

## ***GESTION DU DOCUMENT***

### **Historique des versions**

Version	Date	Commentaires/Modifications
1	19 Décembre 2006	Création
2	2 Mars 2009	Déménagement Usine (Nouvelles coordonnées)
3	30 Septembre	Mise à jour procédures

### **Liste de diffusion de la présente version**

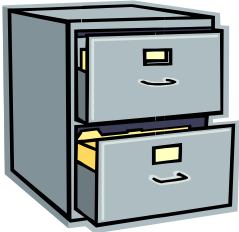
Société	Destinataires	Actions
e.itec	Tous	Application

*Actions possibles : Relecture, Validation, Application, Information*

### **Visas**

Rédaction	Vérification	Approbation
D.LUCIC RQ	JN.CORNUT DAF	H.DUCREUX PDG

# 1 - Objet, domaine



## d'application

## & Gestion du Manuel

### 1.1. Objet du Manuel Qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité de **e.itec** et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

L'objectif est de permettre à l'ensemble de nos collaborateurs d'avoir une vue complète de notre organisation qualité afin d'en assurer une application optimale.

### 1.2 Domaine d'application

*Le manuel d'assurance qualité concerne l'achat, l'étude, la fabrication en sous-traitance, la vente et la commercialisation de fournitures et équipements industriels divers.*

Les critères de qualité à atteindre sont autant que faire se peut basés sur des codes, normes, spécifications et pratiques techniques reconnues et appropriées.

Au cas où un client exigerait pour une affaire que des dispositions plus contraignantes de qualité

soient mises en place, celles-ci feraient l'objet d'un plan d'assurance qualité ou plan de contrôle qui serait appliqué ponctuellement sans pour autant entraîner une modification de l'organisation de la société.

Le manuel est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

### 1.3 Gestion du manuel

#### 1.3.1 Rédaction, vérification et approbation

La rédaction du Manuel qualité est réalisée par le responsable qualité en collaboration avec l'ensemble du personnel. Elle est vérifiée par le directeur administratif et approuvée par le Directeur Général.

#### 1.3.2 Diffusion

La diffusion du Manuel qualité est sous la responsabilité du Responsable Qualité.

#### Diffusion interne :

En interne, la diffusion est systématiquement maîtrisée.

#### Diffusion externe :

Les exemplaires remis aux clients pour information ne sont pas gérés.

#### 1.3.3 Evolution et mise à jour

Le Responsable qualité vérifie et met à jour, si nécessaire le Manuel régulièrement.

La mise à jour tient compte des audits internes et des décisions prises en revue de Direction.

La mise à jour fait évoluer d'un chiffre la version du Manuel qualité et le résumé des modifications est indiqué sur la deuxième page du Manuel. Les

modifications sont revues et approuvées par les mêmes fonctions qu'à l'origine du document.

#### 1.3.4 Archivage

Le Responsable Qualité conserve une trace de l'évolution du Manuel en archivant un exemplaire des versions antérieures.

# 2 - Référence, Terminologie & Abréviations

## REFERENCES

Le présent Manuel Qualité satisfait aux prescriptions réglementaires.

## TERMINOLOGIE

Pour les besoins de l'assurance qualité, le vocabulaire utilisé est celui de la norme ISO

### Qualité :

Ensemble des caractéristiques d'un produit qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

### Assurance de la qualité :

Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que besoin.

### Système qualité :

Ensemble de l'organisation, des responsabilités, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité

### Manuel qualité :

Document qui énonce la politique qualité et décrit le système qualité.

Il peut être diffusé en interne et en externe.

D'autre part des appellations internes sont utilisées pour nommer les documents créés :

### Procédure :

Document qui sert à expliciter ou à décrire la manière qui est spécifiée pour atteindre un but.

### Enregistrement :

Document qui prend acte ou démontre qu'une activité a été accomplie.

### Formulaire :

Document qui sert de modèle

### Note technique :

Document donnant des informations techniques sur un produit.

### Spécification composant :

Documents qui décrit toutes les informations techniques et d'achat d'un composant.

## ABREVIATIONS

**MAQ** : Manuel qualité

**PQ** : Procédure qualité





# 3 - Présentation de notre société



## RAISON SOCIALE

- E.itec SAS (Société à Actions Simplifiée) au capital de 90 000 €
- Effectif : 23 personnes
- Siège social : ZAC du Bec – Rue Antoine Lavoisier – 42500 Le Chambon Feugerolles

 +33 (0)4 77 30 33 33

 +33 (0)4 77 30 33 30

 [www.eitec.fr](http://www.eitec.fr)

## NATURE D'ACTIVITÉ

**E.itec est spécialisée dans l'étude, la conception et la fourniture de systèmes de transport de courant électrique de puissance.  
Négoce de tous articles et produits se rapportant au transport de l'énergie électrique sous toutes ses formes et accessoirement la fabrication et installation de tous articles et produits connexes et complémentaires.**

## PRESENTATION DES PRODUITS



Gamme Arc.itec : câbles et tubes refroidis par eau pour secondaires de fours, pinces d'électrodes



Gamme Itec.bar : gaines à barres standardisées en conducteurs cuivre ou en aluminium



Gamme Indus.itec : connexions diverses mécano-soudées, câbles secs, flexibles, jeux de barres spéciaux

# 4 - Organisation & GESTION

Une bonne organisation passe par une définition claire des responsabilités, de l'autorité et des rapports entre tout le personnel.

## 4.1 Organisation

Ces responsabilités, autorités et rapports entre les personnes sont définis par l'organigramme. Les responsabilités et l'autorité sont décrites dans leurs principaux aspects ci-après.

### FONCTIONS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Définir la stratégie générale, la politique et les objectifs qualité,
- Manager le personnel,
- Participer à la définition et à la promotion du système qualité auprès de l'ensemble du personnel,
- Assurer des audits internes et la revue de Direction,
- Définir, promouvoir et suivre les plans d'actions correctives et préventives,
- S'assurer de la bonne utilisation des données fournies par les contrôles de qualité et de la correction des anomalies,
- Participer à l'évaluation et la sélection des fournisseurs,

### FONCTIONS DU DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

- Il est responsable de la comptabilité de l'entreprise, de la mise en forme du budget, du suivi des coûts d'achat,
  - Assurer la liaison avec les intervenants extérieurs (expert-comptable, conseil juridique).
  - Gérer les contrats d'assurance.
- Il est assisté dans les tâches ci-dessus par l'assistante de direction.
- Participer à la définition de la politique sociale de l'entreprise, assurer la gestion des ressources humaines, l'administration du personnel, la gestion des salaires et les relations sociales.
  - S'assurer de l'entretien des compétences et de la qualification du personnel
  - Il est responsable de l'embauche de nouveaux employés.
  - Valider le plan de formation.

### FONCTIONS DU DIRECTEUR COMMERCIAL

- Définir la stratégie commerciale,
- Rappeler la politique et les objectifs qualité à l'ensemble du service commercial,
- Manager le service commercial mais également tous les collaborateurs ayant un contact direct ou indirect avec les clients

### FONCTIONS DU RESPONSABLE QUALITÉ

- Définir avec la Direction le programme qualité et sa planification,
- Assurer la rédaction des documents qualité,
- Assurer la mise en forme des procédures et leur validation,
- Assurer la gestion documentaire du système qualité,
- Participer à la diffusion des procédures et à l'information des membres du personnel,
- S'assurer de la mise en oeuvre et de l'aboutissement des actions correctives et préventives,
- Maîtriser les documents

### RESPONSABILITES COMMUNES A TOUS

- Appliquer les procédures
- Identifier et enregistrer toute réclamation client et tout problème relatif système qualité
- Proposer des solutions pour traiter et éviter le renouvellement des défaillances rencontrées
- Identifier ses besoins en matière de formation

# 5 - Système Qualité, Audit & Revue

## 5.1 Système qualité

### 5.1.1 Politique qualité et engagement de la Direction

Notre politique qualité est au service de la satisfaction de nos clients et des administrations avec lesquelles nous collaborons.

L'application de cette politique est directement liée aux compétences de nos collaborateurs.

Une organisation rigoureuse est nécessaire pour garantir en permanence la fiabilité de notre relation avec le client.

Notre volonté est de maîtriser la relation avec nos clients en allant au devant de leurs besoins explicites.

### 5.1.2 Documentation du système qualité Généralités

Les différents documents se rapportant au système qualité sont :

■ Le présent Manuel Qualité : c'est le document principal de description du système de gestion de la qualité;

■ Les procédures générales sont des documents définissant les modalités de

fonctionnement relatives à une ou plusieurs tâches;

■ Les modes opératoires : ils peuvent compléter les procédures et précisent le détail de leur application.

■ Des enregistrements qualité qui permettent de garder la trace écrite de la mise en oeuvre des procédures.

Ces enregistrements sont établis sur des formulaires papier ou informatiques selon leur nature.

■ Des documents d'information externe ;

■ Des éventuels Plans Qualité qui précisent les dispositions relatives à la qualité d'un contrat particulier pour le client concerné.

### *Procédures du système qualité*

Les procédures décrites dans le cadre du système qualité sont cohérentes avec notre politique qualité.

L'étendue et le niveau de détail de ces procédures sont adaptés à la complexité des tâches concernées, aux méthodes utilisées et au niveau de compétence et de formation des personnes responsables de l'exécution de ces tâches.

### *Architecture du système qualité*

Pour assurer que le système qualité fonctionne correctement, il est essentiel que seuls les documents à jour et approuvés soient diffusés et appliqués et qu'ils soient présents aux postes où ils sont nécessaires.



La direction s'engage et engage chacun de ses collaborateurs à appliquer la politique et les règles d'organisation définies dans le Manuel Qualité.

La politique qualité est présentée à l'ensemble de nos collaborateurs par ce Manuel et rappelé périodiquement lors des réunions internes et des entretiens individuels.

Cette politique est revue périodiquement à l'occasion de la revue de Direction.

Nos documents qualité sont maîtrisés aux différents stades de leur élaboration et de leur mise en application :

- Création ;
- Vérification et approbation, par les personnes autorisées ;
- Diffusion aux endroits où les documents sont nécessaires pour la bonne conduite des opérations ;
- Modification ;
- Retrait des documents périmés et destruction assurée par le Responsable Qualité,
- Mise à jour, avec vérification et approbation par les mêmes fonctions qu'à l'origine des documents.

Une liste de diffusion permet de connaître les indices applicables de chaque document et d'assurer ainsi une mise à jour efficace en cas de modification.

Ces modifications sont clairement mises en évidence dans les documents pour permettre aux destinataires d'identifier aisément les points qui ont changé.

La maîtrise de la documentation est précisée dans la procédure **“Maîtrise des documents PQ01”**

## REVUE DE DIRECTION

Le système qualité est évalué systématiquement 1 fois par an. Cette évaluation est faite pour s'assurer que le système qualité est pertinent avec la politique et les objectifs qualité de l'entreprise. Cette évaluation est faite sur la base des non conformités, de leur traitement, de l'application et du bien fondé des actions préventives et correctives, des bilans qualité, des niveaux de qualité et de performance des produits des processus et du système qualité et des informations d'origines diverses (fournisseurs, clients).

Chaque revue de direction fait l'objet d'un compte rendu.

## ACTIONS CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES

Des actions correctives et/ou préventives sont menées pour éviter l'apparition ou la répétition de non-conformités.

L'objectif de ces actions est d'analyser les causes réelles ou potentielles des non-conformités et réclamations client, afin d'améliorer régulièrement nos prestations par l'application de mesures permettant d'éviter l'apparition ou la répétition des mêmes problèmes.

Le responsable qualité a autorité pour déclencher des actions correctives et/ou préventives et y associer les

collaborateurs dont les compétences sont utiles à la résolution du problème.

## ACTIONS CORRECTIVES

Cette analyse se décompose ainsi:

- Recherche de la (des) cause(s)
- Recherche des actions correctives adaptées pour éliminer les causes de non conformité,
- Mise en place des actions correctives décidées,
- Vérification de l'efficacité de l'action corrective par l'élimination de la (des) cause(s) détectée(s).



## ACTIONS PRÉVENTIVES

Nous menons des actions préventives par le recueil des non-conformités détectées par l'ensemble de nos collaborateurs, et lors de la détection d'une anomalie du système d'assurance qualité.

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

## 6 - Le Personnel



La reconnaissance de notre compétence passe par celle de chacun de nos salariés.

Il est donc essentiel de s'assurer que chaque collaborateur est qualifié pour les tâches qui lui sont confiées. Cette qualification passe par l'entretien des compétences théoriques et pratiques nécessaires à chaque poste.

### Gestion des ressources humaines

Des définitions de fonction, gérées par la Direction permettent de savoir " qui fait quoi ", et des fiches de poste permettent de connaître le détail des postes de travail.

La procédure « **Recrutement** » décrit les modalités de recrutement.

### Etablissement et mise en oeuvre du plan de formation

Les besoins en formation sont identifiés et un plan de formation est établi / mis à jour au moins une fois par an. Les modalités d'établissement et de mise en oeuvre du plan de formation sont décrites dans la procédure "Formation "

## 7 - Réalisation du produit

### 7.1 Planification et réalisation

Des réunions de production ont lieu toutes les semaines pour faire le point de l'état d'avancement des différentes affaires en cours et planifier les affaires à venir. Elles permettent également de déterminer les éventuels besoins de ressources matérielles et de compétences. Participent à ces réunions le responsable qualité, le directeur du site de production, le chef de fabrication, l'acheteur et le dessinateur.

### 7.2 Identification et revue des exigences client

Lors de la réception de la commande, un numéro interne est attribué. La conformité par rapport à l'offre est vérifiée par le chargé d'affaire (prix, délai, conditions de livraison, conditions de paiement, autres clauses commerciales éventuelles).

En cas de non-conformité de la commande avec l'offre, le client doit être contacté dans les 48 heures, par le chargé d'affaires concerné afin de clarifier la situation et de parvenir à un accord, qui sera confirmé par écrit.

Dès lors, la commande est enregistrée, le dossier technique transmis au technicien gestion de production et l'accusé de

réception est expédié au client après vérification du délai de fabrication. L'édition de l'accusé de réception clôture la revue.



### 7.3 Achats

Le choix du fournisseur appartient au président et à l'acheteur.

### 7.3.1 Evaluation des fournisseurs

L'évaluation et le classement des fournisseurs et sous-traitants sont revus annuellement.

La procédure « **Notation des fournisseurs** » décrit les modalités d'évaluation.

*Les nouveaux fournisseurs sont évalués à l'aide de commande d'essai.*

### 7.3.2 Données d'achat

Les commandes sont éditées à partir du logiciel de gestion de production et uniquement à partir de celui-ci.

Les demandes d'achat définissent clairement le produit ou la prestation souhaité, y compris les exigences en matière de Qualité. Elles sont revues et approuvées par le département Achats qui en assure le suivi et la gestion.

### 7.3.4 Vérification du produit acheté

Tous les achats sont contrôlés à la réception quant à leur conformité au bon de livraison et à la commande. (Procédure « Réception matières PGLR 01 »)

Dans certains cas, **e.itec** peut stipuler dans les contrats des règles de vérification du produit

à la source chez les fournisseurs et avant expédition.

Lorsque cela est spécifié dans le contrat, les clients peuvent vérifier dans leurs locaux ou dans ceux des fournisseurs d'**e.itec** (sous réserve de leur acceptation) que le produit sous contracté est conforme aux exigences spécifiées.

### 7.3.5 Produit fourni par le client (valeur de procédure)

Le produit est réceptionné, vérifié et géré comme un approvisionnement e.itec Le client est informé par rapport de non conformité de toutes non conformités relatives à sa fourniture.

### 7.4 Identification et traçabilité du produit

L'identification des produits de la fabrication jusqu'à la livraison chez le client est assurée par le numéro d'affaire.



### 7.5 Manutention, stockage, conditionnement et livraison

Sauf consignes spécifiées dans les procédures, les conditions de manutentions, stockage, conditionnement et livraison sont faites selon l'usage dans l'entreprise.

#### 7.5.1 Manutention et stockage

Les manutentions sont effectuées avec le matériel approprié, en vue d'assurer et garantir le bon état de la marchandise et la sécurité du personnel.

Le stockage de produits se fait dans les locaux de la société ou dans les cas exceptionnel chez une société spécialisée.

#### 7.5.2 Le conditionnement

Le conditionnement sera d'origine du fournisseur ou sous-traitant pour les produits de sous-traitance. Les autres conditionnements possibles sont les palettes et les caisses en bois.

#### 7.5.3 Livraison

Le délai confirmé sur un ARC correspond à la date de livraison ou à la date d'expédition selon l'incoterm confirmé. Le moyen de transport est défini par l'acheteur en fonction de la destination et des paramètres liés au contrat.

# 8 - Mesures, Analyse et Améliorations

## 8.1 Maîtrise des procédés

Les procédés de fabrication sont identifiés en tant que procédures techniques de fabrication. Ils sont classés par gamme de produits.

## 8.2 Contrôle et essai

### 8.2.1 A la réception

La réception peut être organisée chez e.itec, chez un prestataire désigné, voire chez le sous-traitant ou fournisseur. Il y a vérification et rapprochement du bon de livraison, de la commande et de la marchandise reçue. Tous les produits à la réception subissent un contrôle modulé en fonction des exigences du produit, et de la liste remise au magasinier et acheteurs.

Les certificats de conformité ou les rapports de contrôle envoyés par les fournisseurs sont vérifiés par le magasinier et ensuite visés par le responsable qualité. Un certificat de contrôle final est alors délivré.

### 8.2.2 Contrôle et essai final

Au cas où un produit acheté doit être modifié ensuite, par un sous-traitant, la même procédure que ci-dessus s'applique au retour de chez le sous-traitant. Un certificat de

contrôle final est alors délivré.

### 8.3.3 Enregistrement des contrôles et essais

Les certificats de conformités ou rapport de contrôle sont archivés dans le Dossier Qualité.

## 8.2 Maîtrise des équipements de contrôle de mesure et d'essai

Les instruments de contrôle de mesure et d'essai sont identifiés, vérifiés selon des instructions enregistrées dans des procédures techniques. Le responsable de fabrication est responsable de la maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai.

Des équipements prêtés par qui que ce soit sont vérifiés avant utilisation.

## 8.3 Etat des contrôles et des essais

Les marchandises défectueuses sont signalées sans risque de confusion par la mention "non conforme". Les autres marchandises sont conformes, les documents qui les accompagnent permettent de constater l'état des contrôles et des essais des produits.

*L'autorisation d'expédition est délivrée après acceptation au contrôle final.*



■ Tous les contrôles effectués chez e.itec suivent les procédures clairement définies afin que produit soit conforme et corresponde à notre besoin.

■ Chaque année les objectifs qualités sont définis et sont suivi à travers des indicateurs mis en place.

■ Pour l'année 2007 l'objectif prioritaire sera de réduire les non-conformités.

### 8.4.1 Généralités

Les non-conformités suivent deux axes :

■ Les non-conformités de produits conçus par **e.itec** et détectées au cours de la production

■ Les réclamations qui concernent : les produits jugés non conformes par le client après livraison, toute autre insatisfaction exprimée par un client qui considère que **e.itec** est à l'origine de son problème.

#### 8.4.2 Détection

Dès sa détection, toute anomalie doit être signalée par ouverture d'une fiche de non conformité de couleur rouge pour être bien identifiée.

Tout rebut est signalé pour être quantifié comme une non conformité.

#### 8.4.3 Traitement

Le produit non conforme est identifié par une mention "Non conforme" et mis à l'écart en attente de décision.

Le responsable qualité traite la non conformité.

Le produit est :

- accepté par dérogation.

- retouché pour remise en conformité.

- retourné au fournisseur.

- déclassé pour une autre application.

Tout produit retouché est de nouveau contrôlé.

La gestion des non conformités client est définie dans la procédure « **Gestion des NC Client PQNC 03** ».

# Numérotation & liste des procédures applicables

Chaque procédure est identifiée selon les contrôles suivants :

- Le titre
- Un numéro unique et les préfixes (Exemple – PTFA : P : procédure, T : technique, F : fabrication, A : arc.itec)
- L'indice de révision (version)
- Le rédacteur
- Le responsable qui approuve
- Le nombre de pages
- La date

## PROCÉDURES

Type	Intitulé	Référence	Indice	Statut	Gamme
PROCÉDURES	Maîtrise des documents	PQ 01	02	En application	Générale
	Réception des commandes client	PAC 01	01	En application	Générale
	Demande d'information commande	PAC 02	01	En application	Générale
	Lancement dossiers Itec.bar	PAC 03	01	En application	Itec.bar
	Lancement dossiers Arc.itec	PAC 04	01	En application	Arc.itec
	Lancement des dossiers Indus.itec	PAC 05	01	En application	Indus.itec
	Traitement affaire spéciale	PAC 06	01	En application	Toutes
	Gestion administrative des expéditions client	PAC 07	01	En application	Toutes
	Gestion de la facturation	PAC 08	01	En application	Toutes
	Emballage et Expédition	PTE 01	01	En application	Toutes
	Gestion des non conformités clients	PQNCC 01	01	En application	Toutes
	Procédure d'achat des matières	PLA 01	01	En application	itec.bar
	Réception et contrôle des matières premières	PLR 01	01	En application	Générale
	Gestion des non conformités fournisseurs	PQNCF 01	01	En application	Générale
	Notation des fournisseurs	PLA 02	02	Att. Validation	Générale
	Contrôle et traitement des factures fournisseurs	PAF 01	01	En application	Générale
	Emballage et Expédition	PTE 01	01	En application	Toutes
	Torrinage câbles	PTFA 71	03	En application	Arc.itec
	Brasage étain	PTFA 72	03	En application	Arc.itec
	Gainage Finition	PTFA 73	03	En application	Arc.itec
	Brasage argent	PTFA 74	02	En application	Arc.itec
	Mécanique plages	PTFA 79	02	En application	Arc.itec
	Inspection	PTFA 76	02	En application	Arc.itec
	Soudure Jeux de Tubes Arc.itec	-	-	En cours	Arc.itec
	Contrôle fabrication câbles Arc.itec	PTCA 01	01	Att. Validation	Arc.itec
	Travail des barres Cuivre / Aluminium	PTFB 61-01-1	01	En application	Itec.bar

Type	Intitulé	Référence	Indice	Statut	Gamme
PROCEDURES	Fabrication de la tôlerie Aluminium	PTFB 62-01-1	01	En application	Itec.bar
	Assemblage des éléments	PTFB 63-01-1	01	En application	Itec.bar
	Préparation des accessoires	PTFB 64-04-1	01	En application	Itec.bar
	Réalisation de l'IP65	PTFB 63-02-1	01	En application	Itec.bar
	Contrôle fabrication Itec.bar	PTCB 01	04	En application	Itec.bar
	Vérification des propriétés diélectriques	PTCB 02	03	En application	Itec.bar
	Vérification des résistances d'isolement	PTCB 05	03	En application	Itec.bar
	Fabrication Indus.itec	PTFC 81	01	En application	Indus.itec
	Préparation Argenture Chimique	-	-	Att. Validation	Toutes