



# Manuel Qualité

Révision du 20.01.2016

Responsable : Jérôme Braisaz-Latille

Ce document est la propriété de la Société CEBO Injections SA. Il ne peut, sans autorisation écrite de son directeur, être reproduit ni communiqué à des tiers.



## Table des matières

|   |                    |
|---|--------------------|
| Présentation de la société                          | <a href="#">4</a>  |
| 1. Charte qualité                                   | <a href="#">5</a>  |
| 2. Domaine d'application                            | <a href="#">6</a>  |
| 2.1 Généralité                                      | <a href="#">6</a>  |
| 2.2 Périmètre d'application et exclusion            | <a href="#">6</a>  |
| 2.3 Gestion   | <a href="#">6</a>  |
| 3. Termes et définitions                            | <a href="#">7</a>  |
| 4. Système de management de la qualité              | <a href="#">8</a>  |
| 4.1 Exigences générales                             | <a href="#">8</a>  |
| 4.2 Exigences relatives à la documentation          | <a href="#">8</a>  |
| 5. Responsabilité de la direction                   | <a href="#">11</a> |
| 5.1 Engagement de la direction                      | <a href="#">11</a> |
| 5.2 Ecoute client                                   | <a href="#">12</a> |
| 5.3 Politique qualité                               | <a href="#">12</a> |
| 5.4 Veille réglementaire                            | <a href="#">12</a> |
| 5.5 Planification                                   | <a href="#">13</a> |
| 5.6 Responsabilité, autorité et information interne | <a href="#">13</a> |
| 5.7 Revue de direction                              | <a href="#">13</a> |
| 6. Management des ressources                        | <a href="#">14</a> |
| 6.1 Mise à disposition des ressources               | <a href="#">14</a> |
| 6.2 Ressources humaines                             | <a href="#">15</a> |
| 6.3 Infrastructures                                 | <a href="#">15</a> |
| 6.4 environnement de travail                        | <a href="#">15</a> |
| 6.5 Achats  | <a href="#">16</a> |
| 7. Réalisation du produit                           | <a href="#">17</a> |
| 7.1 Planification de la création du produit         | <a href="#">17</a> |
| 7.2 Processus relatif au client                     | <a href="#">17</a> |
| 7.3 Création du produit                             | <a href="#">17</a> |
| 7.4 Production                                      | <a href="#">18</a> |
| 7.5 Maîtrise des dispositifs de contrôle            | <a href="#">20</a> |



## Annexes

|  |                    |
|--|--------------------|
| 8. Mesures, analyses et améliorations                  | <a href="#">21</a> |
| 8.1 Généralité   | <a href="#">21</a> |
| 8.2 Surveillance et mesure                             | <a href="#">21</a> |
| 8.3 Maîtrise du produit non conforme                   | <a href="#">22</a> |
| 8.4 Analyse des données                                | <a href="#">22</a> |
| 8.5 Amélioration                                       | <a href="#">23</a> |
| 8.6 Proposition  | <a href="#">23</a> |
| Annexe A : Liste des procédures                        | <a href="#">24</a> |
| Annexe B : Liste des documents qualité                 | <a href="#">25</a> |
| Annexe C : Organigramme fonctionnel BCR Plastics AG    | <a href="#">26</a> |
| Annexe D : Organigramme fonctionnel CEBO Injections SA | <a href="#">27</a> |
| Annexe E : Cartographie des processus                  | <a href="#">28</a> |
| Suivi des versions et approbation                      | <a href="#">29</a> |



## **Présentation de la société**

# CEBO Injections S.A.

Adresse : Zone Industrielle Le Day, Case Postale 40, CH-1337 Vallorbe

Téléphone : +41 (0)21 843 07 77  
Télécopie : +41 (0)21 843 07 78  
Adresse électronique : info@bcr-plastics.ch  
Site web : www.bcr-plastics.ch

Raison sociale : Société anonyme  
Siège : Vallorbe  
Date de création : 20 décembre 2002  
N° registre du commerce : CH-550-1032492-6

Effectif : 37 personnes (novembre 2013)

Type d'activités : Injection de pièces plastiques thermodurcissable  
Injection de micro-pièces plastiques thermodurcissable  
Décoration et assemblage de pièces plastiques  
Mise au point de moules pour l'injection de pièces plastiques  
Logistique pour l'expédition des pièces plastiques injectées

Historique : Au cœur de la Cité de Fer de Vallorbe, BECO Précision , entreprise spécialisée dans la construction et l'exécution de moules, a vu le jour en 1990.

Afin de satisfaire au mieux la clientèle, treize ans plus tard, CEBO Injections s'est implantée à quelques centaines de mètres de BECO Précision pour tester l'outillage. Peu à peu la demande des clients a augmentée et CEBO Injections est devenue une entreprise de taille moyenne.

Après plusieurs années de collaboration avec ROLLA Micro Synthetics, en décembre 2002 BECO Précision est devenue actionnaire de cette société spécialisée dans la micro-injection.

Puis, en juin 2005, BCR Plastics AG a été créée à Granges. C'est ainsi que les liens se sont tissés entre BECO, CEBO et ROLLA, pour aboutir en 2008 à une fusion.

Pour obtenir de meilleures conditions de production et une efficacité optimale, un regroupement géographique des forces du Groupe a été mis en œuvre en juin 2008, à Vallorbe.



**1. Charte qualité**

# Charte qualité

Notre charte qualité se base sur 4 grands principes décrivant les règles de comportement et d'attitude que nous souhaitons voir adopter par tous les employés lors de leurs interactions avec nos clients, les autres employés, nos fournisseurs et l'environnement.

|                      | Général  | Détail   |
|----------------------|--|--|
| <b>Clients</b>       | <p>Nous voulons établir avec nos clients des relations durables de façon à bien comprendre leurs besoins et à mieux les satisfaire.</p> <p>Nous mesurons régulièrement leur satisfaction afin de réagir rapidement en cas d'écart.</p>   | <p>Dans toutes nos relations avec nos clients et prospects, chacun fait preuve de respect à leur égard et d'un réel désir de leur apporter le meilleur service possible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients et prospects sont toujours les bienvenus</li> <li>• Nous sommes très attachés à garder leur estime</li> <li>• Nous recherchons leurs remarques et commentaires</li> <li>• Nous tenons compte de leurs suggestions</li> </ul> <p>Nous faisons tout notre possible pour comprendre leurs besoins et leurs attentes et pour les satisfaire le plus rapidement possible.</p> |
| <b>Employés</b>      | <p>Nous voulons que nos employés fassent preuve de franchise, d'esprit d'équipe, de flexibilité et de motivation vis à vis de leurs chefs et collègues afin d'atteindre nos objectifs de qualité.</p> <p>Nous leur apporterons informations et formation, ainsi que la délégation d'autorité et la reconnaissance appropriées.</p> | <p>Dans toutes nos relations avec et entre les employés, les principes suivants sont appliqués:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle et la contribution de chacun sont expliqués clairement et connus de tous</li> <li>• Le travail de chacun fait appel à ses compétences et les développe</li> <li>• Les efforts et les résultats sont rémunérés équitablement</li> <li>• Les communications sont ouvertes et informelles</li> <li>• Toutes les questions peuvent être posées et recevront une réponse</li> </ul>  |
| <b>Fournisseurs</b>  | <p>Nous développons et maintenons des relations durables avec nos fournisseurs qui savent satisfaire nos besoins et participent à notre processus d'amélioration de la qualité.</p>  | <p>Dans toutes nos relations avec nos fournisseurs, les employés s'appuient sur la franchise, la capacité de réaction et la valeur ajoutée à nos produits.</p>   |
| <b>Environnement</b> | <p>Dans toutes nos activités nous essayons d'agir de manière à respecter l'environnement.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous voulons que nos employés travaillent en respectant l'environnement</li> <li>• Dans la mesure de nos moyens nos produits respectent l'environnement ainsi que les lois environnementales de la Suisse et en partenariat avec nos clients celles des autres pays</li> <li>• Dans la mesure du possible, nous trions les déchets qui peuvent être recyclés</li> <li>• A moyen terme nous désirons passer une norme environnementale (ISO 14000)</li> </ul>  |



## 2. Domaine d'application

### 2.1 Généralité

Le présent document décrit les dispositions structurelles qui permettent d'obtenir et d'assurer la qualité de l'ensemble de nos réalisations.

Avec les documents du système qualité qui lui sont rattachés, il garantit la permanence de l'organisation qualité lors des éventuels changements de personnel, qui prennent connaissance au travers de ce document des responsabilités qualité propres à l'exécution de leur tâche.

Il permet de présenter et de prouver notre organisation qualité aux clients et organismes externes qui désirent en vérifier la mise en œuvre.

### 2.2 Périmètre d'application et exclusion

Le présent manuel s'applique à la totalité de nos réalisations. Il s'intègre au système de management de la qualité conformément au [chapitre 4](#) ci-après.

Notre entreprise ne développe pas les produits que nous produisons. Nous pouvons assister nos clients dans cette démarche mais sous leur propre responsabilité.

### 2.3 Gestion

#### 2.3.1 Rédaction

Le manuel qualité est établi par le Responsable Assurance Qualité (RAQ) en collaboration avec la direction et le personnel. Il est rédigé en français, en conformité avec la norme ISO 9001 version 2008.

#### 2.3.2 Vérification et approbation

Le présent manuel est approuvé par le directeur qui, après vérification de la faisabilité, s'assure qu'il répond à la politique qualité de l'entreprise et l'approuve. Cette approbation formalisée par son visa sur une formule « Diffusion et approbation » en rend l'application obligatoire dans l'entreprise (après sa diffusion). L'approbation est également inscrite à la fin de ce document.

#### 2.3.3 Diffusion

Le manuel qualité est mis à disposition du personnel à travers notre GED (Gestion Electronique des Documents). Il peut y accéder en utilisant le site intranet de la société. Il est également diffusé aux clients ou organismes externes qui en font la demande. Le RAQ réalise les diffusions et gère la liste des attributaires.

Le présent manuel est la propriété de la société CEBO Injections SA, ce qui engage l'attributaire à :

- Ne pas le reproduire (tout ou en partie), sans autorisation de notre part
- Le restituer sur simple réquisition de notre part

#### 2.3.4 Tenue à jour et archivage

Le présent document est revu chaque fois que nécessaire. Dans le cas de modification, il est tenu à jour et diffusé dans les plus brefs délais en suivant le même formalisme que pour l'édition originale.

A chaque modification, la date de révision du manuel évolue. La liste des modifications se trouvant à la dernière page est tenue à jour.

Les révisions périmées du manuel sont conservées avec la mention « Annulé le » en première page.



## 3. Termes et définitions

Les définitions indiquées ci-dessous concernent les termes fondamentaux de qualité employés dans le présent manuel. Elles sont extraites de la norme ISO 9000

### Organisme

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoir et relation.

### Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristique à satisfaire des exigences.

### Management de la qualité

Activités coordonnées permettant de diriger et de contrôler un organisme en matière de qualité.

### Politique qualité

Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité. Elles sont officiellement formulées par la direction.

### Système de management de la qualité

Système de management permettant diriger et de contrôler un organisme en matière de qualité.

### Manuel qualité

Document spécifiant les système de management de la qualité d'un organisme.

### Abréviations

Liste d'abréviations utilisées dans le présent manuel :

COM : Commercial

DIR : Direction

GES : Gestion électronique des documents

MQ : Manuel Qualité ou MAQ (Manuel Assurance Qualité)

RAQ : Responsable Assurance Qualité

RQ : Responsable Qualité

SMQ : Système de Management de la Qualité



## 4. Système de management de la qualité

### 4.1 Exigences générales

Le SMQ définit l'ensemble des dispositions mise en place en ce qui concerne notre organisation de la qualité. Il est bâti en suivant les dispositions de la norme ISO 9001:2008. Il est consultable par tout membre du personnel sur notre site intranet.

#### Cartographie des processus

La cartographie des processus est schématisée à l'[annexe E](#).

### 4.2 Exigences relatives à la documentation

#### 4.2.1 Généralités

La direction et le RAQ sont responsables de la définition et de l'évolution du SMQ et de sa mise en œuvre au sein de la société.

Notre SMQ est documenté suivant le schéma ci-dessous :

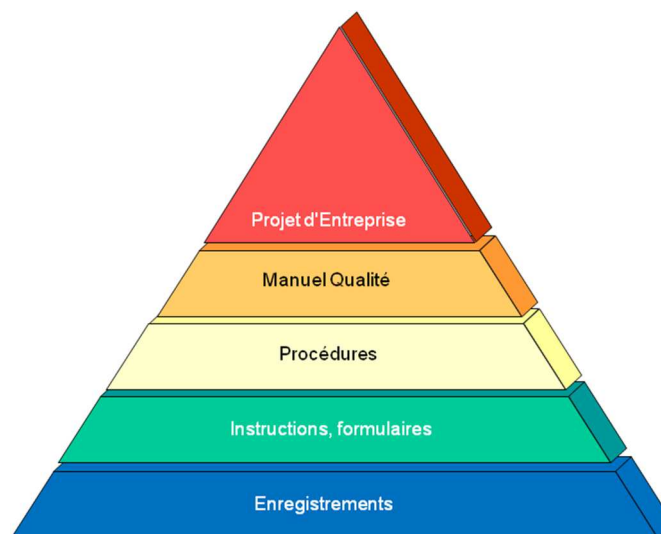


Figure 4.2.1: Documentation du SMQ

#### 4.2.2 Manuel Qualité

Le MQ décrit nos objectifs et les dispositions générales pour la mise en œuvre d'un SMQ. Son champs d'action englobe tous les services et tous les responsables de la société. Il est rédigé suivant la norme ISO 9001.

Ce MQ est le document de référence du SMQ de la société. Il est complété par des procédures, des instructions et des imprimés spécifiques.

Le MQ est géré suivant les instructions du [chapitre 2.3](#) du présent manuel.



## 4. Système de management de la qualité (suite)

### 4.2.3 Maîtrise des documents

Les documents pour le SMQ sont maîtrisés dans les conditions définies dans les chapitres suivants. Ils complètent les documents fournis par le client et les normes applicables. Ces documents ont différents buts :

- Définition générale de notre SMQ (MQ, procédures, instructions, formulaires, etc.)
- Documents du client (commandes, dossier technique, etc.)
- Historique des prestations (dossier technique, plans, fiche de non-conformité, rapport, procès-verbaux, etc.)
- Historique de l'organisation de la qualité (formation employés, gestion fournisseurs, étalonnage, audits, etc.)
- Documentation générale de la société (normes, documents législatifs, dossiers machines, courrier, etc.)

### Responsabilité

Les responsabilités sont définies dans les paragraphes ci-dessous.

### Emission et diffusion des documents

#### a) Réception des documents externes

Les documents externes reçus par courrier ou télécopie, sont gérés par l'administration

#### b) Emission des documents internes

Les documents émis en interne sont établis et vérifiés en suivant les instructions du SMQ. Le RAQ définit la numérotation des documents. Cette dernière peut être trouvée sur le site intranet de la société.

#### c) Diffusion et archivage des documents

Les documents sont diffusés en suivant les instructions de la procédure « Création et modification d'un document ». Les documents originaux sont accessibles par notre GED. Cela assure une diffusion des dernières versions. La liste des documents ainsi que la date de la version la plus récente peut être trouvée sur notre site intranet.

Pour les documents qui nécessitent une diffusion particulière le formulaire « Diffusion et approbation documents » peut être utilisé.

### Changement/modification des documents et des données

#### a) Modification des documents externes

Tout document en provenance de l'extérieur et se rapportant à un dossier est automatiquement vérifié et comparé au document correspondant du dossier, afin de contrôler s'il s'agit d'une nouvelle édition.

S'il en est ainsi, le nouveau document remplace l'ancien. Si cela est nécessaire, une diffusion peut être faite. Les enregistrements concernant ce document sont mis à jour.

#### b) Modification de documents internes

Chaque fois qu'une modification doit être portée sur un document du SMQ, la procédure à respecter est identique à celle de l'émission.

Les seules personnes habilitées à porter une modification sur un document sont le responsable du processus et/ou le RAQ.

Ces mêmes personnes sont responsables de l'exploitation du document jusqu'à l'archivage des exemplaires périmés.

Chaque modification fait l'objet d'une mise à jour de la date de version. En fonction des besoins, un historique des modifications peut être adjoint au document.

### Données informatiques

Les données informatiques sont gérées conformément à la procédure « Informatique ».



## 4. Système de management de la qualité (suite)

### 4.2.4 Maîtrise des enregistrements

Des enregistrements sont établis, identifiés et classés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du SMQ.

#### Responsabilité

Les enregistrements sont établis et archivés en fonction de la formule « Matrice de gestion des enregistrements ».

#### Contenu des enregistrements

Les enregistrements se décomposent en deux types :

##### **a) Les documents relatifs à nos produits**

Pour chaque commande réalisée, un dossier des enregistrements demandés contractuellement par le client est mis à jour. Tout ou une partie des ces enregistrements peut être fourni au client. Ces dossiers peuvent comprendre en outre :

- Les documents concernant la définition de la commande proprement dite (plans, procédures, spécifications, etc.). Ces documents sont fournis par le client ou ses fournisseurs.
- Les documents concernant directement la réalisation des produits (certificats, données de production, de contrôle, etc.)

Ces documents sont regroupés puis archivés pour une durée de 13 ans. Les archivages sont sous la responsabilité des chefs de services. Les données informatiques sont archivées par le responsable informatique.

##### **b) Les documents de gestion de l'organisation qualité**

Les documents sont établis et conservés dans la société où ils peuvent être consultés :

- Revues de direction
- Documents du personnel
- Etalonnages des procédés de contrôle
- Audits internes et externes
- Documents de vente et de marketing
- Gestion des réclamations clients et des non conformités
- Actions d'amélioration
- Données fournisseurs
- Justificatifs de diffusion des documents
- MQ, procédures, instructions de travail, formules
- Sauvegardes informatiques
- Indicateurs qualité
- Satisfactions clientèle
- Propositions
- Etc.

Le RAQ assure le classement puis l'archivage de l'ensemble des documents pour une durée de 13 ans.



## 5. Responsabilité de la direction

### 5.1 Engagement de la direction

En tant que Directeur de la Société CEBO Injections SA, conscient des évolutions et des exigences relatives à la qualité de nos réalisations, je définis et mets en œuvre une politique qualité nous permettant de nous positionner au meilleur niveau dans le cadre de la compétition actuelle et à venir.

Aujourd'hui la qualité consiste, pour nous, à compléter notre savoir-faire, par des documents écrits, dans le but d'obtenir un système cohérent applicable à toutes les fonctions de l'entreprise.

Comme tout grand projet, cette démarche est un moyen de motiver le personnel et de donner confiance à l'entreprise en elle-même. C'est aussi l'efficacité et la garantie, pour nos clients, d'obtenir une prestation répondant à leurs besoins exprimés ; c'est donc, là aussi, la confiance.

Cette démarche est concrétisée par le présent manuel et les documents définis au [chapitre 4.2](#) qui constituent nos règles de fonctionnement et dont l'application est obligatoire pour toute fabrication.

J'assume la fonction de responsable de la qualité et je m'engage :

- à faire appliquer l'ensemble des dispositions décrites dans le présent manuel et ses documents annexes, par tout le personnel de l'entreprise ainsi que par les sous-contractants éventuels
- à fournir les moyens matériels et humains indispensables pour la bonne exécution de la mission d'assurance qualité,
- à procéder à la révision de tous les documents concernés, chaque fois que cela sera utile.

Je suis assisté dans cette tâche par des chefs de service qui ont tout pouvoir pour arrêter une fabrication, lorsque les règles définies dans notre organisation qualité n'ont pas été respectées.

La coopération de chacun est indispensable. Elle contribuera à la satisfaction de nos clients et sera, par conséquent, bénéfique à tous.

Je serai toujours attentif à vos suggestions, vos conseils et vos critiques constructives.

Fait à Vallorbe , le 07.10.2010

M. Christophe Jacot  
Plant Manager



## 5. Responsabilité de la direction (suite)

### 5.2 Ecoute client

L'écoute client fait l'objet d'une attention toute particulière de la part de nos différents intervenants.

Le responsable commercial (COM) s'assure que les exigences de ses clients sont déterminées et respectées selon notre procédure « satisfaction client », ceci afin d'accroître leur satisfaction traitée en suivant les indications du [chapitre 8.2.1](#) du présent manuel.

### 5.3 Politique qualité

La Société CEBO Injections SA, sous l'impulsion de sa direction, intègre la démarche qualité dans ses activités et ce pour trois raisons majeures :

#### Economique :

- par une meilleure organisation du travail, afin de fournir la qualité requise,
- par une gestion plus rationnelle de l'ensemble du personnel,
- par une vérification des réalisations, conformément aux exigences contractuelles et réglementaires, répondant aux cahiers des charges et à la satisfaction des clients.

#### Commerciale :

- par le développement de notre image de marque,
- par la nécessité d'être crédible et reconnue en mettant en valeur notre savoir-faire et nos compétences.

#### Humaine :

- par une politique d'information, de sensibilisation et de motivation de l'ensemble du personnel au management de la qualité,
- par une responsabilisation des exécutants, orientée vers une méthodologie développant le concept de l'autocontrôle

#### La direction assure que sa politique qualité :

- est adaptée à la Société,
- comprend l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer l'efficacité du SMQ,
- est communiquée et comprise au sein de la Société,
- est revue quant à son adéquation permanente, au minimum lors de chaque revue de direction et, si nécessaire, par note de service pour améliorer des points précis.

### 5.4 Veille réglementaire

La veille réglementaire consiste à nous mettre en conformité avec les réglementations internationales, nationales, cantonales et communales. Une fois cette conformité appliquée, le suivi des réglementations permet d'anticiper tout changement et d'éviter une pénalisation dans notre travail. Le résultat est contrôlé lors des audits qualité internes et la revue de direction. Le directeur de CEBO Injections SA assure la responsabilité du bon fonctionnement de ces processus externes.

Les exigences client sont pris en compte lors de la création (industrialisation) du produit.

La procédure veille réglementaire décrit notre façon de procéder.



## 5. Responsabilité de la direction (suite)

### 5.5 Planification

La direction, en collaboration avec l'encadrement, prend toutes les dispositions nécessaires pour :

- mettre en place les actions nécessaires pour répondre aux besoins des clients,
- identifier tous les besoins en moyens et procédés et en étudier l'acquisition éventuelle
- s'assurer de la compatibilité des processus et de la documentation
- identifier les contrôles appropriés à la réalisation des prestations,
- identifier et préparer les enregistrements,
- remédier aux anomalies et non-conformités.

### 5.6 Responsabilité, autorité et information interne

#### 5.6.1 Responsabilité et autorité

Notre organisation est décrite dans un organigramme (voir [annexe C](#) et [annexe D](#)). Un organigramme nominatif est tenu à jour par le RAQ. Il peut être consulté dans notre société.

Les responsabilités principales de l'organigramme sont définies dans la formule « Matrice des responsabilités ».

#### 5.6.2 Processus externalisés

Certains processus de notre système peuvent être externalisés dans une autre société du groupe.

Les exigences de ces processus sont établies dans les descriptions de fonction des postes touchant aux processus.

Le contrôle du bon fonctionnement de ces processus externalisés est assuré par des audits qualité internes. Leur fréquence peut être augmentée en fonction du risque d'externalisation du processus.

#### 5.6.3 Représentant de la direction

Monsieur Jérôme Braisaz-Latille à l'autorité et les compétences de la fonction de RAQ ainsi que l'indépendance nécessaire pour assurer que notre SMQ est défini, mis en œuvre et entretenu conformément à la norme ISO 9001.

#### 5.6.4 Information interne

La gestion de la communication interne est définie dans notre procédure « Politique de la société ».

#### 5.6.5 Santé et sécurité

La direction met tout en œuvre pour assurer la sécurité de ses employés et se conforme aux lois Suisses. Les accidents professionnels sont répertoriés et les actions possibles et nécessaires sont mises en œuvre pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

### 5.7 Revue de direction

La revue de direction est réalisée en suivant les instructions de notre procédure « Revue de direction ». Elle est formalisée sur la formule « F204-Revue de direction ».



## 6. Management des ressources

### 6.1 Mise à disposition des ressources

#### 6.1.1 Généralités

La direction fournit les moyens nécessaire :

- en désignant des personnes formées, capables de répondre aux exigences relatives au management, à l'exécution et au contrôle des tâches, ainsi qu'à la réalisation des audits internes,
- pour accroître la satisfaction de ses clients en respectant leurs exigences.

#### 6.1.2 Management

Le management est réalisé par l'ensemble des cadres, et plus particulièrement au niveau du management de la qualité par le RAQ et RQ.

#### 6.1.3 Exécution des tâches

Les tâches sont réalisées par le personnel qui a reçu une formation spécifique au type des travaux qui lui sont confiés (technique et qualité).

#### 6.1.4 Contrôle des tâches

Les tâches sont vérifiées à deux niveaux :

- En autocontrôle par l'intervenant lui-même,
- En contrôle qualité par des intervenant qui ont reçu la formation nécessaire.

Les vérifications sont réalisées à partir des instructions de travail à l'aide des moyens adaptés au type de contrôle.

#### Autocontrôle

##### *Définition*

L'autocontrôle est l'opération par laquelle une personne physique exerce son propre contrôle sur le résultat de son travail. L'intervenant qui réalise un autocontrôle rend compte à sa hiérarchie en cas de problème.

##### *Responsabilités dans l'organisation qualité*

L'intervenant qui réalise un autocontrôle est responsable en particulier :

- de contrôler les opérations qu'il réalise,
- d'utiliser suivant les règles, le matériel nécessaire à la réalisation des contrôles (validité de l'instrument et mode opératoire correct),
- de viser les documents de suivi, lorsque l'opération est conforme,
- de signaler à sa hiérarchie toute non-conformité découverte au cours de ses interventions.

#### Contrôle qualité

##### *Définition*

Le contrôle qualité est réalisé par une personne qui n'a pas réalisé l'opération faisant l'objet du contrôle. En cas de problème, il rend compte au RQ et/ou à son responsable.



## 6. Management des ressources (suite)

### *Responsabilités dans l'organisation qualité*

La personne qui réalise une opération de contrôle qualité a pour mission en particulier :

- de réaliser les opérations de contrôle qualité, en veillant au respect des normes d'exécution de ces contrôles,
- de vérifier le maintien des identifications requises, pendant les interventions et les stockages,
- d'utiliser suivant les règles, le matériel nécessaire à la réalisation des contrôles (validité de l'instrument et mode opératoire correct),
- de viser les documents de suivi, lorsque l'opération est conforme,
- de signaler au RQ et/ou à son responsable toute non-conformité découverte au cours de ses interventions.

### 6.2 Ressources humaines

#### 6.2.1 Généralités

Définir les moyens et procédés concernant le recrutement, la formation et le suivi de tout le personnel, chargé d'une activité ayant une incidence sur la qualité au cours de la réalisation des commandes qui nous sont confiées.

Le recrutement et la définition du plan de formation du personnel sont sous la responsabilité de la direction.

Les RH assurent la gestion administrative des dossiers de tout le personnel.

#### 6.2.2 Compétence et formation

Le personnel recruté fait l'objet d'un entretien avec la direction et éventuellement le responsable du service concerné. Les nouveaux embauchés sont plus particulièrement suivis par l'encadrement pendant leur période d'essai.

Chaque membre du personnel fait l'objet d'un dossier individuel tenu à jour par les RH. Ses tâches et habilitations sont tenues à jour dans les formules « Matrice des compétences » et « F351-Description de fonction ».

Le recrutement et le suivi de la formation du personnel, au niveau technique et qualité, est gérée en suivant les instructions de nos procédures « Recrutement du personnel », « Gestion du personnel » et « Formation du personnel ».

### 6.3 Infrastructures

La direction détermine, fournit et entretient, par une stratégie d'entreprise adaptée et sa politique qualité définie au [chapitre 5.3](#) du présent manuel, les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité de ses réalisations.

Des listes des procédés et moyens matériels (production, moyens et logiciels informatiques, outils et équipements, moyens de transport, ...) est à disposition, pour consultation.

### 6.4 environnement de travail

La direction détermine et gère l'environnement de travail nécessaire pour obtenir la conformité de ses réalisations en :

- instaurant des méthodes de travail adaptées et créatives,
- tenant compte des règles et des conseils de sécurité aux postes de travail, y compris l'utilisation d'équipements de protection,
- choisissant des emplacements de travail adaptés,
- veillant à l'ergonomie des postes de travail,
- assurant l'hygiène et la propreté,



## 6. Management des ressources (suite)

### 6.5 Achats

#### 6.5.1 Processus d'achat

Définir l'organisation mise en place pour mener à bien les approvisionnements qui font partie de notre fourniture.

Assurer à nos clients que les fournitures, produits et services sont bien commandés et suivis de manière à garantir la qualité et le respect des exigences techniques et qualité.

Connaître en fonction de leurs évolutions techniques les capacités de nos fournisseurs et sous-traitants référencés, et s'assurer de leur capacité à répondre aux exigences contractuelles (y compris au niveau du système qualité).

#### 6.5.2 Informations relatives aux achats

Tous les biens et services importants pour la qualité sont commandés chez des fournisseurs et sous-traitants sélectionnés en suivant les instructions de notre procédure « Gestion fournisseurs ».

Les approvisionnements nécessaires à la réalisation d'une commande sont réalisés suivant les instructions de notre procédure « Achats ».

#### 6.5.3 Vérification des produits achetés

Lorsque cela est requis et possible nous procédons à des audits fournisseur ayant pour but de contrôler la conformité aux exigences de qualité de notre SMQ. C'est principalement le cas lors de la sélection d'un nouveau fournisseur ou suite à des problèmes d'approvisionnements. Les modalités d'application de cette clause sont portées à la connaissance du fournisseur par l'intermédiaire d'un agrément fournisseur.

Les fournitures et prestations sous-traitées sont vérifiées à réception, par X, en suivant les prescriptions de notre procédure « Réception et contrôle entrée ».



## 7. Réalisation du produit

### 7.1 Planification de la création du produit

La direction en collaboration avec l'encadrement, prend toutes les dispositions nécessaires pour mettre en place les actions pour répondre au besoin des clients.

Lors de la planification des productions, il détermine :

- les objectifs qualité et les exigences relatives au produit,
- la nécessité de mettre en place des processus, d'établir des documents et de fournir des ressources spécifiques à nos réalisations,
- les activités requises de vérification, validation, surveillance, contrôle et essai à nos réalisations et les critères d'acceptation de ces réalisations,
- les enregistrements nécessaires tels que définis au [chapitre 4.2.4](#) du présent manuel.

### 7.2 Processus relatif au client

#### 7.2.1 détermination des exigences relatives au produit

Examiner et vérifier les documents (cahier des charges), fournis par nos clients, qui décrivent les prestations à réaliser.

S'assurer que ces documents sont complets et suffisants pour mener à bien les travaux qui nous sont demandés.

Vérifier que ces prestations correspondent bien à notre savoir-faire et à notre potentiel.

#### 7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

Les revues des exigences relatives au produit sont faites selon notre procédure « Acquisition de nouveaux projets ». Elle intervient principalement :

- l'étude du devis
- la réception de la commande et des avenants éventuels

Les revues de contrat lors de commandes sont faites selon notre procédure « Acquisition de nouveaux projets » pour les nouveaux projets et notre procédure « Revue de contrat pour commande de pièces » pour les commandes de production.

#### 7.2.3 Communication avec le client

La direction et le commercial mettent en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec nos clients à propos :

- des informations relatives à ses réalisations,
- du traitement des commandes par une revue de contrat formalisée dans nos procédures,
- des retours d'information clients, y compris leurs réclamations.

### 7.3 Création du produit

Notre entreprise de fait la conception du produit. Notre processus de création du produit sous entend l'industrialisation du produit, depuis la conception des moules, qui est confiée à notre société sœur BECO Précision SA sous notre supervision et celle du client, jusqu'au départ de production.

Notre RQ se charge de mettre en place les processus de production du produit ainsi que de l'acceptation finale du produit par le client.



## 7. Réalisation du produit (suite)

### 7.4 Production

#### 7.4.1 Maîtrise et planification de la réalisation du produit

La direction et la production planifient et réalisent ses activités dans des conditions maîtrisées qui comprennent :

- la disponibilité des informations décrivant les caractéristiques des fabrications,
- la disponibilité des instructions de travail (OF, plans, instructions, ...),
- l'utilisation des équipements appropriés,
- la disponibilité et l'utilisation de dispositifs de contrôle adaptés,
- la mise en œuvre des activités de contrôle définies dans notre procédure « Production de pièces injectées »,
- la mise en œuvre d'activités de livraison définies dans notre procédure « Livraison ».

#### 7.4.2 Validation du processus de réalisation du produit

Tous les intervenants sont responsables, dans la limite de leur qualification, de la mise en œuvre de ce processus.

Les instructions de travail sont données aux exécutants par les ordres de fabrication, les dossiers de réalisation (classeur pièce), les plans, les procédures, les spécifications techniques et les fiches d'instructions qui les complètent éventuellement. Toutes les instructions nécessaires à la mise en œuvre du processus (y compris les critères de vérification) sont contenues dans ces documents. La plupart de ces données sont fournies par la GED.

Le suivi des réalisations est géré conformément à notre procédure « Production de pièces injectées ».

Ce processus est appliqué avec du matériel approprié, par des exécutants, qui possèdent une expérience professionnelle suffisante, ont reçu une formation spécifique formalisée sur notre « Matrice des compétences » et respectent les instructions de notre SMQ (manuel, procédures, fiches d'instructions, dossier de réalisation).

#### 7.4.3 Identification et traçabilité

Assurer, lorsque cela est requis, la traçabilité des numéros de pièce, d'ordres de fabrication, de lots ou autres indications nécessaires et retrouver, si besoin, l'historique d'une réalisation.

Tous les intervenants sont responsables de prendre les mesures nécessaires pour conserver ces identifications.

#### **Matière première et fournitures pour le produit**

Toutes les fournitures servant à la réalisation du produit obtiennent une identification interne formalisée sur notre GED. Cette identification permet le suivi des fournitures. Toutes les mesures nécessaires sont prises pour conserver cette identification et éviter tout mélange pendant le stockage et l'utilisation, sous la responsabilité des responsables logistique.

#### **Produits**

Tous nos produits sont identifiés par un numéro de pièce et un ordre de fabrication formalisé sur notre GED. La traçabilité d'une commande pendant sa réalisation (injection, montage, finition, etc.) est assurée à l'aide d'étiquettes de différentes couleurs, en fonction de l'état actuel du produit (en attente de contrôle, contrôlé, semi-fini, non conforme, etc.)

Le numéro de pièce et d'ordre de fabrication permet d'assurer la traçabilité du produit dans nos locaux, puis après leur livraison. Les mesures nécessaires sont prises pour éviter tout mélange pendant la réalisation et le stockage.

Note : *Tous les produits non conformes sont identifiés en suivant les prescriptions de notre procédure de non-conformité.*



## 7. Réalisation du produit (suite)

### 7.4.4 Propriété client

S'assurer que les matériels et pièces fournis par nos clients sont conformes aux exigences (techniques et qualité), pour que nos réalisations se déroulent dans de bonnes conditions.

Signaler au client tout produit perdu, endommagé ou impropre à l'utilisation.

Les responsables logistique assurent le contrôle des fournitures du client, ainsi que le maintien de leur identification.

En principe aucun contrôle d'entrée n'est effectué sur les fournitures du client, excepté sur demande de ce dernier.

Les non-conformités détectées sont signalées dans les plus brefs délais au client (elles sont traitées en utilisant une information qualité).

Les instructions sont décrites dans notre procédure « Propriété client ».

### 7.4.5 Préservation du produit

#### **Manutention**

Les opérations de manutention sont réalisées par les opérateurs, sous la responsabilité des responsables logistique, avec des moyens adaptés (chariots manuels, élévateurs mécaniques) en employant lorsque nécessaire des palettes pour asseoir les charges.

Toutes les précautions sont prises pour éviter toute détérioration des produits manutentionnés. En particulier, les manutentions se font en évitant au maximum les chocs sur les produits eux-mêmes et sur les emballages.

#### **Stockage**

Le stockage est réalisé en prenant des précautions spécifiques suivant le type de produit et l'état d'avancement dans la réalisation. Dans tous les cas, des dispositions appropriées sont prises pour assurer la traçabilité et le maintien de la qualité initiale.

- Les matières premières sont stockées, après réception suivant les indications du [chapitre 6.5](#) du présent MQ, en fonction de leurs caractéristiques,
- Les pièces en cours de production sont stockées, à proximité du poste de travail, dans des contenants spécifiques, en prenant des dispositions pour éviter toutes pollutions et chutes accidentelles,
- Les produits finis sont généralement expédiés dès leur conditionnement. Cependant, ils peuvent être stockés dans, soit pour des commandes de stock, soit pour des excédents de réalisation. Des dispositions sont prises par la logistique pour gérer le stock et éviter tout prélèvement par des tiers ainsi que les pollutions et chutes accidentelles,
- Les produits non-conformes sont identifiés et isolés conformément à notre procédure « Non conformité ».

#### **Conditionnement**

Les produits finis sont conditionnés en cours ou en fin de réalisation puis stockés comme indiqué ci-dessus, de façon à les préserver de toute détérioration accidentelle. Toutes les précautions sont prises pour assurer la traçabilité.

Le service logistique assure une vérification du conditionnement.



## 7. Réalisation du produit (suite)

### 7.5 Maîtrise des dispositifs de contrôle

Maîtriser, vérifier et maintenir en condition les dispositifs de contrôle, utilisés par notre personnel, pour démontrer la conformité de nos fabrications aux exigences spécifiées.

Le RAQ gère l'exécution des étalonnages du matériel de contrôle. Il peut faire appel à un organisme externe accrédité.

Les utilisateurs lui signalent tout problème détecté entre deux vérifications périodiques.

Notre procédure « Etalonnage d'un procédé » définit les précautions prises pour assurer la maîtrise de nos dispositifs de surveillance et de mesure.

Chacun de ces dispositifs, employé dans la société, est identifié suivant notre formule « Liste instruments de mesure » et fait l'objet d'un inventaire complet. Il subit une vérification conformément à la spécification interne propre à ce type de dispositif. Chaque vérification est formalisée par un procès-verbal noté sur une fiche de vie (formule « F302-Calibration instruments de mesure »), individuelle par instrument de contrôle. Une étiquette de validité de la vérification est fixée sur l'appareil ou son coffret.



## 8. Mesures, analyses et améliorations

### 8.1 Généralité

S'assurer que les fournitures, pièces et produits reçus ne sont pas utilisés tant qu'ils n'ont pas été contrôlés ou tant que leur conformité aux exigences spécifiées n'a pas été vérifiée.

Vérifier la conformité aux instructions, des pièces pendant la fabrication et lors des essais finals.

Effectuer et enregistrer tous ces contrôles et démontrer la conformité aux exigences relatives au produit

Définir les moyens mis à la disposition de l'encadrement et du personnel, pour mesurer et suivre l'évolution de nos performances qualité.

### 8.2 Surveillance et mesure

#### 8.2.1 Satisfaction client

La satisfaction du client est gérée en suivant les indications de notre procédure « Satisfaction client ». La surveillance de la perception du client peut comprendre l'obtention d'éléments d'entrée issus, par exemple, d'enquêtes de satisfaction des clients, de données transmises par le client sur la qualité du produit livré.

#### 8.2.2 Audits internes

Les audits qualité internes permettent de vérifier périodiquement l'efficacité du SMQ. Les enregistrements des audits et de leurs résultats doivent être conservés.

Le RAQ assure la gestion des audits, en collaboration avec le RQ.

Les audits internes sont réalisés par des auditeurs qualifiés, différents de l'activité auditée, à partir d'un planning et d'un questionnaire préétablis, en suivant les instructions de notre procédure « Audits internes ». Tous les services doivent être audités au moins une fois sur une période de 12 mois.

#### 8.2.3 Surveillance des processus

Les processus de nos fabrications sont audités selon le système défini dans le chapitre ci-dessus et font l'objet d'une surveillance par des indicateurs qualité.

#### 8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Tous les contrôles (à la réception et en cours de réalisation) sont effectués en suivant les instructions de nos procédures et les instructions de travail qui les complètent. Ces contrôles sont de deux sortes :

- autocontrôle, réalisé par l'opérateur,
- contrôle qualité, réalisé par le service qualité.

Ils sont enregistrés pour garder une trace de leur exécution. Les enregistrements doivent indiquer la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit en vue de sa livraison au client



## 8. Mesures, analyses et améliorations (suite)

### 8.3 Maîtrise du produit non conforme

Définir les méthodes permettant de s'assurer de la détection, de l'identification, de la prise de décision et du suivi de tout produit non-conforme.

*NOTE : Une non-conformité est une non-satisfaction aux exigences spécifiées. Elle s'applique aux domaines indiqués ci-dessous :*

- *approvisionnement / sous-traitance,*
- *réalisation des prestations,*
- *documentation applicable,*
- *application du Système de Management de la Qualité.*

*Pour des opérations réalisées par nous et nos sous-traitants.*

Toute personne doit signaler, au RQ, les "produits" non-conformes qu'elle est amenée à découvrir.

Le RQ, en collaboration avec les services, en assure le traitement et le suivi.

Tout produit non-conforme fait l'objet d'une fiche de non-conformité rédigée sur notre GED . Le traitement de la non-conformité et le repérage des éléments non-conformes sont réalisés en suivant les instructions de la procédure « non conformité ».

### 8.4 Analyse des données

Définir les moyens mis à la disposition de l'encadrement et du personnel, pour mesurer et suivre l'évolution de nos performances qualité.

L'analyse des données est employée à deux niveaux :

- contrôle de la gestion de la société, la direction suit la gestion de l'entreprise à partir de son tableau de bord,
- suivi du coût de non qualité. Le RAQ comptabilise les coûts (en francs et en heures) des non conformités dans le mois. Ces informations sont portées à la connaissance de la direction et du personnel. Elles sont analysées lors de revues de direction.



## 8. Mesures, analyses et améliorations (suite)

### 8.5 Amélioration

#### 8.5.1 Action d'amélioration

Améliorer de façon continue l'efficacité du SMQ en utilisant la politique qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, les actions d'amélioration ainsi que la revue de direction.

Prendre des dispositions pour mettre en évidence, analyser et corriger, en temps utile les situations préjudiciables à la qualité et éliminer ainsi les causes des non-conformités réelles ou potentielles.

S'assurer que les actions d'amélioration sont réalisées et efficaces. Pour cela, nous préconisons la méthode ASMAC (Ambitieux, Spécifique, Mesurable, Atteignable, Compatible).

Le RAQ, en collaboration avec le RQ et l'ensemble du personnel, gère la détection et la mise en œuvre des actions d'amélioration.

#### 8.5.2 Action corrective et préventive

Une action corrective est une action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. Elle est gérée soit au travers d'une non-conformité et/ou en utilisant une action d'amélioration.

Une action préventive est une action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable. Elle est également gérée en utilisant une action d'amélioration.

Dans les deux cas il faut suivre les instruction de notre procédure « Action et amélioration ».

### 8.6 Proposition

La proposition peut être utilisée par un membre du personnel qui désire porter à la connaissance de la DIRECTION une idée, une innovation, une suggestion, une amélioration ou une correction. Elle est un moyen pour quiconque d'exprimer par écrit une "proposition" qui peut concerner les produits, les documents, l'organisation ou tout ce qui gravite autour de la société.

Une proposition écrite garantit à son auteur d'avoir une réponse objective, neutre et aussi complète que possible dans un délai raisonnable.

Les domaines qui peuvent être abordés par une proposition n'ont presque pas de limite. En résumé tout ce qui peut amener un bénéfice à la société, à son personnel, à ses clients et à ses fournisseurs, soit par exemple:

- Amélioration de la sécurité,
- Nouveau processus de travail ou amélioration d'un processus existant,
- Correction d'un document quelconque,
- Amélioration de l'image de la société,
- Amélioration des conditions de travail, etc.

Une proposition acceptée peut déboucher sur une action d'amélioration. Les instructions sont décrites dans notre procédure « Proposition ».



## Annexe A : Liste des procédures

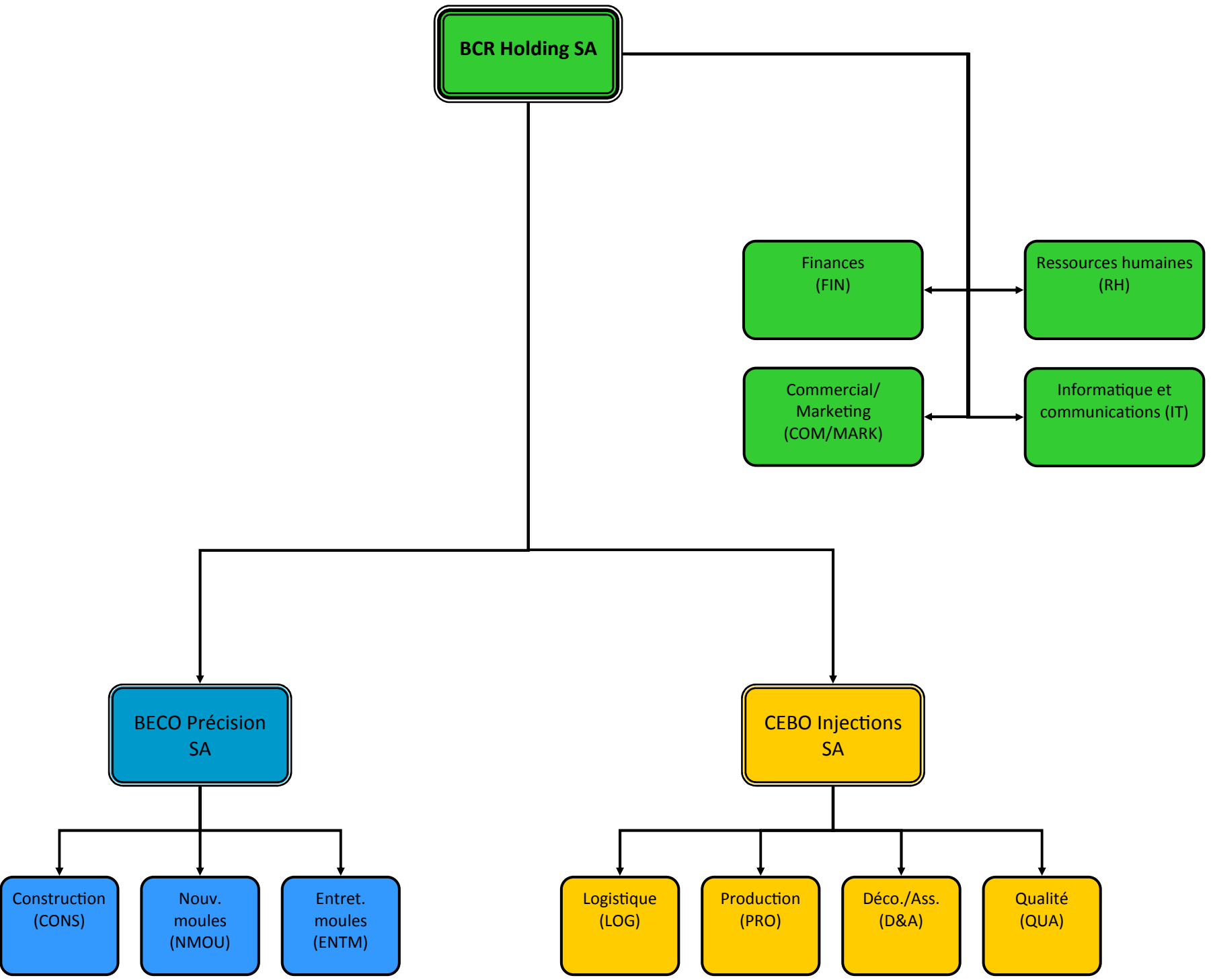
|    | Chapitre                 | Nom de la procédure             | Désignation  |
|----|--------------------------|---------------------------------|--|
| 1  | 1 - Gestion système      | Document et enregistrement      | Gestion des documents et des enregistrements           |
| 2  | 1 - Gestion système      | Informatique                    | Gestion du parc informatique et de la GED              |
| 3  | 1 - Gestion système      | Audits qualité                  | Gestion des audits externes et internes                |
| 4  | 2 - Direction            | Politique société               | Définitions de politiques (qualité, mercatique, etc.)  |
| 5  | 2 - Direction            | Propriété client                | Manière dont nous traitons la "propriété client"       |
| 6  | 2 - Direction            | Revue de direction              | Coordonner et assurer le suivi des revues de direction |
| 7  | 2 - Direction            | Veille règlementaire            | Assurer la conformité avec la législation en vigueur   |
| 7  | 3A - Gestion personnel   | Recrutement du personnel        | Modalités pour le recrutement d'une personne           |
| 8  | 3A - Gestion personnel   | Gestion du personnel            | Gestion, évaluation et licenciement du personnel       |
| 9  | 3A - Gestion personnel   | Formation du personnel          | Formation du personnel de notre société                |
| 10 | 3B-Gestion ressources    | Achats                          | Processus d'achat dans notre entreprise                |
| 11 | 3B-Gestion ressources    | Gestion fournisseurs            | Sélection, gestion, agrément et audits fournisseurs    |
| 12 | 3B-Gestion ressources    | Réception et contrôle           | Réception et contrôle d'entrée des fournitures         |
| 13 | 3B-Gestion ressources    | Maintenance procédé             | Maintenance et étalonnage des procédés                 |
| 14 | 3B-Gestion ressources    | Sécurité                        | Gestion de la sécurité                                 |
| 15 | 5-Marketing              | Marketing                       | Politique et stratégie marketing                       |
| 16 | 6-Vente                  | Vente                           | Politique et stratégie vente, gestion des offres       |
| 17 | 6-Vente                  | Satisfaction client             | Méthodes pour mesurer la satisfaction du client        |
| 18 | 7B-Réalisation produit   | Revue de contrat                | Réception d'une commande pour des pièces injectées     |
| 19 | 7B-Réalisation produit   | Réalisation                     | Description du processus de réalisation                |
| 20 | 7B-Réalisation produit   | Processus général de production | Schéma du processus général de production              |
| 21 | 7B-Réalisation produit   | Production de pièces injectées  | Processus de réalisation production de pièce injectée  |
| 22 | 7B-Réalisation produit   | Livraison                       | Expédition et livraison                                |
| 23 | 8-Mesure, analyse, amél. | Non conformités internes        | Non-conformité interne découverte dans l'entreprise    |
| 24 | 8-Mesure, analyse, amél. | Non conformités clients         | Non-conformité interne découverte par le client        |
| 25 | 8-Mesure, analyse, amél. | Non conformités fournisseurs    | Non-conformité sur des fournitures                     |
| 26 | 8-Mesure, analyse, amél. | Propositions                    | Propositions d'un employé                              |
| 27 | 8-Mesure, analyse, amél. | Actions et améliorations        | Action corrective et d'amélioration                    |
|    |                          |                                 |  |
|    |                          |                                 |  |
|    |                          |                                 |  |

**NOTE :** Ces documents sont consultables dans nos locaux et ne peuvent faire, en aucun cas, l'objet d'une diffusion à des personnes étrangères à l'entreprise.



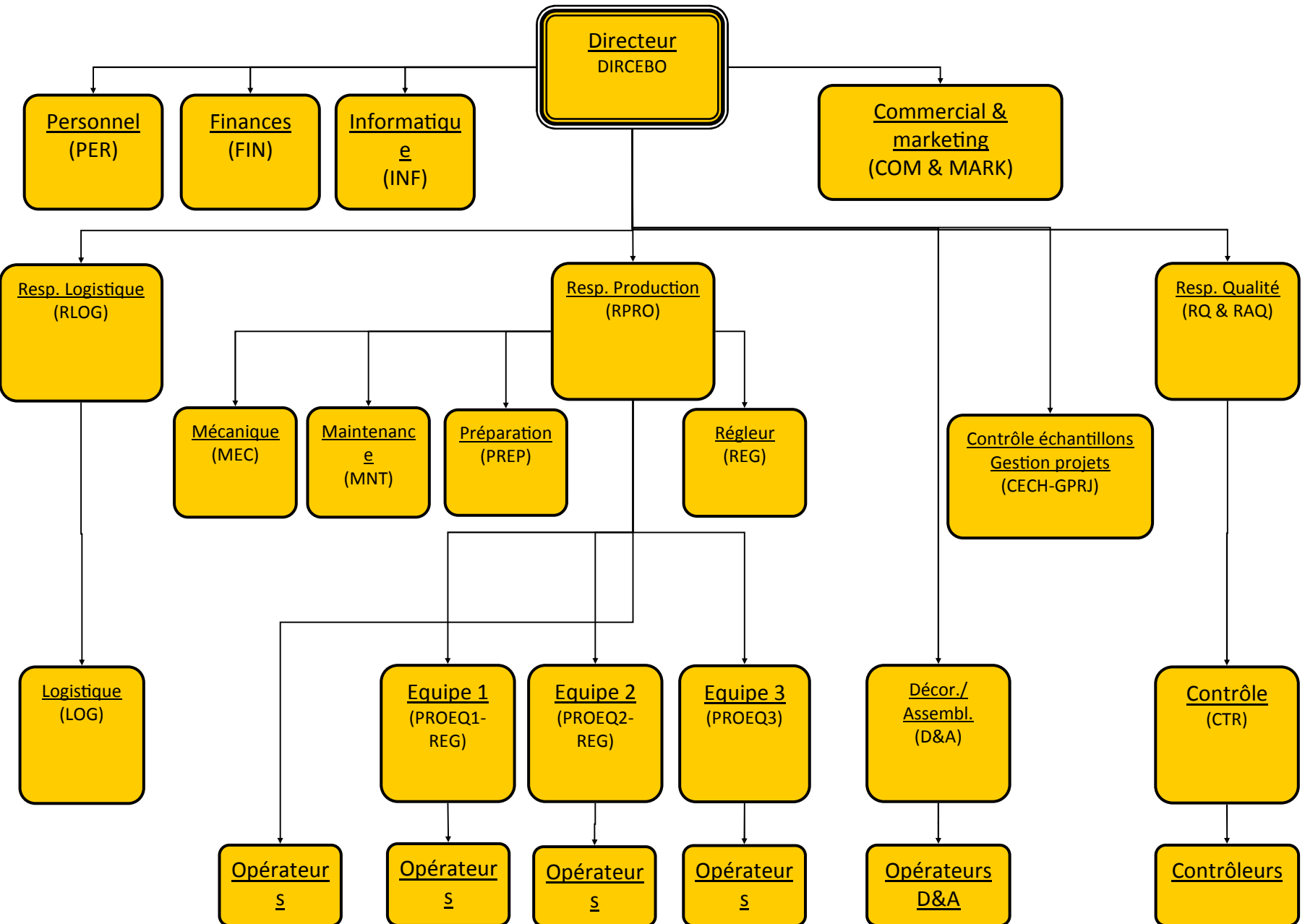


**Annexe C : Organigramme fonctionnel BCR Plastics AG**



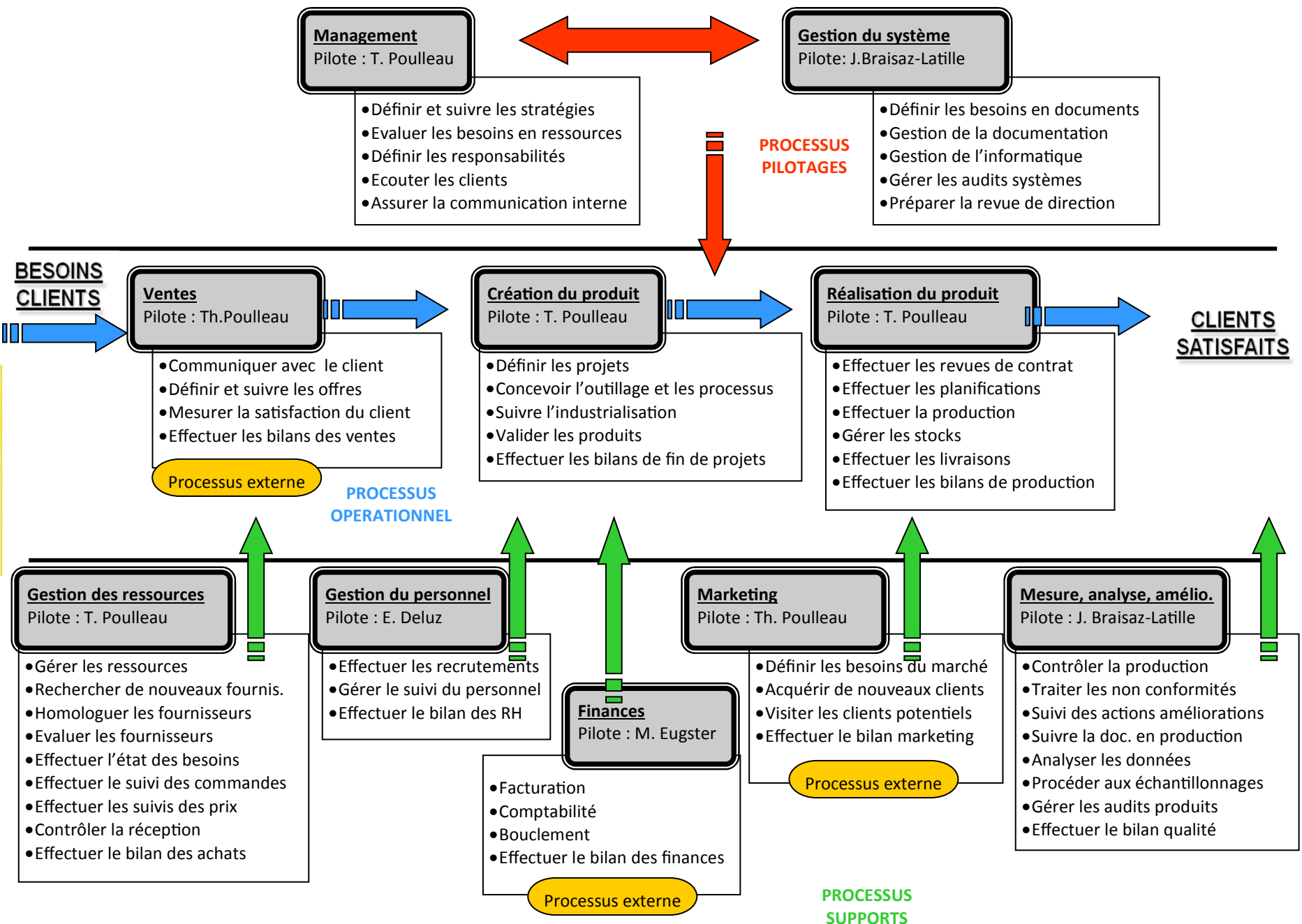


**Annexe D : Organigramme fonctionnel CEBO Injections SA**





Annexe E : Cartographie des processus





**Suivi des versions et approbation**

| Date       | Fait par | Modification  | Approuvé par | Approuvé le |
|------------|----------|---|--------------|-------------|
| 01.10.2010 | JBL      | Création du document                                | Ch. Jacot    | 07.10.2010  |
| 01.12.2010 | JBL      | Ajout du § 5.4 (§ suivants renumérotés)             | Ch. Jacot    | 01.12.2010  |
| 01.12.2010 | JBL      | Ajout du § 5.6.2 (§ suivants renumérotés)           | Ch. Jacot    | 01.12.2010  |
| 01.12.2010 | JBL      | Modification du § 7.3                               | Ch. Jacot    | 01.12.2010  |
| 01.12.2010 | JBL      | Mise à jour de la cartographie des processus (p.28) | Ch. Jacot    | 01.12.2010  |
| 01.12.2010 | JBL      | Modification § 8.5.1, méthode ASMAC                 | Ch. Jacot    | 01.12.2010  |
| 23.11.2011 | JBL      | Mise à jour organigrammes et processus              | Ch. Jacot    | 23.11.2011  |
| 13.11.2013 | JBL      | Organigramme, resp. processus, processus externes   | Th. Poulleau | 13.11.2013  |
| 17.11.2014 | JBL      | Organigramme et chapitre 5.6.5                      | Th. Poulleau | 17.11.2014  |
| 22.01.2016 | JBL      | Organigramme et cartographie processus              | Th. Poulleau | 22.01.2015  |
|            |          |   |              |             |
|            |          |   |              |             |
|            |          |   |              |             |
|            |          |   |              |             |