



FIRADEC

Z. I. de Brais 44600 Saint-Nazaire
Tél : +33 2 40 01 26 51 Fax : +33 2 40 01 25 08

Système de Management de la Qualité

SMQ 0301 Indice k

Ce document annule et remplace le manuel qualité d'indice précédent que vous voudrez bien détruire ou nous renvoyer.

Ce document est la propriété de la société FIRADEC, il ne peut être reproduit, même partiellement, ni communiqué à des tiers sans l'autorisation écrite de la Direction.

Indice	Révision _ Modifications	Date
G	Modifications des § 1.2 (déclaration de la Direction) et 2.1, 2.2 (référentiels applicables, termes, définitions et sigles utilisés) et exigences supplémentaires de la spécification QC 080000 aux thèmes 4 à 8.	Mai-06
H	Modifications des § 1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 1.2, 2.3, 4.2.4	Avril-07
I	Modifications des § 1.1 , 1.2 , 3 , 4.1 , 4.2.6 , 4.3 , 4.4 , 5.5.3 , 6.4 , 7.2.3 , 7.3 , 7.5 , 8.2.2 , 8.5.3.	Janvier 08
J	Modifications des § 1.1, 1.2, 2.1, 2.3, 3. 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 7.2.4, 8.3.	Mars 09
k	Modifications des § 1.1.1, 1.1.3, 1.2, 4.4.	Avril 10

Diffusion

Nom Prénom	Service
Marc JACQUET	Qualité / RMQ
Laurent MANGNAN	Direction
Laurent LENGIGNON	Relations Clients
Maryse KREB	Commercial
Anne-Marie NIGET	Achats
Jean-Claude NALLATAMBY	Technique / Conception et Développement
PHILIPPE ROUDIER	Technique / Conception et Développement
Jean Aoustin	Production_Méthodes
Jean-François BAUDRI	Contrôle Qualité
B. V. LCIE	Organisme Certificateur

Rédigé par : Marc JACQUET	Le : 19 avril 2010	Visa : 
Approuvé par : Laurent MANGNAN	Le : 19 avril 2010	Visa : 

SYSTEME de MANAGEMENT de la QUALITE	 FIRADEC Page 2 sur 19	SMQ 0301 Indice k D'avril-2010
--	---	---

SOMMAIRE

	Page
HISTORIQUE ET DIFFUSION	2
SOMMAIRE	3
1- DOMAINE D'APPLICATION	4
1.1- Présentation de l'entreprise	4
1.2- Déclaration de la Direction	6
2- REFERENTIELS APPLICABLES, TERMES, DEFINITIONS ET SIGLES UTILISES	7
2.1- Référentiels applicables	7
2.2- Termes, définitions et sigles utilisés	7
2.3- Types de documents	8
3- DIAGRAMME DE MANAGEMENT DES PROCESSUS	9
4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)	10
4.1- Exigences SMQ prises en compte par l'entreprise	10
4.2- Manuel Qualité	10
4.3- Maîtrise des documents	11
4.4- Maîtrise des enregistrements et Sécurité	12
4.5- Liste des processus et des procédures associées	12
5- RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	13
5.1- Engagement de la Direction	13
5.2- Ecoute du client et Communication	13
5.3- Politique et objectifs Qualité	13
5.4- Planification du Système de Management de la Qualité	13
5.5- Responsabilité, autorité et communication	14
5.6- Revue de Direction	14
6- MANAGEMENT DE RESSOURCES	15
6.1- Disponibilité des ressources humaines	15
6.2- Gestion des ressources humaines	15
6.3- Infrastructure	15
6.4- Environnement de travail	15
7- MANAGEMENT DES PROCESSUS	16
7.1- Planification et réalisation du Service	16
7.2- Processus relatif aux clients, revue de contrat	16
7.3- Conception et développement	17
7.4- Processus relatif aux fournisseurs, Achats	17
7.5- Processus relatif aux produits	17
7.6- Conformité aux exigences et équipements	18
8- MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION	18
8.1- Efficacité du SMQ	18
8.2- Satisfaction clients, audits interne, surveillance et mesures	18
8.3- Traitement des non-conformités	18
8.4- Analyse des données	19
8.5- Amélioration continue, actions correctives, actions préventives	19

1- DOMAINE D'APPLICATION

1.1- PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1.1.1- HISTORIQUE

FIRADEC a été créée le 12-02-1979, sa forme juridique actuelle est une S A par action simplifiée.

Le siège social, la Direction générale, les services commerciaux, techniques et administratifs sont groupés dans les locaux de l'établissement situé en zone industrielle de Brais à Saint-Nazaire. Cette zone est située sur la départementale 47 entre Saint-Nazaire et Saint-André-des-Eaux

Surface totale : 7659 m²
Surface couverte : 1500 m²
Surface développée : 2000 m² dont 1 500 m² d'ateliers et stockage
300 m² de bureaux
200 m² de locaux sociaux

Le chiffre d'affaires de Firadec, en 2009 est de 8,2M€.

1.1.2- MISSION ET OBJECTIFS

Firadec conçoit, développe, fabrique et commercialise des condensateurs au tantale à électrolyte solide et non solide à usage professionnel. Le catalogue est disponible sur demande au Service Commercial.

Ses objectifs sont de fournir le maximum de produits selon les standards normalisés ; ainsi que la volonté de continuer de fournir des produits « Non-RoHS » pour ses clients exemptés. Les spécifications de détails sont reprises dans le catalogue.

La plupart des produits fabriqués sont homologués suivant les normes, IECQ-CECC, sous CCQ et en liste LCIE C 00191.

1.1.3- INFORMATIONS LEGALES

Raison sociale :	FIRADEC		
Adresse :	2, rue Réaumur Z. I. de Brais B. P. 194 44604 Saint-Nazaire Cedex France		
Capital social :	1 800 000€		
Siren :	315 082 735		
Code NAF :	2611Z		
Code OTAN :	F3422		
TVA :	VAT FR 95 315 082 735		
Effectif :	46 personnes		
Téléphone :	+33 2 40 01 26 51		
Télécopie :	+33 2 40 01 25 08		
Site web :	http://www.firadec.fr		
E-mail :	info@firadec.fr		
Représentant Légal :	Laurent MANGNAN	Fonction :	Directeur
Représentant auprès des organismes officiels :	Marc JACQUET	Fonction :	RMQ
Certificat EN ISO 9001 : 2008 :	N° 015-93 édition 12 du 14 mai 2009 selon QC 001002-3, article 2 (2005)		
Validité :	13 mai 2012		
Certificat HSPM	N° 193-06-002 révision 2 du 14 mai 2009 selon QC 080000		
Validité :	13 mai 2012		

**SYSTEME
de MANAGEMENT
de la QUALITE**

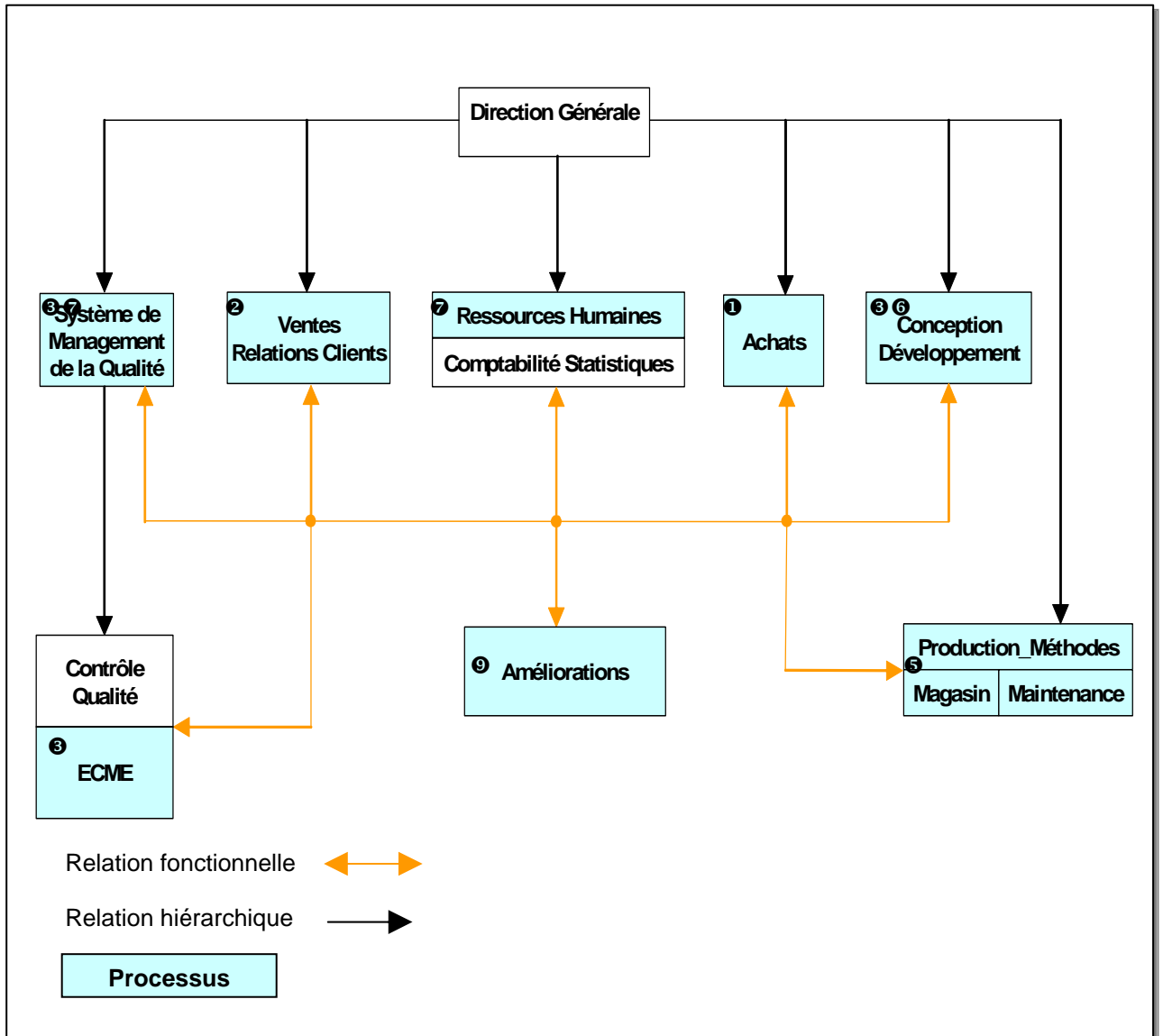


FIRADEC

Page 4 sur 19

**SMQ 0301
Indice k
D'avril-2010**

1.1.4- ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL



Présentation des services, se reporter à l'annexe 3 de la P. I. N°7 FORMATION

1.2- DECLARATION DE LA DIRECTION (ISO 9001_2008 : § 5.1)

L'année 2010 verra s'accomplir des changements dans la Direction de l'entreprise avec mon arrivée et le départ de mon prédécesseur, René Terrien, qui a su bâtir Firadec telle qu'elle est aujourd'hui.

Ce sera aussi une année de passation et d'apprentissage pour celui qui succedera à Marc Jacquet dans sa fonction de Responsable du Management de la Qualité.

Ce sera aussi l'année ou nous veillerons au maintien de notre certification ISO 9001 dans sa version 2008 ainsi que le maintien de la certification IECQ HSPM selon les règles de procédure IECQ QC 001002-5 et la spécification IECQ QC 080000.

Il nous faudra travailler sur tous ces changements afin que Firadec continue à prospérer comme par le passé.

Ainsi, je confirme Marc Jacquet dans sa fonction de Responsable du Management de la Qualité (RMQ) et lui demande, sans plus attendre de :

- procéder à l'entretien et l'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité (SMQ),
- veiller à ce que les communications internes et externes soient réelles et conviviales, pour que la satisfaction des besoins et les exigences de nos clients soient toujours nos objectifs prioritaires.
- Mettre en œuvre les exigences complémentaires à la EN 9100 pour l'industrie Aéronautique et Spatiale.

Toutes ces orientations, et l'indispensable interaction entre nos processus et notre SMQ, sont consignées dans notre Manuel Qualité ; je veillerai à ce que les ressources correspondantes soient toujours disponibles.

Pour le court terme nos objectifs qualité sont les suivants :

- accroître la confiance de nos partenaires et les reconnaissances mutuelles internationales de certification,
- harmoniser et simplifier nos procédures internes,
- réduire le temps de résolution des actions correctives, et s'impliquer davantage dans la mise en place effective des actions préventives à tous les niveaux de processus,
- chiffrer et communiquer les résultats obtenus en revues de direction.

Les modifications apportées au Manuel Qualité introduisent simplement les changements que nous appliquons quotidiennement pour améliorer notre système de Management de la Qualité, la qualité et les performances de nos produits.

Aujourd'hui nos objectifs et mon engagement s'inscrivent dans la continuité de la politique Qualité définie par mon prédécesseur. Ils seront réactualisés, quand ce sera nécessaire, en fonction des évolutions technologiques et des conditions économiques extérieures.

Nous devons cependant accélérer l'intégration du règlement « REACH » dans notre SMQ mais également dans tous les éléments de notre processus de fabrication. Le correspondant nommé à cet effet au sein de l'entreprise doit permettre de faciliter la communication amont et aval de l'entreprise et je veille à la mise en œuvre rapide de cette réglementation.

Il faut surtout répondre à toutes les demandes des clients qui nous font vivre : délai, qualité et service, en n'oubliant pas d'optimiser nos coûts.

La confiance de nos partenaires et notre compétitivité dépendent de notre réactivité : comme il s'agit d'un travail d'équipe, d'efficacité et même d'efficience, je remercie par avance les efforts consentis par chacun et chacune d'entre vous pour mener à bien ces résolutions.

Laurent Mangnan
Directeur

Le 19 avril 2010

**SYSTEME
de MANAGEMENT
de la QUALITE**

 **FIRADEC**
Page 6 sur 19

**SMQ 0301
Indice k
D'avril-2010**

2- REFERENTIELS APPLICABLES, TERMES, DEFINITIONS ET SIGLES UTILISES

2.1- REFERENTIELS APPLICABLES

Le manuel Qualité de Firadec est conforme aux exigences des normes applicables aux Systèmes de Management de la Qualité (SMQ) définies dans les documents ci-après :

NF EN ISO 9000 : 2005 : SMQ. Principes essentiels et vocabulaire.

NF EN ISO 9001 : 2008 : SMQ. Exigences.

NF EN ISO 9004 (décembre 2009) : Lignes directrices pour l'amélioration des performances.

NF EN ISO 19011 (octobre 2002) : Lignes directrices pour l'audit qualité et environnemental.

NF EN 9100 (déc. 2003) : Systèmes de management de la Qualité : section 1 (exigences basées sur l'ISO 9001 : 2000)

ISO 19011 : 2002 Lignes directrices pour l'audit des SMQ et/ou du management environnemental.

EN 9130 : 2000 Série Aérospatiale, Systèmes Qualité – Archivage de documents.

NF EN ISO 10012 Exigences pour les processus et les équipements de mesure.

QC 001002-2 Part 2 : Documentation

QC 001002-3 Part 3 : Approval procedures

QC 001002-5 Part 5 : Hazardous Substance Process Management Requirements

QC 080000 IECQ HSPM

Convention Particulière n° 39 du S.N.Q. (édition en vigueur)

ESCC REP001 LIST OF PUBLISHED ESCC DOCUMENTS AND SPECIFICATIONS

2.2- TERMES, DEFINITIONS ET SIGLES UTILISES

AFNOR Association Française de Normalisation

AIF Associations des Industriels de France

CEI Commission Électrotechnique Internationale

CENELEC Comité Européen de Normalisation Electrotechnique

CNES Centre National d'Etudes Spatiales

Contrôle Qualité Cellule interne dont le rôle est d'assurer les contrôles et essais permettant de garantir la conformité et la qualité des produits .

DGA Direction Générale de l'Armement

DQA Direction de la QuAlité (est substituée à SIAR service de Surveillance Industrielle de l'ARmement).

DRIRE Direction Régionale de l'Industrie de la Recherche et de l'Environnement

**SYSTEME
de MANAGEMENT
de la QUALITE**



FIRADEC

Page 7 sur 19

**SMQ 0301
Indice k
D'avril-2010**

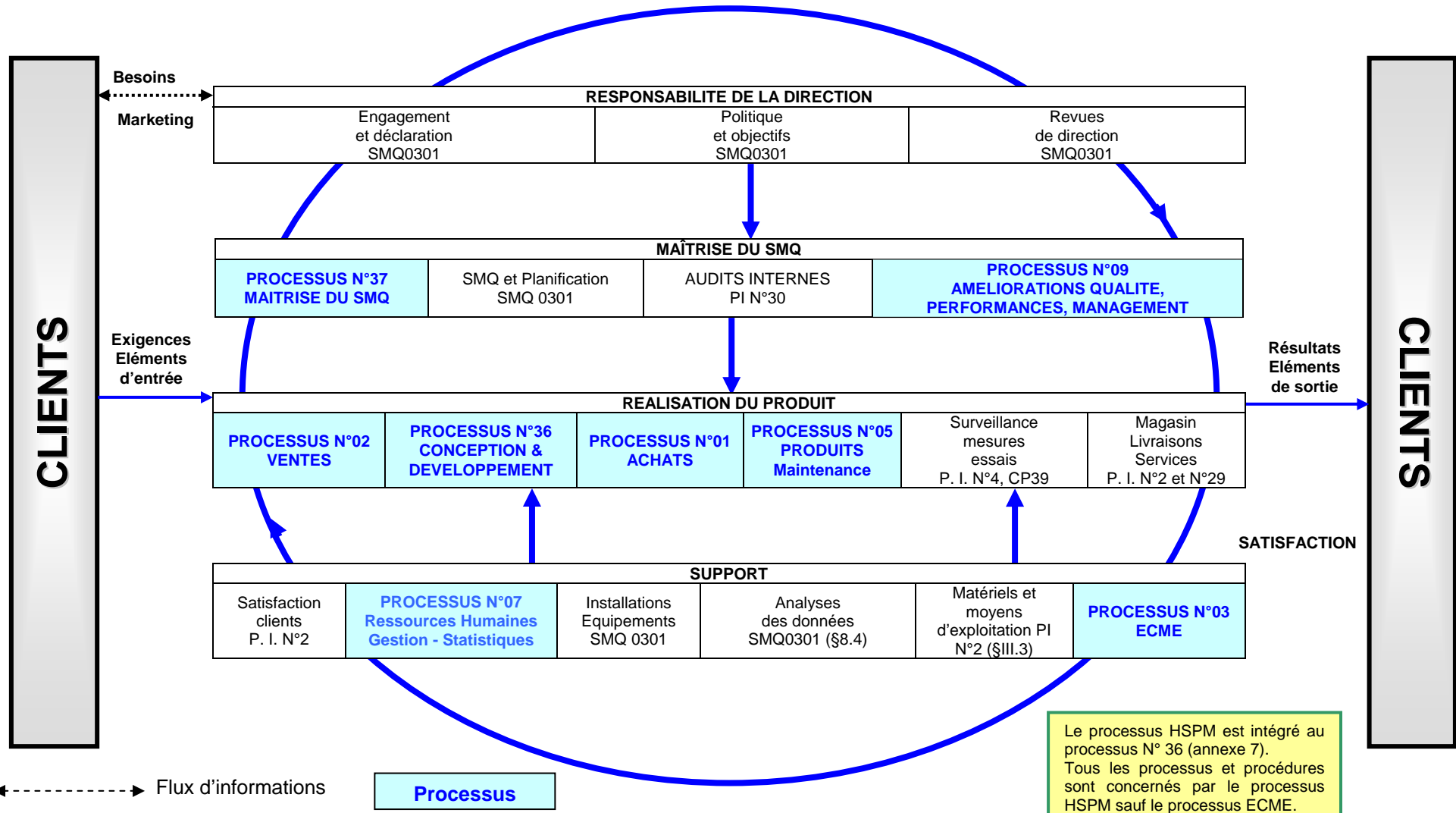
ESA	European Space Agency
GIFAS	Groupement des Industries Françaises Aéronautiques et Spatiales
GIXEL	Groupement des Industries de l'interconneXion, des composants et des sous-ensembles ELelectroniques
HSF	Hazardous Substance Free
HSPM	Hazardous Substance Process Management
IEC IECQ	IECQ Quality Assessment System for Electronic Components
ISO	Internationnal Standard Organization
LCIE	Laboratoire Central des Industries Electriques, Société du Bureau Véritas
MP	Matière Première
MO	Main d'œuvre
ONS	Organisme National de Surveillance
PD	Pièce Détachée
Produits	Eléments fabriqués (condensateurs) pour être vendus.
R.H.T.	Reformation Haute Température
RMQ	Responsable du Système de Management de la Qualité
Services	Eléments complémentaires à la qualité du produit pour assurer la pleine satisfaction du client (rapidité des réponses et des délais, conditionnement, documents fournis, assistance en cas de non-conformité).
SMQ	Système de Management de la Qualité
SNQ	Service National de la Qualité (ONS français)
UI 44	Union des Industries de la Loire Atlantique
UTE	Union Technique de l'Electricité

2.3- TYPES DE DOCUMENTS

EPPL	European Preferred Parts List
LCIE C 00 191	Liste des Entreprises et Composants Electroniques sous Assurance de la Qualité
* QC 001005	Liste des Entreprises et Produits certifiés sous IECQ (www.iecq.org)
* CECC 00 200	Registre « CENELEC » des Entreprises et Produits Certifiés dans le Système CECC de Certification des Composants Electroniques (www.iecq.org)
DT	Document technique
P. I.	Procédure Interne
PID	Process Identification Document

* Listes supprimées et remplacées par la liste accessible depuis (<http://certificates.iecq.org/>)

3- DIAGRAMME DE MANAGEMENT DES PROCESSUS



4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

Les exigences supplémentaires de la spécification QC 080000 s'appliquent à l'ensemble de ce thème.

4-1. EXIGENCES SMQ PRISES EN COMPTE DANS L'ENTREPRISE

Le SMQ de Firadec correspond aux normes ISO 9001 : 2008 et QC 080000, en vigueur à ce jour.

Champ d'application et liaison entre processus :

Les principales exigences prises en compte par Firadec concernent :

- a) **Les clients** avec :
 - l'écoute (besoins, maintien en conditions opérationnelles...),
 - les exigences (innovations performances),
 - la réglementation (Directives, normalisation...),
 - la satisfaction (enquêtes, retours d'expérience...).
- b) **La Direction** avec :
 - l'engagement de la Direction sur la politique et les objectifs Qualité,
 - l'élaboration du présent Manuel Qualité, la mise en œuvre des processus et des procédures associées,
 - la maîtrise de la documentation, des enregistrements Qualité et de l'Archivage,
 - la sauvegarde informatique, la sécurité et la veille technologique,
 - les revues de Direction avec leurs comptes rendus,
 - la planification des audits et le suivi régulier du bilan Qualité.
- c) **les ressources humaines** avec :
 - la grille de polyvalence du personnel,
 - le souci de convivialité et de bonne entente dans le respect des autres sur le lieu de travail,
 - les dossiers individuels de formation (interne ou externe),
 - la disponibilité des ressources et l'information du personnel.
- d) **le management des processus** avec :
 - les données d'entrée/valeur ajoutée/données de sortie,
 - la détermination des critères et méthodes nécessaires à l'efficacité et la maîtrise des processus,
 - les revues de conception, le suivi et l'enregistrement des modifications et des validations,
 - les moyens de communication interne (comptes rendus, affichage, réunions d'information) et externe (fournisseurs, clients),
 - les interactions, enregistrements (preuves de la conformité aux exigences ISO 9001 : 2008 et à l'efficacité du SMQ), mesures et améliorations attendues.
- e) **la mesure et l'analyse de la Qualité** avec :
 - les audits internes (périodicité, analyses, mesures),
 - les indicateurs qualité, le planning d'avancement des travaux (ex : maintenance),
 - la surveillance du SMQ.
- f) **l'amélioration continue** avec :
 - la maîtrise des non-conformités (analyses, expertises...),
 - les actions correctives (réclamations, défaillances, retours d'espériences...),
 - les actions préventives (Milieu, Main d'œuvre, Méthodes, Matériel, Matériaux, Management),
 - les statistiques dont le suivi des objectifs chiffrés (rendements, retours, expertises...).

4.2- MANUEL QUALITE

4.2.1- DOMAINE D'APPLICATION

Le présent Manuel Qualité a pour but de démontrer l'aptitude de notre société

- à fournir des produits conformes aux exigences réglementaires et de prendre en compte toutes les substances dangereuses conformément au système de management HSPM (cf. processus N°36 de conception et développement),
- à fournir des produits conformes aux exigences des clients,
- à accroître leur satisfaction.

Le Manuel Qualité de Firadec a été conçu de manière à respecter l'ordre des chapitres de la norme ISO 9001 : 2008 et EN 9100. Les thèmes apparaissant plusieurs fois dans la norme ne sont traités qu'une fois dans le chapitre approprié. La numérotation adoptée, est aussi proche que possible de celle de la norme mais ne concerne pas la numérotation des sous paragraphes.



4.2.2- REDACTION ET REVISION

Le Manuel Qualité, est constitué d'une page de garde et de huit chapitres numérotés de 1 à 8. Les termes et définitions utilisés sont ceux des normes ISO 9000 : 2008 et QC 080000 en vigueur. Le manuel Qualité est réexaminé une fois par an, par le RMQ. D'éventuelles révisions intermédiaires peuvent donner lieu à une réédition complémentaire. Chaque mise à jour du Manuel Qualité entraîne un changement d'indice. Les grandes lignes de la révision sont reportées dans l'historique. Le personnel a accès à la documentation du SMQ et est systématiquement informé des mises à jour des procédures appropriées. L'organisme certificateur est systématiquement informé de tout changement conséquent dans l'organisation de Firadec.

4.2.3- VERIFICATION ET APPROBATION

Chaque chapitre du Manuel Qualité est vérifié par le(s) responsable(s) de la fonction concernée. Les relations avec le référentiel EN 9100 sont indiquées dans les procédures concernées. L'ensemble du Manuel Qualité est vérifié et approuvé par la Direction Générale.

4.2.4- DIFFUSION

Le Manuel Qualité est diffusé par le RMQ de manière suivante :

- Diffusion contrôlée : selon la liste de diffusion de la page 2.
- Diffusion non contrôlée : la liste des destinataires en externe est supprimée, suite à la mise en ligne du Manuel Qualité sur le site web de Firadec.

4.2.5- APPLICATION

Le RMQ a pour mission de vérifier systématiquement l'application des dispositions décrites dans le présent Manuel et les documents relatifs à la Qualité qui le complètent.

Il s'assure que chaque collaborateur de Firadec a accès et connaissance de ces documents.

Les documents internes, qui se reportent au Manuel Qualité, font l'objet d'un examen périodique selon le programme annuel d'audits. Ils peuvent être consultés auprès du RMQ lors de tout audit de seconde ou de tierce partie.

4.2.6- CLASSEMENT ET ARCHIVAGE

L'exemplaire original du Manuel Qualité est détenu par le RMQ qui en assure l'historique des mises à jour et l'archivage.

A chaque révision, l'exemplaire précédent est identifié par la mention "**Document Périmé**" et archivé par le RMQ. Les copies des versions antérieures, en diffusion contrôlée, sont collectées par le RMQ qui les détruit et les remplace par une copie de la nouvelle édition.

4.3- MAITRISE DES DOCUMENTS

La maîtrise des documents fait l'objet de la P.I. N° 37 qui définit les actions permettant de gérer et de maîtriser les documents requis par le SMQ. La structure de la documentation est faite en quatre niveaux :

- Niveau 1 – Manuel Qualité SMQ0301
- Niveau 2 - Procédures systèmes de management
- Niveau 3 - Procédures techniques et d'instructions aux postes
- Niveau 4 - Imprimés d'enregistrements (annexes des procédures)

La procédure détermine les règles de gestion de tous les documents ayant une incidence sur la qualité des produits de Firadec ainsi que les relations entre les documents édités (Manuel Qualité, documents des niveaux 2 à 4, et les enregistrements correspondants).

Elle traite principalement de leur présentation, codification, rédaction, approbation, gestion, diffusion, archivage, destruction.

Le RMQ coordonne les modifications des documents clients en accord avec les exigences contractuelles et/ou réglementaires.

Compte tenu de la spécificité du produit fabriqué, la gestion de la configuration est réalisée par la gestion du procédé de fabrication qui trace les constituants de fabrication.

4.4- MAITRISE DES ENREGISTREMENTS ET SECURITE

La maîtrise du SMQ fait l'objet du processus n°37.

La procédure associée décrit pour chaque document :

- le chapitre concerné,
- le service responsable,
- le mode et le lieu de classement,
- la durée d'archivage,
- la méthode de destruction.

Une attention particulière est apportée à la sauvegarde informatique qui se fait :

- de manière automatique sur clé USB chaque jour et chaque fin de mois,
- de manière ponctuelle, ou limitée, chaque fois qu'un risque est prévisible.

La clé de sauvegarde est stockée à l'extérieur de Firadec jusqu'au mois suivant.

Toute coupure du serveur déclenche la mise en service d'un onduleur.

L'accès des locaux est protégé par un système d'alarme.

Les enregistrements sont consultables par les organismes de surveillance et les représentants des clients.

4.5- LISTE DES PROCESSUS ET DES PROCEDURES ASSOCIEES

Niveau 2

PROCESSUS n°	TITRE	PROCEDURES ASSOCIEES
		Les six procédures exigées par la norme sont mentionnées en caractères gras.
1	Achats	N° 01 Gestion des achats
2	Ventes	N° 02 Revue de contrat_Traitement des commandes
3	ECME	N° 03 Gestion et procédure des étalonnages
5	Produits	N° 05 Maîtrise des procédés de fabrication _Maintenance_ Identification et traçabilité
		N° 04 Contrôles finals
		N° 29 Manutention Stockage Conditionnement Préservation Livraison
7	Ressources Humaines	N° 07 Formation et dossiers individuels
9	Améliorations	N° 09 Analyse et Maîtrise des non-conformités CHAPITRE A : Produits non-conformes CHAPITRE B : Actions correctives CHAPITRE C : Actions préventives
36	Conception & Développement	N° 36 Conception et Développement_Gestion des évolutions techniques_Veille technologique_HSPM
37	Maîtrise du SMQ	N° 37 Maîtrise de la documentation et des enregistrements N° 30 Audits internes

La cartographie de chaque processus est en annexe de la procédure associée portant le même numéro chronologique. Ces procédures tiennent compte des exigences complémentaires de la EN 9100 : 2003 – section 1.

CP 39 Convention particulière N° 39, document signé conjointement avec le SNQ, concerne le contrôle de conformité de la qualité de composants produits par Firadec
PID 9842 CTC1 Process Identification Document
PID 9502 CTC21 Process Identification Document

Niveaux 3 et 4

Les procédures et imprimés d'enregistrements relatifs à ces niveaux sont listés sur l'annexe 3 de la P. I. N°37, avec édition, indice et date de mise en application. La gestion de cette documentation est assurée par le RMQ.

Catalogues FIRADEC Utilisés en tant que spécifications pour certains produits n'ayant pas de norme particulière

5- RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

Les exigences supplémentaires de la spécification QC 080000 s'appliquent à l'ensemble de ce thème.

5.1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'engagement de la Direction de Firadec fait l'objet de la Déclaration du paragraphe 1.2 du Manuel Qualité, et est affichée.

5.2- ECOUTE DU CLIENT ET COMMUNICATION

Le client est au centre du SMQ de Firadec. En effet, l'amélioration continue de la Qualité de nos produits et services vise à satisfaire au mieux les demandes de notre clientèle.

Chacun des membres de Firadec est à l'écoute des clients (internes et externes) afin que leurs besoins qualitatifs et quantitatifs soient satisfaits, voir § 5-3-1

5.3 POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE

Notre politique Qualité vise à atteindre les objectifs suivants :

5.3.1- SATISFACTION DU CLIENT

Différentes actions sont établies afin de satisfaire notre clientèle :

- Ecoute permanente du client afin d'établir une relation de confiance et de partenariat,
- Formation du personnel afin de répondre au mieux aux attentes du client sur les plans techniques, commerciaux et administratifs,
- Assurance constante de la qualité de nos produits et services afin d'éviter les non-conformités,
- Analyse continue du marché et de son évolution.

Afin de s'assurer de la satisfaction de nos clients, un questionnaire est réalisé et transmis (voir annexe 5 de la P.I. N° 2). En retour, il est analysé et donne lieu à d'éventuelles actions d'amélioration.

5.3.2- MOTIVATION DU PERSONNEL

L'image de Firadec est véhiculée par l'ensemble du personnel. Il est donc indispensable qu'à tout moment chaque membre du personnel soit formé, informé et sensibilisé sur la politique Qualité interne de l'entreprise afin qu'il :

- adhère aux objectifs Qualité fixés, ou qu'il puisse proposer des améliorations,
- soit responsabilisé dans ses fonctions,
- soit récompensé.

5.3.3- SATISFACTION DES OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

Le but de Firadec étant d'améliorer continuellement son management de la Qualité, il est important de faire en sorte que les litiges soient quasi-inexistants afin que :

- l'image Qualité soit reconnue et appréciée par les clients,
- les non-conformités, et leur coût, aient le moins de conséquences possibles.

Cependant si les objectifs venaient à être modifiés, il appartiendrait à la Direction de proposer au personnel les améliorations envisagées pour le SMQ de Firadec.

5.4- PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le Manuel Qualité et les procédures <planifiant>, au sens de la norme, la Qualité dans l'entreprise.

Ces documents ont été rédigés en collaboration avec la Direction et le RMQ qui assure que l'ensemble des procédures établies est compris et respecté par tout le personnel.

La cohérence entre le SMQ, tel que définit par la Direction, et son application au quotidien est assurée par la réalisation d'audits internes.

Le planning des audits et leurs objectifs sont établis pour l'année, puis publiés et affichés.

L'ensemble des décisions, mises à jour des objectifs et politique Qualité est traité en revues de Direction (Voir § 5.6).



5.5- RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

5.5.1- RESPONSABILITE ET AUTORITE

La description des responsabilités de chacun, disponible auprès du Responsable des Ressources Humaines de Firadec, est définie pour les fonctions qu'il occupe. Cependant, la polyvalence est souvent de rigueur, du fait de la taille de Firadec, ou de la spécificité de la fonction. C'est la Direction qui conserve tous les éléments relatifs au personnel.

5.5.2- REPRESENTANT DE LA DIRECTION

La Direction a nommé Marc JACQUET, Responsable du Management de la Qualité (RMQ) de l'entreprise. Jean-Claude NALLATAMBY a été nommé suppléant pour cette même fonction. Jean-François Baudri a été nommé responsable du processus HSPM. Leurs rôles principaux sont :

- de s'assurer que les procédures mises en place sont respectées,
- de rendre compte à la Direction de tout dysfonctionnement ou de toute amélioration souhaitée,
- de s'assurer, que dans tous les cas, la satisfaction du client est toujours au centre des préoccupations du personnel.

Le SMQ est contrôlé annuellement par un auditeur de Firadec; les résultats sont étudiés et remis en question lors des revues de Direction (§ 5.6)

5.5.3- COMMUNICATION INTERNE

La motivation du personnel passant par son information et son implication, un panneau d'affichage, permet aux membres de Firadec de trouver, en plus des informations légales, l'engagement écrit, daté et signé de la Direction, ainsi que les réunions d'informations organisées par la direction selon les nécessités.

Selon leurs fonctions, et les sujets concernés, les membres du personnel peuvent être amenés à participer aux revues de Direction. Dans tous les cas, la revue de Direction est suivie :

- soit d'une réunion générale pour transmettre l'information au personnel,
- soit par la diffusion de note(s) interne(s).

5.6- REVUE DE DIRECTION

5.6.1- GENERALITES

De manière périodique, et au moins une fois par an, les membres de la Direction se réunissent avec le RMQ pour :

- revoir le SMQ afin de s'assurer de sa pertinence, de son adéquation et de son efficacité,
- évaluer les opportunités d'amélioration et de modification du SMQ,
- évaluer les besoins de modifier la politique et les objectifs Qualité.

Les revues de Direction (cf. annexe 5 P. I. N°37) sont enregistrées, datées et conservées par le RMQ.

5.6.2- ELEMENTS D'ENTREE DE LA REVUE

Au cours de la revue de Direction, sont analysés et traités les sujets suivants :

- a) les résultats des audits,
- b) le retour d'informations des clients,
- c) le fonctionnement des processus et conformité des produits,
- d) l'état des actions correctives et préventives,
- e) les actions issues des revues de Direction précédentes,
- f) les changements pouvant affecter le SMQ,
- g) les recommandations d'amélioration.

5.6.3- ELEMENTS DE SORTIE DE LA REVUE

A l'issue de la revue de Direction, sont prises les décisions et actions relatives :

- a) à l'amélioration de l'efficacité du SMQ et des processus
- b) à l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client,
- c) aux besoins en ressources.

6- MANAGEMENT DES RESSOURCES

Les exigences supplémentaires de la spécification QC 080000 s'appliquent à l'ensemble de ce thème.

6.1- DISPONIBILITE DES RESSOURCES

L'amélioration continue du SMQ fait l'objet des § 4.1 et 5.2.

L'accroissement de la satisfaction des clients est traitée aux § 5.2 et 5.3.

6.2- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Toutes les dispositions ci-après sont décrites dans la P.I. N° 7 Procédure Formation.

a) Compétence nécessaire

- Définition de fonctions (cf. annexe 5 de la P. I. N°7)
- Grille de polyvalence (cf. annexe 4 de la P. I. N°7)

b) Formation

- Plan de formation (cf. annexe 2 de la P. I. N°7)

c) Efficacité

- Évaluation des actions entreprises (rôle du RMQ et des participations aux revues de Direction)

d) Pertinence

- Prise de conscience du personnel quant à la réalisation des objectifs (notes et réunions internes, utilisation des imprimés et procédures internes, affichages)

e) Enregistrement (des dossiers individuels) (cf. annexe 1 de la P. I. N°7)

- Formation initiale et professionnelle (CV, diplôme, attestations de stage...)
- Formation complémentaire
- Qualification particulière
- Embauche des intérimaires

6.3- INFRASTRUCTURE nécessaire à la conformité du produit

Détermination et gestion :

- a) des espaces de travail,
- b) de l'équipement,
- c) de la maintenance,
- d) du support logistique et des moyens de communication.

6.4- ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Évaluation et gestion :

- de la sécurité,
- de l'ergonomie,
- des instructions sur les postes de travail,
- du respect des règlements concernant l'environnement (DRIRE, UI 44, Incendie, AIF,...)

Maîtrise des facteurs concernant la conformité du produit :

- température,
- humidité,
- éclairage,
- propreté,
- décharges électrostatiques
- Isolement,
- Préservation, emballage....

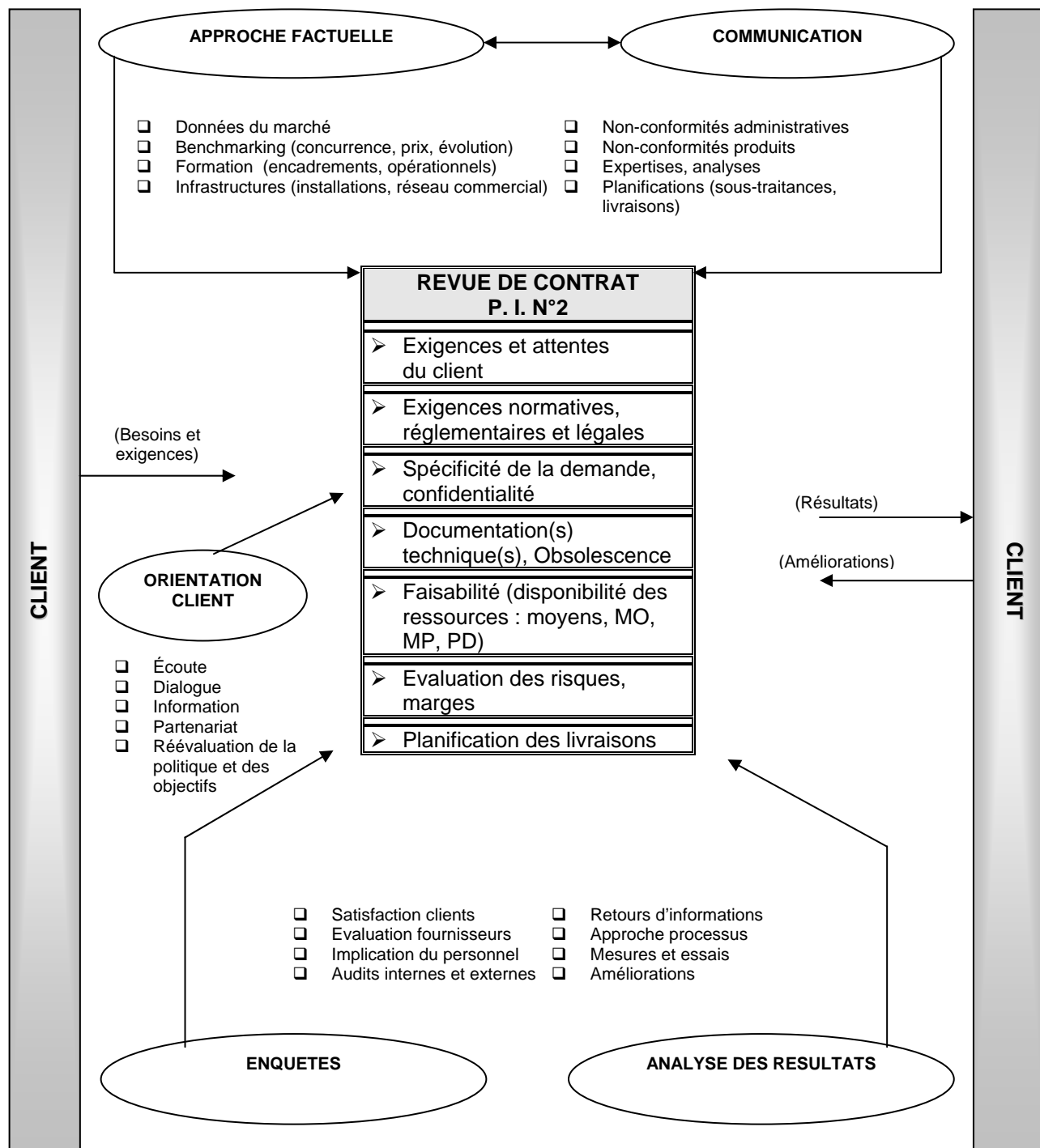
7- MANAGEMENT DES PROCESSUS

Les exigences supplémentaires de la spécification QC 080000 s'appliquent à l'ensemble de ce thème.

7.1- PLANIFICATION ET REALISATION DU SERVICE

Se reporter au chapitre III-3 de la P. I. N°2 Revue de contrat_Traitement des commandes.

7.2- PROCESSUS VENTES, RELATIF AUX CLIENTS



7.2.1- ECOUTE ET COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

L'écoute et la communication avec le client et la détermination de ses exigences, sont précisées au § 5.2 du SMQ.

7.2.2- REVUE DE CONTRAT

Afin d'assurer qu'avant l'acceptation du contrat :

- toutes les exigences du contrat qui lient l'entreprise au client sont bien définies et respectées,
- toutes les différences entre l'offre et le dit contrat sont traitées et font l'objet d'une action particulière.

Toutes ces dispositions sont décrites dans la P.I. N° 2 Revue de contrat_Traitement des commandes.

7.2.3- EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS

Les exigences relatives aux produits sont traitées au § 7.6 (Maîtrise ECME) ci-après et dans la P.I. N° 5 Maîtrise des procédés de fabrication _ Maintenance _ Identification et traçabilité.

7.2.4- ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

Aucune exigence explicite n'est prescrite dans la norme ISO 9001 : 2008; cependant Firadec applique les dispositions décrites au § 6-4.

7.3- CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

Firadec est concernée par la conception et le développement des activités des condensateurs tantale solide ou non solide,

- l'analyse des tâches, l'identification des caractéristiques clés, les interfaces (planification / données d'entrée / données de sortie / revue de conception / vérification / validation / modification / mise en production), logigrammes et maîtrise de la configuration des documents de suivi sont définis dans la P.I. N° 36 Conception et développement_Gestion des évolutions techniques_Veille technologique,
- les modifications de produits et/ou processus, améliorations de la qualité et/ou des performances,
- la veille technologique afférente à son activité.
- les innovations technologiques...

7.4- PROCESSUS RELATIF AUX ACHATS

Firadec maîtrise ses achats selon la P.I. N° 1 qui traite des relations avec les fournisseurs, les missions et le suivi des commandes, la réception et le stockage des produits, le traitement éventuel des litiges et l'approbation du client.

7.5- PROCESSUS RELATIF AUX PRODUITS

La maîtrise des opérations relatives à la fourniture (planification, fabrication, contrôle, livraison) des produits est assurée de la manière suivante :

- gestion des matières premières, pièces détachées, produits, les dispositions sont décrites dans la P.I. N°1 Gestion des achats,
- intégrité des produits, des matières premières et pièces détachées lors de leur manutention et stockage, les dispositions sont prises dans la P.I. N°29 Manutention Stockage Conditionnement Préservation Livraison,
- pour les opérations de fabrication et la qualification des procédés spéciaux, les dispositions sont prises dans les D.T., documents de niveau 3 (cf. § 4-5),
- identification et traçabilité, les dispositions sont prises dans la P.I. N° 5 Maîtrise des procédés de fabrication_Maintenance_Identification et traçabilité,
- contrôle final, les dispositions sont prises dans la P.I. N° 4 Contrôles finals,
- propriété éventuelle du client, si le cas se présente, les règles spécifiques du client seront appliquées et éventuellement un plan qualité pourra être rédigé,
- analyses et essais de qualification.

7.6- CONFORMITE AUX EXIGENCES ET EQUIPEMENTS (PRODUITS)

Les dispositions prises en matière d'équipements et de contrôle sont décrites dans la P.I. N° 3 qui traite les sujets relatifs au programme d'étalonnage, traçabilité et étiquetage, suivi, maintenance et aptitude des appareils de métrologie, méthodes et rappel des appareils, incertitudes de mesures, critères d'acceptation, conditions d'environnement.

8- MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

Les exigences supplémentaires de la spécification QC 080000 s'appliquent à l'ensemble de ce thème.

8.1- EFFICACITE DU SMQ

La politique et les objectifs du SMQ établis par Firadec sont traités en revues de Direction au § 5.6. Une évaluation chiffrée de son efficacité, si elle est possible, est réalisée selon les indications fournies au § 8.4 ci-après.

8.2- SATISFACTION CLIENT, AUDITS INTERNES, SURVEILLANCE ET MESURES

8.2.1- SATISFACTION DU CLIENT

L'écoute et la communication avec le client sont traitées au paragraphe 5.2 et la satisfaction des clients au paragraphe 5.3.1.

8.2.2- AUDITS INTERNES

Les audits internes sont planifiés et effectués selon la P.I. N° 30 Audits Internes. Ils permettent de vérifier et d'améliorer en permanence l'efficacité du SMQ et, par conséquent, celle du service au client. Les évaluations, résultats et orientations nécessaires sont ensuite complétés avec l'analyse des données (§ 8.4) et traités en revue de direction.

8.2.3- SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS

La surveillance des processus est traitée comme l'indique ci après :

- procédures exigibles (cf. § 4-5)
- revue de contrat, P.I. N° 2
- achats, P.I. N° 1
- formation, P.I. N° 7
- maintenance, P.I. N° 5
- contrôles finals, P.I. N° 4

Des audits internes permettent de mesurer l'efficacité de chaque processus. Si les objectifs ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives sont définies en revues de Direction (§ 5.6)

8.2.4- SURVEILLANCE ET MESURE DU PRODUIT

La surveillance du produit est décrite dans la convention particulière d'agrément fabricant n°39. La revue des nouveaux articles, la réception, le stockage, la livraison, l'identification, la préservation et la traçabilité sont décrites dans le Manuel Qualité (§ 7.5). Dans la mesure où des précisions complémentaires concernant les critères d'acceptation, la maîtrise des caractéristiques clés et les exigences relatives aux produits sont nécessaires, celles-ci sont établies en concertation avec le(s) client(s) sur cahier(s) des charges, au moment de l'établissement de l'offre ou du contrat.

8.3- TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

Conformément aux nouvelles orientations de la norme ISO 9001 : 2008, les trois procédures concernant les non-conformités, les actions correctives et les actions préventives sont décrites, mais dans une procédure unique, la PI N° 9, afin de réduire et harmoniser la documentation applicable.

Des prescriptions définissent les modalités permettant de s'assurer qu'un produit non-conforme aux exigences d'un client ne sera pas utilisé ou expédié chez celui-ci sans notification ou autorisation formelle si nécessaire et qu'il sera traité en conséquence par le service contrôle, sous l'autorité du RMQ.

8.4- ANALYSE DES DONNEES

L'analyse des données nous est fournie par :

- la satisfaction du client (§ 5.3, § 7.2 et § 8.2),
- la vérification de la conception (§7.3),
- la confirmation aux exigences relatives au produit (§ 7.6),
- les caractéristiques et les évolutions des processus (§ 7),
- la maîtrise statistique et la capacité des procédés,
- les fournisseurs (§ 7.4)

Toutes ces données sont rassemblées et collationnées par le RMQ et traitées lors des revues de Direction (§ 5.6).

8.5- AMELIORATION CONTINUE, ACTIONS CORRECTIVES, ACTIONS PREVENTIVES

8.5.1 - AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue est traitée de la manière suivante :

- ❖ par les revues de Direction Cf. § 5.6,
- ❖ par les réunions de suivi technique,
Au minimum, deux réunions de suivi technique ont lieu par trimestre aux quelles participent les principaux responsables de l'entreprise (Direction, RMQ, Contrôle Qualité, Production, Relations clients,...).
Y sont développés :
 - les problèmes ponctuels liés à la bonne marche de l'entreprise (problèmes clients ou internes)
 - les tâches respectives de chacun avec vérification de l'accomplissement ou de l'avancement de celles-ci. Ces réunions font l'objet d'un compte rendu rédigé par le RMQ (grille des travaux) diffusé à l'ensemble des participants. L'archivage est assuré par le RMQ.
- ❖ par les réunions de suivi atelier
Ces réunions sont hebdomadaire, y participent la Direction, le RMQ, la Production, la Maintenance et toutes les monitrices. Tous les problèmes au quotidien y sont traités et font l'objet d'un compte rendu pour suivi des actions entreprises.

8.5.2 - ACTIONS CORRECTIVES

La P.I. N° 9 Maîtrise des non-conformités, gère les Actions Correctives afin d'assurer l'amélioration permanente du Système Qualité en étudiant les causes de chaque dysfonctionnement constaté et en les traitant dans le souci premier de satisfaire le client, et de mettre en œuvre des moyens adéquats afin d'éviter qu'une non-conformité se reproduise ou apparaisse.

Cette procédure traite également les retours, les réclamations clients et les actions (si nécessaire) chez les fournisseurs.

8.5.3 - ACTIONS PREVENTIVES

La P.I. N° 9 concernant les Actions Préventives, a pour but d'anticiper d'éventuels problèmes chez les fournisseurs ou chez Firadec, par la mise en oeuvre des moyens adéquats permettant d'éviter qu'une non-conformité n'apparaisse et pour en trouver les causes potentielles (Méthodes des « 6 M » : Milieu, Main d'œuvre, Méthodes, Matériel, Matériaux, Management).