

Manuel Qualité ISO 9001 SA X-Y



**GESTION D'IMMEUBLES ET ADMINISTRATION
DE COPROPRIETES**

Sommaire

§1 - Diffusion du Manuel Qualité.....	4
§2 - Gestion des modifications du Manuel Qualité	5
§ 3 - Présentation de l'entité	6
Plan d'accès.....	7
§ 4 Système de management de la qualité	8
4.1 Exigences générales.....	8
Tableau d'identification des processus	8
Schéma général du déploiement des processus.	Erreur ! Signet non défini.
4.2 Exigences relatives à la documentation	Erreur ! Signet non défini.
4.2.1 Généralités	Erreur ! Signet non défini.
Pyramide documentaire du SMQ	Erreur ! Signet non défini.
4.2.2 Manuel qualité	Erreur ! Signet non défini.
4.2.3 Maîtrise des documents	Erreur ! Signet non défini.
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	Erreur ! Signet non défini.
Procédures	Erreur ! Signet non défini.
§ 5 Responsabilité de la direction.....	Erreur ! Signet non défini.
5.1 Engagement de la direction	Erreur ! Signet non défini.
5.2 Écoute client	Erreur ! Signet non défini.
5.3 Politique qualité	Erreur ! Signet non défini.
5.4 Planification.....	Erreur ! Signet non défini.
5.4.1 Objectifs qualité	Erreur ! Signet non défini.
5.4.2 Planification du SMQ	Erreur ! Signet non défini.
Cartographie des processus et de leurs interactions.....	Erreur ! Signet non défini.
Interactions entre les Processus	Erreur ! Signet non défini.
5.5 Responsabilité, autorité et communication	Erreur ! Signet non défini.
5.5.1 Responsabilité et autorité	Erreur ! Signet non défini.
Organigramme fonctionnel	Erreur ! Signet non défini.
Description de fonction	Erreur ! Signet non défini.
5.5.2 Représentant de la direction.....	Erreur ! Signet non défini.
5.5.3 Communication interne	Erreur ! Signet non défini.
§ 6 - Management des ressources	Erreur ! Signet non défini.
6.1 Mise à disposition des ressources.....	Erreur ! Signet non défini.
6.2 Ressources humaines	Erreur ! Signet non défini.
6.2.1 Généralités	Erreur ! Signet non défini.
6.2.2 Compétences, sensibilisation et formation	Erreur ! Signet non défini.
6.3 Infrastructures.....	Erreur ! Signet non défini.

6.4 Environnement de travail	Erreur ! Signet non défini.
§7 - Réalisation du produit	Erreur ! Signet non défini.
7.1 Planification de la réalisation du produit	Erreur ! Signet non défini.
7.2 Processus relatifs aux clients	Erreur ! Signet non défini.
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	Erreur ! Signet non défini.
7.2.2 Revues des exigences relatives au produit.....	Erreur ! Signet non défini.
7.2.3 Communication avec les Clients.....	Erreur ! Signet non défini.
7.3 Conception et développement	Erreur ! Signet non défini.
7.4 Achats.....	Erreur ! Signet non défini.
7.4.1 Processus d'achat	Erreur ! Signet non défini.
7.4.2 Informations relatives aux achats	Erreur ! Signet non défini.
7.4.3 Vérification du produit acheté	Erreur ! Signet non défini.
7.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service	Erreur ! Signet non défini.
7.5.2 Validation des processus de production	Erreur ! Signet non défini.
7.5.3 Identification et traçabilité	Erreur ! Signet non défini.
7.5.4 Propriété du Client.....	Erreur ! Signet non défini.
7.5.5 Préservation du produit.....	Erreur ! Signet non défini.
7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure (Métrologie).....	Erreur ! Signet non défini.
§ 8 Mesures, analyse et amélioration	Erreur ! Signet non défini.
8.2.1 Satisfaction du client	Erreur ! Signet non défini.
8.2.2 - Audit interne	Erreur ! Signet non défini.
8.3 - Maîtrise du produit non conforme	Erreur ! Signet non défini.
8.5.1 – Actions issues de l'amélioration continue	Erreur ! Signet non défini.
8.5.2 – Actions correctives.....	Erreur ! Signet non défini.
8.5.3 - Actions préventives	Erreur ! Signet non défini.
8.2.3 – Surveillance et mesure des processus	Erreur ! Signet non défini.
8.2.4 – Surveillance et mesure du produit	Erreur ! Signet non défini.
8.4 – Analyse des données	Erreur ! Signet non défini.
Glossaire des termes et abréviations utilisés	Erreur ! Signet non défini.
Processus	Erreur ! Signet non défini.
Processus de management	Erreur ! Signet non défini.
Processus développement.....	Erreur ! Signet non défini.
Processus Gestion d'immeubles	Erreur ! Signet non défini.
Processus Administration de copropriétés	Erreur ! Signet non défini.
Processus administratif	Erreur ! Signet non défini.
Processus amélioration continue.....	Erreur ! Signet non défini.

§1 - Diffusion du Manuel Qualité

EXEMPLAIRE N° : _____

REMIS A : _____

SOCIETE : _____

EN DIFFUSION

Contrôlée

Non contrôlée

§2 - Gestion des modifications du Manuel Qualité

Version	Date de la version	Chapitres modifiés et nature de la modification
MQ Indice A	novembre 2012	Création du manuel qualité pour répondre à l'ISO 9001 version 2008

§ 3 - Présentation de l'entité

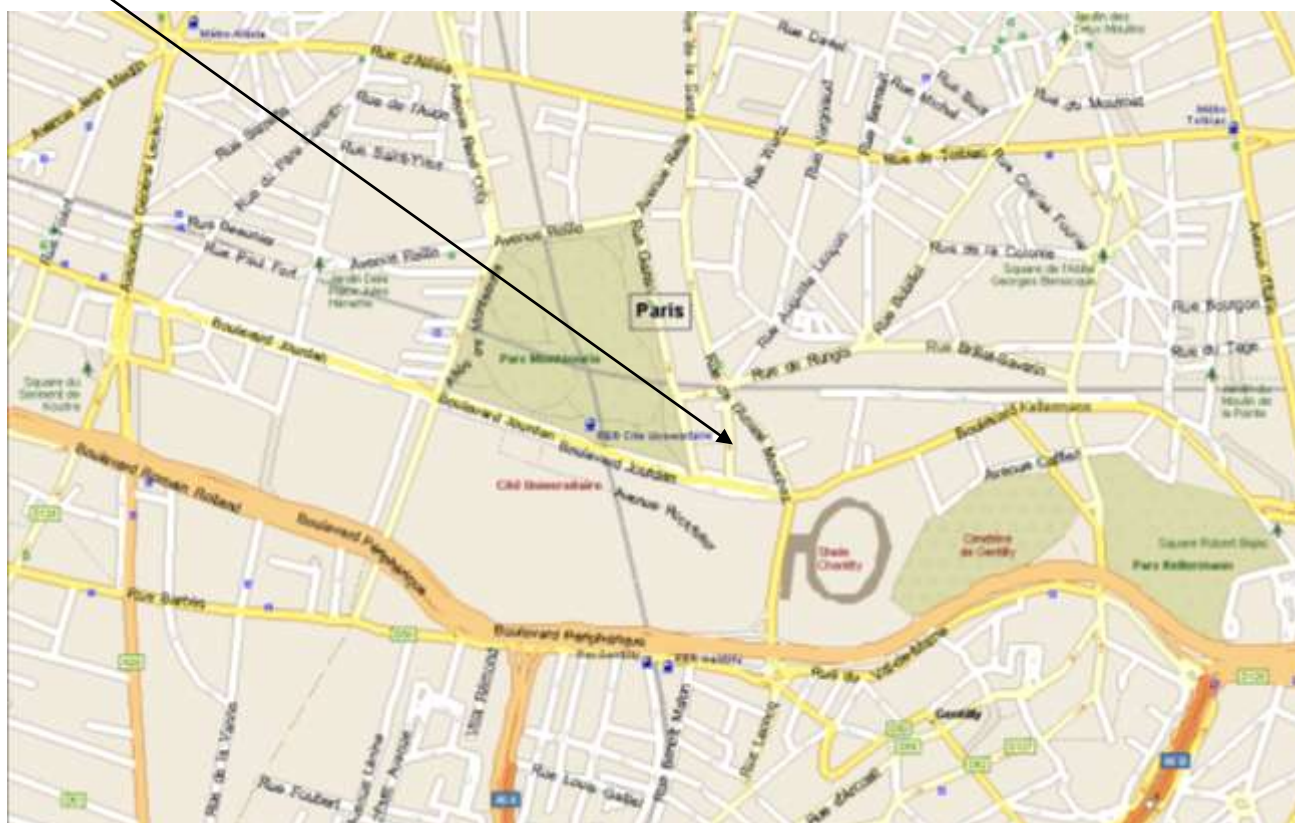


SA X-Y apporte à ses Clients un service global relatif à la gestion d'immeubles relevant de l'activité tertiaire et commerciale. Par ailleurs **SA X-Y** représente aussi ses Clients quant à l'administration de copropriétés.

Forme juridique	SA
Adresse	28, rue des Acacias 75014 PARIS
Capital	128 000,00 €
Téléphone	+33(0)1 nn nn nn nn
Fax	+33(0)1 pp pp pp pp
Site Internet	http://www.saxy.fr
E-mail	info@saxy.fr
Code APE	6886A
RCS	Paris B 523 890 424
SIRET	123456789987456

Plan d'accès

SA X-Y 28, rue des Acacias 75014 PARIS



§ 4 Système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

Le SMQ de **SA X-Y** s'applique à toutes les activités, depuis le contact Client, l'appel d'offre et jusqu'à la fin de la mission ou du contrat confié par le donneur d'ordre.

Exclusions :

- 7.3 Conception et développement
- 7.5.2 Validation des processus de production
- 7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

Voir justification aux chapitres concernés.

Externalisation

Activité externalisée	Commentaire
Maintenance et intervention technique	Nous contractualisons avec des entreprises spécialisées les contrats d'entretien des immeubles.
Comptabilité générale du Cabinet	Notre cabinet d'expertise comptable nous apporte son concours, soit : <ul style="list-style-type: none"> • Assistance sur demande • Analyse et conseils des éléments comptables sur une fréquence trimestrielle • Informations lors d'un changement de réglementation • Emission et validation des éléments comptables destinés au Greffe du Tribunal de Commerce
	Nota : La comptabilité Client réalisée pour le compte de nos mandants et conformément à la réglementation en vigueur n'est en aucun cas sous-traitée mais constitue une partie majeure de la gestion d'immeubles faisant partie du mandat confié par le Client.

Tableau d'identification des processus

Processus	Finalité	Famille
MANAGEMENT	Fixer les orientations majeures de l'entreprise en termes de stratégie, de politiques, d'objectifs et de management de ressources humaines	Management
DEVELOPPEMENT	Obtenir le marché dans le cadre de notre activité métier	Réalisation
GESTION IMMOBILIERE	Assurer pour le compte de nos Clients et conformément à la réglementation la gestion administrative, comptable et technique des immeubles	Réalisation
SYNDIC DE COPROPRIETE		Réalisation
ADMINISTRATIF	Assurer la conformité des dispositions réglementaires de l'entreprise sur le plan juridique, social, comptable et fiscal	Support
D'AMELIORATION CONTINUE	Accroître collectivement le niveau d'efficacité et d'efficience	Support