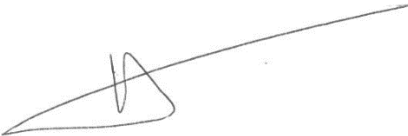



Date : 26/05/2017	Processus : Management	Réf : MM02 V2
	MANUEL DE MANAGEMENT	

# MANUEL DE MANAGEMENT



	Rédacteur	Approbateur
Nom	TALBOT	KRYS
Fonction	Technicien QSE	Responsable Productique, SMQ et Informatique
Date	26/05/2017	26/05/2017
Signature		

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Présentation de la société</b>	<b>4</b>
1.1	Historique	4
1.2	Identification de la société	5
1.3	Situation géographique	5
1.4	Compréhension de l'organisme et de son contexte	6
1.5	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	6
1.6	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	6
1.7	Système de management et processus associés	6
<b>2</b>	<b>Responsabilité de la direction</b>	<b>8</b>
2.1	Responsabilité et Engagement de la direction relatif au SMQ	8
2.2	Orientation client	8
2.3	Politique qualité	8
2.4	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	8
<b>3</b>	<b>Planification du Système de Management de la Qualité</b>	<b>9</b>
3.1	Actions mises en œuvre face aux risques et opportunités	9
3.2	Objectifs qualité et planification pour les atteindre	9
3.3	Planification des modifications	10
<b>4</b>	<b>Support</b>	<b>10</b>
4.1	Ressources- généralités	10
4.2	Ressources humaines	10
4.3	Infrastructures	10
4.4	Environnement pour la mise en œuvre des processus	11
4.5	Ressources pour la surveillance et la mesure	11
4.6	Gestion des connaissances	12
4.7	Compétences	12
4.8	Sensibilisation	12
4.9	Communication	13
4.10	Informations documentées	13
4.10.1	Maitrise des informations documentées	14
<b>5</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b>	<b>15</b>
5.1	Planification et maitrise opérationnelle	15
5.2	Détermination des exigences relatives aux produits et services	15
5.3	Conception et développement	15
5.4	Maitrise des produits et services fournis par des prestataires externes	16
5.5	Production et prestation de service	16
5.5.1	Maitrise de la production et prestation de service	16
5.5.2	Identification et traçabilité	16
5.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes	16

5.5.4	Préservation / stockage	17
5.5.5	Activités après livraison	17
5.5.6	Maîtrise des modifications	17
5.5.7	Libération des produits et services	18
5.5.8	Maitrise des éléments de sortie de processus, des produits et services non conformes	18
<b>6</b>	<b><i>Evaluation des performances</i></b>	<b>18</b>
6.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	18
6.2	Satisfaction du client	19
6.3	Analyse et évaluation	19
6.4	Audit interne	19
6.5	Revue de direction	20
<b>7</b>	<b>Améliorations</b>	<b>21</b>
7.1	Généralités	21
7.2	Non-conformité et actions correctives	21
7.3	Amélioration continue	22



# **1 Présentation de la société**

## **1.1 Historique**

ADARYS a été créée en 1999, c'est une société à responsabilité limitée (SARL). Elle est installée à MORANGIS (91420). Sa gérante est Madame Chantal SAADA.

Spécialisée dans la logistique de produits marketing, elle exerce ses activités dans des domaines aussi techniques que le Cross Docking, le fulfilment, le copacking, le kitting, le couponing, l'édition, le conditionnement, le routage et le stockage.

Après bientôt dix huit ans d'existence, ADARYS s'est forgée une solide culture de proximité, de réactivité et de services.

Portée par une clientèle fidèle, elle vient d'obtenir : **La certification ISO 9001- 2015.**

## 1.2 Identification de la société

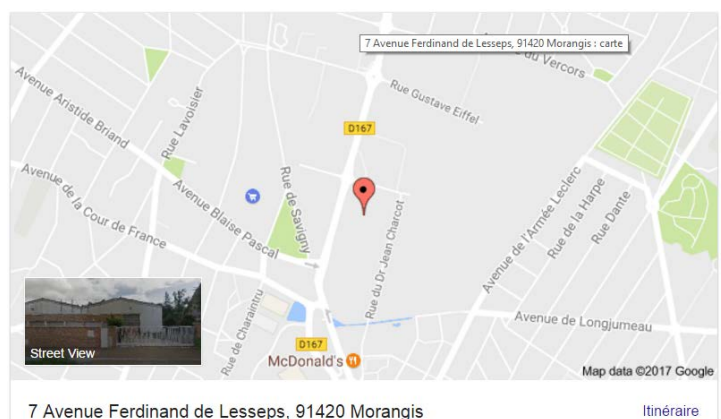
Nom	→	ADARYS
Nature juridique	→	SARL
Directeur Général	→	Chantal SAADA
Capital social	→	16 000,00 €
N° de registre du commerce	→	424 812 345
Lieu d'enregistrement	→	Greffe d'EVRY depuis le 01/03/2017.
SIRET	→	42481234500033
TVA intracommunautaire	→	FR 25 424812345
Code NAF	→	5819Z

## 1.3 Situation géographique

### Coordonnées de la société:

Adresse	→	7 Avenue Ferdinand de Lesseps, 91420 Morangis
Téléphone	→	01 58 42 73 80
Fax	→	01 48 53 12 63
Email	→	adarys@adarys.com
Site Internet	→	<a href="http://www.adarys.com">http://www.adarys.com</a>

### Plan d'accès :



Contexte de l'organisme

#### **1.4 Compréhension de l'organisme et de son contexte**

ADARYS a déterminé ses enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et son orientation stratégique, et qui influent sur sa capacité à obtenir le(s) résultat(s) attendu(s) de son système de management de la qualité. Cette détermination a été réalisée au travers d'une analyse SWOT (Évaluations Forces, Faiblesses, opportunités et menaces), décrite dans le document D16 et pouvant faire l'objet d'actions qui sont transposées dans le plan d'action d'amélioration D57. Cette analyse est revue annuellement lors de la revue de Direction.

#### **1.5 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées**

Les parties intéressées qu'ADARYS a identifiées dans le cadre de son S.M.Q. concernent :

- Les clients
- Les administrations (Fiscale, réglementation, sociale, commune et CRAMIF)
- Les collaborateurs en interne (salariés)
- Les fournisseurs
- Les assurances
- Les banques
- Inspection du travail et Médecine du travail
- La chambre de commerce
- L'environnement de travail
- La concurrence
- Les riverains

Les exigences de ces parties intéressées sont répertoriées dans le document D16

#### **1.6 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité**

Le système qualité s'applique à l'ensemble des activités de notre société.

##### **Domaine d'application :**

Le système de management de la qualité mis en œuvre s'applique à l'activité suivante :

**LA LOGISTIQUE DE PRÉCISION**

##### **Références normatives :**

Le présent manuel de management de la qualité est établi conformément aux exigences suivantes :

**NORME ISO 9001**

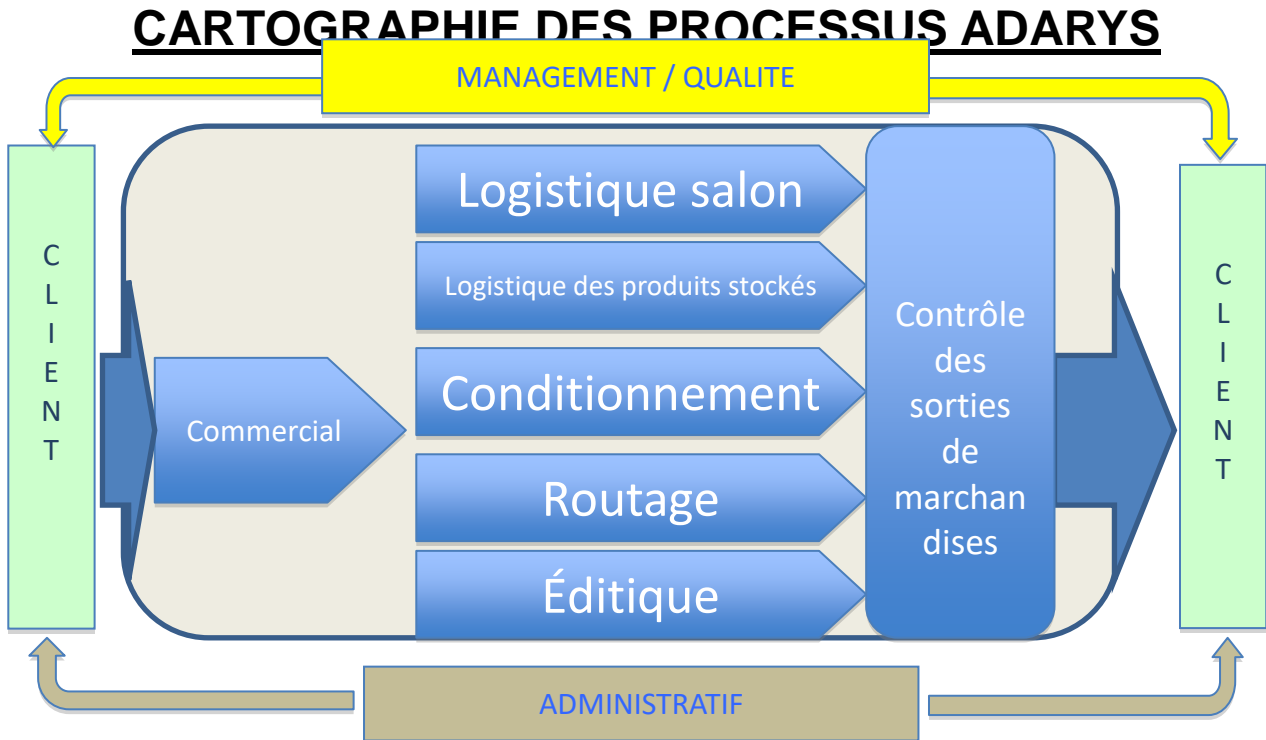
##### **Exclusions :**

Les exigences suivantes de la norme ISO 9001 ne s'appliquent pas à notre activité :

Chapitre 8.3 de la norme ISO 9001 correspondant au chapitre 5.3 du Manuel de management « Conception et développement de produits et services », car ADARYS ne développe aucune activité de conception.

## 1.7 Système de management et processus associés

Le système de management mis en place s'appuie sur un ensemble de processus dont la représentation graphique montre les interactions.



Les processus déterminés sont classés en trois familles principales :

Les processus opérationnels : contribuent à la détection du besoin et à la réalisation du produit

- Commercial (FP8) (Didier TONNARD)
- Logistique des produits stockés (FP12) (Xavier ARAMBURU)
- Logistique de salon (FP 11) (Didier TONNARD)
- Conditionnement (FP 9) (Christian LE&GOURDOU Phuc Sang)
- Routage (FP 14) (Christian LE&GOURDOU Phuc Sang)
- Éditique (FP 10) (GOURDOU Phuc Sang)

Le processus support : contribue au bon déroulement des processus opérationnels en apportant les ressources nécessaires

- Administratif (FP 7) (Jean-Jacques KRYSS Responsable Productique, SMQ et Informatique)

Les processus de pilotage : contribuent à la détermination de la politique et au déploiement des objectifs de la société.

- Management et qualité (FP 13) (Jean-Jacques KRYSS Responsable Productique, SMQ et Informatique)

Chacun des processus sont définis dans une fiche processus

- Des données d'entrées
- Des méthodes qui décrivent les activités et les moyens employés
- Les ressources Humaines et matérielles
- Le milieu où ont lieu les activités
- Les données de sortie et les moyens de mesure de l'efficacité

- Le suivi du processus au moyen d'indicateurs
- Les différentes activités réalisées
- Les objectifs à atteindre
- Les risques associés aux activités

Ce système est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015

## **2 Responsabilité de la direction**

### **2.1 Responsabilité et Engagement de la direction relatif au SMQ**

ADARYS a été créée en 1999.

Spécialisée dans la logistique de produits marketing et de salons professionnels, elle exerce ses activités dans des domaines aussi techniques que le Cross Docking le fulfilment, le copacking, le kitting, le couponing, l'éditique, le conditionnement à façon, le routage et le stockage.

Après bientôt dix huit ans d'existence ADARYS s'est forgé une solide culture de proximité, de réactivité et de service.

**Une nouvelle frontière pour ADARYS, qui devient ainsi l'une des rares PME certifiée et habilitée dans son domaine d'activité!**

### **2.2 Orientation client**

L'analyse du marché est assurée par la compilation des informations provenant des clients en étudiant les appels d'offres ou consultations et les rapports de visite.

Cette connaissance des besoins clients permet de déterminer les limites techniques et le niveau de Qualité à mettre en œuvre afin :

- de faire évoluer les prestations proposées pour répondre aux attentes des clients,
- de prévoir en conséquence l'évolution des infrastructures et processus,

### **2.3 Politique qualité**

La politique qualité est un instrument stratégique pour la conquête de nouveaux marchés mais aussi le garant de la pérennisation des marchés existants.

La direction d'ADARYS s'appuie sur une organisation intégrant le personnel pour générer une dynamique et contribuer à la réussite de l'entreprise.

Cette politique clairement définie et revue périodiquement par la direction est présentée dans la lettre d'engagement.

Les axes généraux sont déclinés dans les plans d'améliorations.

### **2.4 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme**

Un organigramme nominatif fait l'objet du document D3. Les principales fonctions représentées dans l'organigramme sont définies par des fiches de fonctions correspondantes.



### **3 Planification du Système de Management de la Qualité**

#### **3.1 Actions mises en œuvre face aux risques et opportunités**

ADARYS a identifié les risques pour l'ensemble des activités de chacun des processus majeurs.

Un tableau récapitulatif des risques formalise :

- Les risques
- Le niveau de gravité du risque identifié
- La fréquence de survenu du problème
- Les moyens de maîtrise (Humain, Méthodes, Organisation) pour minimiser le risque

De cette façon nous pouvons hiérarchiser les risques majeurs

Ce tableau est revu au minimum une fois par an en revue de direction.

Il peut aussi être revu :

- Lors de réunions de retour d'expériences
- Lors de nouvelles activités demandées par un client.
- Lors d'une nouvelle conception

#### **3.2 Objectifs qualité et planification pour les atteindre**

Afin de mettre en œuvre notre politique qualité, des objectifs quantifiés sont définis au niveau des différents processus

Les résultats des différents processus sont revus périodiquement lors des réunions mensuelles de retours d'expériences et lors de la revue de direction annuelle.

Ces indicateurs permettent de mesurer l'avancement vers les objectifs.

La planification des objectifs qualités au niveau des processus et les actions définies et planifiées en revue de direction, au travers de notre plan d'amélioration du SMQ ou par l'intermédiaire des demandes d'actions correctives permettent la réalisation de notre politique qualité et l'évolution de notre système de management de la qualité.

Le Responsable qualité en concertation avec la Direction, est chargé de déterminer et de s'assurer que la planification des modifications du système qualité soit établie de manière à ce que la planification et la mise en œuvre des actions décidées n'affectent pas la cohérence de ce système.

##### Planification particulière

Au lancement d'un projet (ex : modification d'organisation, de responsabilités) ou d'une acquisition d'équipement (ex : système informatique, logiciels) la Direction s'assure de sa cohérence avec le système de management de la qualité existant et que les modifications du système de management planifiées et mises en œuvre n'altèrent pas le système global au niveau processus, interfaces, objectifs, moyens de contrôle et ressources.

Dans le cas d'une nouvelle réglementation ou exigences clients, la Direction identifie la nécessité de les prendre en compte et les répercussions sur les infrastructures existantes ainsi que les qualifications des personnels. Cet examen peut déboucher selon les cas sur :

- l'acquisition de moyens supplémentaires,
- la formation du personnel,
- des vérifications complémentaires à réaliser aux différentes phases de la prestation.

### **3.3 Planification des modifications**

La planification des objectifs qualités au niveau des processus et les actions définies et planifiées en revue de direction, au travers de notre plan d'amélioration ou par l'intermédiaire des fiches d'actions d'amélioration permettant la réalisation de notre politique qualité et l'évolution de notre système de management de la qualité.

Le responsable qualité est chargé de s'assurer que la planification des modifications du système qualité soit établie de manière à ce que la planification et la mise en œuvre des actions décidées n'affectent pas la cohérence de ce système.

## **4 Support**

### **4.1 Ressources- généralités**

La Direction met à disposition les moyens humains et matériels nécessaires à la mise en œuvre et à l'amélioration des processus du système de management de la qualité pour parvenir à la satisfaction des clients

L'adéquation des moyens est vérifiée conjointement par la Direction et les services concernés.

### **4.2 Ressources humaines**

Tous les postes de la société sont couverts par une fiche de poste.

- D28 Fiche fonction - Responsable Productique, SMQ et Informatique
- D29 Fiche fonction - Directeur Technico- Commercial
- D30 Fiche fonction - Responsable d'Atelier et Transport
- D31 Fiche fonction - Technicien QSE
- D32 Fiche fonction - Préparateur de Commande et Magasinier
- D33 Fiche fonction - Technicien Logistique et Informatique
- D34 Fiche fonction - Ouvrier de conditionnement

Le personnel est affecté à un poste en fonction de ses compétences, expériences et/ou qualifications. Celles-ci sont décrites dans la fiche de fonction et compétence qui détermine également les responsabilités principales. Cette description est complétée par un organigramme nominatif et des suppléants de la société faisant office de tableau de polyvalence.

Les justificatifs de qualification et d'expérience sont conservés par le service du personnel dans chaque dossier individuel.

Un entretien annuel permet :

- d'évaluer l'adéquation poste/personnel afin de mettre en place les actions de formation nécessaires ou souhaitées
- d'étudier les possibilités d'évolution de carrière
- de détecter les besoins en formation pour l'année suivante
- d'évaluer l'impact des formations suivies.

### **4.3 Infrastructures**

Les infrastructures d'ADARYS font l'objet d'un entretien leur permettant de jouer le rôle qui en est attendu. Sous la responsabilité de Chantal SADAA Gérante de la société et Jean-Jacques KRYS Responsable Productique, SMQ et Informatique.

#### Bâtiments et espaces de travail

Les infrastructures immobilières sont maintenues en bon état d'entretien. Une liste est disponible permettant le suivi des opérations de vérification et maintenance, réalisées par des entreprises externes si nécessaire.

#### Equipements (tant logiciels que matériels)

Les équipements d'ADARYS sont appropriés aux tâches pour lesquelles ils sont destinés. A cette fin, leur identification est faite et l'examen de leur caractère efficace est périodiquement réalisé et permet d'établir un plan d'investissement en cas de nécessité. Leur mise à jour, lorsqu'elle est possible, est effectuée par le personnel qui en a la charge et l'ensemble des équipements est référencé conformément au document D 60.

### **4.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus**

L'environnement de travail des personnels ADARYS est tel qu'il leur permet d'atteindre les objectifs qui leurs sont assignés avec le degré de sécurité et de qualité.

Les espaces de travail sont aménagés de façon à permettre l'exercice aisé des tâches qui s'y déroulent.

Une évaluation des risques est faite au minimum une fois par an et le document unique d'évaluation des risques est mis à jour. Les propositions d'actions d'améliorations sont présentées en revues de direction et suivies lors des réunions de retours d'expériences.

Un plan de prévention peut-être établi avec une entreprise extérieure en fonction de la nature des travaux à réaliser.

### **4.5 Ressources pour la surveillance et la mesure**

Trois aspects sont à prendre en compte :

- la surveillance des informations relatives à la satisfaction (F24 enquête qualité ressentie client et F27 enquête qualité ressentie fournisseurs)

- la mise en œuvre de méthodes de collecte d'informations (phoning, enquêtes qualités avec questionnaires, P5 Procédure audit interne, F23 tableau de suivi des non conformités, D19 Maitrise des documents et des enregistrements, P38 Procédure de sélection et d'évaluation des sous-traitants)

- la mise en œuvre de méthodes d'utilisation de ces informations avec détermination du mode, fréquence, de traitement des informations. (Enregistrement des retours, D21 tableau de suivi des objectifs, F23 tableau de suivi des non conformités Adarys)

La mesure des processus est effectuée lorsqu'elle est applicable et sur des indicateurs aisément mesurables voir tableau D21. Les résultats nous permettent d'agir sur ce qui est sensible pour le client.

Toutes les activités opérationnelles sont surveillées :

- Points de contrôle à certaines étapes
- Analyse des incidences qualité
- Réclamations
- Vidéo surveillance.

#### **4.6 Gestion des connaissances**

La gestion des connaissances est systématiquement analysée en revue de direction.

##### Maitrise opérationnelle

###### a) Interne

Des réunions de retours d'expériences sont organisées lors de défaillances pour analyser les causes et mettre en place des actions. Les procédures en matière de circulation des palettes, d'étiquetage et des codes couleurs des marchandises sont toutes expliquées dans une courte vidéo de présentation de l'entreprise. Cela facilite ainsi l'intégration des nouvelles personnes ou la compréhension de notre fonctionnement interne lors de visite de nos clients ou partenaires.

###### b) Externe

Des réunions peuvent être organisées à l'issue des visites client ou toute opportunité de récupération d'informations pertinentes. Adarys s'attache à la satisfaction de ses clients en leurs assurant un suivi avec un interlocuteur unique. La politique de l'entreprise est reprise dans le document D18.

#### **4.7 Compétences**

Les besoins en formation sont notamment pris en compte par la direction à l'occasion d'une nouvelle embauche, d'une évolution de poste, des entretiens annuels individuels.

La direction établit un plan de formation pour l'année à venir. Les formations validées sont dispensées soit en interne ou en externe via des organismes de formation selon les thèmes retenus. (voir D58 et D59)

Pour chaque formation réalisée, une attestation et feuille de présence sont conservées dans un dossier formation.

Ce dossier de formation comprend essentiellement :

- Le programme et la convention
- La demande de prise en charge OPCA et l'accord
- La feuille de présence et l'attestation de formation

L'évaluation sur l'efficacité des formations entreprises est analysée par la direction et/ou l'organisme extérieur (en cas de test).

La trace et les pièces justificatives sont conservées dans le dossier de formation.

#### **4.8 Sensibilisation**

Le personnel est sensibilisé à la Qualité et à l'importance de son activité par la diffusion de la politique et sa participation à des réunions périodiques.

Pour les personnels nouvellement embauchés, le Responsable Qualité les informe du fonctionnement de l'entreprise et leur présente les aspects du système qualité en rapport avec leur fonction.

A cette occasion le responsable qualité rappelle au nouvel embauché les possibles incidences de son travail sur la conformité aux exigences relatives au produit fourni au client final.

## **4.9 Communication**

La communication descendante s'effectue par l'intermédiaire de tableaux d'affichage réservés à cet effet. Elle s'effectue aussi via la messagerie interne.

La communication porte notamment sur :

- les tableaux de bord et graphiques représentant l'évolution des indicateurs concernant la maîtrise du système de management de la qualité et des processus qui y sont associés. Ces indicateurs sont le reflet de l'efficacité du système de management de la qualité.
- l'engagement de la Direction et la Politique qualité D18.
- une publicité a été mise en place pour sensibiliser tout le personnel et nos clients.
- des réunions de sensibilisation et de revue de direction sont organisées de façon périodique.
- l'entreprise Adarys offre la possibilité à ses clients de commander par internet sur le site d'e-commande de la société.

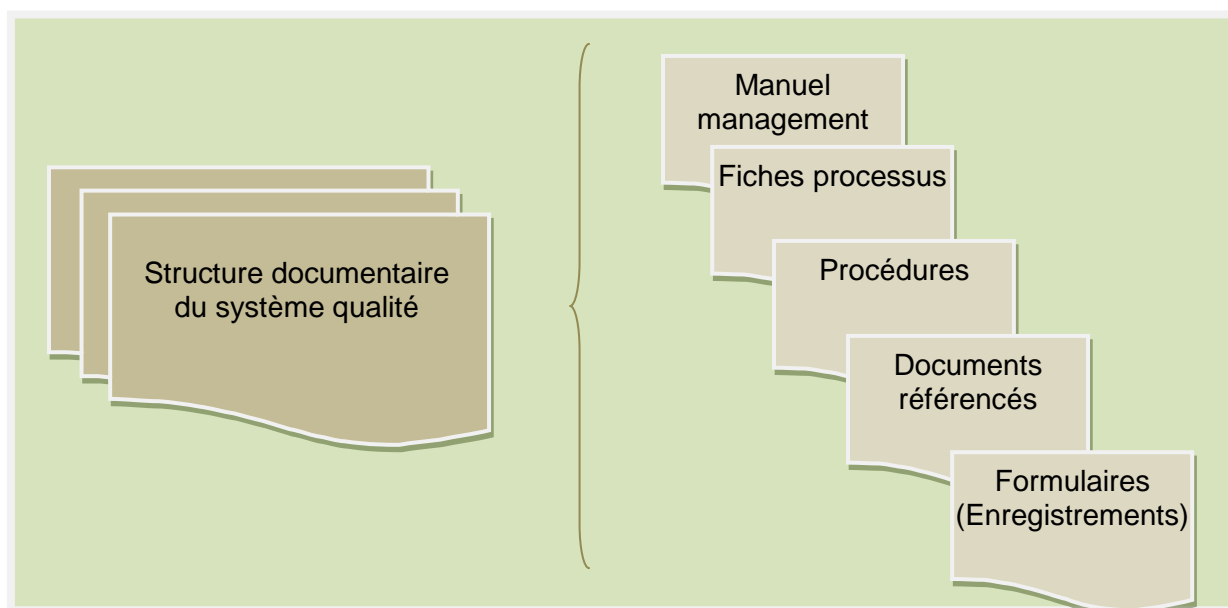
Certains documents doivent être portés à la connaissance du personnel afin que celui-ci ait à tout moment connaissance des directives et règles qui le concernent pour l'exercice de ses activités. De la même façon, l'existence, l'objet, le classement de toute information technique à respecter sont portés à la connaissance du personnel concerné, et l'exigence de s'y reporter en cas de besoin leur est transmise. Il en est de même des documents informatiques pour les tâches qui font appel à cet outil. Enfin l'efficacité de cette communication descendante est évaluée, à l'occasion des audits internes par exemple, afin de s'assurer que le personnel a bien pris connaissance des informations et dispositions qu'elle véhicule et en a compris le sens (connaissance et compréhension du manuel de management, des procédures et instructions).

La communication montante permet aux responsables – direction, Responsable qualité, encadrement – d'être informés du fonctionnement du système qualité : non-conformités, difficultés, résultats de contrôle, résultats d'audits ....

## **4.10 Informations documentées**

Les documents relatifs au système qualité sont déclinés à partir du Manuel de Management et des processus.

La structure documentaire peut être représentée de la manière suivante :



La procédure P4 " Maîtrise des documents et des données " précise la typologie des documents d'origine interne et des données et définit les modalités d'établissement, d'approbation, de diffusion et d'archivage après indexation.

Une liste spécifique de données de la société est tenue à jour et validée par le Responsable qualité.

#### Maîtrise des documents externes et des textes réglementaires

Le respect de la réglementation se fait par le biais du suivi des textes réglementaires transmis, et via le site Légifrance une veille réglementaire est effectuée. Le Responsable qualité en prend connaissance et les implications pour l'entreprise sont prises en compte. L'information aux personnes concernées se fait par diffusion ou lors d'une réunion qualité, et les documents d'origine externe y sont gérés.

#### Maîtrise des données informatiques et des logiciels

Les sauvegardes nécessaires sont réalisées par le Technicien Logistique et Informatique. Tous les éléments informatiques sont enregistrés dans une partition du disque dur présent dans chaque ordinateur de la société. L'ordinateur du Responsable « Productique, Informatique et Qualité » dispose d'un deuxième disque dur. Par cette démarche les données sont protégées d'une éventuelle perte ou destruction car, elles sont doublées. Le logiciel 'File Backup Watcher' gère les sauvegardes sur les partitions. Un logiciel antivirus est utilisé pour protéger le système informatique de la société, d'éventuelles attaques ou intrusion sur les systèmes. Le logiciel antivirus utilisé est KASPERSKY et les protections anti-intrusions (Malware) sont ZEMANA et ADGUARD.

Une analyse des risques informatiques est faite et mise à jour au minimum lors de la revue de direction annuelle et lors de l'entretien trimestriel entre le Responsable « Productique, Informatique et Qualité » et le « Technicien Logistique et Informatique ».

#### Archivage

Les différents dossiers d'exécution sont indexés et identifiés par la référence de l'affaire. Ils sont sauvegardés sur le serveur de stockage en réseau (nas) présent dans le local informatique. Son système d'exploitation est linux.

#### **4.10.1 Maitrise des informations documentées**

Pour prouver que les exigences en matière de qualité sont bien remplies et que le système de management de la qualité est efficace, il existe des enregistrements internes relatifs aux prestations réalisées.

Les enregistrements de référence sont gérés tant au niveau de la classification, de l'identification, de l'émission, de la collecte, de l'archivage, des contrôles concernant leur accessibilité que de la destruction conformément au document D19.

Pour s'assurer que les enregistrements sont toujours accessibles durant leur classement et leur archivage, ADARYS effectue une veille technologique continue. Cette veille permet de palier les risques d'incompatibilités informatiques.

Ils sont répertoriés dans la liste des supports d'enregistrements relatifs à la qualité et gérés conformément à cette liste tenue à jour et validée par le Responsable qualité

Cette liste précise qui remplit, quels sont les destinataires, l'indexage, localise les lieux de classement et d'archivage. La destruction des documents périmés est sous la responsabilité du Responsable qualité.

## **5 Réalisation des activités opérationnelles**

### **5.1 Planification et maîtrise opérationnelle**

La réalisation des prestations que nous concevons et que nous réalisons s'articule autour des processus définis et dont la représentation graphique est visible section 1.7 de ce manuel

### **5.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services**

#### ***Communication avec les clients***

Le client doit être informé de la suite donnée à toutes ses demandes.

Ces informations sont :

- des demandes ou prestations complémentaires,
- des demandes d'information commerciales,
- des réclamations ou remarques liées à un mécontentement.

En cas d'impossibilité de réaliser dans les délais la prestation demandée, le client est informé des points non réalisables et des solutions de remplacement lui sont proposées.

La communication avec le client est permanente et se développe au travers :

- de la publicité dans les supports professionnels (revues, annuaires,...)
- de la prospection commerciale,
- des salons commerciaux,
- des enquêtes de satisfaction,
- du site internet,
- des réponses aux questions et réclamations.

#### ***Détermination des exigences***

ADARYS définit avec précision les besoins de ses clients en étudiant les appels d'offre ou les consultations. Cette connaissance des besoins permet de déterminer les limites techniques et le niveau de qualité afin :

- de définir avec les clients les caractéristiques exactes de ce qui lui sera fourni et de proposer des solutions de remplacement en cas d'impossibilité,
- d'établir une offre précise et sans ambiguïté.

#### ***Revue des exigences (revue de contrat)***

Cette revue est destinée à comparer l'offre, faite au client, à la commande reçue. Elle se tient avant l'acceptation de la commande lorsque celle-ci est considérée comme acquise, mais sur laquelle il est encore possible d'y apporter des modifications.

### **5.3 Conception et développement**

ADARYS ne fait pas de conception. Ce chapitre est exclu de notre système



#### **5.4 Maitrise des produits et services fournis par des prestataires externes**

Cette activité est maîtrisée selon la procédure P37 « Procédure Achat » géré par Jean-Jacques KRYS le Responsable Productique, SMQ et Informatique.

Les fournisseurs (produits) et sous-traitants (prestations) sont sélectionnés et évalués selon la procédure P38 et le tableau D36 « liste fournisseurs ».

Ces enregistrements sont collectés, analysés et présentés en revue de direction

#### **5.5 Production et prestation de service**

##### **5.5.1 Maitrise de la production et prestation de service**

La maitrise est effectuée selon les procédures spécifiques aux différentes activités

- Conditionnement (voir procédure P41 et le formulaire F46)
- Éditive (voir procédure P42 et le formulaire F47)
- Logistique salon (voir procédure P43 et le formulaire F48)
- Logistique des produits stockés (voir procédure P44 et le formulaire F49)
- Routage (voir procédure P45 et le formulaire F50)

Adarys s'attache à ce que chaque dossier client soit suivi par un interlocuteur privilégié.

##### **5.5.2 Identification et traçabilité**

L'identification des activités se fait de la façon suivante :

- 1- Une demande devis à laquelle correspond une référence dossier unique est émise par le Directeur Technico-commercial en fonction des besoins du client.
- 2- La demande de devis revient au Directeur Technico-commercial, si elle est acceptée par le client, elle est alors transmise dans une pochette **jaune** au Responsable d'Atelier et Transport.
- 3- Le Responsable d'Atelier et Transport dirige les opérations de réalisation.
- 4- A la clôture des opérations, le dossier est transmis dans une pochette **rouge** au Responsable Productique, Informatique et Qualité, qui établit la facturation.
- 5- Une fois la facturation établie le dossier est transmise dans une pochette **verte** au Directeur Technico-Commercial pour l'archivage.
- 6- L'archivage se fait de la façon suivante : Numéro de dossier en fonction du client et de l'affaire.
- 7- Les archives sont stockées dans des caisses accessibles à tout moment. Une fois par an les caisses sont mises sur palette et filmées pour un stockage à long terme sans détérioration.

##### **5.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes**

L'identification des produits clients dans les stocks se fait par références internes à ADARYS en fonction de la désignation du client, à l'exception de certains de nos clients qui souhaitent un classement en fonction de leurs propres références ou qui n'émet aucune distinction chiffrée sur leurs produits. Adarys a mis en place un code couleur pour le repérage des marchandises et de leur circulation dans la société.

Les marchandises à l'arrivée sont toutes repérées par un grand papier orange, où il est précisé dessus le nom du client, la date et des instructions.

Les marchandises prêtes pour l'expédition sont toutes repérées par un grand papier vert, où il est précisé dessus le nom du client, la date, le nom du transporteur et des instructions.



Les marchandises stockées sur les racks sont repérées par un film de gerbage de 3 couleurs différentes : film de couleur rouge pour les marchandises appartenant à l'OIF, film de couleur verte pour les marchandises de nos autres clients et film de couleur bleu pour les produits et consommables appartenant à Adarys.

Le principe de référencement des marchandises sur les racks de stockage est le suivant :

ALLEES	A	H	I	J	K	L	M	N
Nombre d'étagères	15	15	15	15	15	15	15	18

La référence de l'emplacement d'une marchandise commence par :

- La 1<sup>ère</sup> lettre indique : l'allée, associé au numéro de l'étagère.
- La 2<sup>ème</sup> lettre indique : le niveau de l'étage (E..).
- La 3<sup>ème</sup> lettre indique : l'emplacement de la marchandise sur le rack (G : gauche, M : milieu ou D : droite).

**K12 / E4 / G**

**K12** :Allée **K** Etagère **12**

**E4** : Etage **4**

**G** : Emplacement de **gauche**.

#### 5.5.4 Préservation / stockage

##### Généralités

Le stockage de nos produits se fait en fonction de l'ergonomie des locaux et de nos différents clients. A réception d'un nouveau produit le tableau traçabilité des stocks (D54) est mis à jour en fonction des entrés et sortis et de l'emplacement réservé au produit. Allée, étage et positionnement sur l'étagère.

#### 5.5.5 Activités après livraison

L'organisme satisfait aux exigences relatives aux activités après livraison associées aux produits et services.

Lors de la détermination de l'étendue des activités après livraison requises, l'organisme prend en considération:

- les exigences légales et réglementaires;
- les conséquences indésirables potentielles associées à ses produits et services;
- la nature, l'utilisation et la durée de vie prévue de ses produits et services;
- les exigences des clients;
- les retours d'information des clients.

NOTE : Les activités après livraison peuvent comprendre les actions au titre des dispositions de la garantie, les obligations contractuelles telles que les services de maintenance, et les services complémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.

#### 5.5.6 Maîtrise des modifications

Adarys passe en revue et maîtrise les modifications relatives à la production ou à la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer le maintien de la conformité aux exigences. De

plus la société conserve les informations documentées décrivant les résultats de la revue des modifications. (Exemple : lors de modifications après signature du contrat)

### **5.5.7 Libération des produits et services**

En termes de modes d'enregistrements et de contrôles effectués on peut distinguer trois catégories de mesures et relevés de données effectuées dans nos locaux :

- 1- Vidéographie et photographie : Les prises d'images servent au suivi et à la traçabilité des produits de nos clients, mais aussi à la sécurité des locaux et du personnel. Les captures d'images doivent être réalisées à la fin de chaque opération et sont enregistrées dans un disque dur dédié à cet effet. Elles sont accessibles à tous moments, par l'ensemble du personnel (directeur, informaticien et chef d'atelier.)
- 2- Longueur et poids : Certaines opérations sont vérifiées et validées en fonction de la masse finale de l'assemblage. Cette mesure est comparée à un poids de référence connue préalablement.
- 3- Dénombrement et comptage : Une quantification numérique peut être effectuée sur le nombre final de produits demandés par le client.

### **5.5.8 Maîtrise des éléments de sortie de processus, des produits et services non conformes**

Le suivi de l'efficacité des processus est réalisé au cours des revues de Direction et chaque fois que le besoin s'en fait sentir, par comparaison entre les indicateurs de performances des processus et les objectifs à atteindre.

Lorsque des écarts significatifs sont constatés, des actions correctives sont planifiées.

ADARYS assure la maîtrise des prestations fournies par l'utilisation de documents appropriés. Ces documents définissent la suite chronologique des opérations de prestations et de contrôles. Les signatures des différents intervenants sur ces documents attestent de la bonne réalisation des opérations concernées.

Lors d'un contrôle final non conforme, la procédure P6 et le tableau F23 permettent de suivre les actions à mettre en œuvre pour éviter la livraison d'un produit défectueux

## **6 Évaluation des performances**

Les actions de surveillance du SMQ sont planifiées et regroupées dans le document checklist D53.

### **6.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation**

ADARYS a déterminé des données appropriées à notre SMQ, à savoir :

- le suivi des non conformités
- le suivi des actions d'amélioration
- le suivi des fournisseurs
- les résultats d'audits
- les indicateurs de chacun des processus
- la satisfaction client

Les données sont recueillies et analysées par le responsable qualité qui établit un bilan. Celui-ci

est présenté en revue de direction afin d'évaluer l'efficacité du système et déterminer les possibilités d'améliorations

## **6.2 Satisfaction du client**

Les enquêtes qualité ressenti client sont effectuées tous les 3 à 6 mois. Une analyse des résultats (voir F24) permet de connaître le niveau de satisfaction.

## **6.3 Analyse et évaluation**

L'analyse des données provenant des différents enregistrements, compilés si nécessaire sous forme de tableaux de bord, permet à l'entreprise de déterminer les causes de dérive liée aux processus, aux produits, au système ou par rapport aux exigences clients.

Ces bilans sont présentés notamment en revue de direction. Ils concernent par exemple :

- les non-conformités,
- les réclamations clients,
- la satisfaction client,
- le suivi des performances des fournisseurs.

## **6.4 Audit interne**

Les audits sont soumis à la procédure P5 "Réalisation des audits internes".

Ces audits sont menés afin de vérifier l'application et l'efficacité du système de management de la qualité et donc :

- de vérifier le fonctionnement de notre Système de Management qualité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001-2015
- de détecter les anomalies du système,
- de mettre en place des actions d'amélioration du système.

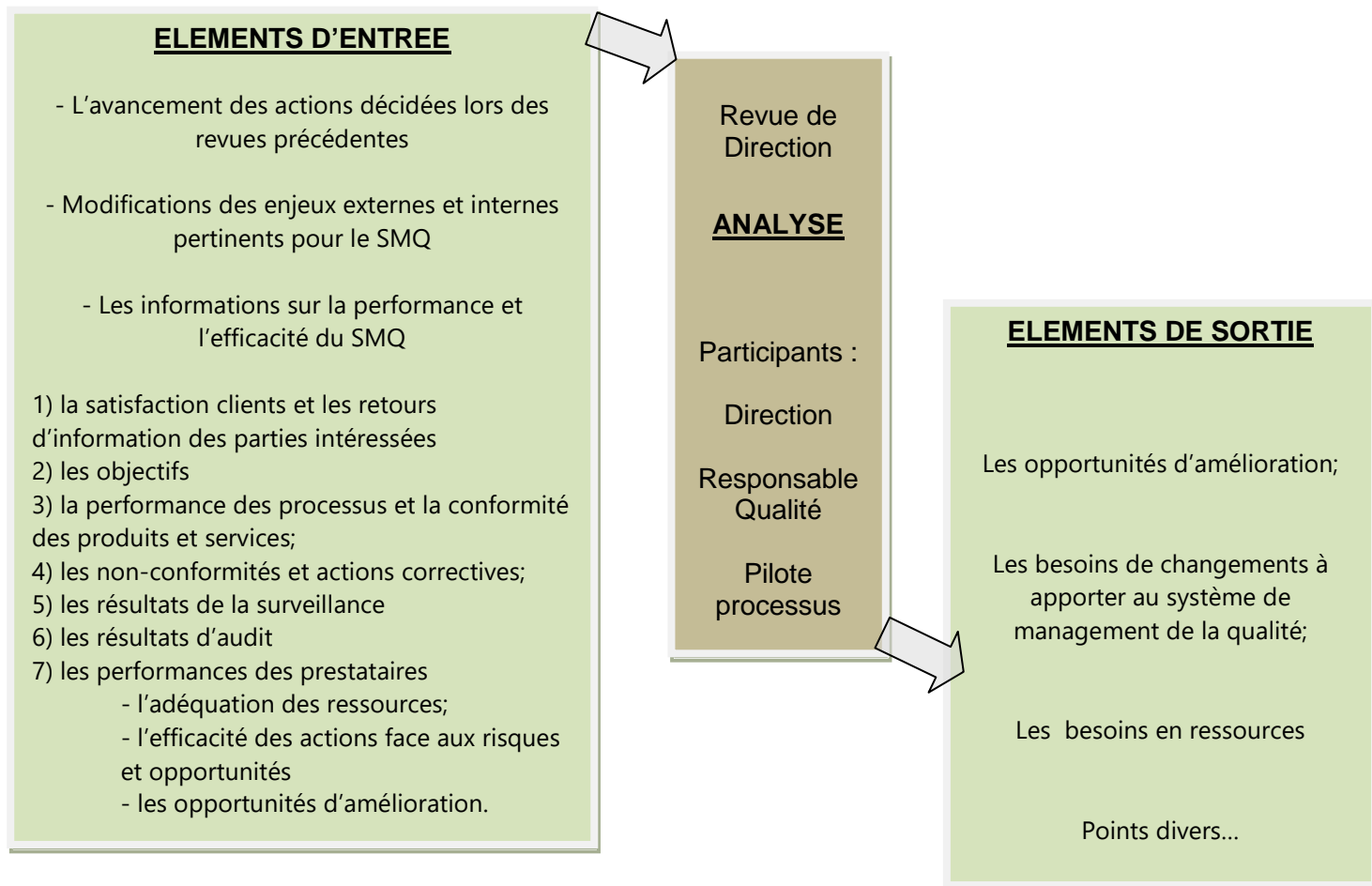
Ils sont planifiés au cours des revues de Direction en tenant compte :

- des objectifs qualités
- des dysfonctionnements constatés au cours des audits précédents ou des non-conformités enregistrées,
- de l'importance du processus.
  
- Ces audits sont effectués annuellement et couvrent toutes les exigences de la norme ISO 9001-2015

Des audits occasionnels peuvent être réalisés sur décision de la Direction ou du Responsable qualité.

## 6.6 Revue de direction

La direction organise annuellement une revue de direction. Elle convie pour cela l'ensemble des pilotes de processus.

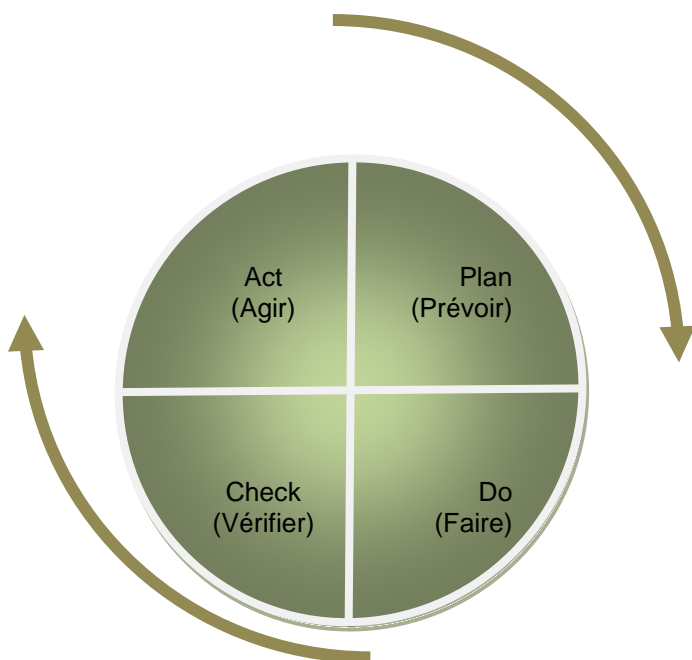


## **7 Améliorations**

### **7.1 Généralités**

L'engagement de ADARYS porte sur l'engagement de sa Direction à prendre en compte les besoins de ses clients pour répondre à leurs exigences. Ce chapitre décrit les dispositions mises en place pour mesurer, analyser et améliorer le système de management de la qualité, ceci dans le but d'assurer la conformité aux exigences relatives aux produits et de nous améliorer.

Le principe d'amélioration repose sur le concept PDCA qui peut être présenté selon le schéma suivant.



### **7.2 Non-conformité et actions correctives**

Toute anomalie est enregistrée lorsqu'elle est détectée :

- dans l'application des exigences contractuelles,
- dans l'application du système de management de la qualité,
- à réception des approvisionnements ayant une influence sur la qualité d'un processus,
- lors de la réalisation du produit en interne.

Des actions curatives, dérogations (avec info client éventuelle) ou rebut du produit peuvent être prises.

Tous les produits décelés non conformes, depuis la réception jusqu'à la livraison, sont isolés et traités immédiatement.

La détection, le suivi et l'enregistrement sont décrits dans la procédure P6 "Traitement des non-conformités et actions correctives".

### **7.3 Amélioration continue**

En complément des revues de Direction, audits internes, le système d'amélioration continue est complété par la prise en compte des résultats d'audits externes (clients et organisme certificateur) ainsi que l'analyse des actions correctives et préventives.

Suite à une non-conformité détectée en application de la procédure ou à une réclamation client, une analyse de cause est réalisée. A l'issue de cette analyse, des actions correctives peuvent être décidées.

L'analyse, la décision et le suivi sont décrits dans la procédure de traitement des actions correctives P6 "Traitement des non-conformités et actions correctives".