

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 1/34

1. Présentation d'ALUMED :

1.1. Notre Société

Plus, que 20 ans d'expérience ponctués des principales innovations dans la menuiserie aluminium, comme directeur technique, puis comme associé dans une grande société ont permis à Monsieur Mohamed Abid, de créer ALUMED en 2014.



ALUMED offre un ensemble complet de services allant de l'ingénierie jusqu'à la maîtrise d'œuvre, la logistique et la maintenance.

ALUMED est spécialisée dans la fabrication et la pose de tout type de menuiserie aluminium

Notre ambition est de devenir un leader dans le domaine de menuiserie. Pour ce faire, nous avons décidé de conformer notre organisation aux exigences de la norme internationale de management de qualité ISO 9001 version 2015.

1.2. Domaines d'activités stratégiques du système Management qualité

Le système de management de la qualité d'ALUMED se réfère à la norme ISO 9001 :2015 pour l'ensemble de nos activités et produits.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 2/34

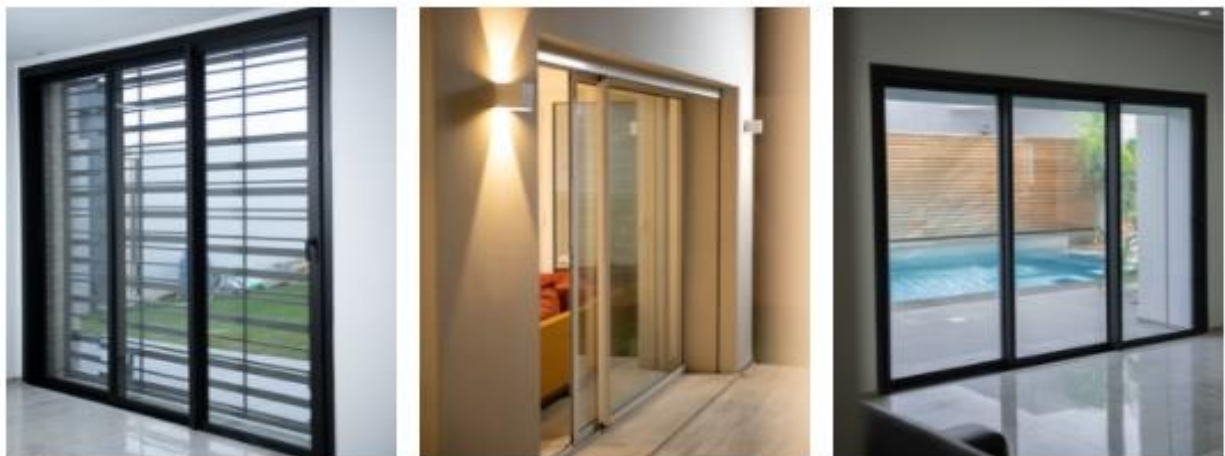
Notre gamme de produits est :

✓ *Menuiserie Battante*



Menuiserie Aluminium

✓ *Menuiserie Coulissantes*



 ALUMED Menuiserie Aluminium Elegance pure...performances qui durent	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 3/34

✓ *Façades continues*



✓ *Volets roulants*



 ALUMED Menuiserie Aluminium Elegance pure...performances qui durent	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 4/34

✓ *Brises soleil*



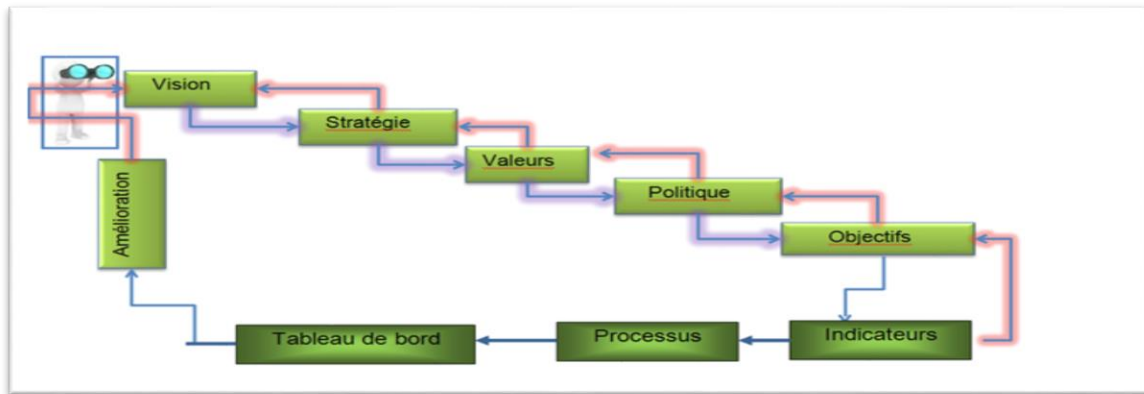
 ALUMED Menuiserie Aluminium Elegance pure...performances qui durent	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 5/34

✓ *Garde-corps et rampe d'escalier*



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 6/34

1.3. Vision –Mission –Stratégie et Valeur



ALUMED

Elégance pure... Performances qui durent

Menuiserie Aluminium

Vision :

Bonne réputation dans le domaine de menuiserie d'aluminium et amélioration de l'image de marque de la société :

Esprit d'équipe, jeune, dynamique et professionnelle. Un résultat de travail exigeant et de haute gamme avec des matières de très bonne qualité et avec une très longue durée de vie.

Être un acteur éminent en matière de qualité.



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 7/34

Mission :

Nous, les employés d'ALUMED inspirons nos clients grâce à la qualité et la rapidité. Des solutions sur mesure et un excellent service permettent à nos clients de se focaliser sur leur cœur de métier rentable et conforme aux meilleures pratiques en matière de qualité. Avec une présence dans le domaine de menuiserie d'aluminium, nous sommes proches de nos clients. Nos actions responsables créent la sécurité, la continuité et les opportunités pour nos clients, et de nous positionner en tant que leader à l'échelle.

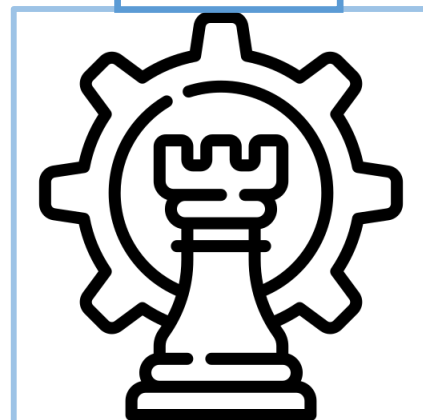
Mission



Améliorer la performance en matière de la qualité, apportée de la satisfaction aux clients & aux parties prenantes avec une maîtrise professionnelle & dans le domaine suivant : menuiserie d'aluminium.

- Maintenir la réputation de la société.
- Améliorer le département marketing au sein de la société.
- Notre priorité c'est la satisfaction des clients.
- Avoir des nouveaux marchés à l'international.
- Améliorer la communication, l'organisation au sein de la société.

Stratégie



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 8/34

Valeurs

L'esprit d'équipe, le respect, La rigueur et le sérieux, la transparence et la qualité et le déterminent comment nous travaillons ensemble. Une communication ouverte favorise l'initiative et la créativité.

Culture

Nous vivons de façon honnête et équitable au sein de la société. Nous apprécions les diversités culturelles. Nous offrons des perspectives et des opportunités de développement pour nos employés. Grâce à une culture des feed-back, chacun est soutenu dans la réalisation des objectifs convenus.

Valeurs



2. Leadership et engagements

2.1. Notre Politique Qualité

L'Entreprise **ALUMED et cie** maintient ses clients au centre de ses préoccupations en offrant un produit/ service qui répond à leurs exigences dans le secteur des menuiseries aluminiums.

La direction insiste sur l'importance à satisfaire les exigences clients ainsi que les exigences réglementaires et légales.

Les objectifs stratégiques de l'entreprise sont :

- 1- la satisfaction complète de nos clients.
- 2- le respect de la réglementation en vigueur et toutes autres exigences imposées
- 3- le développement des compétences du personnel
- 4- l'amélioration continue des processus et méthodes de travail de la société.
- 5- la maîtrise des charges en vue d'offrir des prix compétitifs.
- 6- la disponibilité et le maintien en sureté de notre machines et équipements.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 9/34

7-la Valorisation d'une stratégie de communication, e-marketing et social media en accord avec les études marketing et nos produits ou services.

2.2. Nos engagements

Pour réaliser ces objectifs je m'engage à :

- Fournir les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du système qualité,
- S'assurer que la Politique et les Objectives qualités sont établis et compatibles avec la stratégie et le contexte dans lequel évolue notre Société,
- Fournir les dispositions nécessaires permettant une communication efficace en interne et externe avec les parties intéressées relatif aux thèmes ayant une incidence sur la qualité,
- Améliorer notre visibilité nationale & international en développant nos collaborateurs et nos partenaires tant à l'échelle national & international.
- Satisfaire les exigences et améliorer en permanence l'efficacité de système qualité,
- Maintenir un environnement adéquat qui permet aux employés de s'impliquer dans la réalisation des objectifs.

Enfin, nous comptons sur tous nos collaborateurs et nos personnels pour réussir et relever ce défi et nous assumons la responsabilité de l'efficacité du système management qualité, et nous assumons la pleine et entière responsabilité de l'efficacité de système de mangement qualité et l'obligation de mettre à disposition les lieux de travail et d'activités sûrs et sains.

Cette politique qualité ainsi que les objectives qualités sont examinés systématiquement lors de la revue de direction, ils peuvent être revus sur demande de représentant de direction en cas de nécessité.

Signature

Mohamed Abid



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 10/34

3. Domaine d'application & Gestion du système de management

3.1. Domaine d'application

Le système de management s'applique à l'ensemble de nos employés dans tous nos domaines d'activité à l'exception du chapitre 8.3 conception et développement (ISO 9001 version 2015) n'est pas applicable vu que l'activité couvre notamment la fabrication dans l'atelier et la pose au chantier depuis la phase de prospection jusqu'aux tests finaux de qualité et la mise à disposition à nos Clients.

Le Manuel Qualité est complété par des procédures et instructions qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

3.2. Gestion du Manuel

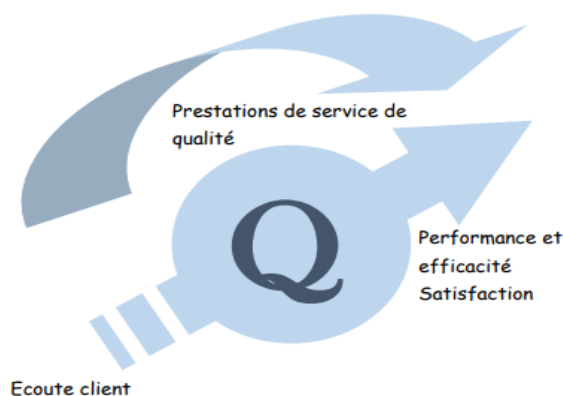
3.2.1. Objectif du Manuel

L'objectif de ce document est de décrire la politique qualité d'ALUMED et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses produits et services.

Notre manuel qualité présente de manière synthétique l'organisation mise en place pour satisfaire les exigences de nos clients dans le respect de la réglementation et pour améliorer sans cesse nos performances en restant conforme avec les exigences de la norme ISO 9001 : 2015.

En interne, il permet à nos employés d'acquérir une connaissance suffisante de notre organisation qualité d'ALUMED afin d'en assurer une application optimale.

En externe, il est à disposition des clients afin d'accroître leur confiance et leur satisfaction.



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 11/34

3.2.2. Rédaction et Approbation

La rédaction du Manuel Qualité est réalisée par le Responsable Qualité en collaboration avec l'ensemble des départements. Il est approuvé par le Directeur Général.

3.2.3. Diffusion

La diffusion de Manuel Qualité est sous la responsabilité du Responsable Qualité pour en assurer la maîtrise effective.

Diffusion interne : la diffusion est systématiquement maîtrisée. Une liste de diffusion gérée au travers de notre gestion électronique documentaire est tenue à jour par le Responsable qualité qui s'assure du retour des accusés de réception.

Diffusion externe : le manuel qualité est publié dans notre site web, et il sera accessible pour tous nos clients et partenaires.

3.2.4. Evolution et Mise à jour

Le Responsable Qualité vérifie et met à jour le Manuel si nécessaire.

La mise à jour tient compte des audits internes et des décisions prises en revues de pilotage et en revue de direction.

La mise à jour fait évoluer d'un chiffre la version du Manuel Qualité et le résumé des modifications est indiqué sur la première page du Manuel. Les modifications sont revues et approuvées par les mêmes fonctions qu'à l'origine du document.

3.2.5. Archivage

Le Responsable Qualité conserve une trace de l'évolution du Manuel en archivant un exemplaire des versions antérieures dûment identifiés.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 12/34

4. Responsabilités, autorités et communication

4.1. Responsabilités & Autorités

ALUMED est constituée par une équipes expérimenté et pluridisciplinaire. L'éventail de nos compétences, Consultants, Directeur Technique et Consulting, Responsable maintenance, Responsable Qualité, offre des synergies considérables et représente également une source intarissable d'informations et de conseils.

Les membres du personnel peuvent, selon leurs charges de travail et leurs compétences, avoir une ou plusieurs fonctions.

Les responsabilités du personnel sont dépendantes de la fonction occupée au sein d'ALUMED. Le détail des responsabilités est décrit dans la fiche de fonction de chaque collaborateur.

▪ Fonctions du directeur général

- Superviser les opérations quotidiennes de l'entreprise.
- Définir les responsabilités et les autorités et établir l'organigramme de l'entreprise
- Assurer le développement de programmes tactiques pour suivre des buts et des objectifs ciblés.
- Superviser les principaux programmes d'embauche et de développement des talents
- Superviser la politique générale de l'entreprise : développement commercial, marketing, financier et production des produits/services.
- Superviser la démarche de la gestion générale de l'entreprise.
- Présider les réunions.
- Donner son avis à tous les niveaux.
- Approuver les appels d'offre.
- Assurer le suivi d'état comptable de l'entreprise

▪ Fonctions du responsable qualité

- Piloter la mise en place du système qualité en veillant à répondre à l'exigence de la direction.
- Préparer et réaliser les audits interne.
- Proposer et assurer le suivi des actions correctives et préventives avec les services concernés.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 13/34

- Garantir la traçabilité des processus et méthodes utilisées.
- Elaborer les documents de l'unité des projets.
- Etablir la cartographie des processus.
- Organiser la réalisation et les suivies du contrôle qualité de la réception des matières première jusqu'à stockage des produits fini.
- Animer et encadrer les pilotes processus de l'entreprise.
- Assurer les suivie quotidien de mis en œuvre de la politique de l'entreprise.
- Assurer la sensibilisation du personnel en matière qualité.
- Suivi les non-conformités internes, travaux non-conformes et éventuelles réclamations clients avec définition et mise en place d'actions correctives et préventives.
- Veiller à l'application des règles de la qualité.
- Evaluer la charge de travail et organiser sa répartition en fonction du personnel disponible à chaque poste

▪ Fonctions du pilote de processus

- Est désigné par la direction.
- Participe : à la description de son processus, au choix des indicateurs de performance, au suivi d'activités et des objectifs à atteindre avec les ressources nécessaires, évalue périodiquement les risques et opportunités de son processus avec l'appui du responsable qualité.
- Anime et sensibilise ses collaborateurs sur leur rôle dans l'atteinte des objectifs de ses processus et dans la remontée des non-conformités, des besoins et suggestions d'amélioration.
- Collecte, mesure et analyse les résultats des indicateurs du processus.
- Analyse les non-conformités, réclamations récurrentes et évalue s'il est nécessaire de mettre en œuvre des actions correctives.
- Planifie les actions du processus, s'assure de leur réalisation et évalue leur efficacité.
- Met en œuvre toutes modifications requises pour s'assurer que le processus produit les résultats attendus.
- Veille au bon fonctionnement des interfaces avec les autres processus.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 14/34

- ✓ Appliquer les procédures et les instructions.
- ✓ Identifier et transmettre au responsable qualité toute réclamation client et tout problème relatif aux prestations effectuées, aux processus ou au Système Qualité.
- ✓ Proposer des solutions pour traiter et éviter le renouvellement des défaillances rencontrées.
- ✓ S'assurer de sa propre compétence et de sa qualification pour satisfaire aux exigences des activités confiées et identifier ses besoins en matière de formation.
- ✓ Se soumettre aux règles du secret professionnel et déontologique de la profession.

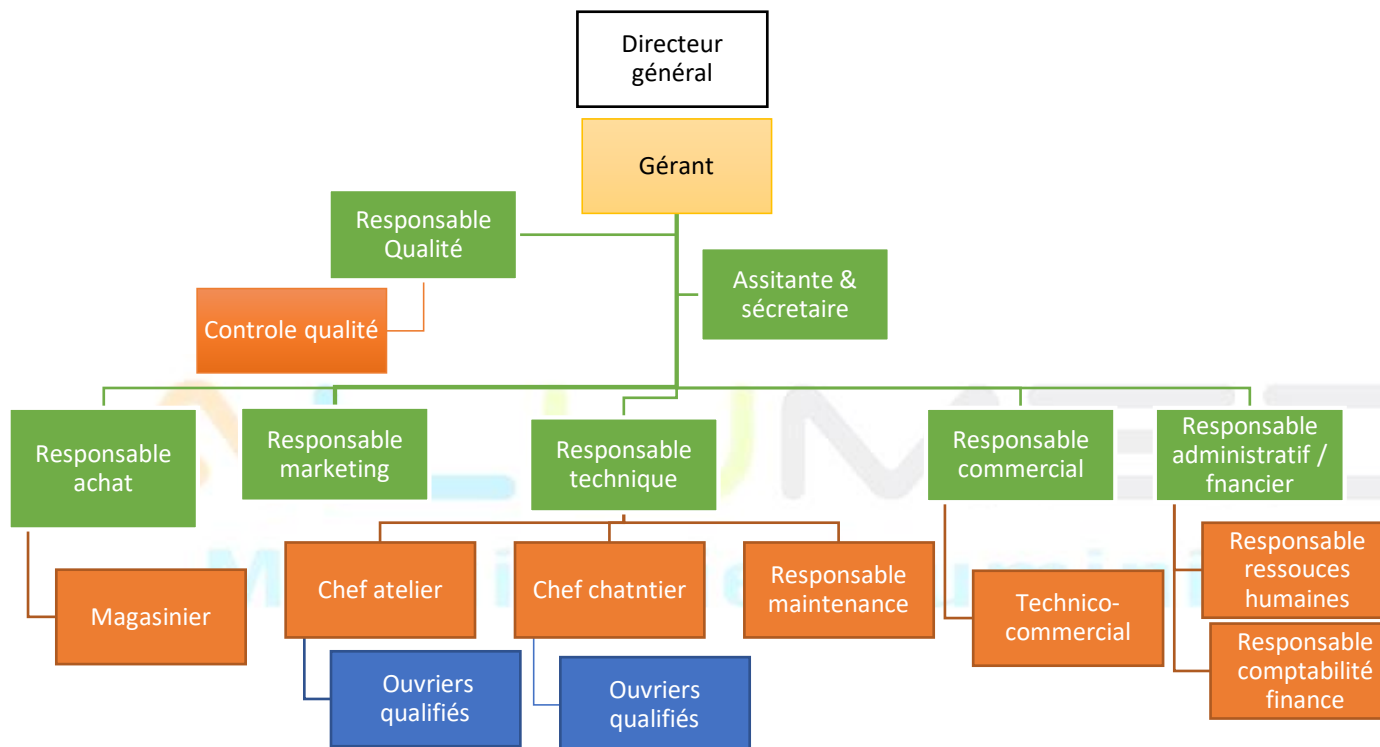
Responsabilités communes à tous les collaborateurs

La satisfaction des clients nécessite l'implication de chaque collaborateur et le respect des règles définies dans le Manuel Qualité

Les rapports hiérarchiques entre les personnes sont détaillés dans notre organigramme qui est diffusé dans le SMQ d'ALUMED.

I

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 15/34



**Approbation du directeur
général :**



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 16/34

5. Communication

5.1.1. Communication interne

Notre société communique les informations relatives au système de management de la qualité et à son efficacité (engagement, suivi des objectifs, compte-rendu, etc.) à différents niveaux et fonctions :

1. Dans le cadre de réunions mensuelles (périodiques) avec le Responsable des Ressources Humaines, les chefs de projets, le directeur de projet et direction, les différents points abordés sont enregistrés et conservés par le responsable qualité.
2. La direction participe directement au fonctionnement du système de management de la qualité lors de la revue de direction. Le responsable qualité fait un rapport qualité périodiquement à la direction. Les procès-verbaux des décisions ou des non-conformités importantes sont systématiquement transmis à la direction.
3. Aux chefs des projets. Des colloques mensuels (ou trimestriel) sont planifiés. Les points évoqués comprennent la politique de la direction du service et une revue des indicateurs pilotée par chaque chef de projet. Les actions et leur suivi sont retranscrits dans le plan d'action corrective et préventive du service piloté par le responsable assurance qualité.
4. Aux chefs des projets, le directeur de projets, directeur général, responsable qualité. L'objectif est de structurer et formaliser les échanges entre les différentes équipes.
5. Aux collaborateurs, le responsable de la qualité organise des colloques avec tous les collaborateurs présents. Ces colloques incluent les informations pertinentes sur le fonctionnement du système de management de la qualité ; un procès-verbal est systématiquement rédigé. Sa consultation fait l'objet d'un émargement par le personnel d'ALUMED.
6. A tout le personnel par courrier, pour la diffusion des politiques, du manuel qualité et de certaines procédures.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 17/34

7. Les entretiens individuels permettent de sensibiliser chaque collaborateur sur la politique qualité de l'entreprise et particulièrement sa position dans le processus qui le concerne.



6. Système de management qualité

6.1 Notre Approche Processus

Le système de management de la qualité (SMQ) mis en place au sein d'ALUMED répond au référentiel ISO 9001 ; il s'applique à l'ensemble des activités de la société.

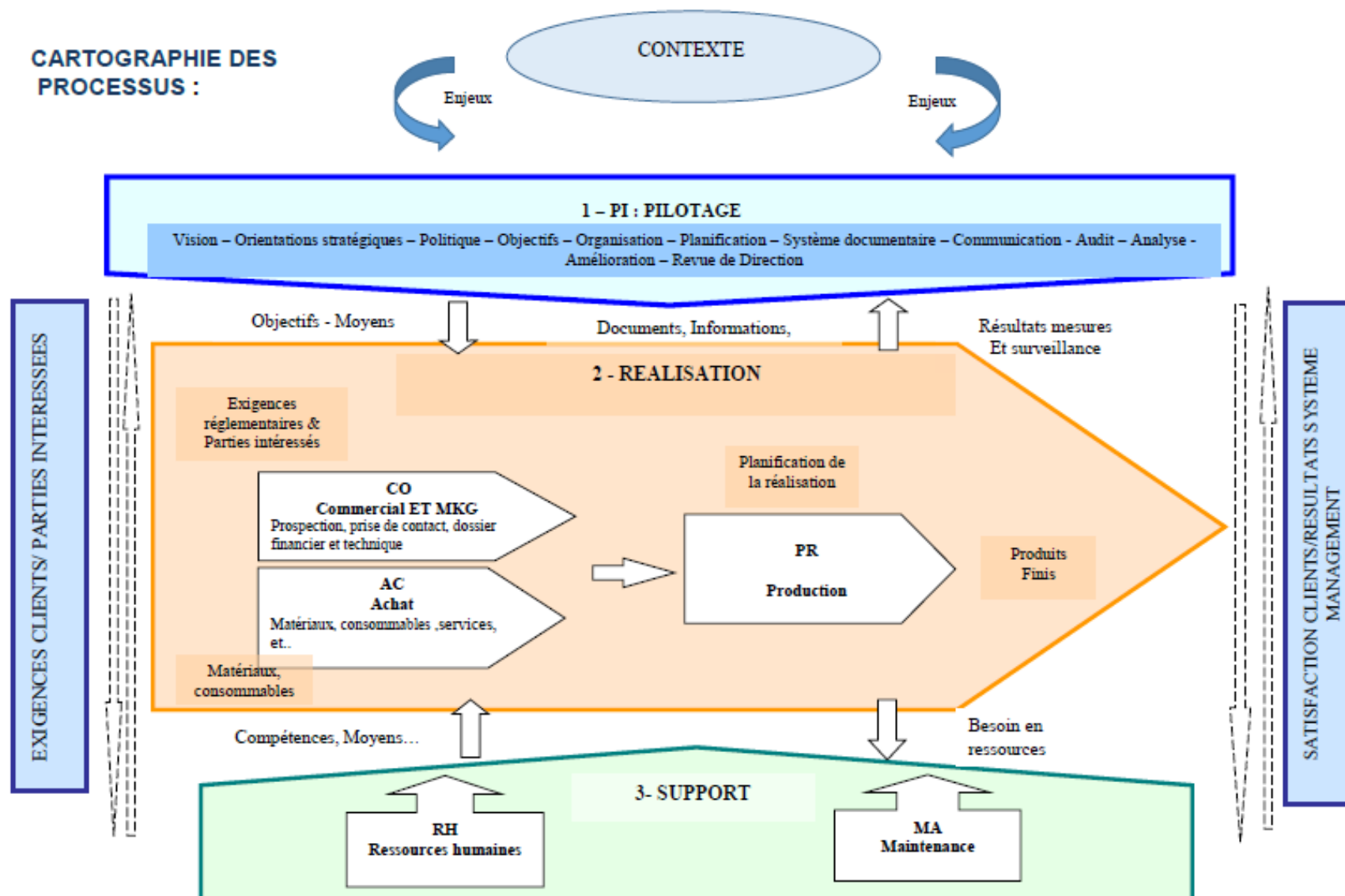
Basé sur l'approche processus et la gestion des risques, le SMQ vise à améliorer en continu l'efficacité et l'efficience de la société.

La cartographie est commentée au travers des fiches processus décrivant notamment les interactions.

Lors d'une modification du système de management, une analyse préalable est conduite de façon à ne pas affecter les performances, dans l'intérêt de nos clients et de l'entreprise.

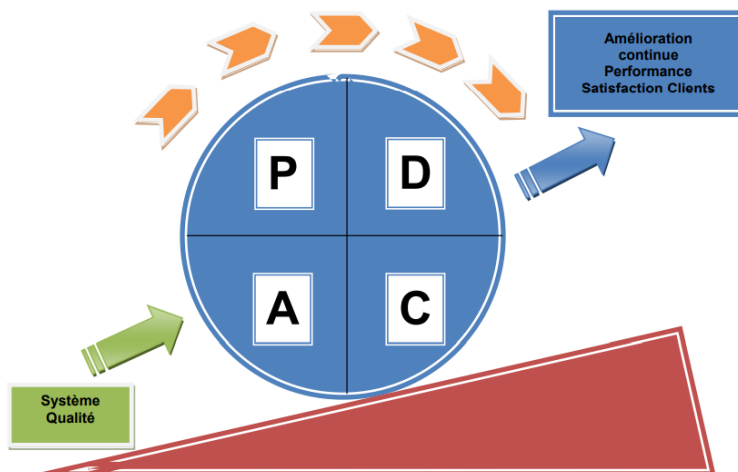
	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 18/34

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS :



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 19/34

Notre démarche qualité est basée sur un principe d'amélioration continu (PDCA). Elle s'applique à l'ensemble des services de l'entreprise sans exclusion.



Les étapes de la méthode :

- **P** pour « Plan » : Planifier – prévoir ce qu'il faut faire
- **D** pour « Do » : Faire ce qui a été prévu
- **C** pour « Check » : Vérifier ce qui a été fait
- **A** pour « Act » : Améliorer

Et ainsi de suite. Le principe ne s'arrête jamais. Le système qualité agit en permanence pour faire tourner cette roue du progrès.

Pour satisfaire au système de management, les différents Processus de l'entreprise ont été identifiés et un pilote a été nommé par processus pour satisfaire au bon fonctionnement de celui-ci. La cartographie représente les différents processus et les liaisons existantes entre eux.

6.2 Documentation du SMQ

Les différents documents se rapportant au Système Qualité sont :

Le présent Manuel Qualité : il s'agit du document principal de description du système de gestion de la qualité.

Les procédures d'organisation générale sont des documents définissant les modalités de fonctionnement.



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 20/34

Les instructions : elles détaillent la mise en œuvre des activités spécifiques.

Les enregistrements qualité qui permettent de garder la trace écrite de la mise en œuvre des procédures et instructions. Ceux-ci sont listés dans les cartes d'identité des processus ; des fiches de fonction.

▪ Procédures du Système Qualité

Les procédures décrites dans le cadre du Système Qualité sont cohérentes avec notre politique qualité.

L'étendue et le niveau de détail de ces procédures sont adaptés à la complexité des tâches concernées, aux méthodes utilisées et au niveau de compétence et de formation des personnes responsables de l'exécution de ces tâches.

▪ Organisation du Système Qualité

Pour garantir le bon fonctionnement du Système Qualité, il est essentiel que seuls les documents à jour et approuvés soient diffusés et appliqués.

Cette documentation est disponible dans la Platform réseau d'ALUMED. Le réseau permet de connaître pour chaque document les différentes caractéristiques de gestion documentaire, afin d'assurer une mise à jour efficace en cas de modification.

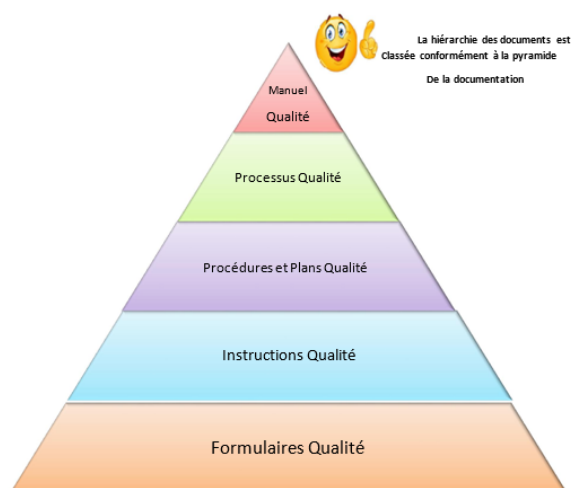
Ces modifications sont clairement mises en évidence dans les documents pour permettre aux destinataires d'identifier aisément les points qui ont changé.

Les documents qualité sont maîtrisés aux différents stades de leur élaboration et de leur mise en application :

- Création.
- Vérification et approbation, par les collaborateurs autorisés.
- Diffusion
- Modification
- Retrait des documents périmés ;
- Mise à jour, avec vérification et approbation par les mêmes fonctions qu'à l'origine des documents ;
- Historique de consultation des documents après diffusion.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 21/34

La documentation du système management de la qualité est organisée selon le schéma ci-dessous :



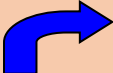
6.3 Evaluation des performances

Les dispositions de surveillance, mesures et amélioration sont planifiées pour démontrer la maîtrise des processus mis en œuvre pour :

- Assurer la conformité du produit.
- Améliorer constamment l'efficacité de l'ensemble des activités.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 22/34

■ MATRICE DES INTERACTIONS ENTRE LES PROCESSUS

	Pilotage	GRH	Production	Maintenance	Achat	Commerciale ET MKG
Pilotage		▪ Définition de la politique des ressources humaines. ▪ Politique Qualité ▪ Programme et objectifs Qualité ▪ Approbation des propositions d'amélioration. ▪ Plan de formation	▪ Définition de la Politique Qualité ▪ Programme et Objectifs Qualité Approbation des propositions d'amélioration ▪ Réclamation client	▪ Définition de La politique de maintenance. ▪ Politique Qualité ▪ Programme et Objectifs Qualité ▪ Approbation des propositions d'amélioration.	▪ Définition de La politique d'achat. ▪ Politique Qualité ▪ Programme et Objectifs Qualité ▪ Approbation Des propositions d'amélioration.	▪ Définition de La politique commerciale et MKG ▪ Rapport d'audit ▪ Rapport de revu direction ▪ Action préventive et action corrective
GRH	▪ Proposer un programme de recrutement et un plan des formations répondants aux exigences ▪ Participation à la définition des objectifs, relatifs au processus		▪ Mettre à disposition personnel compétent. ▪ Gestion des formations. ▪ Définition des besoins en production	▪ Mettre à disposition personnel compétent. ▪ Gestion des formations. ▪ Définition des besoins en maintenance.	▪ Mettre à disposition personnel compétent. ▪ Gestion des formations. ▪ Communication des besoins en formation annuelle.	▪ Mettre à disposition personnel compétent. ▪ Gestion des formations. ▪ Communication des besoins en formation

	Pilotage		DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité		PI-MQ-01.00
			Page 23/34

Production	- Proposer des Besoins fonctionnels - Participation à la définition des objectifs, opportunités et risques relatifs au processus	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en production		- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en production	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Communication des besoins en formation annuelle.	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en MKG ET COMMERCIAL
Maintenance	- Proposer des Besoins fonctionnels - Participation à la définition des objectifs, opportunités et risques relatifs au processus	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en maintenance.	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en maintenance		- Définir les besoins en matériel divers - Communication des besoins en matériel, prestations, expertises, etc.. - Moyens financiers disponibles	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en MKG ET COMMERCIAL
Achat	Proposer un panel des fournisseurs répondants aux exigences avec meilleur prix	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Communication des besoins en formation annuelle.	- Proposer les solutions correspondantes aux besoins. - Disponibilité de la fourniture et des consommables et des pièces de PRODUCTION	- Proposer les solutions correspondantes aux besoins. - Disponibilité de la fourniture et des consommables et des pièces de rechange.		- Proposer les solutions correspondantes aux besoins. - Disponibilité de la fourniture et des consommables et des pièces de MKG ET COMMERCIAL
Commerciale ET MKG	- Proposition de décisions ou d'amélioration. - Bilan des processus. - Rapport écoute client.	- Mettre à disposition personnel compétent. - Gestion des formations. - Définition des besoins en Commerciale ET MKG	- Cahier de charge - Passation de marché	- Proposer les solutions correspondantes aux besoins. - Disponibilité de la fourniture et des consommables et des pièces de rechange.	- Définir les besoins en matériel divers - Communication des besoins en matériel, prestations, expertises, etc.. - Moyens financiers disponibles	

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 24/34

6.1.1. Surveillance, Mesure, Evaluation

+ Indicateurs Qualité

Chaque processus est associé à un ou plusieurs indicateurs permettant de veiller à l'atteinte des objectifs, et de définir des perspectives d'amélioration. Ils sont associés à des objectifs et à des méthodes de calculs.

Ces indicateurs sont tenus à jour par le pilote de processus et revus avec le Responsable Qualité. Ils sont analysés au cours des revues et des comités de pilotage des processus.



+ Communiquer le SMQ

Afin que la Politique Qualité soit comprise et connue de tous, la Direction prend un certain nombre de dispositions :

- Affichage de la politique, formations du personnel.
- Sensibilisation au cours des audits qualité internes.
- Mise à disposition pour chaque collaborateur du Manuel Qualité.
- Information aux nouveaux arrivants.

Une sensibilisation annuelle est faite à l'ensemble du personnel sur le Système de Management de la Qualité.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 25/34

Satisfaction

▪ Clients

La satisfaction de nos clients est évaluée en utilisant différents éléments et notamment la fiche de bilan de projet. Ces données permettent de calculer l'indicateur de satisfaction client.

Chaque année, une enquête de satisfaction est adressée aux clients lui permettant d'évaluer la prestation.

Cette enquête permet de mesurer le niveau de satisfaction de tous les processus de l'entreprise.



▪ Formations

Pour les formations, ces évaluations sont complétées de questionnaires d'évaluation des formations remplies par les participants.

▪ Collaborateurs

Les données sont issues des entretiens annuels individuels. Elles permettent de définir des actions spécifiques en fonction de l'atteinte ou non des objectifs.

A. Contrôles Qualité

Le processus contrôle qualité prend en charge de vérifier la conformité de toutes les étapes de fabrication/ validation et livraison du produit.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 26/34

B. Analyse et évaluation

Pour démontrer la conformité aux exigences applicables et l'efficacité du système de management, et afin de préparer la revue de direction une analyse et évaluation est réalisée portant sur les résultats suivants :

- Enjeux externes et internes
- Besoins et attentes des parties intéressées pertinentes.
- Conformité des produits et services.
- Enquête de satisfaction des clients
- Réclamations clients
- Audits internes
- Audits externes
- Activités des processus
- Évaluation des prestataires externes.



C. Audit Interne

L'audit a pour but de démontrer que le Système Qualité est approprié, efficace et qu'il atteint les objectifs fixés.

Les audits de l'ensemble de nos activités sont planifiés et réalisés au moins une fois par an.

Les modalités de planification et de mise en œuvre des audits de qualité internes sont décrites dans la procédure.

C'est un outil au service du pilote de processus, de l'encadrement et de la direction générale, visant à l'amélioration continue du fonctionnement du SMQ dans son ensemble.

Les étapes de réalisation de l'audit sont les suivantes :

- Planification de l'audit en réunion de direction.
- Désignation de l'auditeur en fonction du champ de l'audit.
- Utilisation du questionnaire d'audit interne.
- Réalisation de l'audit
- Rédaction du rapport d'audit par l'auditeur interne et des différents écarts constatés.



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 27/34

- Diffusion du rapport aux personnes concernées.

Un plan d'action est défini par le Responsable Qualité en collaboration avec les personnes auditées. Il vérifie la mise en œuvre des actions dans les délais planifiés. Le suivi des actions entreprises est réalisé dans le module qualité.

Les résultats des audits sont synthétisés et présentés au cours de la revue de direction.

D. Revue de direction

Une revue de direction est organisée au minimum une fois par an, indépendamment des réunions régulières du comité de direction.

Des revues de direction complémentaires peuvent être déclenchées à l'initiative de la Direction. La revue de direction est menée par le Responsable Qualité, avec la participation du comité de direction.

Les enregistrements des revues de direction sont conservés pendant cinq ans au minimum.

La revue de direction permet également d'évaluer les opportunités d'amélioration et de statuer sur leurs mises en application.

Les détails relatifs à la mise en œuvre de la revue de direction sont définis dans la procédure.

▪ Planification de la qualité

Les activités Qualités sont planifiées régulièrement lors :

De la revue de direction : Planification des audits et revues de pilotage.

Des revues de pilotage processus : méthode de pilotage.

Les actions à mener sont suivies au cours des comités de pilotage processus et enregistrées dans les comptes rendus de comités de pilotage qualité.

Un compte-rendu est rédigé à l'issue des revues de direction. Ce compte-rendu fait apparaître les actions, les différents moyens humains et matériels nécessaires au bon déroulement de celles-ci et du projet Qualité dans son ensemble.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 28/34



6.4 Amélioration

L'amélioration continue de la performance des processus d'ALUMED est la principale mission du processus Management et amélioration continue qui veille à :

- Revoir les enjeux internes et externes et les opportunités à considérer dans le cadre d'amélioration.
- La mise en œuvre et l'efficacité de système.
- La mise en œuvre et l'efficacité des actions de progrès.
- L'analyse de la performance système.
- La surveillance et la mesure des processus.



Le pilotage de l'amélioration continue du système.

A. Amélioration Continue

Les actions correctives et les actions préventives définies à partir de l'analyse des données générées par le Système Qualité conduisent à l'amélioration continue.

Cinq types d'événements conduisent à la mise en place d'actions correctives et préventives :

- Audit interne
- Audit externe
- Réclamation Client
- Revue de Direction
- Non-Conformité



Le responsable qualité a autorité pour déclencher des Non-Conformités et y associer les employés dont les compétences sont utiles à la résolution du problème.

A la suite des actions correctives et préventives, le Responsable Qualité s'assure, selon le cas :

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 29/34

- Des modifications de(s) processus ou procédure(s) résultant(s).
- De la mise en œuvre effective des dispositions décrites.
- La procédure indique les modalités de gestion de l'amélioration continue.

B. Réclamations Clients & Non-Conformités

Pour améliorer le fonctionnement de son Système Qualité et la satisfaction de ses clients, ALUMED attache une attention particulière au traitement des réclamations clients et des Non-Conformités.



■ Réclamations Clients

Toutes les réclamations clients sont prises en compte. La réclamation client est enregistrée par le responsable qualité en tant qu'évènement dans le module qualité.

Après analyse par le responsable qualité, un responsable de plan d'action est désigné. Celui-ci identifie et enregistre ses actions sous forme d'actions correctives et préventives. Il les affecte aux responsables des départements concernés, qui réalisent ou affectent leurs actions et vérifient leurs efficacités. Le responsable qualité est responsable de la clôture du plan d'action après avoir audité l'efficacité de celui-ci.

Le client émetteur est tenu informé de la prise en compte et de l'avancement des actions par le responsable du plan d'action.

Les réclamations sont suivies en comités de pilotages qualité et une synthèse est faite en revue de direction.

■ Traitement des Non-Conformités

ALUMED, considère une NC durant la fabrication dans l'atelier et la pose au chantier depuis la phase d'achat jusqu'aux tests finaux de qualité et la mise à disposition à nos Clients comme étant le produit non conforme.

Dans tous les cas, une non- conformité est :

- Enregistrée dans le Gestionnaire des NC.
- Affectée à un responsable en charge de sa réalisation.
- Evaluée de façon à estimer la pertinence et la solution proposée.



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 30/34

- Résolue conformément à la solution proposée.
- Fermée dès lors qu'elle a fait l'objet d'un test associé.

Les dispositions pratiques sont décrites dans la procédure. Les Non-Conformités liées à la non-satisfaction d'exigences de la norme ISO 9001:2015 sont enregistrées et traitées en tant qu'évènements dans le module qualité.

C. Gestion Des Ressources Humaines

Chaque collaborateur doit être qualifié pour chacune des tâches, activités et fonction qui lui sont attribuées. Pour cela, à chaque fonction est associé un ensemble de qualifications théoriques et pratiques requises par le personnel.

▪ Gestion des Compétences & Formations

A partir de la définition des fiches de fonction qui servent à identifier, « **qui fait quoi ?** », une matrice permet de connaître les compétences requises pour chaque fonction et les employés associés à celles-ci.

Les compétences théoriques et pratiques de chaque employé sont soigneusement identifiées et comparées à celles exigées par la fonction occupée.

Un plan de formation est initié et/ou mis à jour au moins une fois par an, où sont définis les besoins en formation du personnel en adéquation avec les objectifs de l'entreprise et/ou des projets menés par le collaborateur/ employé.

Par ailleurs, un entretien individuel est réalisé une fois par an avec chaque collaborateur/ employé pour évaluer les besoins en formation, les compétences acquises, le projet personnel.

Les attestations de formations, les attestations de présence, les programmes de formation, etc... sont conservés par le responsable Ressource humaine. Une revue annuelle des besoins en formations permet d'établir le programme de formation pour l'année suivante en concertation avec les représentants du personnel.

▪ Le Recrutement

Le département Ressources Humaines est chargé du recrutement.



	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 31/34

Il assure la recherche et la sélection des candidatures en fonction des besoins identifiés en termes de compétences. Des entretiens permettent de valider les compétences techniques et les qualités relationnelles des candidats.

▪ Période de Tutorat

Le tutorat est assuré en interne, il permet de faciliter l'intégration d'un nouveau collaborateur/ employé et d'assurer une formation continue à tout collaborateur dès lors que les connaissances existent en interne.

La reconnaissance de notre compétence passe par celle de chacun de nos collaborateurs.



7. Système d'information

La gestion des données est assurée par la mise en place et la maîtrise d'un réseau commun. Les moyens de communication nécessaires à la bonne réalisation des activités d'ALUMED sont mis en place.

Une équipe système dédiée est en charge de la mise en place et de la maintenance des moyens informatique et des moyens de communication.



8. Réalisation : L'ACHAT, LA COMMERCIALISATION ET LA PRODUCTION

La fabrication dans l'atelier et la pose au chantier sont réalisés conformément à des règles formalisées permettant à ALUMED de garantir une qualité optimale de ses produits.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 32/34

■ PRODUCTION : LA FABRICATION DANS L'ATELIER

E. Avant Réalisation :

- Prise de connaissance du planning de production (planning atelier).
- Réception des OF.
- Consultation Catalogues fournisseurs (pour référence matières + accessoires).
- Préparation des matières premières et des composants nécessaires.
- Prévoir les moyens de rangement des produits.
- S'assurer que les machines sont réglées (par le chef d'atelier).

F. Réalisation :

Les opérations s'effectuent dans l'ordre et selon cas :

- 1- Débitage selon références OF et Catalogues fournisseurs.
- 2- Usinage rainure des drainages pour busettes d'eau 3 ou 4 fentes selon largeur.
- 3- Perçage et poinçonnage pour fixation des équerres (pour assemblage) (selon type équerre).
- 4- Perçage des trous de fixation (mèche 7/ avant trou mèche 11).
- 5- Usinage pour fixation serrures ou crémones ou fermeture... (selon gabarit et selon OF : préciser les types de serrures ou de crémones à utiliser).
- 6- Nettoyage des bavures avec de l'air comprimé.
- 7- Passage et montage des joints.
- 8- Fixation des équerres.
- 9- Pose accessoires (selon OF : serrures, fermeture.).
- 10- Application du silicone et serrage des équerres.
- 11- Montage des baguettes (Parcloses) (selon OF).
- 12- Pose vitres et/ou Panneaux MDF (selon OF).
- 13- Finition, emballage, identification (selon OF) et rangement.

G. Attention :

- Ne jamais utiliser le diluant directement sur pièces.
- Utiliser le diluant avec torchons de couleur blanche ou claire.
- Veiller à la propreté des produits.
- Tous les défauts doivent être réparés (voir avec chef atelier et service qualité).

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 33/34

H. Avant de quitter le poste de travail :

- Nettoyer votre poste de travail.
- Ranger les composants restants.
- Ranger les outils de travail.
- Communiquer les informations à renseigner sur l'OF (voir avec le chef d'atelier).

PRODUCTION : LA POSE AU CHANTIER

A. Avant pose :

- Prise de connaissance du planning de pose sur chantiers.
- Vérification des articles à livrer au chantier pour pose.
- Vérification de l'identification du produit correspondant au chantier en question.
- Chargement du camion en prenant les précautions nécessaires de rangement et de l'identification du produit (selon les cas).
- Vérification du produit livré par rapport aux ordres de travail et relevés de mesures pour éviter l'oubli et la confusion de certains produits.

B. Pose sur chantier :

- Assurer un bon rangement du produit sur chantier.
- Affectation des articles à leur destination après vérification des mesures. (voir OT et relevés de mesures).
- Essayer d'avoir un magasin à clé pour conserver les articles non encore posés (en cas d'un grand marché).
- Fixation des produits.
- Nettoyage.

C. Attention :

- Assurer la propreté du chantier et du produit posé.
- Veuillez à avoir de bonne relation et attitude envers le client.

	Pilotage	DATE : 15/11/2021
	Manuel qualité	PI-MQ-01.00
		Page 34/34

D. Avant de quitter le chantier :

- Ranger les outils de travail.
- Communiquer les informations nécessaires pour renseigner sur l'ordre de travail.
- Faire des essais d'utilisation du produit posé avant de quitter le chantier.
- Préparer les reçus en cas de transmission des clés de portes ou en après la pose de volets roulants...

