



*Manuel qualité*



# Historique des modifications

Indice	Date	Commentaires	Préparé par	Validé par
1	18/11/2021	Refonte complète. Annule et remplace le manuel Qualité ind V	N. Delaître	G. Faure



# Axes et objectifs de notre politique Qualité

## - QUALITE

**Satisfactions clients** par un maintien de l'objectif à 95% des cotations en cours.

Ceci est la garantie de notre **pérennité**.

Accompagnement par un cabinet extérieur, dans la **mise à jour de notre documentation qualité** (Processus et procédures), ainsi que la réalisation de nos **audits internes**.

Refonte globale de notre **Manuel Qualité**, pour une amélioration de la communication client.

## - ENGAGEMENTS

**Recrutement** de 2 nouveaux collaborateurs (trices), pour compléter nos équipes techniques et production.

**Progression de notre chiffre d'affaires** (Obj + 5%), par l'arrivée de nouveaux projets.

**Nouveau site internet** opérationnel à l'été 2021.

Continuité dans les objectifs de **satisfaction et exigences clients**.

Ces objectifs et engagements qualités nous permettront d'accroître notre niveau d'expertise, de satisfaire aux exigences clients et de garantir l'efficacité de nos services.

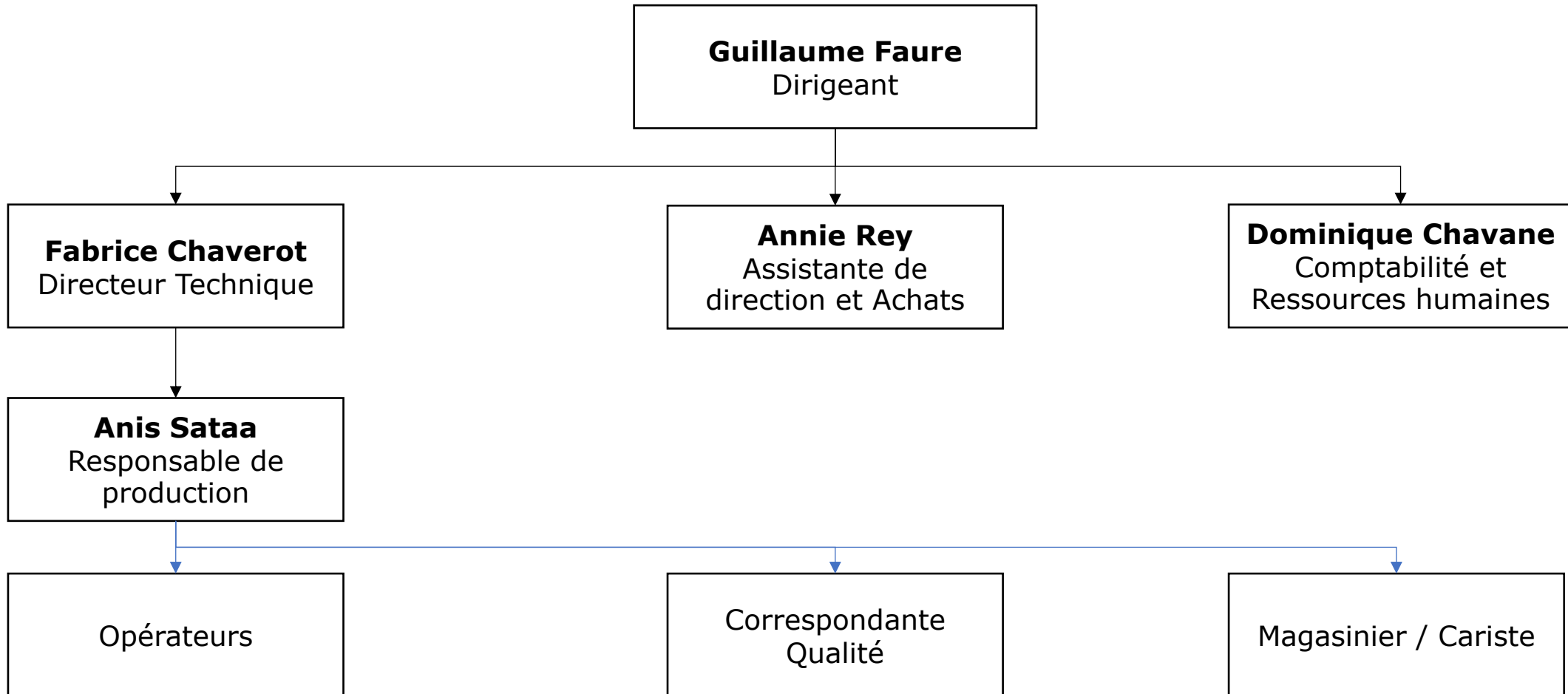
Plastochim Thermoformage doit devenir le partenaire et fournisseur privilégié et incontournable de ses clients.

Nous invitons l'ensemble de notre personnel à poursuivre ses efforts à l'amélioration du système qualité et à la réussite de cette politique.

L'ensemble de la direction de la société s'engage à la bonne réalisation de ces objectifs.

Guillaume Faure

# Organigramme



***Le dirigeant a la responsabilité de s'assurer que le système de management est conforme aux exigences de l'ISO 9001 : 2015 ainsi qu'aux exigences des divers parties intéressées.***

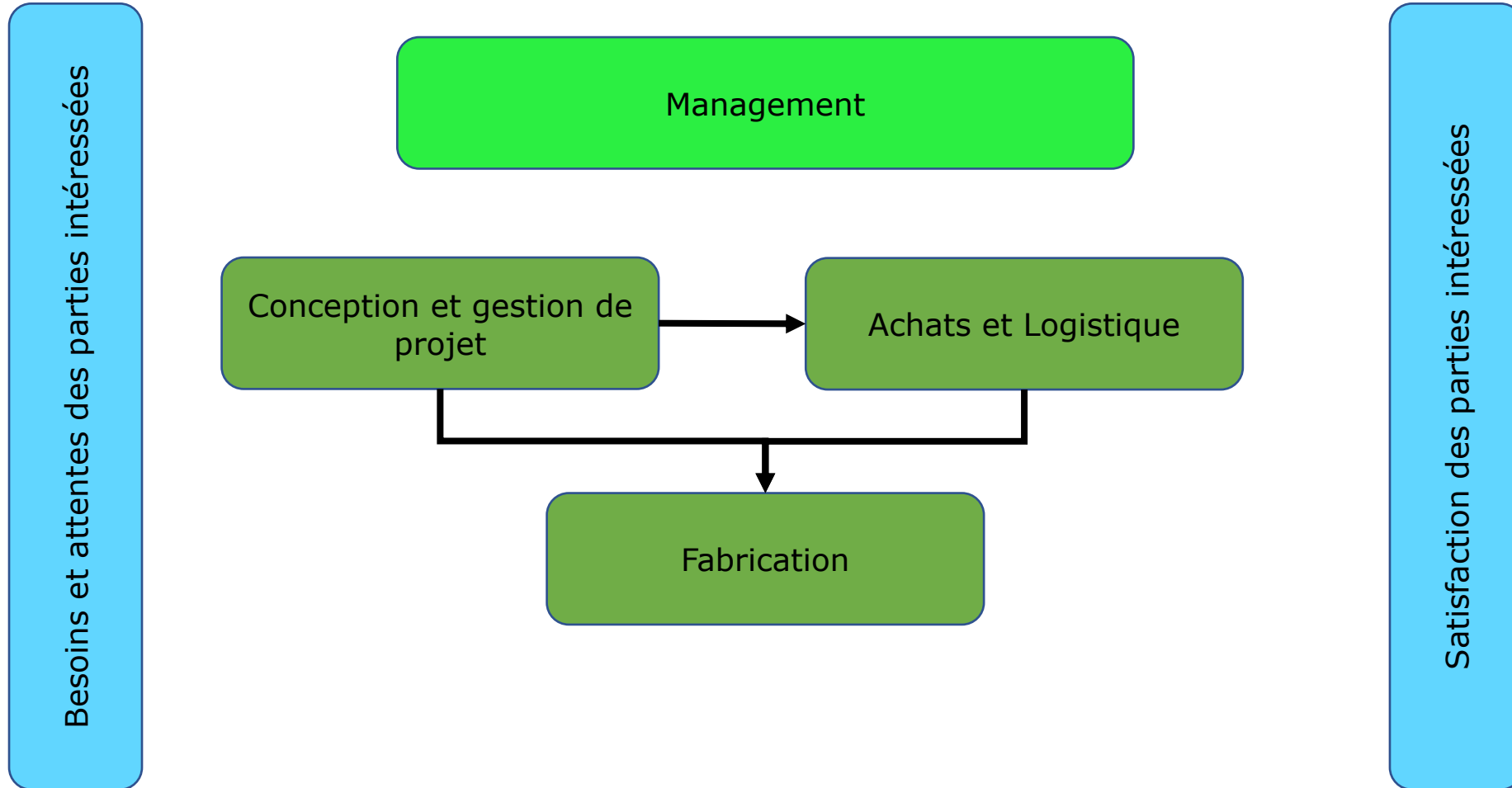


## Domaine d'application

Le domaine d'application du Système de Management de la Qualité est le suivant :  
**Conception, Production et Vente de solutions techniques et de pièces thermoformées.**

L'ensemble des exigences de l'ISO 9001 : 2015 est applicable.

# Cartographie générale des processus



# Management

## Données d'entrée

- Enjeux externes
- Enjeux internes
- Exigences des parties intéressées
- Rapports d'audits
- Revue de direction

## Objectifs et responsabilités

- Définir la stratégie pour assurer la pérennité de l'entreprise
- Assurer la prise en compte des besoins et attentes des parties intéressées.
- Définir et suivre les plans d'amélioration.

**Pilote = Dirigeant**

## Indicateur(s) de performance

- Cotation client.
- Nombre de réclamations client
- Résultat financier

## Indicateur(s) de surveillance

/

## Données de sorties

- Budget
- Revue de direction
- Manuel Qualité
- Rapport d'audit
- Entretien professionnel
- Non-conformité

## Activités

Etablir le budget

Gérer les ressources humaines

Evaluer les risques et opportunités

Définir les axes de progrès et les objectifs

Surveiller l'efficacité du système de management

Améliorer

## Ressources

- ERP CEGID

## Règles

- FP-01

# Conception et Gestion de projet

## Données d'entrée

- Plan client
- Cahier des charges
- Demande de prix
- Commande projet

## Objectifs et responsabilités

- Traduire les besoins exprimés par le client en produits thermoformables conformes
- Pilote = Directeur Technique et de Fabrication**

## Indicateur(s) de performance

- Coûts de non-conformités en lien avec la conception.

## Indicateur(s) de surveillance

/

## Données de sorties

- Devis
- CDC Plastrochim
- Accusé de réception de commande
- Fichiers 3D outillage / pièce
- CDC Outillage
- Pré-fiche Qualité
- Fiche Article
- Fiche d'essai
- Fiche de réglage
- Validation client

## Activités

Expression du besoin et réalisation de l'offre

Réception commande projet

Conception de l'outillage et de la pièce

Industrialisation

Validation

Gestion des modifications

## Ressources

- ERP CEGID
- TOP SOLID

## Règles

- FP-02



# Achats et Logistique

## Données d'entrée

- Demande de prix
- Commande client
- Appel de livraison
- Devis fournisseur
- Fiche technique fournisseur

## Objectifs et responsabilités

- Prendre en compte les besoins clients afin de les livrer à l'heure
  - Approvisionner des composants au meilleur compromis Qualité, Coût, Délai
- Pilote = Assistante commerciale**

## Indicateur(s) de performance

- Nombre de prestataires avec une évaluation nécessitant une action
- Taux de clients satisfaits en termes de tenue des délais.

## Indicateur(s) de surveillance

.Taux d'achat matière / CA

## Données de sorties

- Offres
- ARC
- BL
- Bon de transport
- Déclaration de conformité
- PV de contrôle
- Certificat matière
- Ordre de fabrication
- Etiquettes d'identification
- Commandes d'achats
- Cahier des charges

## Activités

Réalisation de l'offre (produit série)

Réception, vérification et confirmation de la commande

Traitement des appels de livraison

Réception des approvisionnements

Mise à disposition des OF

Préparation des expéditions et organisation du transport

Expédition Facturation Règlement

Evaluation des prestataires

Sélection et Qualification

Transmission des données d'achats

Surveillance et réévaluation

Gestion des litiges

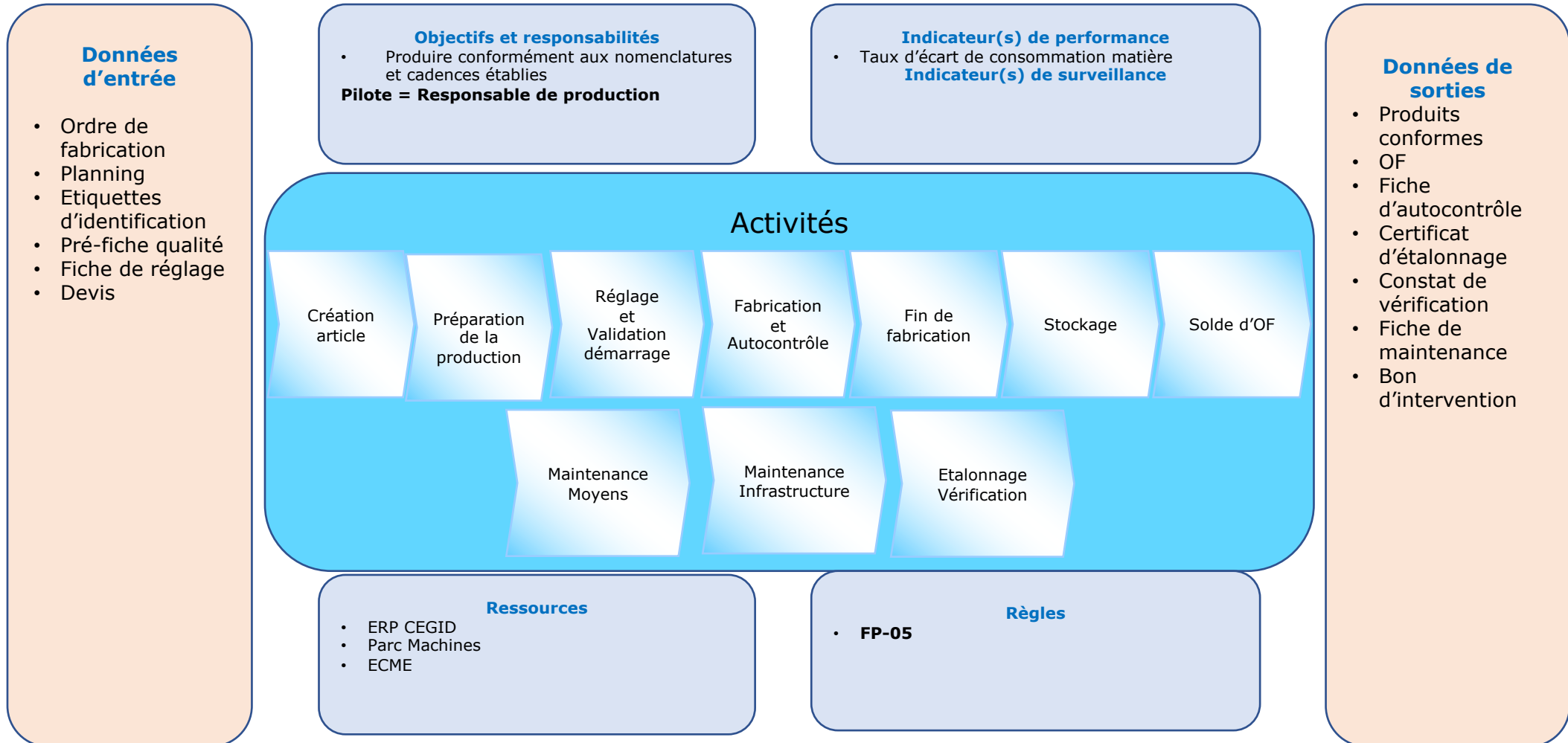
## Ressources

- ERP CEGID

## Règles

- FP-03
- FP-04

# Fabrication





## Communication dans le cadre du management du SMQ

<b>Sujets</b>	<b>Quand ?</b>	<b>Avec qui ?</b>
Revue de direction	Annuelle	Pilotes de processus
Cotation client	A réception	Affichage Qualité