

TUMAG CABLES


PROCESSUS QUALITE



MANUEL QUALITE

Ce document est la propriété de TUMAG Câbles SA. Il ne peut être reproduit ni communiqué, en totalité ou partie, sans son autorisation.

La langue officielle du Manuel Qualité de TUMAG Câbles est le français. En cas de litige, le français doit être considéré obligatoirement comme la version de référence.

	MANUEL QUALITE	Manuel Qualité : MQ - 000
		Version : 1.5
		Date de mise à jour : 20/07/2018

Journal des mises à jour

Version	Date	Commentaires
1.0	01/01/2014	Version initiale
1.1	31/07/2014	Modification de l'organigramme, modification fonctionnement comités CAMEC et CODIR
1.2	30/04/2015	Création comité Qualité Produit (CPQ)
1.3	20/04/2016	-Unification des comités en relation avec la production (1 seul comité qui intègre l'ensemble des comités (comité de production, CPQ, etc.) -MAJ de l'organigramme
1.4	30/06/2017	MAJ organigramme et leadership Qualité
1.5	20/07/2018	MAJ organigramme et politique Qualité

Rédaction	Approbation
Nom : H. Berrada	Nom : K. Berrada
Date :	Date :
Signature :	Signature :

SOMMAIRE

1	Diffusion et suivi du manuel qualité	4
1.1	Diffusion	4
1.2	Suivi des modifications	4
2	Politique Qualité de TUMAG Câbles	5
3	Domaine d'application	6
3.1	Généralités	6
3.2	Périmètre Qualité	6
3.3	Documents et normes de référence	6
3.4	Exclusions	6
3.5	Externalisations	6
3.6	Présentation générale de TUMAG Câbles	7
3.7	Historique de TUMAG Câbles	7
4	Responsabilité, Autorité et Communication	9
4.1	Généralités	9
4.2	Organigramme de TUMAG Câbles	9
4.3	Direction de TUMAG Câbles	10
4.4	Responsabilité des pilotes des processus	11
4.5	Directeur Qualité	12
4.6	Représentants du client	13
4.7	Communication interne	13
4.7.1	Communication verbale	13
4.7.2	Communication écrite	13
4.7.3	Réunions de pilotage et de coordination	13
5	Système de management de la Qualité	14
5.1	Généralités	14
5.2	Cartographie des processus	14
5.3	Interaction des processus	16
5.4	Maîtrise des documents	17
5.5	Maîtrise des enregistrements	18
5.6	Planification du SMQ	19
5.7	Processus Management du SMQ	19
6	Processus Responsabilité de la Direction	20
6.1	Engagement de la direction	20
6.2	Ecoute Client	20
6.3	Revue de direction et réunions de pilotage	20
7	Processus de réalisation	22
7.1	Processus Relations Client	22
7.2	Processus Réalisation du Produit	22
7.3	Interaction entre processus : Relation Client – Réalisation du produit	22
7.3.1	Gestion d'une commande de stock	23
7.3.2	Gestion d'une commande particulière	23
7.4	Identification et traçabilité	24

7.5	Planification de la gestion du cycle de vie du produit	25
8	Processus de support et gestion des ressources	26
8.1	Processus Ressources Humaines.....	26
8.2	Processus Achats	26
9	Mesure, Analyse et Amélioration.....	27
9.1	Analyse des données	27
9.2	Audits internes.....	27
9.3	Outils Qualité.....	27
9.4	Revue du système de management	27
9.5	Métrologie.....	28
10	RAMS ET LCC.....	29

1 DIFFUSION ET SUIVI DU MANUEL QUALITE

1.1 DIFFUSION

Le manuel Qualité de TUMAG Câbles est diffusé comme suit :

- Diffusion non contrôlée sous forme papier ou par mail aux clients et aux personnes extérieures concernées par le coté informatif du manuel. Ces exemplaires ne sont ni numérotés, ni suivis. C'est le Directeur qualité qui les édite à la demande.
- Diffusion libre service à tout le personnel par notre réseau informatique en lecture seule sur notre serveur.
- A chaque évolution d'indice, deux exemplaires papier signés manuellement sont édités par le Directeur qualité qui en conserve un et remet l'autre à la direction.

1.2 SUIVI DES MODIFICATIONS

Pour chaque évolution d'indice :

- Le Directeur qualité vérifie l'ensemble du manuel pour garantir l'intégrité du SMQ et la satisfaction des exigences de la norme ISO 9001v 2015.
- La direction de TUMAG Câbles le valide pour affirmer sa mise en application
- La dernière version de référence est publiée sur le site Internet de TUMAG Câbles.

2 POLITIQUE QUALITE DE TUMAG CABLES



Politique Qualité

Notre mission

Nous sommes des spécialistes en fabrication de fils et câbles électriques. C'est notre mission, depuis la création de notre société en 1977, de répondre aux besoins de nos clients : distributeurs, régies, installateurs et grossistes généralistes en matériel électrique.

Notre engagement envers nos clients et partenaires

Les clients de TUMAG Câbles sont au centre de nos préoccupations. TUMAG Câbles considère la satisfaction de ses clients comme faisant partie intégrante de sa stratégie au sein de ses activités. Nous sommes en permanence à l'écoute de nos clients et partenaires afin d'être en mesure de répondre à leurs attentes de façon efficace, rationnelle et performante.

Notre organisation

Nous avons toujours défini notre fonctionnement dans une dynamique d'amélioration continue de nos produits et prestations. Pour atteindre cet objectif, notre organisation s'appuie sur un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon les principes des normes qualité ISO 9001 et la détermination de chacun à l'appliquer quotidiennement dans son travail.

Notre engagement envers notre personnel

Nous incitons et favorisons la responsabilisation de chacune et de chacun et le développement de leur savoir-faire. Nous encourageons les initiatives qui contribuent à la réalisation des objectifs fixés et soutenons activement toutes celles et tous ceux qui s'appliquent à atteindre leurs objectifs. Nous reconnaissons et respectons la valeur de tout individu, le travail d'équipe et de la diversité culturelle.

Nos valeurs fondamentales

Nous visons l'excellence. C'est dans cet esprit et en tant que Président Directeur Général de TUMAG Câbles que je m'engage à mettre en place les moyens humains, financiers, organisationnels et techniques adaptés à la stratégie, au contexte économique et à la rentabilité de l'entreprise pour atteindre les objectifs de notre politique qualité, en particulier :

- La conformité aux spécifications du client et aux normes ;
- La réduction des réclamations clients ;
- Le développement de relations appropriées avec les parties intéressées
- La réduction des coûts de nos produits ;
- La focalisation de la production sur la qualité de nos produits ;
- L'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques et opportunités ;
- Le respect des exigences légales et réglementaires ;

La politique qualité est réaffirmée voire réorientée par la direction lors des revues de direction annuelles par un réajustement adéquat des objectifs en fonction des résultats obtenus.

Pour garantir l'efficacité du SMQ, la responsabilité de sa gestion et de sa mise en œuvre est attribuée à un des membres de la direction de TUMAG Câbles. Ce dernier a toute autorité et totale indépendance pour piloter cette démarche. Je demande à chaque Directeur ou Responsable de diffuser, faire comprendre et de mettre en œuvre cette politique.

Le Président Directeur Général

Abdelhamid BERRADA

TUMAG
Câbles
Rue Detroit Q.I. All Sebâa Casablanca
Tél: 05 22 67 48 01/05 22 35 30 59
Fax: 05 22 35 45 13/05 22 35 07 31

3 DOMAINE D'APPLICATION

3.1 GENERALITES

Ce manuel présente le Système de Management de la Qualité de TUMAG Câbles qui souhaite, par la mise en œuvre des dispositions décrites :

- Démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences clients et aux exigences légales et réglementaires applicables,
- Accroître la satisfaction de ses clients et les parties intéressées.

3.2 PERIMETRE QUALITE

Ce manuel s'applique à l'ensemble des activités de TUMAG Câbles pour le développement, la production, la commercialisation, la logistique et la livraison de fils et câbles électriques.

Le périmètre qualité concerne l'ensemble des processus présenté dans la cartographie au paragraphe 5.2 en relation avec le site de production de TUMAG Câbles à AIN SEBAA.

(Cf. Paragraphe 5.2 Cartographie des processus)

3.3 DOCUMENTS ET NORMES DE REFERENCE

ISO 9001 version 2015

3.4 EXCLUSIONS

Le Système de Management de la Qualité Mis en œuvre prend en compte toutes les exigences du référentiel ISO 9001 : 2015 à l'exception des exigences du chapitre 7.3 à la conception et développement et le chapitre 7.5.4 relatif à la propriété des clients.

Ces exclusions sont justifiées par :

Chapitre 7.3 : TUMAG Câbles n'a pas d'activité de conception et de développement proprement dite. Les produits fabriqués par l'entreprise, en l'occurrence des câbles électriques, sont fabriqués selon des normes et des exigences établies par des organismes officiels.

Pour tenir compte des attentes de nos parties intéressées, et principalement nos clients, les câbles peuvent faire par la suite l'objet d'homologation à travers des organismes accrédités et selon les exigences des projets.

Chapitre 7.5.4 : Dans le cadre de son activité industrielle, TUMAG Câbles transforme ses propres matières premières et fabrique ses produits exclusivement pour son propre compte.

3.5 EXTERNALISATIONS

TUMAG n'externalise aucun processus.

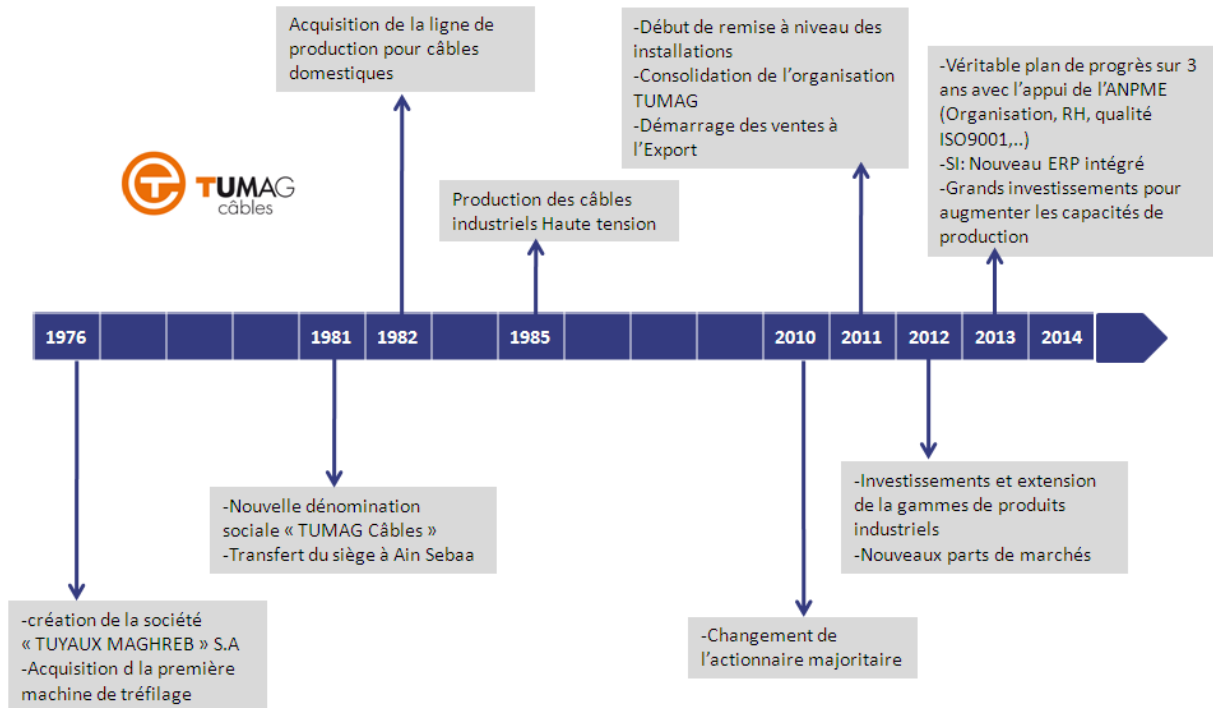
3.6 PRESENTATION GENERALE DE TUMAG CABLES

Présentation de l'entreprise	
Dénomination sociale :	TUMAG Câbles SA
Forme juridique :	Société Anonyme à Conseil d'Administration
Siège social :	Rue Med Ben Habib Ben M'Barek, Q.I. Ain Sebâa Casablanca 20251
Site Internet :	www.tumagcables.com
Téléphone :	05 22 67 48 91 / 05 22 35 30 59
Fax :	05 22 35 45 18 / 05 22 67 48 90
Activités :	Fabrication et commercialisation de fils et câbles électriques
Effectifs :	~ 96 pers

3.7 HISTORIQUE DE TUMAG CABLES

- Le 28 juillet 1976 création de la société « TUYAUX MAGHREB » S.A au capital de 10 000 dhs, siège de 4 boulevard Yacoub El Mansour . Actionnaires :
 - Monsieur BERRADA Abdeslam (Président et administrateur unique)
 - Monsieur BERRADA Mohamed
 - Monsieur Berrada Abdelhamid
- Acquisition de la première machine de tréfilage pour la fabrication des câbles domestiques,
- 1980 : augmentations de capital de 10 000 à 100 000.
- 1981 : changement de dénomination sociale pour une abréviation de TUMAG SA, nouveau siège social dans le quartier industriel de AIN SBAA.
- 1982 acquisition des la ligne de productions pour la fabrication du câbles domestiques
 - Tréfileuse
 - Câbleuse
 - Et d autres machines
- 1985 : le bilan comptable fait ressortir un premier résultat positif.
- 1988 : augmentation de la capacité de production suite à l'acquisition de certain part de marché.
- 1990 : la société commence la production et la commercialisation des câbles industriels haute tension.
- 1995 : décès de l'actionnaire majoritaire Hadj BERRADA Abdeslam et donc changement d'actionnariat et de gestionnaire.
- 1995 nominations de Monsieur Mohamed BERRADA comme administrateur et gérant.
- 1999 : cession des parts des héritiers de feu Hadj Abdeslam BERRADA au profit des actionnaires Majoritaire Messieurs Mohamed et Abdelhamid BERRADA.
- 2008-2010 : Séparation des deux actionnaires Majoritaires (activité en baisse).
- 2010 : Monsieur Abdelhamid BERRADA dévient actionnaire majoritaire.

- 2011 : reprise de l'activité avec renouvellement du parc de production et nouvelles orientations stratégiques pour le développement de TUMAG.
- 2011 : Début de vente à l'export.
- 2012 : Croissance constante du chiffre d'affaire et prise de parts de marché très importantes.



4 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

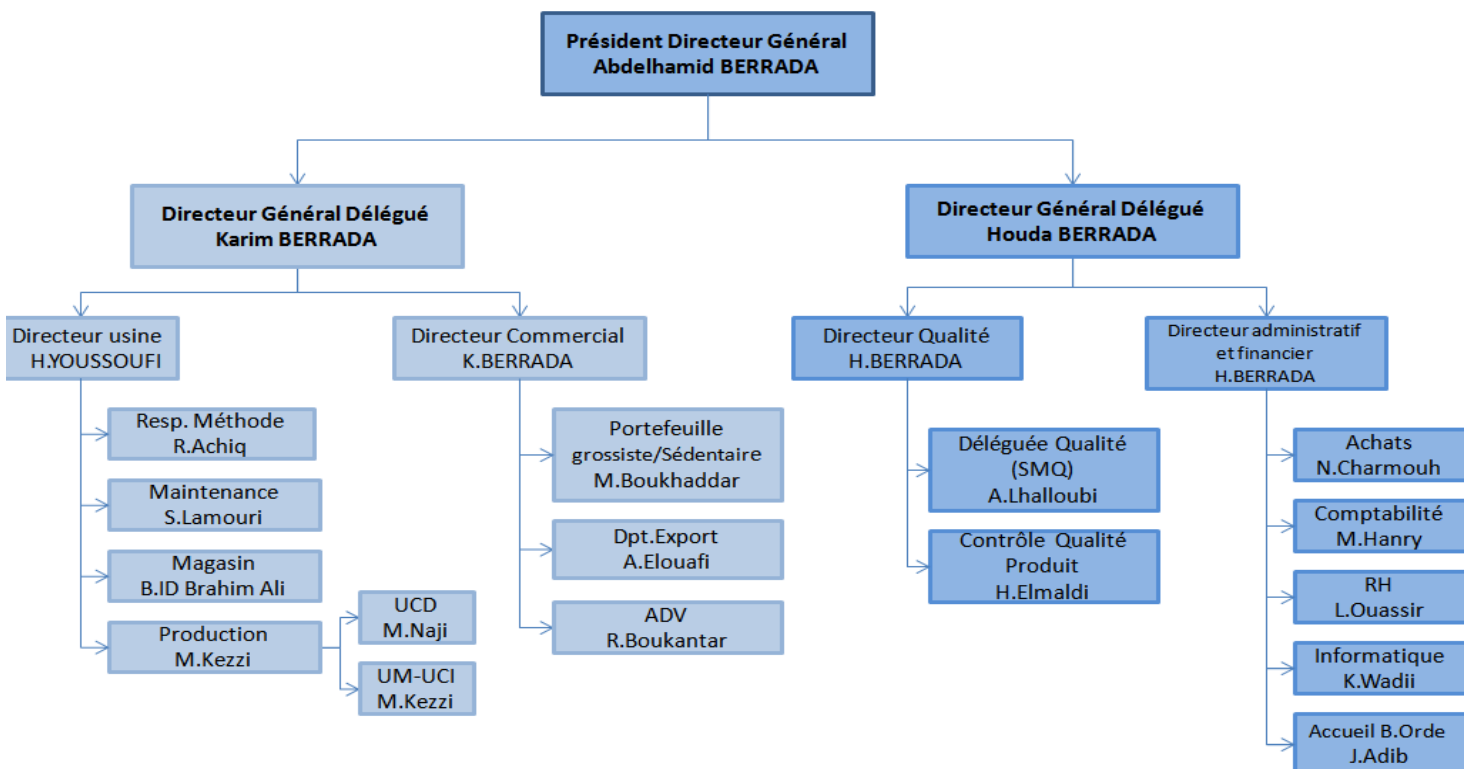
4.1 GENERALITES

Les responsabilités et autorités sont définies par des organigrammes, des descriptions d'activités, des descriptions de poste et des cahiers des charges spécifiques.

Chaque employé a la responsabilité de prévenir son responsable de toute non-conformité produit ou processus par le biais d'une Fiche d'amélioration continue (FAC) afin de lancer une action appropriée.

Les descriptions de poste reprennent la notion de titulaire et de remplaçant pour une tâche donnée. Un responsable de processus peut déléguer une tâche à une autre personne compétente, à condition de respecter l'indépendance obligatoire de certaines fonctions, notamment les règles d'audit interne.

4.2 ORGANIGRAMME DE TUMAG CABLES



4.3 DIRECTION DE TUMAG CABLES

La Direction nomme le Directeur Qualité pour la suppléer dans les missions définies ci-dessous.

Mettre l'accent et communiquer sur l'importance de :

- la recherche et l'accroissement de la satisfaction des clients,
- le respect des exigences légales et réglementaires.

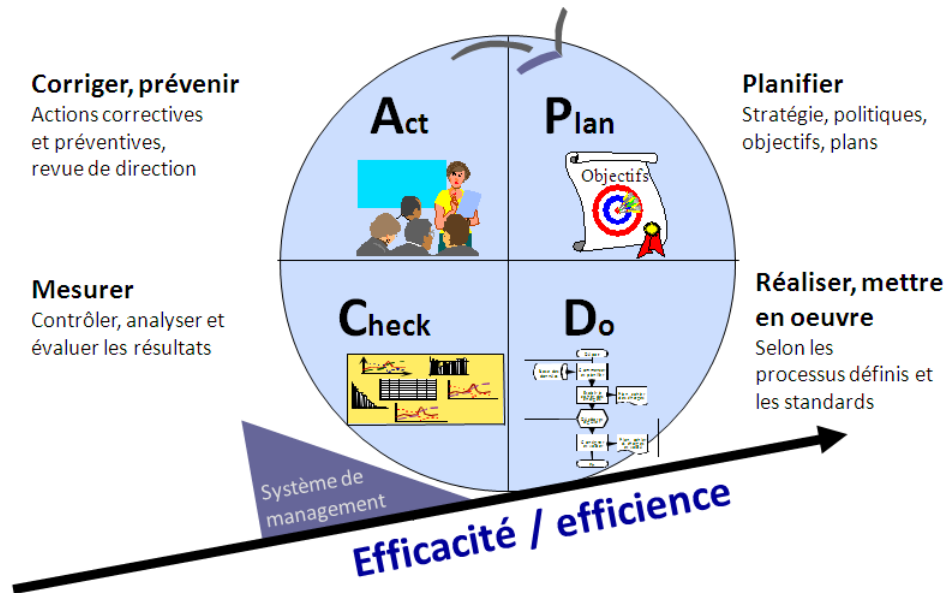
En adéquation aux missions de TUMAG Câbles et des objectifs industriels :

- s'engager sur une Politique Qualité,
- assurer que les priorités définies sont effectivement déclinées en objectifs Qualité aux fonctions et niveaux appropriés,
- mettre en place des plans d'actions qualité et planifier la gestion des processus dans le souci de maintien d'un environnement de travail approprié,
- assurer la disponibilité des ressources et des moyens pour un management de qualité, des processus et des projets.
- Contribuer à la définition des responsabilités et autorités relatives au fonctionnement de TUMAG Câbles, en particulier, ce qui touche aux activités et processus qui impactent la satisfaction du client et la conformité des produits et des services,
- Nommer des membres de l'encadrement qui, nonobstant d'autres responsabilités, ont la responsabilité et l'autorité pour la mise en œuvre et le déploiement du système qualité (Directeur Qualité, Pilotes de processus),
- Planifier les réunions qui constituent la base de vérification de la mise en œuvre de la politique,
- Consulter les analyses effectuées d'après les résultats d'audits, les retours d'informations des clients, le fonctionnement préventif et correctif,
- Prendre les décisions et définir les actions relatives à l'amélioration de l'efficacité du système Qualité, à l'amélioration du produit ou service en rapport avec les exigences du client et aux besoins en ressources.

Outre les responsabilités relatives au management du Système Qualité décrites ci-dessus, le Président Directeur Général coordonne l'ensemble des stratégies de TUMAG Câbles et en assure leur déploiement. Il est également le représentant de TUMAG Câbles vis-à-vis des instances légales et réglementaires.

Le PDG délègue une partie de ses responsabilités, en matière de Qualité, au Directeur général délégué, au Directeur Qualité ainsi qu'aux Directeurs et Responsables de fonctions.

4.4 RESPONSABILITE DES PILOTES DES PROCESSUS



Dans la boucle d'amélioration continue permanente (PDCA), le pilote a la responsabilité :

- **De planifier le processus.** Ceci est formalisé à travers le Manuel Qualité ou le processus selon le cas et n'est pas de sa seule responsabilité (c'est en général le Directeur Qualité qui le formalise).
- **De mettre en œuvre le processus** en respectant et en faisant respecter les dispositions prévues.
- **De surveiller et de mesurer sa performance** pour établir, entre autres, la revue annuelle du processus servant de support à la revue de Direction.
- **D'agir et d'entreprendre** les actions d'amélioration nécessaires et les pérenniser en s'assurant de leurs efficacités. (Suite aux défaillances constatées et aux résultats des audits internes et/ou externes).
- **D'informer et de sensibiliser** les acteurs du processus en communiquant, en particulier, les éléments de la politique applicables et le cas échéant, les objectifs ainsi que les résultats obtenus.
- **De s'assurer de la pertinence** de la planification du processus et des documents associés (procédures, instructions, etc.) et de demander, le cas échéant, les modifications qui s'imposent au rédacteur.

A noter que le pilote de processus n'est pas nécessairement le responsable hiérarchique de tous les acteurs d'un processus mais a généralement un rôle central dans le processus considéré.

4.5 DIRECTEUR QUALITE

Le Directeur Qualité est le représentant de la Direction en charge de la mise en œuvre permanente du présent manuel et du Système de Management de la Qualité. A ce titre, il s'assure de la bonne maîtrise des processus nécessaires à ce système et rend compte à la Direction du fonctionnement de celui-ci en vue de son amélioration, en particulier, à l'occasion des revues de Direction mais également chaque fois que le besoin s'en fait sentir. Il a également pour rôle de sensibiliser l'ensemble des acteurs du Système de Management de la Qualité à l'importance de la satisfaction des clients.

Le Directeur Qualité :

- Assure la relation avec les parties extérieures en ce qui concerne les sujets relatifs à la Qualité,
- Définit avec la Direction le programme Qualité et sa planification,
- Assure, en collaboration avec les Pilotes des Processus, la gestion documentaire du système Qualité,
- Participe à la diffusion des procédures, à l'information et à la sensibilisation sur la satisfaction du client aux membres du personnel,
- Planifie les audits qualité internes,
- Planifie les audits qualité opérationnels,
- S'assure de la mise en œuvre et de l'aboutissement des actions correctives et préventives.
- Est responsable de la qualité des produits,

Le Directeur Qualité a également autorité pour stopper une production non-conforme. Pour réaliser ses missions, le directeur Qualité se fait assister par un délégué qualité dans les tâches administratives et de suivi. A ce titre, la mission de ce dernier consiste à :

- Assurer la relation avec les pilotes du processus en ce qui concerne les sujets relatifs à la Qualité.
- Assurer la gestion documentaire du système Qualité.
- Participer à la diffusion des procédures et des informations relatives à la Qualité.
- Participer à la diffusion des informations relatives à la satisfaction du Client.

- Participer de la mise en œuvre et de l'aboutissement des actions correctives et préventives.

4.6 REPRESENTANTS DU CLIENT

La Direction nomme le Directeur Commercial responsable de la gestion des Relations avec le Client.

A ce titre, il doit :

- Garantir que les processus nécessaires pour satisfaire les clients et les exigences sont établis, mis en œuvre et maintenus.
- Rendre compte à la Direction des performances de ces processus et de tout besoin d'amélioration,
- Promouvoir la sensibilisation à la satisfaction du client au travers de l'organisation et des formations et qui y sont liés.

4.7 COMMUNICATION INTERNE

4.7.1 COMMUNICATION VERBALE

Différentes réunions permettent aux responsables de faire une présentation des résultats à partir des indicateurs de mesure (réunions de production, réunions des ventes, etc.)

4.7.2 COMMUNICATION ECRITE

La politique Qualité et les objectifs Qualité sont affichés dans les différents services et différentes unités de production à l'aide de panneaux de communication.

Les comptes-rendus de réunions sont diffusés aux Directeurs et Responsables de service. Les objectifs, le tableau de bord de TUMAG, les plans d'amélioration continue, les tableaux de suivi des actions et des indicateurs de mesure sont accessibles au niveau du système d'information (ERP SAGE X3) ou se trouvent dans des répertoires informatiques communs, partagés par les pilotes des processus, le Directeur Qualité et les correspondants Qualité.

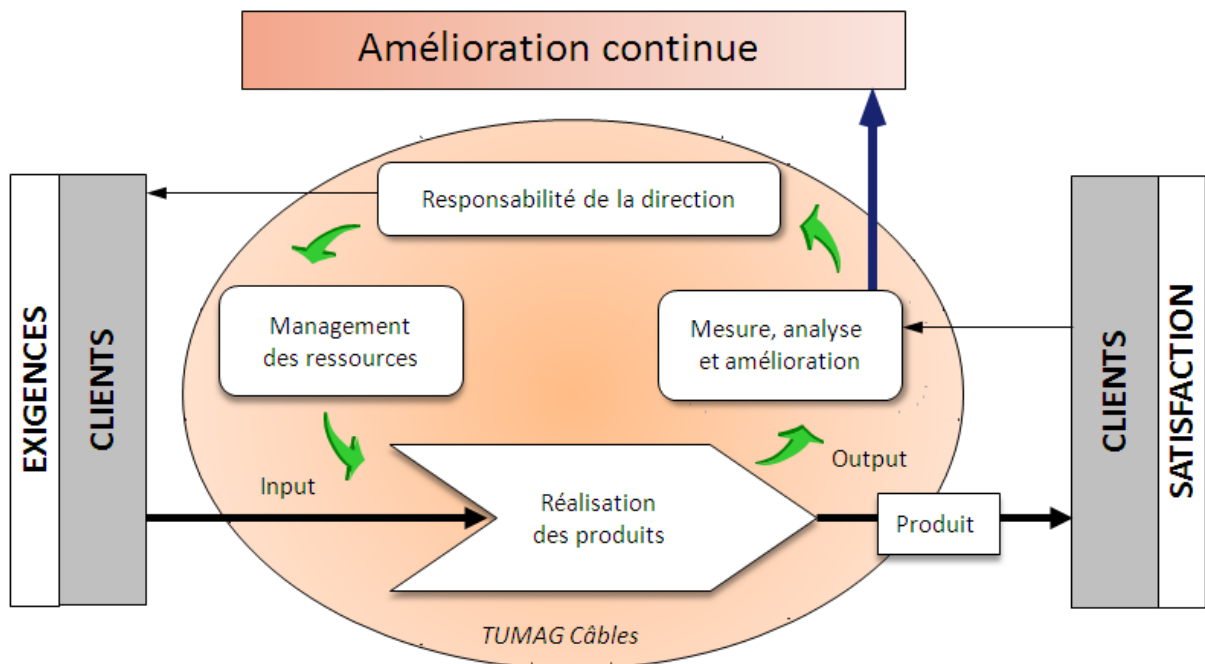
4.7.3 REUNIONS DE PILOTAGE ET DE COORDINATION

Voir paragraphe 6.3 Revue de direction et réunions de pilotage

5 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

5.1 GENERALITES

Basé sur le cycle de l'amélioration continue PDCA (Plan, Do, Check, Act), le Système de Management de la Qualité (SMQ) est maintenu à jour selon les exigences des normes ISO 9001:2015.

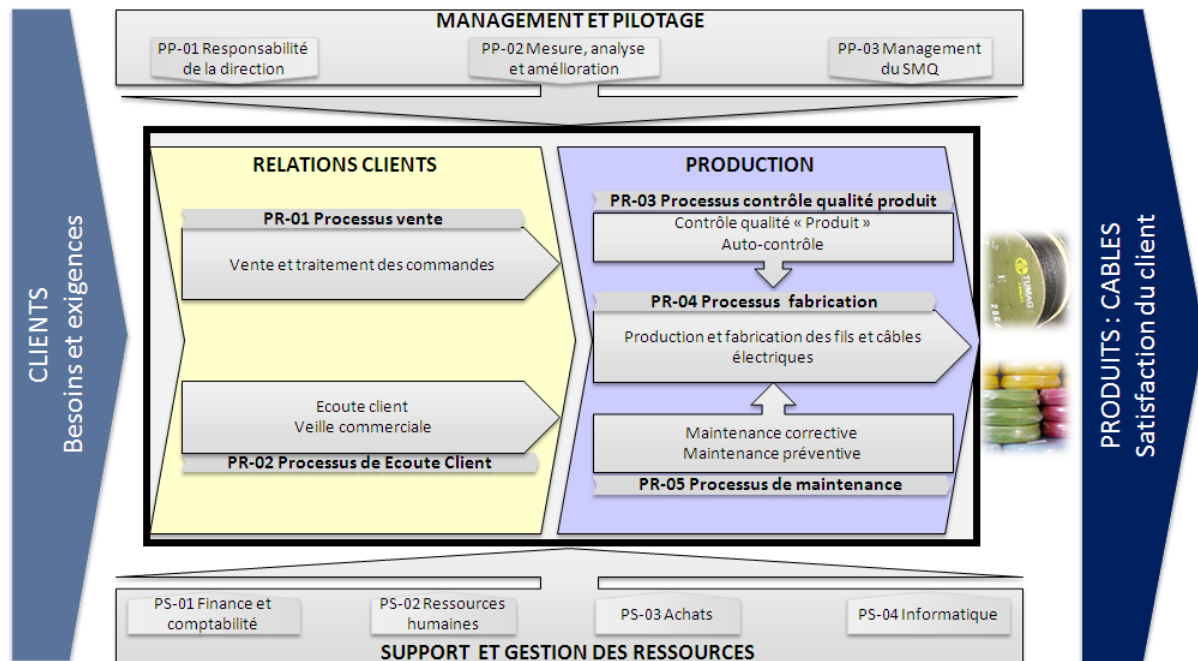


Ce manuel présente les principales dispositions du SMQ et des processus de TUMAG Câbles y compris les processus nécessaires à la maîtrise et à l'amélioration de l'efficacité du SMQ.

5.2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

L'ensemble des activités de l'entreprise est couvert par un système de processus selon le schéma ci-dessous. Les objectifs sont décidés lors de la Revue de Direction annuelle. La maîtrise des processus est suivie dans le Tableau de bord des Réunions et comité.

Cette organisation est en ligne avec les orientations stratégiques générales de TUMAG Câbles dont elle reprend les principales orientations à savoir, la satisfaction du client dans le respect des normes de référence.



Les trois grandes catégories de processus définies sont :

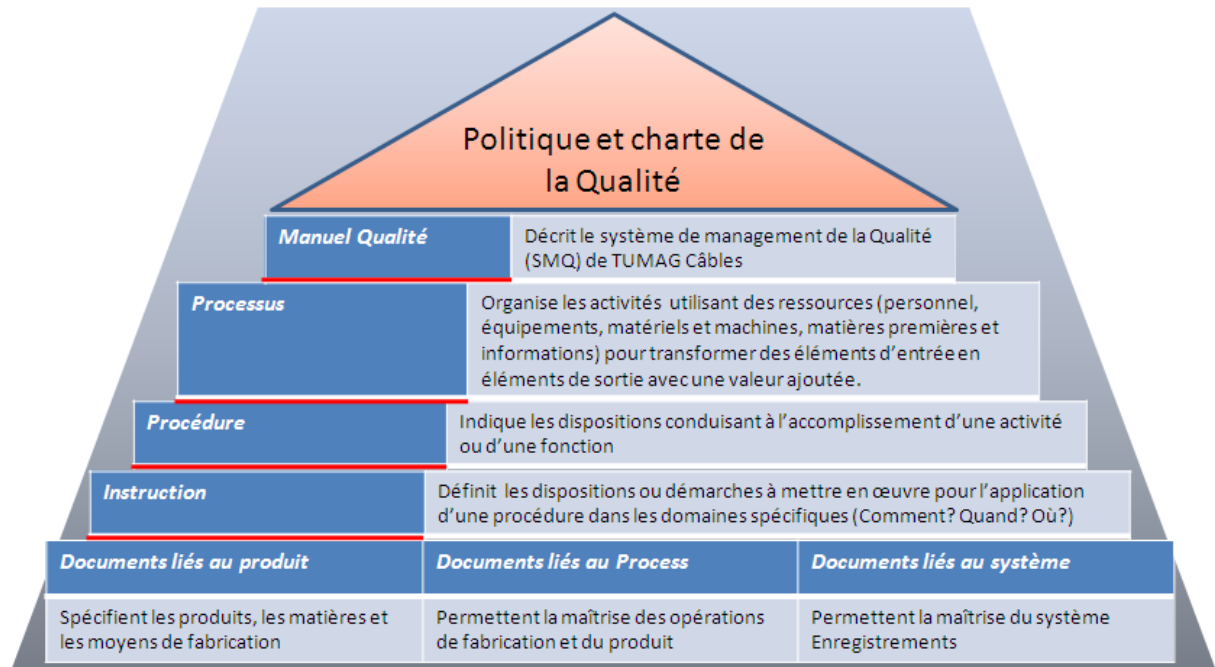
- Le processus de **Réalisation** qui correspond aux processus métiers de TUMAG Câbles. Ils permettent la réalisation des produits de TUMAG Câbles, depuis la détection du besoin jusqu'à l'évaluation de la satisfaction client. La donnée de sortie est le produit.
- Les processus de **Management et de Pilotage** permettant de conduire l'activité de TUMAG, d'en définir la stratégie, d'améliorer les dispositifs mis en œuvre, de vérifier la cohérence des décisions prises vis-à-vis des objectifs poursuivis, d'anticiper l'environnement. La donnée de sortie est la décision.
- Les processus de **Support et Gestion des ressources**, qui contribuent à la disponibilité des moyens nécessaires aux processus de réalisation. La donnée de sortie est la ressource.

5.3 INTERACTION DES PROCESSUS

Processus « amont »	Sortie(s) du processus « amont » qui sont des « entrée(s) » pour le processus « aval »	Processus « aval »
Management	Politique Qualité Objectifs globaux Objectifs spécifiques	Management de la Qualité (SMQ) Ventes Ecoute Clients Fabrication Contrôle Qualité Produit Maintenance Achats RH Finance et Comptabilité SI
Ventes	Bons de commande/Avenants Cahiers des charges (Marchés)	Fabrication
	Demande ouverture Compte Client Facturation	Finance et comptabilité
Ecoute Clients	Exigences / Attentes clients Réclamations Clients Niveau de satisfaction Actions d'amélioration	Ventes Fabrication Contrôle Qualité Produits Management
Fabrication	Demandes achats (besoins d'approvisionnement)	Achats
	Demandes d'intervention	Maintenance
	Faisabilité technique	Ventes
	Non-conformité Produits Suivi des rebuts Non-conformité appareils de mesure	Contrôle Qualité Produit
Contrôle Qualité Produit	Produit Conforme Appareils de mesure conforme et étalonné Matières premières conformes (Ctrl Réception)	Fabrication
	Appareils de mesure conforme et étalonné	Maintenance
	Demande d'achats	Achats
Maintenance	Planification Maintenance préventive Maintenance corrective	Fabrication
	Non-conformité appareils de mesure	Contrôle Qualité Produit
	Demandes achats (besoins d'approvisionnement)	Achats
Achats	Matières premières/Equipements, Produits et pièces de rechange/Prestations achetés Fournisseurs agréés	Acheteurs (Fabrication, Maintenance Contrôle Qualité Produit)
	Achats Non-conforme	Contrôle Qualité Produit
	Dossier achat et règlement fournisseurs	Finance et comptabilité
RH	Achats Moyens généraux (Bureautique, informatiques, autres prestations) Ressources humaines compétentes Plans de formation Fiches évaluation et objectifs	Tous les processus
Tous les processus	Non conformités Actions d'amélioration (correctives et préventives) Réclamations Clients Résultat Audits Internes	Management (Amélioration continue et Management du SMQ)

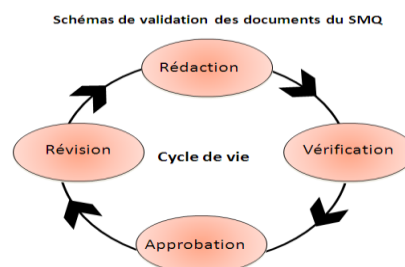
5.4 MAITRISE DES DOCUMENTS

Le déploiement de la Qualité se fait aux travers des documents du Système Qualité, selon le principe de la pyramide ci-dessous.



La documentation est accessible sur les réseaux informatiques de l'entreprise, à toutes les fonctions de l'entreprise selon les droits d'accès octroyés.

Les documents sont vérifiés et approuvés par des personnes habilitées conformément à la procédure « PQP-02 Maîtrise des documents et des données » dont le principe est schématisé ci-dessous :



La documentation du SMQ de TUMAG Câbles est gérée par le Directeur Qualité selon la procédure « PQP-02 Maîtrise des documents et des données » et est enregistrée dans la liste des documents du SMQ « PQP-02-03 Liste des documents qualités internes ».

La documentation du SMQ des autres processus est gérée par les Pilotes des processus Qualité selon la même procédure que citée précédemment.

Par souci d'efficacité, chaque service peut émettre ses propres documents en se référant au Directeur Qualité ou aux éventuels Correspondants Qualité pour formaliser la numérotation et/ou la mise à jour des listes des documents qualité.

Les normes et spécifications techniques sont gérées par la liste «PQP-02-06 Normes en Vigueur ».

Les autres documents et données (ex: spécifications, articles, commandes, ...) sont gérés au travers de leurs progiciels respectifs. L'instruction « IQ-01 Maîtrise et sauvegarde des données informatiques » met en place les outils nécessaires à la gestion des documents et des données informatiques.

5.5 MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

Les enregistrements sont conservés comme :

- preuves de la conformité du produit aux exigences du système et des clients
- données pour permettre à la Direction de vérifier l'efficacité du Système Qualité.

Les moyens mis en œuvre pour l'identification, le stockage, la conservation et l'élimination assurent l'accessibilité et la lisibilité des enregistrements conservés. Les enregistrements sont identifiés et gérés par la procédure « PQP-03 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité ».

De manière générale, les enregistrements relatifs à la qualité sont inclus dans la documentation se rapportant aux domaines suivants :

- Revue de direction,
- Revue des exigences clients (processus, etc.),
- Identification et traçabilité du produit,
- Contrôles et essais,
- Maîtrise des équipements de contrôles, mesures et essais (vérification d'étalonnage),
- Etat des contrôles et essais, comptes rendus d'essais, certificats de conformité, dossiers de fabrication,
- Maîtrise du produit non conforme,
- Maîtrise des non satisfactions client,
- Actions correctives et préventives,
- Audits internes,
- Formation et qualification,
- Livraison (bordereau de livraison)

5.6 PLANIFICATION DU SMQ

Le SMQ est planifié dans le cadre des processus de Pilotage et management :

- Processus **Responsabilité de la Direction,**
- Processus **Mesure, Analyse et Amélioration,**
- Processus **Management du SMQ.**

Chaque processus a un pilote qui est responsable :

- d'organiser et d'analyser son fonctionnement avec les personnes concernées,
- d'en assurer la mise à jour,
- d'en définir les indicateurs et d'en assurer le suivi,
- de proposer des améliorations.

5.7 PROCESSUS MANAGEMENT DU SMQ

Animé par le Directeur Qualité, les principales activités du processus sont de coordonner, piloter, déployer et surveiller les systèmes Qualité en adéquation avec les exigences propres de TUMAG Câbles et des référentiels Qualité concernés.

Le présent Manuel et la documentation des systèmes de management Qualité sont rédigés dans le respect de ces exigences.

6 PROCESSUS RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

6.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La direction s'engage à communiquer l'importance de satisfaire les clients, établir et diffuser la politique qualité et les objectifs, mener des Revues de Direction et assurer la disponibilité des ressources.

6.2 ECOUTE CLIENT

L'écoute client est assurée selon quatre axes :

- **Marketing** : La Direction Commerciale s'assure de la prise en compte de toutes les exigences des clients, fait réaliser des études de marché et évalue la concurrence.
- **Méthode** : La fonction « Méthodes » est en charge d'optimiser les exigences techniques du client, et le processus de fabrication de l'entreprise, pour assurer la satisfaction du client.
- **Technique** : La Direction Technique réalise les études scientifiques et techniques propres à assurer la capabilité des procédés de fabrication, autrement dit l'adéquation d'une machine ou d'un procédé à réaliser la performance demandée.
- **Qualité** : La Direction Qualité assure le traitement des litiges clients et réalise des études en liaison avec la Direction Technique

6.3 REVUE DE DIRECTION ET REUNIONS DE PILOTAGE

La revue de direction, ainsi que les autres réunions de coordination et de pilotage sont gérées dans le cadre de la procédure « PQP-01 Gouvernance ».

- Revue de direction (REDIR): Réunion annuelle pour le bilan de l'année N-1 et la communication des objectifs et des stratégies de l'année N. Elle sert à évaluer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du Système de Management de la Qualité.
- Comité de Direction (CODIR) : Réunion trimestrielle pour examiner la mise en œuvre de la stratégie de la société, les résultats et les prévisions.
- Comité Technico Commercial (CTC): Hebdomadaire, assure la planification et le suivi des objectifs de commercialisation ainsi que des actions de communication commerciales. Mensuellement, ce comité examine les résultats mensuels et cumulés de l'année.
- Comité « Méthode et Industrialisation » (CMI) : Hebdomadaire, assure le suivi des objectifs de la production, de la maintenance et de la qualité. Il examine la performance et les indicateurs industriels. Mensuellement, ce comité se réunit pour définir le programme Industriel et Commercial (PIC) en collaboration avec la direction commerciale.

- Comité de l'Amélioration Continue (CAMEC) : trimestriel, assume la définition de la stratégie Qualité, la coordination de la mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration ainsi que l'analyse des niveaux de performance.

7 PROCESSUS DE REALISATION

7.1 PROCESSUS RELATIONS CLIENT

Organisés autour de trois activités : Commerciale, Administration Des Ventes (ADV) et veille & écoute client, le processus Relations Client gère les interfaces avec de nos clients. Le pilotage du Processus est assuré par le Directeur commercial.

Les principales tâches sont :

- d'assurer l'écoute et l'anticipation des attentes clients,
- de déterminer les exigences clients et de répondre en termes d'offre et de devis,
- de traiter les commandes,
- d'assurer le suivi des dossiers clients et des délais,
- d'assister techniquement les clients.

7.2 PROCESSUS REALISATION DU PRODUIT

Les processus de Réalisation du Produit, pilotés par le Direction d'usine, décrivent les étapes de planification, d'approvisionnement, de fabrication, de contrôle, de livraison et de maintenance.

Les processus sont élaborés de manière à ce que :

- Nos produits ou services respectent les normes spécifiques, les données de conception (issues des exigences clients) ainsi que les exigences légales et réglementaires.
- La sûreté des produits ou services soit assurée.

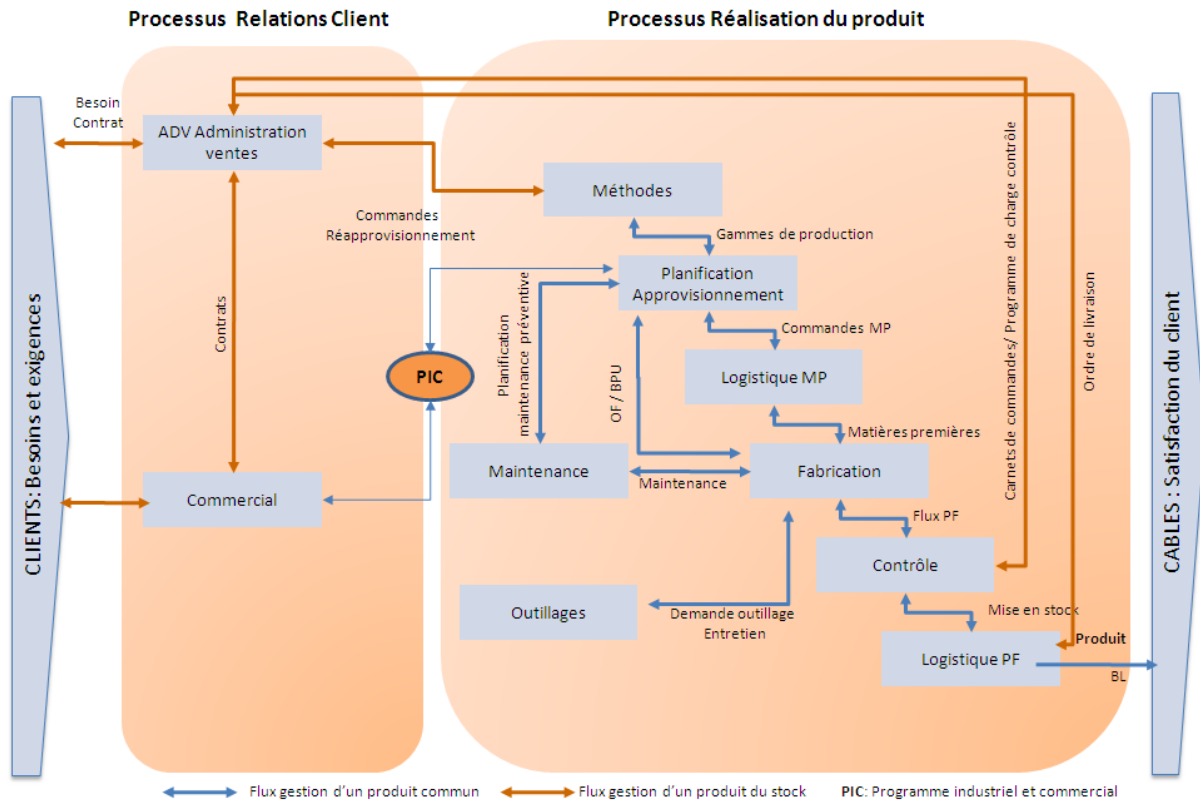
Les paramètres de réalisation produit sont surveillés et optimisés durant la fabrication. Ils font l'objet d'enregistrements, d'analyses statistiques et permettent de mesurer la performance et l'efficacité des processus.

Le logiciel de gestion intégrée (ERP SAGE X3) relie toutes les informations de ces activités (voir chapitre 7.5 Planification de la gestion du cycle de vie du produit)

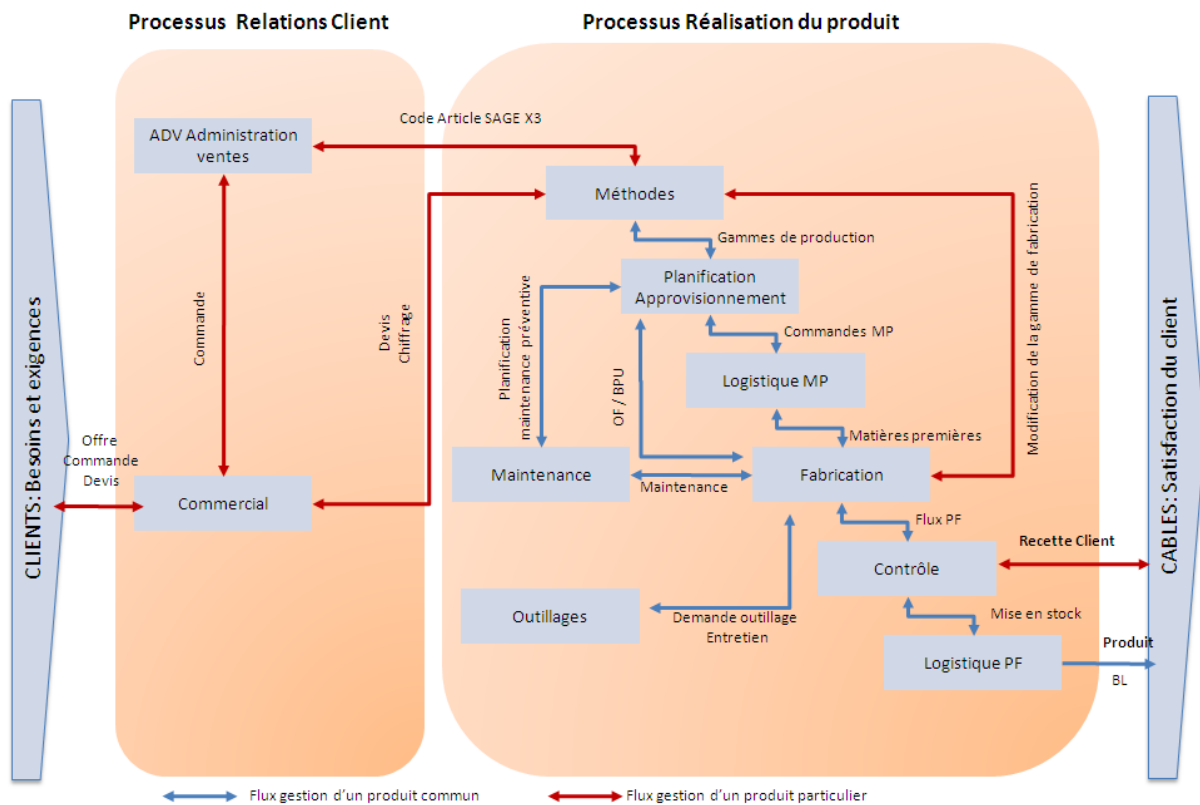
7.3 INTERACTION ENTRE PROCESSUS : RELATION CLIENT – REALISATION DU PRODUIT

Le processus gestion de projet couvre de manière transversale les activités des processus Relations client et Réalisation du produit, depuis la phase d'offre jusqu'à la livraison d'une commande à partir d'un produit de stock, d'une commande particulière ou d'un appel d'offre.

7.3.1 GESTION D'UNE COMMANDE DE STOCK



7.3.2 GESTION D'UNE COMMANDE PARTICULIERE



7.4 IDENTIFICATION ET TRAÇABILITE

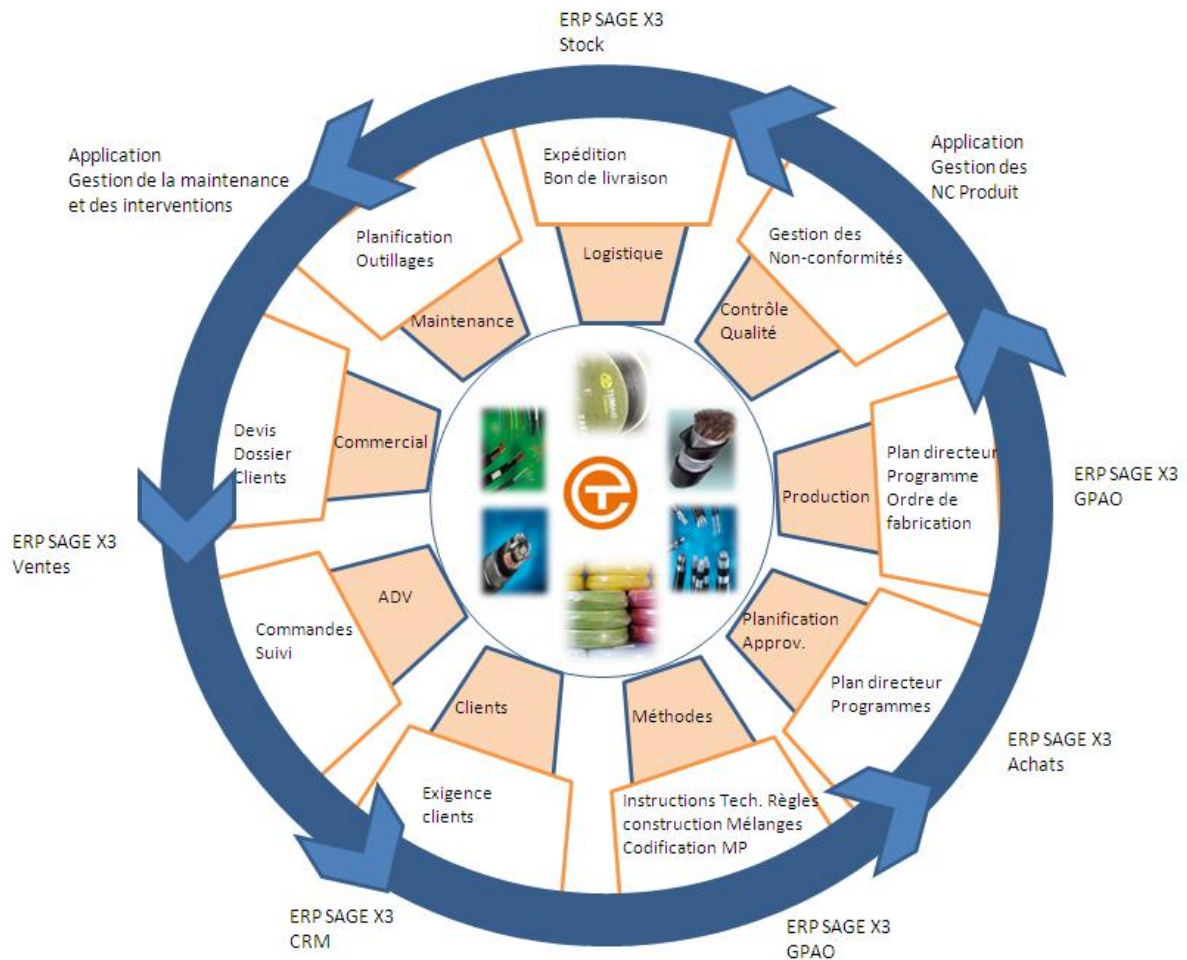
Les matières premières, les produits en cours de fabrication ou finis sont identifiés par un étiquetage unitaire ou du lot (cas des matières premières en silos) et/ou par le suivi des numéros de tourets, des lots ou des palettes.

La traçabilité est assurée par le système informatique SAGE X3 d'une part, et par les enregistrements réalisés tout au long des opérations de réalisation du produit (résultats des mesures et essais, cartes de contrôle, dossiers de fabrication, etc.).

Les mesures, contrôles et essais à effectuer sont définis dans les Plans Assurance Qualité, Plans de contrôle, Gammes de contrôle, etc., propres à chaque famille de produits.

Le produit non conforme est identifié par une étiquette de couleur rouge appropriée selon la procédure « PQR-08 Maîtrise des non-conformité Produit »

7.5 PLANIFICATION DE LA GESTION DU CYCLE DE VIE DU PRODUIT



La disponibilité du système informatique (software et hardware) et des systèmes de gestion intégrés par ordinateur est maintenue par le département des systèmes d'information (DSI).

Ce département assure des mises à jour régulières et l'adaptation du système informatique à l'évolution de la technique actuelle ainsi que la relation avec les fournisseurs et les sous-traitants.

8 PROCESSUS DE SUPPORT ET GESTION DES RESSOURCES

8.1 PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES

Ce processus, piloté par le Responsable administratif et financier (RAF), concerne la gestion des ressources humaines en termes de recrutement, de formation, de gestion des compétences et reporting.

Les principales activités sont :

- Evaluer les besoins en formation et les planifier,
- Former le personnel,
- Evaluer et gérer les compétences,
- Communiquer et motiver,
- Fixer les objectifs et en évaluer et l'atteinte.

La direction fait appel selon les cas à des cabinets spécialisés pour l'accompagner dans les actions de recrutement et de développement de ses ressources humaines.

8.2 PROCESSUS ACHATS

En lien avec la direction pour les matières premières stratégiques, le pilote du processus Achats de TUMAG Câbles a pour mission de :

- Sélectionner et évaluer les fournisseurs,
- Optimiser économiquement les produits achetés et les risques financiers en termes de prix, délai de paiement, conditions d'achats, etc.,
- Gérer et optimiser la base de données Achats,
- Organiser les achats et approvisionnements avec le site de production (Processus Réalisation du Produit).

9 MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

Ce processus, piloté par le Directeur Qualité, décrit pour chaque type de processus (Management et pilotage, Réalisation du produit, Support et gestion des ressources) la maîtrise de la boucle d'amélioration continue de TUMAG Câbles.

Cette boucle est basée sur la remontée des informations au travers des procédures d'audit interne, du produit non-conforme, des non-satisfactions clients, non-satisfactions fournisseurs et des différents tableaux de bord et bilans.

En fonction des ces éléments, des actions correctives (Procédure PQP-05) et préventives (Procédure PQP-06 Actions préventives) sont mis en place et suivis par le Directeur Qualité.

9.1 ANALYSE DES DONNEES

L'ensemble des indicateurs Qualité et industriels sont analysés régulièrement lors des différentes réunions telles que les réunions résultats, les réunions de production et sont des données d'entrées de la Revue de Direction, réalisée selon la procédure « PQP-01 Gouvernance »

9.2 AUDITS INTERNES

Des audits sont planifiés et réalisés par des auditeurs internes ou externes pour vérifier le respect des exigences de notre système de management et identifier les pistes d'amélioration.

9.3 OUTILS QUALITE

TUMAG Câbles promeut l'utilisation d'outils Qualité déployés le site de production tels que :

- Le SPC (Statistical Process Control)
- Les outils de résolution de problème (5 pourquoi ? 5 M, 8D, etc.),
- Le 5S,
- La maintenance préventive.

9.4 REVUE DU SYSTEME DE MANAGEMENT

Pour préserver l'aptitude, l'efficacité et l'amélioration du système de management, la Direction évalue le SMQ à intervalles réguliers. Ainsi, les revues de direction sont organisées au moins une fois par année. Elles permettent de passer en revue la politique, l'ensemble du système de management et de fixer les objectifs pour améliorer la performance.

Les revues de processus, les données d'entrée et de sortie sont explicitées dans le processus Mesure, Analyse et Amélioration.

Le Directeur Qualité présente un bilan de fonctionnement du Système de Management de la Qualité basé sur les revues de processus et des audits internes

Les écarts par rapport à la Politique et aux objectifs font l'objet d'actions correctives et préventives. Les opportunités d'amélioration et de modification du système sont également évaluées à cette occasion.

9.5 METROLOGIE

Les équipements de contrôle et de mesure servant aux contrôles de la qualité des produits et des essais de laboratoire sont vérifiés par des étalons reliés.

Les résultats de ces vérifications sont enregistrés à l'aide d'une application adaptée développées à l'aide du tableur EXCEL qui assure également le suivi et la planification de ces vérifications.

Ces équipements sont identifiés par des étiquettes spécifiques.

Aussi souvent que possible, les contrôles effectués sur nos produits sont réalisés à différentes étapes du process, pour une même grandeur, permettant ainsi de s'assurer de toute dérive entre deux vérifications métrologiques.

10 RAMS ET LCC

RAMS (en anglais) = FDMS en français : Fiabilité, Disponibilité, Maintenabilité, Sécurité. Cela représente l'aptitude de nos produits d'une part, à disposer de ses performances fonctionnelles (fiabilité, maintenabilité, disponibilité) et d'autre part, à ne pas engendrer de risques majeurs aux niveaux humains, environnementaux, financiers, etc. (sécurité) ;

LCC (Life Cycle Cost) = CCV en français : Coût du Cycle de Vie du produit. Il correspond à la somme des coûts suivants :

- coût d'acquisition,
- coût d'exploitation,
- coût de soutien et de maintenance,
- coût de retrait de service.

Nos câbles électriques sont des produits normés. Ces normes se décomposent sous plusieurs aspects dont :

- Les normes génériques (désignation, repérage...),
- Les normes des câbles ou famille de câbles,
- Les normes des méthodes d'essais.

Donc la conception, la fabrication et la validation d'un câble répondent à des normes qui prennent déjà en compte, au travers de, par exemple, des essais de compatibilité ou de vieillissement les aspects de Fiabilité, de Sécurité et de Disponibilité des câbles.

La Maintenance d'un câble doit être considérée comme la capacité à remplacer ce câble par un autre conforme aux normes spécifiées et ce durant une période en adéquation avec les exigences des clients. Ce qui explique également la relation étroite entre ces éléments et le (LCC) Coût du Cycle de Vie qui est déterminé dès la conception par entre autres, les normes qui régissent ce câble.