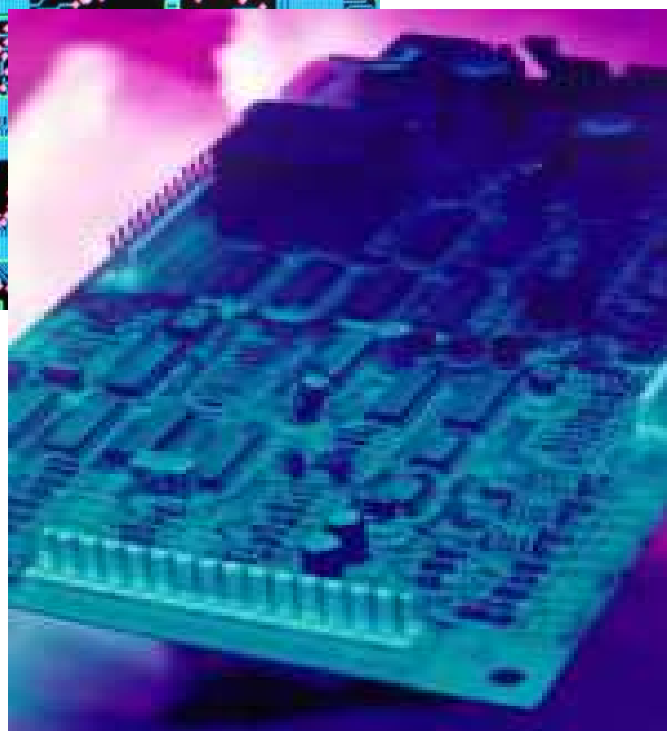
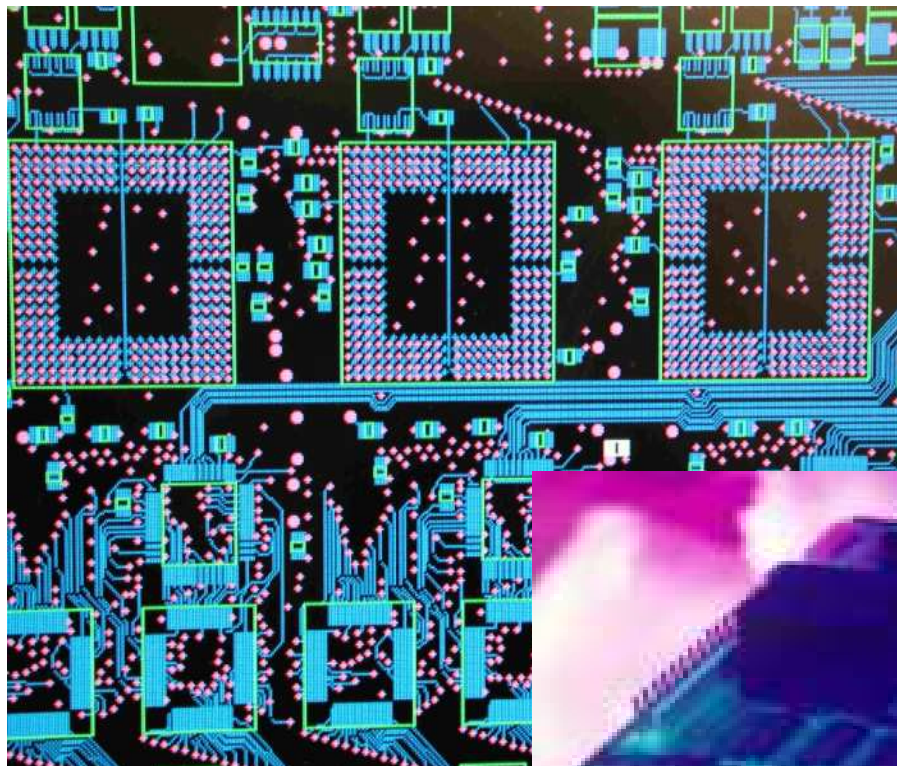


MANUEL QUALITÉ



Révision	Date de révision	Modifications
0	01/12/2010	Version initiale
1	05/04/2011	Mise à jour suite Audit CA
2	17/05/2011	Domaine d'application : 2.2.3 Gestion des normes : 4.1.2
3	05/12/2011	Prise en compte audits internes des processus Méthodes et Commercial Prise en compte du processus Achats intégré à Phénix
4	06/03/2012	Prise en compte des audits internes Planification du Système Qualité et Surveillance et Amélioration
5	03/03/2014	Evolution de la cartographie et des processus : introduction d'un responsable industriel
6	26/02/2015	Evolution des pilotes au niveau des processus et ajout des objectifs
7	05/03/2016	Remplacement Objectifs par Indicateurs Définition de la méthodologie de résolution de problème
8	27/03/2017	Mise à jour suite aux différents audits
9	02/05/2018	Mise à jour du sommaire Retrait du tableau de correspondance: norme ISO / Manuel qualité Ajout informations sur le domaine d'application
10	06/03/2019	Mise à jour de la politique qualité Mise à jour selon exigences normes EN9100
11	08/04/2019	Mise à jour suite audit interne Mars 2019 : Mise à jour Politique Qualité / Organigramme / Communication externe
12	12/03/2020	Mise à jour : Refonte des processus et de la cartographie
13	25/06/2020	Mise à jour suite audit EN9100 : Rôle et Responsabilité

	Rédigé par	Approuvé par
Prénom / Nom	Karim JRAD	Christophe AUBURTIN
Fonction	Responsable de site et Responsable Qualité	Direction
Visa		

SOMMAIRE

1	RUBRIQUES INTRODUCTIVES.....	5
1.1	Présentation de l'entreprise	5
1.2	Notre système de management de la qualité	5
1.2.1	<i>Finalité de notre système de management de la qualité</i>	5
1.2.2	<i>Documents de référence</i>	5
1.2.3	<i>Objet et domaine d'application – Exclusions</i>	6
1.2.4	<i>Manuel qualité</i>	7
1.2.5	<i>Terminologie et abréviations</i>	7
1.2.6	<i>Exigences règlementaires</i>	8
2	NOTRE ORGANISATION ET NOTRE PILOTAGE DE L'ENTREPRISE :.....	9
2.1	Orientations stratégiques, Contexte et Parties intéressées :.....	9
2.2	Politique Qualité.....	11
2.3	Organigramme.....	12
2.4	Responsabilités	14
2.4.1	<i>Direction Générale :</i>	14
2.4.2	<i>Responsable Site & Qualité</i>	14
2.4.3	<i>Responsable Industriel</i>	16
2.4.4	<i>Responsable Contrôle & expédition</i>	16
2.4.5	<i>Responsable Atelier</i>	17
2.4.6	<i>Responsable Méthodes</i>	17
2.4.7	<i>Responsable Achat</i>	18
2.4.8	<i>Opérateur contrôle d'entrée</i>	18
2.4.9	<i>Assistant Achat composants</i>	18
2.4.10	<i>Technicien Méthodes</i>	19
2.4.11	<i>Opérateur CMS</i>	19
2.4.12	<i>Opérateur Vague</i>	19
2.4.13	<i>Opérateur de test</i>	20
2.4.14	<i>Opérateur de Contrôle</i>	20
2.4.15	<i>Opérateur Maintenance</i>	20
2.4.16	<i>Opérateur Sortie Magasin et Préparation composants</i>	20
2.4.17	<i>Opérateur atelier et VEC</i>	21
2.4.18	<i>Opérateur coupe filaire</i>	21
2.4.19	<i>Opérateur expédition</i>	21
2.4.20	<i>Assistant administratif</i>	21
2.5	Processus de l'entreprise	23
2.5.1	<i>Cartographie des processus</i>	23

2.5.2	<i>Processus Pilotage de l'entreprise</i>	24
2.5.3	<i>Processus Commercial</i>	26
2.5.4	<i>Processus Planification et Réalisation industrielle</i>	29
2.5.5	<i>Processus Achats (composants)</i>	40
2.5.6	<i>Processus Pilotage des ressources</i>	44
2.5.7	<i>Processus Pilotage du système qualité</i>	48
3	SYSTEME DOCUMENTAIRE QUALITE	55
3.1	Liste des documents complémentaires	55
3.2	Maitrise des documents.....	56
3.2.1	<i>Documents d'origine interne</i>	56
3.2.2	<i>Documents d'origine externe</i>	57
4	MAITRISE DES ENREGISTREMENTS	57

1 RUBRIQUES INTRODUCTIVES

1.1 Présentation de l'entreprise

La Société PHENIX ELECTRONIQUE est une SAS au capital de 250 000 € appartenant à une holding familiale.

SIRET: 447 697 988 00023

Siège social:

SAS PHENIX ELECTRONIQUE
Adresse : Touvent – 19210 LUBERSAC

Site de production :

PHENIX ELECTRONIQUE
Adresse : Touvent – 19210 LUBERSAC
Tel : 05 55 73 30 47
Fax : 05 55 73 59 26
Web : www.phenix-electronique.fr

1.2 Notre système de management de la qualité

1.2.1 Finalité de notre système de management de la qualité

Nos clients ne seront satisfaits de nos réalisations que si celles-ci sont conformes à ses exigences, tant au niveau technique que service (réactivité, conseils techniques, respect des délais en particulier). Ceci ne peut être obtenu sans respecter un certain nombre de règles d'organisation et techniques.

De plus, nous ne pourrons améliorer leur satisfaction sans que les mécanismes nécessaires existent, soient appliqués au sein de notre structure et soient améliorés lorsque cela est possible. L'ensemble de ces dispositions (règles de travail écrites ou pas, organisation, compétences et moyens matériels) constitue notre système de management de la qualité, décrit dans le présent manuel.

1.2.2 Documents de référence

Notre système de management de la qualité répond aux exigences de la norme ISO 9001-2015 pour l'ensemble de ses clients et couvre l'ensemble des activités de la société.

Le système inclut également, pour les clients pour lesquelles elles sont applicables et exigées, les exigences de la norme EN9100 (aéronautique et militaire)

Les documents techniques de référence concernant l'acceptabilité des produits fabriqués sont :

- ⇒ Critères d'acceptabilité des cartes électroniques : IPC A610
- ⇒ Critères d'acceptabilité des câblages filaires : IPC WHMA620
- ⇒ Les référentiels clients si applicables

En matière de législation / réglementation, nos produits sont assujettis aux réglementations, notamment RoHS et REACH. Le brasage Etain/Plomb est disponible pour nos clients exemptés ou dérogés.

1.2.3 Objet et domaine d'application – Exclusions

Ce manuel Qualité concerne le site de LUBERSAC et s'applique à l'ensemble des produits et prestations de la société.

PHENIX ELECTRONIQUE est une entreprise de sous-traitance en assemblage et tests de cartes et sous-ensembles électroniques, spécialisée dans le traitement des petites et moyennes séries. Les produits sont fabriqués selon les référentiels d'acceptabilité internationaux tels que l'IPC A610 ou selon les référentiels clients si applicable.

Exclusion et applicabilité :

Le Système Qualité couvre les domaines suivants :

- EN 9100-2016 :
 - Sous-traitance de fabrication et d'essais de produits électroniques destinés à l'industrie aéronautique et militaire
 - Electronic Manufacturing Services for Aircraft and Military Industries
- ISO 9001-2015 :
 - Sous-traitance de fabrication et d'essais de produits d'électronique professionnelle
 - Electronic Manufacturing Services for Professional Devices

Les produits réalisés par PHENIX ELECTRONIQUE sont complètement définis par le client lors de la commande. PHENIX ELECTRONIQUE n'a pas d'activité de conception / développement, et ce domaine ne fait donc pas partie du domaine d'application du système. La définition est de la responsabilité du client.

- ⇒ les exigences du § 8.3 des normes ISO9001 V2015 et EN9100 V2016 ne sont donc pas applicables à PHENIX ELECTRONIQUE.

Activités après livraison

Dans le cadre de son activité de sous-traitance de fabrication, PHENIX ELECTRONIQUE n'assure pas les activités liées aux responsabilités de conception et de mise sur le marché des produits (exigences légales et réglementaires du produit, utilisation, documentation, performance, recyclage, élimination etc...).

Les activités après livraisons prises en compte par PHENIX ELECTRONIQUE sont :

- des prestations de dépannage des produits, uniquement dans le cas où le client a confié à PHENIX ELECTRONIQUE un test fonctionnel d'une couverture suffisante dans le cadre de la fabrication des produits et où cette prestation n'excède pas les ressources et méthodes mises en place pour les besoins de la production.
- support (investigations, traçabilité, retour d'information ...) en cas de problème détecté après livraison, dans la limite des réalisations effectivement confiées à PHENIX ELECTRONIQUE sur les produits.

Nota :

- les dispositions de gestion des produits détectés non conformes après livraison sont définies dans le cadre de la gestion des non conformités.
- d'autres activités après livraison peuvent être mises en œuvre spécifiquement à un contrat/commande et sont dans ce cas définies, revues et analysées dans la revue des exigences.

1.2.4 Manuel qualité

Le manuel est le document qui définit les règles de fonctionnement que l'ensemble du personnel de l'entreprise doit respecter afin d'en assurer le fonctionnement optimum.

Ce manuel est complété, lorsque nécessaire, par des instructions techniques, qui font également partie de notre système qualité.

Le manuel Qualité est donc destiné au personnel de l'entreprise, qui se doit de respecter les règles établies. L'ensemble du personnel doit également le faire évoluer autant que nécessaire, pour améliorer l'efficacité.

Le manuel peut également, sur demande de nos clients actuels ou prospects, être diffusé à l'extérieur de l'entreprise.

Rédaction, vérification et approbation

Le manuel Qualité est rédigé par le Responsable Qualité, en collaboration avec la Direction et l'ensemble du personnel.

Il est approuvé par la Direction.

Diffusion

Le manuel Qualité est diffusé selon 2 modes : contrôlé (avec mise à jour) et non contrôlé.

Le Responsable Qualité assure la diffusion de tous les exemplaires du manuel Qualité et tient à jour la liste nominative de l'ensemble des destinataires en diffusion contrôlée.

Mise à jour

La mise à jour du manuel Qualité entraîne l'application des mêmes règles que lors de sa création. Le manuel Qualité est modifié lorsque nécessaire.

Dans le cas de modification, même partielle, un nouvel indice est attribué à l'ensemble du manuel.

Seuls les manuels contrôlés sont mis à jour.

En interne, le manuel obsolète mis à la disposition du personnel est retiré de la circulation par le RQ.

1.2.5 Terminologie et abréviations

- **NC**: Non Conformité
- **OF** : Ordre de Fabrication
- **RQ** : Responsable Qualité
- **SMQ** : Système de Management de la Qualité

- **DFC** : Dossier de Fabrication et Contrôle
- **Form** : Référence d'imprimé
- **IP** : Instruction de Production

De plus, nous utilisons les termes et définitions donnés dans les normes ISO 9000: Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire.

1.2.6 Exigences réglementaires

PHENIX ELECTRONIQUE réalise des opérations de fabrication sur des produits complètement définis par le client ; PHENIX ELECTRONIQUE n'est pas l'organisme qui met les produits sur le marché et n'est donc pas soumis aux règlements qui y sont applicables.

En tant que sous-traitant de fabrication non responsable et non informé de la fonction et destination finale exactes des produits fabriqués et sans relation directe avec les marchés de nos clients et leurs exigences, il est de la responsabilité du client d'exprimer explicitement à PHENIX ELECTRONIQUE lors des appels d'offres :

- les exigences réglementaires des produits/marchés ayant un impact sur la fabrication ou sur les exigences qualité devant être mises en place à PHENIX ELECTRONIQUE
- les référentiels autres que les référentiels ISO/EN auxquels la prestation de fabrication se doit d'être conforme (exemples : IRIS, OTAN, FDA, ...)

L'absence d'exigence spécifiée par le client est retenue par PHENIX ELECTRONIQUE comme une absence d'exigence.

Les exigences réglementaires concernant les composants et matériaux spécifiés par le client dans ses dossiers de définition sont de sa responsabilité.

PHENIX ELECTRONIQUE suit les exigences réglementaires qui lui incombent (par exemple Reach, RoHS, conflict mineral).

PHENIX ELECTRONIQUE effectue une veille qui permet de mettre à jour les normes et règlements applicables à l'activité de l'entreprise.

2 NOTRE ORGANISATION ET NOTRE PILOTAGE DE L'ENTREPRISE :

2.1 Orientations stratégiques, Contexte et Parties intéressées :

PHENIX ELECTRONIQUE se donne comme mission d'être un partenaire durable d'assemblage pour des clients concevant et vendant des produits ou des systèmes électroniques de petite et moyenne série.

Ce partenariat doit s'appliquer pour nos **clients** aéronautiques mais aussi industriels et ferroviaires. Nous devons ainsi nous approprier les enjeux de nos clients, notamment :

- Nous engager sur la qualité des produits que nous fabriquons pour leur compte :
 - En définissant des modes opératoires robustes opérés par des personnes compétentes afin de délivrer des produits de qualité irréprochable
 - En identifiant et en gérant les risques lors des processus mis en œuvre
- Les accompagner pour offrir des produits à un prix compétitif sur le marché local et national :
 - En capitalisant sur nos savoir-faire, appliqués sur des produits à très forte valeur ajoutée manuelle
 - En mettant à profit le changement régulier de machines chez notre société sœur FEDD, pour investir à moindre coût dans des équipements performants
- Etre un maillon opérationnel fiable au sein de leur supply chain :
 - En organisant notre production et notre gestion des stocks pour une livraison à l'heure des produits
 - En promouvant la réactivité au sein de tous les processus

La prestation fournie par les **fournisseurs**, tant en délai, qu'en qualité et en réactivité en cas de problème, est un élément déterminant dans la performance opérationnelle de PHENIX ELECTRONIQUE ; nous devons avoir avec eux une relation durable, et nos enjeux pour cela sont :

- Tenir nos engagements, y compris oraux, vis-à-vis d'eux
- Les payer à l'heure

Le profit est un élément indispensable :

- pour mettre en œuvre la stratégie d'investissement décrite et disposer pour cela de la confiance de nos partenaires financiers
- pour assurer à nos clients et à nos fournisseurs la pérennité de notre existence

PHENIX ELECTRONIQUE est une entreprise à taille humaine au sein d'un bassin d'emploi réduit. Il est donc nécessaire d'apporter des actions adaptées aux **salariés** :

- Déployer des modes de formation interne et externe permettant d'accueillir et de développer les compétences d'opérateurs et opératrices recrutés
- D'accompagner cette formation sur du long terme afin d'avoir le maximum de polycompétence
- Développer l'esprit d'équipe et d'initiative pour atteindre l'excellence

Aussi, la direction souhaite que le développement industriel, commercial et économique se réalise dans le respect de valeurs partagées avec notre personnel :

- Assurer la sécurité des personnes
- Minimiser l'impact environnemental de l'activité et de son développement
- Opérer avec un niveau d'éthique élevé
 - dans les relations avec les parties intéressées, dont clients et fournisseurs (notamment bannissement des pratiques de corruption)
 - dans les modes de fonctionnement internes (notamment bannissement du travail des enfants, non-discriminations)

PHENIX ELECTRONIQUE fait partie d'un **groupe familial** dont l'expertise technique a permis de consolider son positionnement national. Nous devons nous adosser au groupe dans le cadre des démarches d'amélioration et de déploiement d'expertises process.

Les échanges (techniques, organisationnels et humains) doivent perdurer pour bénéficier d'une synergie indispensable à la croissance de PHENIX ELECTRONIQUE.

La rigueur appliquée à la gestion financière du groupe nous permet de rassurer nos partenaires aéronautiques et de participer à des appels d'offres d'envergure.

Le **support informatique** piloté par le groupe est important également dans le cadre d'une sécurisation des données demandée par nos clients et pour une gestion numérique fiable et automatique.

2.2 Politique Qualité

POLITIQUE QUALITÉ

Satisfaction client et réalisation des attentes des différentes parties prenantes

Notre politique Qualité formalise l'engagement de la Direction à satisfaire les parties intéressées (Clients, fournisseurs, salariés, Groupe et SI) et les orientations stratégiques de PHENIX, et dans cet objectif, à mettre en place :

- une démarche industrielle centrée sur la satisfaction des besoins de nos clients
- une organisation par processus, avec un déploiement de l'analyse des risques et des plans d'amélioration.

Nos éléments différenciateurs

Notre savoir-faire et l'implication de chacun à développer l'amélioration continue sont les leviers principaux à la croissance de l'entreprise. L'amélioration de l'efficacité de nos processus, la réduction des risques et la surveillance sont également nécessaires pour la maîtrise de cette croissance. Notre modèle économique compétitif doit rester aussi une force dans un secteur très concurrentiel.

C'est ainsi que nous conserverons les marchés acquis et que nous en pénétrons de nouveaux en développant l'accompagnement industriel et l'intégration finale des produits.

Maîtrise de la croissance

Cette croissance que nous ambitionnons de poursuivre doit s'articuler autour de trois axes majeurs :

- ✓ avoir la **REACTIVITE** requise par notre clientèle, tant au niveau commercial que production et prestation après livraison. C'est notre capacité à répondre à un besoin client
- ✓ livrer un **PRODUIT CONFORME** aux exigences
- ✓ veiller au **RESPECT DES DELAIS** consentis

Ces trois axes doivent amener à une fidélisation de nos clients afin de satisfaire une logique gagnant – gagnant. Nous donnons une importance primordiale à la confiance partagée, pour une meilleure collaboration et une amélioration de nos performances.

Le développement de notre activité nécessite d'intégrer de nouveaux process. L'introduction de nouvelles machines doit s'accompagner d'une montée en compétence des équipes s'appuyant sur une formation performante.

La satisfaction de l'ensemble des exigences normatives et réglementaires qui nous sont applicables est également nécessaire.

Participation du personnel

Ces objectifs généraux ne peuvent être atteints qu'avec la participation active de l'ensemble du personnel de l'entreprise et ceci dans le cadre d'actions cohérentes et clairement définies.

Afin que tous ces efforts aboutissent, il convient qu'ils soient menés au sein d'une organisation dans laquelle chacun assure les missions et responsabilités qui lui ont été confiées, en accordant une attention de tous les instants aux attentes des clients.

Notre système de management de la Qualité, dont le présent manuel est la pièce maîtresse, regroupe l'ensemble des dispositions décrivant l'organisation de la Société, ainsi que ses règles de fonctionnement.

Nous demandons à chacun d'appliquer les dispositions qui y sont définies, d'y apporter un effort constant d'optimisation et de tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs définis.

Engagement de mise en œuvre

A cette fin, nous nous engageons à participer activement au fonctionnement et à l'évolution de notre système Qualité, et à accorder les moyens nécessaires à son fonctionnement et son amélioration.

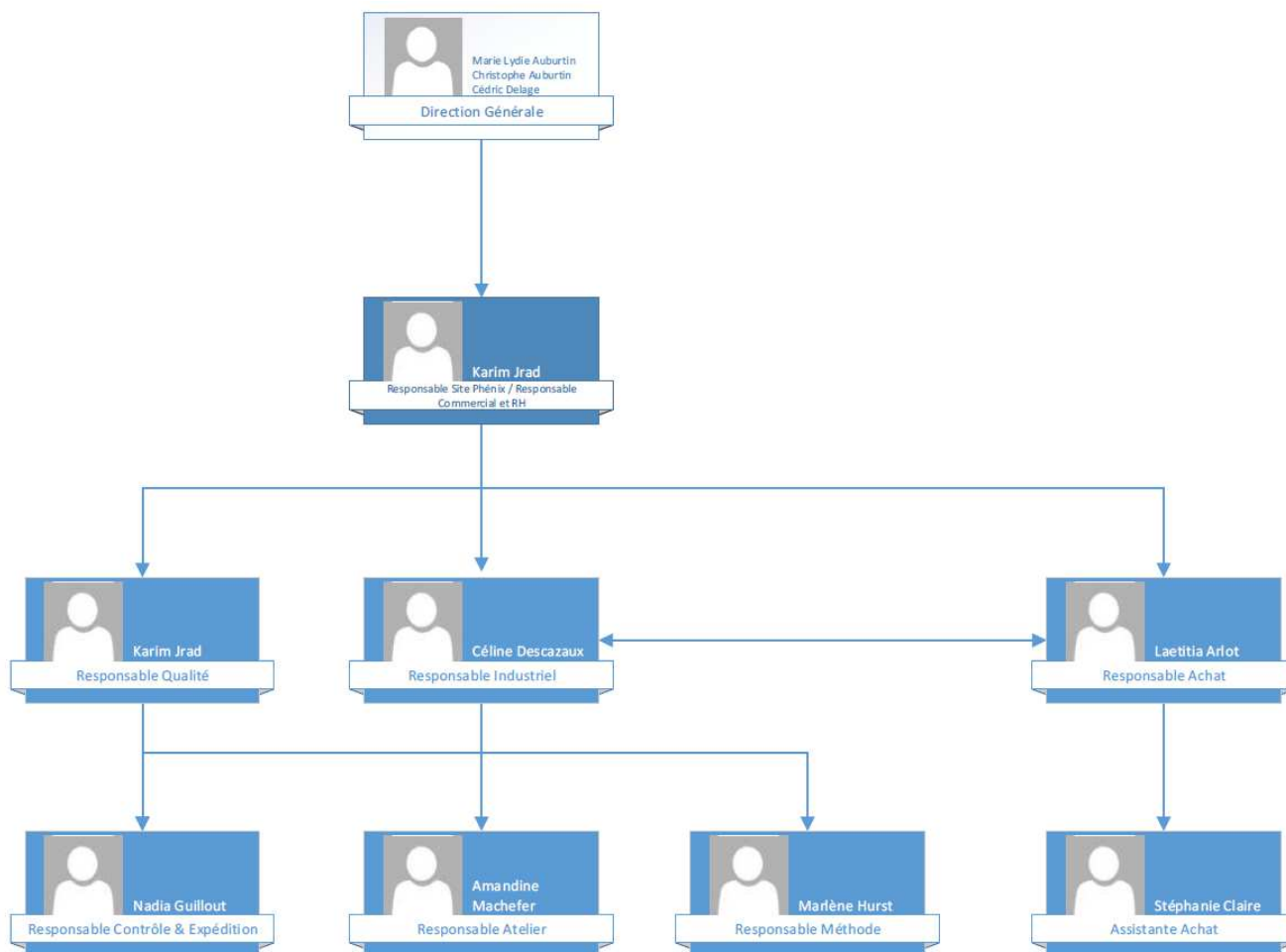
Lubersac, le 08/04/2019

Christophe AUBURTIN 

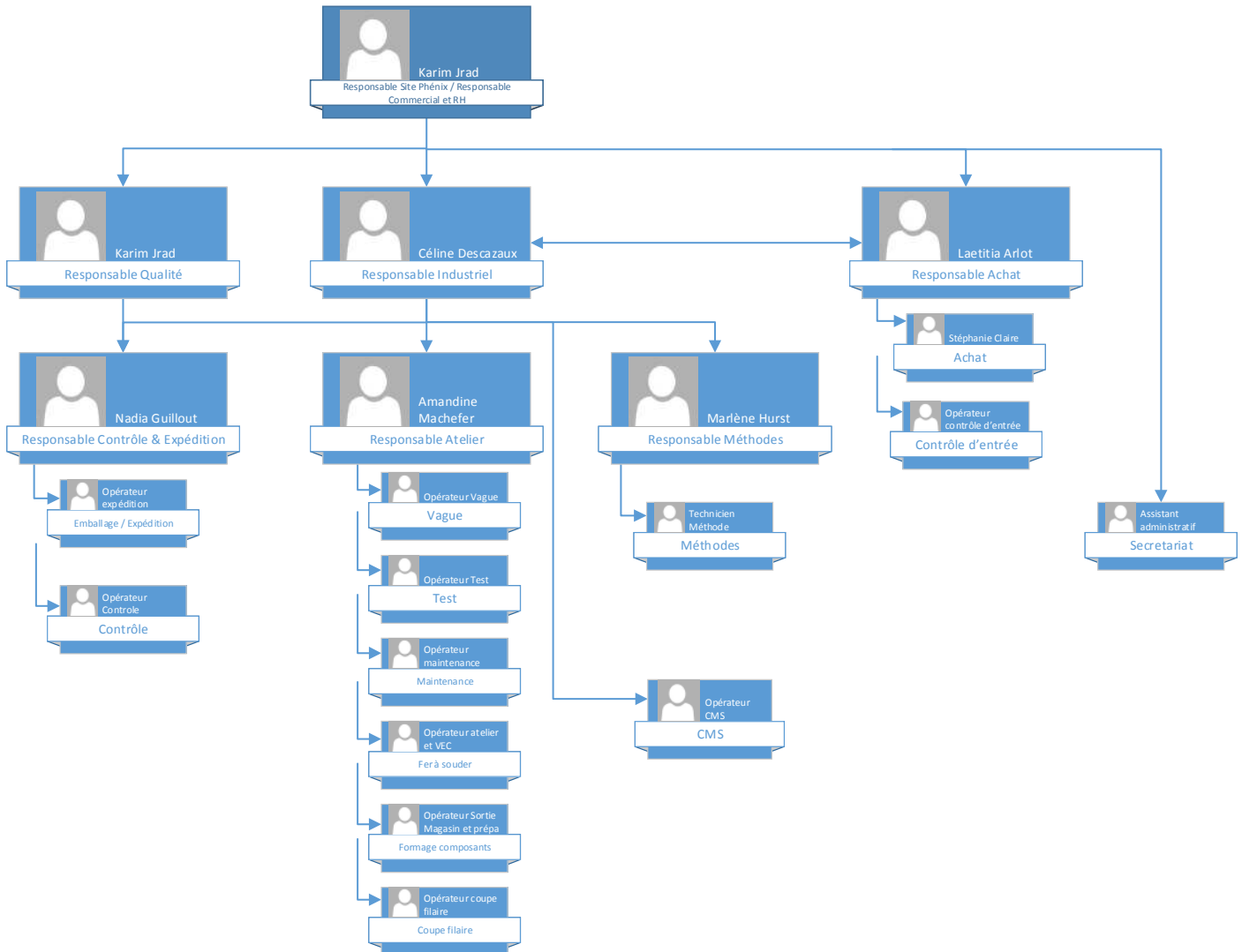
KARIM JRAD 

2.3 Organigramme

L'organigramme hiérarchique de l'entreprise est donné ci-dessous.



Ci-dessous, l'organigramme détaillé par métier :



2.4 Responsabilités

La direction et la gestion de l'entreprise sont assurées par :

- La Direction Générale
- Le Responsable du site

2.4.1 **Direction Générale :**

Elle assure une fonction Industrielle :

- Mise en place d'une stratégie industrielle

Elle assure une fonction gestion des ressources :

- Promouvoir l'importance de satisfaire les exigences clients ainsi que les exigences réglementaires et légales

Elle assure une fonction Stratégique :

- Mise en place de la stratégie globale de l'entreprise

Elle assure une fonction Financière :

- Suivi de la comptabilité

Elle assure une fonction Administrative

- Rédaction des contrats de travail
- Suivi administratif des recrutements

2.4.2 **Responsable Site & Qualité**

Il assure une fonction industrielle :

- Choix des solutions techniques en accord avec la Direction Générale

Il assure une fonction commerciale :

- Traitement des demandes de prix et établissement des offres
- Acceptation des commandes dans le respect des règles établies par la Direction Générale
- Relationnel client

Il assure une fonction gestion des ressources :

- Recrutement du personnel
- Etablissement du plan de formation
- Promouvoir l'importance de satisfaire les exigences clients ainsi que les exigences réglementaires et légales

Il assure une fonction achat :

- Sélectionne les nouveaux fournisseurs et sous traitants

- Valide les fournisseurs
- Passe les commandes
- Suit les non conformités fournisseurs et sous-traitants

Il assure une fonction fabrication :

- Rédaction et transmission de demandes de dérogation vers le client
- Création des codes articles pour les achats
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction pilotage/encadrement :

- Suivi des formations
- Implication des équipes
- Mise à jour des indicateurs

Il assure une fonction qualité :

- Est le représentant de la Direction, nommé par la Direction Générale
- Etablit la politique qualité avec le Responsable Industriel
- Approuve les objectifs qualité
- Etablit le manuel qualité
- Conduit les revues de Direction conjointement avec la Direction Générale
- Alloue les ressources nécessaires au fonctionnement de l'entreprise
- Assure que les processus de notre système de management de la qualité sont mis en œuvre et entretenus
- Fait évoluer les processus en relation avec l'ensemble du personnel et la Direction
- Est le garant de la transposition des exigences de la norme ISO 9001 et EN9100 dans notre SMQ
- Assure que la sensibilisation aux exigences du client dans tout l'organisme est encouragée
- Est l'interlocuteur PHENIX ELECTRONIQUE auprès des sociétés extérieures sur des sujets relatifs au système de management de la qualité
- Gère la documentation du SMQ
- Assure le suivi des objectifs qualité
- Gère le programme d'audits internes
- Gère les vérifications des équipements de mesure et contrôle
- Gère les évaluations de satisfaction clients
- Tient à jour les dossiers relatifs à la compétence du personnel
- Organise les revues de Direction
- Suit les actions d'amélioration décidées (actions correctives et préventives, et autres actions de progrès)
- Rend compte à la Direction de la gestion
- Valide des instructions

- Pilote le processus assigné : suivi des indicateurs, des actions, des besoins et attentes des parties intéressées identifiées et garant de l'atteinte des objectifs

2.4.3 Responsable Industriel

Il assure une fonction industrielle :

- Choix des solutions techniques en accord avec le responsable du Site

Il assure une fonction logistique :

- Validation des dates de livraisons avant et pendant la fabrication
- Suivi de la production avec les clients
- Gestion de la charge capacité

Il assure une fonction logistique interne :

- Valide les commandes de consommables

Il assure une fonction planification/préparation :

- Programmation / codification
- Import des nomenclatures et des composants
- Décompte des commandes

Il assure une fonction pilotage/encadrement :

- Suivi des formations
- Implication des équipes
- Mise à jour des indicateurs

Il assure une fonction qualité

- Gère les vérifications des équipements de mesure et contrôle
- Tient à jour les dossiers relatifs à la compétence du personnel
- Suit les actions d'amélioration décidées (actions correctives et préventives, et autres actions de progrès)
- Pilote le processus assigné : suivi des indicateurs, des actions, des risques par rapport aux parties intéressées identifiées et garant de l'atteinte des objectifs

2.4.4 Responsable Contrôle & expédition

Il assure une fonction fabrication :

- Contrôle final
- Validation et Signature des Bons de Livraisons et Certificats de conformité
- Rédaction et transmission de demandes de dérogation vers le client
- Validation des PV de test
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction planification/préparation :

- Saisie informatique de commande « retour client »
- Suivi de l'avancement des expéditions

Il assure une fonction qualité :

- A toute autorité pour prononcer la conformité ou non des produits
- Saisie des défauts ateliers et retour client
- Mise en place de sensibilisations écrites
- Mise en place et suivi des actions correctives et préventives
- Tient à jour les matrices de compétences du contrôle et expédition
- Pilote le processus assigné : suivi des indicateurs, des actions, des risques par rapport aux parties intéressées identifiées et garant de l'atteinte des objectifs

2.4.5 Responsable Atelier

Il assure une fonction planification/préparation :

- Suivi de l'avancement des fabrications
- Ordonnancement de la production par opérateur
- Saisie et Réception des manquants clients

Il assure une fonction fabrication :

- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction logistique interne :

- Gestion des stocks « ingrédients » pour production Atelier

Il assure une fonction qualité

- Tient à jour les grilles de compétences du personnel Atelier
- Validation des instructions de productions relatives à l'Atelier
- Mise en place et suivi des actions correctives et préventives
- Pilote le processus assigné : suivi des indicateurs, des actions, des risques par rapport aux parties intéressées identifiées et garant de l'atteinte des objectifs

2.4.6 Responsable Méthodes

Il assure la fonction fabrication

- Conformité des commandes avec les dossiers clients fournis
- Mise en place de dossiers de fabrication
- Rédaction et transmission de demandes de dérogation vers le client
- Création des codes articles pour les achats
- Rédaction des Instructions de Production et Contrôle
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction planification/préparation :

- Programmation / codification
- Import des nomenclatures et des composants

Il assure une fonction qualité

- Tient à jour les grilles de compétences du personnel Méthodes
- Mise en place et suivi des actions correctives et préventives
- Pilote le processus assigné : suivi des indicateurs, des actions, des risques par rapport aux parties intéressées identifiées et garant de l'atteinte des objectifs

2.4.7 Responsable Achat

Il assure une fonction achat :

- Passe les commandes achat
- Suit les délais fournisseurs
- Réceptionne les pièces achetées
- Etablit et suit les non conformités fournisseur

Il assure une fonction pilotage/encadrement :

- Suivi des formations
- Implication des équipes

Il assure une fonction qualité

- Tient à jour les grilles de compétences du personnel Achat
- Mise en place et suivi des actions correctives et préventives
- Pilote le processus assigné : suivi des indicateurs, des actions, des risques par rapport aux parties intéressées identifiées et garant de l'atteinte des objectifs

2.4.8 Opérateur contrôle d'entrée

Il assure une fonction fabrication

- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

Il assure une fonction achat :

- Réceptionne les pièces achetées
- Etablit et suit les non conformités fournisseur

2.4.9 Assistant Achat composants

Il assure une fonction achat :

- Passe les commandes achat

- Suit les délais fournisseurs
- Réceptionne les pièces achetées
- Etablit et suit les non conformités fournisseur

Il peut assurer une fonction fabrication

- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Et dans ce cadre assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

2.4.10 Technicien Méthodes

Il assure la fonction fabrication

- Conformité des commandes avec les dossiers clients fournis
- Mise en place de dossiers de fabrication
- Rédaction et transmission de demandes de dérogation vers le client
- Création des codes articles pour les achats
- Rédaction des Instructions de Production et Contrôle
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction planification/préparation :

- Suivi métrologie
- Programmation / codification
- Import des nomenclatures et des composants

2.4.11 Opérateur CMS

Il assure une fonction fabrication

- Programmation sur machine, codification, production

Il assure une fonction logistique interne :

- Gestion des stocks « ingrédients » pour production CMS
- Réception des commandes écrans et ingrédients CMS

Il assure une fonction maintenance :

- Tout équipement CMS et autres dans la limite de ses compétences
- Maintien de son poste de travail en état

2.4.12 Opérateur Vague

Il assure une fonction fabrication

- Application du process vague
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintenance Vague et tout équipement de fabrication standard
- Maintien de son poste de travail en état

Il assure une fonction logistique interne :

- Gestion des stocks « ingrédients » pour production Vague

2.4.13 Opérateur de test

Il assure une fonction fabrication

- Test suivant dossier de fabrication
- Analyse retour client
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

Il assure une fonction logistique interne :

- Gestion des stocks « utilitaires » pour test

2.4.14 Opérateur de Contrôle

Il assure une fonction fabrication :

- Contrôle final
- Validation et Signature des Bons de Livraisons et Certificats de conformité
- Validation des PV de test
- Toute tâche dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction qualité :

- A toute autorité pour prononcer la conformité ou non des produits
- Saisi des défauts ateliers et retour client en l'absence du responsable contrôle

2.4.15 Opérateur Maintenance

Il assure une fonction maintenance :

- Toute tache de maintenance interne inscrite dans les instructions Phénix et selon un planning défini
- Analyse préventive des défaillances machines

2.4.16 Opérateur Sortie Magasin et Préparation composants

Il assure une fonction fabrication :

- Préparation des kits en sortie magasin selon instruction en cours
- Préparation des composants en amont de l'assemblage selon dossier de fabrication

- Toute tâche annexe dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

2.4.17 Opérateur atelier et VEC

Il assure une fonction fabrication

- Brasage des composants selon dossier de fabrication
- Réalisation du collage, vernissage et enrobage selon dossier de fabrication
- Auto vérification des opérations réalisées
- Toute tâche annexe dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

2.4.18 Opérateur coupe filaire

Il assure une fonction fabrication

- Préparation filaire en amont de l'assemblage selon dossier de fabrication
- Toute tâche annexe dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

2.4.19 Opérateur expédition

Il assure une fonction fabrication

- Emballage des pièces fabriquées selon instruction et dossier de fabrication
- Étiquetage des colis réalisés
- Toute tâche annexe dans la limite de ses compétences

Il assure une fonction maintenance :

- Maintien de son poste de travail en état

2.4.20 Assistant administratif

Il assure une fonction commerciale

- Standard téléphonique
- Contrôle facturation
- Relance client

Il assure une fonction logistique interne :

- Saisie de commandes et décréments

- Suivi des horaires
- Archivage et classement des dossiers
- Réception colis/marchandise et contrôle d'entrée
- Suivi de la trésorerie
- Saisie comptable
- Contrôle des factures fournisseurs
- Achat ingrédients et validation des commandes

Il assure une fonction achat:

- Commande de consommables, fournitures de bureau et emballage

De plus, les personnes désignées comme pilote de processus dans les § 2.5.2 à 2.5.7 du présent manuel, sont également tenus:

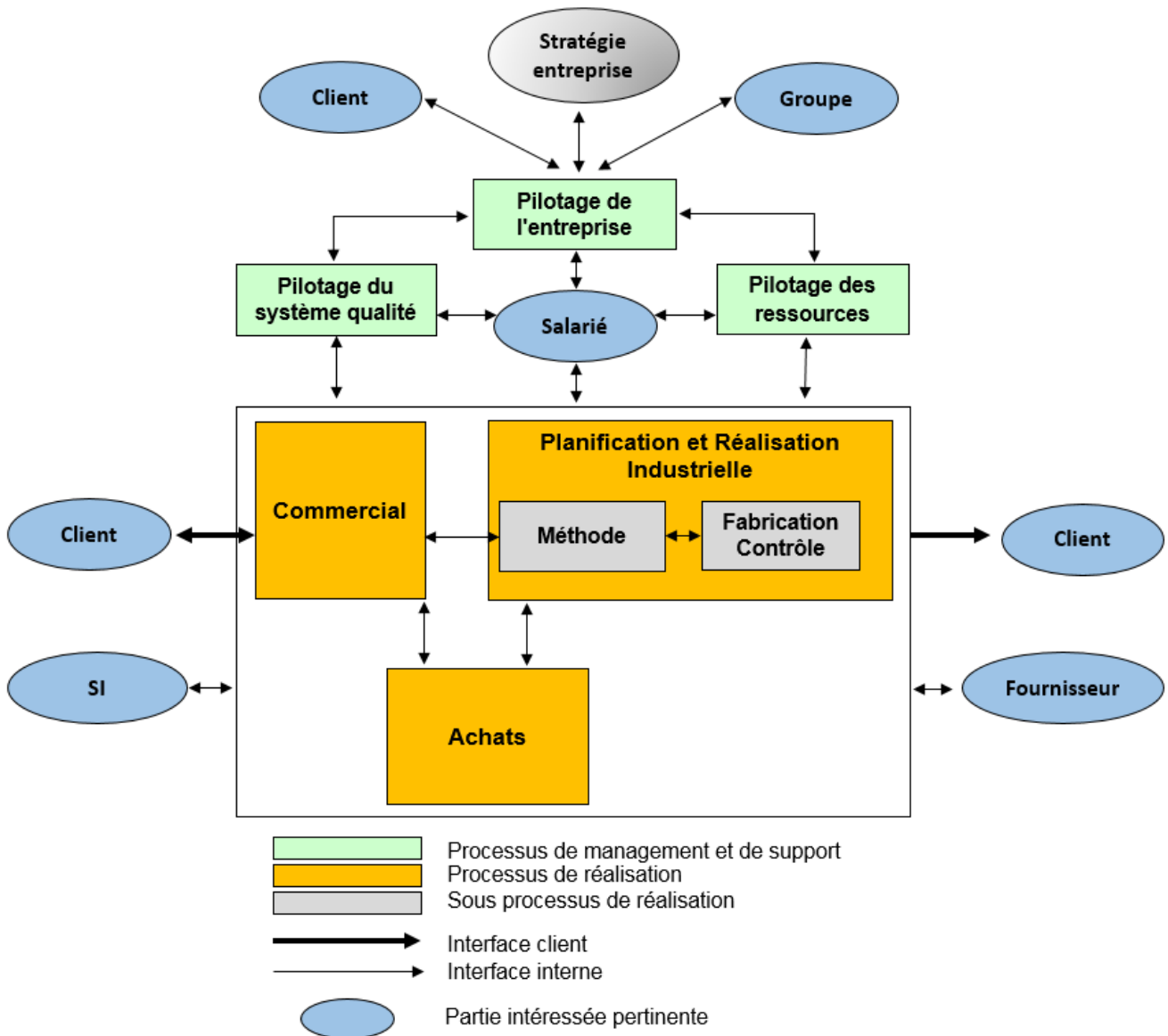
- de surveiller que le processus dont ils ont la charge, atteint les résultats attendus et de mener les actions nécessaires en cas de non atteinte de ces résultats
- d'apporter des améliorations lorsque possible.

Enfin, et compte tenu de la taille de notre structure et de son mode de fonctionnement, toute personne peut et doit proposer des améliorations, lorsqu'elle le juge nécessaire, tant au niveau technique qu'organisationnel.

2.5 Processus de l'entreprise

2.5.1 Cartographie des processus

L'entreprise est composée de 6 groupes distincts d'activités (ou processus).



2.5.2 Processus Pilotage de l'entreprise

Finalité du processus	Définir les valeurs en matière de qualité que la Direction veut développer pour les clients Définir des axes précis de progrès ainsi que la stratégie en fonction des enjeux et contexte
Données d'entrée	Politique générale de la Direction Résultats des enquêtes satisfactions clients Ecoute du Marché Données examinées lors des revues de Direction
Données de sorties (produit)	Politique qualité Objectifs qualité Revue de Direction Définition des responsabilités et organigramme Analyse de risque et revue du processus
Résultats attendus	Avoir une politique qualité et des objectifs qualité adaptés aux besoins actuels et futurs des clients
Méthode de surveillance des résultats	Résultats des enquêtes satisfactions clients Revue de Direction
Indicateur	Taux de réalisation des différents indicateurs suivis sur le tableau de bord Direction
Pilote	Karim JRAD (Responsable du Site)

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

2.5.2.1 Organigramme

La responsabilité, l'autorité et les relations entre les personnes qui dirigent, exécutent et vérifient les tâches qui ont une incidence sur la qualité sont définies au travers de l'organigramme.

Le responsable qualité, membre de la direction est le garant de l'organisation mise en place. Il rend régulièrement compte aux autres membres de la Direction Générale de l'efficacité du système et de sa conformité aux exigences des normes applicables.

2.5.2.2 Analyse de données

Il est important, au sein de l'entreprise, de capter tous les éléments qui peuvent fournir une information tendant à montrer :

- des dysfonctionnements qui pourraient affecter notre efficacité interne mais également la satisfaction de nos clients
- des pistes d'amélioration possibles.

Il est donc demandé à l'ensemble du personnel d'être attentif à tout signe devant occasionner une action de notre part, de traiter le problème à son niveau ou d'en référer à son responsable

lorsque les décisions à prendre ne peuvent être définies ou que celles - ci dépassent son autorité.

Ces données concernent en particulier:

- la satisfaction client
- la conformité du produit
- le fonctionnement des processus

2.5.2.3 Communication interne

Une bonne communication doit permettre d'échanger des points de vue sur les problèmes rencontrés et les solutions à apporter.

Compte tenu de la taille de notre structure, la communication verbale est la plus utilisée.

Des réunions (périodiques ou spontanées) sont également menées.

Des interventions en atelier sont également menées pour partager les informations avec l'ensemble du personnel et effectuer des sensibilisations ciblées, par exemple sur la performance opérationnelle, l'implication ou la contribution à la sécurité des produits.

La mise en place de points ateliers de management visuel est également l'occasion d'effectuer des sensibilisations d'un atelier par son responsable.

Dans le cas de problèmes importants ou bien lorsque le traitement est long, la communication écrite est encouragée.

2.5.2.4 Charte éthique

Les valeurs communes partagées par tous les collaborateurs de l'entreprise sont reprises dans la Charte éthique. Elle constitue une démarche active en vue de définir, améliorer et promouvoir les bonnes relations humaines dans l'entreprise et sensibiliser sur les risques de contrefaçons.

2.5.2.5 Règlement intérieur et charte informatique

Pour définir les règles applicables à PHENIX ELECTRONIQUE et partager avec le personnel de l'entreprise les précautions à respecter pour l'accès et l'utilisation des ressources informatiques, un règlement intérieur ainsi qu'une charte informatique sont communiqués et affichés.

Les objectifs liés à d'autres axes de progrès ne sont donc pas appelés "objectifs qualité". Ils pourront être pris en compte dans le plan d'amélioration.

Il est du ressort du Responsable du site et du Directeur Général de déterminer les objectifs qualité (Form 09). Ceux-ci sont formalisés dans une déclaration d'objectifs qualité, affichée dans l'atelier.

2.5.3 Processus Commercial

Finalité du processus	Augmenter le chiffre d'affaire Maintenir et développer la clientèle Etablir les offres aux clients suite à leur demande Accepter les commandes et les lancer en fabrication
Données d'entrée	Informations clients Road map commerciale/Prospection Demandes clients Commandes clients et modifications
Données de sorties (produit)	Offres envoyées et Analyse de risque, si applicable Prévisionnel CA Commandes OF lancé en fabrication
Résultats attendus	Offres : <ul style="list-style-type: none">répondant aux demandes des clientsrendues dans les délais convenus avec les clients Commandes : <ul style="list-style-type: none">sans ambiguïté, réalisables par l'entreprise, enregistrées dans le système informatiqueRemise à la fabrication des informations nécessaires à la production (OF avec mention du délai accepté et des dossiers clients)Mise à jour des consignes à la production lors de modification de commande (OF complété ou modifié)
Méthode de surveillance des résultats	Mesure de la ponctualité sur la remise des offres Retours clients sur livraison non-conforme au besoin (exigences mal comprises) Suivi de l'évolution CA/Marge lors des réunions mensuelles
Indicateur de pilotage :	Taux de réponse à l'heure aux devis Taux de transformation des devis
Indicateur de performance :	CA et marge
Pilote	Karim JRAD (Responsable du Site)

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

2.5.3.1 Communication externe :

La communication avec les clients est un aspect essentiel de l'écoute, tant pour la bonne compréhension des exigences que pour le retour d'information sur la satisfaction ou sur les réclamations.

La qualité, la réactivité et la fiabilité de l'information étant des éléments clés de succès, le contact direct du client avec les différents responsables est possible et même encouragé en fonction des sujets à traiter.

La communication sur l'entreprise, son évolution, son fonctionnement, sa stratégie est réalisée par la direction Groupe ou le responsable commercial. Le site internet www.phenix-electronique.fr est également mis à jour régulièrement pour informer sur les activités de Phénix et ses actualités.

2.5.3.2 Identification des exigences relatives aux produits

De part la nature de l'activité de l'entreprise, le descriptif des besoins est défini par le client. Le rédacteur de l'offre définit avec le client les exigences relatives au produit ; ces exigences sont répertoriées dans l'offre soit de manière explicite, soit par référence à un document tiers (plan qualité, norme client, contrat cadre, appel d'offres, cahier des charges etc...).

Parmi les exigences, les caractéristiques clés spécifiques au produit doivent être exprimées de manière explicite par le client, qui est maître d'œuvre du produit.

Par défaut, les critères d'acceptabilité retenus sont ceux des normes internationales IPC A610, la classe retenue dépendant de l'exigence client (par défaut, la classe 2).

Les demandes de prix sont examinées par le Responsable du Site qui s'assure

⇒ de la clarté de la demande

⇒ de la faisabilité par l'entreprise (technologie nécessaire, compétence, nature des produits à acheter, délais d'achat et charge de l'atelier).

En cas de nécessité (ambiguïté ou imprécision dans la demande) le Responsable du site questionne le client. Lorsque l'ensemble des éléments nécessaires est disponible, le Responsable du site rédige l'offre au client.

L'offre est archivée dans un classeur : elle est datée et identifiée avec le nom du rédacteur (nom ou initiales ou signature du Responsable du Site), ce qui tient lieu d'enregistrement de revue d'offre. Ce dossier est conservé par PHENIX ELECTRONIQUE.

2.5.3.3 Réception des commandes et revues

Les commandes reçues par PHENIX ELECTRONIQUE ne peuvent être que écrites (non verbales).

- ✓ Au sein du service Méthode, une revue des exigences techniques (voir processus Méthodes) est réalisée
- ✓ Le Responsable du Site valide la commande par rapport au devis établi (définition de la prestation et prix).
- ✓ L'assistant administratif saisit la commande sur l'outil informatique et effectue (si applicable) la décrémentation du stock pour lancer les achats composants.
- ✓ Au sein du service Achat, une analyse des besoins composants est menée et un approvisionnement réalisé si nécessaire.

- ✓ Le Responsable industriel valide les délais à partir de la disponibilité des composants et de la capacité Atelier

Chaque Responsable appose sa signature sur la revue « Fiche suivi commande ». Ce document est conservé comme enregistrement de revue de contrat.

2.5.3.4 Modification des commandes

Compte tenu de la nature de nos prestations, les clients peuvent modifier leurs exigences après passation de la commande initiale. Dans ce cas, le Responsable du Site et le Responsable Méthodes examinent la faisabilité de la demande et, dans l'affirmative, demandent confirmation par mail ou par avenant de commande.

2.5.3.5 Revue des exigences et des risques

Au cours de l'élaboration de l'offre commerciale, l'émetteur de l'offre identifie le cas échéant les risques spécifiques et en assure la communication au travers de l'offre.

Au stade de l'offre commerciale, la revue des exigences et des risques est effectuée sous la responsabilité du responsable du Site, l'offre commerciale tenant lieu d'enregistrement.

PHENIX ELECTRONIQUE répond aux exigences réglementaires applicables aux prestations à réaliser; il appartient au client de communiquer à PHENIX ELECTRONIQUE les exigences réglementaires applicables à chaque produit confié, pour les différents marchés du client.

2.5.4 Processus Planification et Réalisation industrielle

Finalité du processus	Fabrication de produits conformes et dans les délais convenus avec les clients
Données d'entrée	Commande client Prévisionnel client Délais fournisseurs confirmés
Données de sorties (produit)	Planification des productions Confirmation des délais aux clients et pilotage des délais Gestion de l'adéquation charge/capacité Produits conformes contrôlés et livrés, avec leur documentation d'accompagnement Actions correctives
Résultats attendus	Produit livré conforme et à l'heure Réactivité
Méthode de surveillance des résultats	Suivi de la performance OTD et Qualité externe et interne
Indicateur de pilotage : Indicateur de performance :	Heures passées en Non Qualité + Heures non affectées / heures travaillées Marge brute sur MO
Pilote	Céline Descazaux (Responsable Industriel)

Le processus Planification et Réalisation industrielle comprend une activité logistique de gestion et plusieurs activités de fabrication qui correspondent aux différents ateliers technologiques (CMS, Magasin, Vague, Test etc...).

Activité logistique et gestion de production**2.5.4.1 Adéquation charge capacité**

Lorsqu'elles sont fournies, les prévisions clients permettent par l'outil informatique d'établir la charge prévisionnelle pour ces clients sur un horizon de 1 an.

Le portefeuille de commandes permet d'établir la charge sur le court terme.

Ces informations sont utilisées pour l'analyse de l'adéquation charge/capacité à court et moyen terme et la mise en place des actions appropriées.

2.5.4.2 Lancement en production

Le responsable Industriel est en charge d'établir les programmes de production et d'organiser la coordination entre les différents ateliers et la communication client sur les délais de fourniture des cartes électroniques.

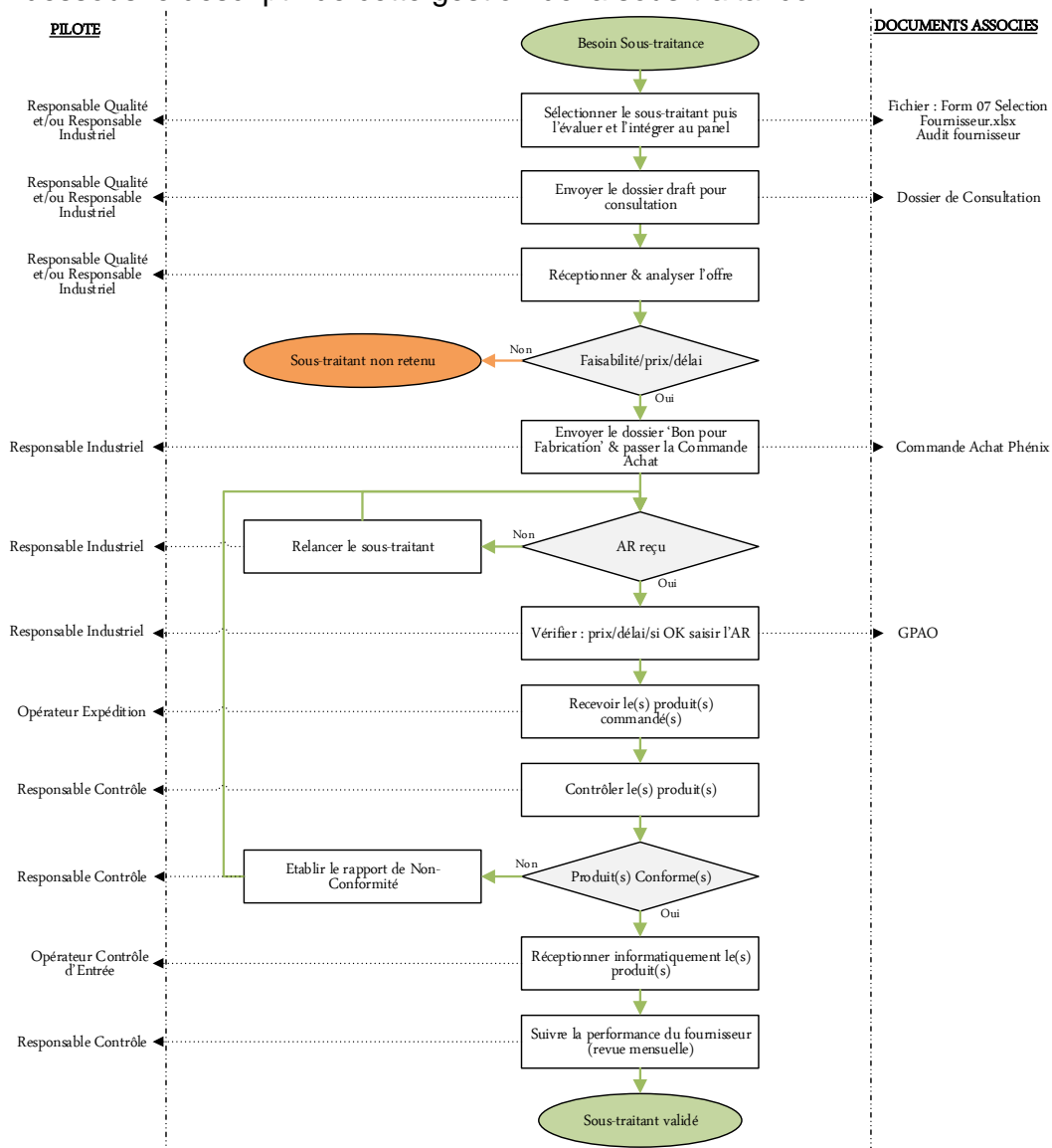
2.5.4.3 Gestion de la sous-traitance

La liste des sous-traitants avec leurs statuts et domaines d'homologation est tenue à jour sous la responsabilité du Responsable Qualité.

Les commandes sont passées par le responsable industriel, qui suit les délais du sous-traitant.

Le contrôle des produits est effectué en sous-traitance avec les mêmes règles qu'à PHENIX ELECTRONIQUE. Le service contrôle PHENIX ELECTRONIQUE est également en charge de l'enregistrement et du suivi des non conformités avec les sous-traitants.

Ci-dessous le descriptif de cette gestion de la sous-traitance :



2.5.4.4 Communication avec le client

Le responsable est en charge d'émettre les engagements de délais auprès du client selon plusieurs modes possibles (mail, feuille de suivi...) et d'informer périodiquement le client des modifications éventuelles.

2.5.4.5 Gestion des risques délais

Le risque « délai » est géré par :

- L'adéquation charge/capacité qui permet d'anticiper les ressources nécessaires
- La communication client qui permet de prendre, en concertation avec le client, les mesures appropriées

2.5.4.6 Sous processus Méthodes

Finalité du processus	Rédiger des dossiers de fabrication Phénix correspondants aux commandes et aux exigences Mettre à jour les dossiers en fonction des évolutions produit
Données d'entrée	Dossier de définition client Exigences générales des clients Offres commerciales Commandes
Données de sorties (produit)	Dossier de fabrication Phénix Nomenclature GPAO (sauf produits en panier garni)
Résultats attendus	Dossier de fabrication en adéquation avec les demandes client Nomenclature GPAO renseignée Suivi des mises à jour produit
Méthode de surveillance des résultats	Suivi des non conformités Méthodes Retours clients sur livraison non-conforme au besoin
Indicateur de pilotage : Indicateur de performance :	Taux de retard « Méthodes » planifié à la semaine Nombre de non-conformité « Méthodes » impactant un client Taux de conformité interne « Méthodes »
Pilote	Marlène HURST

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

2.5.4.6.1 Revue des exigences techniques

La revue des exigences permet d'assurer

- que la commande est en adéquation avec le dossier client fourni (conformité technique)
- que l'ensemble des informations nécessaires est disponible à PHENIX ELECTRONIQUE

- que les exigences générales de la commande (standard client par exemple) sont disponibles au bon indice à PHENIX ELECTRONIQUE et sont satisfaites ou ont déjà fait l'objet de réserves

Si des écarts ou problèmes apparaissent, les ambiguïtés sont levées sous la responsabilité du Responsable Méthodes par un écrit, en général un mail (avec le responsable de site ou le responsable industriel en copie pour information).

Les actions de suivi Méthodes sont tracées sur le tableau « Suivi actions Méthodes ».

2.5.4.6.2 Dossier de production

Les principaux documents et données relatifs aux produits utilisés en cours de fabrication et de contrôle sont les suivants :

- Dossier client : fourni par le client, le dossier client papier constitue la référence des exigences relatives à la réalisation du produit, et doit spécifier les caractéristiques clés le cas échéant ; il est utilisé pour
 - élaborer les Dossiers de Fabrication et de Contrôle (DFC)
 - effectuer le contrôle final avant expédition
- Le Dossier de fabrication et de contrôle est établi et vérifié sous la responsabilité du service Méthodes par les personnes habilitées selon le tableau de compétences géré par le responsable Méthodes
- Standard ou norme de réalisation et d'acceptabilité

2.5.4.6.3 Maitrise des changements de procédés

Les personnes habilitées à établir, vérifier et faire évoluer les DFC sont désignées par la grille de compétences du service Méthodes.

Les modifications des procédés de fabrication peuvent être proposées par le Responsable d'Atelier ou les opérateurs qualifiés ; ces modifications sont documentées au travers des évolutions de dossier, des instructions et éventuellement de dossiers de qualification, et sont approuvées par le Responsable Qualité ou le Responsable Contrôle ou le Responsable Méthodes.

Les modifications le nécessitant sont soumises à l'accord des clients.

2.5.4.6.4 Gestion des risques liés au produit

A la demande de clients spécifiques (exigences EN9100), une analyse des risques spécifiques produit/process est menée.

Si des risques sont identifiés, ils sont évalués et communiqués au client ; selon la nature des risques et les éventuelles exigences client, ils sont enregistrés et communiqués sur simples mails ou sur formulaires spécifiques (type AMDEC par exemple).

L'analyse de risque permet d'identifier et de gérer les exigences spéciales le cas échéant.
La FAI permet d'enregistrer les risques résiduels et actions spécifiques en réduction de risques (par exemple outillages ou points particuliers du dossier).

Les actions en réduction de risques sont effectuées et suivies par le service Méthodes, en accord avec le client si nécessaire ; le formalisme et l'enregistrement se font de la même manière que l'évaluation et la communication (simples mails ou formulaires spécifiques).

2.5.4.7 Sous processus Fabrication / Contrôle

Finalité du processus	Réaliser le produit demandé par le client, dans le délai imparti
Données d'entrée	Commande client DFC, dossier de fabrication ateliers Réclamations clients, non conformités
Données de sorties (produit)	Produit contrôlé expédié
Résultats attendus	Produit réalisé conforme et livré au délai convenu Pas de retour ou plainte client
Méthode de surveillance des résultats	Résultats du contrôle final libératoire Retours clients Tableau de suivi des délais de livraison
Indicateur de pilotage : Indicateur de performance :	Temps de traitement des retours clients Taux de livraison à l'heure + Taux de défauts internes + Taux de retour clients
Pilote	Amandine MACHEFER (Fabrication) et Nadia GUILLOUT (Contrôle)

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

2.5.4.7.1 Validation de procédés

Les référentiels internationaux IPC permettent d'effectuer la vérification visuelle de l'ensemble des opérations effectuées avec des critères précis, selon la classe du produit.

Plusieurs procédés sont néanmoins gérés à PHENIX ELECTRONIQUE en procédés spéciaux. Les procédés concernés et leur mise en œuvre (qualification, habilitations ...) sont définis dans une instruction de production.

2.5.4.7.2 Données de fabrication

Les éléments permettant de réaliser les produits commandés sont:

- ✓ La commande client
- ✓ L'OF
- ✓ Le dossier client (plans, schémas si existant)

Ces éléments sont remis au Responsable Méthodes par le Responsable du Site et l'assistant administratif.

A partir de ces éléments, un dossier est mis en place sous la responsabilité du Responsable Méthodes permettant à l'opérateur atelier de réaliser le travail demandé.

2.5.4.7.3 Planification et suivi

L'ordonnancement des opérations est planifié par le Responsable Atelier sur l'outil informatique GPAO 4D. Cette planification est faite en collaboration avec le Responsable industriel.

2.5.4.7.4 Achats des ingrédients

Les ingrédients standards sont achetés par la centrale d'achat à FEDD ou par PHENIX ELECTRONIQUE.

Chaque opérateur doit systématiquement vérifier la date de péremption des ingrédients à utiliser avant de commencer sa production.

De plus, un suivi mensuel est effectué pour la vérification des dates de péremption et des conditions de stockage.

2.5.4.7.5 Propriété du client

Dans le cadre de ses activités, PHENIX ELECTRONIQUE est amenée à utiliser des éléments dont le client est propriétaire. Il s'agit des éléments suivants :

- ✓ fournitures devant être intégrées dans les matériels fabriqués
- ✓ données "intellectuelles" (plans de circuits imprimés en particulier).

Les dispositions suivantes sont prises pour éviter toute perte ou détérioration, et emploi de matériel impropre à l'utilisation :

Produits délivrés par le client

Ces produits sont vérifiés à la réception afin de s'assurer qu'ils sont bien ceux prévus et qu'ils sont propres à l'utilisation. Ces produits sont ensuite identifiés (étiquette ou carton identifiés au nom du client) afin d'éviter tout mélange et stockés de telle façon à éviter leur perte ou endommagement.

Tout produit non conforme, impropre à l'utilisation, endommagé ou perdu fait l'objet d'un appel puis mail au client, en attente de décision.

Selon le cas, les produits sont retournés au client accompagnés d'un courrier explicatif (BL manuel ou BL informatique ou mail).

Propriété intellectuelle

La Société PHENIX ELECTRONIQUE s'engage à ne pas divulguer, sauf accord écrit du client, des informations constituant un "savoir-faire" particulier lui appartenant. De même, aucun plan, spécification client, ou information relative à ses installations ne sont divulgués à des tiers par notre société.

2.5.4.7.6 Magasinage

Des dispositions sont prises pour éviter la perte ou la dégradation du produit lors du stockage.

Ces dispositions sont les suivantes :

- tout stockage est réalisé dans des cartons ou bacs.
- les cartons sont clairement identifiés.

2.5.4.7.7 Préservation – Protection

Des dispositions sont prises pour éviter la dégradation du produit à tous les stades: fabrication et transport.

Ces dispositions sont :

- tout stockage est réalisé à l'intérieur de l'atelier.
- les fournitures sont stockées dans leur conditionnement d'origine.
- en cours de fabrication, les cartes sont disposées sur des racks adaptés.
- le produit fini est bien protégé contre les chocs, dans son emballage de transport.
- un respect scrupuleux des contraintes ESD au sein de l'Atelier de production.

2.5.4.7.8 Contrôle en cours et fin de fabrication

En plus des vérifications effectuées par les opérateurs eux-mêmes, des contrôles sont planifiés en cours et en fin de fabrication et sont effectués par des personnes habilitées.

Ces contrôles sont décrits dans l'IP 60 et les rapports de contrôles sont enregistrés dans le système GPAO lors de la saisie des bons de travail de contrôle.

Ces contrôles portent sur le respect des exigences formulées sur :

- ✓ Le DFC
- ✓ les documents du client (schémas, plans, nomenclatures, spécifications selon le cas).
- ✓ Le référentiel d'acceptation applicable (IPC A610, WHMA 620 ou spécifique client)
- ✓ La recherche des corps étrangers (FOD)
- ✓ éventuellement en plus les informations portées sur l'OF.

Des dispositions (identification des cartes et tampon de validation des cartes) sont prises pour ne pas mélanger les produits contrôlés et acceptés de ceux qui ne le sont pas encore.

En cas de non-conformité, la procédure de non-conformité est enclenchée (cf. § 2.5.4.7.10 du présent manuel) ; si la non-conformité est mineure, le produit est repris en atelier. Dans l'impossibilité de rendre le produit conforme aux exigences, les dispositions relatives à la non-conformité majeure s'appliquent.

Enfin, le contrôleur final s'assure du renseignement correct de la fiche suiveuse.

Sur la base du contrôle final satisfaisant, le contrôleur établit la déclaration de conformité (sur le système GPAO) ; cette déclaration de conformité est envoyée au client avec la livraison.

2.5.4.7.9 Identification et traçabilité

Les composants sont conservés dans des conditionnements comportant leur identification (voir instruction IP10)

Les composants fournis par les clients sont identifiés particulièrement (voir instruction IP10).

L'identification des opérations faites sur le produit font l'objet de vérification sur la fiche suiveuse lors du contrôle final.

Si requis par le client, les produits finis peuvent recevoir une identification particulière.

2.5.4.7.10 Traitement des non-conformités

Une non-conformité produit (non respect d'une exigence PHENIX ELECTRONIQUE et/ou client) peut être détectée

- à la réception
- en cours et fin de réalisation
- en phase de test
- suite à une plainte client.

Traitement des non-conformités à la réception

Tout produit reconnu non conforme lors de la phase de contrôle d'entrée :

- est isolé et identifié avec une étiquette "Refus contrôle d'entrée Phénix" en attente de la décision de traitement
- fait l'objet
 - o d'un rapport de non-conformité envoyé par mail au fournisseur
 - o de l'envoi d'une information (mail) au client pour décision (si nécessaire)
 - o de l'enregistrement sur le document Registre des Non Conformités (Form 08) par la personne ayant découvert la non-conformité.

Le produit est

- o soit retourné au fournisseur (ou au client si fourni par le client)
- o soit accepté en l'état.

La fiche de non-conformité est renseignée pour enregistrer la décision

Traitement des non-conformités en cours et en fin de fabrication

Les non-conformités identifiées au cours d'une phase de contrôle sont traitées comme suit :

Dès leur mise en évidence, les défauts sont identifiés à l'aide d'une flèche rouge ; en cas d'impossibilité, une fiche américaine est utilisée.

Le défaut est alors évalué (par le personnel habilité au contrôle) comme majeur ou mineur.

Si besoin est, le contrôle peut être amené à consulter pour avis les différents responsables.

Les produits sont isolés au travers de deux zones identifiées et situées au contrôle final :

- Défauts mineurs : retour atelier
- Défauts majeurs : attente décision client

▪ Défauts majeurs :

Défauts pour lesquels la remise en conformité stricte aux exigences n'est pas possible ou nécessite des opérations de réparation demandant un accord client ; exemples :

- impossibilité de procéder à la réparation / rectification à PHENIX ELECTRONIQUE (exemple : circuits délaminés)
- interdiction par le client de procéder à une quelconque réparation
- nécessité de procéder à une réparation sur circuits multicouches

Les défauts majeurs sont tous soumis au client pour décision (par fax ou mail), le client étant seul habilité pour décider :

- L'acceptation en l'état : une dérogation écrite est demandée au client.
- Les modalités de réparation/rectification des produits concernés : Un enregistrement des actions mises en place est effectué. Un contrôle est appliqué après toute correction sur le produit.
- Le déclassement
- Le rebut

En plus de la saisie en GPAO, une analyse est menée pour identifier la cause racine du défaut et identifier le ou les actions d'amélioration nécessaires en accord avec le Responsable du Site.

Ces défauts sont systématiquement signalés au client (sur la déclaration de conformité) lors de la livraison des produits.

▪ Défaut mineurs :

Tout autre type de défaut. D'une façon générale, il s'agit de problèmes de fabrication dont la reprise est immédiatement réalisable.

Les produits non conformes sont retournés à l'opérateur concerné pour remise en conformité. Ce dernier procède à la remise en conformité sans ôter la flèche rouge.

Le service contrôle évalue ensuite la conformité par rapport au dossier client :

- Conforme : retrait de la flèche rouge et réinsertion du produit dans le cycle normal fabrication/expédition
- Non conforme : remise en œuvre de la procédure de gestion des non conformités.

Un enregistrement des actions mises en place est effectué

Traitement des non-conformités en phase de test

Ceci concerne les non-conformités identifiées lors des essais fonctionnels.

Trois cas sont à distinguer :

- Identification immédiate d'une non-conformité mineure (ex : court-circuit)

Le technicien fait effectuer la remise en conformité par une personne habilitée au dessoudage et/ou au brasage selon le cas et vérifie ensuite le correct fonctionnement du produit ; il valide ainsi la conformité du produit aux exigences techniques.

- Identification immédiate d'une non-conformité majeure
Le technicien informe le Responsable Contrôle et le traitement est identique à celui décrit au paragraphe précédent
- Non-conformité non identifiée
Les cartes en panne sur lesquelles aucune non-conformité n'a pu être relevée sont :
 - Identifiées (fiche américaine si nombre réduit de cartes sinon par Scotch papier pour tout le lot)
 - Isolées sur une étagère dédiée en attendant d'être dépannéesLorsque la non-conformité est identifiée, le traitement est identique à celui décrit précédemment.

Remarque :

En cas d'impossibilité de dépannage d'un produit :

- la remise en conformité peut éventuellement être réalisée par le client, celui-ci étant réputé plus pointu que Phénix puisque maîtrisant toute la conception du produit.

Ces produits sont identifiés par une fiche américaine lors de leur expédition et signalés sur le certificat de conformité.

Traitement des plaintes ou retour

Lors de la réception d'une plainte client (verbale ou écrite), et lorsque celle-ci est recevable, une fiche de non-conformité est ouverte par la personne ayant reçu l'information. Il a la responsabilité de:

- Informer le RQ
- Ouvrir une fiche de NC
- Effectuer et documenter son traitement.

Les matériels retournés par les clients pour non-conformité sont :

- Identifiés : étiquette rouge « retour client » collée sur l'emballage ou positionnée dans la caisse
- Positionnés sur l'étagère « Retour client » (avertir verbalement le Responsable Contrôle de la présence de ce retour qui doit être traité en priorité)
- Evalués par le service contrôle à l'aide en particulier du rapport de contrôle client
- Traités selon les règles décrites au § « défauts majeurs »

IMPORTANT :

- Seules les personnes habilitées à effectuer les opérations de contrôle doivent prendre en charge les retours clients et s'assurer de la remise en conformité par les personnes concernées

- Lorsque le produit peut être remis en conformité en interne, le service contrôle doit le confier immédiatement au Responsable Atelier pour remise en conformité
- Si la personne concernée est absente ou non habilitée (réparation), le produit est confié à une autre personne habilitée.

Seul le client est autorisé à décider du rebut ou du déclassement d'un produit présentant un défaut majeur.

Cette décision doit être formalisée par fax, mail ou courrier.

En fonction de la décision du client, le Responsable Contrôle :

- retourne au client les pièces identifiées à l'aide d'une fiche américaine ; cette fiche précise en particulier la référence du courrier client

Ou

- détruit les pièces (client informé)

Ou

- place les pièces dans un emplacement « Prison »

La mise en conformité du produit est effectuée dans les meilleurs délais. De plus, le client est avisé rapidement des décisions prises (causes du problème, solutions, délai en particulier).

La vérification du traitement est effectuée par le RQ.

2.5.4.7.11 Expédition

Le produit, correctement emballé, est accompagné de la documentation suivante, émise à partir du système informatique :

- ✓ Bon de livraison
- ✓ Déclaration de conformité.

2.5.5 Processus Achats (composants)

Finalité du processus	Approvisionner les composants nécessaires à la production conformément aux exigences
Données d'entrée	Nomenclature et Commande client Nomenclature GPAO
Données de sorties (produit)	Commandes de composants PV de réception
Résultats attendus	Composants reçus conformes Composants reçus dans les délais convenus
Méthode de surveillance des résultats	Non conformités composants Evaluation des fournisseurs (qualité, délai)
Indicateur de pilotage :	Temps de traitement d'une commande achat + Temps de retour fournisseur sur AR
Indicateur de performance :	OTD / OQD fournisseurs + Marge sur part Achat
Pilote	Laetitia Arlot (Responsable Achats)

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

Les achats de PHENIX ELECTRONIQUE, pouvant avoir une influence sur la qualité du produit final délivré au client, sont les composants et les activités sous traitées.

2.5.5.1 Informations d'achat

Les données d'achat sont suivies par le Responsable Méthodes à partir des informations données par le client (notamment BOM composants, plans etc..)

Le code article est complété par le Responsable Méthodes qui connaît les exigences du code article.

En cas de modification de nos exigences, la commande au fournisseur ou sous traitance fait l'objet d'une révision.

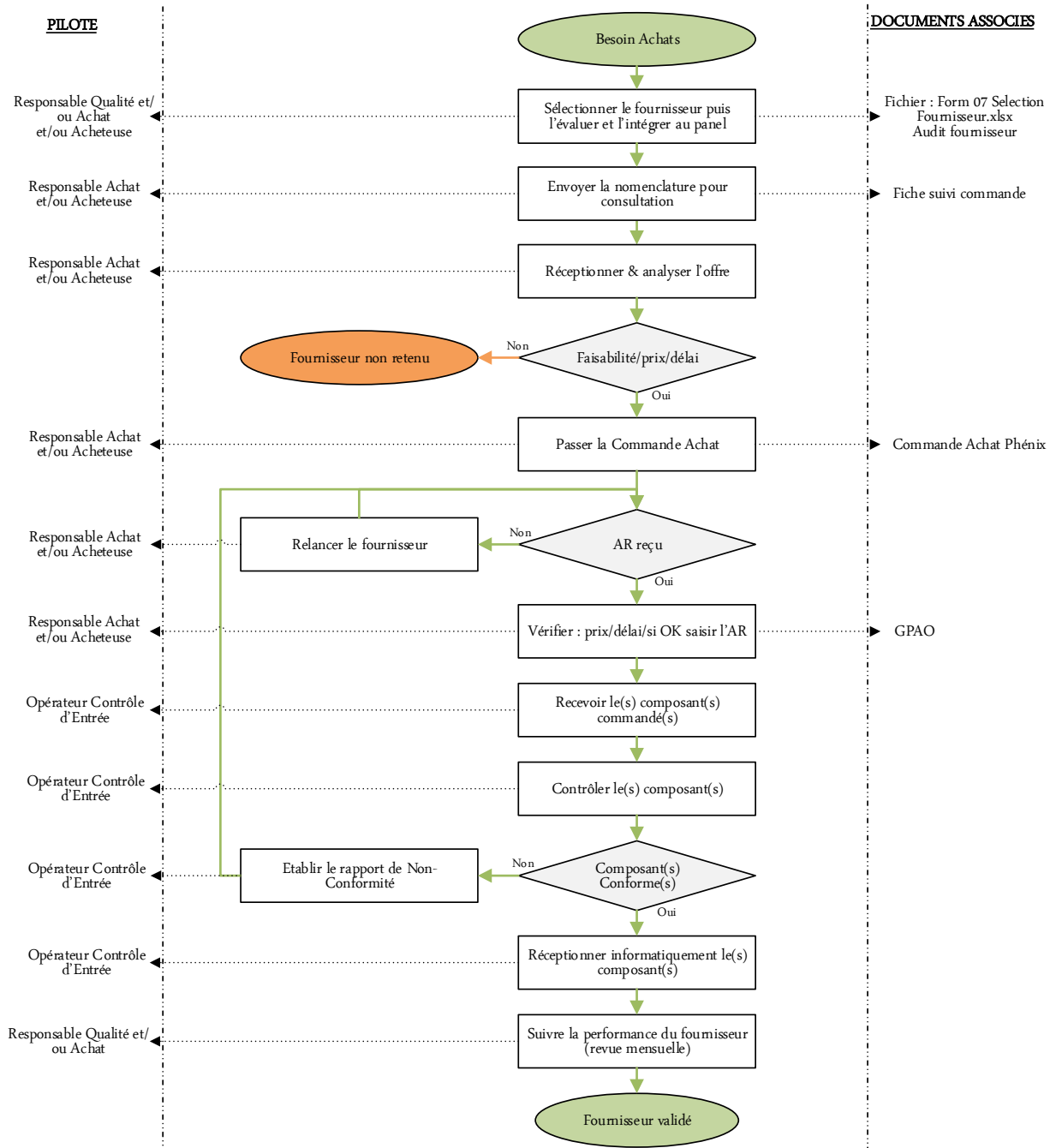
2.5.5.2 Sélection des fournisseurs

Les composants standards sont achetés :

- A la société FEDD (centrale d'achats pour les sociétés de la holding) lorsque celle-ci a du stock sur le composant recherché
- Sinon, chez les distributeurs
 - Exceptionnellement, nous utilisons des revendeurs spécialisés qui ne gèrent pas la traçabilité des composants. Quel que soit le secteur, ceci ne peut se faire sans l'autorisation du client.

Les circuits imprimés et les autres pièces spécifiques sont achetés, selon l'exigence client :

- Soit chez des fabricants homologués par la société FEDD
- Soit chez des fabricants homologués par le client (parfois imposés).



Le suivi des fournisseurs est effectué suivant :

- Un fichier Excel de sélection des fournisseurs (Form 07 Sélection fournisseur)
- Un suivi régulier de la performance

2.5.5.3 Liste des fournisseurs et sous-traitants qualifiés

Le Responsable Achats tient à jour la liste des fournisseurs et sous-traitants qualifiés. Cette liste suivie sur le système informatique est validée par le Responsable du site.

Le fichier définit les critères de sélection par typologie de fournisseur. Ces critères varient suivant qu'il s'agisse d'un distributeur ou d'un fabricant de circuits imprimés par exemple.

Le fichier est mis à jour à chaque nouveau fournisseur entrant au panel PHENIX ELECTRONIQUE et suit l'évolution de ce même fournisseur (changement de statut, domaine d'activité...)

2.5.5.4 Suivi des fournisseurs et des sous-traitants

Le suivi des fournisseurs est effectué de façon mensuelle sur la base d'une évaluation reprenant les indicateurs OTD et OQD, ainsi que des données telles que le chiffre d'affaire, nombre de lignes passées, etc.

Les non-conformités font l'objet d'un suivi GPAO complété par le fichier Excel Registre des Non Conformités (Form 08)

Tout problème important (fort impact coût, délai, qualité ou quantité) rencontré avec le fournisseur fait l'objet d'une information à la Responsable Achats. En cas de problèmes récurrents et/ou importants, une demande d'analyse des causes et des actions correctives peuvent être réclamées au fournisseur.

Les fournisseurs problématiques peuvent être mis sous surveillance renforcée sans attendre la période d'évaluation mensuelle. Il existe plusieurs outils de mise sous surveillance :

- Suivi hebdomadaire des livraisons via un fichier navette Excel
- Conf call hebdomadaire
- Actions menées en tripartite (intervention du client)

2.5.5.5 Vérification du produit acheté

Les composants réceptionnés font l'objet d'une vérification décrite dans l'instruction IP-10.

2.5.5.6 Gestion des risques, contrefaçon

Les clients sont avertis, lors des remises d'offre, des composants à risques délais.

Le risque de contrefaçon est géré :

- Par la politique de sourcing des composants (voir sélection des fournisseurs de composants standards)

- Par les mesures prises, au cas par cas, pour validation du composant acheté en source alternative (avec accord client et demandes de documents d'expertise complémentaires précisant la conformité des pièces)

Le risque d'obsolescence est géré :

- Par le traitement des EOL et des PCN transmis par les fournisseurs
- Si demandé par le client, par l'examen des nomenclatures des probabilités d'obsolescence à court / moyen / long terme des composants à l'aide d'un outil de surveillance

Enfin, lorsqu'un évènement exceptionnel survient, PHENIX ELECTRONIQUE met en œuvre, en concertation avec le client, une politique de sécurisation des stocks adaptée à la situation.

2.5.6 Processus Pilotage des ressources

Finalité du processus	<p>Mettre en place les dispositions nécessaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disposer de ressources (humaines et équipements) permettant d'atteindre efficacement les objectifs définis par l'entreprise ✓ Recruter, former et impliquer les différents collaborateurs ✓ Introduire et piloter efficacement les équipements ✓ Travailler au sein d'un environnement adapté
Données d'entrée	<p>Adéquation charge / capacité Veille technologique FEDD Remontée d'information maintenance Politique et stratégie de la Direction Données examinées lors des revues de Direction Points d'échanges périodiques (« Points météo »)</p>
Données de sorties (produit)	<p>Une organisation connue de l'ensemble du personnel Du personnel qualifié et impliqué (implication et adhésion liées à la compréhension des enjeux) Capacités humaines et matérielles adaptées aux besoins Gestion des compétences et plan de formation Gestion des infrastructures (bâtiments, servitudes, environnement) et des équipements</p>
Résultats attendus	<p>Personne comprenant (et assumant) ses responsabilités et sa contribution aux objectifs Personnel disposant de la compétence adéquate et au fait des enjeux Personnel motivé et sensibilisé à la qualité (respect des exigences des clients) Disposer des matériels nécessaires (à la fabrication et au contrôle) et maintenus en état Un environnement et une infrastructure adaptés Capacité en adéquation avec les besoins en charge prévisionnelle</p>
Méthode de surveillance des résultats	<p>Réunions internes périodiques Revue de Direction Audit internes et externes Mise à jour des matrices de compétences</p>
Indicateur de performance	<p>Taux de compétences atteintes Absentéisme TRS ligne CMS</p>
Pilote	Karim JRAD (Responsable du Site / Qualité)

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

2.5.6.1 Identification des besoins

Elle est réalisée par les besoins issus :

- de l'écoute client sur les besoins ou technologies à venir dans leurs produits,
- des différents systèmes de surveillance mis en place sur les process de réalisation qui permettent d'évaluer la performance globale de l'outil industriel,
- de la veille technologique menée au sein du Groupe
- de l'analyse de l'adéquation charge / capacité

2.5.6.2 Gestion des compétences-sensibilisation

Le Responsable du site et le Directeur Général déterminent les compétences nécessaires pour l'ensemble du personnel, que celui-ci soit de production ou autre.

Lorsque nécessaire, des formations sont définies par la Direction. Ces formations peuvent être soit externes soit internes.

A l'issue des formations, une évaluation est faite et documentée lorsque possible:

- Par l'organisme formateur
- Par le formateur interne (Form 02)

Dans le cas d'une formation Externe ou Interne, une fiche d'appréciation (Form 11) est complétée par la personne formée.

Dans chaque atelier, une grille de compétences permet au responsable de définir pour chacune de ces compétences, l'état de qualification de chaque personne.

Ces grilles de compétences sont mises à jour périodiquement.

Un dossier est tenu à jour par l'assistant administratif pour chaque personne figurant sur le tableau des compétences. Ce dossier peut comprendre C.V., diplômes, attestations de formation, rapport de formation interne...

D'autre part, la conscience professionnelle (respect du travail bien fait dans l'intérêt du client) est une véritable culture au sein de PHENIX ELECTRONIQUE. L'ensemble du personnel veille au respect de cet esprit. Toute dérive est rapportée au Responsable du Site pour action.

2.5.6.3 Gestion des moyens matériels

a) Achats d'équipements

Tout besoin nécessaire au fonctionnement de l'entreprise est demandé au Responsable du site et au Directeur Général qui engagent les actions adéquates.

Lorsqu'un nouvel équipement de fabrication est mis en œuvre, le responsable d'atelier concerné s'assure que les conditions de mise en œuvre du processus soient identifiées :

- environnement de travail,
- instructions de production, de maintenance, formation,
- critères d'acceptation.

La réception sans réserve de l'équipement tient lieu de validation.

Lorsqu'il s'agit d'un nouveau process, sous la responsabilité du Responsable Qualité, la validation peut nécessiter la mise en œuvre :

- d'un plan de qualification,
- d'une analyse de risque.

b) Maintenance

Le personnel assure la maintenance de 1^{er} niveau de l'équipement qui lui est confié. (Cf. Instructions de Contrôle et maintenance). Des contrats de maintenance sont mis en place pour les machines particulières (notamment machine de report CMS, TAKAYA, RX et étuves de déverminage)

Lorsque nécessaire, des actions de maintenance sont déclenchées auprès des fabricants.

Les rapports de maintenance sont conservés.

c) Maîtrise des équipements de mesure et contrôle

Sous la responsabilité Méthodes, un technicien tient à jour en GPAO la liste des équipements tenus sous contrôle. Pour chaque type d'équipement une instruction de vérification/étalonnage est établie. Celle-ci contient les informations telles que fréquences et modalités de contrôle, critères d'acceptation. Des enregistrements sont réalisés suite à chaque vérification ou étalonnage. Ces éléments sont regroupés dans le dossier de chaque appareil (c'est-à-dire son dossier papier en classeur ou annexes GPAO + les informations GPAO)

Les organismes externes utilisés disposent d'une accréditation COFRAC pour la mesure effectuée.

Tout appareil utilisé pour des mesures exigées par le client, découvert hors tolérances lors d'une vérification périodique, fait l'objet d'une fiche d'analyse et de décision. Cette fiche est instruite sous la responsabilité du Responsable Méthodes ou du RQ.

d) Environnement de travail

L'ensemble des zones de production est protégé contre les ESD par la mise à disposition des moyens adéquats : sols ESD, équipement individuel, postes de travail, moyens de manutention etc...

Tous ces moyens sont périodiquement vérifiés.

De même, lorsque les process l'exigent, une maîtrise de la température et/ou de l'hygrométrie est assurée.

Enfin, des dispositions spécifiques sont établies pour la gestion des composants MSD.

e) Système informatique de gestion

Le système informatique de gestion de PHENIX ELECTRONIQUE est un système intégré spécifique qui gère en particulier de nombreux enregistrements du système qualité (traçabilité des opérations, des composants, des non conformités, indicateurs qualité).

L'adéquation aux exigences et l'identification des besoins et améliorations nécessaires sont identifiés lors de la revue de direction, par les systèmes de surveillance des processus et par les demandes des différents responsables ; le responsable industriel gère les demandes pour planifier les travaux d'amélioration du système.

La sécurisation est assurée par un ensemble de sauvegardes automatisées des serveurs de travail vers des serveurs de secours.

L'organisation du réseau et des dispositifs de lutte contre la cybercriminalité sont mis en place, conformément aux recommandations des organismes gouvernementaux.

2.5.7 Processus Pilotage du système qualité

Finalité du processus	Assurer la conformité du produit Assurer la conformité du SMQ Faire évoluer le système pour le rendre plus efficace
Données d'entrée	Politique Qualité, Objectifs, Revue de Direction Normes en vigueur Résultats enquêtes satisfaction, plaintes clients NC (internes et fournisseurs) Bilans fournisseurs Résultats des audits (internes et externes) Données issues de la surveillance des processus
Données de sorties (produit)	Bilan des NC Rapports d'audit (internes, externes) Plans d'amélioration Evolution du SMQ (documentée ou pas) Compte-rendu à la Direction (opportunités d'amélioration)
Résultats attendus	Atteinte des objectifs Diminution des NC Application stricte des dispositions prises dans notre manuel Produire les améliorations nécessaires (progrès, correctif, préventif) Mener les actions efficaces, au délai imparti Amélioration de la satisfaction client
Méthode de surveillance des résultats	Etat des NC internes et externes Veiller à ce que l'ensemble des audits internes couvre l'ensemble du SMQ Examen du contenu des rapports d'audit Suivi du plan d'amélioration Analyse de l'enquête de satisfaction Réunion internes périodiques Revue de Direction
Indicateur de performance	Pourcentage d'actions clôturées sur le plan d'action Phénix (annuel) Taux de réalisation des objectifs qualité (annuel) Taux de satisfaction client (annuel) NC identifiées en audit (annuel) Taux de réalisation des audits internes à temps (annuel)
Pilote	Karim JRAD (Responsable du Site / Qualité)

(retour [Cartographie des processus](#))

Règles de travail au sein de ce processus

2.5.7.1 Gestion du système de management de la qualité

La documentation supportant notre système qualité est décrite dans les chapitres 3 et 4 du présent manuel.

Il est du ressort du RQ de s'assurer de la mise en place du système tel qu'il est décrit dans le présent manuel. Toute personne peut proposer des modifications au système qualité pour améliorer son efficacité, notamment vis-à-vis de nos clients.

2.5.7.2 Politique Qualité

En fonction du marché, des capacités de l'entreprise et de la stratégie générale de la Direction, il est du ressort du Responsable du Site et du Directeur Général d'établir la politique Qualité de l'entreprise.

Elle comporte les "valeurs" fondamentales qu'il convient de privilégier et d'entretenir dans le but de satisfaire les besoins et attentes des clients.

La politique Qualité a donc pour but de définir les axes majeurs que l'ensemble du personnel doit s'attacher à développer.

La politique Qualité est communiquée et expliquée à l'ensemble du personnel par le Responsable Qualité. Elle est revue périodiquement dans le cadre de la revue de Direction, mais peut évoluer entre 2 revues si nécessaire.

La politique Qualité définit un cadre pour déterminer des objectifs qualité.

2.5.7.3 Objectifs qualité

Les objectifs qualité sont des résultats à atteindre dans un délai imparti:

- Soit en relation avec un axe de la politique qualité (déploiement)
- Soit relatifs à une caractéristique du procédé de production ou service délivré au client, que l'on souhaite mettre en place ou améliorer.

Les processus ne donnent pas forcément lieu à des objectifs qualité (cf. ISO § 6.2.1).

Lorsque des objectifs qualité sont définis, des indicateurs sont mis en place pour permettre d'assurer leur suivi.

Les objectifs liés à d'autres axes de progrès ne sont donc pas appelés "objectifs qualité". Ils pourront être pris en compte dans le plan d'amélioration.

Il est du ressort du Responsable du site et du Directeur Général de déterminer les objectifs qualité (Form 09) . Ceux-ci sont formalisés dans une déclaration d'objectifs qualité, affichée dans l'atelier.

Le suivi de l'avancement des actions liées aux objectifs qualité est du ressort du RQ.

Les objectifs qualité peuvent être modifiés autant que nécessaire mais font l'objet d'un réexamen lors des revues de direction.

2.5.7.4 Revue de Direction

Annuellement (durant le 1^{er} trimestre), le Responsable du Site effectue avec les différents responsables un examen (revue) du Système de Management de la Qualité et de ses résultats, afin de s'assurer qu'il demeure

- ✓ pertinent (par rapport aux besoins et attentes du client)
- ✓ adéquat (adapté à l'organisation et la structure de l'entreprise)
- ✓ efficace (permettant d'atteindre les objectifs et la politique qualité définis)
- ✓ conforme aux exigences de la norme ISO 9001 et EN9100
- ✓ adapté aux enjeux internes et externes ayant impactés le SMQ

Les données minimum à analyser pour réaliser la revue sont définies ci-après.

- ✓ Suivi des actions initialisées lors de la revue de Direction précédente
- ✓ Analyse des risques pour chaque processus et les opportunités d'améliorations
- ✓ Synthèse des audits internes et externes (organisme de certification)
- ✓ Définition des enjeux internes et externes ayant impactés le SMQ
- ✓ Données issues de l'écoute client (marché-prospective)
- ✓ Retours d'information des clients (enquêtes de satisfaction)
- ✓ Bilan du fonctionnement des processus
- ✓ Bilan sur la conformité du produit (non-conformités internes+ retours client)
- ✓ Bilan des actions correctives et préventives
- ✓ Bilan des activités fournisseurs
- ✓ Bilan des actions d'amélioration
- ✓ Point sur les objectifs Qualité
- ✓ Modifications envisagées (infrastructures, environnement de travail, recrutement, modification d'affectation du personnel, changement d'organisation et de mode de travail, etc...) pouvant affecter le SMQ
- ✓ Point sur les compétences et la formation
- ✓ Relecture de la Politique Qualité pour modification éventuelle
- ✓ Suggestions d'améliorations proposées par les participants

A l'issue de la revue, le Responsable du Site établit un rapport contenant le rappel des points examinés, les actions décidées et une conclusion générale soumise à l'approbation du Directeur Général.

Le rapport est diffusé aux participants qui ont la responsabilité de mener les actions qui leur incombent.

Le RQ a la responsabilité de suivre la mise en œuvre effective des actions décidées.

2.5.7.5 Evaluation satisfaction clients

La surveillance de la satisfaction et/ou du mécontentement des clients est un élément essentiel de la mesure de notre efficacité.

La collecte des informations est de 2 natures :

- ✓ informations qui nous arrivent spontanément
- ✓ celles que nous allons recueillir.

a) Collecte et traitement des informations fournies spontanément par les clients

L'ensemble du personnel de l'entreprise est tenu, lorsqu'il prend connaissance d'une plainte (même mineure) d'un client, de la répercuter au Responsable du Site. Si elle est recevable, une fiche de non-conformité est ouverte par le Responsable Contrôle.

De plus, si lors d'un contact avec le client le Responsable du Site ou le Directeur Commercial identifie un point à améliorer, il l'enregistre sur le plan d'amélioration.

b) Recherche d'informations (enquête satisfaction)

Une fois par an, le RQ adresse un questionnaire de satisfaction aux clients. Il est responsable de relancer les clients si nécessaire.

A réception des réponses, le RQ est tenu d'en faire une analyse et synthèse, et de proposer les actions d'amélioration nécessaires.

Les décisions d'actions à mener sont prises en réunion avec le Responsable Qualité et le personnel d'atelier.

Les actions décidées sont enregistrées dans le plan d'amélioration que le RQ est chargé de suivre.

Communication sur l'efficacité de PHENIX ELECTRONIQUE en matière de qualité

Afin de provoquer les réactions nécessaires (prise de conscience, plus grande rigueur, implication plus forte si nécessaire), le RQ communique en interne les résultats de l'enquête satisfaction clients, qui caractérisent l'efficacité globale de notre SMQ.

2.5.7.6 Audits internes

Des audits internes sont effectués de façon périodique pour vérifier la conformité du SMQ par rapport à la norme ISO 9001 et EN 9100, son application effective, son efficacité et son évolution.

Responsabilités et principes :

Les audits sont réalisés sous la responsabilité du RQ.

Compte tenu de la petite taille de l'entreprise et afin de garantir la notion d'indépendance et d'objectivité des auditeurs par rapport aux secteurs audités, les audits sont réalisées par des personnes indépendantes du processus audité : l'auditeur peut appartenir à Phénix, au Groupe ou à un organisme d'audit externe.

Qualification des auditeurs :

Afin de pouvoir intervenir en commandes client, les auditeurs externes sont tenus de justifier au préalable de leur qualification d'auditeur.

Il est du ressort du RQ d'effectuer cette évaluation :

- ✓ compétences (références) dans le domaine des audits internes dans notre secteur d'activité
- ✓ connaissances de la norme ISO 9001 et EN 9100

L'auditeur est tacitement requalifié s'il a réalisé au moins un audit pendant la durée du programme d'audit. A défaut, la qualification est reconduite à l'issue d'un audit mené en parallèle avec un auditeur qualifié.

Planification des audits :

Les audits sont planifiés annuellement par le Responsable du Site et le Responsable industriel. L'ensemble du SMQ est audité sur plusieurs campagnes d'audit.

Les audits sont planifiés de telle sorte que l'ensemble du système qualité de l'entreprise soit vérifié tous les 2 ans.

Suites aux rapports d'audit

Les corrections, actions correctives et préventives, ou actions de progrès identifiées dans le rapport d'audit, sont prises en charge par le RQ, qui est tenu de suivre toutes les actions jusqu'à leur clôture.

2.5.7.7 Surveillance des processus

Les processus (cf. § 2.5) sont surveillés pour s'assurer que les résultats qu'ils produisent sont ceux escomptés. Les tableaux présentés aux chapitres 2.5.2 à 2.5.7 précisent pour chaque processus

- Les résultats attendus
- Les méthodes de surveillance
- Le nom du pilote.

Le pilotage des processus est réalisé en continu. Les indicateurs sont enregistrés et permettent d'en évaluer la performance.

Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives sont proposées pour validation par le Responsable du Site et entreprises.

PHENIX ELECTRONIQUE étant avant tout une entreprise de production, les indicateurs et les actions relatifs aux processus de réalisation tiennent un rôle prépondérant dans les dispositifs mis en place. Les audits internes permettent entre autres de surveiller les processus, leur efficacité et d'identifier des pistes d'amélioration.

Enfin, les revues de direction permettent d'évaluer l'efficacité globale de l'ensemble des processus par rapport à la politique qualité et aux objectifs généraux de l'entreprise.

2.5.7.8 Actions correctives

Une action corrective consiste à supprimer les causes des non-conformités, et ainsi éviter leur renouvellement.

Il revient donc au Responsable Contrôle d'analyser systématiquement, en relation avec le Responsable Qualité et les personnes concernées, les causes des non-conformités. Cette étude d'opportunité permet:

- soit d'initialiser une action corrective s'il existe une cause non aléatoire
- soit de clôturer la fiche de non - conformité si aucune action corrective n'est jugée nécessaire.

Le responsable contrôle enregistre les actions correctives et leur état (soldé / à solder),

- dans un classeur s'il s'agit de fiches de non conformités clients prévoyant les zones pour actions correctives
- dans un registre pour les autres cas

Nota : les actions de sensibilisations et de type « point au dossier » sont uniquement enregistrées en GPAO pour les non conformités internes

Périodiquement, le responsable qualité vérifie l'avancement des actions correctives et le notifie sur le support correspondant.

Le résultat est vérifié lors des mises en fabrication suivantes.

Le résultat de l'action corrective est évalué par le RQ. Si elle n'a pas produit l'effet escompté, une nouvelle recherche de cause est effectuée, et une nouvelle action est menée.

L'enregistrement de la vérification de l'efficacité est opéré sur le support de l'action corrective par le visa du responsable qualité et la date de la vérification.

Selon la nature des actions mises en place, le RQ décide d'inclure celles-ci dans les documents du système (manuel ou instruction).

Différents outils (8D - Fiche Eureka - Sensibilisation écrite - Sensibilisation orale) définissent la méthodologie de résolution de problème en cas de non-conformité. Ces outils sont utilisés selon une étude de gravité/occurrence/déteçtabilité.

Le facteur humain peut être défini comme une cause de non-conformité potentielle.

2.5.7.9 Actions préventives

Une action préventive est liée à une notion de situation à risque pouvant entraîner une non-conformité.

Toute personne peut proposer une action préventive au responsable de site, qui enregistre l'action sur un fichier informatique partagé si cette action est validée par lui.

Le RQ est chargé de suivre son avancement. Il clôturera l'action dans le fichier après s'être assuré de l'efficacité de l'action menée.

Comme pour les actions correctives, selon la nature des actions mises en place, le RQ décide d'inclure celles-ci dans les documents du système (manuel ou instruction).

2.5.7.10 Actions d'amélioration : réduction des risques et gestion des opportunités

Des actions d'améliorations peuvent être générées par plusieurs dispositions de l'organisation :

- analyses de risque
- revues de processus, revue de direction
- remontées clients, satisfaction client

- points de management visuel « Point météo »
- audits internes
- initiative individuelle

Ces actions d'améliorations peuvent être de différents domaines :

- réduction ou prévention des risques
- opportunités d'améliorations
- actions correctives

Ces actions peuvent concerner aussi bien les processus, que les process ou le système qualité et visent à améliorer l'efficacité, la performance et la satisfaction des clients.

Elles sont gérées au sein de chaque processus par le responsable du processus.

3 Système documentaire qualité

Le système Qualité comporte des documents qui doivent être gérés afin d'assurer que leur contenu soit correct (juste) et d'en assurer une bonne diffusion et utilisation.

Ces documents sont :

- ◆ la **politique Qualité**, qui décrit en particulier les valeurs fondamentales que la Direction souhaite voir se développer en faveur des clients
- ◆ les **objectifs Qualité**, qui sont des cibles de progrès, en relation avec la politique qualité, le produit, les ressources ou les moyens
- ◆ le **manuel Qualité** qui décrit notre Système de Management de la Qualité
- ◆ les **dossiers de fabrication** et les **instructions** qui servent à la production (plans, schémas, cahiers de soudage, etc....)
- ◆ les **imprimés** ou **formulaires**
- ◆ les **documents d'origine externe** tels que les documents du client et les normes
- ◆ les **enregistrements**, qui sont des preuves écrites d'activités réalisées (rapports par exemple)

3.1 Liste des documents complémentaires

Processus	Titre
Planification et réalisation industrielle	Gestion des droits d'accès serveur
	Charge xxxx - Sxx
Pilotages des ressources	Matrice des compétences xxxx-xx-xx
	Procédure Formation
Achat	Audit sous-traitant
Commercial	Offre commerciale
	Fiche suivi commande
	Procédure Offres commerciales
Pilotage de l'entreprise	Board Stratégique PHENIX SWOT + Vision
	Guide de l'entretien professionnel
	Points de pilotage - animation SMQ
	Template revue de direction
	Conformité du SMQ ISO9001 V2015 EN9100 V2016

Pilotage du système qualité	Plan d'action Phénix
	REG - Nom doc client
	Résolution de problèmes

3.2 Maitrise des documents

3.2.1 Documents d'origine interne

Les responsabilités en termes d'établissement et d'approbation des divers documents du SMQ sont décrites ci-après.

Type de document	Rédacteur	Approbateur
politique qualité	Responsable Qualité / Responsable du Site	Direction Générale
déclaration d'objectifs qualité	Responsable Qualité / Responsable du Site	Direction Générale
manuel qualité	Responsable Qualité / Responsable du Site	Direction Générale
instructions	Service Méthodes	Responsable concerné
imprimés	Responsable concerné	Responsable Qualité / Responsable du Site
DFC	Service Méthodes	Personnes habilitées

Les rédacteurs et approbateurs apposent leur signature ou visa sur les documents établis, à l'exception, des imprimés ou formulaires.

Compte tenu de la très petite taille de l'entreprise, la diffusion des documents qualité est assurée par le RQ qui met à jour un "point qualité", localisé dans l'atelier et accessible à tous. Ce « point qualité » contient :

- ✓ La politique qualité
- ✓ La déclaration d'objectifs qualité
- ✓ Le manuel qualité
- ✓ Les imprimés.

Les instructions sont dans des classeurs dédiés.

Tout document qualité comporte une identification et un numéro de version (indice et/ou date), pour permettre sa gestion.

Tout document modifié passe à l'indice supérieur et suit le même circuit d'émission, de vérification, d'approbation et de diffusion que l'édition originale.

La nature de la modification est spécifiée à l'intérieur du document, et le document périmé est retiré de la circulation par le rédacteur.

3.2.2 Documents d'origine externe

Documentation clients

Elle est composée essentiellement par les commandes, plans, dossiers de câblage et spécifications associées. Ces documents sont classés dans le dossier fabrication.

Tout document annulé est retiré de l'atelier et archivé.

Normes

La gestion des normes est assurée par le Responsable Qualité. L'achat des normes se faisant par les boutiques en ligne des organismes, ces organismes mettent en place des alertes par mail en cas d'évolution de la norme.

Les normes sont conservées sous forme d'originaux mis à disposition du personnel.

4 Maitrise des enregistrements

Afin de retrouver facilement les enregistrements Qualité qui nous permettent de démontrer que notre SMQ est opérationnel, que nos produits sont conformes aux exigences des clients et pouvoir utiliser ces données à des fins internes (analyses,...), des dispositions particulières ont été prises concernant tous les enregistrements. Ceux-ci sont définis dans l'instruction IP62 qui précise également les modes de conservation (format, durée, lieu en particulier).

Chaque enregistrement Qualité est classé et stocké dans des dossiers identifiés, par la personne qui en a la charge, afin d'éviter leur détérioration ou perte. Leur durée de conservation est également définie en fonction de la nature de l'enregistrement.

Si la commande du client l'exige, les enregistrements Qualité concernés sont à disposition du client pour examen et selon une durée définie dans le contrat.

A la fin de la durée d'archivage, les enregistrements sont détruits par chaque responsable de secteur.