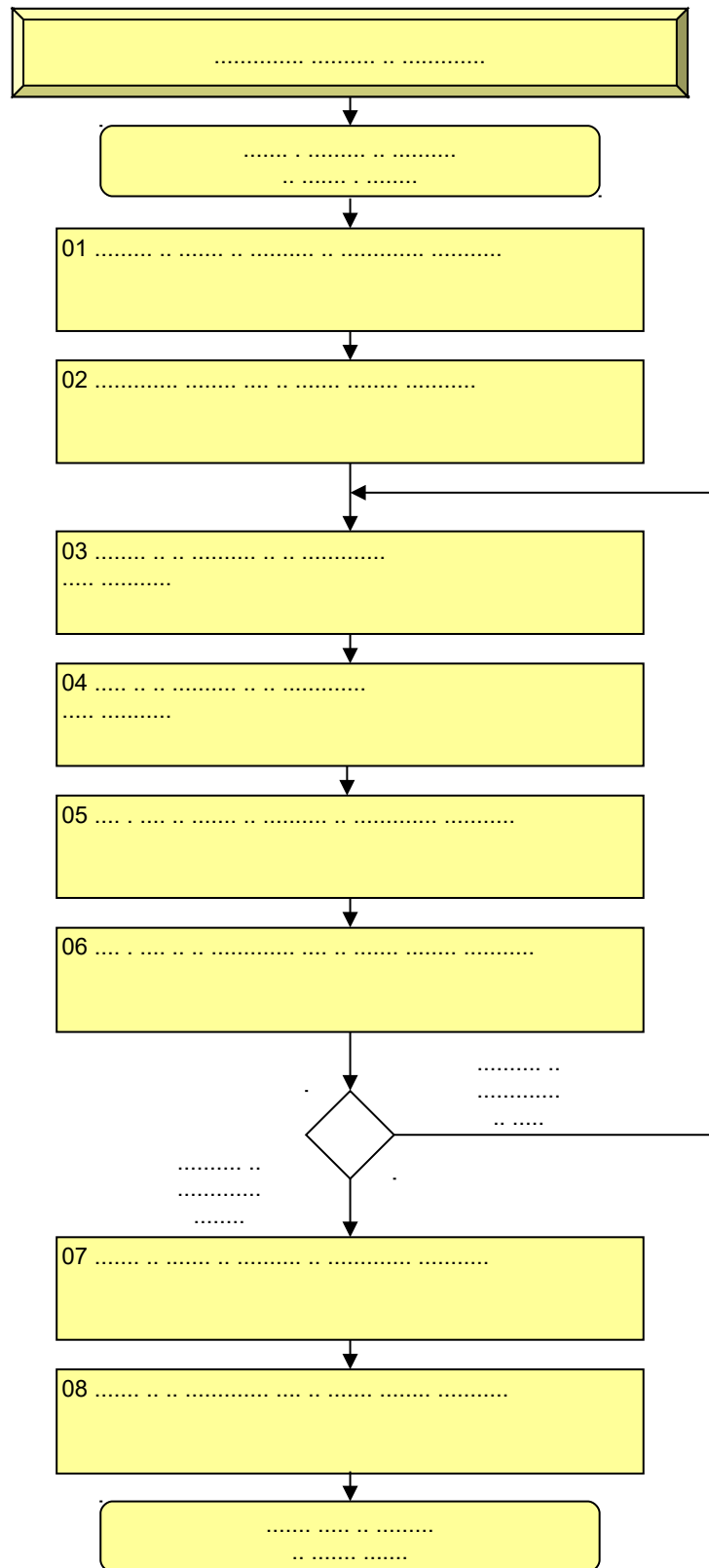
**09 Processus support**



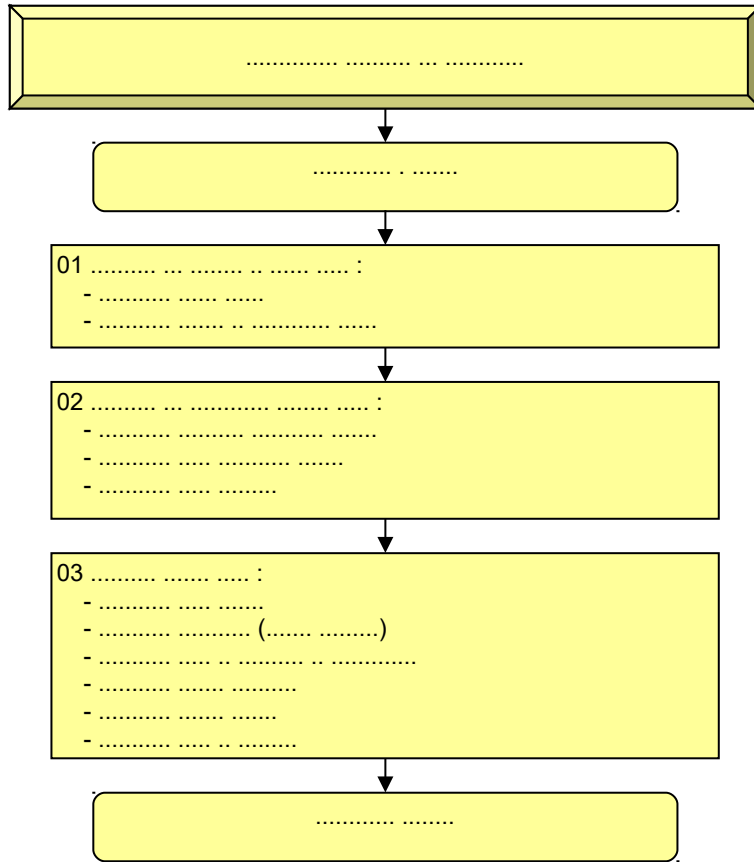
**10 Processus réalisation des activités opérationnelles**



**11 Processus conception et développement**



**12 Processus évaluation des performances**



**13 Processus amélioration**

