



## **Manuel Assurance Qualité**

Version Juillet 2006

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION

Page 3 :	Déclaration de la direction générale
Page 4 :	Moyens de productions
Page 5 :	Gestion et diffusion du manuel qualité
Page 6 :	Motivation du manuel qualité
Page 7 :	Organigramme

### DISPOSITIONS GENERALES POUR OBTENIR LA QUALITE

Page 8 :	Responsabilité des services en matière de qualité
Page 9 :	Responsabilité et autorité du service qualité
Page 10 :	Fonctionnement et assurance qualité
Page 11 :	Service Production
Page 12 :	Service Contrôle
Page 13 :	Service Administratif
Page 14 :	Service Réception – Expédition
Page 15 :	Communication dans la hiérarchie

### FONCTIONNEMENT ET ASSURANCE QUALITE

Page 16 :	Maintenance
Page 17 :	Qualité fournitures extérieures
Page 18 :	Moyens généraux et vérification de mesures d'essais
Page 19 :	Traitement de la non-conformité
Page 20 :	Actions correctives
Page 21 :	Manutention – Emballage – Stockage
Page 22 :	Synoptique de fabrication – Contrôle

## **DECLARATION DE LA DIRECTION GENERALE**

Afin de pouvoir répondre aux exigences de l'ensemble de sa clientèle, l'unité s'est dotée d'un matériel performant sur le plan technique, et adapté à de nouvelles technologies capables de satisfaire les nouvelles normes anti – corrosion.

Pour mieux atteindre la politique de qualité que s'est fixé notre établissement, nous sommes dotés d'un service qualité directement rattaché à la direction générale de notre établissement.

De part notre structure, le responsable qualité fait partie intégrante de la direction générale.

Il peut donc intervenir à n'importe quel moment pour stopper une fabrication, une expédition, s'il juge non-conforme la prestation fournie par notre société.

L'objectif fixé est de répondre le plus fidèlement à la demande de nos clients.

Satisfaire toutes les demandes clients.

Accéder le plus promptement aux modifications techniques et aux avancées technologiques.

Adapter avec souplesse nos fabrications pour assurer les délais souhaités.

Contrôler avec efficacité en amont les fabrications pour assurer une meilleure fiabilité en cours de réalisation.

Détecter le plus rapidement toutes les dérives possibles, avec la mise en place d'actions correctives.

Assurer de façon permanente l'autocontrôle à tous les niveaux d'intervention.

Sélectionner, surveiller, contrôler les fournisseurs et leurs produits.

Satisfaire notre clientèle est le seul but de notre organisation, et chaque intervenant dans la société se doit de poursuivre cette politique.

*Edition juillet 2006.*

## MOYENS DE PRODUCTION

### Parc machines :

1 CHAINE AUTOMATIQUE :	Zingage au cadre toutes finitions.
1 CHAINE SEMI AUTOMATIQUE :	Zingage tonneau bichro et blanc
1 GAMME MANUEL :	Pour prototypes et épaisseur spéciale
1 GAMME MANUEL :	Cadmiage bain mort toutes finitions.
1 UNITE TONNEAU :	Pour les petites pièces en vrac.
1 ETUVE DE DEGAZAGE	6 m3
1 CABINE DE PEINTURE ET FOUR DE CUISSON LG	2 000 mm x 1 500mm

### Activités :

Zingage électrolytique (bichromatage, blanc, noir).

*Spécialisé en forte épaisseur (40, 60μ).*

Cadmiage électrolytique (bichromatage, blanc, et traitements organiques).

Peinture époxy en poudre.

Décapage peinture.

Sablage petits et grands volumes.

### Secteurs d'activité :

- Automobile et poids lourd
- Mécanique, chaudronnerie, emboutissage, tôlerie, décolletage.
- Nucléaire, aéronautique, ferroviaire, maritime.
- Bâtiment.

## **GESTION ET DIFFUSION DU MANUEL QUALITE**

L'original est détenu par la direction générale qui en assure l'élaboration, la diffusion, et l'évolution dans le temps.

Ce manuel qualité :

Document à usage intérieur, peut être confié avec l'autorisation de la direction à un donneur d'ordres ou responsable qualité qui souhaiterait en prendre connaissance afin de cerner rapidement les dispositions prises par notre société.

## **MOTIVATION DU MANUEL QUALITE**

La société DUPARCHY & Fils implantée dans le département de l'Ain, réalise des traitements électrolytiques depuis 1962.

Les orientations actuelles rendant plus spécifique nos activités de traitements, nous sommes enclins aujourd'hui à mettre en place les nouvelles techniques et organisations souhaitées par nos clients.

Pour ce faire, et mériter encore plus leur confiance, nous procédons à la cinquième édition de notre manuel assurance qualité, en nous référant à la norme ISO 9002.

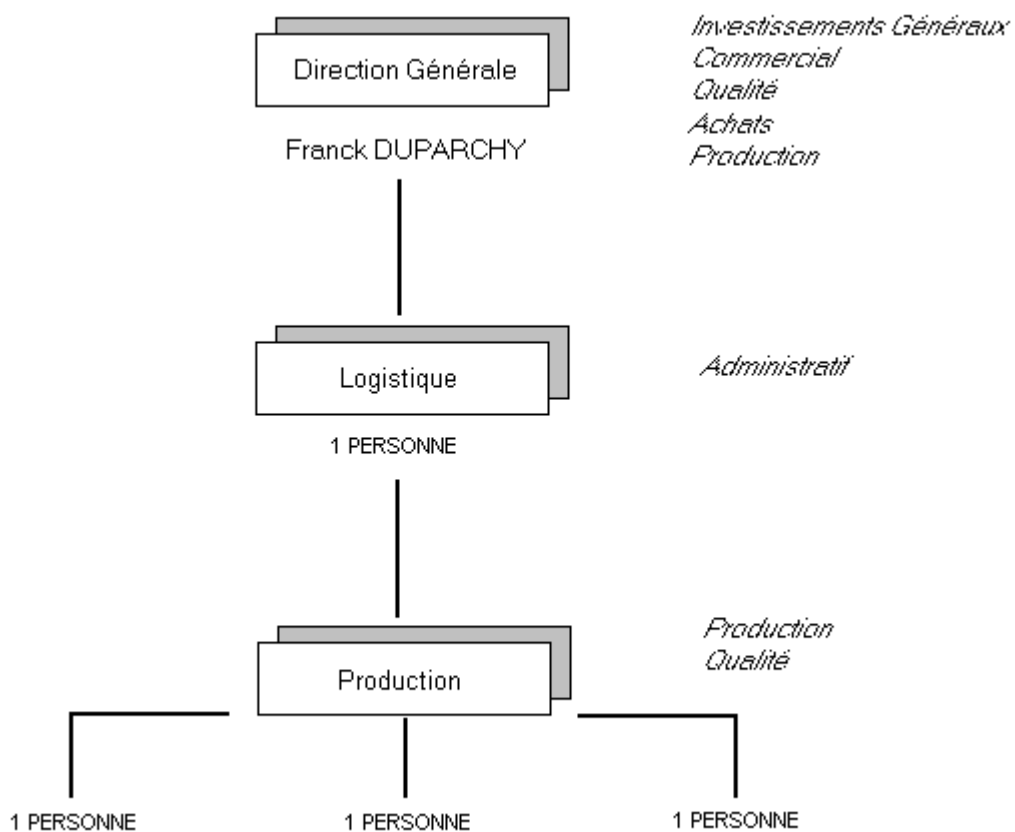
Ce manuel qualité, nous le souhaitons, vous permettra de mieux cerner notre entreprise, et considérer que l'ensemble des personnels en assurera le bon fonctionnement et saura le faire évoluer.

Mise à jour :

Devant le souci permanent d'améliorer la qualité, il est entendu que le descriptif de ce document, ainsi que les procédures qui le justifient doivent évoluer rapidement.

Cette évolution nous obligera à relire et à modifier cette édition chaque année.

## ORGANIGRAMME



## **RESPONSABILITE DES SERVICES EN MATIERE DE QUALITE**

De part la structure de la société **DUPARCHY & Fils**, la direction englobe le service qualité, et entretient un rapport *permanent* avec la production.

### **LA DIRECTION :**

Assure le résultat de l'entreprise.

Garantie la qualité des produits.

Favorise l'innovation dans tous les domaines.

Favorise, décide et planifie les investissements nécessaires à l'amélioration de la qualité.

### **LA PRODUCTION :**

Participe à l'étude des produits et à l'élaboration des procédures de fabrication afin d'obtenir la qualité désirée.

Continue de maintenir un niveau de qualité livrée irréprochable.

### **LA QUALITE :**

Définie les procédures de contrôle.

Définie les méthodes de réception.

Evalue les fournisseurs.

Gère et exploite les non-conformités.

## **RESPONSABILITE ET AUTORITE DU SERVICE QUALITE**

La fonction qualité a la responsabilité de garantir la qualité de la totalité des produits, de la conception jusqu'à la livraison.

Cette responsabilité ne dégage en aucune façon celle de celui qui est à l'origine d'une défectuosité ou d'un incident. Il n'y a pas transfert, mais superposition de responsabilité.

Elle a le libre choix des méthodes et moyens à mettre en œuvre pour assurer cette responsabilité de qualité.

Elle a toute autorité pour accepter ou refuser une prestation ou un produit, et obtenir les mesures correctives.

Elle doit identifier, prendre en compte et analyser la totalité des défectuosités nées dans l'entreprise ou en provenance de ses fournisseurs, et mettre en place des actions correctives en s'assurant de leur résultat.

## **FONCTIONNEMENT ET ASSURANCE QUALITE**

Le Président Directeur Général de la société, aidé par le service commercial, assure les relations entre le client et la fabrication.

Il participe à la mise en place des organisations permettant d'obtenir une meilleure qualité et de meilleurs délais.

Il négocie les éventuels litiges ou problèmes avec ses clients.

Il assure les réponses d'appel d'offre, effectue les devis, transmet les desiderata de sa clientèle auprès des services concernés.

Il établit conjointement avec le service technique les cahiers des charges relatifs aux nouvelles pièces.

Il étudie et assure la conception des outillages prototypes.

Il définit les gammes opératoires en collaboration avec le service technique, et assure lui-même la qualité.

## **SERVICE PRODUCTION**

Assuré aussi bien par la direction que par la qualité, dans le but d'obtenir des produits conformes aux conditions les meilleurs. La fabrication s'emploie à observer de façon rigoureuse l'ensemble des gammes et procédures qui lui sont confiées.

Le responsable coordonne toutes les actions du personnel produisant.

Fait respecter les gammes de fabrication, ainsi que les cahiers des charges.

Règle les paramètres de conduite indispensables à la réalisation de nos commandes.

Assure la production quantité, qualité, délai.

Assure un auto contrôle.

Détecte et fait part de toutes anomalies susceptibles de nuire au niveau de qualité recherchée.

Il est à l'écoute de toutes remarques, informations, émanant de sa clientèle ou de son service commercial.

Il est le lien et le correspondant privilégié entre l'usine et son client.

## **SERVICE CONTROLE**

Fonction essentielle dans l'entreprise, ce service (assuré par la direction et la production) a pour rôle de :

Assister et encourager, former les opérateurs sur chaîne, à améliorer l'auto contrôle en cours de fabrication.

Faire accepter les premières pièces en début de fabrication (contrôle par barre, selon le plan propre à chaque pièce ou série.).

Effectuer un contrôle par prélèvement sur une série terminée.

Vérifier le conditionnement, le stockage en zone de départ.

## **SERVICE ADMINISTRATIF**

### **En charge du responsable comptable.**

Qui assure le bon fonctionnement des finances de la société.

Assure le relationnel avec les services bancaires.

Assure le relationnel avec les services concernés chez nos clients, ainsi que chez nos fournisseurs.

Gère notre comptabilité analytique et transmet les résultats à la direction générale mensuellement.

Etablit les différents bilans nécessaires chaque année (en collaboration avec notre cabinet d'expertise comptable).

## **SERVICE RECEPTION EXPEDITION**

Ce service réceptionne les marchandises en vérifiant la conformité de toutes les livraisons

Assure le contrôle à l'arrivée de chaque commande, et vérifie la faisabilité de celle-ci, aussi bien au niveau respect de la qualité et du délai.

Communique avec les clients en cas de remarque, litige qualitatif ou quantitatif.

Le service fait les bons de livraison aux clients après avoir à nouveau contrôlé que la prestation est conforme aux exigences du client. Il effectue également les certificats de conformité.

## COMMUNICATION DANS LA HIERARCHIE

La direction de la société **DUPARCHY & Fils** étant elle-même la direction technique, qualité et le correspondant permanent avec la clientèle, les problèmes pouvant être soulevés par notre client sont instantanément appréhendés.

La dimension de l'unité, l'encadrement proche, n'oblige pas le directeur et son contrôle à formaliser un circuit de communication.

La direction ainsi que le personnel exécutant est en rapport permanent avec la clientèle, ce qui rend optimum la gestion des problèmes, ainsi que la mise en place des actions correctives.

## **MAINTENANCE**

### **CHIMIQUE**

L'analyse de l'ensemble des solutions aqueuses est réalisée mensuellement par un laboratoire spécialisé dans le contrôle et l'analyse. Celui-ci est de surcroît le fournisseur des produits d'entretien des bains. Les résultats sont archivés six mois.

Les corrections sont contrôlées par le biais d'appareils mesurant les consommations.

Les rajouts sont assurés par le responsable technique.

### **MATERIEL**

Pour les petits travaux d'entretien préventifs ou curatifs, la maintenance est assurée par la direction technique.

Les aménagements ou travaux importants sont réalisés par des sociétés spécialisées extérieures.

### **OUTILLAGE**

La création, l'entretien, le renouvellement sont décidés par la direction générale, et assuré par le service technique, et/ou par un fournisseur spécialisé.

## **QUALITE FOURNITURES EXTERIEURES**

### **Achat produits chimiques :**

L'ensemble des produits chimiques utilisés dans l'application des revêtements que nous assurons sont uniquement des produits de base.

Acide chromique  
Acide chlorhydrique  
Soude caustique  
Cyanure de sodium  
Produits brevetés (ensemble des solutions organiques).

Une procédure formalisée de notation s'avère inutile, le contrôle s'effectue avant usage.

Le contrôle en réception s'effectue sur la quantité, le certificat de conformité du produit ainsi que la fiche technique peuvent être réclamés à tout moment.

### **Achat matériel de fabrication :**

Fournie par une société spécialisée, qui assure également l'installation et la mise en route.

## **MOYENS GENERAUX DE VERIFICATION DES MESURES D'ESSAIS**

### **Etalonnage et vérification :**

Les moyens de contrôle de l'entreprise sont étalonnés :

*Pour les appareils de contrôle sur chaîne :*

Uniquement au moyen des étalons de référence fournis par le fabricant (étalonnage sur site).

Ré-étalonnage annuel (chez le fabricant).

*Pour les appareils de contrôle en fin de série :*

Les cartes magnétiques sont fournies certifiées conformes.

Étalonnage au moyen des étalons de référence fournis par le fabricant.

Ré-étalonnage annuel (chez le fabricant).

### **Précision des moyens de contrôle :**

Les moyens de contrôle utilisés sont adaptés aux exigences de notre métier. En cas de défaillance (dérive, découverte d'une anomalie), le service contrôle est en droit de remplacer et de faire procéder aux vérifications.

### **Disponibilité des moyens de contrôle :**

Les appareils de mesures dimensionnelles sont disponibles aux postes de travail, ainsi qu'au centre de contrôle.

## **TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES**

Les pièces non conformes en production sont écartées par l'opérateur et placées dans le bac à rebus spécialement identifié.

En cas de blocage de lot, les produits sont identifiés et stockés dans la zone de non-conformités (zone prison), jusqu'à la prise de décision les concernant.

## **ACTIONS CORRECTIVES**

Dès le constat de non-conformité, des actions correctives sont engagées de façon à :

Rechercher la cause et l'origine des incidents de qualité pour en éviter la répétition sur la série en cours.

Détecter préventivement et éliminer les causes potentielles des incidents.

La recherche, l'analyse des causes et les actions correctives correspondantes sont menées conjointement par la production et la direction générale

La direction générale s'assure de l'application des actions correctives.

## MANUTENTION – EMBALLAGE – TRANSPORT

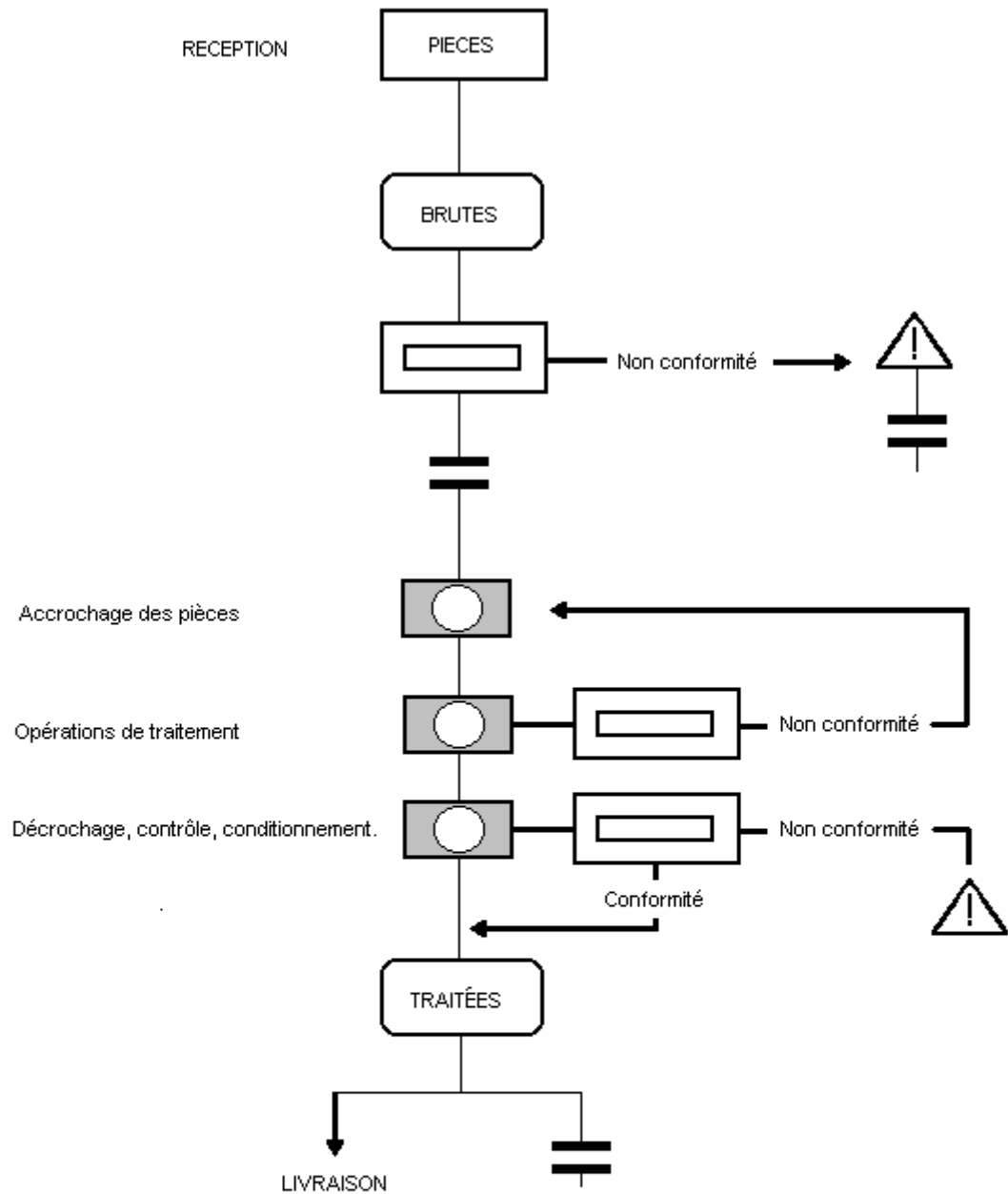
Les manutentions sont faites avec des moyens appropriés (gerbeur, transpalette, pont...) afin d'éviter tous les coûts de la non-qualité dus à la détérioration des produits pendant leurs déplacements.

Les emballages sont conformes aux prescriptions définies dans le cahier des charges, s'il y en a un, et peuvent être la propriété du client ou celle de la société.

Les magasins de stockage « pièces à traiter » et « produits finis », sont parfaitement localisés et proportionnés à notre capacité de fabrication.

Les pièces traitées sont expédiées soit par transport routier, soit par notre propre service de livraison, **dans des conditions qui garantissent leur qualité**. La livraison et l'enlèvement peuvent être assurés directement par le service de transport de notre client.

## SYNOPTIQUE DE FABRICATION – CONTROLE



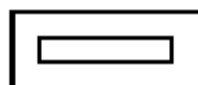
Etablissement d' un bon de livraison, et sur demande, d' un Certificat de Conformité

### LEGENDE:



BRUTES

Désignation de l'état du produit.



Opération de contrôle par prélèvements.



En attente de décision.



Opération de fabrication en auto-contrôle.



Stockage.