

Manuel Qualité

ISO 9001 VERSION 2008

VOTRE RAISON SOCIALE

M E C A N I Q U E D E P R E C I S I O N



Sommaire

Approbation et diffusion du manuel qualité	4
Gestion des modifications du manuel qualité	5
Présentation de la SARL UNTEL	6
Plan d'accès	7
4. système de management de la qualité	8
4.1 Exigences générales	8
Exclusion	8
Processus externalisés	8
Identification des processus clés	8
Type de processus	8
Séquences (déroulé) du processus	9
Pilote du processus	9
Indicateur de processus	9
Tableau d'identification des processus	10
4.2 Exigences relatives à la documentation	11
4.2.1 Généralités	11
Pyramide documentaire du SMQ	12
4.2.2 Manuel qualité :	12
Diffusion du manuel qualité	13
4.2.3 Maîtrise des documents	13
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	13
Procédures	13
5 - Responsabilité de la direction	14
5.1 Engagement de la direction	14
5.2 Écoute client :	15
5.3 Politique qualité	16
5.4 Planification	17
5.4.1 Objectifs qualité	17
5.4.2 Planification du SMQ	18
Cartographie des processus et de leurs interactions	19
Interactions entre les Processus	20
Processus de management global du SMQ	21
5.5 Responsabilité, autorité et communication	21
5.5 Responsabilité, autorité et communication	22
5.5.1 Responsabilité et autorité	22
Organigramme fonctionnel	22
Définitions de fonctions	23
5.5.2 Représentant de la direction	23
5.5.3 Communication interne	24
5.6 Revue de direction	25
6 - Management des ressources	26
6.1 Mise à disposition des ressources	26
6.2 Ressources humaines	26
6.2.1 Généralités	26
Qualification du personnel	26
Recrutement	26

6.2.2 compétences, sensibilisation et formation	27
6.3 Infrastructures	27
6.4 Environnement de travail	28
Environnement pour l'usinage et le contrôle dimensionnel	28
Rangement du poste de travail	28
Sécurité des hommes	28
Processus maintenance	29
7 - Réalisation du produit	31
7.1 Planification de la réalisation du produit	31
7.2 Processus relatifs aux clients	32
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	32
7.2.2 Revues des exigences relatives au produit (revue de contrat)	32
Processus client	33
7.2.3 Communication avec les clients	35
7.3 Conception et développement	36
7.4 Achats	36
7.4.1 processus d'achat	36
Homologation.	36
Évaluation	36
Informations relatives aux achats.	37
Vérification des produits achetés.	37
Réception des marchandises.	37
7.5 Production	38
Processus fabrication (pièces usinées et montage)	38
Processus administratif	41
7.5.1 Maîtrise de la production	43
7.5.2 Validation des processus de production	43
7.5.3 Identification et traçabilité	44
Identification	44
Traçabilité	44
7.5.4 Propriété du client	45
7.5.5 Préservation du produit	45
7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (Métrologie)	46
8 . Mesures, analyse et amélioration	47
Processus amélioration continue	47
8.2.1 Satisfaction du client	48
8.2.2 - Audit interne	49
8.3 - Maîtrise du produit non conforme	49
8.5.1 – Actions issues de l'amélioration continue	49
8.5.2 – Actions correctives	49
8.5.3 - Actions préventives	49
8.2.3 – Surveillance et mesure des processus	50
8.2.4 – Surveillance et mesure du produit	50
8.4 – Analyse des données	50
Glossaire des termes et abréviations utilisés	51

Approbation et diffusion du manuel qualité

Manuel qualité rédigé par :

Responsable qualité

Manuel qualité vérifié et approuvé par :

Direction

DIFFUSION :

◆ Contrôlée

◆ Non contrôlée

Γεστιον δεσ μοδιφιχατιονσ δυ μανυελ θυαλιτ

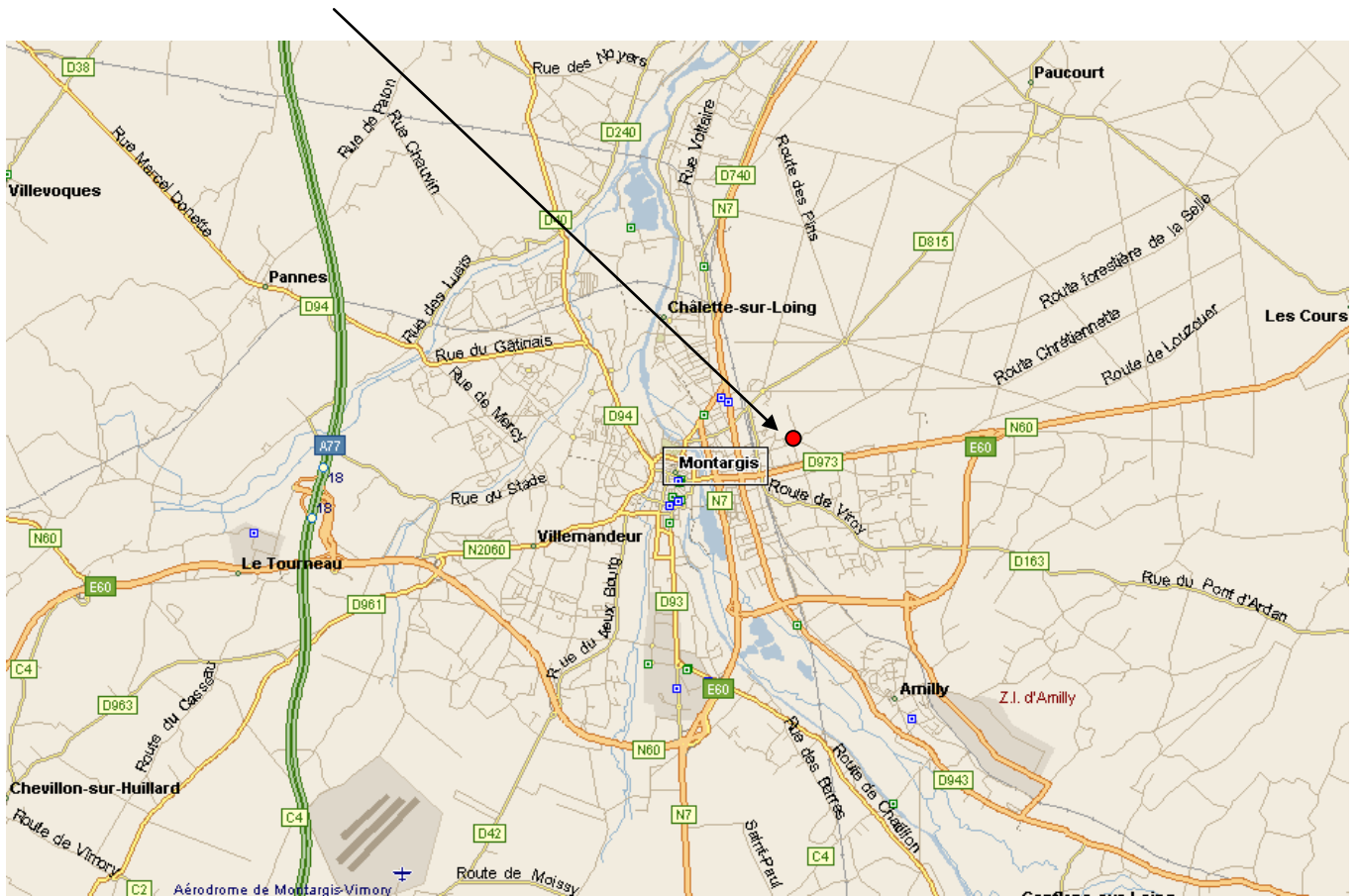
Version	Date de la version	Pages modifiées et nature de la modification
MQ Indice A	Février 2008	Création du manuel qualité pour répondre à l'ISO 9001 version 2000
MQ Indice B	Juillet 2009	Passage à la version 2008 de l'ISO 9001

Présentation de la SARL UNTEL

Raison sociale	UNTEL
Forme juridique	S.A.R.L. au capital de 123 000 €
Adresse	28 Chemin du Gros Chêne 45200 MONTARGIS
Téléphone	02 XX YY ZZ WW
Fax	02 XX YY ZZ WW
Courrier électronique	contact@untel.fr
Code APE	285 D
R.C.S.	2001 B 290
N° SIRET	302 281 544 00012
Activité principale	Mécanique de précision
Secteurs d'activité	<ul style="list-style-type: none">▪ Aéronautique▪ Automobile▪ Médical▪ Agroalimentaire▪ Machine spéciale▪ Nucléaire▪ Armement▪ Électronique▪ Électroménager

Plan d'accès

UNTEL 28 Chemin du Gros Chêne 45200 MONTARGIS



4. système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

Le SMQ s'applique à toutes les activités, depuis l'appel d'offre jusqu'à l'expédition. La mission de **UNTEL** consiste à réaliser des pièces mécaniques de précision unitaire, en petites et moyennes séries, réalisation de prototype et l'intégration d'éléments.

Exclusion

7.3 Conception et développement – Voir justification au § 7.3

Processus externalisés

UNTEL se réserve la maîtrise intégrale de tous les processus de l'entreprise même lorsque, pour des raisons de faisabilité, certains éléments sont sous-traités. Dans ce cas l'acte de sous-traitance est géré en achat afin de garantir la conformité aux exigences de l'entreprise qui vise la satisfaction des besoins et attentes des clients.

- Traitements thermiques
- Traitements de surface
- Rectification

La surveillance et la mesure de ces processus sont réalisées comme suit :

- Contrôle en réception du produit acheté
- Sélection et évaluation des fournisseurs concernés

Nota : les processus métier ne font jamais l'objet d'un recours à la sous-traitance

Identification des processus clés

Le tableau de la page suivante décrit les processus clés (ensemble d'activités) de l'entreprise en précisant :

Type de processus

À quelle famille le processus appartient :

- Famille management
- Famille réalisation du produit
- Famille support

Σίθνεγχεσ (δ'ρουλ') δυ προχεσσυσ

Λε δ'ρουλ' δεσ αχιπιτ' σ ινχλυσεσ δανσ λε προχεσσυσ χονχερν' □ λεσ διφφ'ρεντεσ αχιπιτ' σ σοντ ενσυ ιτε δ'ταιλλ'εσ δανσ λε Μανυελ Θυαλιτ' (ΜΘ) δ'φινισσαντ αινσι λεσ σ'θνεγχεσ ετ λεσ δοχυμεντσ δ'απλ ιχατιον υτιλισ' σ λε χασ' χη'αντ, νοταμμεντ λεσ προχ'δυρεσ.

Πιλοτε δυ προχεσσυσ

Λε πιλοτε δυ προχεσσυσ χονχερν', θυι εστ λα φονχτιον ρεσπονσαβλε δυ βον δ'ρουλεμεντ δυ προχεσσυσ ετ δοιτ αλλουερ λεσ ρεσσυρχεσ ν'χεσσαιρεσ αυσσι βιεν συρ λε πλαν ματ'ριελ ετ ηυμαιν θυθεν τερμε δ'α ινφορματιονσ ετ δε δ'λ'γατιον.

Νοτα : λα δ'λ'γατιον ρ'νε αυτρε φονχτιον ου ρ'υν συβορδονν' νε δ'γαγε πασ λε πιλοτε δυ προχεσσυσ δε σα ρεσπονσαβιλιτ' ρ'οβτενιρ λεσ ρ'συλτατσ αττενδυσ δυ προχεσσυσ χονχερν'. Αφιν δ'τρε οβφεχτιφ ρ'χ ηαθυε προχεσσυσ σοντ ασσοχι'σ δεσ ινδιχατευρσ.

Ινδιχατευρ δε προχεσσυσ

Λεσ ινδιχατευρσ δε προχεσσυσ θυι σοντ δεσ'λ'μεντσ θυαντιφ'σ περμετταντ δ'αππ'χιερ σι λε προχεσσυσ εστ σιμπλεμεντ σουμισ ρ'δεσ παριατιονσ νορμαλεσ ου σι λε προχεσσυσ διψφονχτιοννε, δανσ χε δερν ιερ χασ' λα χασε δοιτ'τρε ρεχηερχη'ε ετ λε προχεσσυσ χονχερν' δοιτ'τρε ρεψυ ετ χορριγ' πουρ προδυ ρε λεσ ρ'συλτατσ αττενδυσ. Λεσ ινδιχατευρσ σοντ χηοισισ ετ μισ εν □υπρε πουρ δοννερ υν'χλαιραγε πε ρτινεντ συρ λε √χομμεντ√ φονχτιοννε λε προχεσσυσ.

Tableau d'identification des processus

Τύπος δε προχεςσυσ	Αχτιπιτς πριηχιπαλεσ δυ Προχεςσυσ
Μαναγεμεντ	Προχεςσυσ δε μαναγεμεντ δυ ΣΜΘ <ul style="list-style-type: none"> • Χονταχτς Χλιεντς • Μαναγεμεντ γνϋραλ • Μαναγεμεντ δεσ ρεσσουρχεσ ηυμαινεσ • Πολιτιθε ετ οβφεχτιφσ θυαλιτς • Ινπεςτισσεμεντς ετ οριεντατιονς στρατςγιθυεσ
Ραλισατιον	Προχεςσυσ χλιεντ <ul style="list-style-type: none"> • Τουτεσ λεσ αχτιπιτς εν αμοντ δε λα φαβριχατιον ετ νοταμμεντ : <ul style="list-style-type: none"> ο Λε χηιφφραγε δεσ πριξ ο Λα παλιδατιον δεσ χομμανδεσ Χλιεντς ο Λα πρπαρατιον δεσ δοσσιερσ ατελιερ ετ αδμινιστρατιφ
Ραλισατιον	Προχεςσυσ Φαβριχατιον υσιναγε μονταγε Τουτεσ λεσ αχτιπιτς δε προδυχτιον χονφιες αυξ ατελιερσ
Συμπορτ	Προχεςσυσ μαιντεναχε Ασσυρερ λα δισπονηβιλιτς ετ λα φιαβιλιτς δεσ θυιπεμεντς δε προδυχτιον
Συμπορτ	Προχεςσυσ αδμινιστρατιφ <ul style="list-style-type: none"> • Συιπι δεσ ΟΦ • Χοντρ λεσ φιναλσ ετ εξπδτιον • Λεσ αχτιπιτς δε σουτιεν αδμινιστρατιπεσ, χομπταβλεσ ετ λογιστιθυεσ
Συμπορτ	Προχεςσυσ Αμλιορατιον χοντινυε Δϋπελοππεμεντ δυ ΣΜΘ ετ αχχορτισσεμεντ δε λεεφφιχαχτιτς ετ δε λεεφφιχιενχε

Le MQ décrit les séquences de ces processus ainsi que les interactions avec les autres activités de l'entreprise voir notamment les logigrammes de processus.

Λεσ αυτρεσ προχεςσυσ σοντ δχριτς αυξ παραγραπηεσ δυ μανυελ θυαλιτς ινηϋρεντς ο λϋαχτιπιτς χονχερνϋε. Λα στρυχτυρε δυ ΜΘ ρεσπεχτε χελλε δε λα νορμε ΙΣΟ 9001ϋ: 2008 εν ρεποψαντ αυξ διφϋρεντς χηαπιτρεσ δυ ρϋϋρεντιελ θυαλιτς.

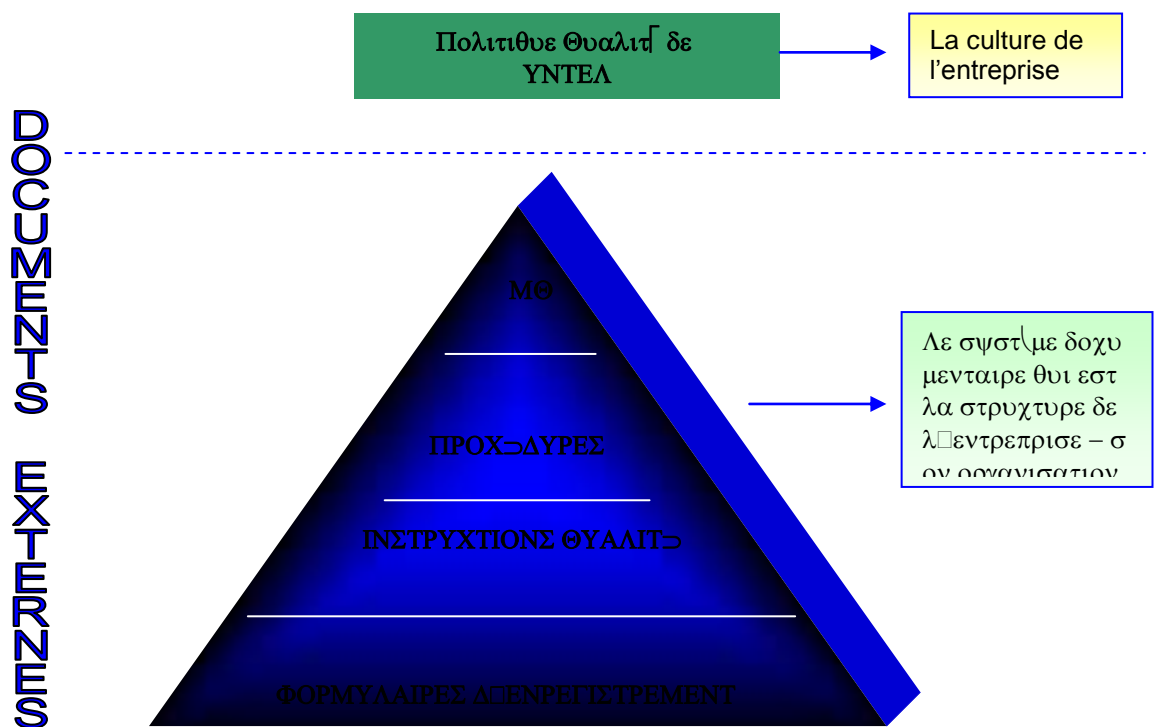
4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Généralités

Λα δοχυμεντατιον δυ ΣΜΘ χομπρενδ:

- ◆ ΛΠενγαγεμεντ ετ λα πολιτιθουε θουαλιτ^ε αινσι θουε λεσ οβφεχιφσ θουαλιτ^ε,
- ◆ Λε **μανουελ θουαλιτ^ε –ΜΘ–** δοχυμεντ δ^ε χριπαντ λεσ δισποσιτιονσ μισεσ εν □υπρε πουρ σατισφαιρ ε λεσ εξιγενχεσ δε λα νορμε, δεσ χλιεντσ ετ δ^ε φινισσαντ λα πολιτιθουε θουαλιτ^ε δε **YNTEA**
- ◆ Λεσ **προχ^εδυρεσ –ΠΡ–** εξιγ^εσ παρ λα νορμε αππλιθυ^ε εσ μαισ Γγαλεμεντ τουτεσ αυτρεσ προχ^εδυρεσ θουε **YNTEA** φυγε υτιλε δε φορμαλισερ ετ μετρε εν □υπρε πουρ παρφαيره υνε βοννε μα^ετρισε ετ/ου ανχρερ λ^εαμ^ελιορατιον χοντινυε,
- ◆ **Φιχηε δ^εινστρυχιον Θουαλιτ^ε –ΙΝ–**: ινφορματιον παρτιχυλι^ερε πουρ αττιρερ λ^εαττεντιον δυ περ σοννελ ου δ^ε φινιρ λα φα^ελον δεεφεχετυερ υνε τ^εχηε
- ◆ Λεσ **ενρεγιστρεμεντσ** ισσυσ δε λ^εεξιγενχε 4.2.4.(ψ χομπρισ λεσ συππορτσ δεενρεγιστρεμεντσ χλιεντσ λορσθυειλσ σοντ ρεθυισ) – δοχυμεντσ αππορταντ λα πρευπε ετ λεσ ρ^εσυλτατσ δε λα ρ^εαλισατιον δεσ αχτιπιτ^εσ

Pyramide documentaire du SMQ



4.2.2 Manuel qualité :

Λεοβφετ δυ Μανυελ Θυαλιτ' εστ λα δεσχριπτιον δε λθενσεμβλε δεσ δισποσιτιονσ ετ μογενοσ μισ εν (υπρ ε πουρ ασσυρερ λα μα(τρισε δε τουσ λεσ φαχτευρσ αφαντ υνε ινχιδενχε συρ λα Θυαλιτ' τελσ θυε :

- ◆ Στρυχτυρεσ δε λθεντρεπρισε
- ◆ Πολιτιθυε ετ οβφεχτιφσ
- ◆ Λ(ενχηα(νεμεντ δεσ προχεσσυσ
- ◆ Προχ(δυρεσ ετ σαποιρ-φαιρε
- ◆ Λιαισονσ ιντερνεσ ετ εξτερνεσ δε λθεντρεπρισε
- ◆ Μισσιονσ, ρεσπονσαβιλιτ' σ ετ αυτοριτ'

Λε ΜΘ(ταντ υν δοχυμεντ θυαλιτ', ιλ εστ γ(ρ(χονφορμ(μεντ αυξ δισποσιτιονσ δε λα προχ(δυρε δε μα(τρισε δεσ δοχυμεντσ ετ ενεργιστρεμεντσ ΠΠ 423-4.

Διφύσιον δυ μανυελ θυαλιτ

Ιλ εξίστε 2 τυπεσ δε διφύσιονσ δυ μανυελ θυαλιτ :

- ◆ Λα διφύσιον χοντρ | λ | ε θυι εστ γ | ρ | ε, χεσπ ρ διρε θυε λε δεστιναταιρε ρε | ο | ιτ σγστ | ματιθυεμεντ υνε μισε ρ φουρ δυ μανυελ θυαλιτ ,
- ◆ Λα διφύσιον νον χοντρ | λ | ε, λε δεστιναταιρε νεσπ πασ απισ | δεσ μισεσ ρ φουρ δυ μανυελ θυαλιτ (λα περσιον νον χοντρ | λ | ε εστ εξχλυε δεοφφιχε πουρ λα διφύσιον ιντερνε)

Λε Μανυελ Θυαλιτ | ταντ απαντ τουτ υν ουτιλ δε χομμυνιχατιον, ιλ πευτ | τρε διφύσ | αυξ χλιεντσ δε λε εντρεπρισε θυι εν φοντ λα δεμανδε.

Λα λιστε δεσ δεστιναταιρεσ, δ | τευνε παρ λε ΡΘ, χομπρενδ λεενσεμβλε δεσ δεστιναταιρεσ ετ εστ ρεμισε ρ φουρ ρ χηαθυε νουπελλε αττριβυτιον (ζοιρ ↔ | λιστε δε διφύσιον δυ ΜΘ ≈).

4.2.3 Μα | τρισε δεσ δοχυμεντσ**4.2.4 Μα | τρισε δεσ ενρεγιστρεμεντσ**

Λα προχ | δυρε μα | τρισε δεσ δοχυμεντσ ετ δεσ ενρεγιστρεμεντσ **ΠΡ 423-4** δ | φινιτ λεσ ρ | γλεσ δ | λαβορατιον, δε διφύσιον, δ | αππροβατιον, δε μοδιφιχατιον ετ δ | αρχηιπαγε δεσ δοχυμεντσ.

Λα προχ | δυρε μα | τρισε δεσ ενρεγιστρεμεντσ **ΠΡ 424-4** δοννε τουτεσ π | χισιονσ υτιλεσ χονχερ ναντ λα γεστιον δε λεενσεμβλε δεσ ενρεγιστρεμεντσ γ | ν | ρ | σ παρ νοτρε ΣΜΘ ψ χομπρισ λεσ ενρ εγιστρεμεντσ σπ | χιφιθυεσ εξιγ | σ παρ λε Χλιεντ λε χασ | χη | αντ.

Χεττε αχτιπιτ | πρενδ | γαλεμεντ εν χομπτε λα μα | τρισε δε λεενσεμβλε δεσ δονν | εσ ινφορματιθυ εσ ετ νυμ | ριθυεσ αινσι θυε λεσ μοψενσ δε σαυπεγαρδε. Ν χεττε προχ | δυρε εστ ασσοχι | ε λα λισ τε δεσ δοχυμεντσ ετ ενρεγιστρεμεντσ **ΛΔΕ 423-4** ιντερνεσ ετ εξτερνεσ υτιλισ | σ δανσ λε χαδρε δ υ φονχτιοννεμεντ δυ ΣΜΘ.

Προχ | δυρεσ

Τιτρε	Ρ φ ρενχε
• Μα τρισε δεσ δοχυμεντσ ετ δεσ ενρεγιστρεμεντσ	ΠΡ 423-4
• Αυδιτ θυαλιτ	ΠΡ 822
• Μα τρισε δυ προδυιτ νον χονφορμε	ΠΡ 83
• Αχτιονσ χορρεχτιπεσ ετ π πεντιπεσ	ΠΡ 85
• Μα τρισε δεσ μοψενσ δε μεσυρε	ΠΡ 7.6 – 01

5 - Responsabilité de la direction**5.1 Εγγαγεμεντ δε λα διρεχτιον**

Δεπυισ λα χριτιον δε λεντρεπρισε, λα θυαλιτ α τουφουρσ τ ννε πρι οχχυπατιον χονσταντε δυ χηφε δ εντρεπρισε δανσ λε βυτ δε σατισφαιρε λες βεσοισ δε λα χλιεντλε, ετ χε φαισαντ δασσυρερ λε δ πελο πεμεντ δε λαχτιπιτ .

Χε σουχι περμανεντ α περμισ δε ποσιτιοννερ λεντρεπρισε συρ σον μαρχη, δαφφιρμερ σον προφεσσιον ναλισμε. Δυραντ χεσ ανν εσ, λες χονχεπτσ βασιθυεσ δε λα θυαλιτ οντ τ τρανσμισ αυ περσοννελ δε λ εντρεπρισε.

Νουσ απονσ δονχ πρισ λα δχισιον δε χονφορτερ λα στρυχτυρε ετ λα χυλτυρε δε YNTEA παρ ννε οργανισατιον βασε συρ λε ρφ ρεντιελ θυαλιτ ISO 9001. Χεττε τταπε ιντλγρε λα μισε εν ουπρε εφφεχτιπε δε λα αμλιορατιον δε λαοπ ρατιοννελ ο τουσ λες νιπεαυξ δε λεντρεπρισε παρ λα ρεχηρερχη περμανεντε δε λα εφφιχαχιτ ετ δε λαεφφιχιενχε.

Χεττε δχισιον εστ μοτιπε ε εσσηντιελλεμεντ παρ:

- ◆ Υνε μοντ ε εν πυισσανχε δε λα χονχυρρενχε, λεντρεπρισε δσιρε | τρε υν αχτευρ χλ δανσ σον μτιερ.
- ◆ Υνε αχχλ ρατιον δε λα τεχηνολογιε θυε νουσ δεπωνσ ματρισερ εν τουτεσ χιρχονστανχεσ.
- ◆ Λα δτερμινατιον δε πουρσυιπρε χε θυι α τουφουρσ τ εντρεπρις χηεζ YNTEA, χεεστ ο διρε δε σατισφαιρε λες βεσοισ ετ αττεντεσ δε νος χλιεντσ απεχ εφφιχιενχε.
- ◆ Ενφιν, εν ιντερνε λα πολοντ δε φαιρε παρταγερ ο λενσεμβλε δυ περσοννελ χεττε χυλτυρε θυαλιτ εν λα φορμαλισαντ ετ εν λα στρυχτυραντ.

Θινπιτε δονχ λενσεμβλε δυ περσοννελ ο αππορτερ σα παρτιχιπατιον αχτιπε εν σμπλιθυαντ δανσ χε σψστμε δοργανισατιον ετ ο εν ρεσπεχτερ λες ρλγλεσ θυι σοντ μισεσ εν ουπρε παρ χονχερτατιον.

Πουρ μα παρτ φε μενγαγε ο δ πελοππερ ετ αμλιορερ εν περμανενχε νοτρε ΣΜΘ, ο ρεσπεχτερ τουτε εξιγε νχε, ο δοννερ λες μοψενσ αφιν θυε χελυι-χι σοιτ πιωπαντ, περτινεντ ετ πορτευρ δε παλευρ αφουτ ε.

Θε δλγυε αυ ρεσπονσαβλε θυαλιτ λαυτοριτ ετ λα λιβερτ πουρ φαιρε φονχτιοννερ χεττε οργανισατιον. Ιλ με ρενδρα χομπτε πριοδιθυεμεντ δε λα πολυτιον δε νοτρε σψστμε θυαλιτ ετ νοταμμεντ λορσ δεσ ρεπυεσ δε διρεχτιον.

Θεαν MARTIN
Διρεχτιον

5.2 Écoute client :

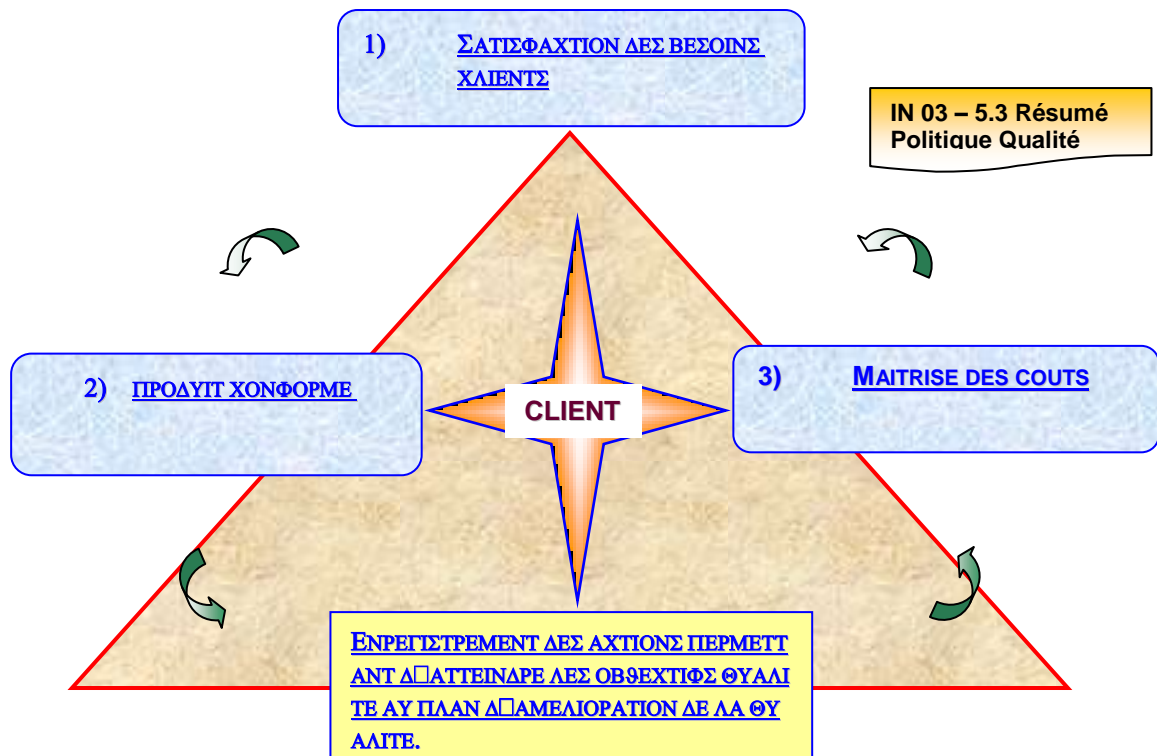
UNTEA, πρενδ εν χομπτε λες βεσοινσ ετ απτεντεσ χλιεντσ δε λα φα|ον σιιπαντε□:

Nature du besoin Client	Comment UNTEL y répond ?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour la partie technique 	<p><u>▷ ΤΥΛΕ ΔΕΣ ΠΛΑΝΣ ΧΑΙΕΝΤΣ, ΧΑΗΙΕΡ ΔΕΣ ΧΗΑΡΓΕΣ, ΧΟΜΜΑΝΔΕΣ ΧΑΙΕΝΤΣ □ ΕΞΙΓΕΝΧΕΣ ΣΠΕΧΙΦΙΟΥΕΣ – ρΙΣΙΤΕ</u></p> <p><u>ΔΠΕΛΑΒΟΡΑΤΙΟΝ ΔΕΣ ΔΕϋΣ ΑΣΣΥΡΕ ΔΑ ΦΑΙΣΑΒΙΛΙΤΕ ΔΥ ΒΕΣΟΙΝ ΧΑΙΕΝΤ.</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les autres besoins, comme par exemple, le respect des dispositions administratives, délai de livraison 	<p><u>ΔΥ ΤΡΑϋΕΡΕ ΔΕΣ ΡΕϋΕΣ ΔΕΣ ΕΞΙΓΕΝΧΕΣ ΡΕΛΑΤΙϋΕΣ ΔΥ ΠΡΟΔΥΤ. ΧΕΣ ΕΞΙΓΕΝΧΕΣ ΧΑΙΕΝΤ ΣΟΝΤ ΓΕΝΕΡΑΛΕΜΕΝΤ.</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les éléments plus informels 	<p><u>ΔΥ ΤΡΑϋΕΡΕ ΔΕΣ ΕΝΤΡΕΤΙΕΝΣ ΑϋΕΧ ΔΕ ΧΑΙΕΝΤ ΛΟΡΣ ΔΕΣ ϋΣΙΤΕΣ ΣΟΙΤ ΔΑΝΣ ΔΕΣ ΛΟΧΑΥΕ ΔΥ ΧΑΙΕΝΤ, ΣΟΙΤ ΧΗΕΖ</u></p> <p><u>ΔΕΣ ΕΝΘΥΕΤΕΣ ΔΕ ΣΑΤΙΣΦΑΧΤΙΟΝ ΧΑΙΕΝΤΣ</u></p>

5.3 Politique qualité

Λα πολιτιθε θυαλιτ̄ δε **YNTEA** εστ̄ εξπριμ̄ε παρ̄ λα διρεχτιον, χομμυνιθῡε ετ̄ χομμεντ̄ε δ̄ λ̄ενσεμβλε δυ περσοννελ. Λε ρεσπονσαβλε θυαλιτ̄ εστ̄ γ̄αλεμεντ̄ χηαργ̄ δ̄ αιδερ̄ δ̄ υνε βοιννε ασσιμιλατιον δε χεττε πολιτιθε.

Λα πολιτιθε θυαλιτ̄ πρενδ̄ εν χομπτε 3 γ̄λ̄μεντ̄σ̄ ινδισσοχιαβλεσ̄ τουσ̄ οριεντ̄σ̄ περσ̄ λα σατισφαχτιον δ̄ εσ̄ βεσοινσ̄ ετ̄ αττεντεσ̄ δυ **CLIENT**. Λε σχη̄μα χι-δεσσοουσ̄ πρ̄ χισε λεσ̄ αξεσ̄ γ̄ ν̄ ριθυεσ̄ δε λα πολιτιθε θυαλιτ̄ θυι χονστιτυε υν̄ χαδρε πουρ̄ ρεπορ̄ χεττε πολιτιθε γ̄ ταβλιρ̄ ετ̄ φιξερ̄ λεσ̄ οβφεχτιφσ̄ (ποιρ̄.5.4.1 χι-απρ̄σ̄)



Λε Ρεσπονσαβλε Θυαλιτ̄ (ΡΘ), λα διρεχτιον ετ̄ λεσ̄ ρεσπονσαβλεσ̄ οντ̄ εν χηαργε δε σ̄ασσυρερ̄ θυε χεττε πολιτιθε θυαλιτ̄ εστ̄ βιεν ασσιμιλ̄ε παρ̄ λ̄ενσεμβλε δεσ̄ αχτευρσ̄ δε λ̄εντρεπρισε,

Λα ρεψυε δεσ̄ οβφεχτιφσ̄ θυαλιτ̄, λ̄ε παλυατιον δε λ̄αττειντε δε χεσ̄ οβφεχτιφσ̄ αυ τραπερσ̄ δεσ̄ ινδιχατε υρσ̄ ασσοχίσ̄ περμετ̄ δ̄εναγαγερ̄ λεσ̄ αχτιονσ̄ ν̄ χεσσαιρεσ̄ εν̄ πυε δε λ̄εαμ̄ λιορατιον̄ περμανεντε δυ ΣΜΘ.

Χεττε πολιτιθε θυαλιτ̄ εστ̄ ρεψυε συρ̄ υνε βασε αννυελλε, λεσ̄ οβφεχτιφσ̄ θυι εν̄ δ̄ γ̄ουλεντ̄ σοντ̄ ρ̄ αφυσ τ̄σ̄ αφιν̄ δε γ̄ ν̄ ρερ̄ υνε αμ̄ λιορατιον̄ χοντινυε δε λ̄οπ̄ ρατιοννελ̄ νοταμμεντ̄ λορσ̄ δεσ̄ ρεψυεσ̄ δε διρεχτι ον.

5.4 Πλανιφιχατιον

5.4.1 Οβφεχτιφσ θυαλιτ

Ισσυσ δε λα πολιτιθνε θυαλιτ λα διρεχτιον φιξε λεσ οβφεχτιφσ λεσθυελσ σοντ ασσορτισ δαινδιχατευρσ :

◆ Satisfaction des besoins client

Οβφεχτιφ	Μοψεν δε μεσυρε
Χονφορμιτ δυ προδουιτ	Νομβρε ετ χο_τσ δεσ νον-χονφορμιτ σ εξτερνεσ (νον-χονφορμιτ δ' τεχτ
Συρπειλλανχε δεσ δ' λαισ δε λιωραισον	Δ' τερμινατιον δε νος ρεταρδσ δε λιωραισον δ λα δατε δε λιωραισον πρ
Δεγρ' δε σατισφαχτιον Χλιεντσ	Δ' μεντσ ισσυσ δεσ ενθ' τεσ δε σατισφαχτιον

◆ Produit conforme

Οβφεχτιφ	Μοψεν δε μεσυρε
Νον-χονφορμιτ σ ιντερνεσ	ζαλορισατιον δεσ χο_τσ δε νον-θυαλιτ

◆ Maîtrise permanente des coûts

Οβφεχτιφ	Μοψεν δε μεσυρε
Ρ' συλτατσ δε λ' εντρεπρισε	Χομπτε δε ρ' συλτατσ τριμεστριελσ Συιπι δεσ χομπτεσ δυ γρουπε 6

Χεσ τρεις σ' ριεσ οβφεχτιφσ ετ λευρσ ινδιχατευρσ, ρ' διτ' σ συρ υνε βασε μενσυελλε, σοντ συιπισ ετ δ' χλε νχηεντ, λε χασ ρ' χη' αντ, δεσ αχτιονσ χορρεχτιωεσ ου δεσ αχτιονσ δααμ' λιορατιον ενρεγιστρ' εσ αυ πλαν δ' αμ' λιορατιον δε λα θυαλιτ [PIA 85](#).

5.4.2 Planification du SMQ

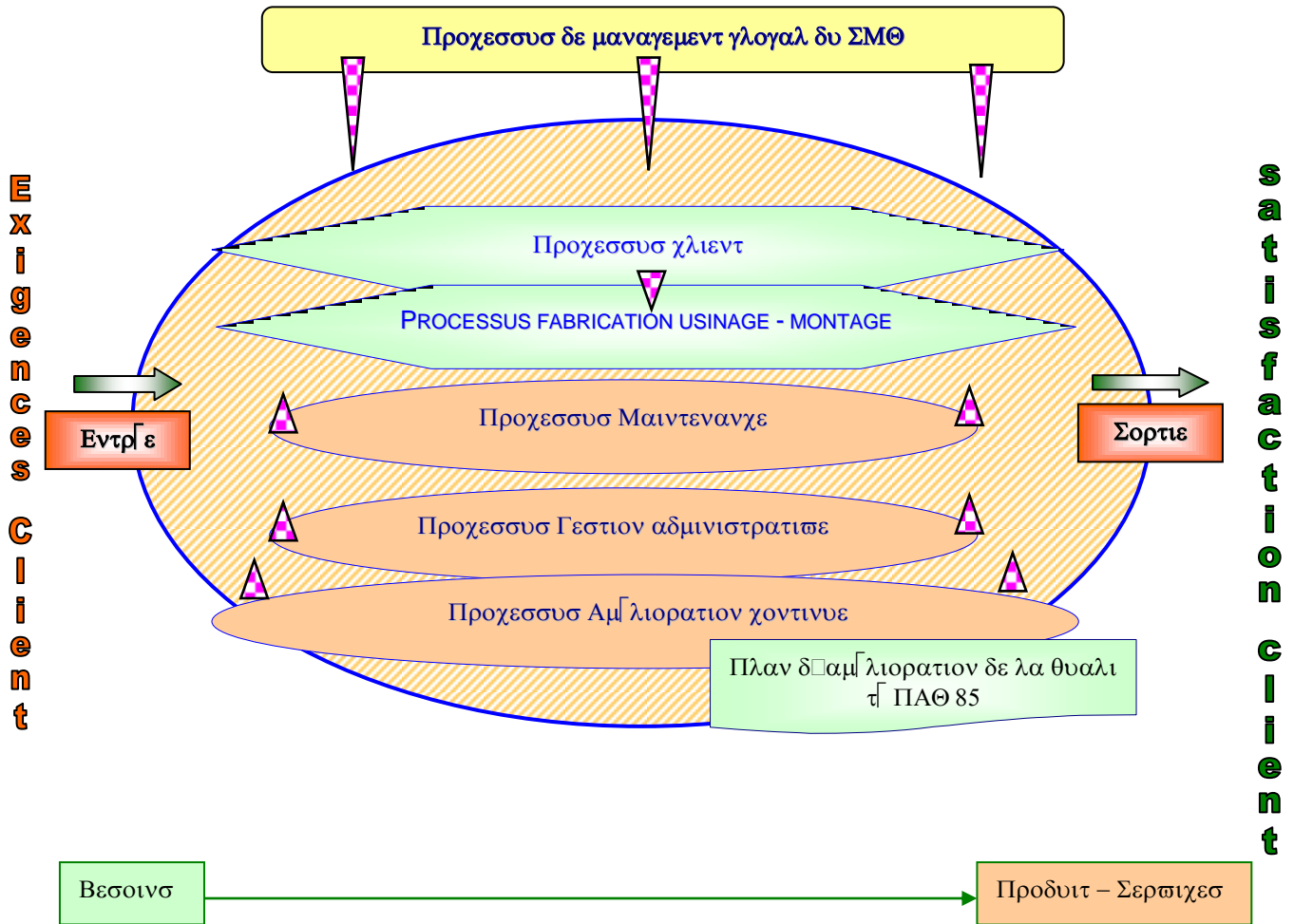
Λοργανισατιον δυ ΣΜΘ εστ ΓλαβορΓε αυτουρ δεσ προχεσσυσ χλΓσ δΓφινισ αυ ♣ 4.1

Χεσ προχεσσυσ σοντ μεσυρΓσ εν περμανενχε δε φα|ον ρ μετρε εν Γπιδενχε τουτ δυσφονχτιοννεμεντ, λορ σθυϙουν προχεσσυσ χονχερνΓ νεστ πασ αυ νιπεαυ ατενδυ, χελυι-χι εστ ρεψυ αφιν δϙραδιθυερ τουτε σιτυατιον ινδΓσιραβλε.

Λεσ αυδιτσ περμεττεντ Γγαλεμεντ δε ρενδρε χομπτε δυ φονχτιοννεμεντ δεσ προχεσσυσ ετ δε λϙενσεμβλε δ υ ΣΜΘ. Λεσ αχτιονσ χορρεχτιπεσ μισεσ εν ϙυπερε ασσυρεντ θυε λε ΣΜΘ εστ εν περμανενχε αππροπριΓ, περτινεντ ετ ΓνΓρε λϙαμΓλιορατιον χοντινυε δε χεττε οργανισατιον.

Λεσ χηανγεμεντσ δϙοργανισατιον ου απαντ δϙαυτρεσ χαυσεσ σοντ πρισ εν χομπτε αφιν θυε λα χοηΓρεν χε δυ ΣΜΘ νε σοιτ πασ αλτΓρε.

Χαρτογραφημε δεσ προχεσσυσ ετ δε λευρσ ιντεραχτιονσ



LEGENDE :

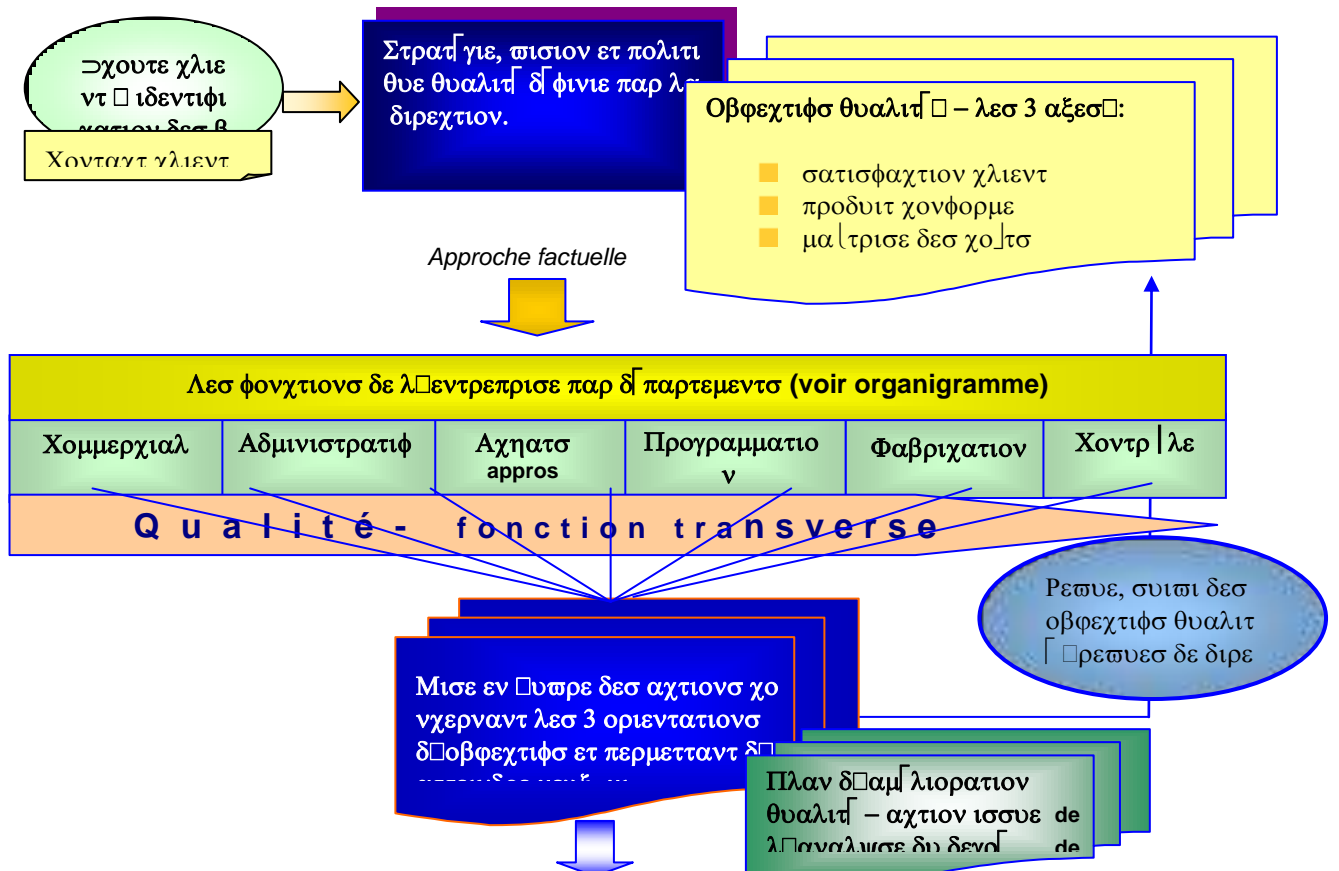
- Προχεσσυσ δε μαναγεμεντ
- Προχεσσυσ δε Ραλισατιον
- Προχεσσυσ δε Ραλισατιον
- Προχεσσυσ συλλορτ

Interactions entre les Processus

Προχεςσυσ δυ ΣΜΘ	Ιντεραχτι
Προχεςσυσ δε μαναγεμεντ γλοβαλ δυ ΣΜΘ	<p>Ιντεραχτιονσ απεχ λενσεμβλε δεσ προχεςσυσ εν τερμε δε :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Μαναγεμεντ γ' ν' ραλ, δε μοβιλισατιον δεσ ηομμεσ ▪ Ρεσπεχτ δε λα πολιτιθε θυαλιτ' ▪ Χοντριβυτιον δε τουσ σελον λε ρ λε ετ λα ρεσπονσαβιλιτ' ο λα ▪ Χυλτυρε δε αμ' λιορατιον χοντινε ▪ Μαιντιεν δε λα χοη' ρενχε δυ ΣΜΘ ▪ Δ' πελοπεμεντ ετ αμ' λιορατιον
Προχεςσυσ Χλιεντ	Φαισαβιλιτ' τεχηνιθε, συρ λες ενγαγεμεντσ ετ εν τερμε δε σολπαβιλιτ'
Προχεςσυσ φαβριχατιον	Λα χονφορμιτ' δε χεττε αχτιπιτ' δ' χουλε δε λα βοννε ρ' αλισατιον ετ δε
Προχεςσυσ Γεστιον αδμινιστρατιπε	Ιντεραχτιονσ απεχ λενσεμβλε δεσ προχεςσυσ εν τερμε δε γεστιον δε λ
Προχεςσυσ δε αμ' λιορατιον χοντινε	Λιαντ εντρε τουσ λες προχεςσυσ πουρ αχχρο τρε λε νιπεαυ δε φφιχα

Προχεςσυσ δε μαναγεμεντ γλοβαλ δυ ΣΜΘ

Στθενεχε δυ προχεςσυσ	Πιλοτε (σ)	Ινδιχατευρ
<p>προχεςσυσ δε μαναγεμεντ δυ ΣΜΘ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ξχουτε ετ χομμυνηχατιον απεχ λε χλιεντ • Δττερμινατιον δεσ βεσσιονσ ετ απτεντεσ χλιεντ <ul style="list-style-type: none"> ο ιντεραχτιον λεσ προχεςσυσ Χλιεντ • Φιξατιον δε λα πολιτιθυε θυαλιτ • Ξταβλισσεμεντ ετ συιπι δεσ οβφεχτιφσ θυαλιτ • Μαναγεμεντ δεσ ρεσσουρχεσ ηυμαινεσ • Χομμυνηχατιον ιντερνε • Ξλαβορατιον δεσ πλανσ δεαχτιον • Χονδυιτε ετ συιπι δεσ ρεπυεσ δε διρεχτιον • Γεστιον δοχυμενταιρε δυ ΣΜΘ • Μεσυρε δυ δεγρ δε σατισφαχτιον χλιεντ • Ινπεστισσεμεντσ ετ οριεντατιονσ στρατγιθυεσ 	<p>Διρεχτιον</p> <p>Ρεσπονσαβλε θυαλιτ</p>	<p>Νομβρε δεσ νον-χονφορμιτσ</p> <p>Δττερμινατιον δε νοσ ρεταρδεσ</p> <p>Ξλμμεντσ ισσυσ δεσ ενθυ τεσ</p>

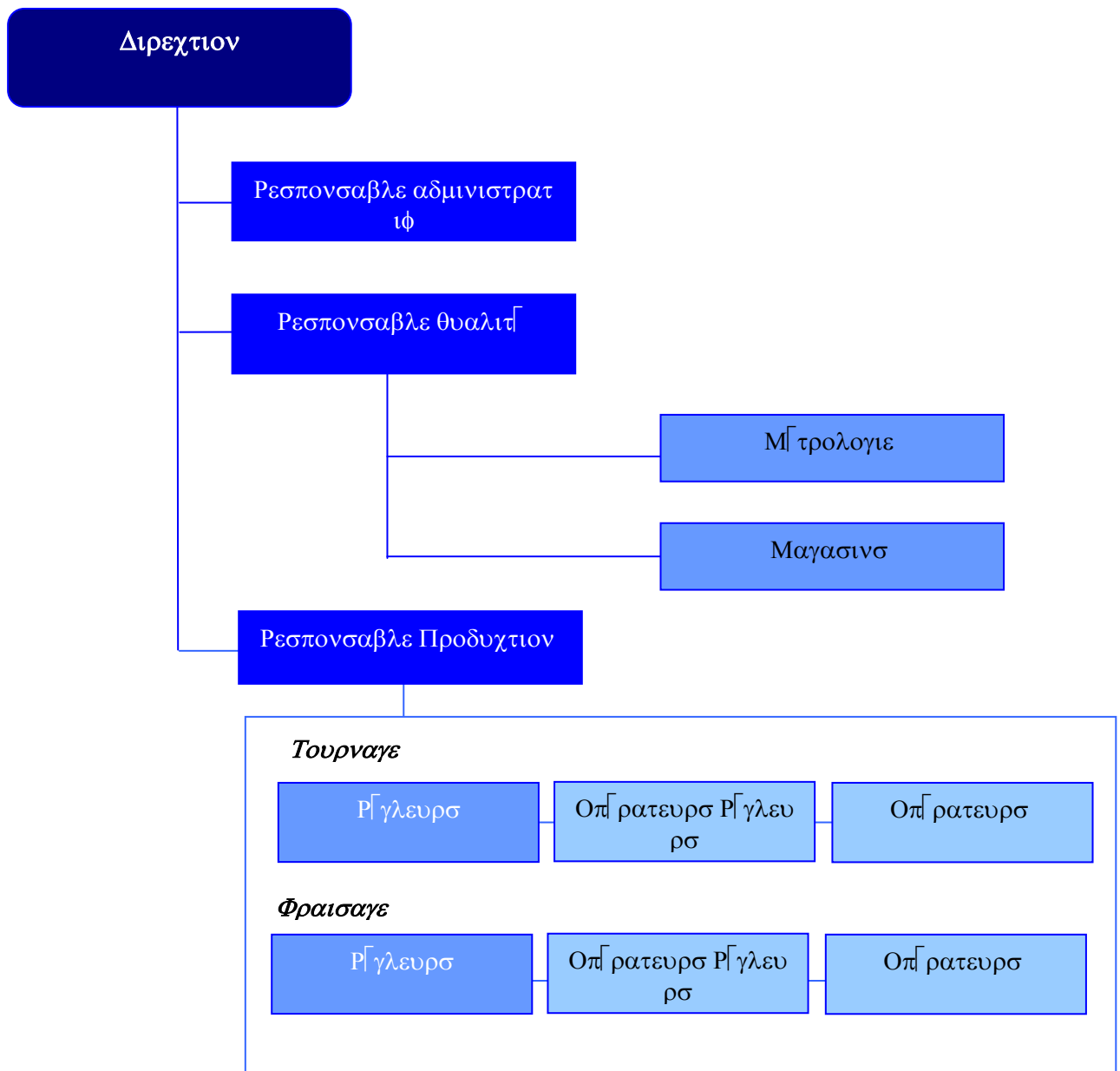


Ιμπαχτ εν τερμε δε χονσιςτανχε μαναγριαλε συρ λεενσεμβλε δεσ προχεςσυσ

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Ρεσποναβιλιτῆ et αυτοριτῆ

Οργανιγραμμε φονχτιοννελ



Définitions de fonctions

Λες δ' φινιτιονς δε φονχτιονς πρ' χισεντ λε ρ | λε ετ λα μισσιον δε χηαθυε ποστε σελον λα στρυχτυρε χι-δ εσσους :

- ◆ Λε τιτρε δε λα φονχτιον
- ◆ Λα μισσιον γλοβαλε ετ λα φιναλιτ' δε λα φονχτιον
- ◆ Λε ρατταχημεντ ηι' ραρχηιθυε
- ◆ Λα λιστε δε τ@χηεσ χουραντεσ ινη' ρεντεσ ∅ λα φονχτιον

5.5.2 Représentant de la direction

Λε ρεσπονσαβλε θυαλιτ' εστ νομμ' παρ λα Διρεχτιον ετ νε ρελλ' πε θυε δε σον αυτοριτ'. Ιλ α δε πλυσ υνε ρελατιον φονχτιοννελλε συρ τουσ λεσ σερωχηεσ δε λ' εντρεπρισε χε θυι λυι περμετ δε μενερ ∅ βιεν σα μισσιον.

Χεσ πρινχιπαλεσ φονχτιονς σοντ λεσ συιπαντεσ :

Μετρε ∅ φουρ, μοδιφιερ, διφφυσερ ετ αρχηιπερ λεσ δοχυμεντς Θυαλιτ' δε λ' εντρεπρισε (Μανυελ Θυαλιτ', προχ' δυρεσ,...)

- ◆ Σενσιβιλισερ λ' ενσεμβλε δεσ μεμβρεσ δε λ' εντρεπρισε ∅ λα Θυαλιτ' ετ αυξ ρεσπεχτς δεσ δισποσιτιονς πρισεσ
- ◆ Σ' εσσυρερ θυε λεσ δισποσιτιονς εν ματι' ρε δε Θυαλιτ' σοντ χοννυεσ ετ ρεσπεχτ' εσ δε τουσ
- ◆ Ασσυρερ λε τραιτεμεντ ετ λα γεστιον δεσ νον-χονφορμιτ' σ τελ θυε χελα εστ στιτυλ' δανσ λα προχ' δυρε χορρεσπονδαντε
- ◆ Οργανισερ λεσ αυδιτς Θυαλιτ' συρ λ' ενσεμβλε δυ σψστ' με Θυαλιτ' ετ δ' φινιρ λεσ αχτιονς δεσ αμ' λιορατιονς ∅ εντρεπρενδρε
- ◆ Μετρε εν πλαχε λε πλαν δεσ αμ' λιορατιον δε λα Θυαλιτ'
- ◆ Μοτιπερ λε περσοννελ παρ λ' ιμπλιχατιον ετ λ' ινφορματιον
- ◆ ∅ τρε λ' ειντεροχουτευρ δε τουσ χλιεντς ου οργανισμε δ' σιραντ σεσσυρερ δε λ' εαπλιχατιον δεσ δισποσιτιονς γαραντισσαντ λε νιπεαυ δε Θυαλιτ' δεσ προδουιτς
- ◆ Χολλεχτερ ετ πρ' σεντερ λεσ λ' μεντς δ' εντ' ε πουρ λεσ ρεσυεσ δε διρεχτιον ετ στρυχτυρερ λε χομπτε ρενδυ (λ' μεντς δε σορτιε)
- ◆ Ρενδρε χομπτε εν περμανενχε ∅ λα διρεχτιον δε λ' τατ ετ δυ νιπεαυ δεσ εφφιχαχιτ' δυ ΣΜΘ
- ◆ Συπερπισερ λεσ αυτοχοντρ | λεσ ετ λεσ χοντρ | λεσ φιναλς
- ◆ Ασσυρερ λα γεστιον μ' τρολογιθυε
- ◆ Σ' λεχτιοννε ετ παλιδε λεσ φουρνισσευρς τιτυλαιρεσ
- ◆ ∅ παλυε λα χαπαχιτ' δεσ φουρνισσευρς ∅ σατισφαιρε λεσ εξιγενχεσ δε YNTEA
- ◆ Χλαριφιε ετ ασσυρε λα μισε ∅ φουρ δεσ δονν' εσ δεσ αχιατς αφιν δεσ πιτερ τουτε χονφυσιον θυαντ αυ λιβελλ' δεσ χομμανδεσ πασσ' εσ αυξ φουρνισσευρς
- ◆ Δ' χλενχηερ εν τεμπς υτιλεσ λεσ απροπισιοννεμεντς ου δ' λ' γυε χευξ-χι
- ◆ Ιντερπενιρ αυπρ' δεσ φουρνισσευρς πουρ λα μισε εν ∅ υπρε δεσ αχτιονς πισαντ ∅ ραδιθυερ λεσ νον-χονφορμιτ' σ
- ◆ Συπερπισερ λα φονχτιον ρ' χεπτιον, μαγασιν ετ εξπ' διτιον

5.5.3 Communication interne

Χομπτε τεχνυ δε λα ταιλλε δε λ□εντρεπρισε ετ δε λα πρ□σενχε χονσταντε δυ χηεφ δ□εντρεπρισε, λε χονταχ τ διρεχτ ετ λα ρελατιον οραλε σοντ πριπιλ□γι□σ. Λεσ ρ□υνιονσ νε σοντ πασ πρ□δ□φινιεσ ετ ιντερπειεννετ δονχ αυ φυρ ετ ρ μεσυρε δεσ βεσοιουσ.

Fréquence	Objectif	Responsable	Participants ou modalités
Αννυελλε	Ρεπωε δε διρεχτιον δυ ΣΜΘ	Διρεχτιον	Μεμβρεσ ινπιτ□σ
Αννυελλε	Ινφορματιον αυ περσοννελ	Διρεχτιον	Λ□ενσεμβλε δυ περσοννελ
Πονχτυελλε	ρ□σολυτιον δε προβλ□μεσ	Ρεσπονσαβλε χονχε ρν□	Περσοννελ χονχερν□
Ϸθυιπε	Πασσαγε δε χονσιγκεσ	Χηαθυε οπ□ρατευρ	Ινσκριπιτιον δεσ χονσιγκεσ ου αλε ρτε συρ παπερ βοαρδ αττεναντ λα μαχηινε

Υν αφφιχηαγε αυ POINT ΘΥΑΛΙΤϷ περμετ λ□ινφορματιον δε χηαθυε εμπλοψ□ συρ λα πιε δε λεντρεπρισ ε μαισ αυσσι συρ λεσ οβφεχτιφσ φιξ□σ ετ συρ λεσ δ□χισιονσ πρισεσ.



λε σνστ□με ινφορματιθυε δε προδυχτιον (ΓΠΑΟ), ινσταλλ□ εν ρ□σεαυ περμετ υνε διφφυσιον δε λ□ινφορματιον φιαβλε ετ οβφεχτιπε

5.6 Revue de direction

Χεσ ρεπωεσ σ□ασσυρεντ δε λα βοννε αππλιχατιον ετ δε λ□εφφιχαχιτ□ δυ ΣΜΘ.

Λεσ ρεσπονσαβλεσ σε ρ□υνισσεντ 1 φοισ παρ αν λορσ δε χεσ ρεπωεσ πουρ φαιρε λε ποιנט συρ□:

- ◆ Λεσ ρ□συλτατσ δεσ αυδιτσ (ιντερνεσ, χλιεντσ ετ τιερχε παρτιε)
- ◆ Λεσ ρετουρσ δεινφορματιονσ χλιεντσ
- ◆ Λε φονχτιοννεμεντ δεσ προχεσσυσ ετ λα χονφορμιτ□ δυ προδυιτ
- ◆ Λα ρεπωε δεσ οβφεχτιφσ θυαλιτ□ ετ δε λεურσ ινδιχατεურσ
- ◆ Λε□παλυατιον δεσ αχτιονσ ισσυεσ δυ πλαν δ□αμ□λιορατιον δε λα θυαλιτ□ (ΠΑΘ 85)
- ◆ Λ□□τατ δεσ αχτιονσ χορρεχτιωεσ ετ πρ□ωεντιωεσ
- ◆ Λεσ αχτιονσ ισσυεσ δεσ ρεπωεσ δε διρεχτιον πρ□χ□δεντεσ
- ◆ Λεσ χηανγεμεντσ πουωαντ αφφεχτερ λε ΣΜΘ
- ◆ Λεσ ρεχομμανδατιονσ δεαμ□λιορατιον
- ◆ Διωερσ

Les éléments ci-dessus sont consignés dans chaque ordre du jour (convocation)

Un compte rendu est rédigé à chaque revue puis est utilisé comme enregistrement afin d'en assurer le suivi.

Χε χομπτε ρενδυ χονχλυτ συρ λα χονφορμιτ□ ετ λεφφιχαχιτ□ δυ σψστ□με θυαλιτ□ ετ πρενδ εν χομπτε :

- ◆ Λεαμ□λιορατιον δε λεφφιχαχιτ□ δυ ΣΜΘ ετ λεσ αχτιονσ ρελατιωεσ □χε ποιנט,
- ◆ Λεαμ□λιορατιον δυ προδυιτ παρ ραππορτ αυξ εξιγενχεσ χλιεντ
- ◆ Λεινωενταιρε δεσ βεσοινσ εν ρεσσυρχεσ

Λεσ μεμβρεσ περμανεντσ δε χεσ ρεπωεσ δε διρεχτιον σοντ :

- ◆ Λα διρεχτιον θυι εν ασσυρε λα πρ□σιδενχε
- ◆ Λε ρεσπονσαβλε θυαλιτ□
- ◆ Λε ρεσπονσαβλε αδμινιστρατιφ
- ◆ Λε ρεσπονσαβλε προδυχτιον

Χηαθε μεμβρε πευτ, σαιλ λε φυγε υτιλε, ινπιτερ δεαυτρεσ περσοννεσ εν αχχορδ απεχ λα διρεχτιον.

6 - Management des ressources**6.1 Mise à disposition des ressources**

Λειτουργοί δε λα διρεχτιον ασσυρε θυε λες μοψενσ ν' χεσσαιρες πουρ αττεινδρε λες οβφεχτιφσ φιξ' σοντ αλλου' σ ετ δισπονιβλεσ.

Λ' ορδοννανχεμεντ δεσ χομμανδεσ ρ' αλισερ περμετ δ' αφφεχτερ λες ρεσσουρχεσ ν' χεσσαιρες, χ' εστ ρ' διρεχτιον:

- ◆ Ηυμαινε εν τεναντ χομπτε δε λα θυαλιφιχατιον ετ δε λ' εξπ' ριενχε δυ περσοννελ
- ◆ ρ' θυιπεμεντ ρ' λες μοψενσ ματ' ριελσ σοντ αδαπ' σ αυξ μ' τιερσ ετ διμενσιονν' σ αυ πολυμε ρ' τραιτερ.

Εν χασ δε μοδιφιχατιον (ηαυσσε / βαισσε δε λ' αχτιπιτ', νουπεαυξ προδυιτσ, νουπεαυξ μαρχη' σ), λες ινπεστισεμεντσ σοντ ρ' τυδι' σ ετ δ' χιδ' σ παρ λα διρεχτιον.

Λες συγγεστιονσ δυ περσοννελ εν τερμε δ' αμ' λιορατιον σοντ πιπεμεντ ενχουραγ' εσ, ελλεσ σοντ, λε χασ ρ' χη' αντ, δ' βατυεσ περβαλεμεντ πις, λορσθυε λ' ιδ' ε εστ ρετυνε ενρεγιστρ' ε αυ πλαν δ' αμ' λιορατιον δε λα θυαλιτ'.

6.2 Ressources humaines**6.2.1 Généralités****Qualification du personnel**

Λα γριλλε δε θυαλιφιχατιον δυ περσοννελ **ΓΘ 62** περμετ δε χοννα λ' τρε λες χομπ' τενχεσ δισπονιβλεσ δανσ λα σοχι' τ' ετ γ' ρερ λα πολυπαλενχε. Λε περσοννελ εστ αφφεχτ' αυξ διφφ' ρεντσ ποστεσ δε τραπαιλ εν φονχτιον δε χε χριτ' ρε.

Recrutement

Τουτε περσοννε ποστυλαντ ρ' υν ποστε δοιτ φυστιφιερ :

- ◆ σοιτ δ' αυνε εξπ' ριενχε προφεσσιοννελλε δανσ υνε αχτιπιτ' σιμιλαιρε πενδαντ υνε δυρ' ε σιγνιφιχατιπε, χερτιφιχατσ δε τραπαιλ ρ' λααπυι.
- ◆ σοιτ δ' αυνε φορματιον σανχτιονν' ε παρ δεσ διπλ' | μεσ ου δεσ χερτιφιχατσ δε σταγε.
- ◆ ετ δ' αυν ρ' τατ δ' εσπριτ χομπατιβλε απεχ λες παλευρσ δε λ' εντρεπρισε, μ' με σι λε χανδιδα τ δοιτ ρ' τρε φορμ'.

Τουτε εμβαυχηε δ' φινιτιπε εστ πρ' χ' δ' ε δ' αυνε π' ριοδε προβατοιρε.

Λα φιν δε λα π' ριοδε δ' εσσαις, λες διφφ' ρεντσ ρεσπονσαβλεσ δοννεντ λευρ απισ συρ λε χανδιδα ετ λα Διρεχτιον δ' χιδε αλορσ δε λ' εντ' γρατιον ου νον δε λα περσοννε ρ' λαεντρεπρισε.

6.2.2 compétences, sensibilisation et formation

Λες δισποσιτιονσ πρισεσ δανσ χε δομαινε σοντ δ'ταιλλ' εσ δανσ υν πλαν δε φορματιον ΠΦ 62 λεθυελ εστ εντ'ριν' παρ λα διρεχτιον.

Πουρ χηαθυε σαλαρι', υν δοσσιερ εστ ουπερτ, λεθυελ χοντιεντ':

- ◆ Λε Χς ετ λα λεττρε δε μοτιπατιον
- ◆ Λε χοντρατ δε τραπαιλ (πουρ λε περσοννελ ρ'χεμμεντ εμβαυχη')
- ◆ Πηοτοχοπιε δεσ διπλ | μεσ ου ρ'φ'ρενχε ο χευξ-χι
- ◆ Λες αττεστατιονσ δε σταγε
- ◆ Τουτ χε θυι εστ ρελατιφ ο λα πιε δυ σαλαρι' δανσ λ'εντρεπρισε

Αχτιονσ δεινφορματιον / σεσσιβιλισατιον

Λες αχτιονσ δεινφορματιονσ πρεννεντ λα φορμε δαεξπλιχατιονσ δε λα Πολιτιθυε Θυαλιτ', δεσ οβφεχτιφσ , δε προχ'δυρεσ ου αυτρεσ δοχυμεντσ, δε λα ν'χεσσιτ' δ'ενρεγιστρεμεντ, δε χομπ'ηενσιον δεσ ινδιχατε υρσ υτιλισ'σ παρ λαεντρεπρισε, ετχ.

Λες ρεσπονσαβλεσ δε λαεντρεπρισε ραππελλεντ αυ περσοννελ λαμπορτανχε δε λα σατισφαχτιον δεσ βεσ οινσ ετ αττεντεσ δυ χλιεντ.

Εντρετιεν ινδιπιδυελ απεχ λαενσεμβλε δεσ σαλαρι'σ, χετ εντρετιεν δοννε λιευ ο υν βιλαν δε χομπ'τενχε πουπαντ λε χασ'χη'αντ μοδιφι' λα γριλλε δε θυαλιφιχατιον ΓΘ62 .

Αχτιονσ δε φορματιον

YNTEA μετ εν 'ουπερ λεσ βεσοινσ εν φορματιον ιδεντιφι'σ, λα φορματιον ιντερνε εστ παρτιχυλι'ρεμεντ φ απορισ'ε, χελλε-χι εστ πιλοτ'ε παρ υν τυτευρ αφαντ υνε παρφαϊτε μα'τρισε δυ προχεσσυσ ετ θυαλιφι'π ουρ σον νιπεαυ δε χομπ'τενχε π'δαγογιθυε. Λαενσεμβλε δεσ φορματιονσ, αχτιονσ δε σεσσιβιλισατιονσ σ οντ ενρεγιστ'ρεσ αυ πλαν δε φορματιον ΠΦ 62. Λα'παλυατιον δυ δεγρ'δαεφφιχαχιτ' οβτενυ φαιτ λαοβφετ δουν χομμενταιρε ενρεγιστ'ρ'συρ χε μ'με δοχυμεντ.

6.3 Infrastructures

Détermination des besoins - Mise à disposition :

Συιτε αυξ δεμανδεσ ετ ρεψυεσ δεσ εξιγενχεσ χλιεντσ αινσι θυε παρ λα'αναλυσε δε δησφονχτιοννεμεντ ετ νον-χονφορμιτ' δεσ δ'χισιονσ δ'ινβεστισσεμεντ σοντ πρισεσ γαραντισσαντ λα μισε ο δισποσιτιον δε μ οπεν εν χοη'ρενχε απεχ λεσ οβφεχτιφσ δ'φινισ.

Disponibilité et fiabilité des équipements – Maintenance

YNTEA ασσυρε λα φιαβιλιτ' ετ λα δισποσιβιλιτ' δε σον ουτιλ δε προδυχτιον αυ μοπεν δααχτιονσ δε μαιν τενανχε, 3 νιπεαυξ δε μαιντενανχε σοντ μισ εν 'ουπερ :

Νιπεαυ	Θυοι ?	Θυοι ?
Νιπεαυ 1	Νεττοψαγε δε λαουτιλ δε προδυχτιον Συρπειλλανχε δεσ νιπεαυξ δε λυβριφιχατιον Πετιτε ρ'παρατιον	Χηαθυε οπ'ρατευρ
Νιπεαυ 2	Διαγνωστιχσ ετ πετιτε ρ'παρατιον μαχηνη	Ρεσπονσαβλε προδυχ
Νιπεαυ 2	Ινφορματιθυε δε γεστιον ετ δε προδυχτιον	Ρεσπονσαβλε προδυχ
Νιπεαυ 3	Νιπεαυ φαισαντ αππελ ο δεσ προφεσσιοννελσ χομπτε τενυ δεσ εξιγενχεσ τεχηνηθυεσ	Εντρεπρισε σπ'χιαλι
Νιπεαυ 3	Αναλυσε δε λα χονχεντρατιον δε λ'ηυιλε σολυβλε δ'ουσιναγε	Εντρεπρισε σπ'χιαλι

Χηθαυε μαχηνε δισποσε δ□υν δοσσιερ, χοντεναντ□:

- ◆ Λεσ βροχηυρεσ τεχνηθυεσ
- ◆ Λεσ βροχηυρεσ χομμερχιαλεσ
- ◆ Λεσ ιντερπεντιονσ ρ□αλισ□ εσ συρ λα μαχηνε παρ υν τιερσ

6.4 Environnement de travail

Environnement pour l'usinage et le contrôle dimensionnel

Λ□ενπιροννεμεντ δε τραπαιλ εστ αδαπτ□ ∆ λ□αχτιπιτ□, λαενσεμβλε δε λαυσινε εστ χλιματισ□, λεσ πιχρεσ ετ□θυιπεμεντσ δε μεσυρε σοντ εν περμανενχε ∆ υνε τεμπ□ρατυρε αμβιαντε δε $20 X^{\circ} \pm 2 X^{\circ}$

Rangement du poste de travail

Υνε αππροχη δε τυπε 5Σ εστ μισε εν □υπρε δοντ λαοβφεχτιφ εστ δε μαιντενιρ εν περμανενχε λ□εσπαχε δε τραπαιλ□:

- ◆ δ□βαρρασ□,
- ◆ ρανγ□,
- ◆ προπρε,

Λεσ ρεσπονσαβλεσ πειλλεντ ∆ μαιντενιρ λαορδρε ετ λα ριγυευρ.

Sécurité des hommes

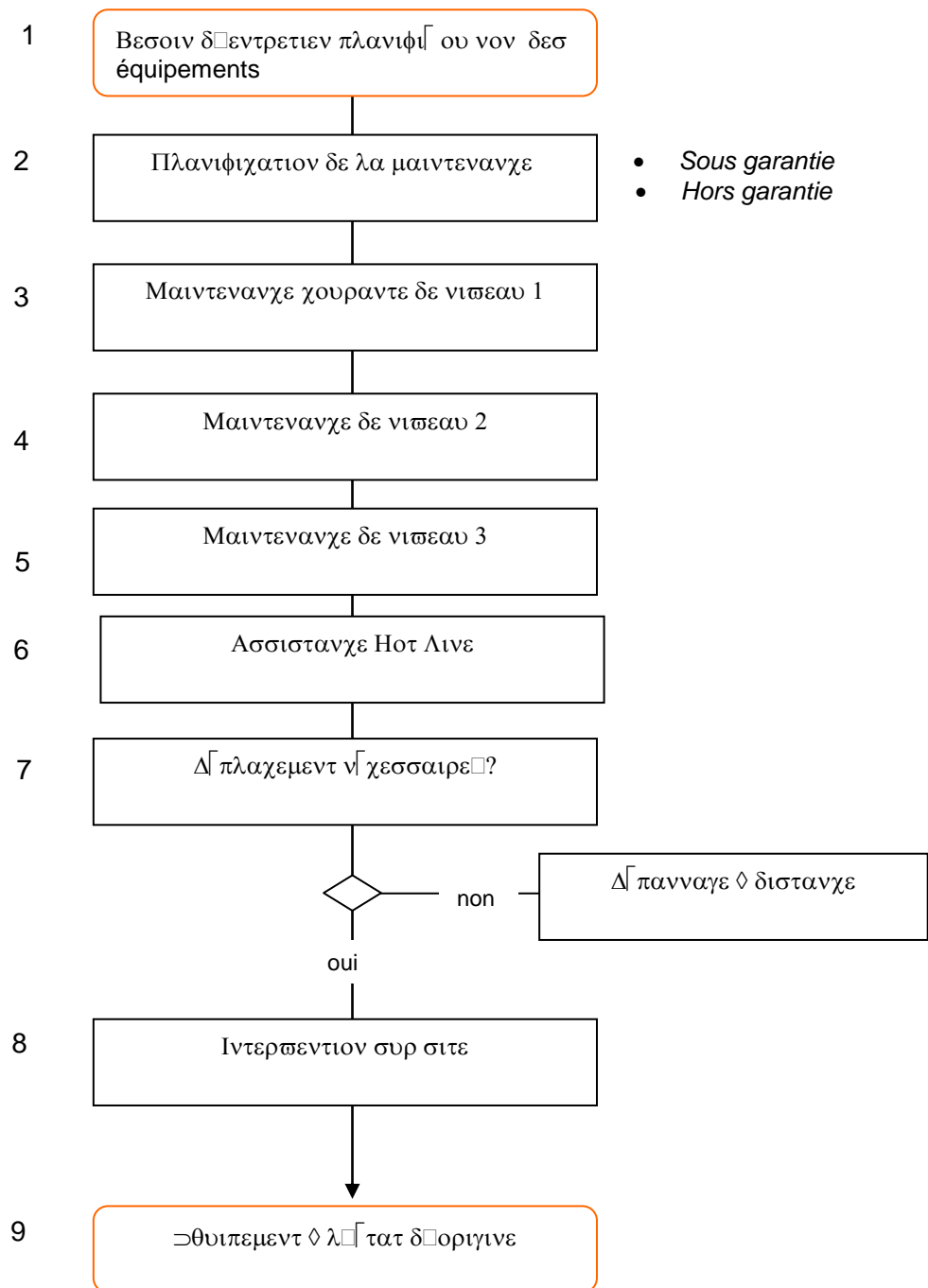
Λε περσοννελ ατελιερ εστ δοτ□ δ□□θυιπεμεντσ δε προτεχτιον ινδιπιδυελσ φουρνισ παρ λ□εντρεπρισε, τελ σθυε□:

- ◆ Χηαυσσυρεσ δε σ□χυριτ□
- ◆ Λυνεττεσ
- ◆ Βουχηονσ δ□ορειλλεσ

Παρ αιλλευρσ λ□ουτιλ δε προδυχτιον δισποσε δε σ□χυριτ□σ χολλεχτιπρεσ, λ□ιδεντιφιατιον δεσ ρισθυεσ προφεσσιοννελεσ εστ □ταψ□ε παρ δεσ αχτιονσ χονσισταντ ∆ □ραδιθυερ ου μιनिμισερ χεσ ρισθυεσ. Χε δοχυ μεντ εστ ρεπυ αυταντ θυε δε βεσoin, ετ σψσ□□ματιθυεμεντ λορσ δε χηανγεμεντ πουψαντ ιντερπενιρ νοτα μμεντ δανσ λεσ ζονεσ ∆ ρισθυεσ χομμε λ□ατελιερ.

Processus maintenance

Éléments d'entrée	Pilote	Indicateur
Βεσoιν δoεντρετιεν πλανιφιoου νoν δεσoθυιπεμεντo	Διρεχτιoν ετ ρεσπονoαβλε δε προδυχτιoν	Χoτ δε μαιντεναγo



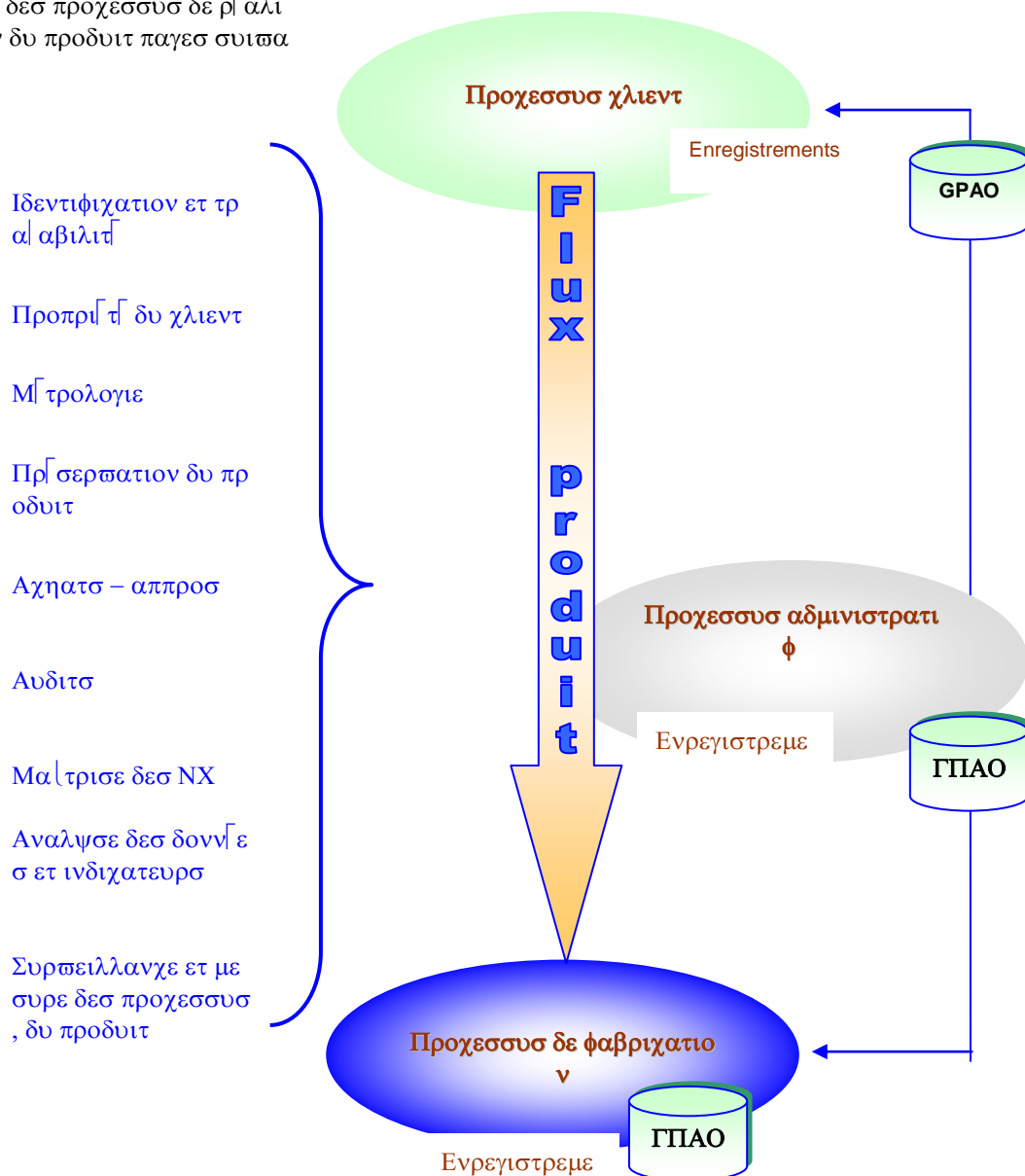
N°	Αχτιωτῆ	Εξπλιχάτ
1	Βεσοιν δῶεντρετιεν πλανιφί ου νον δεσῆθυιπεμεντσ	ᾠλῆμεντ δῶεντρῆε δυ προχεσσουσ
2	Πλανιφιχατιον δε λα μαιντενανχε	Σελον θυε λῶῆθυιπεμεντ εστ σουσ γαραντιε ου ηορσ γαρ Σελον λε νιπεαυ δε χριτιχιτῆ: Χριτιχιτῆ A = Ιντερῶεντιον υργεντε νε πευτ πασ αττενδρ Χριτιχιτῆ B = νον υργεντε, πασ δε ρισθυε δε δῆφαιλλανχε
3	Μαιντενανχε χουραντε δε νιπεαυ 1	ῆριφιχατιον ετ ιντερῶεντιον πουρῆ: <ul style="list-style-type: none"> • Λυβριφιχατιον • ζιδανγε • Χηανγεμεντ δε φιλτρε Ενρεγιστρεμεντ δεσ αχτιονσ εντρεπρισεσ
4	Μαιντενανχε δε νιπεαυ 2	Πετιτε ρῆ παρατιον φαите εν ιντερνε νε νῆχεσσιταντ πασ λ
5	Μαιντενανχε δε νιπεαυ 3	Απελ ᾠν σπῆχιαλιστε ετ πρινχιπαλεμεντ αυ χονστρυχ
6	Ασσιστανχε Ηοτ Λινε	Εξποσῆ δυ προβλῆμε ρενχοντρῆ πουρ σολυτιον ιμμῆδιατε
7	Δῆπλαχεμεντ νῆχεσσαιρεῆ?	Λορσθυε λα σολυτιον νε πευτ τρε μισε εν ῆυῶρε παρῆχ
8	Ιντερῶεντιον συρ σιτε	Προδυχτιον δυ ραππορτ δῶιντερῶεντιον
9	ᾠθυιπεμεντ ᾠ λῶῆτατ δῶοριγιε	

7 - Réalisation du produit

7.1 Πλανιφιχατιον δε λα ραλισατιον δυ προδυιτ

Σχημα δεσ διφφρεντσ προχεσσυς δε λα ραλισατιον δυ προδυιτ :

Διταιλ δεσ προχεσσυς δε ραλισατιον δυ προδυιτ παγεσ συπα ντεσ



Λες προχεςσυσ δε ράλισατιον δυ προδυιτ σοντ πλανιφιτ σελον υν ενχηα λνεμεντ λογιθυε δεσ τ@χηεσ δ
ε ράλισατιον (ποιρ σχημια χι-δεσσυσ)

Πουρ λα ράλισατιον δαυνε χομμανδε, λε περσοννελ οπφρατιοννελ δισποσε δε :

- ◆ πλαν Χλιεντ βον πουρ εξχυτιον (παλιδατιον εν ΒΛΕΥ)
- ◆ γαμμε / νομενχλατυρε δε φαβριχατιον
- ◆ ραππορτ δε χοντρ |λε

Χηαθυε δοσσιερ εστ□:

- ◆ Ενρεγιστρφ εν ΓΠΑΟ
- ◆ Πουρπω δ□υν Ν° δ□ΟΦ
- ◆ Χομπορτε τουτε ινφορματιον ετ ρφφ ρενχε υτιλεσ ο λα φαβριχατιον
- ◆ Περιμετ ο λ□οπφ ρατευρ δε νοτερ λεσ οβσερπατιονσ ρεχυειλλιεσ εν χουρσ δε φαβριχατιον

7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

Λες εξιγενχεσ χλιεντσ σοντ, σελον λε χασ, σπφ χιφιτ εσ συρ λεσ πλανσ, χαηιερσ δεσ χηαργεσ ου χομμανδε
σ χλιεντ ου δοχυμεντ σπφ χιφιθυε. Λε πλαν χονστιτυε λα πιλχε μαφευρε πουρ λα ράλισατιον δυ προδυιτ.

YNTEA νε γλρε πασ δε δισποσιτιον ρφγλεμενταιρε ου λφγαλε ρελατιπε αυ προδυιτ, χ□εστ λε χλιεντ θυι μα
λτρισε λε προδυιτ φινι. Δανσ χε μλ με ορδρε δ□ιδε **YNTEA** νε χομμυνιθυε αυχυνε νοτε εξπλιχατιπε χονχε
ρναντ λε προδυιτ (αχιπιτιφ δε σουσ-τραιτανχε)

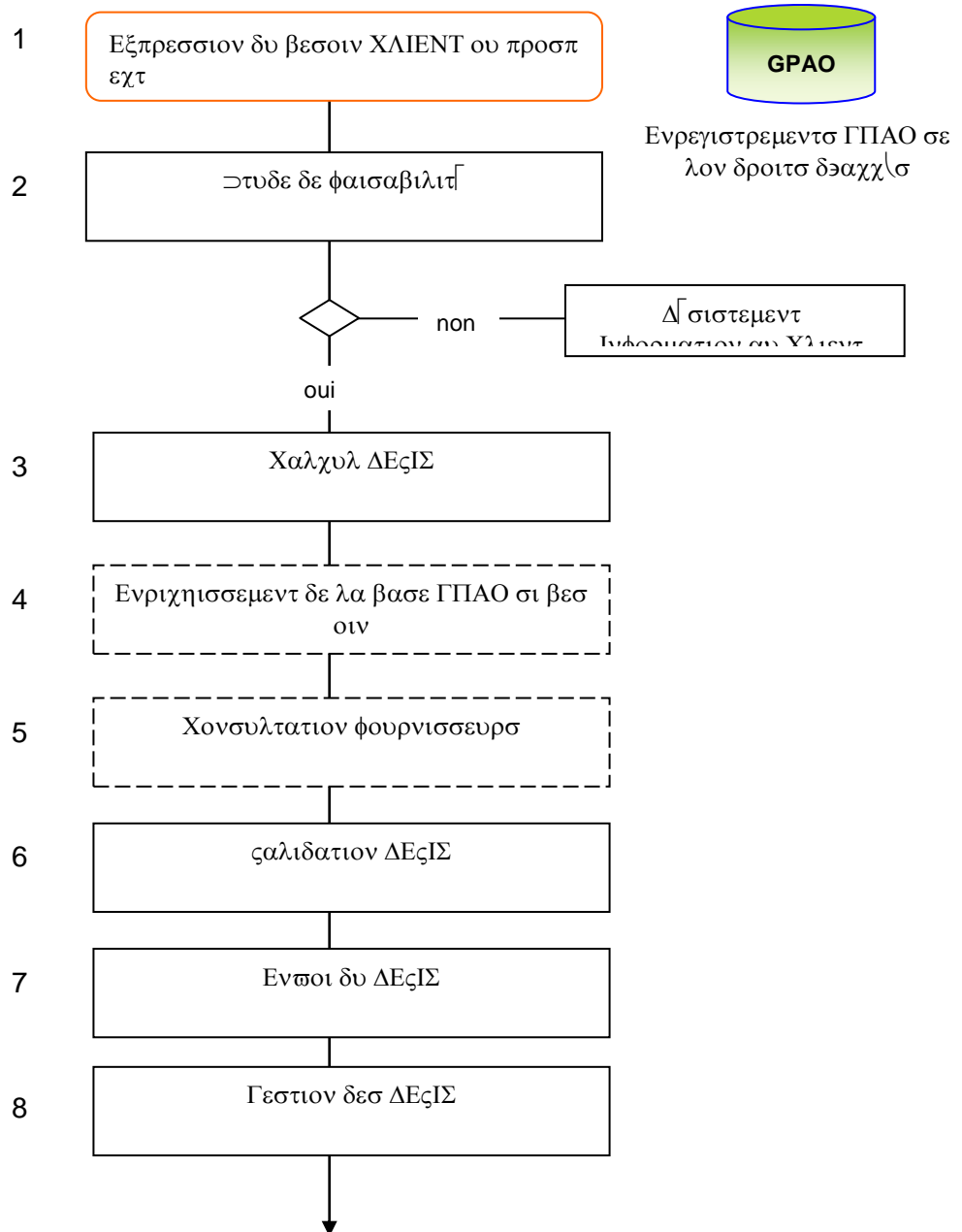
Τυπε δ□εξιγενχεσ	Εξιγενχεσ ρελατιβεσ
Ρφγλεμενταιρεσ ετ λφγαλεσ	Εντιλρεμεντ μα λτρισφ εσ παρ λε χλιεντ – YNTEA εστ σουσ τραιτανχε
Ινφορματιον ρελατιπε αυ προδυιτ	Εντιλρεμεντ μα λτρισφ εσ παρ λε χλιεντ □ YNTEA εστ σουσ τραιτανχε
Πλαν Χλιεντ	Λα παλιδατιον δυ πλαν Χλιεντ εστ μισε εν □υπρε παρ λα πρφσεντ
Διμενσιοννελλεσ ετ τολφρανχεσ	Συρ πλαν χλιεντ
Ασπεχτ	Συρ πλαν χλιεντ
Τραιτεμεντ	Συρ πλαν χλιεντ
Αδμινιστρατιβεσ□: ▪ Θοινδρε ραππορτ δε χοντρ λε ▪ Θοινδρε χερτιφιχατ δε χονφορμιτφ ▪ Θοινδρε ου φαيره ρφφ ρενχε αυ XXIIY ▪ Διπερσ, αυτρεσ	Δεμανδφ εσ παρ λε χλιεντ συρ λα πιλχε δ□αχηατ δεστινφ ε ο YNTEA
Εξιγενχεσ παρτιχυλιλρεσ	Πλαν θυαλιτφ τρανσμισ παρ λε Χλιεντ

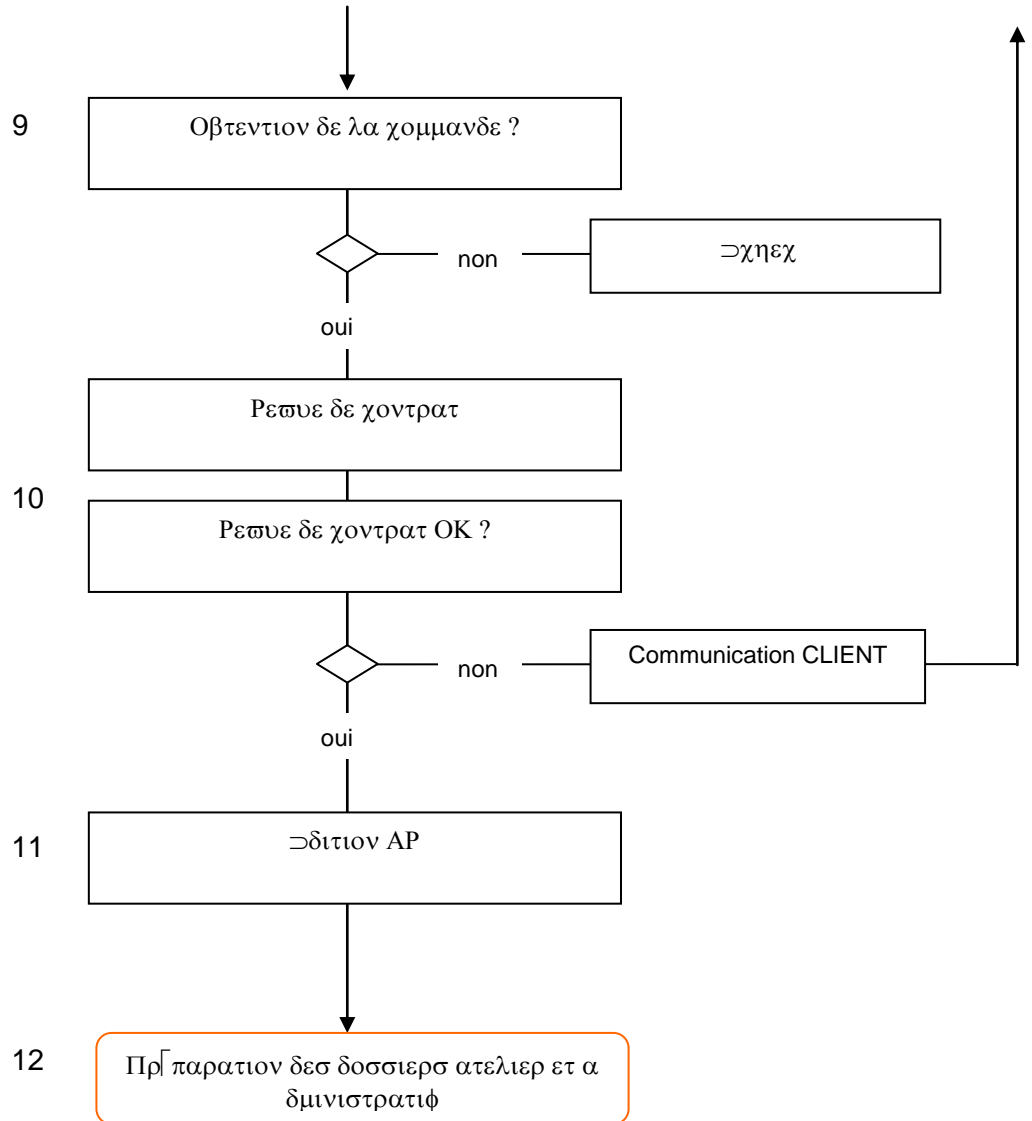
7.2.2 Revues des exigences relatives au produit (revue de contrat)

voir ci-après le processus client

Processus client

Διάρθρωση δαπάνης	Πίλοτο	Ινδicator	Διάρθρωση δαπάνης
Λε μαρχη Λε βεσοιν Χλιεντ	Διρεχτιον	ΧΑ ΧΑ παρ Χλιεντ	Οβτεντιον δε λα χομμανδε Χλιεντ παλιδife





N°	Αχτιωτῆ	
1	Εξπρεσσιον δυ βεσοιν ΧΛΙΕΝΤ ου προσπεχτ	Χῶεστ λαχχυειλ δῶνε δεμανδε Χλιεντ ου προσπεχτ δυ Πρισε εν χομπτε δεσ χοορδοννῆεσ Χλιεντ (Αδρεσσε, Ν° τ
2	ᾶτυδε δε φαισαβιλιτῆ	Εξαμεν δε λα δεμανδε αφιν δε δῆτερμινερ σι χελλε-χι εντ
3	Χαλχυλ ΔΕΞΙΣ	Λεσ ινφορματιονσ ρεχυειλλιεσ χι-δεσσυσ περμεττεντ λα
4	Ενριχησσεμεντ δε λα βασε ΓΠΑΟ σι βεσοιν	Υν χομπλῆμεντ δεσ χριτῆρεσ πευτῆρε εφφεχτυῆεν χεττε
5	Χονσυλτατιον φουρνισσευρσ	Δεμανδε δε πριξ αυξ φουρνισσευρσ πουρ ματῆριαυξ ετ/ο
6	ςαλιδατιον ΔΕΞΙΣ	Λῆδῆτιον δυ ΔΕΞΙΣ παυτ παλιδατιον, χεττεῆδῆτιον νε πε
7	Ενποι δυ ΔΕΞΙΣ	Λε δεπισ εστ αδρεσσῆπαρ χουρριερ, φαξ ου πισιτε αυ Χ
8	Γεστιον δεσ ΔΕΞΙΣ	Λα γεστιον δεσ δεπισ πρενδ εν χομπτε λα ρελανχε δυ Χλ
9	Οβτεντιον δε λα χομμανδε ?	Λα ΓΠΑΟ εστ ρενσειγνῆε
10	Ρεπυε δε χοντρατ	Ραππροχημεντ εντρε δεπισ ετ χομμανδε Χλιεντ. Τουτε ι
11	ᾶδῆτιον ΑΡ	Αττριβυτιον δυ ν° δῆΟΦ ῆδῆτιον δε λῆΑΡ ετ ενποι αυ Χ
12	Πρῆπαρατιον δεσ δοσσιερσ ατελιερ ετ αδμινιστρατιφ	Χεττε δερνῆρεῆταπε χονσιστε ῆπρῆπαρερ λεσ δοσσιερσ

7.2.3 Communication avec les clients

Λεσ ινφορματιονσ ρεμονταντ δεσ χλιεντσ σοντ φορμαλισῆεσ, τραιτῆεσ ετ πρισεσ εν χομπτε.

Δεμανδε χλιεντ	
▪ δεσ δεμανδες δεινφορματιονσ χομμερχιαλεσ	Ριπονσε οραλε/χιριτε – πισιτε χλιεντ □ χ
▪ δεσ ριχλαματιονσ ου ρεμαρθυεσ λιεσ ο υν μιχοντεντεμεντ	Ρετουρ δε λα φιχη δε ΝΧ ριμισε παρ λε χ Ου ενρεγιστρεμεντ δε λα πλαιντε Χλιεντ
▪ δεσ μοδιφιχατιονσ	ζαλιδατιον ετ ΑΡ σι ρεθυισ ου δισιστεμε
▪ ριυνιον Χλιεντ φορμελλε	Χομπτε ρενδου
▪ υν σερπιχε παρτιχυλιερ (δριπανναγε, δισπονιβιλιτι, ετχ.)	Χονφιρματιον ετ παλιδατιον δε λα δεμα
▪ Ινφορματιον ρελατιπε αυ σαποιρ-φαιρε	Πλαθυετε χομμερχιαλε □ πισιτε Χλιεντ

7.3 Conception et développement

Χεττε εξιγενχε εστ εξηλυε δυ πριμιτρε δααπλιχατιον χαρ **YNTEA** νειντερπιεντ πασ δανσ λα χονχεπτιον ετ λε δριπελοππεμεντ δυ προδουιτ φαισαντ λαοβφετ δεσ αχτιπιτι σ πριχισ εσ αυ 4.1. Χερτεσ νουσ πουπο νσ χονσειλλερ νος Χλιεντσ, μαισ ιλ σιγαγιτ τουφουρσ δε λα μισε εν ουπρε εν χονφορμιτι απεχ λεσ ριγλε σ δε λιαρτ δε νοτρε μιτιερ.

7.4 Achats

7.4.1 processus d'achat

Λεσ αχηατσ σοντ υνε παρτιε ιντιγριε αυ προχεσσυσ αδμινιστρατιφ. Χεττε αχτιπιτι εστ συιπιε ετ αναλυ σ αυ μοπεν δε στατιστιθυεσ ετ νοταμμεντ λα πεντιλατιον εν % δεσ διφφιρεντσ ποστεσ δααχηατσ.

Ηομολογατιον.

Λα διρεχτιον σιλεχτιοννε ετ παλυε λεσ φουρνισσευρσ.

Λα σιλεχτιον εστ ριαλισ ε συρ ληιστοριθυε δεσ ρελατιονσ εντρετενυεσ, χεστ ο διρε θυυν φουρνισσε υρ νιασαντ πασ πρισεντι δε δψσφονχτιοννεμεντ νοτοιρε φιγυρε παρμι λεσ τιτυλαιρεσ.

Παλυατιον

Λα παλυατιον εστ ριαλισ ε συρ λα ΓΠΑΟ σελον λεσ μοδαλιτι σ χι-απρ\σ

ΘΥΟΙ	ΘΥΙ – ΧΟΜΜΕΝΤ
Φουρνισσευρσ σουμισ δ' παλυατιον	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ματι\ρε πρεμι\ρε ▪ Τραιτεμεντσ δε συρφαχε ▪ Τραιτεμεντσ τηερμιθυεσ ▪ Τρανσπορτευρσ <p>Σευλσ λεσ φουρνισσευρσ απαρτεναντ αυξ χατ\γοριεσ χι-δεσσουσ φοντ λαοβ\</p>
Χριτ\ρεσ δ' παλυατιον	<p>Λεσ χριτ\ρεσ δ' παλυατιον δεσ φουρνισσευρσ σοντ:</p> <p>Χονφορμιτ\ δεσ προδουιτσ ου πρεστατιονσ Δ\λαισ</p>
Μεσυρε σψστ\ματιθυε	Βλοχαγε δεσ φουρνισσευρσ ινα χχεπταβλεσ

Ινφορματιονσ ρελατιυεσ αυξ αχηατσ.

Λεσ δοχυμεντσ αχηατσ χοντιεννετ λεσ ινφορματιονσ θυι δ' χριυεντ λε προδουιτ δ' αππροπισιοννερ.
Χεσ ινφορματιονσ χομπρεννετ σελον λε χασ :

- ◆ Λα δ' σιγνατιον δυ προδουιτ σελον λα ρ\φ\ρενχε χομμεργιαλε ου λ\απελλατιον δυ φουρνισσευρ
- ◆ Λε δ' λαι.
- ◆ Ρ\φ\ρενχε δ' δεσ δοχυμεντσ λε χασ \χη\αντ
- ◆ Λεσ δοχυμεντσ δ' φοινδρε δ' λα λιπραισον □ εξεμπλε□: XXΠΥ

ϋριφιχατιον δεσ προδουιτσ αχηετ\σ.

Ρ\χεπτιον δεσ μαρχηανδισεσ.

Λεσ π\ριφιχατιονσ δ' λα ρ\χεπτιον χονσιστεντ εν□:

- ◆ ϋριφιχατιον δε λ\τ\τατ γ\ν\ραλ ετ ρεφυσ ου ρ\σερπεσ λε χασ \χη\αντ
- ◆ ϋριφιχατιον δε λα θυαντιτ\ παρ χομπαραισον εντρε λα χομμανδε **YNTEA** ετ λε ΒΛ ρεμισ
παρ λε φουρνισσευρ
- ◆ ϋριφιχατιον δεσ δοχυμεντσ δεπαντ | τρε φοιντσ δ' λα λιπραισον

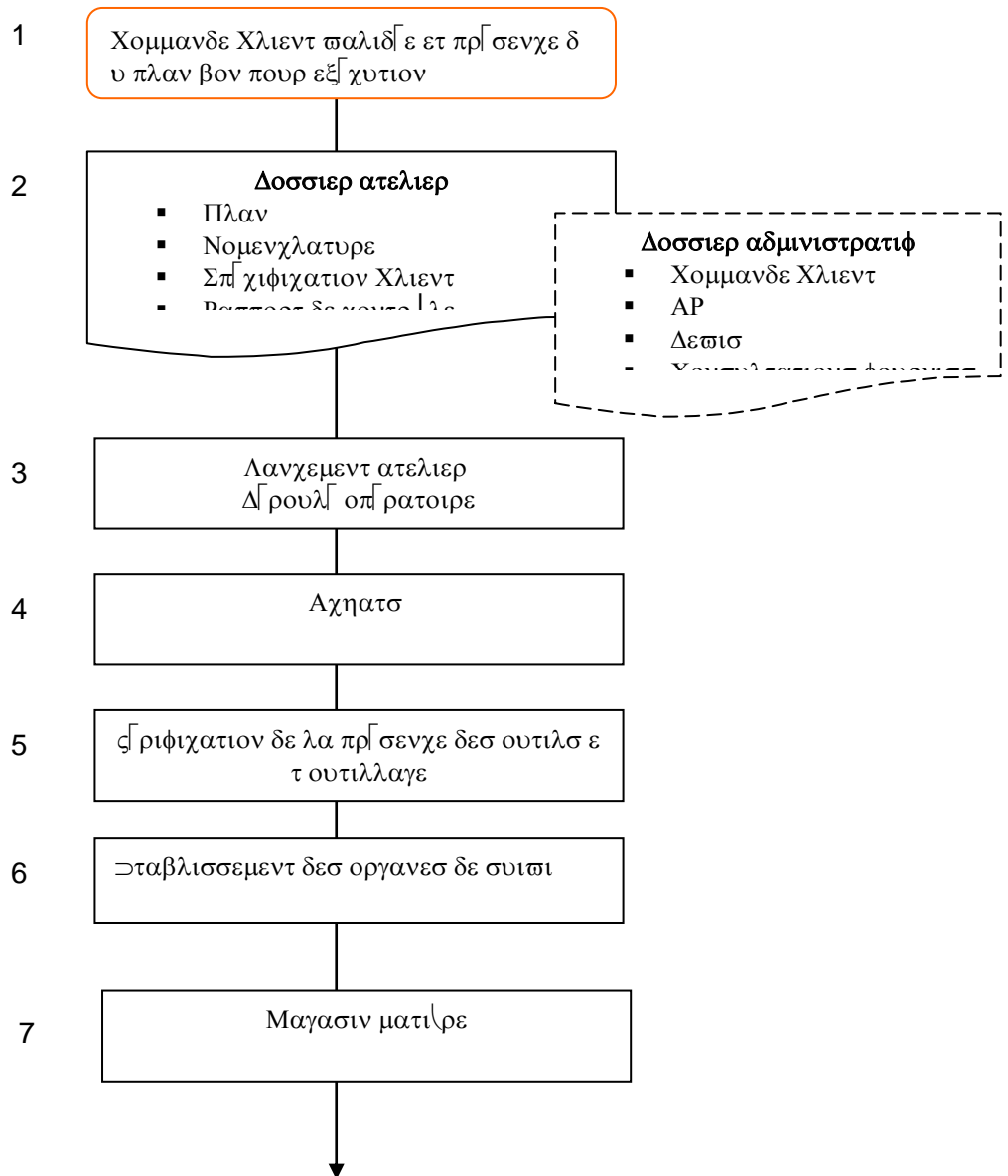
Λορσθυε χεσ διφ\ρεντσ ποιητσ δε π\ριφιχατιον σοντ χονφορμεσ, λε ΒΛ εστ πισ\ πυισ χλασ\ πουρ αυτ
ορισερ λε ρ\γλεμεντ δε λα φαχτυρε δ' πενιρ.

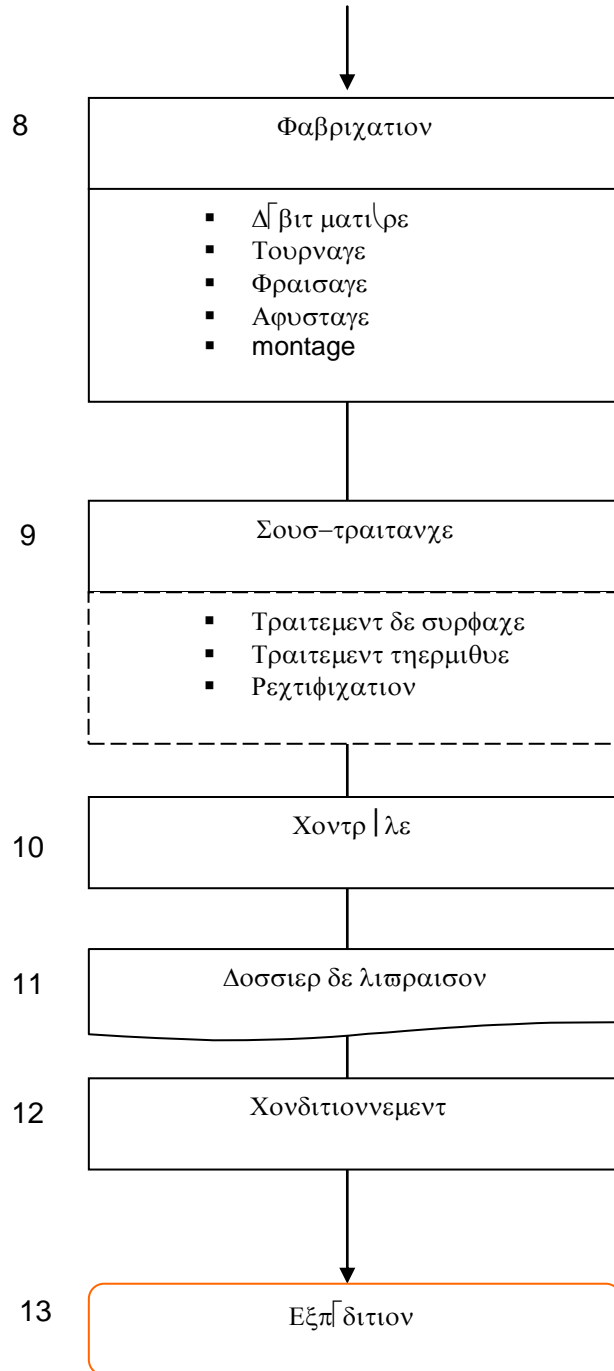
Λορσθυε **YNTEA** α λ\ιντεντιον δε π\ριφιερ λε προδουιτ χηεζ λε φουρνισσευρ, χελυι-χι εν εστ φορμελλεμε
ντ απισ\, λεσ μοδαλιτ\σ δε φονχτιοννεμεντ ετ δε λιβ\ρατιον δυ προδουιτ σοντ αλορσ δ' βαττυεσ, πυισ φορ
μαλισ\ εσ παρ \χη\ιτ συρ λα πι\χε δ\αχηατ ου παρ χουρριερ.

7.5 Production

Προχεςσυσ φαβριχατιον (πιλχεσ υσιν εσ ετ μονταγε)

Διμεντς δθεντρει	Πιλοτε	Ινδιχατευρ	Διμεντς δε σορτιε
Δοσσιερσ ατελιερ ετ αδμιστρατιφ	Ρεσπονσαβλε δε προδυχτιον	ΧΑ Τεμπσ πασσ Χοιτς δεσ ΝΧ	Πιλχε χονφορμε λιφρει απεχ δοχυμ



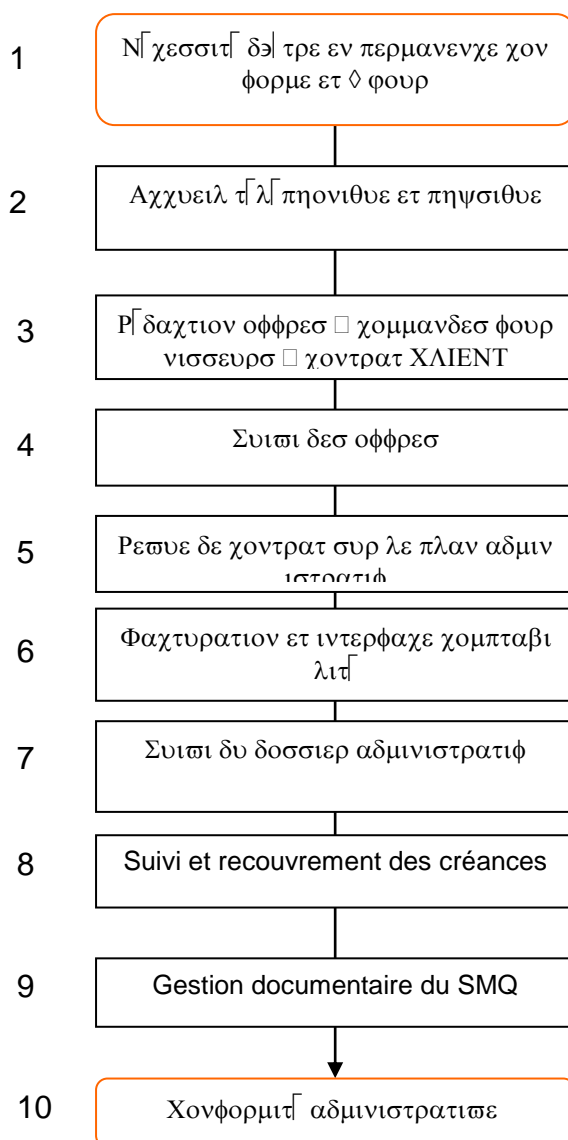


N°	Activité	
1	Χορμμανδε Χλιεντ παλιδ[ε] ετ πρ[σεν]χε δυ πλαν βον πουρ εξ[χ]υτιον	Χεεστ λα[λ] μεντ δε σορτιρ δυ προχεσσυς
2	Δοσσιερσ	Χονστιτυτιον δεσ δοσσιερσ ατελιερ ετ αδμ
3	Λανχεμεντ ατελιερ Δ[ρ]ουλ[ο]π[ρ]ατοιρε	ΛεΟΦ εστ λανχ[ε] εν ατελιερ απεχ υν δ[ρ]ου
4	Αχηατσ	Αχηατσ σι βεσοιν δε λα ματι[ρ]ε πρεμι[ρ]ε ε
5	Γ[ρ]ιφιχατιον δε λα πρ[σεν]χε δεσ ουτιλσ ετ ουτιλλαγε	Χεττε π[ρ]ιφιχατιον χονσιστε ρ χονσιδ[ρ]ερ
6	Παβλισσεμεντ δεσ οργανεσ δε συιπι	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Γαμμε δε χοντρ λε ▪ Ουτιλ δε χοντρ λε ▪ Προγραμμε δε χοντρ λε τριδιμενσιον
7	Μαγασιν ματι[ρ]ε	Αττεντε δε λα ματι[ρ]ε ετ χομποσαντο πυισ
8	Φαβριχατιον	Λα φαβριχατιον εστ ρ[α]λισ[ε] ετ ενεργιστρ
9	Σουσ-τραιτανχε	Λεσ οπ[ρ]ατιονσ δε ΣΣΤ σοιτ γ[ρ] εσ πενδα
10	Χοντρ λε	Αυ ρετουρ δε λα ΣΣΤ υν χοντρ λε εστ ρ[α]λ Θυε λεαυτοχοντρ λε ενεργιστρ[ε] συρ λε ρ Ρεπρενδ λεσ ποιιτς χριτιθουσ δε λα πι[ρ]ε
11	Dossier de livraison	Constitution du dossier de livraison conten <ul style="list-style-type: none"> ▪ BL ▪ Déclaration de conformité ▪ CCPU ▪ Rapport de contrôle ▪ Plan ▪ Déclaration de conformité traitement
12	Χονδιτιοννεμεντ	Λε χονδιτιοννεμεντ εστ ρ[α]λισ[ε] σελον νοτ
13	Εξ[π]διτιον	Λε εξ[π]διτιον εστ ρ[α]λισ[ε] ε παρ : <ul style="list-style-type: none"> ▪ ΥΝΤΕΛ ▪ Ενλ[ω]πεμεντ παρ λε Χλιεντ ▪ Ταξι χολισ ▪ Εξπρεσσ Λεξ[π]διτιον δυ ΒΛ δ[ρ]χλενχηε λα φαχτυρατιο

Processus administratif

Éléments d'entrée	Pilote
Βεσιν ιντερνε δε γεστιον δε λαεντρεπρισε Βεσιν εν οργανισατιον ιντερνε	Ρεσπονσαβλε Αδμινιστρατιφ Διρεχτιον,

Νοτα : χεττε αχτιπιτ εστ εν ιντεραχτιον απεχ λες προχεσσυς μττιερ θυαντ ο λα πρ παρατιον, λε συιπι ε τ λα παρτιε αδμινιστρατιπε δεσ αχτιπιτ σ χονχερν εσ.



N°	Activité	
1	Νίχρεσιτ δαί τρε εν περμανενχε χονφορμε ετ ρ φουρ	Χε βεσοιν περμανεντ εξπριμε αυσσι λα φιναλιτ δε
2	Αχχουελ τ λ πηονιθουε ετ πηψσιθουε	Αχχουελ δε τουτ χονταχτ τ λ πηονιθουε ετ πηψσιθουε ξιμουμ
3	Ρ δαχτιον οφφρεσ □ χομμανδεσ φουρνισσεурс □ χοντρατ ΧΛΙΕΝΤ	Λεσ δεπισ σοντ χαλχυλ σ απρ εξπερτισε τεχνηθ
4	Συιπι δεσ οφφρεσ	Λεσ δεπισ μισ σοντ γ ρ σ απεχ ρελανχε Χλιεντ απ στερ σι βεσοιν, λα πολιτιθουε χομμερχιαλε.
5	Ρεπωε δε χοντρατ συρ λε πλαν αδμινιστρατιφ	Λα παλιδατιον δε λα ρεπωε δε χοντρατ εστ ματ ρια
6	Φαχτυρατιον ετ ιντερφαχε χομπταβιλιτ	Συιπι αδμινιστρατιφ δυ δοσσιερ ετ φαχτυρατιον αυ
7	Συιπι δυ δοσσιερ αδμινιστρατιφ	
8	Συιπι ετ ρεχουπρεμεντ δεσ χρ ανχεσ	Συιπι ετ ρελανχε πεντυελλε δεσ ρεταρδσ δε ρ γλεμ
9	Γεστιον δοχυμενταιρε δυ ΣΜΘ	Συπερπισιον δε λα μα τρισε δεσ δοχυμεντσ ετ ενρε
10	Conformité administrative	

7.5.1 Maîtrise de la production

Éléments traduisant une exigence	Comment cette exigence
Πλαν	Θυαλιφιχατιον δυ περσοννελ θυαντ ρ λα χομπτενχε ρ λιρε λε πλα
Προγραμματιον XN	ζοιρ παλιδατιον δεσ προχεσσυσ
Τουρναγε Φραισαγε Αφυσταγε – μονταγε	Χοντρ λε ρ 100 % δε λα πρεμιλρε πιλχε Γαμμε δε φαβριχατιον Θυαλιφιχατιον δυ περσοννελ Χομμενταιρεσ δανσ προγραμμε XN Γαμμε δε χοντρ λε. Αυτοχοντρ λε (ινδισσοχιαβλε δε λα προδυκτι
Χοντρ λε φιναλ	ζριφιχατιον δε λα βοννε ρ αλισατιον δεσ αυτοχοντρ λεσ ετ ρεπρ
Εξιγενχεσ δθορδρε αδμινιστρατιφ	Ραππορτ δε χοντρ λε Χερτιφιχατσ δε χονφορμιτ ζοιρ δοσσιερ δε λιπραισον
Εξιγενχεσ παρτιχυλιλρεσ (λε χασ ρ χηλ αντ)	Ινστρυχτιον θυαλιτ

Λεσ χομμενταιρεσ χονχερνεντ λεσ μαχηνεσ XN, δισπονιβλεσ αυξ ποστεσ δε τραπαιλ χονχερνισ, σπι χιφ ιεντ:

- ◆ Λα ρφιρενχε χλιεντ
- ◆ Ματιλρε
- ◆ Λε N° δυ προγραμμε XN
- ◆ Λα μαχηνινε
- ◆ Λα δισιγνατιον δε λα πιλχε ασεχ N° πλαν ετ ινδιχε

7.5.2 Validation des processus de production

YNTEA νε ποσσδε πασ δε προχδισ σπι χιαυξ χαρ λενσεμβλε δεσ ρσυλτατσ δεσ φαβριχατιονσ σοντ εν τιλρεμεντ πριφιαβλεσ ετ πριφισ παρ μεσυραγεσ. Χευξ-χι σοντ εφφεχτυσ εν αυτοχοντρ | λε πενδαντ λα ρ αλισατιον, ρ χηαθε οπριατιον πυισ εν χοντρ | λε φιναλ απαντ λιπραισον αυ Χλιεντ. Τουτεφοισ λα παλιδατιον δεσ προγραμμεσ XN εστ ασσιμιλ ε ρ υν προχεσσυσ σπι χιαλ, λεσ μεσυρεσ συιπαντεσ σοντ μισ εσ εν ουπρε :

- ◆ Θυαλιφιχατιον δυ περσοννελ απαντ αχλσ ρ λα προγραμματιον
- ◆ Φορματιον ιντερνε ετ εξτερνε, αυταντ θυε δε βεσοιν, δυ περσοννελ αφφεχτ ρ χεττε φονχτιον
- ◆ ζαλιδατιον δεσ ρσυλτατσ ισσυσ δε λα προγραμματιον παρ χοντρ | λε ρ 100% δε λα πρεμιλρε πιλχε
- ◆ Σαυπεγαρδε ετ ρφιρενχε δεσ προγραμμεσ XN ρ ζοιρ IN 01 – 7.5 Γεστιον δεσ προγραμμεσ μαχηνινε

7.5.3 Identification et traçabilité

Ιδεντιφιχατιον

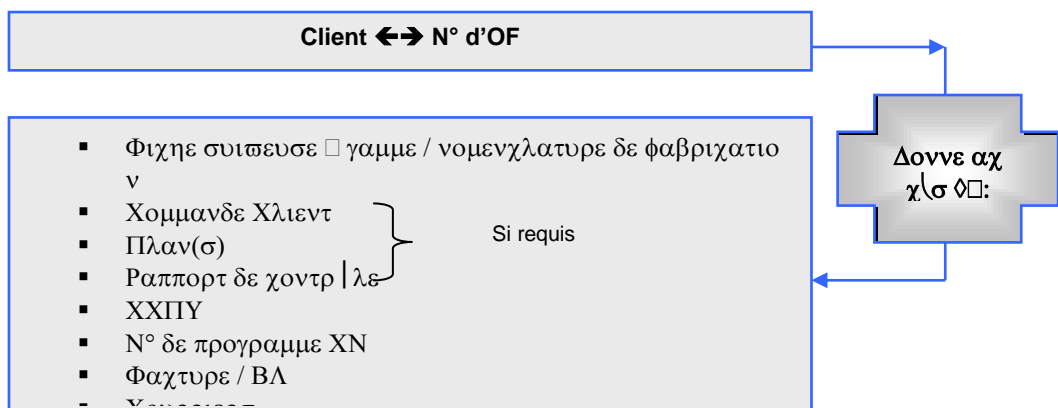
Πηασε	
Προδουιτς εντραντς	Ιδεντιφιχατιον δυ φουρνισσευρ □ τριθυεττε αρτιχλε πουρ λα ματιλρε Ιδεντιφιχατιον δε λα ματιλρε φουρνιε παρ λε Χλιεντ Χοδιφιχατιον ΓΠΑΟ
Εν χουρς δε φαβριχατιον	Ν° δθΟΦ + Ν° δε χομμανδε Χλιεντ + πλαν
Συρ λε προδουιτ φινι	Λα γραπυρε δ□υνε ρφφ ρενχε πιλχε ν□εστ μισε εν □υπρε θυε συρ δεμανδε δυ χλιεντ Χ□εστ δονχ λεσ δοχυμεντς, πλαν απεχ ρφφ ρενχε δε λα πιλχε ετ Ν° δ□ΟΦ, θυι παρ Λα γαμμε δε φαβριχατιον περμετ δ□ιδεντιφιερ λ□ενχουρς δε φαβριχατιον. Λε ΒΛ φαιτ σψστφ ματιθυεμεντ ρφφ ρενχε □ λα χομμανδε δυ Χλιεντ ετ □ λα δφ σιγνιφικαντ

Λα γεστιον ΓΠΑΟ αφφεχτε υνε χοδιφιχατιον λορς δε λα χρφ ατιον δε λεαρτιχλε ετ εν φονχτιον δε χηαθυε νουπελλε εντρφε. Χεττε χοδιφιχατιον περμετ αυσσι δεασσυρερ λα τρα|αβιλιτφ δυ ΧΧΠΥ θυι λυι εστ ραττ αχηφε. Λα στρυχτυρε δε χεττε χοδιφιχατιον εστ λα συιψαντε :

- ◆ Αρτιχλε
- ◆ Φαμιλλε
- ◆ Ρφφ ρενχε νορματιπε
- ◆ Σεχτιον
- ◆ ττατ
- ◆ Γισεμεντ

Traçabilité

Λα τρα|αβιλιτφ δεσ προδουιτς εστ ασσυρφε παρ λε Ν° δθΟΦ περμετταντ δε ρεχονστιτυερ λ□ηιστοριθυε δυ προδουιτ σελον λ□αρθορεσχενχε συιψαντε :



7.5.4 Propriété du client

Θυοι	Διςποσιτιονς μισεσ εν □υπρε
Γλμεντς ρεμισ παρ λε Χλιεντ (ματι\ρε, μοψεν δε χοντρ λε, ετχ.)	<ul style="list-style-type: none"> • Ιδεντιφιχατιον δεσ Γλμεντς ρεμισ • Μισε εν □υπρε εφφεχτιψε σι λε Γλμεντς • Χοντρ λε δε λα δατε δε παλιδ ε πουρ λε
Προπρι τιν τελλεχτυελλε δυ Χλιεντ	<ul style="list-style-type: none"> • Ρεσπεχτ δεσ εξιγενχεσ Χλιεντ εν λα ματι\ρε • Νον-διςυλγατιον ο υν τιερσ, ρεσπεχτ δε

7.5.5 Préservation du produit

□ταπε	Χομμεντ□?
Μανυτεντιον	Εν μαφοριτιν μανυελλε πουρ λεσ πι\χεσ λ γ\ρεσ □ χηαριοτ Γλμεντς (ρ γυλι\ρεμεντ π ριφι\ πο
Στοχκαγε	Εσπαχε σαιнс Γπιταντ λα δ τιν ριορατιον δυ προδυιτ ετ δε λα ματι\ρε Ρανγεμεντ παρ χατι\γοριε δε ματι\ρε
Πρ σερπατιον	Σπραψ δ ηυιλε πουρ Γπιτερ λ οξψδατιον δεσ πι\χεσ (σαυφ εξιγενχε χοντραιρε δυ Χλιεντ) Φιλετ δε προτεχτιον
Χονδιτιοννεμεντ	Παρ σ ριε□: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Χαρτον ▪ Φιλετ δε προτεχτιον ▪ Βυλλε ▪ Χοντεναντ φουρνι παρ λε χλιεντ ετ σπ γιαλεμεντ χον υ πουρ λε προδυιτ φινι
Εξπ διτιον	Νορμαλε □ εξπρεσσ παρ τρανσπορτευρ Ταξι χολισ Ναπεττε Χλιεντ Παρ λεσ σοισ δε YNTEA

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (Métrologie)

YNTEA ασσυρε λα χονφορμιτῆ δεσ προδουιτς εσσεντιελλεμεντ παρ μεσυραγες. ζοιρ Προχῆ δυρε δε μαῆτρι σε δεσ μοψενσ δε μεσυρε ΠΡ 7.6 – 01

Λες ῆθυιπεμεντς πλαχῆσ σουσ χοντρῆ λε μῆτρολογιθουε σοντ εξχλυσιπυεμεντ χευξ θυι παρτιχιπεντ διρεχτε μεντ ὀ δῆμοντρερ λα χονφορμιτῆ δυ προδουιτ. Εν χονσῆθυενχε σοντ εξχλυσ δε τουτε συρπειλλανχε μῆτρολογιθουε λες ῆθυιπεμεντς συιπυαντς :

- ◆ Χευξ νε παρτιχιπαντ πασ διρεχτεμεντ ὀ δῆμοντρερ λα χονφορμιτῆ δυ προδουιτ (γαβαριτ),
- ◆ Λες ρῆγλετς, μῆτρεις ὀ ρυβαν, νιπυεαυξ ὀ βυλλε, ραππορτευρς δῆανγλε, χαλιβρεσ ὀ ραψον, χαλιβρεσ δε φιλεταγε, ῆθυερρε, λουπε ετ πῆσ, ετχ.

Λῆιδεντιφιχατιον δεσ ῆθυιπεμεντς ρενπυοιε ὀ υνε φιχηε δε πυε περμετταντ λα γεστιον μῆτρολογιθουε δε χηαθουε ινστρυμεντ, χεττε φιχηε δε πυε πρῆχισε:

- ◆ Λῆιδεντιφιχατιον,
- ◆ Λα δῆσιγνατιον δε λῆῆθυιπεμεντ
- ◆ Λα φρῆθυενχε δε λῆῆταλονναγε / πῆριφιχατιον,
- ◆ λες ρῆσυλτατς δε λῆῆταλονναγε ετ δε λα πῆριφιχατιον
- ◆ Λα δῆχισιον: χονφορμε ὀ δῆχλασσῆ ὀ ρῆπαρατιον ὀ ρεβυτῆ
- ◆ λε πυια δε λα περσοννε αψαντ εφφεχτυῆ λῆῆταλονναγε χονχερνῆ

Λα δατε δε παλιδιτῆ δε λῆῆαππαιριλ εστ πυισιβλε συρ υνε ῆτιθυεττε απποσῆε συρ λῆῆθυιπεμεντ ου συρ σονχοφφρετ.

8 . Mesures, analyse et amélioration

Processus amélioration continue

Élément d'entrée	Finalité	Pilote	Indicateur
Νον-χονφορμιτς Βεσιν ετ πολοντς δε προγρεσσερ	αχχρο λτρε λε νιπεαυ δεεφφιχαχιτς ετ δεεφφιχιενγε	Ρεσπονσαβλε Θυαλιτς Διρεχτιον	Χολτσ δε

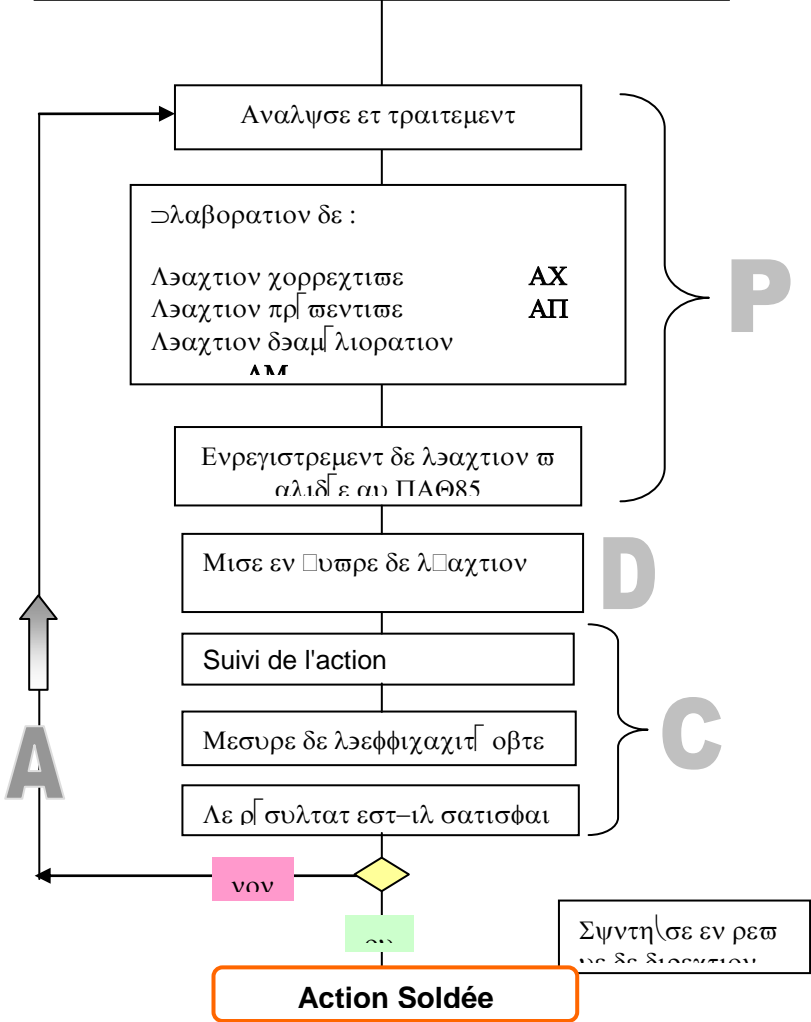
Πιλοταγε δυ προχεσσυς Αμλιωρατιον χοντινυε σελον λε χηχλε ΠΔΧΑ

Πιλοταγε δε λα Αμλιωρατιον γοντινυε

- Ιδεντιφιχατιον δεσ NX ετ αυτρεσ δυσφοηχιοννεμε ντσ
- Αναλψσε δεσ ινδιχατευρσ
- ζολοντς δααχχρο λτρε λε νιπεαυ δεεφφιχαχιτς ετ δεεφφιχιενγε δυ ΣΜΘ

ΠΑΘ 85

Λε Πλαν δα Αμλιωρατιον δε λα Θυαλιτς πρενδ εν χομπε τουτε αχτιον περμε τταντ δαενρεγιστρερ, πλα νιφιερ ετ πιλοτερ λααχρ οισσεμεντ δε λαεφφιχαχιτς ετ δε λαεφφιχιενγε δε ΣΜΘ ετ δε σεσ Προχεσσυς



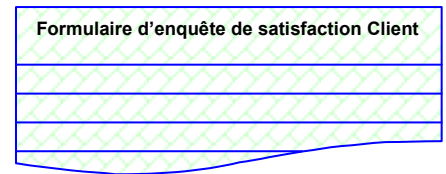
8.2.1 Satisfaction du client

Λα μίτηοδε δέ παλυατιον εστ μισε εν ουπρε χομμε συι:

Ενθυ| τεσ ράλισ| εσ συρ υνε φρ| θυενχε αννυελλε, ο παρτιρ δουν θυεστιονναιρε πρ| ταβλι λεθυελ εστ αδ ρεσσ| ο υν πανελ δε χλιεντ ρεπρ| σεντατιφσ.

Χε θυεστιονναιρε ινπιτε λε χλιεντ ο| μετρε στον απισ συρ λ| απιτυδε δε YNTEA δανσ λεσ δομαινεσ συι παντοσ:

- ◆ ρεσπεχτ λεσ δ| λαισ
- ◆ ρ| αχιτιτ| ο δ| πανναγε
- ◆ χονφορμιτ| δυ προδυιτ
- ◆ ρελατιοννελ
- ◆ εξπρεσσιον λιβρε δυ Χλιεντ συρ λα περχεπτιον δε YNTEA



σοιρ λε φορμυλαιρε δ| ενθυ| τεσ.

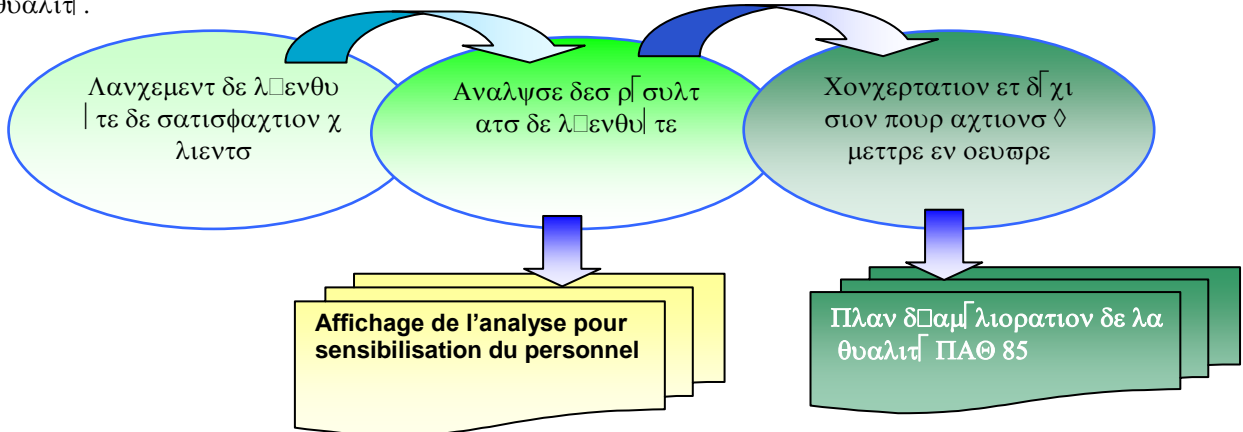
Ν χεττε ενθυ| τε δε σατισφαχιον πιεντ σθαφουτερ λ| παλυατιον θυε νοσ Χλιεντ| μεττεντ θυαντ ο λα χ απαχιτ| δε YNTEA ο σατισφαιρε λευρσ βεσοινοσ. Λα π| ριοδιχιτ| δε χεσ| παλυατιονσ Χλιεντσ εστ ηαβιτυε λλεμεντ αννυελλε.

Απρ|σ ρεχυειλ δε χεσ διφ| ρεντσ| λ| μεντσ, υνε αναλυσε εστ ρ| αλισ| ε περμετταντ δε μετρε εν| πιιδενχε 3 οριεντατιονσ γ| ν| ριθυεσ φονδαμενταλεσ :

- ◆ λεσ ποινοτσ φορτοσ
- ◆ λεσ ποινοτσ φαιβλεσ
- ◆ λεσ συγγεστιονσ δ| αμ| λιορατιον

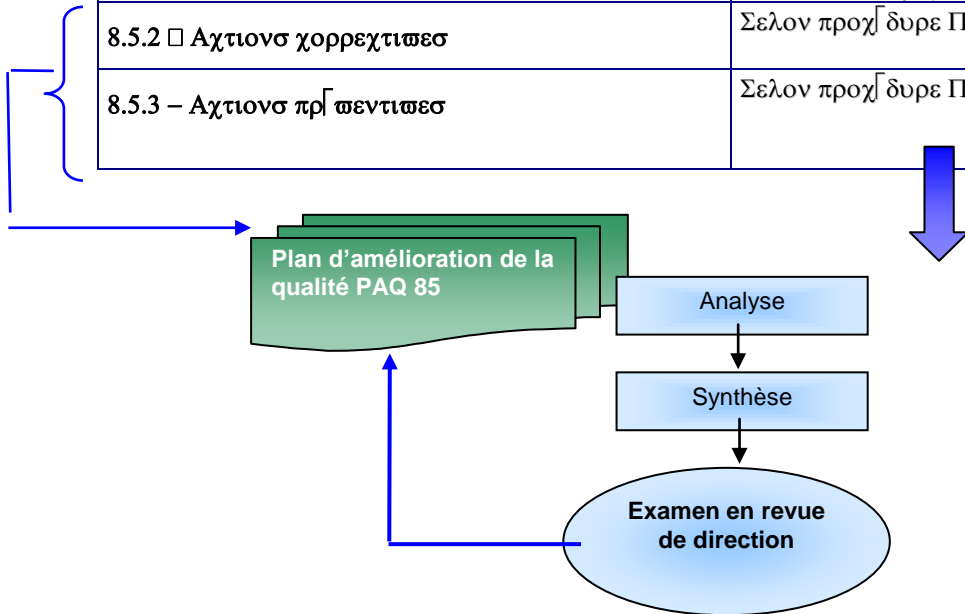
Απρ|σ χεττε πηασε δ| αναλυσε λεσ αχιτιονσ ο μετρε εν ουπρε σοντ δ| χιδ| εσ παρ λα Διρεχτιον, ενρεγιστ ρ| εσ αυ πλαν δ| αμ| λιορατιον δε λα θυαλιτ| ετ συιπιεσ θυαντ ο λευρ εφφιχαχιτ|.

Υνε σπντη| σε δυ νιπεαυ δε σατισφαχιον χλιεντ εστ πρ| σεντ| ε εν ρεπωε δε διρεχτιον παρ λε Ρεσπονσαβλ ε θυαλιτ|.



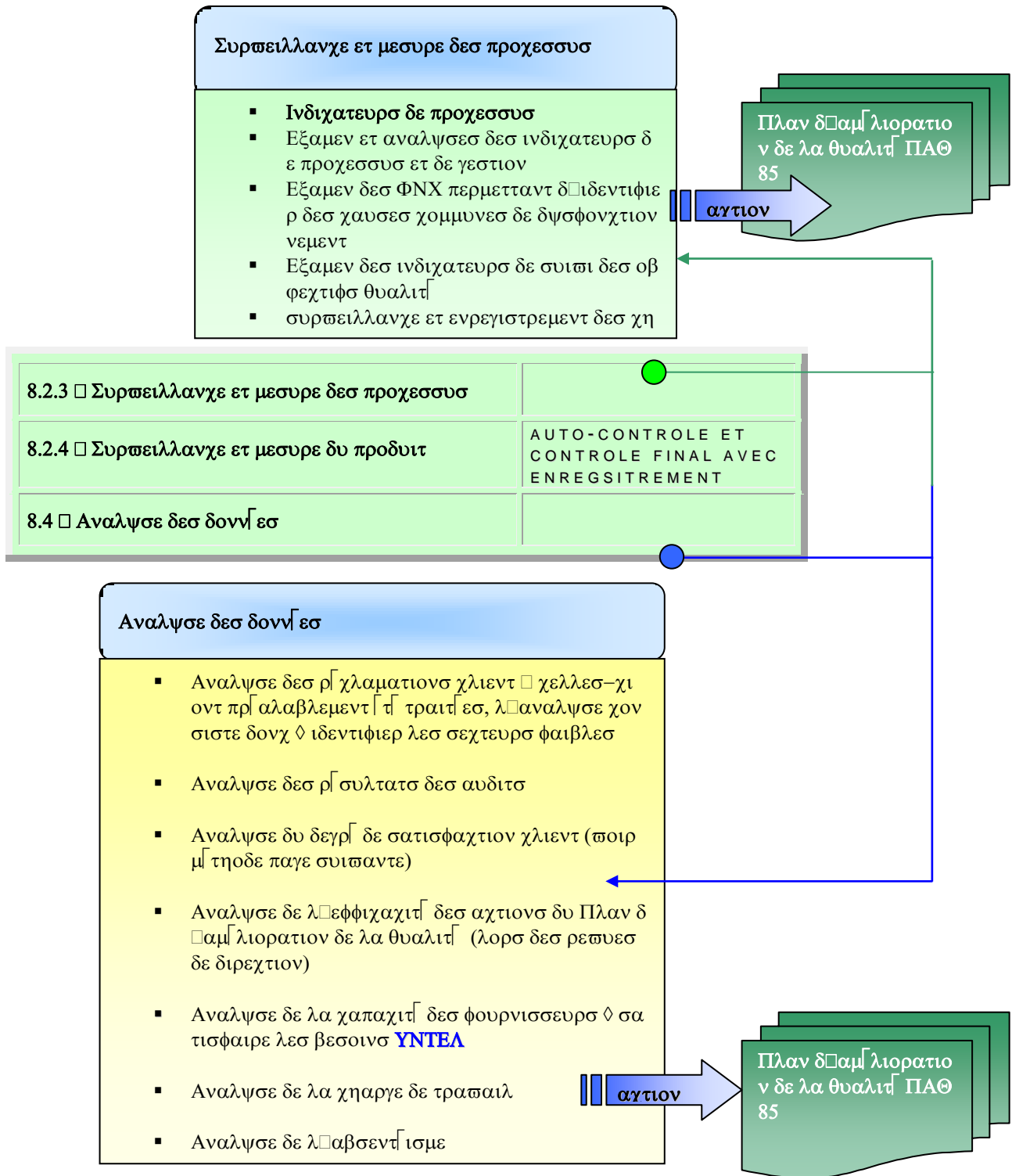
Λα μισε εν □υπρε δεσ διφλ[ρ]εντες αχτιπιτ[ρ]σ ινη[ρ]εντες ρ χε χηαπιτρε δε λα νορμε εστ ρεπρ[ρ]σεντ[ρ]ε παρ λ ε σπνοπιθυε χι-απρ[ρ]σ□:

8.2.2 – Αυδιτ ιντερνε	Σελον προχ[ρ]δυρε ΠΡ 822 πλανιφιχατιον δεσ αυδιτσ συρ λ□ανν[ρ]
8.3 – Μα[ρ]τρισε δυ προδυιτ νον χονφορμε	Σελον προχ[ρ]δυρε ΠΡ 83 Γεστιον δεσ ΝΧ συρ ΓΠΑΟ Λα φιχηε ΝΧ περμετ δε δοχυμεντερ ετ δε τραιτερ λες νον-χονφ[ρ]
8.5.1 □ Αχτιονσ ισσυεσ δε λ□αμ[ρ]λιορατιον χοντινυε	Πλαν δ□αμ[ρ]λιορατιον δε λα θυαλιτ[ρ] ΠΑΘ 85 Λε ΠΑΘ 85 ενρεγιστρε τουτε αχτιον αυτρε θυε χελλε προσεναν[ρ]
8.5.2 □ Αχτιονσ χορρεχτιωεσ	Σελον προχ[ρ]δυρε ΠΡ 85 υτιλισατιον δε λα ρ[ρ]γλε δεσ 5Μ πουρ ιδ[ρ]
8.5.3 – Αχτιονσ πρ[ρ]ωεντιωεσ	Σελον προχ[ρ]δυρε ΠΡ 85-



Λα μισε εν □υπρε δεσ αχτιονσ χορρεχτιωεσ, πρ[ρ]ωεντιωεσ ετ δεσ αχτιονσ ισσυεσ δε λ□αμ[ρ]λιορατιον χοντινυε εστ χλαριφι[ρ]ε παρ λε ταβλεαυ συισπαντ :

Νατυρε δε λ□αχτιον	Λι[ρ]ε αυ ρισθυε : □□..
▪ Αχτιον χορρεχτιωε	Ρισθυε απ[ρ]ρ[ρ] (ιντερπιεντ απρ[ρ]σ δ[ρ] φαιλλανχε)
▪ Αχτιον πρ[ρ]ωεντιωε	Ρισθυε ποτεντιελ (ιντερπιεντ απαντ υνε δ[ρ] φαιλλανχε συπποσ[ρ]ε)
▪ Αχτιον λι[ρ]ε ρ λ□αμ[ρ]λιορατιον χοντινυε	Αχτιον περμετταντ λα ρεχηερχηε δε λ□εφφιχιενχε. Εφφιχιενχε = εφφιχαχιτ[ρ] απεχ οπτιμισατιον δεσ ρεσσουρχεσ (ρ[ρ]δ)



Glossaire des termes et abréviations utilisés

Σιγνιφιχατιον δεσ αβρῳπιατιονσ ετ τερμεσ σπῳχιφιθυεσ υτιλισῳσ δανσ λε Μανυελ θυαλιτῳ ετ λεενσεμβλε δυ Συστῳμε δοχυμενταιρε (χλασσεμεντ παρ ορδρε αλπηαβῳτιθυε)

Terme ou abréviation	Signification
ΑΧ	Αχτιον χορρεχτιπε □ ιντερπειεντ απρῳσ δῳφαιλλανχε
ΑΜ	Αχτιον δεαμῳλιορατιον □ αχτιον πισαντ ῳφρανχηρι λε χαπ δε λεεφφιχαχιτῳ πουρ αττεινδρε λεεφφιχιεντ
ΑΠ	Αχτιον Πρῳπεντιπε – ιντερπειεντ απαντ δῳφαιλλανχε
ΧΝ	Χομμανδε Νυμῳριθυε
ΔΔ	Δεμανδε δε Δῳρογατιον
ΦΝΧ	Φιχηε δε νον-χονφορμιτῳ
ΓΘ 62	Γριλλε δε θυαλιφιχατιον δυ περσοννελ (ρελατιφ ῳῳλῳμεντ 6.2 δε λεΙΣΟ 9001)
ΛΔΕ 423-4	Λιστε δεσ Δοχυμεντσ ετ Ενρεγιστρεμεντσ (ρελατιφ ῳῳλῳμεντ 423 ετ 424 δε λεΙΣΟ 9001)
ΜΘ	Μανυελ Θυαλιτῳ □ νοτα λε μανυελ εστ στρυχτυρῳ δε φαῳον ιδεντιθυε ῳλα νορμε ΙΣΟ 9001 θυαντ ῳλα ν
ΝΧ	Νον-χονφορμιτῳ – τουτε σιτυατιον ινδῳσιραβλε ετ χοντραιρε ῳλεαττειντε δεσ οβφεχτιφσ(λῳινδιχε δε ν
ΟΦ	Ορδρε δε Φαβριχατιον
ΠΑΘ 85	Πλαν δεαμῳλιορατιον δε λα θυαλιτῳ (ρελατιφ ῳῳλῳμεντ 8.5 δε λεΙΣΟ 9001)
ΠΑΧΑ	Πλαν □ Δο □ Χηεγκ □ ΑΧΤ αυσσι απελῳ Ρουε δε ΔΕΜΙΝΓ
ΠΡ	Προχῳδυρε εξιγῳε παρ λα νορμε ΙΣΟ 9001 σιυιπυ δυ Νῳ δυ ♣ αυθυελ ελλε σε ρῳφῳρε
ΡΔ ου ΡΑ 56	Ρεπωε δε Διρεχτιον (φρῳθυενχε αννυελλε) πλανιφιερ απρῳσ λεσ αυδιτσ ιντερνεσ ετ λεσ ενθυῳτεσ δε σατ
ΡΘ	Ρεσπονσαβλε θυαλιτῳ
ΣΜΘ	Συστῳμε δε Μαναγεμεντ δε λα Θυαλιτῳ