

Fonction :	Coordinatrice Qualité
Service :	Service Qualité
Supérieur :	Directeur Qualité
Niveau théorique :	BTS, bilingue français-allemand
Niveau pratique :	4 ans d'expérience professionnelle, maîtrise outils informatiques
Rôle dans la Qualité :	Participation aux études de l'amélioration de la Qualité, gestion du système Q et des documents Q, application des PQ/IT, contrôles et autocontrôle

Description de la fonction	Fait avec
Mise en place du système Qualité sous les ordres du directeur Qualité et conformément à la norme ISO 9002 • rédaction et installation des procédures Qualités en coopération avec les autres services, • élaboration ou assistance à la rédaction des documents Qualité (instructions, manuel, formulaires, etc.)	DQ
Gestion du système Qualité • préparation, gestion et suivi des audits Qualité, • rédaction et diffusion des rapports d'audit, • préparation, gestion et suivi des réunions Qualité (GAQ, CdP, CDQ), • rédaction et diffusion des comptes-rendus de réunion, • suivi des non-conformités et rapports périodiques au Directeur Qualité, • interface Qualité avec la maison mère.	DQ participants DQ DQ DQ
Gestion de la documentation Qualité • suivi et réalisation des mises à jour, • diffusion et classement.	
D'une manière générale, promotion de la Qualité sur le lieu de travail et développement de l'autocontrôle.	DQ, Auditeurs
En général : D'une manière générale, elle favorise le progrès en matière de Qualité. Elle rend compte à son supérieur de l'accomplissement de ses tâches, ainsi que des circonstances dans lesquelles elles se sont déroulées. Elle informe spontanément son supérieur de tous les événements ayant un rapport direct ou indirect avec sa mission. Etant donné le nombre de l'effectif et les besoins de l'entreprise, les fonctions Qualité sont assumées à temps partiel en complément d'une autre fonction.	

Direction (Date / Visa)	14.11.96	Titulaire (Date / Visa)	14.11.96
----------------------------	----------	----------------------------	----------

SOMMAIRE

0	INTRODUCTION
1	RESPONSABILITE DE LA DIRECTION
2	SYSTEME QUALITE
3	REVUE DE CONTRAT
4	MAITRISE DE LA CONCEPTION (non applicable)
5	MAITRISE DES DOCUMENTS ET DES DONNEES
6	ACHATS
7	MAITRISE DU PRODUIT FOURNI PAR LE CLIENT (non applicable)
8	IDENTIFICATION ET TRACABILITE DU PRODUIT
9	MAITRISE DES PROCESSUS
10	CONTROLE ET ESSAIS
11	MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE CONTROLE, MESURES ET ESSAIS
12	ETAT DES CONTROLES ET DES ESSAIS
13	MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME
14	ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES
15	MANUTENTION-STOCKAGE-CONDITIONNEMENT- LIVRAISON
16	MAITRISE DES ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE
17	AUDIT QUALITE INTERNE
18	FORMATION
19	PRESTATIONS AUX ASSOCIES
20	TECHNIQUES STATISTIQUES

2 SYSTEME QUALITE

2.1	Référentiel et domaine d'application du système Qualité	2
2.2	Objectif.....	2
2.3	Eléments du système Qualité.....	2
2.4	Documents.....	3
2.4.1	Manuel d' Assurance Qualité.....	3
2.4.2	Les Procédures Qualité.....	3
2.4.3	Les Instructions Techniques	3
2.5	Organisation Qualité	4
2.5.1	Le Comité de Direction de la Qualité (CDQ)	4
2.5.2	Le Comité de Pilotage (CdP).....	4
2.5.3	Les Groupes d'Amélioration de la Qualité (GAQ)	4
2.6	Contrôles et évaluation Qualité	4
2.7	Présentation synoptique	5

Révision N°		0				
Rédaction	Nom	K. Dupuy				
	Date	27.11.96				
	Visa	<i>K. Dupuy</i>				
Approbation	Nom	Y. Chaléon				
	Date	28.11.96				
	Visa	<i>Y. Chaléon</i>				

2.1 Référentiel et domaine d'application du système Qualité

L'ensemble du système Qualité de HAWE-FRANCE est basé sur l'ISO 9002 qui assure une suite logique à la certification ISO 9001 de la société mère. Le domaine d'application du système Qualité recouvre tous les produits et services de la société inclus le Service Après Vente.

2.2 Objectif

Le système Qualité de HAWE-FRANCE est conçu de façon à garantir la mise en oeuvre efficace de la politique Qualité déterminée par la Direction de l'entreprise. Il est systématiquement adapté aux besoins et aux objectifs Qualité correspondants.

2.3 Eléments du système Qualité

Les éléments spécifiques au système Qualité sont les suivants :

- Structure documentaire
(voir ci-après et "Maîtrise des documents et données").
 - Manuel d'Assurance Qualité,
 - descriptifs de poste et organigramme,
 - procédures Qualité et instructions techniques,
 - listes de contrôle
- Organisation Qualité
(voir ci-après).
 - Comité de Direction Qualité,
 - Comité de Pilotage,
 - Groupes d'amélioration de la Qualité
- Fonctions Qualité
(voir "Responsabilité de la Direction")
 - Directeur Qualité
 - Service Qualité,
 - Auditeurs Qualité
- Les actions Qualité
(voir "Responsabilité de la Direction" et autres chapitres correspondants)
 - Actions curatives, correctives et préventives
 - formations,
 - investissements
- Contrôles et évaluations
(voir chapitres correspondants)
 - Revues de contrat,
 - contrôles et autocontrôle des processus,
 - suivi et évaluation des prestations fournisseur,
 - audits Qualité internes,
 - suivi des actions Qualité,
 - Revues de direction (= revue du système Qualité)
- Les enregistrements
(voir chapitres correspondants)
 - de réclamation, de non-conformité,
 - de contrôle et d'essai,
 - les rapports Qualité,
 - le tableau de bord Qualité

2.4 Documents

Le système Qualité est régi par les références écrites suivantes :

- le Manuel Qualité,
- les Procédures Qualité,
- les Instructions Techniques.

Les listes des éditions en vigueur (voir classeurs correspondants) et les originaux des documents sont gérés et conservés par le Service Qualité. A chaque modification, le SQ informe le personnel du changement et diffuse la révision de la liste des éditions en vigueur aux titulaires des postes.

2.4.1 Manuel d'Assurance Qualité

Le Manuel d'Assurance Qualité décrit les dispositions générales prises par l'entreprise pour assurer la Qualité des produits et services. Il est conforme à la norme ISO 9002 pour les chapitres concernés.

Ce manuel représente le Plan Qualité standard des produits de l'entreprise. Il sert de référence pour l'établissement du "Plan d'Assurance Qualité" spécifique pouvant être demandé par la clientèle par rapport à une commande en cours. Le "Plan d'Assurance Qualité" décrit - pour un produit particulier - les différentes phases de fabrication et de contrôle avec identification précise des moyens mis en oeuvre.

2.4.2 Les Procédures Qualité

C'est l'ensemble des règles écrites propres à une activité. Elles décrivent les diverses dispositions prises pour maîtriser une opération spécifique. Les procédures regroupent les règles écrites s'appliquant au système Qualité. La subordination des procédures aux chapitres du manuel relève du tableau "Mises à jour du Manuel d'Assurance Qualité".

2.4.3 Les Instructions Techniques

Elles regroupent les règles écrites et définitions n'étant pas classées en Procédure Qualité. Il s'agit de modes d'emploi et d'instructions de caractère plutôt technique.

La création, gestion, diffusion et mise à jour des procédures Qualité et des instructions techniques sont régies par une procédure écrite.

2.5 Organisation Qualité

Trois organes d'étude, de décision et de contrôle sont explicitement chargés du développement et de la surveillance de la Qualité. La composition, les modalités de fonctionnement et le suivi des actions des comités sont précisés dans une procédure écrite.

2.5.1 Le Comité de Direction de la Qualité (CDQ)

Il effectue les revues du système Qualité à partir de l'analyse des rapports d'audits et des indicateurs Qualité. Cette vérification du système Qualité constitue la Revue de Direction. Le comité fixe les objectifs Qualité sur des bases annuelles et engage l'adaptation du système Qualité à ces objectifs.

2.5.2 Le Comité de Pilotage (CdP)

Il gère en coopération avec le service Qualité l'organisation de la politique Qualité et des objectifs Qualité fixés par le Comité de Direction Qualité. A chaque trimestre, il assume la promotion du système Qualité.

2.5.3 Les Groupes d'Amélioration de la Qualité (GAQ)

Il s'agit de groupes informels et non hiérarchisés qui se constituent de façon spontanée pour examiner un problème de Qualité. Ils sont animés par le Directeur Qualité, l'assistant Qualité ou les personnes impliquées.

2.6 Contrôles et évaluation Qualité

L'autocontrôle est développé à tous les niveaux de manière systématique dans le but d'atteindre la Qualité totale (0 défaut). Il s'y ajoute des contrôles d'activité systématiques (voir chapitre "Contrôle et essais").

Le suivi et l'évaluation des prestations fournisseur permettent la maîtrise en matière de Qualité de leurs produits et services. (Voir Chapitre "Achats").

La vérification des actions Qualité est faite dans le but de surveiller l'application et l'efficacité des mesures engagées. (Voir chapitres "Maîtrise de la non-conformité" et "Actions correctives et préventives").

Le contrôle de l'adaptation du système Qualité aux objectifs fixés et l'évaluation des résultats atteints sont assurés par les audits Qualité internes, le suivi du tableau de bord Qualité, et la Revue annuelle de Direction (voir chapitres "Responsabilité de la direction" et "Audits Qualité internes" et "Techniques statistiques").

Le Coordinateur Qualité (l'assistant Qualité)

Il assiste le Directeur Qualité à la mise en place et à l'amélioration continue du système Qualité. Il gère l'élaboration et la mise à jour des documents Qualité. Il organise l'exécution des audits Qualité et des réunions en CDQ, CdP et GAQ. Il participe systématiquement aux réunions et il est en charge de la gestion des rapports de réunion. D'une manière générale, il assume l'administration des activités spécifiques à la Qualité.

Le corps des auditeurs

Il s'agit de membres du personnel ayant reçu une formation à l'audit interne qui assurent les audits dans les domaines de la Qualité des produits, des procédures et des services à partir d'un référentiel interne ou externe. Pendant l'audit, ils détectent les non conformités et les dysfonctionnements, ils définissent avec les personnes concernées, le coordinateur Qualité et le Directeur Qualité les actions correctives.

1.5.3 L'organigramme Qualité