



DIFFUSION INTERNE CONTROLEE

Rédaction
Valérie MINSENTI Responsable Management de la Qualité et de la Sécurité
Date : 05/06/2017 Visa : 

Approbation
M. Vincent DE NADAÏ Président
Date :05/06/2017 Visa : 

SOMMAIRE

**GESTION DU MANUEL DE MANAGEMENT
DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE**
CONFIDENTIALITE
TABLEAU DES MODIFICATIONS

1.DOMAINE D'APPLICATION

2.ORGANISATION-CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

3.PROCESSUS MANAGEMENT
ETAPES DU PROCESSUS MANAGEMENT
POLITIQUE QUALITE

4.PROCESSUS SUPPORTS
INFORMATIONS DOCUMENTEES
INFRASTRUCTURES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
RESSOURCES MATERIELLES
RESSOURCES HUMAINES

5.PROCESSUS CLIENT
COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS
EXIGENCES RELATIVES AU PRODUIT ET A LA LIVRAISON
REVUE DES EXIGENCES RELATIVES AU PRODUIT ET A LA
LIVRAISON
APTITUDE DE L'ENTREPRISE A SATISFAIRE LES EXIGENCES
DEFINIES

6.PROCESSUS METHODES

7.PROCESSUS ACHATS

MAITRISE ET EVALUATION DES FOURNISSEURS ET
PRESTATAIRES EXTERNES
MAITRISE ET EVALUATION DES INFORMATIONS
RELATIVES AUX ACHATS
MAITRISE ET SURVEILLANCE DU PRODUIT ACHETE

8.PROCESSUS PRODUCTION

MAITRISE DE LA PRODUCTION
LES PROCEDES SPECIAUX

9.PROCESSUS AMELIORATION

SATISFACTION CLIENT
AUDIT INTERNE
SURVEILLANCE ET MESURE
MAITRISE DES NON CONFORMITES
AMELIORATION CONTINUE

GESTION DU MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE

Diffusion interne CONTROLEE : Chaque modification du Manuel de Management de la Qualité et de la Sécurité fait l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble du personnel

- Réseau informatique : dossier ECHANGES/QUALITE
- Classeur dans salle de repos

Le personnel est alerté par un mail pour les personnes informatisées ou par une note affichée sur les panneaux d'information des 2 ateliers pour le reste du personnel.

Diffusion externe NON CONTROLEE : La diffusion des mises à jour est effectuée à la demande du destinataire.

CONFIDENTIALITE

Ce manuel est la propriété de DE NADAÏ et les informations y figurant sont diffusées à titre confidentiel. Le destinataire de ce document s'engage à en assurer la surveillance afin qu'il ne soit ni reproduit sous quelque forme que ce soit, ni communiqué à un tiers sans autorisation préalable.

TABLEAU DES MODIFICATIONS

Edition	Révision	Date	Chapitres concernés	Modifications
1	A	01/09/88	Tous	Création
2	A	10/05/94	Tous	Prise en compte de la note technique n°85/114 concernant les dispositions particulières en matière d'assurance qualité entre EDF et ses prestataires de service dans les centrales nucléaires REP
3	A	25/05/00	Tous	Refonte suivant les exigences de la norme ISO 9002 édition 1994
3	B	06/11/01	MAQ0 MAQ2 MAQ12	Mise à jour historique Tableau de corrélation documentaire enregistré sur EN 2.1 Changement d'identification pour les matières premières et composants contrôlés conformes suite audit interne n°3
4	A	19/03/03	N.A.	Refonte suivant les exigences de la norme ISO 9001 édition 2000
4	B	12/01/04	N.A.	Intégration de la politique qualité sécurité 2004 Mise à jour présentation / Obtention de la certification ISO 9001 Version 2000
4	C	31/08/04		Audit interne du 06/08/04 - Remplacement de la revue de direction annuelle par des réunions de directions hebdomadaires
4	D	18/10/05		Audit interne du 17/10/05 – Mise en annexe de la politique qualité sécurité. Mise à jour de la présentation de l'entreprise.
4	E	15/01/07		Audit interne du 12/01/2007 - Remise en place d'une revue de direction annuelle. Modification de l'équipe d'encadrement. La mise à jour du tableau « d'aptitude et de polyvalence » est désormais effectuée par le responsable Qualité Sécurité ou le responsable Planification.
4	F	13/03/08		Suppression de la présentation de l'entreprise. Modification de la terminologie concernant le management des équipes. Ajout du plan de formation.
5	A	11/01/10		Ajout des précisions apportées par la version 2008 de la norme ISO 9001.
6	A	27/04/12		Mise à jour complète suite révision de la documentation qualité, de l'organigramme et mise en place d'un nouvel ERP
6	B	18/02/14		Mise à jour Politique Qualité. Simplification de la formulation du processus management. Mise à jour du processus ressources humaines. (modification soulignées en noir)
7	A	05/06/17	Tous	Mise à jour selon exigences ISO 9001-V2015 (intégration des parties intéressées, de la gestion des connaissances organisationnelles, de l'évaluation des risques...) et évolution graphique (logigrammes Processus management, processus ressources..). Le traitement des ressources humaines (Gestion des compétences) et l'évaluation des fournisseurs sont désormais décrits dans des procédures séparées afin d'alléger le manuel qualité.

1 – DOMAINE D'APPLICATION

Ce manuel couvre les exigences du référentiel **ISO 9001 version 2015**

DE NADAÏ, PMI lot et Garonnaise, spécialisée en mécanique de précision, réalise des pièces en petites et moyennes séries pour d'autres industriels et intervient principalement dans le secteur du B to B : bureaux d'étude aéronautique, fabricants d'équipements industriels dans les secteurs de la manutention, du textile, de l'agro-alimentaire...



DE NADAÏ dispose d'un atelier fraisage et d'un atelier tournage équipés de machines à commande numérique (*voir [Liste des équipements de production](#)*) permettant la réalisation de pièces très diverses

Le présent Manuel Qualité et Sécurité (MMQS) décrit les dispositions générales mises en œuvre par DE NADAÏ pour démontrer son aptitude à fournir constamment des produits conformes aux exigences de ses clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

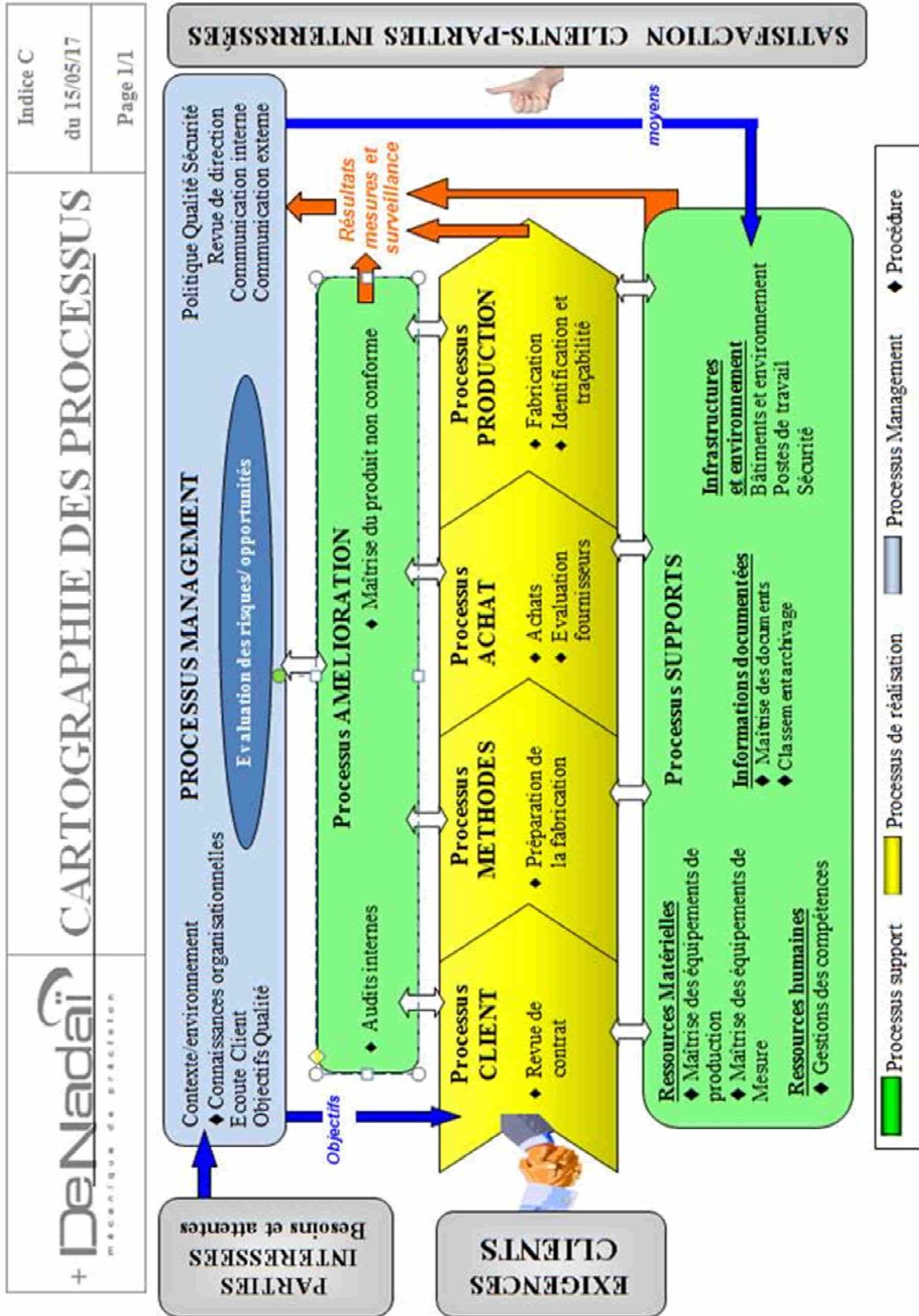
Notre Système de Management de la Qualité et de la Sécurité (SMQS) s'appuie sur des processus, surveillés par des indicateurs afin d'évaluer leur performance par rapport aux objectifs fixés et de les améliorer si nécessaire. Des informations documentées sont conservées pour vérifier leur mise en œuvre et leur fonctionnement

Le SMQS de DE NADAÏ tient compte de l'environnement de l'entreprise et des modifications possibles de cet environnement, des enjeux internes et externes, des besoins et exigences des parties intéressées (dont nos clients), ou des risques ou opportunités qui y sont associés et couvre l'ensemble des activités de production de l'entreprise (Hors négoce). Toutefois, les exigences relatives à la conception et au développement ne sont pas applicables (nos clients réalisent eux-mêmes la conception) et le ch. 8.3 de la norme ISO 9001-V2015 est donc exclu du champ de certification.

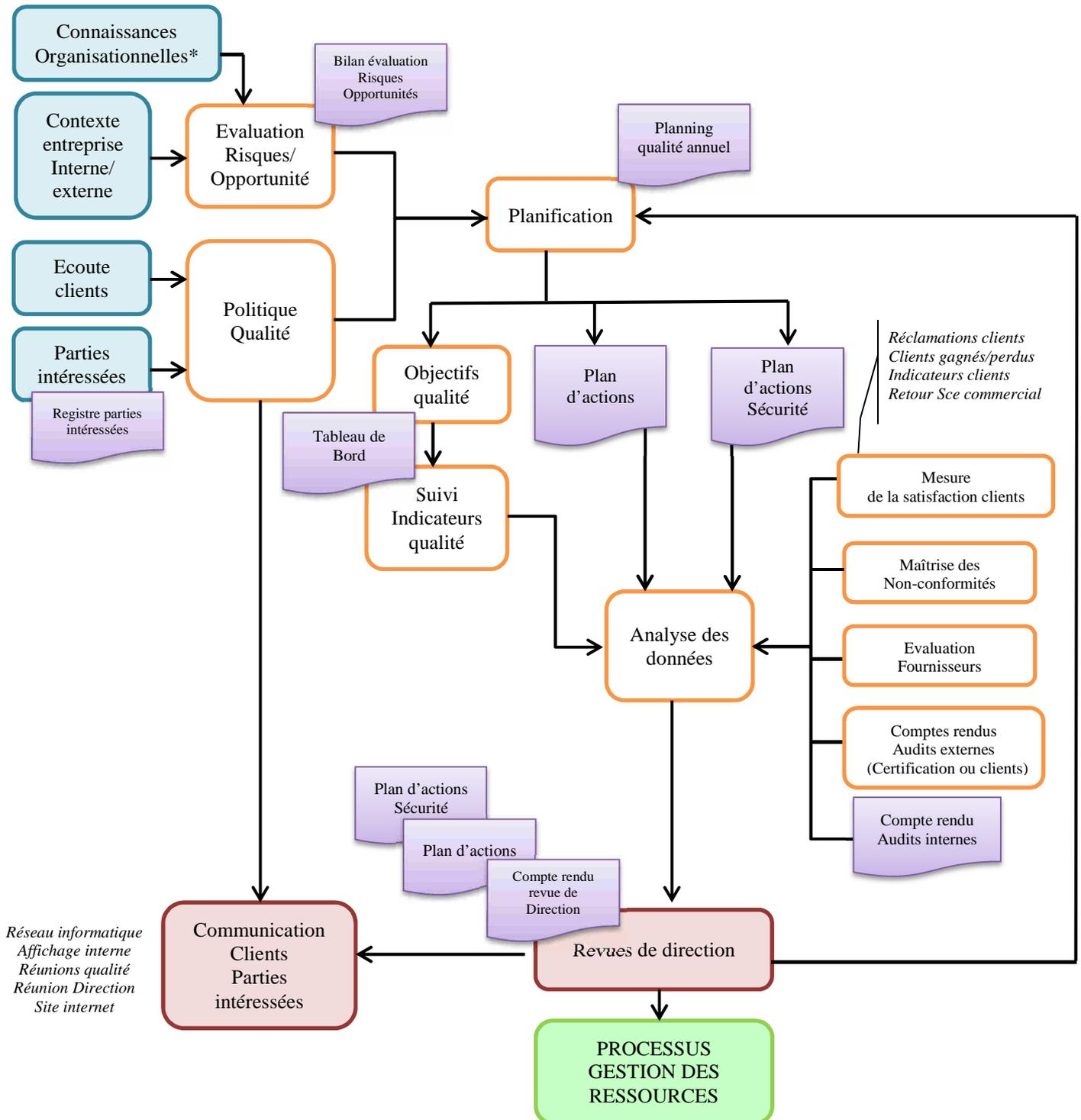
2. ORGANISATION-CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

La [cartographie](#) ci-après présente les processus de DE NADAÏ ainsi que leurs interactions

- le « *processus Management* » (*en bleu*) contribue à la détermination de la stratégie d'entreprise, de la politique qualité et des objectifs qui en découlent dans l'entreprise.
- les « *processus support* » (*en vert*) contribuent au bon déroulement des processus opérationnels en leur apportant les ressources nécessaires:
- les « *processus opérationnels* » (*en jaune*) contribuent directement à la réalisation du produit, de la détection du besoin du client à sa satisfaction.



3. LE PROCESSUS MANAGEMENT



*Les connaissances organisationnelles nécessaires sont définies dans le processus Ressources Humaines Leur collecte et leur mise à jour et conservation y sont également décrites.

La Direction définit également les responsabilités et autorités associées au fonctionnement du SMQS au travers de l'Organigramme DE NADAI diffusé en interne auprès de tout le personnel et mis en ligne sur le site internet de l'entreprise www.denadai.fr pour toutes les parties intéressées. (voir annexe)

La politique Qualité

Qui sommes-nous ?

De Nadaï SA est une PMI d'une trentaine de salariés, spécialisée en mécanique de précision, fortement implantée sur son territoire Lot-et-Garonnais depuis 1979, qui s'implique dans la dynamique économique et industrielle locale mais qui a aussi vocation à offrir ses services sur l'ensemble du territoire national voire européen.

Où veut-on aller ?

Satisfaire aux exigences clients et aux attentes des parties intéressées dans le respect de la réglementation en vigueur. Augmenter la satisfaction de nos clients.

Pérenniser l'entreprise et les emplois y compris en période de crise

Assurer la rentabilité de l'entreprise pour favoriser son développement tant au niveau des ressources matérielles qu'humaines

Comment ?

Organisation en 2 unités de production spécialisées (Fraisage et Tournage) appuyées par des services supports

Cibler des marchés porteurs de pièces de précision en petites et moyennes séries dans le secteur de l'équipement industriel (B to B) : Manutention, textile, aéronautique, Agroalimentaire....

Avec quels moyens ?

Maîtriser la qualité de nos produits
*Réduire les non conformités
Respecter les délais*

Rechercher l'efficience et la compétitivité
Optimiser nos processus et réduire ainsi nos coûts

Travailler dans une logique de flexibilité et de réactivité
*-Permettre une meilleure flexibilité de nos services et équipements de production
-Développer le travail en équipe et la polyvalence du personnel*

Associer le personnel à la réussite de l'entreprise
*- Communiquer sur les objectifs, performances et projets
- Mobiliser sur la démarche qualité
- Responsabiliser et déléguer
- Sensibiliser au rangement à la propreté
- Utiliser la prévention des risques professionnels comme outil d'amélioration continue*

Assurer le maintien des compétences et des connaissances internes
*- Assurer la polyvalence interne (Tutorat) sur certains postes pour garantir une disponibilité des compétences
- Accueillir des apprentis et les former pour les intégrer par la suite à l'entreprise et assurer le renouvellement des personnels et le maintien des savoir-faire*

Pour atteindre ce but, je souhaite que chacun dans l'entreprise s'implique individuellement et collectivement au sein de son unité ou de son service support dans la recherche permanente d'amélioration en faisant appel à son bon sens.

Cette démarche d'amélioration continue repose sur la somme d'aménagements et d'améliorations de détails que chacun peut proposer de mettre en œuvre au poste qu'il occupe.

Vincent DE NADAÏ



4. LES PROCESSUS SUPPORTS

PROCESSUS INFORMATIONS DOCUMENTEES

La documentation du SMQS de DE NADAI est gérée par le RQS et s'organise comme suit :

Manuel Management Qualité Sécurité (MMQS)
Inclut le descriptif des PROCESSUS présentés dans la cartographie des PROCESSUS

PROCEDURE
(Décrit une activité d'un processus)

INSTRUCTION
Description d'un mode opératoire

INFORMATION DOCUMENTÉE
Formulaire à compléter pour préserver des informations ou document/enregistrement papier ou informatique valant preuve

Pour améliorer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus, d'autres documents peuvent être suivis tels que normes, cahier des charges clients ou mis à disposition (documents fournisseurs, compte rendu de formation, enregistrement informatique sur ERP...)

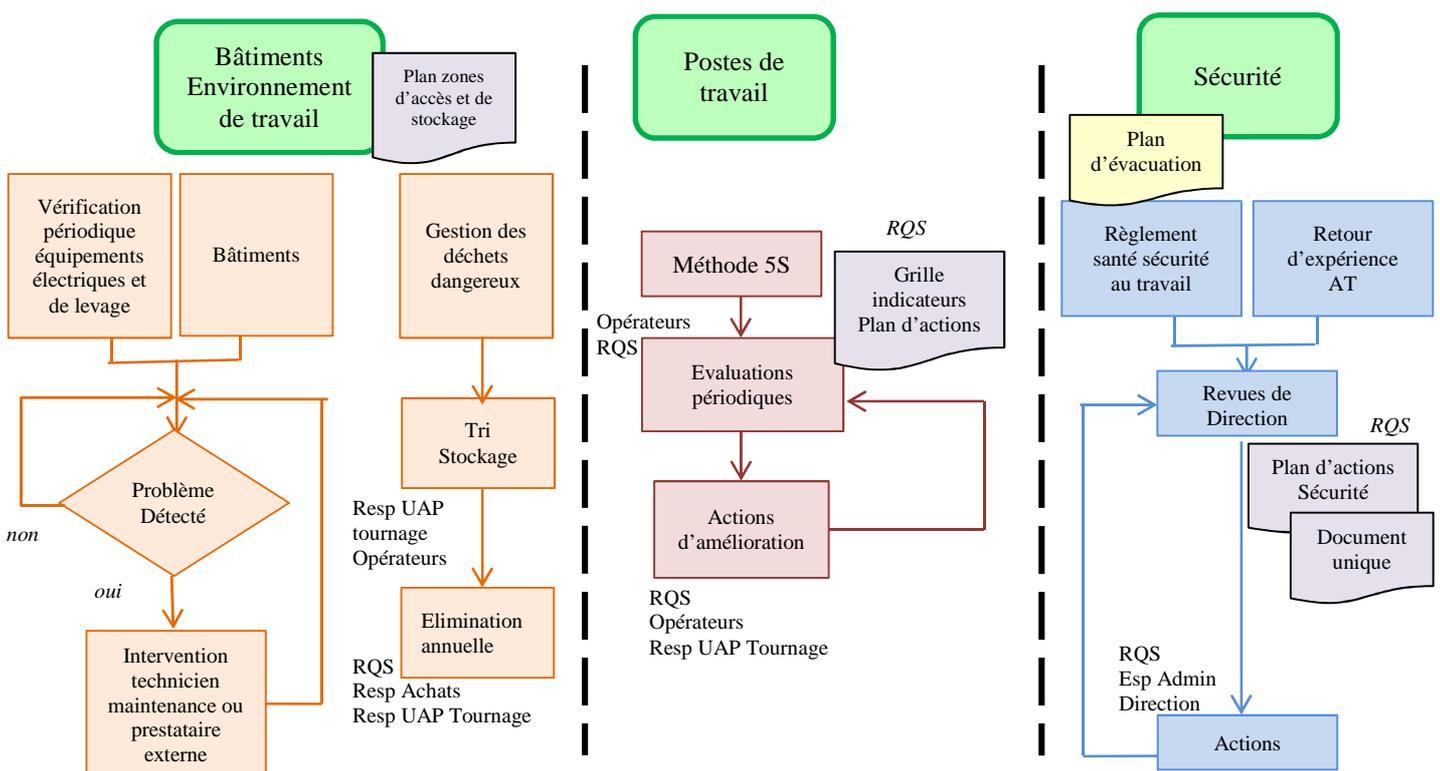
Certains documents utiles sont détaillés dans la « [Liste des documents qualité valides et de diffusion](#) » mise à jour quand nécessaire par le RQS. D'autres sont sous format informatique générés par des logiciels (ex :ERP TOPSOLID)

Création et mise à Jour des informations documentées: voir procédure « [MAITRISE DES DOCUMENTS](#) »

Maîtrise des enregistrements/informations Documentées :

La procédure « [CLASSEMENT - ARCHIVAGE](#) » décrit les méthodes et ressources utilisées pour diffuser, conserver, préserver ou détruire les documents nécessaires au bon fonctionnement du SMQS.

PROCESSUS INFRASTRUCTURES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



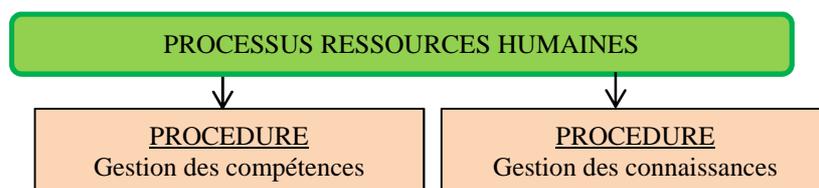
PROCESSUS RESSOURCES MATERIELLES

De Nadaï détermine, fournit et maintient en l'état les équipements de Production et de Mesure nécessaires à la fabrication des produits et à l'obtention de leur conformité.

La procédure « [Maitrise des équipements de production](#) » décrit la façon et les moyens mis en œuvre pour réaliser la maintenance et le suivi des équipements de production.

La procédure « [Maîtrise des équipements de Mesure](#) » définit les règles de gestion et les moyens mis en œuvre pour assurer la maîtrise des équipements de Contrôle, de Mesure et d'Essai (CME)

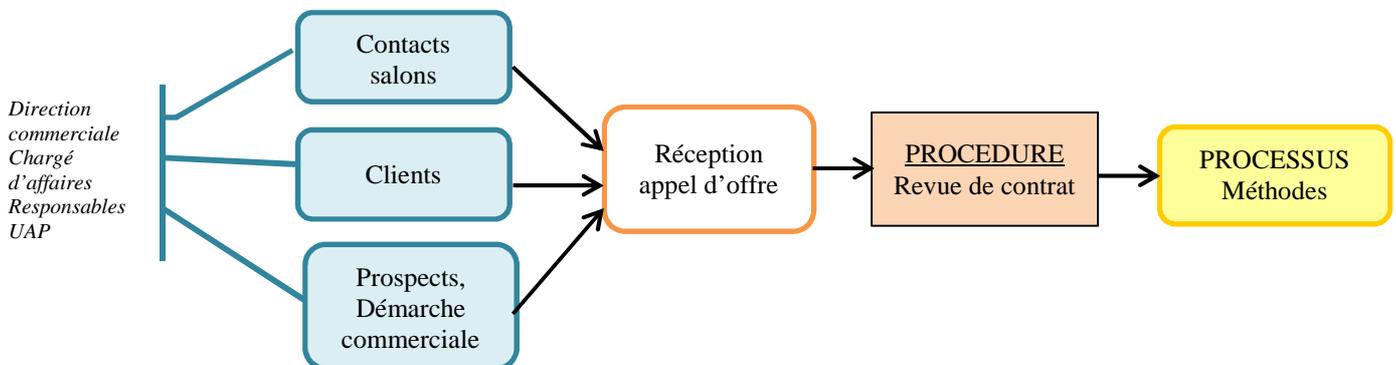
PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES



La procédure « [Gestion des compétences](#) » définit les moyens mis en œuvre pour fournir et maintenir les ressources humaines et compétences nécessaires à la mise en œuvre efficace du SMQ et de ses processus.

La procédure « [Gestion des connaissances](#) » précise les connaissances organisationnelles utiles à l'entreprise, leur moyen de collecte, les supports d'enregistrement et mises à jour.

5. PROCESSUS « CLIENT »



La procédure « [REVUE DE CONTRAT](#) » précise les dispositions mises en œuvre par le service commercial pour déterminer:

La communication avec les clients/Prospects

- Le traitement des consultations ou appels d'offres
- La remise des devis
- La réception et confirmation des commandes
- Le traitement des retours d'information clients.

Les exigences relatives au produit et à la livraison

- Les exigences spécifiées par le client, y compris celles relatives à la livraison
- Les exigences implicites, Les exigences internes de DE NADAÏ S.A.
- Les exigences réglementaires et légales

La Revue des exigences relatives au produit et à la livraison

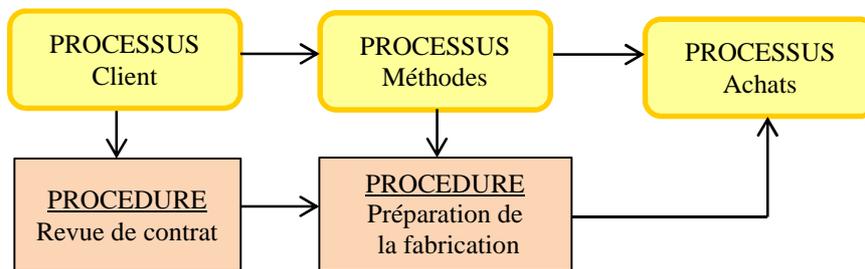
- Vérification des devis avant envoi
- Réception et vérification des commandes
- Identification et méthodes de traitement des écarts

L'aptitude de l'entreprise à satisfaire les exigences définies.

- Définir les ressources matérielles et humaines nécessaires
- Identifier les compétences à mettre en œuvre...

6. PROCESSUS « METHODES »

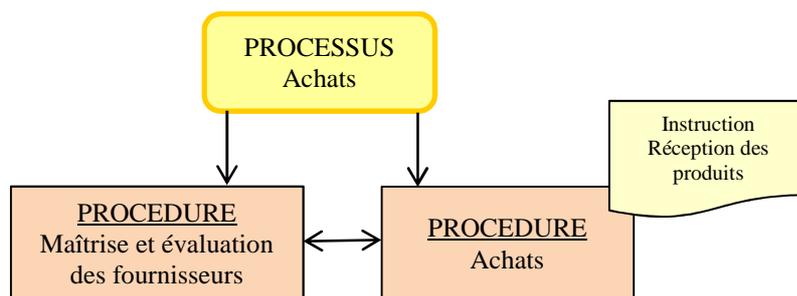
L'identification et la mise à disposition des ressources nécessaires à la réalisation des produits est traitée dans le processus « **METHODES** ».



La procédure « **PREPARATION DE LA FABRICATION** » définit les dispositions prises par l'entreprise pour préparer et planifier la réalisation des produits :

- Définir les besoins en matières premières, composants ou sous-traitance (Voir Processus « **ACHATS** »)
- Définir les ressources matérielles utiles (machines, outillages, outils de contrôles...)
- Définir les ressources humaines et compétences nécessaires
- Produire les documents de travail utiles à la fabrication
- Planifier la fabrication en tenant compte des délais de mise à disposition des ressources et des exigences en terme de délai de livraison des clients

7. PROCESSUS « ACHATS »



De NADAï ne sous-traite pas de processus complet mais peut faire appel à des sous-traitants pour la réalisation de certaines activités soit parce qu'elle ne les maîtrise pas (traitement de surface, peinture Poudre, découpe laser...) soit pour cause d'indisponibilité de l'outil de production (usinage de composants...). Ces activités sont traitées comme des achats (produits ou services).

Maîtrise et évaluation des fournisseurs et prestataires externes

Les fournisseurs et prestataires externes sont sélectionnés et évalués sur la base de leur aptitude à satisfaire aux exigences des commandes, y compris aux exigences issues du SMQS.

L'ensemble des dispositions prises est détaillé dans la procédure « [MAITRISE ET EVALUATION DES FOURNISSEURS](#) ».

Maîtrise et vérification des informations relatives aux achats

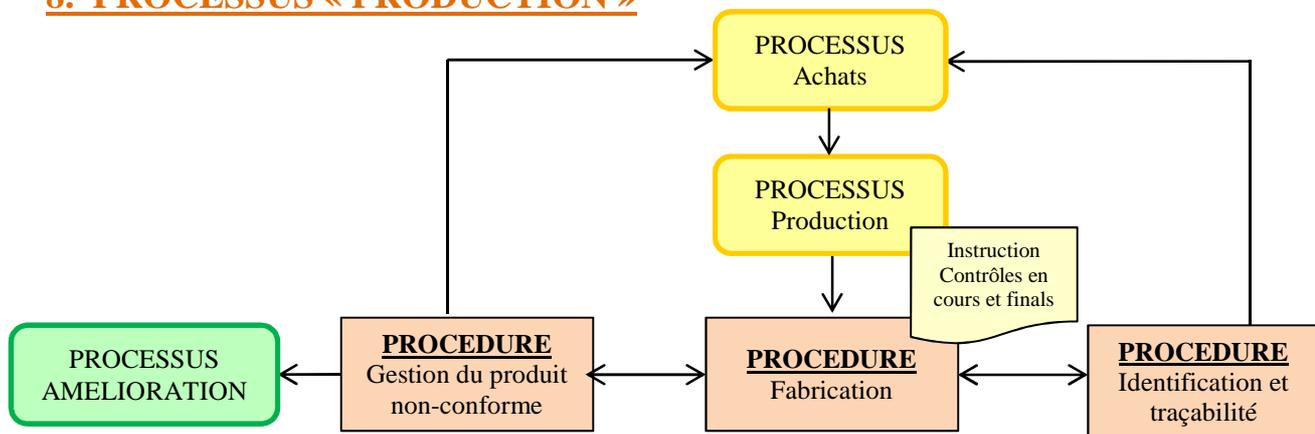
La procédure « [ACHATS](#) » décrit les dispositions prises par DE NADAÏ pour l'établissement, la maîtrise et la vérification des commandes fournisseurs

Maîtrise et surveillance des produits/services achetés

Le produit /service acheté n'est ni utilisé, ni mis en œuvre tant qu'il n'a pas été contrôlé ou tant que sa conformité aux exigences spécifiées n'a pas été vérifiée.

L'instruction « [réception des produits](#) » précise les dispositions de contrôle à réception ainsi que les conditions d'identification, de stockage ou de mise à disposition.

8. PROCESSUS « PRODUCTION »



Le processus « [PRODUCTION](#) » décrit les différentes activités nécessaires à :

La maîtrise et la réalisation du produit y compris les procédés spéciaux si existants sont précisés dans Procédure « [FABRICATION](#) »

L'identification et la traçabilité du produit :

cf . procédure « [IDENTIFICATION ET TRAÇABILITE](#) ».

La préservation de la propriété du client (si applicable)

Les produits fournis par le client sont gérés comme des achats selon l'instruction « [Réception des produits](#) » et identifiés conformément à la procédure « [IDENTIFICATION ET TRAÇABILITE](#) ».

La propriété intellectuelle du client correspond à l'ensemble des données fournies par ce dernier.

DE NADAÏ s'engage, lorsque cela est une exigence spécifiée, à définir des règles de confidentialités.

La préservation du produit

La préservation du produit, des composants est assurée par l'identification du produit et la mise en œuvre des dispositions de manutention, stockage, conditionnement et protection décrites dans la procédure « [FABRICATION](#) »

La vérification de la conformité et la libération du produit

L'instruction « [Contrôles en cours et finals](#) » définit les consignes générales pour l'exécution des opérations de contrôles aux différentes étapes désignées dans la procédure « [FABRICATION](#) » et les conditions de libération du produit.

10. PROCESSUS « AMELIORATION »

L'ensemble des points suivants sont traités en revue de direction (2 fois/an)

Satisfaction du client

DE NADAI mesure la satisfaction de ses clients par :

- Le suivi des Réclamations Clients
 - Le retour d'informations commerciales (mails, appels, téléphoniques, visites)
 - L'analyse des indicateurs fournisseurs transmis par les clients
 - La mise en œuvre d'indicateurs (logistiques ou commerciaux) au niveau du processus « **CLIENTS** ».
- Ces indicateurs sont associés à des objectifs de performance et consignés dans le [« tableau de bord »](#).

Audit interne

DE NADAI planifie et réalise des audits internes pour vérifier si le SMQS est conforme à la norme ISO 9001 V2015 et aux exigences définies propres à l'entreprise.

La procédure [« AUDITS INTERNES »](#) décrit les modalités de mise en œuvre des audits.

Surveillance et mesure

La surveillance et la mesure du SMQS et des processus DE NADAI sont effectuées par la mise en place d'indicateurs pour chacun des processus. Ces indicateurs auxquels sont associés des objectifs sont décrits dans le [« tableau de bord »](#).

Lorsque les objectifs planifiés ne sont pas atteints, des actions sont entreprises afin de permettre l'amélioration de l'efficacité du SMQS.

Maîtrise des non conformités

DE NADAI prend les mesures nécessaires pour assurer que tout produit non conforme aux exigences spécifiées ne puisse être utilisé ou livré sauf si accord du client (dérogation).

Si malgré tout, une non-conformité interne relative à un processus, au SMQS et pouvant affecter la conformité du produit de manière récurrente ou identifiée au travers d'une Réclamation Client est constatée (qu'elle soit liée au produit ou au service fourni), DE NADAI met en place les activités et responsabilités nécessaires à son traitement y compris si besoin des actions correctives. (Voir [« Plan d'Actions »](#))

L'ensemble de ces dispositions est décrit dans la procédure [« MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME »](#).

Amélioration continue

L'analyse des indicateurs du tableau de bord et des non-conformités, les éléments de sortie de la Revue de Direction, les suggestions des personnels sont autant de sources d'information pour évaluer les besoins de l'entreprise ou les opportunités d'améliorer le SMQS et son efficacité.

Les actions décidées et directement liées au fonctionnement du SMQS sont enregistrées et planifiées dans le [« Plan d'Actions »](#) ou le [« Plan d'actions sécurité »](#) dans lesquels sont précisés les responsabilités pour la mise en œuvre de l'action, le délai souhaité, le déroulement de l'action et son état d'avancement et le bilan de l'action. Si besoin (dans le cas d'une action complexe et/ou longue) une fiche [« ACTION »](#) est ouverte.

Les décisions prises en terme de ressources/investissements (matériels ou humains) sont précisées dans le compte rendu de la Revue de Direction et leur mise en œuvre pilotée par la Direction