

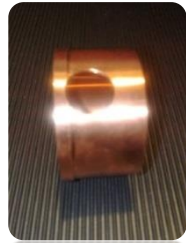
# MANUEL QUALITE

Référence: MAQ\_Rectimo indice A

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
G.PRIEM		F.LOTTIER

S.A Rectimo 19 Rue Auguste Blanqui, 94400 Vitry-sur-Seine

Tél. : 01.46.72.36.37 Fax : 01.46.72.60.74



## HISTOIRE DES MODIFICATIONS

Nature des modifications	Date	Version
Création	15/01/2015	A



## 1. OBJET, DOMAINE D'APPLICATION, SOMMAIRE

Objet du manuel : ce document est la référence qualité de RECTIMO, il a pour objet de décrire les dispositions générales mises en place pour garantir la qualité des produits, et du maintien du système qualité, dans le but de satisfaire les besoins du client.

Domaine d'application : Ce manuel définit le système de Management de qualité Chez RECTIMO élaboré selon le référentiel ISO9001/EN9100. Il est mis à disposition de l'ensemble du personnel de RECTIMO et est applicable pour toutes les activités de la société qui sont **la rectification mécanique de précision de petites et moyennes séries dans les différents secteurs aussi variés que l'aéronautique, le médical, et l'industrie.**

Exclusion :

7.3 Tous produits fabriqués par Rectimo sont réalisés à partir d'un plan client

Sommaire :

- OBJET, DOMAINE D'APPLICATION, SOMMAIRE
- REFERENCES NORMATIVES
- PRESENTATION DE L'ENTREPRISE
- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
- RESPONSABILITE DE LA DIRECTION
- MANAGEMENT DES RESSOURCES
- REALISATION DU PRODUIT
- MESURE, ANALYSE AMELIORATIONS

## 2. REFERENCES NORMATIVES

Ce document a été réalisé en basant sur le référentiel ISO9001/EN9100

## 3. TERMES ET DEFINITIONS

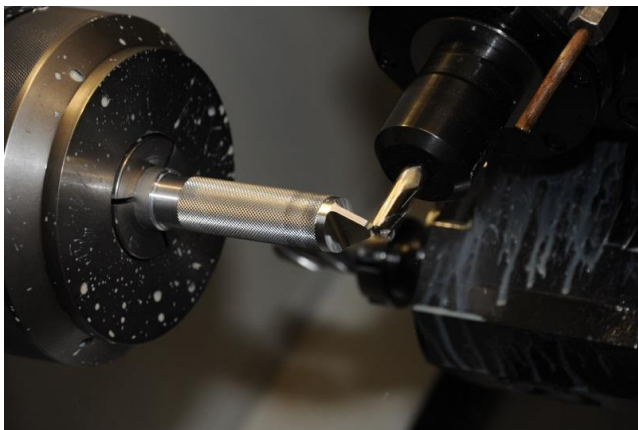
La terminologie employée dans ce manuel correspond à celle utilisée dans le secteur aéronautique.

Le système documentaire de RECTIMO utilise pour commodité un ensemble d'abréviations dont les plus courantes sont citées ci-dessous.

Abréviations :

SMQ	Systeme de Management de la Qualité
BL	Bordereau de livraison
FAB	Fabrication
OF	Ordre de Fabrication
QUA	Qualité
TNC	Traitement des Non Conformités
TQ	Tableau Qualité
Fab	Fabrication

## PRESENTATION DE L'ENTREPRISE



La société RECTIMO, société de mécanique de précision, est une SAS au capital de 80000€ créée en 1952, basée à Vitry Sur Seine.

Cette société a été rachetée en 2009 par la société holding Mecahead elle-même détenue majoritairement par Frédéric LOTTIER.

La raison sociale de cette entreprise est RECTIMO

RECTIMO est spécialisée dans la rectification avec précision des pièces pour tous les types de matériaux.

En complément des pièces standards disponibles, RECTIMO est en recherche constante de nouveaux marchés-clients et conçoit de nouvelles pièces ou adapte ses produits en fonction des spécificités clients.

Les principaux secteurs d'activité sont : l'aéronautique, l'armement, le médical et industriel de précision.

## 4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### 4.1 EXIGENCES GENERALES

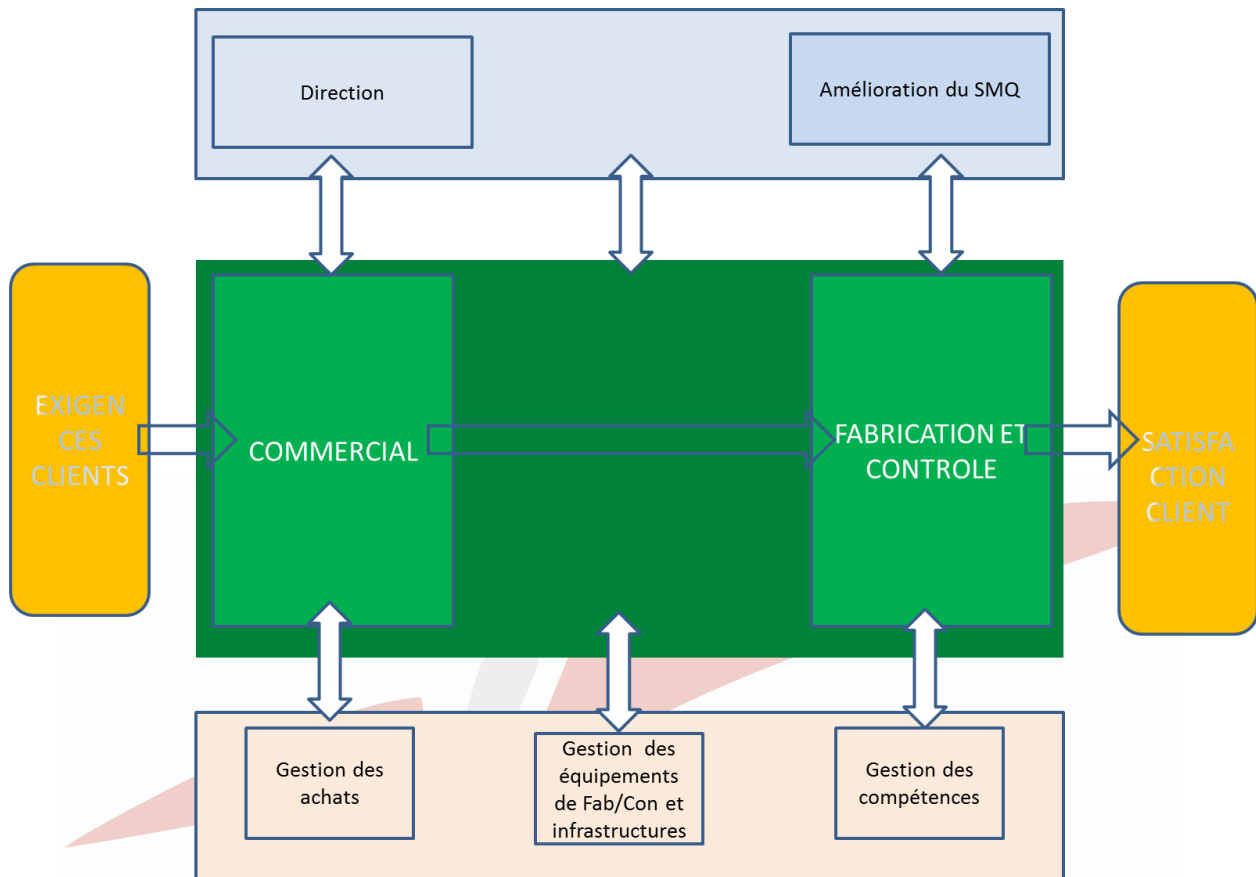
Le fonctionnement de RECTIMO s'appuie sur un ensemble d'activités organisées dans Système de Management de la Qualité ayant pour but de garder en permanence la cohérence de cette organisation.

Le SMQ est décrit au travers d'une cartographie de processus (définie ci-après). Ceux-ci sont répartis en 3 types de processus :

- processus de Management/Direction
- processus de Réalisation
- processus de Support

Chaque processus est sous la responsabilité de pilotes désignés qui ont pour mission :

- de surveiller le bon fonctionnement du processus
- de mettre en œuvre des actions d'amélioration
- de participer aux revues de direction et revues de processus
- de sensibiliser l'ensemble du personnel sur sa contribution à la satisfaction des clients.



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS AEROPRECIS

### *Les processus de réalisation*

Il s'agit de l'ensemble de processus allant du client au client (processus commercial et processus fabrication/contrôle)

Ils permettent la réalisation du produit par les clients de Rectimo et correspondent ainsi à l'activité « cœur de métier » de Rectimo

Ces processus couvrent le cycle de vie du produit, de l'élaboration de l'offre aux services après-vente

Ces processus sont sous la responsabilité de l'équipe dirigeante notamment le responsable de production et le chef d'entreprise

Ils ont un impact direct sur la satisfaction du client.

Voici des exigences qui appartiennent au Processus Commercial de Rectimo



Processus relatifs aux clients

- Détermination des exigences relatives au produit
- Revue des exigences relatives au produit
- Communication avec les clients

Voici des exigences qui appartiennent au Processus Fabrication Contrôle de Rectimo

Planification de la réalisation du produit

- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Gestion de la configuration
- Maîtrise des transferts d'activités

Production et préparation du service

- Maîtrise de la production et de la préparation du service
- Identification et traçabilité
- Propriété du client
- Préservation du produit

### *Les processus de support*

Il s'agit de l'ensemble des processus donnant les ressources aux autres processus (processus gestion des achats, processus gestion des équipements de fabrication/contrôle et Infrastructures, processus gestion des compétences)

Ils représentent une activité interne, généralement transversale, permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. Les processus de support ne créent pas de valeur directement perceptible par le client. Ils contribuent au succès des processus de réalisation, en leur fournissant les moyens d'un bon déroulement. Ce sont les processus relatifs aux ressources humaines, aux infrastructures, à l'environnement de travail et à l'information.

Ces processus sont sous la responsabilité de l'équipe dirigeante notamment le responsable de production et le chef d'entreprise

Voici des exigences qui appartiennent au Processus de Gestion des Compétences de Rectimo :

- Mise à disposition des ressources
- Ressources humaines
- Compétences, sensibilisation et formation

Voici des exigences qui appartiennent au Processus d'Achat de Rectimo :

Achat





- Processus d'achat
- Information relatives aux achats
- Vérification du produit acheté

Voici des exigences qui appartiennent au Processus de Gestion Infrastructure et des équipements Fab/contrôle de Rectimo :

- Infrastructures
- Environnement de travail
- Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure
- Maitrise des documents et des enregistrements

### *Les processus de management*

Ils correspondent à la détermination d'une politique et d'une stratégie pour l'organisation et au pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs. Ces processus sont sous la responsabilité de l'équipe dirigeante. Ils ont une action directe sur le fonctionnement de l'organisme et sur sa dynamique d'amélioration ( Processus de direction, processus d'amélioration du SMQ)

Ces processus sont liés au déploiement de la politique Qualité, à l'amélioration de l'efficacité du Système de Management de la Qualité, à l'accroissement de la satisfaction client.

Ils assurent la cohérence des processus de réalisation et support.

Ces processus sont sous la responsabilité de l'équipe dirigeante notamment le responsable qualité et le chef d'entreprise

Voici des exigences appartiennent au Processus de Direction de Rectimo :

Responsabilité de la direction

- Engagement de la direction
- Ecoute client
- Politique qualité
- Planification
- Objectifs qualité
- Planification du système de management de la qualité
- Responsabilité, autorité et communication
- Revue de direction

Voici des exigences appartiennent au processus d'amélioration du SMQ de Rectimo

#### Exigences relatives à la documentation

- Manuel Qualité
- Maitrise des documents
- Maitrise des enregistrements

#### Mesure, analyse et amélioration

- Surveillance et mesures
- Satisfaction du client
- Audit interne
- Surveillance et mesure des processus
- Surveillance et mesure du produit
- Maîtrise du produit non conforme
- Analyse des données
- Amélioration

### 4.2 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

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

- le manuel qualité
- les processus
- les procédures
- les instructions
- les formulaires
- les dossiers pièces etc...

Le manuel qualité présente les principales dispositions du système qualité et les processus de la société. Il est en diffusion non contrôlée sauf demande contractuelle du Client.

Chaque processus comprend les références aux procédures et les instructions correspondantes.

Les imprimés sont des documents papier ou informatique utilisés par le système qualité de l'entreprise.

Les dossiers sont les supports des informations techniques élaborées pour maîtriser la réalisation des produits conformément aux exigences du client et aux nôtres. Ils sont principalement constitués de la gamme de fabrication/contrôle de la pièce et du plan de la pièce.

Le manuel qualité est consultable à l'espace qualité par l'ensemble du personnel et sur notre site internet <http://www.Rectimo.fr/>

Les exemplaires des documents nécessaires à la réalisation correcte des tâches sont mis à la disposition au point qualité de RECTIMO pour les personnels.



La maîtrise des documents et maîtrise des enregistrements a été décrit dans la Procédure De Maîtrise des documents et des enregistrements réf Traçabilité\_ Rectimo

## 5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La vocation de RECTIMO est de réaliser des produits et/ou des prestations dans les secteurs d'activités qui font appel à de la mécanique de très grande précision à l'aide de matériaux élaborés sur des séries de type aéronautique.

La satisfaction de nos clients qui évoluent dans des secteurs d'activité (Aéronautique, Aérospatial, Défense, Industrie technologique, ...) se mesure et se confirme au quotidien par la prise en compte de nouveaux produits et de nouveaux clients.

Notre certification, nos agréments, nos qualifications sont des supports essentiels et contribuent à notre performance, mesurable sur les indicateurs mis en place associée à la progression de notre entreprise.

Les processus existants ne sont pas figés et doivent évoluer en fonction des besoins et marchés de l'entreprise. Chacun de nous doit être force de proposition et doit contribuer à cette évolution au travers des fiches disponibles.

Les compétences techniques et commerciales de notre entreprise doivent encore progresser sur les prochaines années par un renforcement de nos moyens de contrôles. Ceux-ci doivent répondre aux nouvelles compétences technologiques que nous développons dans l'atelier comme aux nouvelles capacités qui existent sur le marché des appareils de contrôle.

Le but étant de répondre aux besoins d'une adaptation de ces contrôles à la satisfaction de nos clients et à une vérification accrue du bien fondé de notre production sans pénaliser notre productivité

L'implication de chacun à la « prise en main » de ces nouveaux outils est primordiale pour accompagner le développement technique et commercial de l'entreprise afin de répondre aux enjeux de demain. L'entrée de Rectimo dans cette nouvelle phase, nous permettra encore plus de nous positionner comme le leader de notre activité.

Forts déjà de notre certification ISO9001, j'ai décidé d'engager une démarche de certification Aéronautique EN9100. Cette volonté d'améliorer notre système qualité en place n'a d'autre ambition que de nous positionner en tant que spécialiste de la rectification de pièces aéronautiques, spatiales ou militaire qui constituent le plus gros volume de nos prestations actuelles

RECTIMO est aujourd'hui connu par ses clients comme un excellent fournisseur en termes de qualité, prix, délais. Je compte construire notre nouvelle politique qualité pour les prochaines années sur les

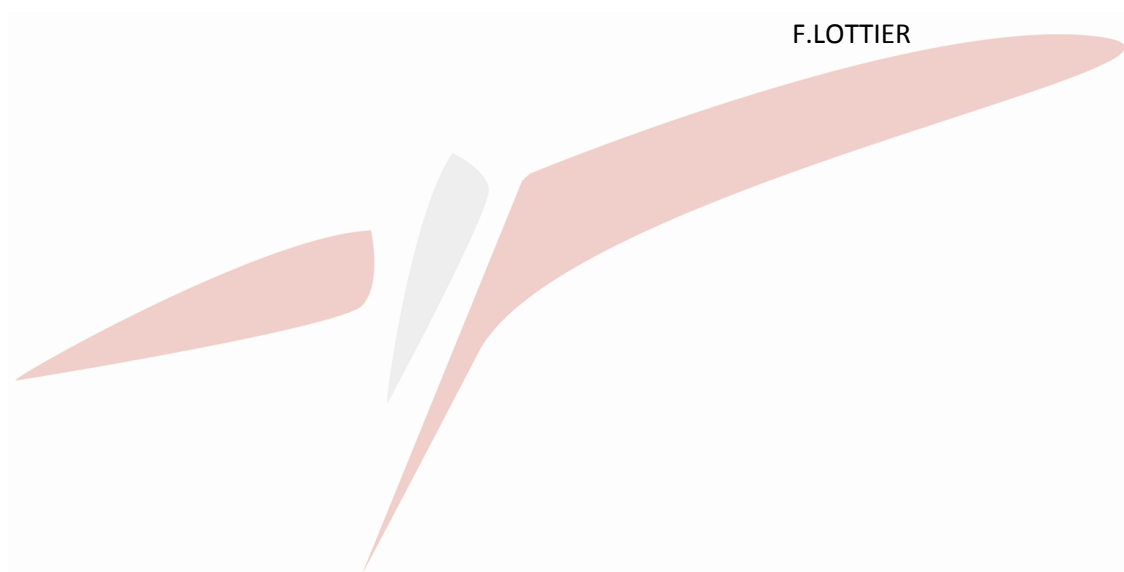
performances et les compétences au sein de l'atelier et en améliorant nos flux de communication internes et externes.

Faire connaître cette notoriété va nécessiter de nouveaux outils de communication pour que le partage et la divulgation de l'information soient efficaces

Cette nouvelle ambition ne pourra se concrétiser qu'avec l'adhésion de chacun aux instructions et procédures mentionnées dans notre Manuel Qualité.

Je serai sensible à l'implication que chacun pourra mettre à l'évolution de notre système qualité et à la diffusion qu'il en fera.

Je serai toujours disponible pour entendre TOUTES les propositions quant à l'évolution de notre système qualité en provenance de nos clients comme du personnel de RECTIMO



## 5.2 ECOUTE CLIENT

RECTIMO identifie les besoins et attentes de ses clients d'aujourd'hui et potentiels en consultant les publications, en faisant des enquêtes de satisfactions et en participant aux différentes manifestations professionnelles (salon Bourget..).

Rectimo assure que les performances en termes de conformité produit et respect des délais de livraison sont mesurées (voir le tableau de suivi des objectifs qualite ref : Qualite\_Rectimo\_001) et que des actions appropriées sont mises en œuvre si les résultats attendus ne sont pas, ou ne seront pas atteints (voir plan d'action qualité ref: Qualite\_Rectimo\_002)

Le système qualité de RECTIMO prend en compte les exigences légales et réglementaires associées aux produits fabriqués.

## 5.3 POLITIQUE QUALITE

La politique Qualité de RECTIMO répond à des nécessités qui sont : d'être reconnu comme leader de la rectification en respectant les délais et ainsi de satisfaire et de fidéliser ses clients et en gagner de nouveaux.

Cette politique se traduit chez RECTIMO par :

- Comprendre l'ensemble des besoins de clients
- Mettre en place et planifier l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne réalisation des prestations
- Etablir le système Qualité dans un processus d'amélioration continue
- Se maintenir informé en permanence de l'évolution de la réglementation pour l'intégrer à son système qualité
- Apporter de nouvelles solutions technologiques à ses clients et prospects

## 5.4 PLANIFICATION

### Objectifs qualité

Afin de respecter la politique qualité établie, des objectifs quantifiées et mesurés, sont définis et vérifiés en revue de direction et suivi dans *le tableau qualité ref : Qualite\_Rectimo\_001*

### Planification du système de management de qualité

La planification des actions d'amélioration est formalisée par *un plan d'action qualité réf Qualite\_Rectimo\_002* qui identifie toutes les activités qualité nécessaires au bon déroulement des opérations.

## 5.5 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

### Responsabilité et autorité

L'organisation de RECTIMO s'établit suivant l'organigramme disponible chez RECTIMO

Chaque fonction de l'entreprise est décrite dans *une fiche de poste réf 97001-001-020* définissant les tâches associées au poste, les compétences requises

### Représentant Qualité de la direction

Il coordonne, surveille et évalue le système Qualité de RECTIMO

Il rend compte à la direction et est l'interlocuteur auprès de chaque partie intéressée sur l'ensemble du système qualité

A ce titre le responsable qualité est représentant de la direction

***Compte tenu de la taille et des activités de RECTIMO, la responsabilité de la qualité est remplie par le responsable qualité peut être amené à déléguer l'ensemble de ses autorités.***

### Communication interne

RECTIMO entretient une activité de communication interne afin de faire mieux vivre le système qualité, cette communication se traduit par :

- Un affichage de la politique Qualité et engagement de la direction
- Affichage des indicateurs qualité
- L'efficacité de la communication est surveillée au travers des résultats des audits internes et externes

## 5.6 REVUE DE DIRECTION

La direction se rassemble au moins 1 fois par an pour revoir le système de management de la qualité de l'organisme pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace.

Les enregistrements de revues de direction doivent être conservés par la direction

Lors de la revue de direction, ces documents ci-dessous doivent être examinés :

- Le fonctionnement des processus (revue des processus)

- Les actions issues des revues de direction précédentes
- Le rapport audit interne, externe
- Le suivi des Non-conformité /Action Corrective/Action Préventive
- Le plan de formation et sa réalisation, ainsi que l'évolution de l'efficacité des formations reçues
- Les retours d'information des clients

Les éléments sortis de la revue doivent comprendre les décisions et actions relatives

- A l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus
- A l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client
- Aux besoins en ressources

## 6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

### 6.1 MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES

RECTIMO dispose des moyens nécessaires à la préparation, à la fabrication et au contrôle des produits, adaptés à son domaine de fabrication

*En préparation :*

Des moyens informatiques et de programmation adaptés à la préparation des pièces

*En fabrication et contrôle*

Des machines modernes qui permettent de réaliser les pièces selon les spécifications demandées

Des moyens de contrôle de conformité avec les pièces de métrologie adéquats.

Un ensemble de documentations internes et externes appropriés et suffisants

### 6.2 RESSOURCES HUMAINES

Généralités

RECTIMO emploie un ensemble de personnes. Leur répartition dans les services, leurs catégories sont notifiées dans la matrice compétence de RECTIMO

Compétence, sensibilisation et formation

Le responsable de l'entreprise identifie et recrute les personnes en fonction des tâches qui leur sont confiées ; l'adéquation des personnes aux postes commence par le niveau de formation nécessaire, le savoir-faire et l'expérience acquise

Chaque fonction fait l'objet d'une description des compétences requises. Une matrice de compétences est mise à jour par le responsable de production. Le programme annuel de formation est mis à jour par la direction lors de la revue de direction pour faire part de la concordance entre les formations reçues et les besoins.

### 6.3 INFRASTRUCTURES

Les activités de RECTIMO sont rassemblées sur le même site qui comprend différents locaux adaptés aux conditions de travail et d'environnement nécessaires aux opérations à réaliser suivante :

- Un bureau administratif
- Un local atelier approprié aux divers usinages
- Une salle de métrologie.

### 6.4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'ensemble des locaux de RECTIMO bénéficie d'un environnement très favorable (éclairage, propreté, espace...) afin de garantir la conformité des produits et la sécurité des personnes.

Toute demande d'amélioration est étudiée par la direction pour satisfaire et contribuer au bon déroulement des opérations et à la satisfaction des salariés.

## 7. REALISATION DU PRODUIT

### 7.1 PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT

2 processus de réalisation sont définis dans le SMQ de RECTIMO

- VENTE

- FABRICATION ET CONTROLE

#### 7.1.1 GESTION DE PROJETS

Celle-ci a pour objet de définir les règles et les responsabilités pour l'élaboration du projet d'entreprise et tout autre projet dans l'entreprise. Elle définit les responsabilités de mise en œuvre et



de diffusion, les responsabilités des revues de projet, l'analyse de risques, les modalités et les responsabilités de modification de projet

Elle s'applique à toutes les missions stratégiques, de management et budgétaires de l'entreprise et en particulier :

- Projet d'entreprise
- Projet de développement nouveau produit / modification produit existant
- Projet de transfert d'activité
- Projet de nouvelles infrastructures / investissement
- Projet d'intégration d'exigences spéciales venant du client, de nouvelles exigences normatives, légales ou réglementaires

Voir l'instruction définissant la méthodologie de gestion de projets réf [Qualite\\_Rectimo\\_022](#)

#### 7.1.2 GESTION DE RISQUES

La gestion des risques ref [Qualite\\_Rectimo\\_011](#) est mise en œuvre chez RECTIMO pour :

1. L'analyse des commandes et des offres
2. La gestion des fournisseurs (analyse des risques réalisée au travers du questionnaire fournisseur, de la main courante, des risques financiers sur les principaux fournisseurs...etc) et Les transferts d'activités
3. Projet de l'entreprise

Une méthodologie différente peut être employée par rapport au cas traité. Néanmoins, il doit être retrouvé par chaque analyse de risques :

1. Liste des risques identifiés
2. Evaluation ou cotation du risque
3. Décision d'action ou pas
4. Suivi et solde de l'action

#### 7.1.3 GESTION DE CONFIGURATION

Rectimo gère la configuration de ses pièces par son dossier de production et la traçabilité des contrôles.

Des audits de gestion de configuration sont réalisés lors des audits internes (voir l'instruction de gestion de configuration ref [Audit\\_Rectimo\\_002](#))

#### 7.1.4 MAITRISE DES TRANSFERTS DES ACTIVITES

Les transferts d'activités chez Rectimo s'appliquent :

1. Vers une autre société du groupe
2. Vers la sous-traitance
3. Changement de sous-traitant

On applique L'INSTRUCTION DE LA GESTION DE PROJET réf Qualite\_Rectimo\_022

### 7.2 PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS

Détermination des exigences relatives aux produits

La prise en compte de toutes les exigences est réalisée par :

- L'analyse des exigences clients pour l'appel d'offre
- Le contrôle de la commande pour le traitement de la commande
- Revue des exigences relatives au produit

La revue des exigences relatives aux produits est réalisée sur les phases :

- Aptitude à répondre pour la maîtrise de l'appel d'offre
- Acceptation de la demande de prix
- Acceptation de la demande
- Identification des exigences du contrat pour la maîtrise des contrats

Revue des exigences relatives au produit

Communication avec les clients

Un ensemble de facteurs est mis en place pour communiquer avec le client :

- Site internet, plaquette commerciale, présence aux salons notamment le Bourget, visites particulières pour toutes informations relatives aux produits et aux techniques de rectification.
- Les réponses à appel d'offre, demandes de prix, commandes clients ou revue de contrat pour le traitement des consultations
- Le traitement des réclamations, les demandes de dérogations, les actions correctives pour tout incident

Voir l'instruction de vente réf Vente\_Rectimo

### 7.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT



La société RECTIMO ne fait pas de conception ni de développement. Chapitre 7.3 exclus

## 7.4 ACHAT

### Processus d'achat

RECTIMO fait appel à des fournisseurs pour l'achat de consommables et pour certaines phases de sous-traitance non présentes dans l'atelier. Cette activité est de la responsabilité de l'acheteur( euse)

L'activité d'approvisionnement est de la responsabilité du service production (fonction approvisionnement) et consiste à acheter des pièces en conformité au dossier industriel et suivant la nécessité des commandes clients sous validation de l'acheteur( euse).

Les fournisseurs et les sous-traitants agréés par RECTIMO sont référencés dans la « Liste des principaux fournisseurs et sous-traitant » comprenant le domaine d'agrément. Les principaux fournisseurs font l'objet d'une évaluation annuelle dans la revue de direction si nécessaire.

### Information relatives aux achats

RECTIMO assure la pertinence des exigences d'achat spécifiées avant de les communiquer au fournisseur/ sous-traitant. La nature des informations et clauses techniques portées sur les commandes sont données par la mode opératoire « Rédaction des bons de commandes » réf Achat\_Rectimo\_003.

Le bon de commande mentionne notamment l'indice de plan, le besoin de l'attestation de conformité, la durée d'archivage, l'identification et la traçabilité de nos lots.

Gestion des risques fournisseurs réf Achat\_Rectimo\_005

La gestion des risques fournisseurs est établie par :

1. Analyse des risques réalisée au travers du questionnaire fournisseur,
2. De la main courante complétée par l'acheteur(euse) tout au long de la durée d'utilisation du fournisseur
3. Des risques financiers sur les principaux fournisseurs.

### Vérification du produit acheté

Les contrôles à réception font l'instruction générale de contrôle réf Contrôle Rectimo

## 7.5 PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE

### Maitrise de la production et de la préparation du produit

RECTIMO assure les activités de surveillance et de mesure nécessaires à entreprendre pour apporter la preuve de la conformité du produit aux exigences déterminées. Ces activités sont tracées dans le dossier de fabrication et de contrôle. Ce dernier est constitué de tous les documents, plan ou gammes nécessaires à l'approvisionnement, la fabrication, et le contrôle des pièces. Leur nature et contenu sont définis dans l'instruction générale de production réf Production\_Rectimo

Rectimo définit les critères d'acceptation d'une nouvelle pièce et définit quel type de pièces doivent être utilisées pour qualifier des nouvelles machines. Rectimo ne met pas en œuvre des procédés spéciaux

Pour une validation de la production de nouvelles pièces, une revue de premier article est organisée. Celle-ci valide la qualification de la pièce, du personnel et les exigences pour les enregistrements associés. (Voir l'instruction production, sauvegarde des enregistrements...)

Voir Le traitement du 1er article est défini dans l'instruction de contrôle final 1<sup>er</sup> article réf Qualite\_Rectimo\_009

### Support après-vente

En cas de détection de problème après la livraison, es actions à entreprendre, y compris les enquêtes et la diffusion documentée de l'information doivent respecter la procédure de traitement de NC réf Traitement NC\_Rectimo

### Maitrise des modifications des procédés de production

Seule le chef d'atelier ou le responsable qualité peuvent autoriser les modifications de production. Celles-ci seront tracées sur les gammes par signatures et une information client pourra être effectuée en fonction des produits

### Validation des processus de production et de préparation des services

Rectimo valide qu'il n'a pas de procédé spécial

### Identification et traçabilité

Les documents assurant la traçabilité sont :

- Documents de réception (BL fournisseurs, déclaration de conformité)
- Fiches de contrôles en cours de production, fiche de contrôle final, gamme opératoire, etc... constituent le Dossier de fabrication

RECTIMO maîtrise l'identification du produit et la conservation des enregistrements (voir procédure de maîtrise des documents et enregistrement)

### Propriété du client

RECTIMO peut utiliser des produits fournis par ses clients dans la réalisation des pièces, un contrôle d'entrée est réalisé, un stockage adéquat est en place et une assurance spécifique peut être souscrite.

### Préservation du produit

Les règles d'entrée et sortie sont données par l'instruction générale de production. Les produits sont conditionnés de façon à pouvoir être transportés en toute sécurité.

## 7.6 MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

RECTIMO met en place les dispositions pour que les outillages et les moyens de mesures soient à tout moment aptes à l'utilisation pour laquelle ils sont destinés. Ceci concerne plus particulièrement les pièces de contrôle en entrée, en cours et en sortie de fabrication.

L'étalonnage et la vérification périodiques des instruments de mesures sont donnés par l'instruction Contrôle\_Rectimo

Les appareils de mesure sont recensés dans le classeur géré par le contrôleur (le type, le modèle, l'identification, l'état métrologue, la périodicité d'étalonnage ou de vérification)

Chaque appareil de contrôle est suivi par sa " fiche de vie " renseignant les différentes opérations effectuées.

Les étalonnages de certains appareils sont réalisés par des organismes extérieurs habilités et agréés. Une étiquette sur l'appareil indique à l'utilisateur sa validité métrologique.

Les moyens inutilisables sont retirés des postes d'utilisation et isolés. Les dispositions prises en cas de découverte d'appareils de mesure non conformes sont :

- Retrait immédiat de l'appareil du poste de contrôle.
- Mise en conformité des pièces.
- Identification des pièces susceptibles d'avoir été contrôlés avec ces appareils.
- Information éventuelle en fonction des risques en cours.

## 8. MESURE, ANALYSE AMELIORATIONS

### 8.1 GENERALITE

RECTIMO a mis en place un ensemble de méthodes de surveillance de mesure et d'amélioration lui permettant :

- D'assurer la conformité des pièces par une maîtrise des processus de fabrication et une vérification avant, en cours et après fabrication des pièces et de leurs éléments,
- D'assurer la conformité du système Qualité par un ensemble d'audits internes planifiés et ainsi qu'un traitement de toute anomalie pouvant apparaître avant (fournisseurs et sous-traitants), en cours et après fabrication,
- D'améliorer le système Qualité par un traitement d'actions correctives ou par la mise en place d'actions préventives. Toute action d'amélioration provenant des diverses réunions d'organisation ou projet doit contribuer à cette amélioration.

### 8.2 SURVEILLANCE ET MESURE

#### Satisfaction du client

La surveillance de la satisfaction du client est réalisée par l'intermédiaire d'outils tels que :

- Questionnaire de satisfaction (enquête réalisée au minimum tous les 2 ans)
- Suivi du taux de réclamations
- Fidélité clients ; visites client,...
- Gain de nouveaux projets ou de nouveaux clients

Une analyse des différents résultats est effectuée une fois/an et présentée en revue de direction.

#### Audit interne

L'amélioration du système qualité est basée pour la majeure partie sur les audits internes

Ces audits internes permettent de vérifier :

- la satisfaction du système qualité aux exigences de la norme ISO9001/EN9100
- la mise en œuvre effective du système qualité
- le traitement et le suivi des non conformités et des actions correctives

La réalisation des audits est conforme à la procédure audit interne réf Audit\_Rectimo

#### Surveillance et mesure des processus

La surveillance des processus fait l'objet de revues de processus via des indicateurs qualités lors de notre revue de direction.

#### Surveillance et mesure du produit

Le Contrôle de conformité des pièces est réalisé par l'auto contrôle en cours de production. Le contrôle de la conformité est de la responsabilité de la production, il est basé sur le principe d'auto contrôle inter opérationnel et par le contrôle final. Ces opérations de contrôle sont intégrées et clairement mentionnées dans les ordres de fabrications.

#### Contrôle de la conformité des pièces en fin de production

Le contrôle de conformité des pièces en fin de production est de la responsabilité de la production, Il est décrit par l'instruction de contrôle réf Contrôle\_Rectimo, il fait appel à une Fiche de Contrôle Final spécifique au produit.

### 8.3 MAITRISE DU PRODUITS NON CONFORME

Afin d'assurer la conformité du produit et matériel, RECTIMO dispose de règles de traitement des non conformités lorsque celles-ci surviennent.

La procédure « Traitement des non conformités. Mise en place des AC/AP » ref Traitement NC\_Rectimo définit les règles concernant le traitement des non-conformités en réception, en cours de production, en final, en retour client. Celle-ci traite aussi du traitement des dérogations.

Les dérogations externes sont soumises à l'accord du client.

Délégation aux sous-traitants : si nécessaire, les instructions de traitement des non conformités sont données aux sous-traitants ou fournisseurs par le biais de L'EXIGENCES GENERALES QUALITE APPLICABLES AUX FOURNISSEURS ET SOUS TRAITANTS REF Qualite\_Rectimo\_013

### 8.4 ANALYSE DES DONNEES

L'ensemble des résultats des outils de mesures (analyse de la satisfaction client, des réclamations, des dysfonctionnements, de la surveillance des processus, du contrôle produit, des audits internes...) permettent de déclencher des actions correctives éventuelle. Une fois par an, en préparation de la revue de direction, cette consolidation est menée afin d'en tirer des grandes tendances, et des plans

d'actions en conséquence. Les résultats et les propositions d'amélioration sont décrits dans le plan d'action lui-même présenté en revue de direction pour décision.

## 8.5 AMELIORATION

L'amélioration continue du système qualité de RECTIMO est basée sur :

- prévenir l'apparition de non conformités
- éviter le renouvellement de non-conformités déjà apparues.

Le service qualité est responsable du traitement des réclamations clients.

Le personnel de RECTIMO et les clients peuvent également être à l'origine d'une demande d'action corrective ou préventive auprès du RQ.

Les actions correctives sont traitées de la même façon qu'elles soient issues des prestations clients, des réclamations clients ou du Système Qualité.

Le responsable qualité est responsable du suivi des actions correctives et préventives sur le site et de tenir au courant le RQ.

Le responsable tient à jour une liste des actions correctives et préventives, liste examinée en revue de direction.

La procédure « Traitement des Non-Conformités. Mise en place des AC / AP » définit les règles de traitement des AC/AP.