



rue Pierre Dreyfus  
Technoparc Franco-Suisse  
BP 43  
90100 DELLE  
Tél. 03.84.36.03.45  
Fax. 03.84.36.03.52  
www.mct-groupe.com  
E-Mail : [qualite@mct-groupe.com](mailto:qualite@mct-groupe.com)



# Manuel de Management de la Qualité

Manuel\_qualite\_K.doc

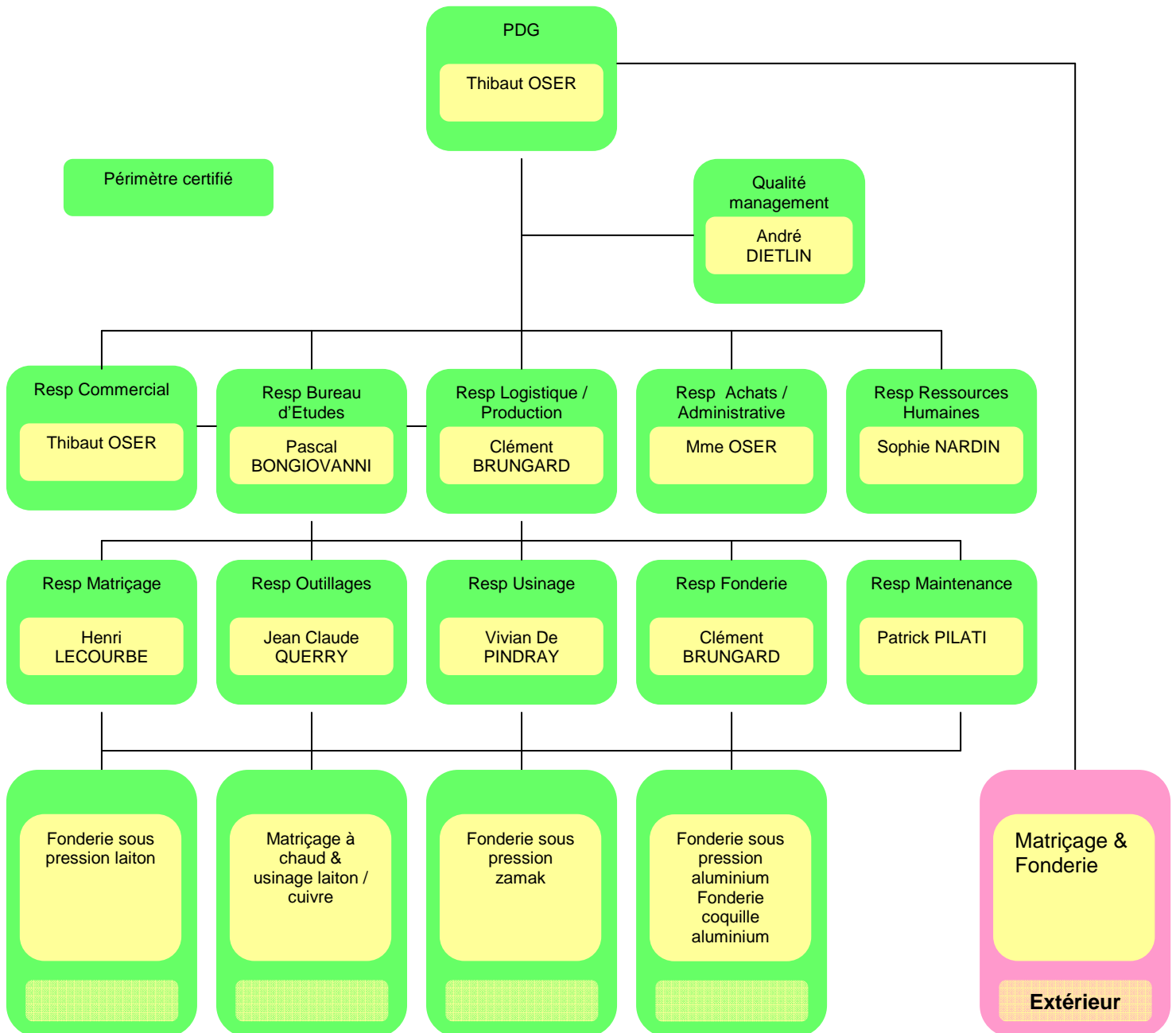
MMQ indice K du 11/01/10

N°

01/10



## ORGANISATION et AUTORITE



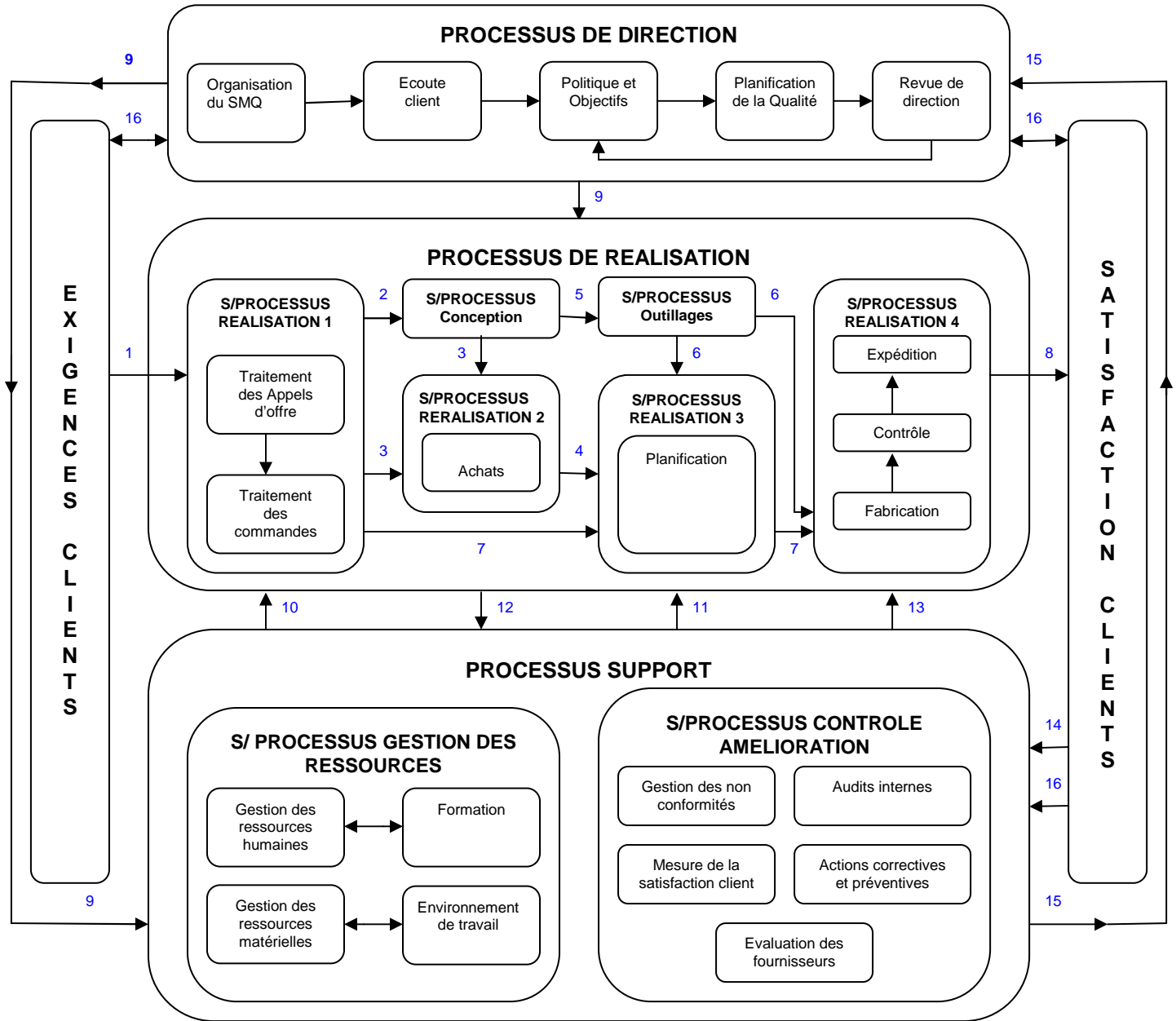
## ENGAGEMENT, POLITIQUE QUALITE

Bienvenue à nos clients dans notre système qualité  
Vous satisfaire !... notre objectif prioritaire, améliorer en permanence l'efficacité de notre système qualité  
Notre politique est déclinée en interne et connue du personnel



## CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

### SCHEMA DE L'AMELIORATION CONTINUE



#### Descriptif des interactions entre les processus

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p><b>1</b> - Appel d'offre client<br/>- Spécifications client<br/>- Plans client<br/>- Normes</p> <p><b>2</b> - Revue de contrat<br/>- Besoins en conception<br/>- Gamme de fabrication<br/>- Commande outillage</p> <p><b>3</b> - Demande de prix fournisseur</p> <p><b>4</b> - Vérification du produit acheté<br/>- Identification lot matière</p> | <p><b>5</b> - Fichiers CAO</p> <p><b>6</b> - Fiche d'outil</p> <p><b>7</b> - Ordre de fabrication</p> <p><b>8</b> - Contrôle final<br/>- Conditionnement<br/>- Certificat de conformité<br/>- Bon de livraison<br/>- Facturation</p> <p><b>9</b> - Objectifs qualité<br/>- CR Revue de direction<br/>- Plan d'amélioration continu de la qualité</p> | <p><b>10</b> - Accueil au poste<br/>- Entretien individuel<br/>- Plan de formation<br/>- Evaluation des formations<br/>- Tableau de compétences et de polyvalences<br/>- Moyens de production<br/>- Maintenance<br/>- Investissements</p> <p><b>11</b> - Mise à jour des gammes<br/>- Traitement des NC</p> <p><b>12</b> - NC</p> | <p><b>13</b> - Audits internes<br/>- Evaluation des fournisseurs</p> <p><b>14</b> - Réclamations client</p> <p><b>15</b> - Rapport d'audits<br/>- Indicateurs rebuts<br/>- Indicateur NC<br/>- Indicateur retard de livraison<br/>- Mesure de la satisfaction</p> <p><b>16</b> - Ecoute client<br/>- CR visite client<br/>- Enquête de satisfaction</p> |
|---|--|---|---|



## PROCEDURES et PROCESSUS du SYSTEME de MANAGEMENT de la QUALITE

Actions correctives et préventives  
Audits qualités internes  
Contrôle en cours de fabrication et contrôle final  
Contrôle réception des matières premières  
Evaluation des fournisseurs  
Gestion de la formation du personnel  
Gestion des approvisionnements  
Gestion des données informatiques  
Gestion des échantillons initiaux  
Gestion des équipements de Contrôle, de Mesure et d'Essai  
Gestion des offres de prix  
Gestion des plans  
Gestion des produits non-conformes  
Identification et traçabilité des produits  
Maintenance des équipements de production  
Maîtrise des documents relatifs à la qualité  
Manutention, stockage, conditionnement, préservation et expédition des produits finis  
Réalisation et gestion des outillages  
Revue de contrat

Processus de direction  
Processus support S/P Gestion des ressources  
Processus réalisation S/P Réalisation 1  
Processus réalisation S/P Réalisation 2  
Processus réalisation S/P Réalisation 3  
Processus réalisation S/P Réalisation 4  
Processus réalisation S/P Conception  
Processus réalisation S/P Outillages  
Processus support S/P Contrôle Amélioration

### Plan d'accès

