

# Manuel

# Qualité



## Évolutions successives

Indice	Date	Modifié par	Date d'application	Nature de l'évolution
01				1 <sup>ère</sup> rédaction
02	30/09/2106	ERRABIY HAFID	11/10/2016	Paragaphes : 0-4. 4. 5-1.
02	30/05/2017	ERRABIY HAFID	01/06/2017	Paragaphes : 0-4. 4. 5-1.

## Diffusion

Nom/Prénom	Fonction	Visa
ELIDRISSI Lahbib	Directeur Général	
ERRABIY Hafid	RQSE	
ADRAOUI Abdelmajid	DT	
SOUSDI Abdelillah	DRH	
AGUENAOU Mohamed Karim	R. Commercial	
EL KAHLAOUI Abdelilah	RAF	
NAIM Sanaa	R. logistique	

## Rédacteur


## Vérificateur

## Approbateur

<b>Nom/Prénom</b>	ERRABIY Hafid	ELIDRISSI Lahbib	ELIDRISSI Lahbib
<b>Fonction :</b>	RQSE	Directeur Général	Directeur Général
<b>Date :</b>			
<b>Signature :</b>			

<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>0 – Introduction</b>	<b>3</b>
<b>0-1- Généralités</b>	<b>3</b>
<b>0-2- Gestion de la manuelle qualité</b>	<b>3</b>
<b>0-3- Approche processus</b>	<b>5</b>
<b>0-4- Présentation de l'entreprise</b>	<b>5</b>
<b>1- Domaine d'application</b>	<b>6</b>
<b>1-1- Généralités</b>	<b>6</b>
<b>1-2- Périmètre d'application</b>	<b>7</b>
<b>2 - Référence normative</b>	<b>7</b>
<b>3- Définition et terminologie</b>	<b>7</b>
<b>4- Système de Management de la Qualité (SMQ)</b>	<b>9</b>
<b>4-1 Exigence générale</b>	<b>9</b>
<b>4-1-1- Identification des processus</b>	<b>9</b>
<b>4-1-2- Matrice d'interaction des processus</b>	<b>11</b>
<b>4-1-3- Maîtrise des processus</b>	<b>11</b>
<b>4-2- Exigences relatives à la documentation</b>	<b>12</b>
<b>4-2-1 Généralité</b>	<b>12</b>
<b>4-2-2- Manuel de management de la qualité</b>	<b>13</b>
<b>4-2-3- Maîtrise des documents et des données</b>	<b>13</b>
<b>4-2-4- Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité</b>	<b>14</b>
<b>5- Responsabilité de la direction</b>	<b>15</b>
<b>5-1- Engagement de la direction</b>	<b>17</b>
<b>5-2- Écoute client</b>	<b>17</b>
<b>5-3- Politique qualité</b>	<b>17</b>
<b>5-4- Planification</b>	<b>17</b>
<b>5-4-1-Objectifs qualité</b>	<b>17</b>
<b>5-4-2- Planification du système de management de la qualité</b>	<b>17</b>
<b>5-5- Responsabilité et autorité et communication</b>	<b>18</b>
<b>5-5-1- Responsabilité et autorité</b>	<b>18</b>
<b>5-5-2- Représentant de la direction pour la qualité</b>	<b>20</b>
<b>5-5-3- Communication interne et externe</b>	<b>20</b>
<b>5-6- Revue de direction</b>	<b>20</b>
<b>6- Management des ressources</b>	<b>21</b>
<b>6-1- Mise à disposition des ressources humaines</b>	<b>21</b>
<b>6-2- Ressources humaines</b>	<b>22</b>
<b>6-2-1- Généralités</b>	<b>22</b>
<b>6-2-2- Compétence, sensibilisation, et formation du collaborateur</b>	<b>22</b>
<b>6-3- Infrastructures</b>	<b>23</b>
<b>6-4-Environnement de travail</b>	<b>23</b>
<b>7- Réalisation des produits</b>	<b>23</b>
<b>7-1 Planification de la réalisation</b>	<b>23</b>

<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>7-2- Processus relatifs aux clients</b>	<b>24</b>
<b>7-2-1- Détermination des exigences relatives au produit</b>	<b>24</b>
<b>7-2-2- Revue des exigences relatives au produit</b>	<b>24</b>
<b>7-2-3- Communication avec les clients</b>	<b>24</b>
<b>7-3- Étude et développement</b>	<b>25</b>
<b>7-4-Achats</b>	<b>25</b>
<b>7-4-1 Processus achat</b>	<b>26</b>
<b>7-4-2- Information relatives aux achats (donnés d'achats)</b>	<b>27</b>
<b>7-4-3- Vérification du produit acheté</b>	<b>27</b>
<b>7-5- Production et préparation du service</b>	<b>27</b>
<b>7-5-1 Maîtrise de la production et de la préparation du service</b>	<b>27</b>
<b>7-5-2- Validation des processus de production</b>	<b>28</b>
<b>7-5-3- Identification et traçabilité du produit</b>	<b>28</b>
<b>7-5-4- Propriété du client</b>	<b>28</b>
<b>7-5-5- Préservation du produit ; Manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison</b>	<b>28</b>
<b>7-6- Maîtrise des dispositifs de surveillance, de contrôle, de mesure, et d'essai</b>	<b>29</b>
<b>8- Mesures, analyse et amélioration</b>	<b>29</b>
<b>8-1- Généralité</b>	<b>29</b>
<b>8-2- Surveillance et mesurage</b>	<b>29</b>
<b>8-2-1 Satisfaction du client</b>	<b>29</b>
<b>8-2-2- Audit interne</b>	<b>30</b>
<b>8-2-3.-Surveillance et mesure des processus</b>	<b>31</b>
<b>8-2-4-Surveillance et mesure du produit</b>	<b>31</b>
<b>8-3 Maîtrise du produit non conforme</b>	<b>31</b>
<b>8-4-Analyse des données</b>	<b>32</b>
<b>8-5- Amélioration</b>	<b>32</b>
<b>8-5-1-Amélioration continue</b>	
<b>8-5-2- Action corrective</b>	
<b>8-5-3- Action préventive</b>	
<b>Annexe : Documents du SMQ</b>	

 <small>Société d'Ingénierie et Réseaux de Télécommunications</small>	<b>SYSTEME MANAGEMENT QUALITE</b>	Référence : MQ-M-MQ Version : 0 Page 4 sur 34
	<b>Manuel Management Qualité</b>	

## 0 – Introduction

### 0-1- Généralités

Ce manuel a pour objet de décrire le système de management de la qualité en vigueur au sein de l'entreprise afin de :

- ☒ Assurer la conformité de nos produits et services aux exigences de nos clients et aux Exigences légales et réglementaires
- ☒ Accroître la satisfaction de nos clients par le fonctionnement efficace de notre SMQ et son amélioration continue,

Il est destiné à usages internes et externes :

- ✓ Présentation aux clients et aux fournisseurs
- ✓ Présentation à l'organisme certificateur.
- ✓ Présentation au collaborateur.

La conception du système management qualité doit être adaptée aux risques de l'environnement des affaires.

Le Manuel est organisé suivant les chapitres de la norme ISO 9001 version 2008, le système de Management de la qualité en vigueur étant conforme à cette norme.

Par sa signature, le directeur général approuve ce manuel ainsi que la politique qualité et les objectives qualités. Il s'engage à porter à la connaissance de chaque collaborateur la politique qualité et les objectifs de chaque département. Il s'assure que chaque responsable connaît et comprend les exigences définies dans ce manuel.

### 0-2- Gestion du manuel qualité

La gestion du Manuel est réalisée par le Responsable Qualité qui en assure la mise à jour (à chaque changement notable). Seul le responsable Qualité à l'accès pour modifier un élément du Manuel Qualité.

Les règles de gestion du manuel qualité sont les suivantes:

#### ☛ **Rédaction & Approbation :**

Le manuel qualité est établie, vérifié par le Responsable Qualité et approuvé par le Directeur Général.

#### ☛ **Diffusion :**

Le Responsable Qualité organise la diffusion du manuel qualité. Deux types de diffusion sont en vigueur :

**I** - La diffusion contrôlée interne du Manuel Qualité se fait dans les bureaux de départements de notre entreprise pour permettre l'accès à tout le collaborateur :

1- Direction Générale.

2- Bureau de la direction commerciale, de la direction technique, de la direction des ressources et la direction financière.

\* Copie Originale : Responsable management qualité.

Les destinataires reçoivent systématiquement les mises à jour. Les exemplaires diffusés sont accompagnés d'une liste de diffusion.

**II** - La diffusion non contrôlée en externe du Manuel Qualité, les destinataires ne reçoivent pas systématiquement les mises à jour.

☛ **Revue et Mise à jour :**

Le manuel qualité est revu au minimum une fois par an par le Responsable Qualité pour déclencher si nécessaire sa mise à jour, Il est modifié suite à des modifications du SMQ (Nouvelle disposition, changement organisation ...)

Seuls les chapitres modifiés sont mis à jour. Les modifications sont vérifiées par le Responsable Qualité puis ré approuvées par la Direction Générale.

☛ **Archivage :**

Les chapitres périmés sont retournés au Responsable Qualité pour destruction sauf la copie originale, celle-ci est tamponnée « Edition périmée » puis archivée.

**0-3- Approche processus :**

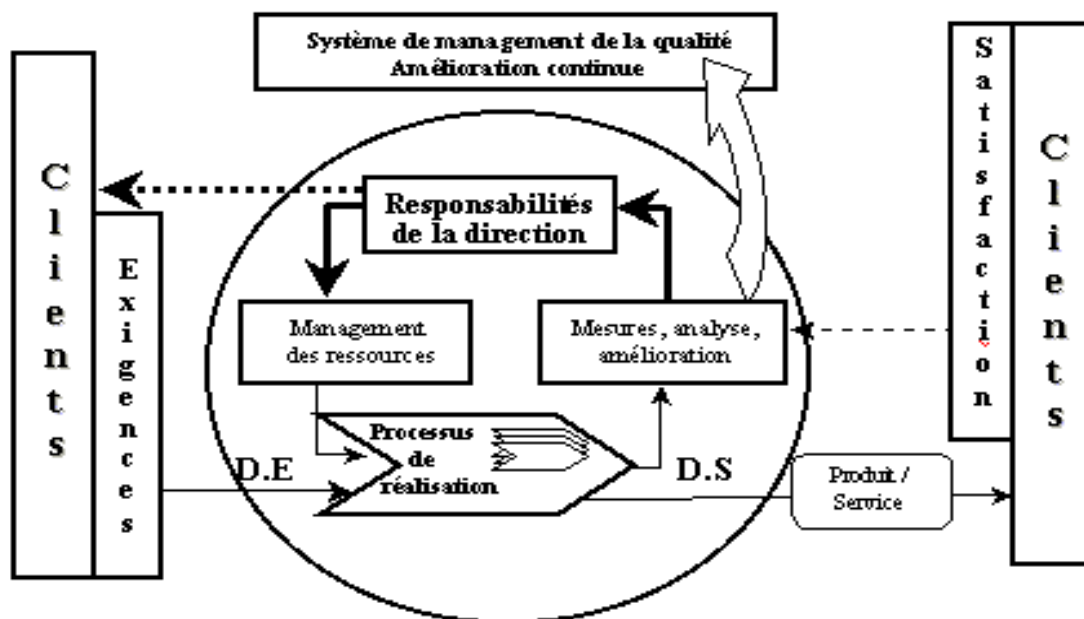
La norme ISO 9001 :2008 définit le processus comme ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme les éléments d'entrée en éléments de sortie.

**NOTE 1 :** Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sorties d'autres processus.

**NOTE 2 :** Les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.


**NOTE 3 :** Le résultat d'un processus est le produit.

Les processus décrits dans ce manuel sont conformes au modèle ci dessous de la norme ISO 9001 version 2008.



**0-4- Présentation de l'entreprise :**

**A - Implantation géographique et effectif :**

 <small>Société d'Ingénierie et Réseaux de Télécommunications</small>	<b>SYSTEME MANAGEMENT QUALITE</b>	<b>Référence : MQ-M-MQ</b> <b>Version : 0</b> <b>Page 6 sur 34</b>
	<b>Manuel Management Qualité</b>	

SIRECOM est une entreprise à responsabilité limitée opérant dans le domaine de l'ingénierie et du réseau de télécommunications, emploie 310 personnes dont :

L'entreprise réalise un chiffre d'affaire annuel d'environ 84 300 684 dhs.

## **B- Les produits et les activités de l'entreprise**

Pour répondre positivement aux demandes de ses clients SIRECOM assure :

- Fourniture de composants passifs FO
- Solutions de transmission FO
- Fourniture d'appareils de mesures Télécoms
- Réseaux mobiles
- Génie civil
- Solutions d'énergie
- Téléphonie, Réseaux et Micro-ondes
- Câblages et vidéosurveillance
- Consulting

## **C- Organisation de L'entreprise**

L'organisation de l'entreprise est basée sur les entités suivantes :


- La direction générale : définit les orientations stratégiques de l'entreprise et assure leur mise en œuvre.
- La direction ressource : assure la gestion des ressources Humaines (compétences, recrutement, carrières...) et les achats.
- La direction technique: supervise et coordonne la planification et la réalisation des produits et services de l'entreprise.
- La direction logistique : Assure la gestion de toutes les activités liées à la logistique inclus le parc véhicule, O&AM, ....
- La direction commerciale : supervise et coordonne toutes les activités d'avant vente et la vente des produits.
- Le département management QSE : coordonne les travaux de mise en œuvre du système de management QSE et de son amélioration.
- Le département financier : Assure la gestion de toutes les activités liées à la finance (opérations et relations bancaires, engagement de la société, comptabilité).

## **1 – Domaine d'application**

### **1-1- Généralité :**

La norme ISO 9001/2008 a pour objet de spécifier les exigences relatives au système management qualité, l'entreprise applique cette norme internationale pour ;

a) démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences clients et aux exigences réglementaires et légales applicables.

 <b>SIRECOM</b> <small>Société d'Ingénierie et Réseaux de Télécommunications</small>	<b>SYSTEME MANAGEMENT QUALITE</b>	<b>Référence : MQ-M-MQ</b> <b>Version : 0</b> <b>Page 7 sur 34</b>
	<b>Manuel Management Qualité</b>	

b) Accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences réglementaires et légales applicables.

### **1-2- Périmètre d'application :**

Le système de management de la qualité mis en œuvre s'applique à toutes les activités de l'entreprise à savoir :

- Gestion des achats et stock.
- Gestion de la logistique.
- Gestion des ressources humaines
- Gestion des Systems d'information.
- Commercial.
- Réalisation des produits et services.

Le système de management qualité mis en place par l'entreprise répond à toutes les exigences de la norme ISO 9001 version 2008.

### **2 - Référence normative :**

Le système de management de la Qualité de l'entreprise est conforme à la norme internationale ISO 9001 version 2008. Afin de faciliter la comparaison de ce système à la norme, les chapitres du présent manuel correspondent strictement aux articles de cette norme.

### **3- Définition et terminologie :**

#### ***Qualité :***

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques essentiels à satisfaire des exigences.

#### ***Politique qualité :***

Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction.

#### ***Management de la qualité :***

Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

#### ***Système Qualité :***

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

#### ***Assurance de la qualité :***

Partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites.

#### ***Audit Qualité :***


Processus méthodique indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

#### ***Manuel Qualité :***

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme.

#### ***Revue de direction :***



 <small>Société d'Ingénierie et Réseaux de Télécommunications</small>	<b>SYSTEME MANAGEMENT QUALITE</b>	Référence : MQ-M-MQ Version : 0 Page 8 sur 34
	<b>Manuel Management Qualité</b>	

Évaluation formalisée, effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs.

**Procédure :**

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

**Processus :**

Ensemble d'activités corrélées ou interactives, qui transforment les éléments d'entrée en éléments de sortie.

**Produit :**

Résultats d'un processus.

**Contrôle :**

Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesure, d'essai ou de calibrage.

**Traçabilité :**

Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité, au moyen d'identifications enregistrées.

**Non-conformité :**

Non satisfaction à une exigence spécifiée.

**Action corrective et préventive :**

Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable potentiel pour empêcher qu'ils ne se produisent.

**Dérogation :**

Avant production : Autorisation écrite de s'écarter des exigences spécifiées à l'origine pour un produit avant sa réalisation.

Après production : Autorisation écrite d'utiliser ou de livrer un produit non conforme aux exigences spécifiées.

**RMQ** : Responsable Management Qualité

**SMQ** : Système Management Qualité

**RH** : Ressources Humaines

La norme ISO 9000 (principes essentiels et vocabulaires) a servi de référence pour la plupart des termes utilisés dans ce manuel.

#### **4- Système de Management de la Qualité (SMQ)**

##### **4-1 Exigences générales**

Le SMQ de l'entreprise est conforme à la norme internationale ISO 9001 version 2008 et aux réglementations en vigueur.

##### **4-1-1- Identification des processus**

Toutes les activités de l'entreprise sont organisées selon des processus qui sont classés en trois types :

- Les processus de management :
  - **M** : Manager par la qualité.
- Les processus de réalisation :
  - **R1**: Réalisation des produits et services.
  - **R2** : Commercial

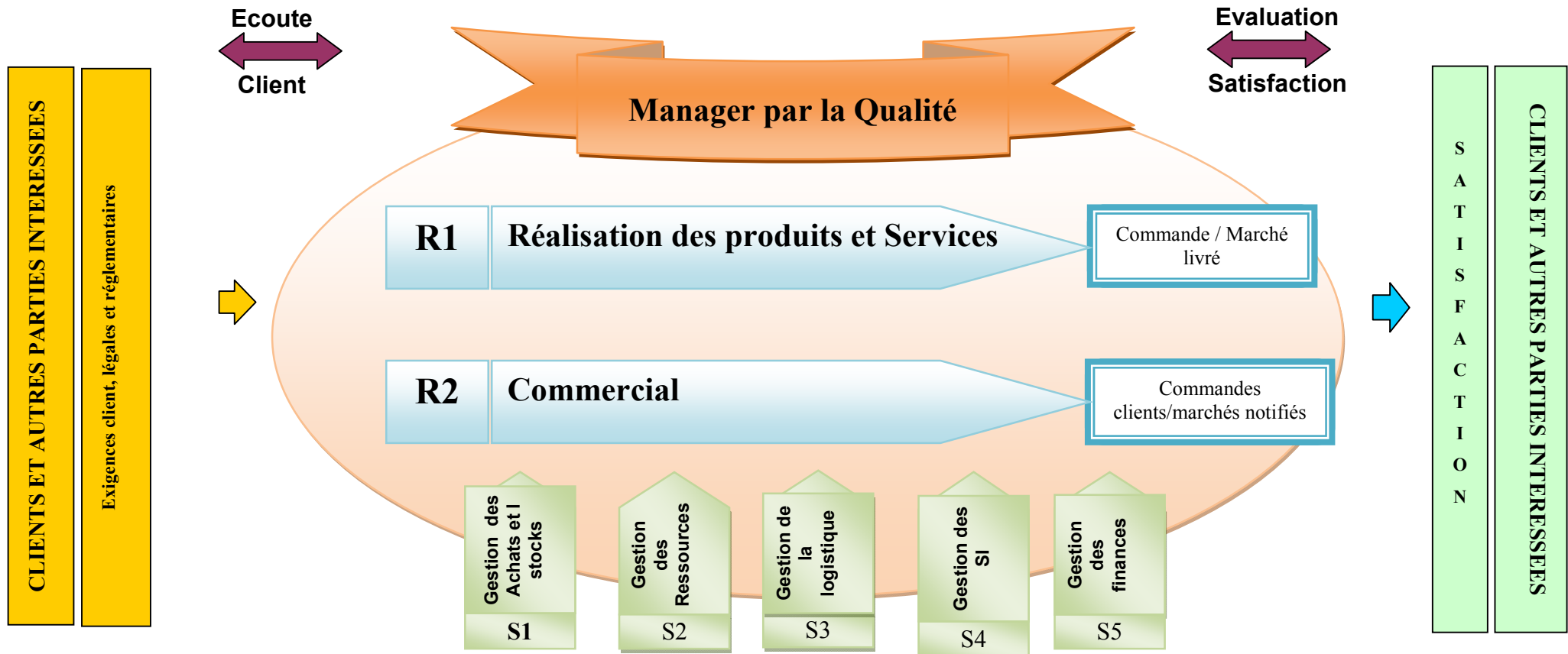



- Les processus support :
  - **S<sub>1</sub>** : Gestion des achats et les stocks.
  - **S<sub>2</sub>**: Gestion des RHs.
  - **S<sub>3</sub>**: Gestion de la logistique.
  - **S<sub>4</sub>**: Gestion des SI
  - **S<sub>5</sub>**: Gestion des finances.

**4-1-2- Matrice d'interaction des processus :**

Processus	M	R <sub>1</sub>	R <sub>2</sub>	S <sub>1</sub>	S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>	S <sub>4</sub>	S <sub>5</sub>
<b>M</b>		X	X	X	X	X	X	X
<b>R<sub>1</sub></b>	X		X	X	X	X	X	X
<b>R<sub>2</sub></b>	X	X		X	X	X	X	X
<b>S<sub>1</sub></b>	X	X	X		X	X	X	X
<b>S<sub>2</sub></b>	X	X	X	X		X	X	X
<b>S<sub>3</sub></b>	X	X	X	X	X		X	X
<b>S<sub>4</sub></b>	X	X	X	X	X	X		X
<b>S<sub>5</sub></b>	X	X	X	X	X	X	X	

Tous les processus sont représentés sur la cartographie suivante :



	<b>SYSTEME MANAGEMENT QUALITE</b>	<b>Référence : MQ-M-MQ</b>
	<b>Manuel Management Qualité</b>	<b>Version : 0</b> <b>Page 11 sur 34</b>

### 4-1-3- Maîtrise des processus

Tous les processus mentionnés sur la cartographie sont analysés dans des fiches d'analyse de processus indiquant :

- son objet
- son propriétaire
- son périmètre
- ses données d'entrée et sortie
- ses processus en interface
- ses objectifs et moyens de mesure.

La surveillance des processus s'effectue à l'aide des indicateurs décrits dans des fiches d'indicateurs.

Un tableau de bord récapitule l'évolution de tous les indicateurs, il est analysé lors des revues de direction (TB-M-MQ).

Chaque pilote est responsable de la surveillance et de l'amélioration de son processus.

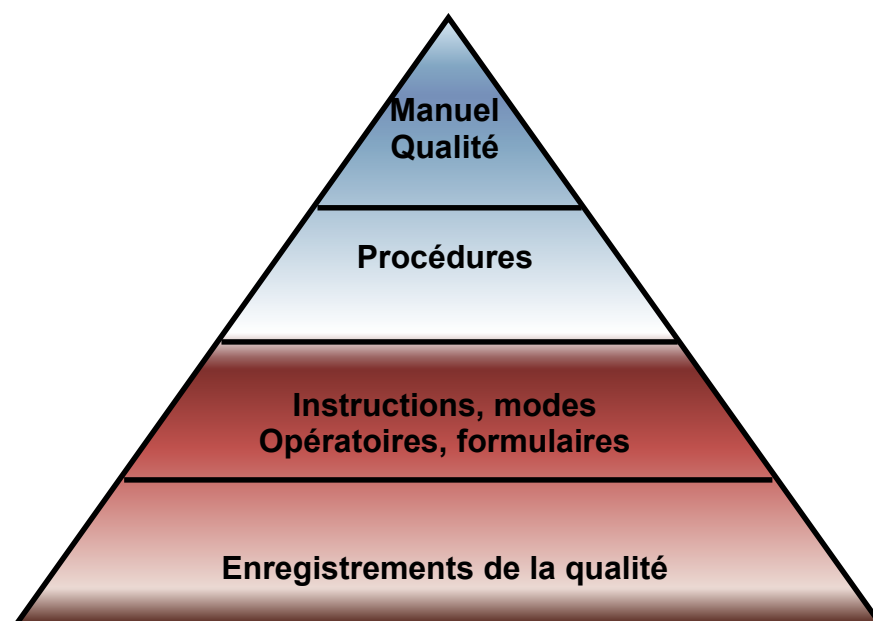
Les processus de l'entreprise sont décrits par les procédures. Ces descriptions font apparaître les interactions entre les processus aussi bien au niveau entrant (processus qui fournit des informations) qu'au niveau sortant (informations fournies à un autre processus).

### 4-2- Exigences relatives à la documentation

#### 4-2-1 Généralité

La documentation du SMQ de l'entreprise doit comprendre :

- ✓ L'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité.
- ✓ Documentation décrivant le système management qualité



#### **- Manuel de management de la qualité (voir paragraphe 4.2.2) :**

Le manuel de management qualité est un document, qui doit être établi conformément au paragraphe 4.2.2

**- Procédures :**

Les procédures déclinent opérationnellement, à travers la description des processus, la politique de gestion de la qualité définie dans le manuel. Elles précisent les modalités d'échange entre interfaces.

Tenues à disposition des organismes extérieurs (clients et partenaires), elles sont auditables. Elles sont rédigées par les pilotes de processus, vérifiées par le responsable qualité et approuvées par la direction.

**-Instructions, modes opératoires, et formulaires :**

Ce sont des documents définissant avec précision le mode de fonctionnement retenu par une cellule ou une fonction pour réaliser une tâche, en respectant les exigences du manuel et des procédures.

Elles sont établies à l'initiative du Responsable Qualité et ne sont pas nécessaires pour décrire le système qualité.

**-Enregistrements :**

Les enregistrements sont des documents particuliers, qui doivent être maîtrisés conformément au paragraphe 4-2-4

**4-2-2- Manuel de management de la qualité :**

Le présent manuel décrit les principes retenus pour la définition et la mise en œuvre du SMQ de l'entreprise **SIRECOM**.

Ce manuel est complété par un manuel processus décrivant les processus de l'entreprise. Le manuel décrit l'organisation générale, la mise en place et la gestion de la qualité de la société.

Le manuel qui est remis à l'extérieur de l'entreprise (client, partenaires,...), sur décision de la direction, permet à une personne extérieure de l'entreprise **SIRECOM** de comprendre la politique qualité et l'organisation de la société. Il constitue le document de référence pour l'exécution des audits.

Les copies du manuel remises à l'extérieur ne sont pas contrôlées (les mises à jour ne sont pas nécessairement diffusées).

**4-2-3- Maîtrise des documents et des données :**

L'entreprise **SIRECOM** a mis en œuvre une gestion des documents du système de management de la qualité qui assure que les documents sont :

- Identifiés et validés
- Revus et approuvés
- Disponibles aux endroits pertinents
- Retirés des points de diffusion lorsque ils sont périmés ou identifiés adéquatement lorsque ils sont conservés pour référence.

Les documents d'origine externe jugés nécessaires par SIRECOM pour la planification et le fonctionnement du système de management qualité sont identifiés et distribués de façon maîtrisée.

### **Identification des documents :**

Les activités qui influent sur la qualité des produits et services sont réalisées suivant des documents ou des fichiers de données parfaitement identifiés et qui comportent les critères d'acceptation quantitatifs ou qualitatifs nécessaires pour assurer que la qualité requise est effectivement obtenue.

L'entrée en vigueur et la mise en application en vigueur d'un document deviennent une exigence du SMQ le jour ouvrable qui suit la diffusion (après la validation de la Direction Générale).

### **Approbation et diffusion des documents :**

Les procédures mises en place permettent d'assurer que :

- avant toute diffusion, la vérification des documents et des données est faite par le responsable qualité.
- les documents et les données diffusés pour application ont reçu toutes les approbations nécessaires.

Tous les documents sont soumis à une revue annuelle. Chaque document peut être revu à n'importe quel moment en cas de nécessité.

La mise sous contrôle des documents et des données est faite pour la première diffusion à l'aide de listes de documents applicables elle même en diffusion contrôlée.

### **Changements, modifications des documents et des données**

Lorsqu'une modification a été décidée, les modifications apportées aux documents ou aux données sont soumises à des dispositions équivalentes à celles utilisées pour gérer les documents ou données d'origine.

Les mesures mises en place permettent de garantir que :

- les modifications sont vérifiées et approuvées par les personnes qui ont vérifié et approuvé les documents ou les données d'origine
- l'approbation des modifications apportées à un document ou une donnée est réalisée avant utilisation du document ou de la donnée modifiée
- La version d'indice n-1 doit rester applicable jusqu'à diffusion de la version d'indice n.

Les documents sont maîtrisés selon la procédure PR-M-MQ<sub>1</sub>.

#### **4-2-4- Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité**

Les enregistrements relatifs à la qualité (qui fournissent des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus) sont conservés pour démontrer la conformité aux exigences spécifiées et la bonne application du système qualité. Ces enregistrements sont maîtrisés selon la procédure "Maîtriser les enregistrements" (PR-M-MQ<sub>2</sub>) et le document « suivi de l'application des documents et des enregistrements (SAE- M-MQ<sub>2</sub>)

Chaque procédure mentionne les modes et durées d'archivage des enregistrements relatifs à la qualité.

Les installations utilisées pour l'archivage offrent un environnement approprié pour éviter toute détérioration, tout endommagement et toute perte des documents traités.

Les enregistrements sont lisibles, facile à identifier et accessibles.

#### **5- Responsabilité de la direction**

La direction de l'entreprise s'assure de la définition et de la mise en œuvre du système efficace de management de la qualité.

A ce titre la direction pratique une écoute constante auprès des clients de l'entreprise. Elle veille à ce que sa politique qualité, fondée pour une bonne part sur le résultat de cette écoute, soit connue et comprise par tous au sein de l'entreprise.

#### **5-1- Engagement de la direction**

La Direction de l'entreprise ainsi que son responsable qualité démontrent leur engagement au système de management de la qualité par :

- ✓ **La sensibilisation de tout le collaborateur** aux exigences du client. Cette sensibilisation est quotidienne : la présence du Directeur général à côté du collaborateur et du RMQ constitue la meilleure sensibilisation qui puisse être envisagée.
- ✓ **La définition de la politique qualité et des objectives qualités** sur une base annuelle et leur passage en revue lors de la revue de direction.
- ✓ **Le suivi de la planification qualité** déclinant les actions à réaliser pour atteindre chaque objectif.
- ✓ **L'établissement et le maintien du système de management de la qualité.**
- ✓ **La tenue des revues de direction, au moins une fois par an.**
- ✓ **La mise à disposition des ressources nécessaires** tant humaines qu'au niveau de la Cohésion des moyens mis à disposition.



**L'engagement de la direction est formalisé par la lettre reproduite ci-après.**

La qualité des produits et services de l'entreprise est le seul garant de la pérennité. Elle est un critère important lors de la décision d'achat de nos clients et crée un lien durable avec le client.

L'engagement d'assurer et de renforcer la renommée et le succès de notre entreprise ainsi de répondre tout à fait aux exigences des clients, nécessite des efforts importants en ce qui concerne la qualité de nos produits et services, cet engagement s'inscrit dans le quotidien de l'entreprise comme outil de travail et garant de la maîtrise des coûts et comme éléments fort essentiel pour la fidélisation de nos clients.

Il est important d'éviter l'apparition de défauts et d'éliminer d'une manière conséquente toutes les sources de défauts dans tous les services, depuis l'obtention des propositions à l'utilisation des produits. Ceci permet non seulement de promouvoir la qualité et la satisfaction des clients, mais également de faire face à l'augmentation constante des coûts.

L'assurance et l'amélioration permanente de la qualité incombent à tous les collaborateurs. Elles nécessitent un engagement intentionnel, une coopération active trans-fonctionnelle et le dialogue permanent avec le client en ce qui concerne la maîtrise de nos réalisations, le retour d'information et l'expansion de notre portefeuille client.

Tous les collaborateurs ont le droit et le devoir de signaler tous les obstacles à une qualité parfaite.

Tous les responsables sont obligés de garantir le respect des actions d'assurance de la qualité applicables et outre de contrôler en permanence leur efficacité et le cas échéant d'adapter les nouvelles connaissances et exigences.

Notre politique qualité est communiquée à tout le collaborateur de l'entreprise et sera revue périodiquement pour évaluer son adéquation permanente.

La direction générale s'engage à mettre toutes les ressources nécessaires à la mise en application de cette politique et à la réalisation des objectifs.

**Objectifs qualité :**

- ✚ Comprendre les besoins du client à travers l'écoute, l'analyse de ses attentes, et satisfaire ses exigences :**
  - ✓ Respect des engagements contractuels.
  - ✓ Force d'adaptation et flexibilité pour satisfaire les besoins imprévus de nos clients.
- ✚ Amélioration des conditions environnementales et préserver la santé et la sécurité de notre collaborateur.**
- ✚ Amélioration des performances en continu et de manière durable.**
- ✚ Diversification du portefeuille client.**
- ✚ Diversification des nos produits et services.**

### **5-2- Ecoute client :**

La compréhension du marché et « l'écoute client » sont à la base du savoir-faire de l'entreprise, il s'agit au travers de cette écoute :

- de renforcer notre partenariat avec les clients,
- de fidéliser notre clientèle.

Les besoins et attentes du client sont enregistrés. Le but de cet enregistrement est d'obtenir la confiance du client en formalisant ses exigences et en démontrant que ses exigences ont été comprises.

Les activités d'enquête sur la perception du client permettent aussi à l'entreprise d'identifier tous les besoins "implicites et explicites" des clients et de mettre en place les moyens nécessaires pour les satisfaire.

### **5-3- Politique qualité**

La direction de SIRECOM définit une politique qualité cohérente avec sa politique générale.

Pour s'assurer que cette politique est bien comprise, mise en place et soutenue à chaque niveau de l'entreprise, la Direction Générale s'assure qu'elle fait l'objet d'un affichage sur les lieux de travail et qu'elle soit expliquée aux responsables lors de réunions d'information et que tout le collaborateur concerné est informé et comprend son contenu..

### **5-4- Planification**

Le concept de la planification est intégré à tous les niveaux de l'entreprise, tableau de bord de la direction, planification des objectifs par processus et plan d'action et d'amélioration de la qualité.

#### **5-4-1-Objectifs qualité**

Des objectifs qualité sont définies au moins annuellement lors des revues de direction, en cohérence avec la politique de management de la qualité.

L'évolution du système par rapport à ces objectifs est suivie grâce à des indicateurs qui sont examinés lors de chaque revue de direction.

Ces objectifs sont déclinés à tous les processus et les niveaux appropriés.

#### **5-4-2- Planification du système de management de la qualité**

En règle générale, seul le manuel de management de la qualité et les procédures associées sont nécessaires à la description du système qualité.

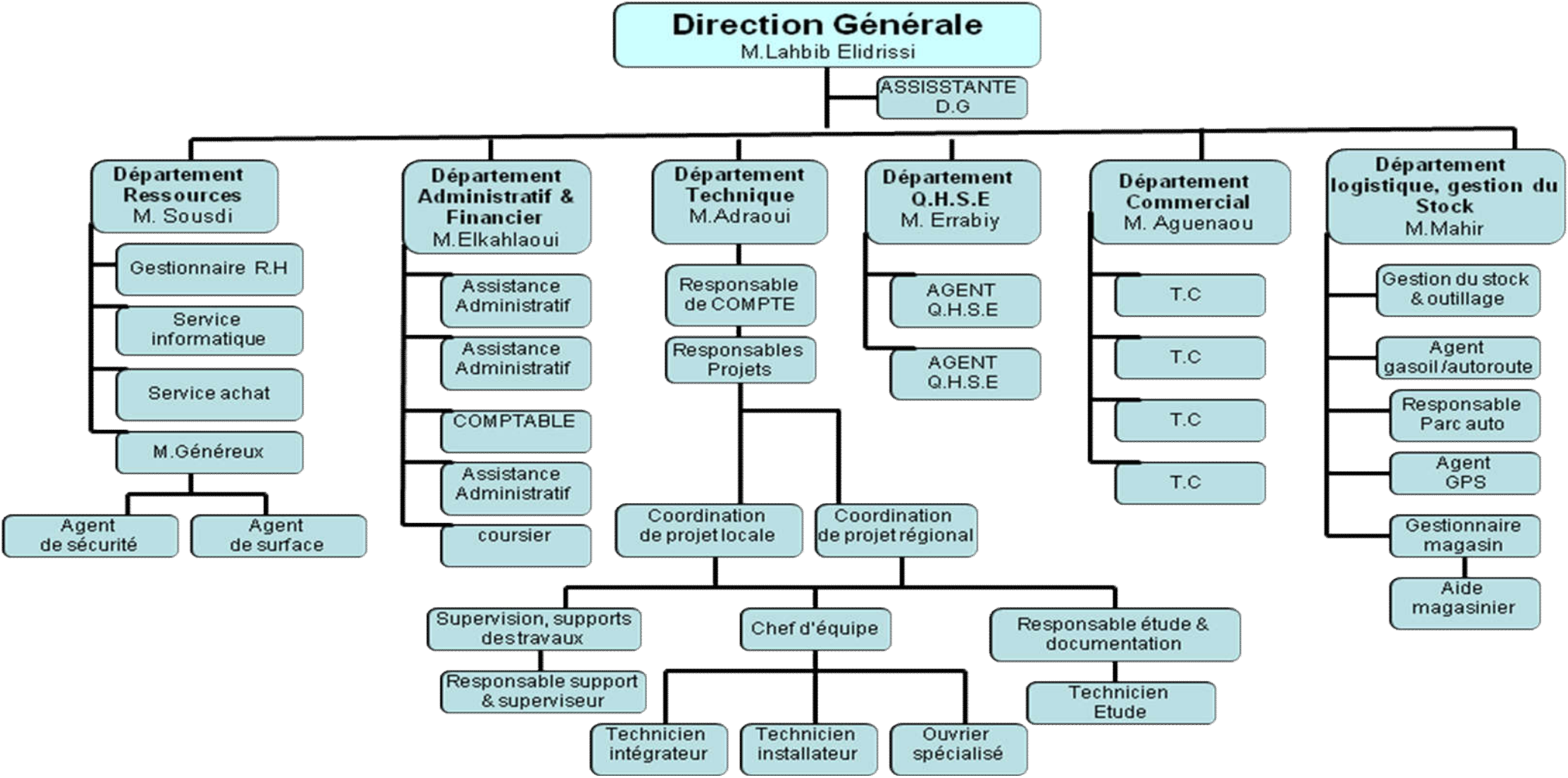
Les objectifs qualité pour tous les processus sont planifiées en se basant sur des tableaux de bord des processus.

Dans le but d'assurer la cohérence du SMQ, toutes les modifications envisagées sont revues systématiquement par le responsable management qualité.

### **5-5- Responsabilité et autorité et communication**

#### **5-5-1- Responsabilité et autorité**

Les responsabilités et les autorités au sein de l'entreprise se résument dans l'organigramme suivant :



### **5-5-2- Représentant de la direction pour la qualité :**

La direction de l'entreprise a nommé un responsable du système de management de la qualité ISO 9001/2008 comme représentant de la direction générale.

Le responsable qualité « représentant de la Direction pour la qualité » qui est membre de l'encadrement de l'entreprise, est nommé par la Direction Générale pour :

- Assurer que la documentation du SMQ est élaborée et maîtrisée
- Assurer la mise en œuvre efficace du SMQ
- Sensibiliser et encourager la sensibilisation du collaborateur à la satisfaction des clients
- Garantir le respect des exigences normatives et des exigences réglementaires et légales
- Porter un soutien aux pilotes des processus pour l'élaboration et la mise en œuvre des procédures et pour la maîtrise des processus
- Assurer l'efficacité de la communication interne en matière de qualité
- Assurer une gestion efficace de la documentation du SMQ
- Identifier les dysfonctionnements du SMQ, les écarts par rapport à la norme et en rendre compte à la Direction Générale
- Identifier les besoins d'amélioration et les besoins en ressources pour la mise en œuvre du SMQ et en rendre compte à la direction

### **5-5-3- Communication interne et externe**

#### **a) Communication interne :**

Plusieurs moyens ont été mis en place afin d'assurer la communication interne tels que :  
✓ Les tableaux d'affichage sur lesquels figurent des notes de services et d'information, de sensibilisation.

✓ Le Téléphone interne

✓ Les réunions (d'information, de comité de pilotage...)

✓ Les Notes (de service, de sensibilisation, d'information)

#### **b) communication externe :**

La communication externe est assurée par des prospectus, des agendas, des calendriers qui sont distribués aux clients et un site Web.

### **5-6- Revue de direction**

Une revue de direction est effectuée au moins une fois par an, elle constitue la clé de voûte du processus d'amélioration et de planification du système de management de la qualité.

Des revues de direction supplémentaires peuvent être organisées à intervalles plus rapprochés en cas de nécessité.

La revue de direction a pour objet de vérifier l'adéquation et l'efficacité du SMQ compte tenu de la politique et des objectifs qualités fixés; elle permet aussi de déterminer les orientations futures de la politique qualité, les améliorations à y apporter et Les actions préventives éventuelles à engager. Elle fixe les moyens et les ressources nécessaires au bon fonctionnement du SMQ, pour réaliser cette revue, la direction dispose tout particulièrement :

- D'une Synthèse des audits qualité
- Résultats de satisfaction clients
  - Les réclamations clients
  - Enquête de satisfaction client
- Surveillance et mesure produit
  - Taux de conformité des installations
  - Taux de respect des plannings
- Surveillance et mesure processus
  - Processus, objectifs et indicateurs ; Tableau de bord
- Etat des actions correctives et préventives
- Les modifications et les changements affectant le système de management qualité et les recommandations d'amélioration

C'est au cours de ces revues que sont décidées et planifiées l'essentiel des modifications du SMQ en vue de son amélioration.

La revue de direction permet de mettre en évidence les éléments d'entrée pour entreprendre les actions correctives et préventives nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du SMQ.

Les éléments de sortie de la revue de direction concernent :

- l'amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus,
- l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client,
- les besoins en ressources.

Le Responsable Qualité assure le suivi des actions décidées au cours de la revue.

La revue de direction est gérée selon la procédure "Revue de direction" (PR-M-MQ<sub>6</sub>)

## **6- Management des ressources**

### **6-1- Mise à disposition des ressources humaines :**

La Direction détermine les ressources nécessaires pour mettre en place et entretenir le système de management de la qualité :

- Investissements nécessaires,
- Formation, qualification, compétence et sensibilisation du collaborateur,
- Mise à disposition des informations nécessaires,
- Mise à disposition d'un environnement de travail favorable à la qualité.

Au cours de la revue de direction et des réunions du comité de pilotage, l'adéquation des ressources est examinée. Il s'agit de vérifier qu'elles sont suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du système de management de la qualité et pour assurer la satisfaction des exigences des clients.

## **6-2- Ressources humaines**

### **6-2-1- Généralités**

Le collaborateur de l'entreprise effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit et service est compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir faire et de l'expérience.

La conformité aux exigences relatives au produit peut être affectée directement ou indirectement par le collaborateur effectuant une tâche au sein du système management de la qualité.

Tous les postes ayant une incidence sur la qualité des produits, la satisfaction des clients ou la réalisation des objectives qualités sont définis par des fiches de poste décrivant entre autre les compétences requises pour le poste.

L'évaluation du collaborateur permet de détecter les écarts et pourvoir aux actions nécessaires.

### **6-2-2- Compétence, sensibilisation, et formation du collaborateur**

#### **- Compétence du collaborateur :**

Des dispositions sont prises pour assurer que les collaborateurs exerçant des activités qui influent sur la qualité ont la compétence requise pour s'acquitter de leur tâche.

Ces dispositions permettent de vérifier que les différents agents :

- ont acquis et conservent la compétence nécessaire à leurs activités,
- sont formés et informés sur le but, le contenu et les modalités d'application du système qualité couvrant leurs activités.

De plus ces dispositions comprennent les mesures permettant de définir les niveaux de compétence applicables à certains types d'activités (contrôles, procédés spéciaux, surveillance, audits),

Tout le collaborateur est sensibilisé sur l'importance à satisfaire les exigences des clients et au respect des normes, de sécurité par des notes et des réunions, affichage.

#### **- Qualification du collaborateur :**

Les qualifications nécessaires pour obtenir et démontrer la qualité concernent :

- la réalisation des études :
- l'application du système qualité ; les audits sont réalisés par des auditeurs qualifiés désignés par la direction en assurant leur indépendance vis-à-vis du domaine à auditer. Tous les auditeurs internes ont bénéficié des formations.

Des dispositions sont prises pour :



- Identifier les compétences requises pour le collaborateur
- Evaluer les compétences réelles du collaborateur
- Déterminer les actions nécessaires pour éliminer les écarts entre les compétences requises et les compétences acquises et évaluer l'efficacité de ces actions.

La Direction détermine la politique de formation et approuve les propositions de formation.

Le responsable des ressources humaines, en collaboration avec les pilotes des processus, a la charge :

- D'identifier les besoins en formation. à la fin de chaque année, les responsables de tous les services, expriment leurs besoins en formation pour eux et leurs subordonnés. Ces besoins sont recueillis par le responsable des ressources humaines.
- D'établir les programmes de formation. En fonction des besoins exprimés
- D'établir un plan de formation annuel.
- De valider le plan de formation. cette validation se fait sur la base des besoins exprimés par le collaborateur, d'un examen de cohérence avec la politique et la stratégie de l'entreprise, les résultats des revues de Direction et les résultats de l'évaluation des compétences du collaborateur
- D'organiser et pourvoir à la formation
- D'évaluer l'efficacité de la formation.

En fonction de la nature de la formation, le supérieur hiérarchique de la personne formée évalue la formation réalisée. En utilisant la fiche d'évaluation des formations.

Des enregistrements appropriés des formations reçues et de leur évaluation sont établis et tenus à jour.

### **6-3- Infrastructures :**

L'entreprise s'assure du bon fonctionnement de ses infrastructures (moyens de logistique, moyens de communication, système d'information).

Elle assure la maintenance de l'outillage et des appareils de mesure selon les modalités spécifiées de maintenance préventive (avec un planning de la maintenance préventive), corrective (par le biais de demandes d'intervention).

Les interventions de la maintenance réalisées font l'objet d'enregistrements :

- Rapport diagnostic ;
- Fiche d'intervention maintenance.

### **6-4-Environnement de travail :**

L'entreprise est située sur un site regroupant l'ensemble de ses départements.

L'activité de l'entreprise (entreprise de services de télécommunications) ne nécessite pas l'application d'exigences particulières et spécifiques concernant l'environnement de travail.



L'environnement de travail se rapporte aux conditions physiques, environnementales, et d'autres facteurs (bruit, température, humidité, éclairage, et les conditions climatiques).

Tout le collaborateur est équipé par des accessoires de sécurité nécessaire. Il est sensibilisé au respect des consignes de sécurité (affiches, slogan, sensibilisation verbale...)

Des équipes de personnes sont formés sur l'utilisation du matériel de sécurité.

## **7- Réalisation des produits**

### **7-1- Planification de la réalisation:**

Les processus du SMQ sont identifiés, planifiés et mis en oeuvre dans des conditions maîtrisées décrites dans des procédures.

La conformité aux exigences applicables est totalement vérifiable par des contrôles en cours et en fin d'exécution pour tous les procédés de réalisation.

La maîtrise de ces procédés implique la qualification :

- Des modes opératoires,
- Du collaborateur,
- Eventuellement des outillages,

La planification de la réalisation du produit est cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du SMQ.

### **7-2- Processus relatifs aux clients**

#### **7-2-1- Détermination des exigences relatives au produit et service :**

L'entreprise détermine :

- les exigences spécifiées par le client (besoins explicites)
- les exigences non formulées par le client (besoins implicites)
- les exigences réglementaires et légales relatives au produit.
- Les exigences après la réalisation (garantie..) sont prises en compte par l'entreprise dès la phase contractuelle.

#### **7-2-2- Revue des exigences relatives au produit et service :**

##### **- Revue de contrat**

La Direction Générale ou la personne désignée pour établir une offre est responsable de la réalisation d'une revue avant soumission de l'offre pour assurer que toutes les exigences sont correctement identifiées, analysées, prises en compte et que la société a la capacité à satisfaire les exigences du client. Pour ce faire elle consulte, les personnes impliquées par la réalisation de l'affaire, et le cas échéant, après discussion ou négociation avec le client, modifie l'offre.

A réception de tout document ayant valeur contractuelle (lettre d'intention, commande, contrat, avenant...) la Direction Générale ou le responsable désigné fait la revue de son contenu par rapport aux conditions proposées dans l'offre. En cas d'écart, elle doit obtenir l'accord des personnes concernées par l'écart avant l'acceptation du contrat ou formuler et discuter avec le client des réserves afin d'arriver à un accord.

L'importance (volume, degrés de détail) de ces revues dépend de la phase (offre ou acceptation de contrat ou de commande) et de la nature de l'affaire (complexité, nouveauté, taille...).

Des enregistrements de ces revues sont conservés.

### **7-2-3- Communication avec les clients**

L'entreprise détermine et met en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos :

- du traitement des consultations, contrats, commandes.
- des retours d'information des clients, y compris leurs réclamations.

### **7-3- Etude et développement :**

Les procédures mises en place pour réaliser une étude sont conçues pour garantir que :

- les données d'entrée sont parfaitement identifiées et validées,
- les traitements de ces données sont réalisés en utilisant des méthodes et des outils adéquats et font l'objet d'une vérification,
- les résultats ou données de sortie sont parfaitement transcrits dans des documents d'étude.

Les procédures permettent la mise sous contrôle de tous les documents d'études ainsi que des bases de données utilisés pendant la réalisation des activités d'études.

Un dossier d'étude rassemble ces différents éléments et permet de confirmer les principaux choix ou orientations techniques prévus.

#### **7-3-1- Planification de l'étude :**

A partir des exigences contractuelles ou du cahier des charges client, le Responsable étude établit le planning de l'étude avec les personnes impliquées. Ce planning prend en compte les interfaces d'organisation ainsi que les interfaces techniques. Il identifie les tâches d'études, les documents à établir et les interfaces entre les différents intervenants.

Cette planification indique les revues d'études, les vérifications et les validations à réaliser.

#### **7-3-2- Données d'entrée :**

Le Responsable étude et développement identifie et documente les données d'entrée prises en compte. La liste des données figure dans le dossier de l'étude auquel aura accès le vérificateur.

Elles sont pour l'essentiel constituées :

- Des exigences clients traduites en spécifications techniques.
- Toutes les tâches de l'étude et du développement.

Ces éléments d'entrée sont revus par le chargé d'affaire.

### **7-3-3- Données de sortie**

Les données de sortie de l'étude sont constituées de plans, des photos et des listes de matériel.

Les documents relatifs aux données de sortie de l'étude sont systématiquement vérifiés avant leur mise en circulation.

### **7-3-4- Revue de l'étude**

Il appartient au responsable de l'étude de planifier les revues des études, cette revue, effectuée à un jalon clé de l'étude (intermédiaire ou final), permet de s'assurer de la validité de l'ensemble des données de sortie à ce jalon.

L'étendue de la revue d'étude dépend de la nature des études à réaliser pour une affaire donnée. Elle est déterminée par le responsable de l'étude qui définit les participations (représentants de toutes les fonctions impliquées : le chargé d'affaire, le topographe, le projeteur...).

L'approbation, en final, du produit de l'étude par le chargé d'affaire, peut tenir lieu de revue de conception.

### **7-3-5-Vérification de l'étude**

La direction désigne, lorsque cela s'avère nécessaire (complexité de l'étude, risques encourus,...), un vérificateur compétent.

Selon la nature et les caractéristiques de l'étude concernée, plusieurs méthodes peuvent être utilisées :

- vérification point par point de l'étude,
- méthode simplifiée ou différente,
- comparaison avec une réalisation antérieure,
- une combinaison de ces méthodes.

### **7-3-6 -Validation de l'étude**

La validation de l'étude est obtenue par l'approbation du client/ Demandeur.

### **7-3-7 Maîtrise des modifications de l'étude**

Toute modification intervenant au cours d'une étude sur des documents ou des données déjà applicables (vérifiés et approuvés), fait l'objet d'une analyse pour évaluer sa justification et l'impact sur la réalisation.

Toutes les personnes impliquées par la modification sont identifiées et consultées.

Une fois les actions décidées et enregistrées, les études correspondantes sont réalisées selon les mêmes règles que celles retenues pour l'étude d'origine.

La maîtrise des modifications est réalisée par l'établissement d'une demande de modification sur Dossier d'étude, celle-ci est traduite, le cas échéant, au niveau de la direction

générale par l'établissement d'un nouveau devis pour le client correspondant aux nouvelles spécifications établies par le client.

#### **7-4-Achats**

##### **7-4-1 Processus achat :**

Des dispositions sont prises pour garantir que les produits et services achetés sont conformes aux exigences spécifiées. Elles concernent :

- le choix du fournisseur (évaluation et agrément avant passation de la commande),
- la préparation des documents d'approvisionnement (données d'achat),
- la vérification du produit ou service acheté.

##### **Agrément des fournisseurs :**

Pour toute fourniture requérant l'application d'un système qualité, le fournisseur retenu doit avoir été agréé par la direction sur la base de sa capacité à répondre aux exigences applicables (capacité technique, système qualité) tant dans ses propres activités que dans celles de ses sous-traitants.

La liste de fournisseurs agréés est mise à jour périodiquement par le responsable des achats au vu des résultats d'évaluations techniques.

La décision de traiter avec un fournisseur est basée sur une étude comparative des prix (tableaux comparatifs des prix) et sur la fourniture de certificat de conformité de son produit en cas de nécessité.

Une évaluation annuelle est réalisée par le service achat pour ne garder sur la liste des fournisseurs agréés que les fournisseurs ayant le meilleur rapport qualité/prix, cette évaluation permet de mettre en place une classification des fournisseurs avec lesquels l'entreprise va traiter.

Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation sont conservés

##### **7-4-2- Information relatives aux achats**

Les documents d'approvisionnement sont contrôlés conformément aux dispositions décrites dans le présent manuel.

Ces dispositions permettent, en particulier, d'assurer que toutes les données d'achat :

- sont correctement incluses dans les commandes,
- décrivent clairement le produit commandé.

Le responsable achat doit assurer l'adéquation des exigences d'achats spécifiés avant de les communiquer au fournisseur.

Les dispositions définies ci-dessus sont appliquées pour toute modification des données d'achat.

### **7-4-3- Vérification du produit acheté**

Lorsque prévu dans la commande, la direction, exerce ou fait exercer une surveillance sur les activités du fournisseur. L'étendue de cette surveillance dépend de la fourniture (importance vis-à-vis de la sécurité et de la disponibilité, complexité) et des résultats précédemment obtenus par le fournisseur, les modalités de cette surveillance sont déterminées par la direction.

Tous les produits achetés par l'entreprise subissent un contrôle à la réception conformément aux spécifications de contrôle de la qualité.

En cas de non conformité détectée à la réception, une réclamation est adressée au fournisseur. L'enregistrement de cette réclamation est conservé.

### **7-5- Production et préparation du service :**

#### **7-5-1 Maîtrise de la production et de la préparation du service :**

L'entreprise réalise les activités de production dans des conditions maîtrisées, ces dernières comprennent selon le cas :

- La disponibilité des informations décrivant les caractéristiques du produit ;
- La disponibilité des modes opératoires de travail ;
- L'utilisation des équipements appropriés ;
- La disponibilité et l'utilisation de dispositifs de mesure et de surveillance
- La mise en œuvre d'activités et de la livraison.

Les activités de production de l'entreprise concernent spécialement :

- Fourniture de composants passifs FO
- Solutions de transmission FO
- Fourniture d'appareils de mesures Télécoms
- Réseaux mobiles
- Génie civil
- Solutions d'énergie
- Téléphonie, Réseaux et Micro-ondes
- Câblages et vidéosurveillance
- Consulting

#### **7-5-2- Validation des processus de production**

Tous les procédés sont contrôlés avant la phase finale du produit. Les enregistrements de contrôle sont conservés (fiches de contrôles).

#### **7-5-3- Identification et traçabilité du produit**

Dans le cadre du système qualité, des dispositions sont prises et décrites dans la documentation qualité applicable, pour que les produits soient identifiés à l'aide de moyens adéquats, au cours de toutes les phases de production (d'installation), puis de leur réception jusqu'à la livraison.

L'entreprise identifie l'état du produit par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la réalisation du produit.

La fiche de suivi de réalisation et la fiche contrôle Qualité permettent à tout moment d'assurer l'identification et la traçabilité des réalisations.

#### **7-5-4- Propriété du client**

L'entreprise prend soin de la propriété du client, il l'identifie, la vérifie, la protège et la sauvegarde.

La propriété du client perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation fait l'objet d'un rapport au client.

Les enregistrements de la propriété client sont conservés.

#### **7-5-5-Préservation du produit ; Manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison**

La préservation du produit est assurée par stockage avant livraison au client.

Des dispositions sont prises par la direction de l'entreprise pour permettre la mise sous contrôle des opérations :

- de nettoyage,
- de stockage,
- de livraison,
- de protection,

Afin d'éviter tout dommage, perte ou détérioration due à l'environnement , ces dispositions couvrent :

- l'établissement de procédures adaptées, chaque fois que nécessaire,
- l'entretien des moyens, des aires et des locaux de stockage, et l'identification.

Par ailleurs des consignes précisent les dispositions relatives au maintien en propreté.

#### **7-6-Maîtrise des dispositifs de surveillance, de contrôle, de mesure, et d'essai :**

Des dispositions sont prises pour la maîtrise de l'étalonnage et de la maintenance des équipements de contrôle, de mesure et d'essai utilisés pour démontrer la conformité du produit aux exigences spécifiées.

La direction de l'entreprise a pris les dispositions suivantes pour maîtriser les moyens de contrôle, de mesure et d'essai qu'elle utilise :

- Tous les appareils utilisés sont intégrés dans un programme d'étalonnage et de vérification périodique de façon à garantir qu'ils conservent l'exactitude requise. Ces étalonnages sont réalisés par des organismes accrédités.
- Tous les appareils sont identifiés et peuvent à tout moment être reliés à la documentation concernant leur état d'étalonnage et de vérification. Chaque fois que possible, l'état d'étalonnage est marqué sur l'appareil.
- Les résultats des étalonnages et de vérifications sont enregistrés pour permettre d'assurer la traçabilité par rapport aux appareils.

- Les matériels endommagés ou défectueux sont retirés jusqu'à ce qu'ils soient réparés, ré étalonnés ou remplacés. Des mesures sont prises pour déterminer la validité des contrôles antérieurs lorsqu'un appareil est trouvé hors limites.

## **8- Mesures, analyse et amélioration**

### **8-1- Généralité**

La planification et la mise en œuvre des processus de surveillance, de mesure et d'analyse et d'amélioration est nécessaire pour :

- Démontrer la conformité du produit
- Assurer la conformité du SMQ
- Améliorer en permanence l'efficacité du SMQ

### **8-2- Surveillance et mesures**

#### **8-2-1 Satisfaction du client**

Les informations relatives à la perception par nos clients du niveau de satisfaction de leurs exigences sont obtenues par deux manières distinctes et complémentaires au moyen :

- Du traitement de leurs réclamations
- D'une enquête annuelle réalisée auprès de nos clients afin d'évaluer leur satisfaction
- Données transmises par le client sur la qualité du produit livré (site installé)
- Analyse des marchés perdus
- Réclamation au titre de la garantie

Ces éléments permettent à l'entreprise d'entreprendre les actions nécessaires pour l'amélioration de son système de management de la qualité et de ses produits.

#### **8-2-2-Audit interne**

Le Système de Management de la Qualité de l'entreprise est maîtrisé par le biais d'Audits internes. Ces audits sont du ressort des auditeurs internes choisis et formés à cet effet ; une liste des auditeurs internes formés est tenue à jour par le responsable qualité.

Les Audits Qualité Internes ont pour but d'évaluer périodiquement, de façon méthodique et indépendante, l'ensemble des activités concernées par le système de Management de la qualité au sein de l'entreprise et de vérifier qu'elles demeurent appropriées et efficaces.

La Procédure audit interne PR-M-MQ<sub>5</sub> décrit l'ensemble des dispositions prises par SIRECOM pour l'utilisation de ce moyen d'évaluation.

Le Responsable Qualité établit un programme annuel d'audits couvrant l'ensemble des activités de l'entreprise. Ce programme est approuvé par la Direction Générale avant sa mise en œuvre, il prévoit :

- des audits réalisés par du collaborateur qualifié qui n'a pas de responsabilité dans le domaine objet de l'audit,



- des questionnaires établis avant l'audit permettant une évaluation objective du système qualité et de sa mise en application.

En plus de ce programme, des audits peuvent être réalisés sur demande de la Direction Générale :

- lorsque des modifications notables sont apportées à l'organisation,
- lorsqu'il apparaît que la qualité d'un produit ou d'un service est compromise, en raison d'une insuffisance dans le système qualité,
- lorsqu'il est nécessaire de vérifier la mise en œuvre d'actions correctives.

Le Responsable Qualité réalise ou fait réaliser les audits, à l'exception de ceux couvrant ses propres activités. Les activités du Responsable Qualité sont auditées par un auditeur (interne ou externe à l'entreprise) désigné par la Direction Générale.

Au cours des audits, l'auditeur vérifie :

- la conformité du système de management de la qualité aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008,
- la conformité et l'efficacité de la mise en œuvre du système de management de la qualité,
- la compétence des personnes en fonction des travaux qu'elles ont à exécuter.

Chaque audit fait l'objet d'un rapport, établi par le responsable d'audit et diffusé aux cellules auditées. Ce rapport précise les déficiences éventuellement détectées et les actions de redressement demandées.

### **8-2-3-Surveillance et mesure des processus**

Une surveillance des processus est établie sur la base d'objectifs, fixés par la Direction Générale, en cohérence avec la politique et la stratégie de l'entreprise.

L'activité de surveillance et de mesure de l'entreprise est adaptée en fonction de l'importance de processus et leurs incidences sur la conformité aux exigences relatives aux produits et sur l'efficacité du système management de la qualité.

Les pilotes de processus désignés, établissent, sur la base des objectifs qui leur sont fixés, un tableau de bord permettant grâce à des indicateurs de mesurer l'évolution du fonctionnement des processus par rapport aux objectifs correspondants.

### **8-2-4-Surveillance et mesure du produit**

Des modes opératoires sont établis et tenus à jour pour les opérations de contrôles et d'essais afin de vérifier que les exigences spécifiées pour le produit ou la prestation sont respectées.

Les contrôles qui permettent de démontrer la conformité du produit aux exigences contractuelles sont réalisés par chaque personne à son poste de travail (autocontrôle) et un contrôleur qualité en cas de nécessité.

### - Contrôles et essais en cours de réalisation

L'exécution et les résultats de toutes les opérations de contrôle sont enregistrés sous une forme appropriée. Ces enregistrements permettent d'identifier le contrôleur, les résultats observés et la décision sur l'acceptabilité du résultat.

En cas de résultat non satisfaisant, la situation est traitée conformément aux dispositions prévues pour le traitement des non-conformités.

### - Contrôles et essais en fin de réalisation

Les dispositions mises en place pour les contrôles et essais finaux sont identiques à celles utilisées pour les contrôles et essais en cours de réalisation.

Si des réserves subsistent après réalisation des contrôles et essais finaux, la direction peut autoriser l'expédition d'un produit après avoir défini les conditions et les responsabilités pour la levée de ces réserves ou suite à une dérogation du client. Cet accord ainsi que la levée des réserves font l'objet d'un enregistrement.

### - Enregistrement des contrôles et essais

Les résultats de chaque opération de contrôle ou d'essai sont enregistrés sous une forme appropriée avec, en regard des critères d'acceptation, leur état de conformité.

## **8-3-Maîtrise du produit non conforme**

Le système de management de la qualité mis en place par l'entreprise assure l'identification des produits non conformes, l'enregistrement de la non-conformité, la mise à l'écart du produit si nécessaire, l'évaluation de la non-conformité et le traitement du produit non conforme, la notification aux fonctions concernées, toute non-conformité donne lieu à l'émission d'une fiche qui précise :

- l'identification du produit concerné,
- la description de la non-conformité, y compris les critères d'acceptation concernés,
- les mesures provisoires, éventuellement nécessaires, pour protéger le produit jusqu'à la mise en oeuvre de la décision, et / ou l'isoler afin qu'il ne puisse être utilisé de façon non intentionnelle.
- les modalités d'information du client lorsqu'une exigence contractuelle est concernée, ainsi que les modalités d'obtention de son accord sur la réparation ou la dérogation proposée,
- la décision prise avec mention ou référence des accords requis, y compris les nouvelles exigences de vérification. La décision peut être une remise en conformité, une acceptation par dérogation (avec ou sans réparation), un déclassement pour d'autres applications ou le rebut.

Lorsqu'un produit est réparé ou retouché pour le rendre apte à son usage initial, il est vérifié et essayé avec les exigences initialement applicables sauf si de nouvelles exigences résultent de la réparation ou de la retouche.

Toute non-conformité est soumise au Responsable Qualité qui est responsable du suivi du traitement et de la gestion de la fiche correspondante.

#### **8-4-Analyse des données**

Afin de démontrer la pertinence du système de management de la qualité et d'évaluer son efficacité, les données suivantes sont collectées et analysées en revue de direction :

- Indicateurs de performance des processus
- Non-conformités et réclamations des clients
- Résultats des audits
- Résultats de l'enquête de la satisfaction de la clientèle
- Rapport de revue de direction précédente
- Actions correctives et préventives

Des réunions sont régulièrement programmées pour procéder à l'analyse du fonctionnement des principaux processus de l'entreprise.

#### **8-5- Amélioration**

##### **8-5-1- Amélioration continue**

SIRECOM améliore en permanence l'efficacité de son système management qualité en utilisant la politique qualité, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, les actions correctives et préventives ainsi que la revue de direction.

##### **8-5-2- actions correctives :**

Des actions correctives sont menées, à un niveau correspondant à l'importance des problèmes et en rapport avec les risques encourus, pour éliminer les causes de non-conformités ou de défauts réels ou potentiels afin d'éviter qu'elles se reproduisent.

Tout agent de l'entreprise qui a connaissance d'une situation potentiellement préjudiciable à la qualité peut déclencher la procédure d'action corrective.

Le Responsable Qualité de l'entreprise est responsable de la gestion des fiches d'actions et en particulier de la fermeture des dossiers d'action correspondants.

La procédure PR-M-MQ<sub>7</sub> est établie afin de définir les exigences suivantes :

- procéder à la revue des non conformités (y compris les réclamations des clients)
- déterminer les causes de non-conformité
- évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour que les non conformités ne se reproduisent pas
- déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires.
- Enregistrer les résultats des actions mises en œuvre
- Evaluer l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

En particulier lors du traitement de chaque fiche d'action et d'amélioration, le Responsable Qualité évalue systématiquement si une action corrective est nécessaire pour en éviter le renouvellement. De plus le responsable qualité procède, au moins 2 fois par an, à un examen global des fiches d'action et d'amélioration pour déceler les éventuelles non-conformités répétitives ou de même nature qui nécessiteraient une action corrective. Cet examen fait l'objet d'un enregistrement qualité.

Les actions correctives peuvent entraîner la modification et la réédition de tout document du système Qualité (procédure, mode opératoire, spécification.)

L'action corrective est close lorsque la preuve objective de son efficacité est faite, que ce soit en interne ou en clientèle. L'émetteur de la demande d'action corrective informe le responsable qualité si le défaut incriminé persiste.

Les actions correctives sont examinées en revue de direction.

### **8-5-2- actions préventive**

Les actions préventives permettent d'éliminer les causes de non-conformités potentielles afin d'éviter qu'elles ne surviennent. Elles doivent être adaptées aux effets des problèmes.

Tout agent de l'entreprise qui a connaissance d'une situation potentiellement préjudiciable à la qualité peut déclencher la procédure d'action préventive.

La procédure PR-M-MQ<sub>7</sub> est établie afin de définir les exigences suivantes :

- Déterminer les non conformités potentielles et leurs causes
- Evaluer le besoin d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformité
- Déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires
- Enregistrer les résultats des actions mises en œuvre
- Evaluer l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.

Les actions préventives sont examinées de la même façon des actions correctives (bilan des actions corrective et préventives, Revue de direction.).

## **ANNEXES**

### **DOCUMENTS SMQ**

