
Manuel de Management Intégré

- **Qualité** *(suivant ISO 9001:2015)*
- **Environnement** *(suivant ISO 14001:2015)*
- **Santé et Sécurité** *(suivant ISO 45001:2018)*

*Exemplaire SANS mise
à jour automatique*

Mis en application dans l'entreprise :

SOPROGA

1 rue Gustave Nordon
F-54220 MALZEVILLE

Tél. : 03 83 18 88 88

E-mail : soproga@soproga.com

Mise à jour vMAJEURE.mineure	Description	Date
v9.02	Modifications (repérées par ☺) ⇒ Départ des salariés non cadres attitrés à la production	01.07.2020
v9.01	Modifications ⇒ Départ du pilote APPUI	02.03.2020
v9.00	Modifications ⇒ Regroupement des processus suite au §14 du RDI n°16	20.01.2020
v8.04	Modifications ⇒ Changement de référentiel SST (ISO 45001:2018) ⇒ Définitions et terminologies ⇒ Correspondance MMI et ISOs	27.06.2019
v8.03	Modifications ⇒ MàJ et modification du §6.2 pour l'élargir à toutes les parties prenantes	18.07.2018
v8.02	Modifications ⇒ ajout activité outillage au §1.2	22.06.2017
v8.01	Modifications ⇒ modification de l'engagement de la Direction ⇒ suppression §6.4.2 – actions préventives	22.09.2016
v8.00	Modifications ⇒ transposition des ISO 9001 et 14001 version 2015 à notre SMI ⇒ ajout du processus INNOV	10.08.2016
v7.03	Modifications ⇒ ajout d'activités de prestations	03.03.2015
v7.02	Modifications suivi fournisseur	17.08.2012
v7.01	Modifications suite à revue Direction	09.06.2011
v7.00	Evolution vers l'ISO 9001:2008	28.07.2009
v6.01	Modifications suite à revue Direction et audit renouvellement	05.09.2008
v6.00	Modifications suite à revue Direction et audit renouvellement	05.09.2007
v5.03	Modifications suite à revue Direction	28.03.2006
v5.02	Modifications suite à revue Direction ⇒ modifications §1, §4.3	02.06.2005
v5.01	Modifications suite à audit GDF ⇒ insertion modification produit (§4.3)	17.01.2005
v5.00	Modifications suite à audit AFAQ ⇒ insertion certifications AFAQ ⇒ extension complète QSE ⇒ incorporation des procédures DOCUMENT, ENREGISTRMNT, FORMATION, ACHATS, STOCKAGE	27.10.2004
v4.00	Modifications suite à revue de Direction 04.05.001 ⇒ MMI chapitré en processus	24.08.2004
v3.00	Evolution vers l'ISO 9001:2000 et intégration de l'ISO 14001:1996 et OHSAS 18001:1999 = changement de nom en MMI	02.04.2004
v2.00	Modification adresse, locaux et personnel	21.08.2002
v1.00	Création suivant ISO 9002:1994	09.12.1998

Bon pour application
Le 01.07.2020

Stéphane HAISSAT
Dirigeant

Engagement de la Direction

Dans une conjoncture instable et en manque de repères, les valeurs de l'entreprise demeurent plus que jamais le moyen de se rassembler.

L'entreprise doit permettre aux salariés et aux tiers (clients, fournisseurs, collectivité, riverains) de côtoyer la connaissance et l'humilité, la fidélité et la loyauté, la droiture et l'honneur, l'écoute et le partage, la bienveillance et la tolérance, le respect et la sincérité, l'engagement de soi et la confiance.

C'est en partageant ces valeurs que l'entreprise se construit durablement sur le long terme, en recentrant ses priorités sur les synergies Homme-Environnement-Société.

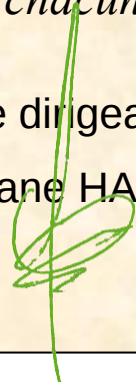
*Depuis 2004, **SOPROGA** est actrice dans le domaine de la protection anticorrosion, la protection thermique et l'outillage. Sans cesse à la recherche d'amélioration, elle a fait certifier son système de management pour l'ensemble de ses activités en s'adossant sur les normes ISO 9001 et 14001 sans aucune exclusion de leurs exigences. La version 2015 de ces normes est en synergie avec ce recentrage en mettant l'accent sur la concertation et l'analyse globale par tous aussi bien des risques que des opportunités : les décisions sont ainsi partagées et non plus imposées.*

Elle nous conforte dans notre engagement à :

- *développer des produits et des services de Qualité tout en prévenant et respectant l'Environnement (impact de nos activités) et les Hommes (santé et sécurité),*
- *respecter les lois et les règlements (transparence et probité),*
- *favoriser l'épanouissement des salariés (conditions de travail, formations, dialogue et partage),*
- *renforcer le partenariat avec nos fournisseurs et nos clients (délais, écoute, projets),*
- *dialoguer avec les riverains et les collectivités (écoute et limitation des nuisances),*
- *viser l'idéal et innover pour préparer notre avenir commun.*

En ma qualité de Dirigeant mais surtout en tant qu'Homme, je reste persuadé qu'en respectant ces quelques valeurs, nous progresserons tous ensemble pour construire un monde plus sage. En comptant sur l'implication de chacun.

Le dirigeant
Stéphane HAISSAT



Sommaire

Sommaire	4
<i>Système de Management Intégré</i>	5
1 – Présentation de l'entreprise	6
1.1 – L'entreprise en quelques chiffres	6
1.2 – Activités et contexte de l'entreprise	6
1.3 – Parties prenantes dont client et réglementation	7
1.4 – Système de Management par l'approche processus	7
1.5 – Cartographie des processus	8
2 – Pilotage de l'entreprise : MANAGMNT	9
2.1 – Description du processus	9
2.2 – Politique de l'entreprise	10
2.3 – Responsabilités, autorités et communication	10
2.4 – Planification	12
2.5 – Analyse des données	13
2.6 – Amélioration continue	13
2.7 – Mise à disposition des ressources	14
2.8 – Ressources humaines	14
2.9 – Infrastructures	15
2.10 – Environnement de travail	15
3 – Ressources, surveillance et mesure : APPUI	16
3.1 – Description du processus	16
3.2 – Documentation du SMI	17
3.3 – Gestion de stocks et achats	20
3.4 – Maîtrise du produit non conforme	22
3.5 – Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	23
3.6 – Surveillance et mesure	23
3.7 – Compilation des données	24
3.8 – Revue de Direction	24
4 – Réalisation du produit	25
4.1 – Planification de la réalisation du produit	25
4.2 – Processus relatifs aux clients : CDECLIENT	25
4.3 – Conception et développement : PROJETS	27
4.4 – Production et préparation du service : PRODUIT	28
<i>Annexes</i>	30
Définitions et Terminologie	31
Correspondance MMI / ISO 9001(Q), 14001 (E) et 45001(S)	38

Systeme de Management Intégré

1 – Présentation de l'entreprise

1.1 – L'entreprise en quelques chiffres

Fondée en 1985, **SOPROGA** est une SAS au capital de 11 475 EUR dont l'activité correspond au code APE 2229A. Elle est enregistrée sous le n° SIRET 333 966 075 00025.

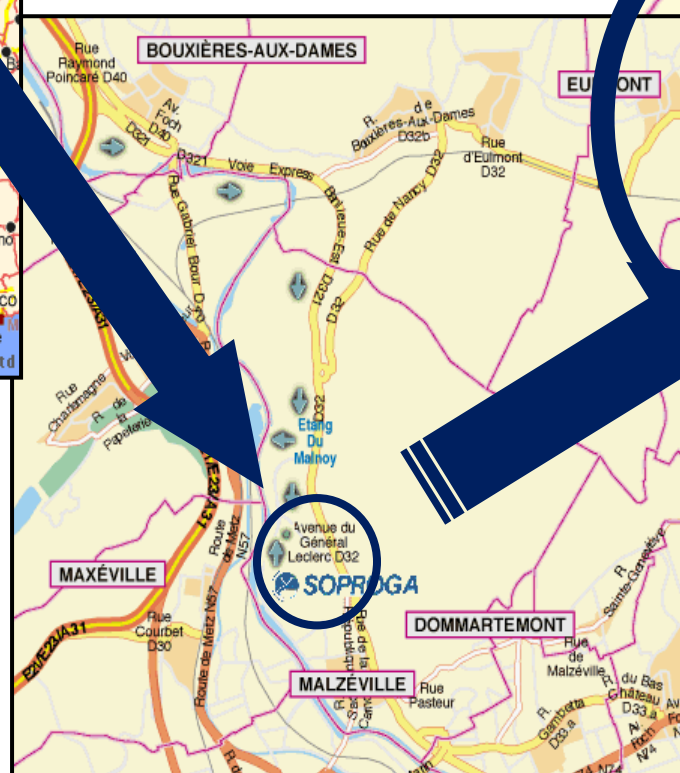
☺ Elle emploie 3 salariés pour un CA HT 2019 de 3,0 M€.

L'unité de production, ainsi que le siège social de **SOPROGA** se trouvent au :

1 rue Gustave Nordon
Parc des Savlons
F-54220 MALZEVILLE

Tél. : 03 83 18 88 88

E-mail : soproga@soproga.com



1.2 – Activités et contexte de l'entreprise

Les activités de la société **SOPROGA** s'articulent autour de 3 axes :

- la protection anticorrosion des pièces de formes rapportées sur les réseaux métalliques enterrés (*acier, fonte, cuivre*) par la mise en œuvre de kit d'enrobage par surmoulage polyuréthane,
- la protection des réseaux gaz au travers des réchauffeurs de coffret pour éviter la coupure des compteurs en période de gel, des coquilles isolantes pour protéger les réseaux PE à proximité de réseaux de chaleur, de coffret ou armoire électrique, ou de poste de détente (*sous licence Gaz de France*)
- la commercialisation d'outillage comme un kit de diagnostic par prise d'empreintes pour permettre d'évaluer la nocivité des endommagements causés au PE (*sous licence Gaz de France*), des purges de fin de réseau gaz, des mallettes pour la différenciation et la caractérisation des canalisations de gaz, des systèmes de mise hors gaz, des clés de manœuvre et leurs accessoires, des outils de décapage, des marteaux multifonction, des torchères gaz et leurs accessoires (*veilleuse, brûleur, flexibles,...*),etc.

SOPROGA réalise en appui de ces matériels des formations sur leur mise en œuvre ainsi que des prestations de brûlage notamment pour des volumes de 1000 à 60000 Nm³ (*TIGF, GRDF et GRTgaz*).

Au-delà de la diversification progressive de ces activités et pour répondre à un besoin de pérennité, SOPROGA s'attache à veiller sur son domaine de compétence dans le respect des hommes et de l'environnement, par l'intermédiaire de son expérience, de son réseau relationnel acquis au fil du temps et de sa présence commerciale active malgré le référencement sur « marchés » de l'essentiel de ses produits, pour analyser les menaces ou opportunités potentielles qui pourraient affecter son rayonnement technique. Ces analyses sont rendues à la Direction qui pourra définir les orientations futures tant stratégiques que tactiques.

1.3 – *Parties prenantes dont client et réglementation*

Les parties prenantes pertinentes sont celles qui présentent un risque significatif ou une opportunité significative pour la pérennité de l'entreprise si leurs besoins et attentes ne sont pas satisfaits.

Elles sont réparties en 3 groupes :

- celles qui font partie intégrante de l'entreprise et de ses instances en amont. Ce sont les salariés et les actionnaires
- celles qui constituent la chaîne de valeur de l'entreprise. Ce sont les clients, les fournisseurs, les financeurs
- celles qui représentent l'environnement global de l'entreprise. Ce sont la nature, le territoire, la société, les institutions, les riverains.

Les besoins et attentes des tiers et des réglementations sont principalement identifiés :

- à travers la demande de client, d'un organisme à vocation médicale ou environnementale
- à l'occasion de divers salons professionnels régionaux, nationaux ou internationaux
- à travers les anciens agents et les contacts commerciaux,
- par l'écoute des informations d'actualité livrées par la presse écrite et audio-visuelle
- par une veille réglementaire technique, sécuritaire et environnemental
- à travers des échanges techniques avec les fournisseurs
- à travers le document unique qui évalue annuellement les risques professionnels et environnementaux.

Les exigences et remarques recensées sont ensuite prises en compte et analysées pour rechercher une satisfaction équilibrée des intérêts des différentes parties :

- pour les clients : anticiper leurs besoins et les satisfaire durablement
- pour les actionnaires et financeurs : développer notre performance économique
- pour les salariés : impliquer et motiver les collaborateurs
- pour les fournisseurs : développer des partenariats dans la durée
- pour la société environnante : maîtriser et réduire les impacts liés à nos activités.

1.4 – *Système de Management par l'approche processus*

Pour pouvoir répondre aux engagements que l'entreprise s'est fixés vis-à-vis de ses clients, de ses salariés, de ses fournisseurs, de la collectivité et du bien commun en général, l'entreprise a élaboré, documenté et mis en place un système de management intégré regroupant la qualité, l'environnement et la sécurité et la santé des personnes selon les exigences des normes ISO 9001 (*certifié*), ISO 14001 (*certifié*) et l'ISO 45001 (*non certifié*).

L'entreprise tient à jour ce système de management intégré et s'attache à le faire vivre pour l'améliorer. Il est analysé annuellement en Revue de Direction ou à tout autre moment (*à la demande des pilotes de processus par exemple*).

Le système de management de l'entreprise par l'approche processus :

- identifie les processus nécessaires à la satisfaction du client, de ses salariés, de ses fournisseurs, au respect de l'ISO 9001, de l'ISO 14001, de l'ISO 45001, des lois et des règlements,
- évalue les forces et faiblesses de ces processus,
- identifie les risques et opportunités qui peuvent découler de ces processus,
- formalise l'exécution de ces processus et décrit leur succession et leurs interactions,
- assure que les moyens nécessaires sont disponibles pour leur fonctionnement,

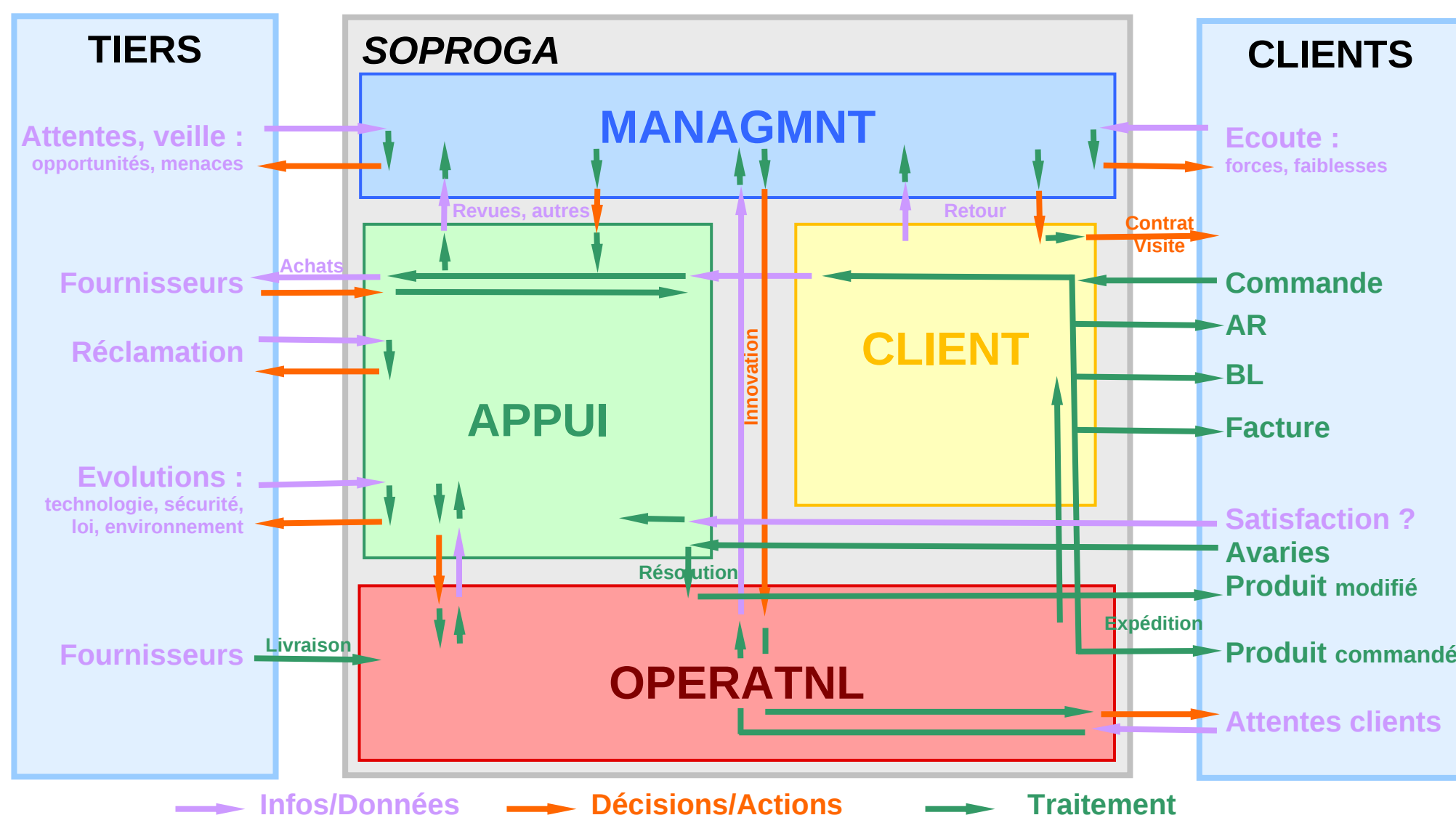
- et améliore ces processus dans la mesure du réalisable.

Le système de management environnemental implique aussi bien les aspects environnementaux que maîtrise directement **SOPROGA** que ceux qu'elle influence.

Pour les activités sous-traitées (*expédition par sociétés de transport et conditionnement de produits finis*), comme elles n'ont pas une forte incidence qualitative sur le produit final, le contrôle du produit fini intégré au SMI sera suffisant en plus de la sélection du sous-traitant.

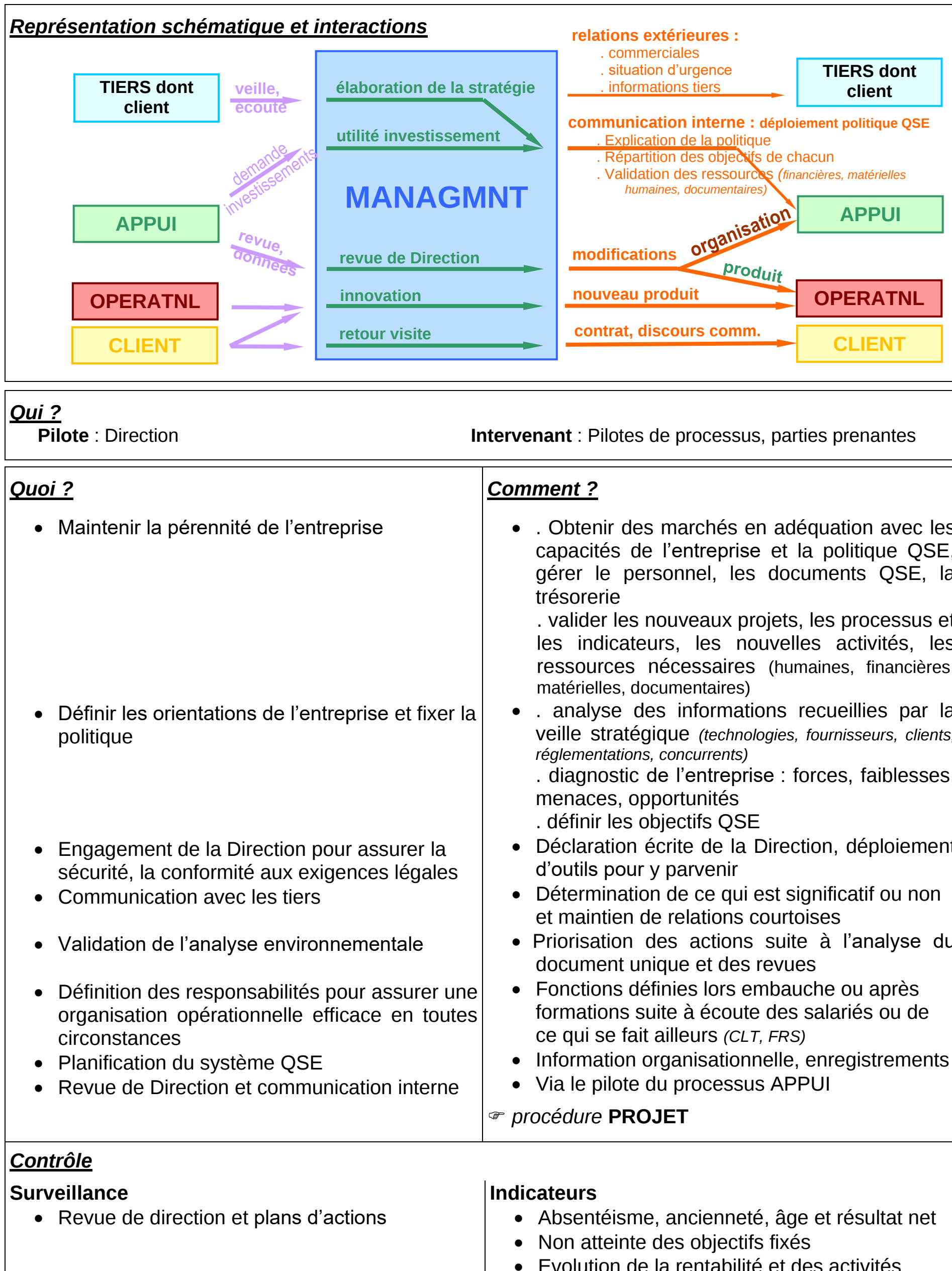
Aucune exclusion n'est à noter quant aux exigences liées à l'application des ISO 9001, 14001 et 45001. Le système de management s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise et à tous les niveaux de l'entreprise.

1.5 – Cartographie des processus



2 – Pilotage de l'entreprise : **MANAGMNT**

2.1 – Description du processus



2.2 – Politique de l'entreprise

La politique de **SOPROGA** implique toutes les activités de l'entreprise.

Elle prescrit la mise en œuvre des dispositions relatives au SMI défini dans ce manuel, afin d'atteindre les objectifs visés et d'améliorer l'efficacité de **SOPROGA** tant dans le domaine de la sécurité et de l'environnement que de la qualité.

Elle met l'accent sur la prévention des risques de sécurité et de pollution tout en satisfaisant aux exigences réglementaires.

Des actions de communication sont menées lors de réunions ou d'entretiens individuels afin que la politique globale de qualité, de sécurité et d'environnement (QSE) soit connue et comprise de tous, y compris des nouveaux embauchés.

La bonne compréhension de la politique QSE est évaluée lors des audits internes et/ou lors des revues de poste.

Les modifications de la politique QSE de l'entreprise sont analysées en Revue de Direction avant mise en application.

2.3 – Responsabilités, autorités et communication

2.3.1 – Représentation de la Direction

Le dirigeant de l'entreprise représente la Direction auprès des tiers.

Il a pour mission :

- de développer, de mettre en œuvre, d'entretenir, d'améliorer et vérifier les processus du SMI
- de sensibiliser le personnel aux exigences du client, environnementales et sécuritaires,
- de développer l'esprit « pour le bien de l'entreprise, du client, de l'environnement, des autres »
- d'animer le SMI.

2.3.2 – Communication interne

Le dirigeant supervise la planification des actions de communication nécessaires au déploiement de la démarche QSE afin :

- d'assurer la bonne compréhension de la politique QSE à tous les niveaux,
- de faire comprendre à l'ensemble du personnel les buts recherchés à travers la mise en place d'indicateurs,
- de faire connaître les objectifs visés,
- de restituer et commenter les résultats obtenus.

La communication interne est assurée par voie écrite ou orale, individuelle ou collective.

Les réunions pratiquées au cours d'une année sont :

- des revues de poste,
- une revue de Direction,
- des réunions d'informations de l'ensemble du personnel

Lorsqu'un problème survient (*réclamation client, incident, non-conformité, etc.*), les personnes habilitées à intervenir sont le responsable technique (TH) et le dirigeant (SH).

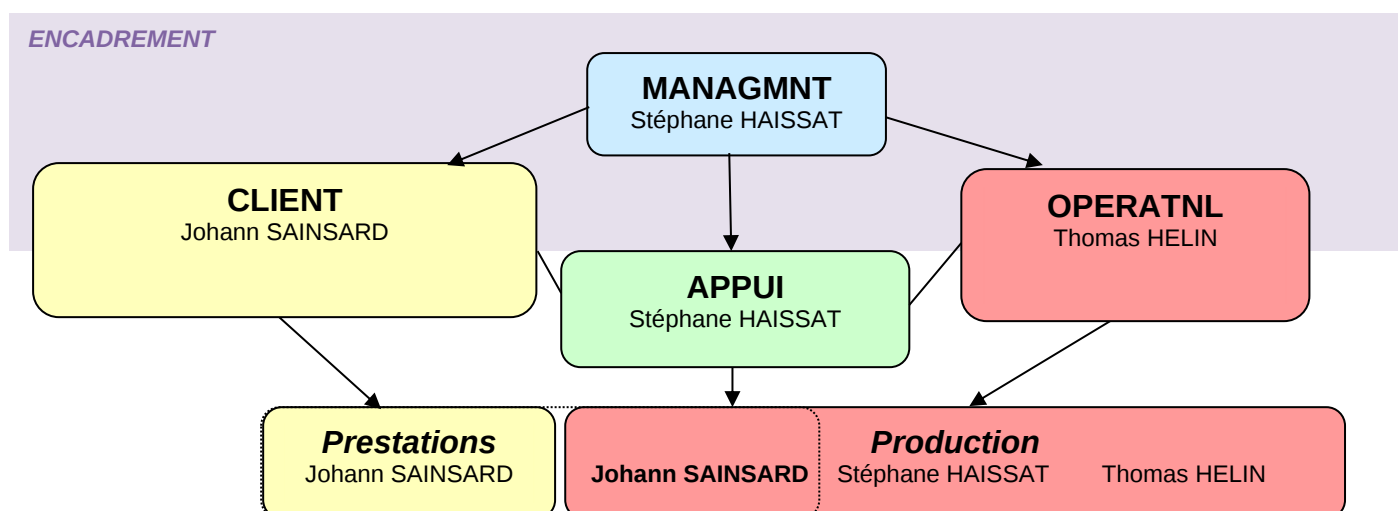
☺ 2.3.3 – Responsabilités et autorités

Les différentes fonctions de l'entreprise sont définies par la Direction.

La polyvalence des personnes permet de disposer d'une organisation opérationnelle efficace en toutes circonstances.

Chaque employé connaît les fonctions le concernant à l'occasion de son embauche.

Les liens hiérarchiques existants sont informels du fait de la faible taille de l'entreprise.



Les responsabilités et autorités du personnel sont précisées dans les processus et procédures en vigueur.

PP = Pilote de Processus **○** = intervient dans le Processus

Direction		PC 1	PC 2	PC 3	PC 4
Dirigeant	SH	PP	○	○	○
Responsable administratif et financier	JS SH	○	○	○	○
Responsable des ressources humaines	SH	○	○	○	○
Service d'appui		PC 1	PC 2	PC 3	PC 4
Responsable Achats	JS SH TH	○	PP	○	○
Service Relation client		PC 1	PC 2	PC 3	PC 4
Relation Commerciale	SH JS TH	○	○	PP	○
Chargé de formation	JS		○	○	
Chargé de Prestation	JS		○	○	
Contrôle Prestation	JS		○	○	
Service Production		PC 1	PC 2	PC 3	PC 4
Responsable Technique	TH SH	○	○	○	PP
Chef de Production	JS	○	○	○	○
Agent de production	JS SH TH		○		○
Contrôle Production	JS SH TH		○		○
Contrôle Expédition	JS		○		○
Métrologie	SH JS		○	○	○
		↑	↑	↑	↑
MANAGMNT (pilotage)					
APPUI (ressources, amélioration)					
CLIENT (client, formation, prestations)					
OPERATNL (produits, projets, innovation)					

SH : Stéphane HAISSAT
TH : Thomas HELIN
JS : Johann SAINSAARD

2.3.4 – Relations extérieures

2.3.4.1 – Relations commerciales

Des moyens comme le courrier postal ou électronique, le téléphone, l'internet, les catalogues, les foires expositions assurent la communication avec les clients.

Nous diffusons le MMI à la demande, des plaquettes commerciales et tous les documents requis pour traiter les consultations et les commandes.

Notre mode privilégié reste la visite du client, en nos locaux ou chez lui, qui assure le meilleur niveau d'écoute et d'évaluation de sa satisfaction.

En cas de problème, réclamation par exemple, nous mettons tout en œuvre pour apporter une solution rapide et adaptée à la situation.

2.3.4.2 – Situation d'urgence

En cas d'incendie, sont appliqués les plans et les consignes d'évacuation qui sont affichés.

Ils sont testés périodiquement.

En cas de déversement incontrôlable de résines, une procédure d'intervention est inscrite sur le chariot élévateur (*seul matériel utilisable pour tout déplacement des containers*) qui explique à l'utilisateur les étapes à suivre avant de prévenir les cadres dirigeants.

Ces derniers prennent dans tous les cas la décision de prévenir immédiatement les pompiers si la situation l'oblige. Ce seront ces mêmes cadres qui seront les interlocuteurs privilégiés des différents tiers intervenant à la suite de cette situation d'urgence. Hormis dans ces situations d'urgence aucune communication d'ordre environnementale n'est effectuée.

2.3.4.3 – Informations produits dangereux pour utilisateurs finaux

Pour les résines ou autres produits dangereux, des étiquettes informatives sont apposées sur les emballages directs suivant les règlements 1272/2008/UE et 830/2015/UE, l'arrêté du 20.04.1994, et ses modificatifs, relatif à la déclaration, la classification, l'emballage et l'étiquetage des substances et le code du travail (articles R4412-x). De plus, les fiches de données de sécurité à jour sont disponibles sur demande et sur le site internet www.soproga.com.

2.3.4.4 – Information des tiers

Le dirigeant supervise la planification des actions de communication nécessaires aux bonnes relations extérieures afin :

- de transmettre la bonne information avec tous ses tenants et aboutissants,
- d'éviter une diffusion d'informations confidentielles,
- d'assumer ses responsabilités de Dirigeant dans les situations d'urgence.

Les relations extérieures peuvent être assurées par voie écrite ou orale, individuelle ou collective, sous forme restreinte ou non, suivant la demande et son importance stratégique.

Au vu du secteur d'activité très restreint et spécifique de SOPROGA, aucune publicité ou communication externe sur notre politique SMI n'est nécessaire sans sollicitation expresse.

2.4 – Planification

2.4.1 – Intégration des risques et opportunités

Lors de l'élaboration du SMI, les différents enjeux contextuels de l'entreprise (forces et faiblesses, adéquation activités/marchés, réglementations locales et environnementales, exigences salariales) et les différentes exigences afférentes (spécifications clients, réglementations du secteur d'activité, normes, limitations dans les connaissances et savoir-faire techniques) ont été prises en compte pour déterminer la vision globale et assurer la pérennité de l'entreprise. L'évolution de ces facteurs est analysée annuellement et remontée à la Direction à travers une synthèse des améliorations à apporter au SMI pour faire face à ces risques ou opportunités et les temps estimatifs de mise en place pour assurer leur efficience et leur efficacité.

2.4.2 – Objectifs qualités, environnementaux et sécuritaires

Des indicateurs cohérents à la politique de l'entreprise ont été définis par la Direction pour vérifier et mesurer l'efficacité du SMI : des objectifs de résultats sont déterminés pour chaque processus existant.

L'évolution des indicateurs est suivie annuellement par le pilote du processus APPUI.

Les résultats obtenus sont analysés en revue de Direction, puis communiqués à l'occasion de réunions d'informations.

Les objectifs peuvent être réajustés en revue de Direction afin de prendre en compte les évolutions de l'entreprise, le contexte du moment et les perspectives envisagées.

Une amélioration permanente de l'efficience et de l'efficacité des activités pratiquées dans le respect de la sécurité et de l'environnement est le but recherché de cette démarche.

2.4.3 – Planification des modifications

Ces modifications sont analysées par le pilote du processus APPUI qui identifie leurs conséquences probables et définit les différents moyens envisageables pour éviter ou réduire les risques de non-conformité qualitative, sécuritaire et/ou environnementale liés à leur déploiement.

2.5 – Analyse des données

La détermination des orientations stratégiques de l'entreprise nécessite une connaissance préalable de ses points forts et de ses points faibles. Elle nécessite également une parfaite connaissance de son secteur d'activité pour non seulement cerner et bien définir les menaces concurrentielles ou technologiques existantes mais également découvrir des opportunités.

Ces analyses s'effectuent à travers des séances où tout le personnel apporte ses connaissances et ses compétences. Ces dernières sont exploitées pour donner différentes approches et vision du sujet abordé en séance.

Elles donnent lieu à des plans d'actions qui sont suivis d'une séance à l'autre jusqu'au mûrissement final qui consiste au déploiement du sujet au sein de l'entreprise et il est dès lors soumis au SMI.

Ces séances sont animées soit par la Direction ou soit par le responsable technique.

2.6 – Amélioration continue

L'amélioration continue de l'efficacité du SMI est assurée par le déploiement de la politique QSE, la mise en œuvre d'actions correctives et préventives initiées par les résultats d'audits, l'analyse des indicateurs, et les décisions prises en revue de Direction.

Une fois par an, une revue de Direction est organisée au cours de laquelle les éléments du SMI sont audités afin de vérifier qu'aucune dérive n'apparaît, que les exigences QSE demeurent et que le système se maintient toujours optimum vis-à-vis de l'activité.

Cette revue regroupe la Direction et le pilote du processus APPUI pour examiner et commenter :

- les conclusions des audits ou revues effectués
- les résultats obtenus à travers les actions correctives et préventives
- les réclamations clients
- les résultats issus des indicateurs mis en place dans le cadre des objectifs QSE.

A la suite de ces observations le nouveau programme d'audit est défini, ainsi que la mise en œuvre de nouvelles actions correctives et préventives et la détermination des nouveaux objectifs.

Un compte rendu est rédigé, présenté et commenté au personnel pour enfin définir les nouveaux objectifs.

2.6.1 – Action corrective

Des fiches **ACTIONS CORRECTIVES** existent pour définir et mettre en œuvre des actions pour éliminer les causes des non-conformités recensées (*afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent*).

Une action corrective est mise en œuvre, entre autres, dans les cas suivants :

- suite à un retour de produit non-conforme
- suite à un écart détecté en audit interne ou externe
- suite aux remarques formulées par un tiers (fournisseurs, clients, collectivités, ...)
- suite aux dysfonctionnements détectés en interne, ...

Le pilote du processus APPUI est chargé de la mise en œuvre et du suivi des actions correctives.

Le bilan des actions menées est analysé en Revue de Direction.

2.6.2 – Innovation

La mise en place de l'innovation va porter l'amélioration continue à un niveau proactif voire actif en cherchant à trouver des solutions par des voies non ordinaires et d'anticipation.

Cette méthode d'amélioration est rendue possible par l'existence d'un comité restreint et flexible dit comité INNOV, constitué de personnes aux compétences complémentaires pour ouvrir l'approche d'un sujet sous différents aspects : commercial, technique, fonctionnel et managérial.

Ce comité analyse les différentes données qui lui sont soumises pour rendre ses propositions dans les meilleurs délais.

Le pilote du processus APPUI est chargé de la mise en œuvre et du suivi de ces actions.

Le bilan des actions menées est analysé en Revue de Direction.

2.7 – *Mise à disposition des ressources*

Pour assurer la pérennité de l'entreprise, il est nécessaire d'assurer une gestion saine de la trésorerie. De fait, il est important de veiller non seulement aux délais de paiement clients mais également à ceux des tiers (*fournisseurs, salariés, collectivités, état, organismes sociaux*) (procédure **CDECLIENT**).

Ainsi, la Direction pourra assurer la mise à disposition de l'ensemble des ressources nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise, à savoir :

- les ressources humaines,
- les ressources matérielles (*équipements, outillages et moyens de production, etc.*),
- les ressources liées aux infrastructures (*agencement des locaux, des espaces, des postes de travail, réseau informatique, véhicules de livraisons, etc.*)

Les besoins ou changements émergents sont analysés en revue de Direction puis pris en compte lors de l'élaboration de la planification.

2.8 – *Ressources humaines*

2.8.1 – *Compétence*

Les compétences d'un collaborateur sont déterminées puis vérifiées pendant la période d'essai avant embauche.

Une revue de postes est réalisée dans l'année afin de vérifier et de suivre l'évolution du niveau individuel de connaissances (*technique et QSE*). Cette revue permettra de cerner les points faibles et définir les actions de formation à réaliser pour les réduire voire les éliminer.

2.8.2 – *Formation (savoir-faire) et sensibilisation (savoir-être)*

Un « circuit d'entrée » est prévu pour l'accueil et l'intégration d'un nouvel employé dans l'entreprise. Ce circuit comprend :

- la visite et la présentation de l'entreprise,
- la présentation des salariés, de leur poste et de leurs responsabilités,
- la présentation du poste du nouvel entrant avec les responsabilités y afférentes
- une formation interne sur la politique QSE de l'entreprise, ses valeurs et ses engagements (*contribution de la pertinence et de l'importance de leurs agissements à la satisfaction du client, à l'impact sur l'environnement, à la sécurité des uns et des autres et à la réalisation des objectifs fixés*)
- une formation polyvalente sur les différents postes à pourvoir en cas d'absence d'un collaborateur qui est validée par une inspection impromptue en cours de période d'essai.
- la remise d'un livret d'accueil reprenant entre autre les différents aspects QSE de l'entreprise

Des formations complémentaires à la formation initiale (*suite à revue de poste, à un nouveau projet, à un besoin client, ...*), spécifiques au poste à pourvoir ou pour apporter une polyvalence au sein de l'entreprise, sont déterminées, par la Direction à l'occasion de l'entretien d'embauche ou lors des entretiens individuels.

En fin d'année, un recensement des besoins/souhaits exprimés de formation, est pratiqué. Dès lors un plan de formation est défini et communiqué aux personnes concernées.

Les actions de formation internes et externes réalisées sont évaluées lors des revues de poste.

La fiche d'entretien individuelle des salariés reprend les formations suivies.

La revue annuelle de formation permet quant à elle de s'assurer de la bonne répartition des actions de formation.

Les enregistrements concernant la formation sont conservés.

2.9 – Infrastructures

La définition, l'organisation, l'entretien des espaces, des postes de travail et des équipements associés sont établis d'après les résultats des revues de poste.

Afin d'obtenir la conformité des produits et la qualité des services proposés aux clients, les ressources nécessaires à la bonne mise en œuvre des processus, dans le respect de la sécurité et de l'environnement, sont mises à disposition de chaque service suivant la pertinence de leur demande. Les ateliers de stockage assurent une T°C minimale de +10°C et des rangements distincts clairement identifiés pour les différents produits (*sensibles et autres*).

2.10 – Environnement de travail

L'optimisation et l'organisation des postes de travail fait l'objet d'une réflexion permanente dans l'entreprise.

L'état des postes de travail et de leur environnement est un critère surveillé lors des revues de postes.

Ce sont à ces postes que la surveillance et la prévention des risques de sécurité et d'environnement sont névralgiques.

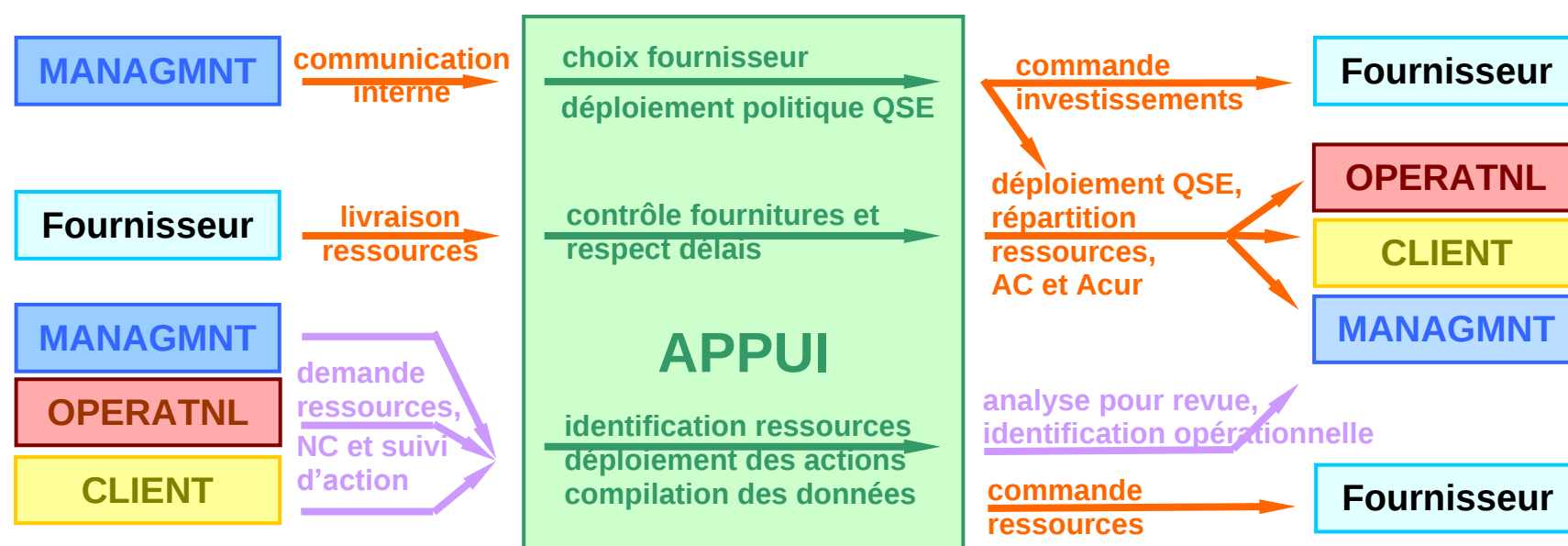
Pour limiter les risques d'accident et de pollution une évaluation annuelle de tous les risques est réalisée (*reprise dans l'EvRPE*).

Pour permettre à chacun de connaître les risques sécuritaires ou environnementaux liés au poste de travail et savoir comment se comporter face à ces risques, des fiches d'instructions **SECURITE** et **DECHETS** ainsi que des fiches de sécurité et de prévention des risques sont présentes auxdits postes concernés. Elles rappellent à l'utilisateur ce qui a été expliqué durant le circuit d'entrée et

3 – Ressources, surveillance et mesure : **APPUI**

3.1 – Description du processus

Représentation schématique et interactions



Qui ?

Pilote : Responsable SMI

Intervenant : Tout le monde

Quoi ?

- Assurer la disponibilité des demandes en ressources pour les différents services : humaines, financières, documentaires, matérielles (*équipements et matières premières*), infrastructures, dispositifs de mesure et de surveillance
- Gérer et assurer une écoute des fournisseurs
- Assurer le déploiement de la politique QSE
- Améliorer le système en traitant les anomalies, actions correctives et préventives
- Préparer les revues dont celle de Direction

Comment ?

- définir les besoins, commander et contrôler les livraisons
 - gérer les organismes extérieurs
 - gérer la sous-traitance
 - répartir les différentes ressources
 - intégrer les nouveaux équipements et réaliser les interventions de contrôle
 - intégrer les nouveaux instruments et programmer les vérifications et étalonnages
 - consulter, sélectionner et suivre les fournisseurs
 - intervention du pilote APPUI
 - auditer les processus et les activités
 - réaliser les actions à mettre en œuvre
 - identifier, collecter et mettre à disposition les informations pour les différentes analyses
- ☞ **procédures CONTROL, NONCONFORM, EQUIPMNT**

Contrôle

Surveillance

- Audit interne
- Revue de processus : état des indicateurs

Indicateurs

- Retards délais et non-conformités fournisseurs
- Existence de documents périmés
- Durée d'inactivité/d'indisponibilité
- Nombre d'écart comment faire/réellement fait
- Evolution des consommations (*papier, eau, EDF...*)
- Total incidents et non-conformités
- Total des actions menées (*curative, corrective*) et quantités finalisées
- Nombre d'actions en justice (*contre nous*)
- Nombre d'écart réglementaire

3.2 – Documentation du SMI

3.2.1 – Généralités

Les informations documentées se hiérarchisent en trois niveaux :

- niveau **STRATEGIQUE** : ils énoncent le management appliqué (politique, objectifs de la Direction, ...) conformément aux normes ISO 9001:2015, 14001:2015 et 45001:2018, décrivent les processus du système de management intégré, la répartition des responsabilités et des moyens. Ils sont repris dans le présent Manuel de management intégré (MMI).
- niveau **TACTIQUE** : ils décrivent les méthodes de travail nécessaires à assurer une planification efficace, le bon fonctionnement et l'administration des processus : qui fait quoi, quand et comment ? Ce sont les procédures de management intégré (PMI) et l'évaluation des risques professionnelles et environnementaux (EvRPE).
- niveau **OPERATIONNEL** : ils constituent les spécifications et les exigences à la réalisation des processus, accompagnées de leurs enregistrements. Ils se présentent sous forme de Fiches d'Instructions (FI), de cahiers des charges client (DI et DTR), de Fiches et Formulaires d'Enregistrements (FFE), de rapports, de listes récapitulatives...

L'ensemble du système documentaire est consultable à l'espace d'informations central par l'ensemble du personnel et sur le serveur informatique (L:\AMELIOR - SMI\Documentation SMI\...).

Les exemplaires des documents nécessaires à la réalisation correcte des tâches sont mis à la disposition des personnes concernées.

3.2.2 – Manuel de management intégré (MMI)

Pour assurer et démontrer à sa clientèle, une qualité constante de ses produits dans le respect de l'environnement et de la sécurité des salariés, **SOPROGA** a établi ce présent manuel de management, qui peut être diffusé, mais non maîtrisé, à titre d'information, suivant les exigences des ISO 9001:2015, 14001:2015 et 45001:2018.

Un exemplaire unique original approuvé par la Direction est consultable par tous les salariés de l'entreprise au poste d'informations central dans les bureaux.

La diffusion externe (*édition papier tamponner « SANS MISE A JOUR AUTOMATIQUE »*) se fait sans mise à jour automatique et est répertoriée dans le formulaire de diffusion externe. Cependant une version électronique à jour, au format PDF (*imprimable mais non modifiable*), est accessible via notre site internet.

Toute modification qui touche les processus ou le fonctionnement du système de management est considérée comme majeure. Elle entraîne une évolution de leur numéro de version.

Quant aux autres modifications (*autre que majeure*), elles sont considérées comme mineures et se traduisent par une simple évolution de leur numéro d'indice.

Le projet de révision de ce manuel est réalisé par le pilote du processus APPUI qui le transmet ensuite à la Direction pour approbation. La mise en application nécessite la réédition complète du manuel.

Les évolutions successives apportées sont notifiées au dos de la page d'en-tête, ainsi que les attestations de la vérification et de l'approbation d'utilisation du manuel.

Chaque réédition approuvée est éditée en un exemplaire unique et entraîne la destruction de l'édition précédente.

La nouvelle version est archivée au format PDF en informatique avec les anciennes versions.

3.2.3 – Procédures de management intégré (PMI et EvRPE)

Les procédures décrivent de façon pratique les règles de fonctionnement à appliquer.

La procédure peut faire référence à d'autres procédures et à des fiches et/ou formulaires d'enregistrement. Pour l'analyse sécurité et environnement, l'EvRPE décrit la méthode utilisée.

L'EvRPE peut être disponible sur demande mais aucune communication au sujet de l'identification et de la hiérarchisation de ces risques n'est prévue ni même de mise à jour automatique.

La révision de ces procédures à la demande des pilotes ou à la suite d'une revue est analysée en comité INNOV pour prendre en compte l'influence des différents éléments d'entrée et le résultat attendu en élément de sortie.

L'approbation est ensuite effectuée par la Direction pour mise en application et diffusion. Comme pour le MMI, la nouvelle version papier entraîne la destruction de l'ancienne version papier mais les versions informatiques sont archivées au format PDF.

3.2.4 – **Fiches d'instructions (FI) ou consignes**

Les fiches d'instructions sont les supports des informations techniques élaborées pour maîtriser la réalisation des produits conformément aux exigences du client (*reprises et décrites dans le dossier d'identification (DI) ou le dossier technique de référence (DTR)*) et aux nôtres.

Elles peuvent se présenter sous forme de fiches « matériel », reprenant toutes les composantes du produit final, ou s'y rapporter. Elles peuvent également faire office de fiche de montage où sont alors intégrées toutes les étapes de contrôle. Ou encore tout simplement sous forme de check-list.

Elles sont revues et modifiées, à la demande d'un intervenant ou à la suite d'une revue, après analyse en comité INNOV où tous les intervenants impliqués doivent participer pour apporter leur avis en tant qu'expert. Ensuite, la Direction approuve les modifications et autorise leur diffusion.

Les anciennes versions papiers sont détruites et la nouvelle version électronique est archivée au format PDF avec les anciennes sur informatique.

3.2.5 – **Fiches et formulaires d'enregistrement (FFE) ou rapports et comptes rendus**

Les fiches et formulaires d'enregistrement, les rapports et les comptes rendus sont des supports permettant d'enregistrer les informations nécessaires à l'amélioration du système de management et de pouvoir retrouver une information ou un produit identifié (*pour les enregistrements de traçabilité*). Elles sont revues et modifiées, sur demande des utilisateurs ou suite à une revue de poste, après analyse en comité INNOV où tous les intervenants impliqués doivent participer pour apporter leur avis en tant qu'expert. L'approbation se traduit uniquement par la diffusion de ces documents par le processus APPUI.

Le changement de l'évolution des indices (*pour modification mineure = autre que majeure*) et/ou l'évolution des versions (*modification touche les processus ou le fonctionnement du système de management = modification majeure*) se fait en en-tête ou pied de page de ces fiches, formulaires, rapports et comptes rendus.

Les anciennes versions papiers sont détruites et la nouvelle version électronique au format PDF est archivée avec les anciennes sur informatique.

3.2.6 – **Documentations techniques pour diffusion externe (DI, DTR, plans, FDS, ...)**

Les documentations pour diffusion externe permettent de répondre aux exigences tant techniques que sécuritaires et environnementales des clients, des fournisseurs ou des tiers.

Les modifications, émanant d'une revue, d'un retour client, d'une exigence client ou réglementaire, apportées sur un produit sont considérées comme majeures lorsqu'elles sont susceptibles de remettre en cause :

- la conformité du matériel aux normes et spécifications de référence,
- les caractéristiques fonctionnelles,
- les caractéristiques toxicologiques et sanitaires,
- les conditions de manipulation,
- les conditions de mise en œuvre (*mode opératoire*)
- les modifications de procédé de fabrication susceptibles d'influer sur les points ci-dessus
- les modifications réglementaires susceptibles d'influer sur les points ci-dessus
- les modifications des exigences du client qui influent sur les caractéristiques du produit.

Dès lors, elles entraînent une mise à jour complète avec réédition du dossier d'identification (DI) ou technique de référence (DTR) et/ou de la fiche de données de sécurité qui devront être approuvées par le client au cas où la modification engendrerait une remise en cause de l'acceptation de type du matériel et de l'autorisation d'emploi. Auquel cas, les essais d'acceptation de type à renouveler serait à notre charge sauf lors d'une exigence du client.

Les autres types de modifications de produits, dites mineures, n'entraînent ni mise à jour complète avec réédition des dossiers d'identification (DI) ou de référence technique (DTR), ni demande d'approbation du client.

Dans tous les cas, la modification est enregistrée dans un ***Etat récapitulatif des modifications de produit*** joint au DI ou au DTR qui est à la disposition du représentant du client sur notre site de fabrication et figure sur la page de garde des dossiers.

Pour les fournisseurs, de nouveaux plans « Bon pour exécution » et approuvés seront transmis avec un nouvel indice et la nature de la modification. La fiche article est alors modifiée en conséquence en informatique sous l'ERP.

Concernant les FDS, la mise à jour commence par celle de la base de données et seulement ensuite le publipostage permet de vérifier le contenu avant validation par la Direction qui diffuse ces FDS sous format PDF après archivage des anciennes versions.

3.2.7 – Maîtrise des documents et des données

Toute documentation relative au SMI (*L:\AMELIOR – SMI*) est créée et gérée par le responsable SMI qui en assure l'homogénéité, la maîtrise et la bonne utilisation.

Les nouvelles versions sont archivées au format PDF sur informatique avec les anciennes.

Les nouvelles versions au format DOC restent dans leur répertoire d'origine et les informations de version et indice sont spécifiées dans le nom du fichier.

Le comité INNOV ou le pilote du processus APPUI rédige, modifie et vérifie toutes ses informations documentées avant leur approbation par la Direction.

Le pilote du processus APPUI est responsable des versions originales (*conservées sur support informatique*).

La diffusion se fait sur support « papier » ou sur support « informatique » aux personnes intéressées.

Tous les documents et données internes relatifs au système de management, y compris, dans les limites de ce qui est applicable, les documents externes tels que les normes, les plans, les rapports client, etc. sont intégrés au système, exploités, gérés et pris en compte dans les processus concernés.

Les diverses informations et documentations utiles pour la bonne mise en œuvre des processus sont diffusées de deux manières suivant l'usage :

- soit sous forme électronique, consultables à partir des postes informatiques,
- soit sous forme papier dans des classeurs d'instructions ou par affichage

Les données informatiques sont sauvegardées quotidiennement sur les serveurs et le NAS, hebdomadairement sur clés USB et mensuellement sur disques durs externes. La conservation de ces sauvegardes se fait au domicile de la Direction.

Tous les documents applicables sont mis à disposition sur leurs lieux d'utilisation dans une pochette plastique pour assurer leur pérennité.

La surveillance documentaire est assurée annuellement lors de la revue de poste pour vérifier l'état des documents et relever les modifications à apporter le cas échéant suite aux commentaires et remarques des intervenants.

Pour une diffusion externe seule la voie électronique est utilisée en utilisant les documents au format PDF.

Certains documents à forte diffusion externe (*MMI et FDS*) sont disponibles et mis à jour sur notre site internet.

Un état récapitulatif des documents en vigueur avec leur indice est établi et mis à jour dès la création ou la modification de l'un d'entre eux (*LISTE DES DOCUMENTS INDICES*). Cette liste reprend les documents utilisés dans l'entreprise et l'endroit où ils peuvent être consultés. Pour optimiser les coûts, certaines normes ne sont pas présentes au sein de l'établissement mais sont consultables dans les locaux d'AFNOR.

3.2.8 – Maîtrise des enregistrements

Tous les enregistrements relatifs au SMI sont conservés dans les bureaux, dans des classeurs spécifiques à chaque type d'enregistrement. A chaque fin d'année civile, ils sont archivés dans les bureaux et l'année suivante ils montent à la salle d'archivage.

Les résultats des contrôles et essais, aussi bien des équipements de mesures que des produits sensibles (*dont certificat de conformité et n° de lot pour traçabilité*), sont répertoriées dans le classeur **Contrôle et essais**.

Pour les autres constituants, la réalisation et la conformité du contrôle à réception sont attestées par la mise en rayonnage et le rapprochement de notre commande soldée avec le bon de livraison du fournisseur dans le classeur **Fournisseur - Bon de livraison**.

Les contrôles en cours et de fin de production sont enregistrés sur la **Fiche de fabrication journalière** et par la présence de la signature du chef de Production ou son adjoint.

Les produits finis sont contrôlés à l'expédition (*1 pour 10 avec un minimum d'un contrôle par commande*). L'enregistrement se fait également sur la Fiche de fabrication journalière.

Par contre, si les contrôles s'avèrent négatifs une **Fiche de non-conformité** est établie et transmise aux responsables.

Le produit est alors mis en quarantaine et identifiée "NON-CONFORME".

Les **Fiches de non-conformité** et **d'action corrective** sont classées après diffusion aux intéressés, dans le classeur **Non-conformité**.

Concernant les formations avec les feuilles de présence, retour satisfaction, dossier de convention, les prestations avec les PPG, les PP SPS, les dossiers techniques, les relevés et les suivis métrologiques, les enregistrements sont classés dans des classeurs dédiés. Ils sont ensuite archivés au bout de 2 à 3 ans dans l'armoire « Prestations », mais pas détruits.

Des répertoires sont créés en informatique pour assurer le bon suivi de ces affaires.

Les demandes de cotes pour les produits particuliers sont classées avec la commande correspondante.

Tous les documents relatifs aux commandes clients et fournisseurs sont archivés en fin d'exercice comptable, puis détruit au bout de 10 ans.

3.3 – Gestion de stocks et achats

3.3.1 – Evaluation et suivi des fournisseurs

3.3.1.1 – Evaluation des fournisseurs

Le choix des fournisseurs est effectué en optimisant l'ensemble coût, qualité, délai, pérennité d'approvisionnement.

Deux types de fournisseurs sont distingués : ceux qui fabriquent les composants à fortes incidences qualitatives (*sensibles*) et les autres. Cette incidence QSE est préalablement déterminée par les responsables projets, à charge, dès lors, au responsable achats de trouver le fournisseur qui répond à ces exigences.

Est considéré comme composant sensible (*ou à forte incidence qualitative*), un composant présentant la (ou les) caractéristique(s) suivante(s) :

- composant permettant le fonctionnement du produit final
- composant assurant la sécurité du produit final
- composant garantissant les caractéristiques techniques du produit final
- composant faisant l'objet d'un agrément client

Pour les composants sensibles, les fournisseurs doivent pouvoir préalablement :

- fournir un échantillon pour vérifier la qualité des produits proposés et leur fiabilité
- fournir un produit certifié et normalisé qui fonctionne
- fournir le produit au juste prix
- fournir le produit dans un délai de 15 jours
- s'engager vis-à-vis du respect de l'environnement (charte)

Pour les autres, les fournisseurs doivent pouvoir présenter :

- un échantillon pour vérifier la qualité des produits proposés
- le juste prix par rapport à la concurrence
- des délais de livraison de 1 mois maximum

Le fournisseur retenu est entré dans la base informatisée « fournisseur ».

Concernant les sous-traitants (*ceux qui conditionnent une partie de nos produits finis*), ils ne sont pas considérés comme sensibles. En effet, ils ne fournissent pas de composant sensible et à tout moment le conditionnement peut être repris en direct au sein de nos ateliers. Par contre, ils sont sélectionnés pour le sérieux et la rigueur qu'ils mettent à vérifier la conformité des conditionnements qui leur sont confiés. Des contrôles aléatoires sont effectués comme définis dans la procédure CONTROL par nos soins à réception et avant expédition.

3.3.1.2 – Suivi des fournisseurs

Tous les fournisseurs font l'objet d'une réévaluation annuelle en revue de Direction pour suivre leur fiabilité et évaluer les incidents qui seraient survenus.

De plus, une fiche de suivi est réalisée par fournisseur pour permettre de suivre dans le temps les incidents rencontrés. Ces informations pourront permettre d'aider le fournisseur à s'améliorer (*récurrence d'un incident, impact environnemental non pris en compte, etc.*).

SOPROGA peut effectuer une visite inopinée (*suivant le nombre d'incidents obtenus*) chez ses fournisseurs sensibles dont le coût annuel des composants sensibles achetés dépasse les 15% des achats et qui peut donner lieu à un audit si nécessaire. Cet audit s'accompagnera alors en parallèle d'une recherche d'un fournisseur de remplacement.

3.3.2 – Informations relatives aux achats

Les commandes achats sont toutes traitées, de leur création jusqu'à la réception des produits par le système informatique. Toute information relative aux achats est ainsi consultable et mémorisée. Les informations relatives au produit fabriqué sont enregistrées sur la fiche de fabrication (*n° lot des composants à fortes incidences qualitatives*).

3.3.3 – Saisie des ordres de fabrications et gestion des stocks

Lors de la saisie de commande client, les ordres de fabrication sont lancés, c'est-à-dire que les produits commandés sont saisis en gestion de stock (procédure **CDECLIENT**).

Des autocontrôles sont effectués quotidiennement (*vérification de saisie*) et un contrôle hebdomadaire est effectué par le responsable achat lors du traitement des commandes achats.

Différents inventaires sont effectués pour éviter les écarts de stocks informatiques/réels :

- ⇒ hebdomadaire par un état de stock physique
- ⇒ annuel pour l'ensemble des composants

3.3.4 – Commandes fournisseurs

3.3.4.1 – Déclenchement

La relation contractuelle définie avec nos fournisseurs se limite à la passation de commande.

Les commandes sont déclenchées soit informatiquement (*cf. Manuel PACPMI*), soit à la suite de l'inventaire hebdomadaire.

Pour les fournisseurs dont les produits sont sensibles, un certificat de conformité est exigé à chaque livraison. En cas d'absence, un essai est réalisé à réception pour s'assurer que le produit répond aux exigences demandées.

3.3.4.2 – Responsabilité

Le responsable achats et les acheteurs procèdent si nécessaire aux consultations puis rédigent, vérifient, approuvent (*par signature*) et transmettent par courriel les commandes aux fournisseurs (*cf. Manuel PACPMI*) pour :

- les achats de matière
- les achats de sous-traitance (conditionnement de produits finis, etc.)
- les achats de services (transport, formation, prestations diverses, ...)

Le responsable achats assure le classement, le suivi, la relance des commandes en retard et l'archivage.

Dans le cadre d'achats ou de la maintenance des moyens de production ou de pannes survenant, c'est le chef d'atelier qui traite les demandes d'achat ou d'intervention et en assure le suivi.

Les magasiniers réceptionnent les livraisons.

3.3.5 – Vérification du composant acheté et stockage

Tous les composants achetés font l'objet d'un contrôle réception (*voir procédure CONTROL*) :

- pour les composants non sensibles, les contrôles réception de marchandises sont effectués par les magasiniers sur la correspondance entre ce qui est livré et ce qui a été commandé, puis rangés en cas de conformité à leurs places respectives
- pour les composants en provenance de nos fournisseurs sensibles, le responsable achats effectue les contrôles sauf pour les composants issus de la conception qui sont vérifiés par l'assistant CAO
- les contrôles réception de produits sous-traités (*conditionnement*) sont assurés par les magasiniers lors de la sortie de stock.

Les composants non-conforme sont isolés et signalés (*marquage non-conforme + ouverture fiche NC*) le temps qu'une action corrective soit mise en œuvre (*remplacement par fournisseur ou modification en atelier*).

Les produits achetés peuvent être vérifiés par le client, chez les fournisseurs de **SOPROGA**, ou chez **SOPROGA** (*le client doit préciser cette exigence à la commande*).

Une fiche permet d'enregistrer les incidents et problèmes réception fournisseurs : ces remarques ne font pas l'objet de non-conformité mais sont prises en compte pour analyse par le pilote du processus APPUI, pour une éventuelle demande d'action corrective ou information au fournisseur dans le cadre de l'action annuelle de suivi/évaluation des fournisseurs et sous-traitants.

3.3.6 – Respect des délais

Le responsable achats veille à ce que les produits commandés soient toujours disponibles dans les délais demandés par le client et passe ses commandes fournisseurs en tenant compte de leur délai et des roulements de stocks : pour éviter toute surprise, le délai minimum retenu est de 1 mois pour les composants sensibles et de 15 jours à 1 mois pour les autres.

Si un composant vient à retarder l'échéance fixée par le client, il est prévenu du retard et une date ultime est négociée.

Compte tenu du caractère spécifique des produits à forte incidence qualitative (*sécurité, fonctionnalité, ...*), aucune dérogation de remplacement ne peut être donnée en cas de retard ou de non-conformité. Contrairement aux produits à faibles incidences qualitatives.

3.4 – Maîtrise du produit non conforme

La procédure **NON-CONFORME** décrit les dispositions prévues pour organiser à tous les niveaux un traitement rapide et efficace des non-conformités internes et externes afin de minimiser leurs coûts et le préjudice porté aux clients, aux salariés, aux tiers, à l'environnement (*situation d'urgence*) et à l'entreprise.

Les non-conformités peuvent-être de 4 types : **Interne, Fournisseur, Client** ou **Tiers**.

Dès qu'il en est informé, le pilote du processus APPUI se charge de créer une « Fiche de non-conformité » qu'il renseigne, puis la transmet au comité INNOV pour analyse.

D'après le contenu de la fiche de non-conformité transmise par le pilote du processus APPUI, le comité INNOV peut prendre la décision de ne réaliser qu'une simple action curative pour résoudre le problème présenté.

Cette action pourra s'ensuivre d'une action corrective ou préventive après analyse approfondie entre le comité INNOV et les intervenants.

Après décision du comité, le pilote du processus APPUI engage les actions recommandées.

Si nécessaire, une demande de dérogation est soumise au tiers (*client, fournisseur, collectivité,...*).

Tout produit réceptionné est considéré comme non-conforme le temps de réaliser les contrôles. Ils sont isolés sur une zone de transition.

Après contrôle, tout produit désigné non-conforme est isolé sur une palette « prison ».

Le bilan annuel des non-conformités recensées est analysé en revue de Direction.

3.5 – Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

La procédure **EQUIPMNT** décrit les dispositions prévues pour gérer et mettre à disposition de la production et des prestations les équipements nécessaires afin de permettre la pratique des contrôles prévus et de garantir la fiabilité des mesures effectuées.

Tous les instruments de mesure utilisés pour le contrôle sont identifiés, recensés, gérés par le responsable Métrologie.

SOPROGA dispose de poids « étalons » calibrés pour son activité.

Pour la production, les étalons internes sont utilisés pour les vérifications et étalonnages périodiques du parc instruments suivant la procédure **EQUIPMNT**.

Pour les prestations, les équipements, plus complexes, sont vérifiés par des organismes appropriés.

Les résultats et conclusions des vérifications et étalonnages internes sont enregistrés sur les fiches de contrôle instruments.

Les règles d'utilisation des instruments de mesure sont expliquées dans les classeurs instructions disponibles aux postes de production.

3.6 – Surveillance et mesure

3.6.1 – Satisfaction du client

Une enquête de satisfaction clients est réalisée en cours d'année.

Les réclamations et retours clients sont enregistrés.

Des contacts commerciaux chez les clients ou au sein de l'entreprise sont organisés.

La perte de marché ou le rejet d'un nouveau projet sont également pris en compte.

Les éléments ainsi recueillis constituent une base d'informations analysée et exploitée en revue de Direction. Ils permettent d'ajuster l'offre client tant au niveau tarifaire qu'au niveau de l'innovation en passant par le service y afférent.

3.6.2 – Audit interne

Des audits internes sont pratiqués a minima annuellement afin de vérifier d'une part, si le SMI est conforme aux exigences des normes ISO 9001:2015, 14001:2015 et ISO 45001:2018, d'autre part s'il est bien mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

Les audits internes se présentent sous forme de revues de poste : chaque processus étant rattaché à une fonction qui elle-même dépend d'une personne.

La planification des audits internes est sous la responsabilité du responsable SMI qui veille à l'objectivité de la revue en n'impliquant pas le pilote de processus dans l'audit de son propre processus.

Les audits réalisés font l'objet de comptes rendus, puis analysés par le responsable SMI qui se charge de formaliser et d'engager les actions correctives nécessaires.

Les conclusions d'audits seront ensuite examinées en revue de Direction.

3.6.3 – Surveillance et mesure des processus

La mesure et la surveillance des processus se réalisent par l'exploitation des indicateurs définis pour chaque processus. Cette collecte est assurée par le responsable SMI.

3.6.4 – Surveillance et mesure du produit

Tous les produits font l'objet de contrôles, de la réception de la matière première, en passant par les différentes étapes de fabrication, aux réceptions de sous-traitance, jusqu'à leur livraison. Ces contrôles sont enregistrés sur les fiches de fabrication.

Les dispositions générales en matière de pratiques, fréquences et enregistrements d'autocontrôles sur le produit fabriqué sont décrites aux postes de travail.

Le contrôle final est effectué par le responsable contrôle final qui vérifie le contenu des kits et que les étapes d'autocontrôle ont bien été effectuées. Des contrôles complémentaires peuvent être pratiqués. La présence du tampon «BON POUR EXPEDITION» sur la fiche de fabrication du produit fini atteste que le contrôle final est effectué.

3.6.5 – Surveillance et mesure des déchets

Etant donné que l'entreprise est dépourvue de machine-outil, la production de déchets apparaît comme l'aspect environnemental significatif du système.

Le programme mis en place prévoit dans un premier temps de quantifier les déchets (*résines, piles, cartons, papiers*) puis de les hiérarchiser et de définir des objectifs lors de la prochaine revue de Direction (*optimisation du traitement des déchets*).

3.7 – Compilation des données

Pour déterminer la pertinence et l'efficacité du SMI et identifier les domaines d'amélioration, la Direction a défini pour chaque processus des indicateurs.

Le pilote du processus APPUI assure la collecte de toutes les données mesurées (*enquête de satisfaction des clients, conformité aux exigences du produit, caractéristiques et évolutions des processus, impacts environnementaux, fournisseurs, etc.*).

Il transmet ensuite toutes ces données au comité INNOV pour analyse.

Les analyses en résultant sont étudiées en revue de Direction.

3.8 – Revue de Direction

Le comité INNOV et la Direction se réunissent annuellement, sauf circonstances exceptionnelles qui nécessiterait une fréquence plus élevée, pour effectuer une revue de Direction qui a pour objet de faire un bilan global de l'année écoulée, d'évaluer le système en place, d'identifier les ressources nécessaires et de définir les nouveaux axes de progrès. Ce bilan est repris dans un compte-rendu.

Le pilote du processus APPUI est chargé de préparer les éléments nécessaires à cette revue afin de permettre une analyse des données par le comité INNOV. Les éléments concernés sont a minima :

- les audits réalisés et leurs résultats,
- les résultats obtenus à travers les actions correctives, préventives et autres actions engagées ainsi que leur état d'avancement,
- le suivi des plans d'actions, des fournisseurs, des vérifications annuelles, des marchés,
- le plan de formation (*bilan de l'année écoulée + plan prévisionnel*),
- les réclamations des clients, des fournisseurs, des collectivités, des salariés, du voisinage
- les résultats d'indicateurs obtenus comparés aux objectifs fixés (*pour objectifs futurs*),
- les idées et remarques proposées,
- l'état d'avancement des projets et détermination des projets futurs (*infrastructures, ressources diverses, ...*),
- l'évaluation de la conformité réglementaire,
- les évolutions significatives du SMI (*prévisions/réalisations par processus*)
- les recommandations d'amélioration à apporter.

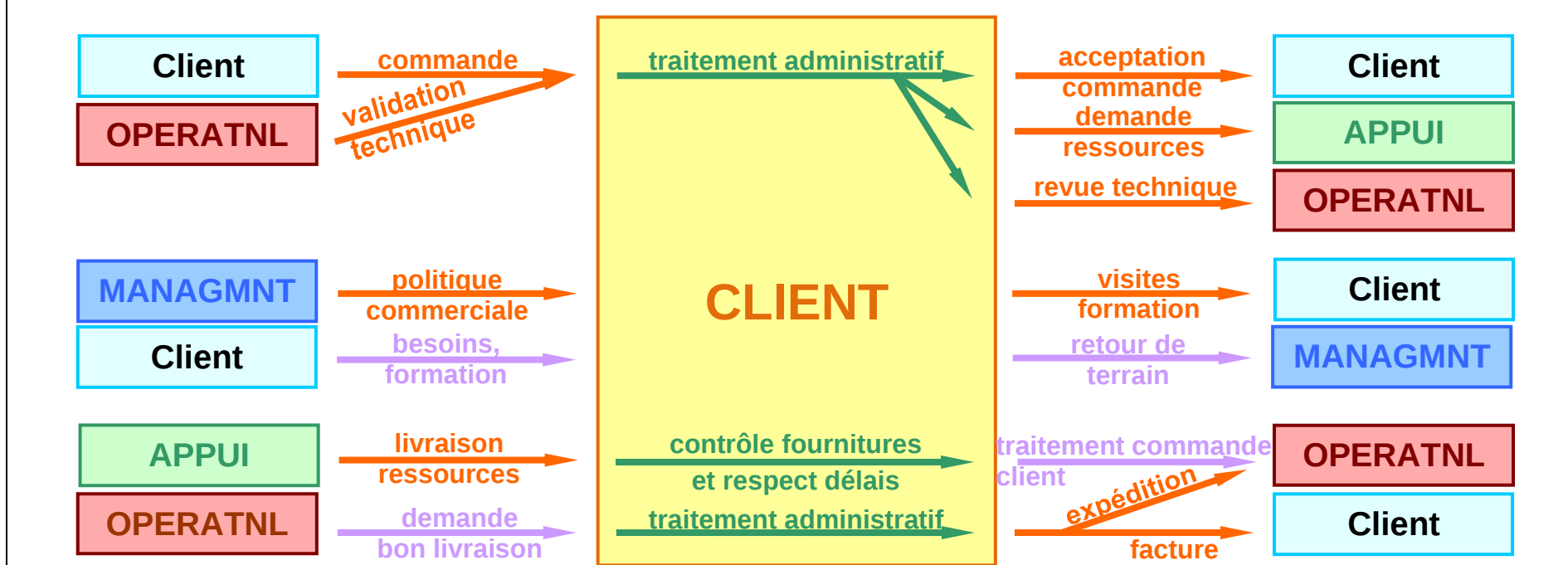
4 – Réalisation du produit

4.1 – Planification de la réalisation du produit

La réalisation des produits est décrite à travers les fiches d'instructions aux différents postes de travail, dans les procédures et les processus de réalisation ci-dessous.

4.2 – Processus relatifs aux relations avec les clients : CLIENT

Représentation schématique et interactions



Qui ?

Pilote : Responsable relation client

Intervenant : Assistants

Quoi ?

- Assurer la gestion administrative d'une commande client
- Assurer la présence commerciale
- Assurer les actions de formations

Comment ?

- étude de faisabilité par responsable technique (revue d'offre, revue de commande)
- traitement administratif de la commande de la consultation à la facturation client
- mise à disposition des dossiers client pour les techniciens, les acheteurs et la fabrication
- confirmation de commande au client
- mise à disposition des documents pour la livraison
- mise à disposition du transporteur adéquat
- ☞ **procédure CDECLIENT**
- Visite au moins biannuelle des clients
- Formation en lien avec nos produits

Contrôle

Surveillance

- Satisfaction client formé
- Audit interne
- Revue de processus : état des indicateurs

Indicateurs

- Avaries/non-conformités clients
- Retards délais client

4.2.1 – Traitement des commandes

4.2.1.1 – Documents de référence

Le client transmet par courrier, par courriel ou appel (*qui est ensuite régularisé*) des demandes d'offre de prix ou des commandes, en indiquant pour chaque référence, la quantité et le délai de livraison souhaités et leur lieu de livraison.

Le traitement des demandes, commandes ou avenants, ainsi que la répartition des responsabilités sont décrits dans la **procédure CDECLIENT**.

La commande traitée informatiquement, suivant le **manuel PACPMI** (*manuel décrivant l'utilisation de notre ERP*), est ensuite classée dans l'échéancier de fabrication pour le service production comme décrit dans la **fiche d'instruction CDECLIENT**.

4.2.1.2 – Déroulement des contrôles

Les contrôles effectués tout au long du traitement sont repris dans la **procédure CDECLIENT**.

4.2.2 – Traitement de fin d'affaires

L'expédition se solde par la facturation.

Le client qui a observé une avarie ou un dysfonctionnement peut soit nous transmettre ses remarques par téléphone, par courriel, à travers une visite commerciale, soit à travers une fiche avarie.

Dans tous les cas, la direction traite, directement ou indirectement via le comité INNOV, immédiatement ces informations pour résoudre le problème du client :

- si, le produit arrive en mauvais état et que des réserves ont été faites auprès du transporteur, il est gracieusement remplacé $\Rightarrow$ *incident* $\Rightarrow$ *action curative*
- si du matériel vient à manquer dans le kit, ledit matériel est réexpédié immédiatement en transport express $\Rightarrow$ *non-conformité* $\Rightarrow$ *action corrective*
- si le produit livré n'est pas celui demandé, il est remplacé et une revue de la planification du produit est lancée immédiatement pour trouver l'origine de la non-conformité (*erreur de saisie, inattention, mauvaise interprétation, etc...*) $\Rightarrow$ *non-conformité* $\Rightarrow$ *action corrective*
- si le produit présente des défaillances, des solutions d'amélioration sont recherchées en collaboration avec le client $\Rightarrow$ *non-conformité* $\Rightarrow$ *action corrective*

L'ensemble des fiches avaries, des actions correctives entreprises et de leur suivi et des états d'incidents survenus durant l'année sont étudiés en revue de Direction.

4.2.3 – Visite chez le client

4.2.3.1 – A titre commercial

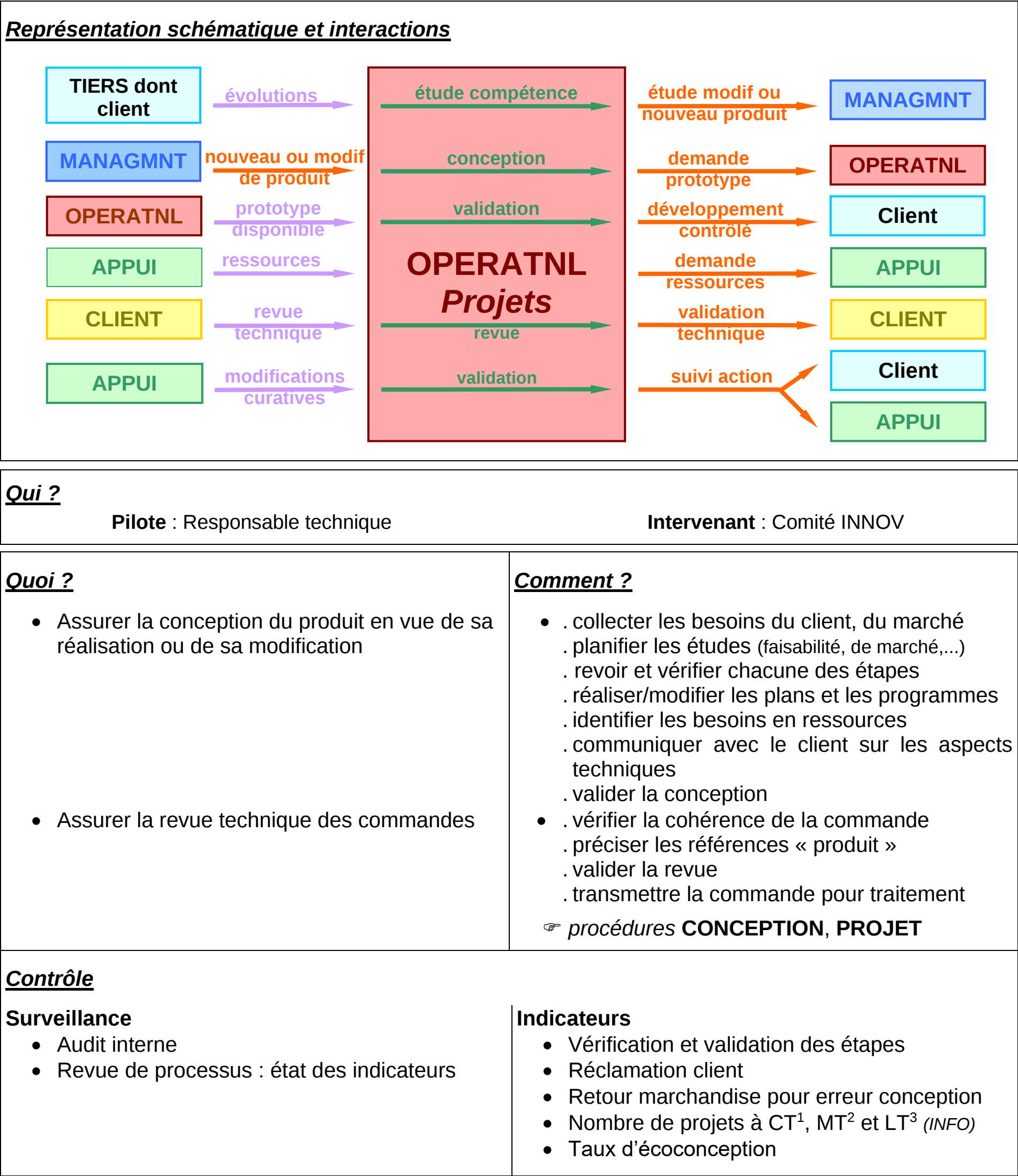
En accord avec la politique commerciale définie avec la Direction, les clients sont démarchés au moins une fois tous les deux ans. Ceci permet de garder un lien avec les besoins terrain des clients, de préserver une image de proximité, de rester présent dans l'esprit des clients et de présenter les nouveaux produits et catalogues.

Une réunion avec la Direction est effectuée au retour des déplacements pour déterminer les actions à mettre en place : développement d'un nouveau produit, discours face à un concurrent, etc.

4.2.3.2 – A titre d'intervention (formation ou autre prestation)

Les prestations sont réalisées dans le respect des CCTPs transmis par les clients et les formations suivant les directives nécessaires pour être référencé au DATADOCK dont l'adaptation des formations au niveau du public et la prise en compte du retour des stagiaires.

4.3 – Conception et développement : **OPERATNL - Projets**



La procédure **PROJET** décrit le traitement efficace d’une demande d’un nouveau produit ou d’une modification d’un produit. Si le nouveau produit nécessite une étape de conception, elle se fait suivant la procédure **CONCEPTION**.

Les exigences fonctionnelles, réglementaires et légales, de sécurité, environnementales, sont d’abord revues et approuvées par la Direction et le client (SCAST, DEG et UOA) avant de lancer la

¹ Court terme
² Moyen terme
³ Long terme

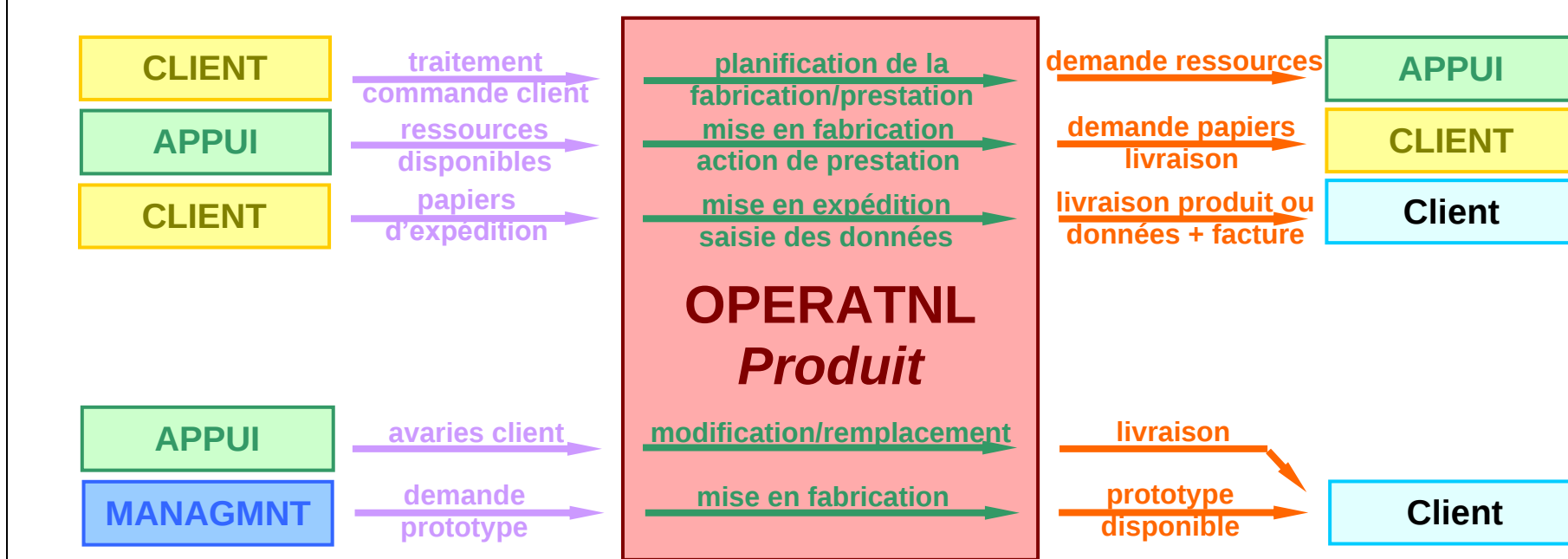
conception ou le développement en bureau d'études. Il en va de même pour toute modification de produit le client est consulté au préalable (*UOA puis DEG*).

La conception du nouveau produit est réalisée de manière à déceler et/ou déterminer les incohérences pouvant exister. Chaque étape est validée pour passer à la suivante jusqu'à validation pour mise en vente (*diffusion commerciale, diffusion production, etc.*).

Toute modification de conception est notifiée par un changement d'indice sur le plan de référence. Ce qui engendre une modification d'indice dans la base informatique pour les achats et sur la liste informatisée des numéros de plans.

4.4 – Production et préparation du service : **OPERATNL - Produit**

Représentation schématique et interactions



Qui ?

Pilote : Responsable technique

Intervenant : Les agents de production/prestation

Quoi ?

- Réaliser le produit ou la prestation et livrer au client le produit ou les données recueillies
- Mettre au point produit ou prestation et/ou le ou la modifier

Comment ?

- . réaliser les différentes étapes constitutives
 - . identifier les outils ou pièces nécessaires à la réalisation
 - . finaliser le produit / la prestation
 - . mettre à disposition pour livraison
 - . analyser le rapport d'avarie du client
 - . réaliser les modifications
 - . mettre en place, valider et contrôler nouvelle procédure de fabrication / d'intervention
- ☞ **procédure PROCESS et CCTPs du client⁴**

Contrôle

Surveillance

- Audit interne
- Revue de processus : état des indicateurs
- Contrôles client pour prestations

Indicateurs

- Incidents et non-conformités
- Avaries/retours client
- Nombre colis détruits par transporteur
- Quantité déchets (recyclable) et accidents
- Regroupement expédition

4.4.1 – Maîtrise de la production et de la préparation du service

La maîtrise de la production et des services associés repose sur :

⁴ CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

- des **équipements de production ou de prestation** maintenus en état pour garantir leur fiabilité et s'assurer de leur fonctionnement, ou remplacés périodiquement
- du **personnel** compétent et efficace formés tant que de besoin
- des **responsabilités** clairement définies, des **instructions** claires et respectées par les agents de production
- un service **achats** attentif pour maintenir les délais impartis
- des **moyens de contrôle** adaptés
- des moyens de **communication** performants entre les agents de production, des moyens de **sécurité** adaptés aux différentes opérations de fabrication, des procédures permettant de prévenir et de réduire tout type de **pollution**, la bonne **livraison du produit fini** en suivant les exigences clients.

Concernant la sous-traitance (*conditionnement*), leur impact sur la qualité finale du produit étant limitée à la présence de tous les éléments constitutifs, des fiches d'instructions leur sont fournies pour rappeler nos exigences et un contrôle avant expédition est effectué a minima tous les 10 kits.

4.4.2 – **Identification et traçabilité**

Tout produit désigné non-conforme est isolé sur une aire appropriée.

Les éventuelles exigences spécifiques clients en matière de traçabilité sont prises en compte lors de la revue de contrat.

4.4.2.1 – **Matières premières**

Les matières premières sont identifiées dès leur réception par leur référence exacte.

4.4.2.2 – **Produits en cours de fabrication**

Dès qu'une commande client est lancée en fabrication, le dossier commande client est sorti de l'échéancier et complété à partir du système informatique pour la livraison.

Une fiche de fabrication journalière accompagne le produit depuis sa mise en fabrication, jusqu'à sa livraison.

Le numéro de lot indiqué sur les produits représente la marque d'identification qui permet d'assurer une traçabilité interne fiable : ce numéro de lot est reporté sur la fiche de fabrication.

4.4.2.3 – **Produits livrés ou prestations effectuées**

Les dossiers de commande client sont tous classés et archivés après livraison ; Il est ainsi possible de retracer la vie de tous les produits fabriqués à partir de notre numéro de bordereau de livraison au client ou même simplement à partir de la date de livraison.

Pour les prestations, elles sont assurées à travers les saisies qui reprennent les numéros des appareils de mesure, le nom de l'intervenant et la date d'intervention.

4.4.2.4 – **Produits finis stockés**

L'identification et la traçabilité des produits finis en stock est assurée par étiquetage.

4.4.3 – **Propriété du client**

Les matériels, documents, informations dits «sensibles» appartenant au client, font l'objet de dispositions appropriées en termes de protection et de respect de la confidentialité : ces dispositions sont prévues lors de la revue de contrat.

Pour les prestations, un plan de prévention est signé par les deux parties pour savoir qui prévenir en cas d'incident ou d'accident et définir les rôles de chacun. En outre, le client est assuré que le réseau à maintenir et à contrôler ne sera pas détérioré par méconnaissance.

Tout dommage ou préjudice, constaté ou supposé, sur la propriété du client est traitée par la Direction.

Un engagement de confidentialité peut être signé entre **SOPROGA** et ses clients.

4.4.4 – **Préservation du produit**

Le stockage et la préservation des produits en cours de fabrication ou finis sont assurés par les agents de production.

Annexes

Définitions et Terminologie

Pour les besoins du présent manuel de management intégré, les définitions données dans l'ISO 9000:2015, l'ISO 14001:2015, l'ISO 45001:2015, le VIM (*Vocabulaire International des termes fondamentaux et généraux de Métrologie*) et les définitions suivantes s'appliquent. Cette liste est rédigée et tenue à jour par le responsable SMI.

Accident

Evènement indésirable induisant des traumatismes et pathologies.

Action corrective

Action visant à éliminer la (ou les) cause(s) d'une non-conformité et à éviter qu'elle(s) ne réapparaisse(nt).

Ajustage (VIM, 4.33)

Opération destinée à amener un appareil de mesure à un état de fonctionnement et de justesse convenant à son utilisation.

Amélioration continue

Activité récurrente menée pour améliorer les performances, concernant l'utilisation du système de management, en cohérence avec la politique globale de l'entreprise.

Appareil de mesure ; appareil mesureur ; instrument de mesure (VIM, 4.01)

Dispositif destiné à faire un mesurage, seul ou associé à des équipements annexes.

Aspect environnemental

Elément des activités, produits ou services d'un organisme interagissant ou susceptible d'interactions avec l'environnement.

Un aspect environnemental significatif déterminé par l'organisme a ou peut avoir un impact environnemental significatif.

Audit

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective afin de déterminer dans quelle mesure les critères d'audit, ensemble des politiques, procédures ou exigences servant de référence, sont satisfaits.

Auditeur

Personne qui réalise un audit.

Capabilité

La capabilité d'un instrument est l'intervalle de tolérance le plus petit qu'il est permis de mesurer avec cet instrument

Caractéristique

Trait distinctif, intrinsèque ou attribué, qualitatif ou quantitatif.

Il existe différents types de caractéristiques, tels que:

- a) *physiques* (par exemple mécaniques, électriques, chimiques, biologiques);
- b) *sensorielles* (par exemple odeur, toucher, goût, aspect visuel, sonorité);
- c) *comportementales* (par exemple courtoisie, honnêteté, véracité);
- d) *temporelles* (par exemple ponctualité, fiabilité, disponibilité);
- e) *ergonomiques* (par exemple caractéristique physiologique ou relative à la sécurité des personnes);
- f) *fonctionnelles* (par exemple vitesse maximale d'un avion).

Client

Personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme

Le client peut être interne ou externe à l'organisme, consommateur, utilisateur final, détaillant, destinataire d'un produit ou service issu d'un processus interne, bénéficiaire et acheteur.

Compétence

Aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés. Une compétence démontrée est parfois désignée en tant que qualification.

Conditions de référence (VIM, 5.07)

Conditions d'utilisation d'un instrument de mesure prescrites pour des essais de fonctionnement ou pour assurer valablement la comparaison des résultats de mesure entre eux.

Condition environnementale

Etat ou caractéristique de l'environnement tel que déterminé à un moment donné.

Confirmation métrologique

Ensemble des opérations requises (étalonnage, ajustage) pour s'assurer de la conformité d'un équipement de mesure avec les exigences prescrites pour l'utilisation projetée.

Conformité

Satisfaction d'une exigence.

Constance (VIM, 5.16)

Aptitude d'un instrument de mesure à conserver ses caractéristiques métrologiques constantes dans le temps.

Consultation

Recherche d'avis avant une prise de décision.

Contexte d'un organisme

Combinaison d'enjeux internes et externes pouvant avoir un effet sur l'approche d'un organisme en ce qui concerne la détermination et la réalisation de ses objectifs.

Contrat

Accord engageant au moins deux parties

Contrôle

Détermination de la conformité à des exigences spécifiées.

Si le résultat d'un contrôle indique une conformité, il peut être utilisé à des fins de vérification.

Le résultat d'un contrôle peut indiquer une conformité, une non-conformité ou un degré de conformité.

Correction (VIM, 3.14)

Valeur qui, ajoutée algébriquement au résultat brut d'un mesurage, compense une erreur systématique présumée.

Criticité

Importance relative des conséquences d'une défaillance d'un produit sur la sécurité, l'environnement, la production, les coûts ainsi que sur l'image de marque de l'organisme.

Cycle de vie

Phases consécutives et liées d'un système de produits (ou de services), de l'acquisition des matières premières ou de la génération des ressources naturelles à l'élimination finale. Elles incluent l'acquisition des matières premières, la conception, la production, le transport/la livraison, l'utilisation, le traitement en fin de vie et l'élimination finale.

Danger

Source susceptible de causer traumatisme et pathologie

Les dangers peuvent inclure les sources susceptibles de causer un dommage ou des situations dangereuses, ou des circonstances d'exposition potentielle conduisant à des traumatismes et pathologies.

Dérive (VIM, 5.18)

Lente variation au cours du temps d'une caractéristique métrologique d'un instrument de mesure.

Détermination

Activité consistant à déterminer une ou plusieurs caractéristiques et leurs valeurs caractéristiques.

Direction

*Personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un organisme au plus haut niveau.
Elle a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.*

Donnée

Éléments factuels concernant un objet

Effectivité / Efficacité

Niveau de réalisation des activités planifiées (effectivité) et d'obtention des résultats escomptés (efficacité)(résultat / objectifs).

Efficience

Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées. (résultat / moyens déployés)

Enregistrement

Information documentée faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Les enregistrements peuvent, par exemple, formaliser la traçabilité et apporter la preuve que la vérification, les actions préventives et les actions correctives ont été réalisées.

Environnement

Milieu dans lequel l'organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, la terre, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations.

Le milieu, décrit en termes de biodiversité, d'écosystèmes, de climat ou autres caractéristiques, s'étend de l'intérieur de l'organisme au système global.

Équipement de mesure

Tous les instruments de mesure, étalons, matériaux de référence, appareils auxiliaires et logiciels nécessaires à l'exécution d'une mesure. Ce terme comprend l'équipement de mesure utilisé pour les essais et les contrôles ainsi que pour l'étalonnage.

Erreur (absolue) de mesure (VIM, 3.10)

Résultat d'un mesurage moins la valeur vraie du mesurande.

Essai

*Détermination conformément à des exigences pour une utilisation ou une application spécifique prévue
Si le résultat d'un essai indique une conformité, il peut être utilisé à des fins de validation.*

Étalon (VIM, 6.01)

Mesure matérialisée, appareil de mesure, matériau de référence ou système de mesure destiné à définir, réaliser, conserver ou reproduire une unité ou une ou plusieurs valeurs d'une grandeur pour les transmettre par comparaison à d'autres instruments de mesure (ex : étalon de masse de 1kg, cale étalon, etc.).

Étalon international (VIM, 6.06)

Étalon reconnu par un accord international pour servir de base internationale à la fixation des valeurs de tous les autres étalons de la grandeur concernée.

Étalonnage (VIM, 6.13)

Ensemble des opérations établissant, dans des conditions spécifiées, la relation entre les valeurs indiquées par un appareil de mesure ou un système de mesure, ou les valeurs représentées par une mesure matérialisée ou un matériau de référence, et les valeurs correspondantes d'une grandeur réalisées par un étalon de référence.

Etendue de mesure spécifiée (VIM, 5.04)

Ensemble des valeurs d'un mesurande pour lesquelles l'erreur d'un instrument de mesure est supposée comprise entre des limites spécifiées.

Évènement indésirable

Évènement résultant du travail ou se produisant pendant le travail et qui conduit ou peut conduire à des traumatismes et pathologies.

Exactitude de mesure (VIM, 3.05)

Etroitesse de l'accord entre le résultat d'un mesurage et la valeur conventionnellement vraie du mesurande

Exigence (spécifiée)

Besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire.

Externaliser

Passer un accord selon lequel un organisme externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du processus d'un organisme. Cet organisme externe n'est pas inclus dans le domaine d'application du système de management contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

Fournisseur

Organisme qui procure un produit ou un service. Un prestataire peut être interne ou externe à l'organisme : producteur, distributeur, détaillant ou marchand d'un produit ou d'un service. Dans une situation contractuelle, le prestataire peut être appelé «contractant».

Grandeur d'influence (VIM, 2.10)

Grandeur qui ne fait pas l'objet du mesurage mais qui influe sur la valeur du mesurande ou sur les indications de l'instrument de mesure (T°C ambiante, etc.).

Habilitation

L'habilitation est la reconnaissance formelle qu'une personne a la capacité :
- d'effectuer une tâche technique spécifique
- d'exercer un degré de responsabilité en assurance qualité.

Impact environnemental

Toute modification de l'environnement, négative ou bénéfique, résultant totalement ou partiellement des aspects environnementaux d'un organisme.

Incertitude de mesure (VIM, 3.09)

Résultat de l'évaluation visant à caractériser l'étendue du domaine à l'intérieur duquel la valeur vraie d'un mesurande est estimée devoir se trouver, généralement avec une vraisemblance donnée.

Incident ou presque accident ou situation dangereuse

Evénement indésirable n'induisant aucun traumatisme ni aucune pathologie, mais ayant le potentiel de le faire.

Indicateur

Représentation mesurable de l'état ou du statut des opérations, du management ou des conditions.

Information documentée

Information devant être maîtrisée et tenue à jour par un organisme ainsi que le support sur lequel elle figure. Elle se rapporte aussi bien au système de management, qu'à la documentation et aux enregistrements.

Innovation

Objet nouveau ou modifié réalisant ou redistribuant de la valeur.

Intervenant extérieur

Organisme externe fournissant des services à l'organisme conformément à des spécifications, termes et conditions convenus.

Lieu de travail

Lieu sous le contrôle de l'organisme où une personne doit se trouver ou se rendre pour son travail.

Limites d'erreur tolérées (d'un instrument de mesure) (VIM, 5.23)

Valeurs extrêmes d'une erreur tolérées par les spécifications, règlements, etc. pour un instrument de mesure donné.

Matériau de référence (VIM, 6.15)

Matériau ou substance dont une ou plusieurs propriétés sont suffisamment bien définies pour permettre de l'utiliser pour l'étalonnage d'un appareil, l'évaluation d'une méthode de mesure ou l'attribution de valeurs aux matériaux.

Mesurage (VIM, 2.01)

Ensemble d'opérations ayant pour but de déterminer la valeur d'une grandeur.

Mesurande (VIM, 2.09)

Grandeur qui sera soumise à mesurage (grandeur à mesurer) ou qui a été soumise au mesurage (grandeur mesurée).

Mesure

Processus visant à déterminer une valeur, généralement celle d'une grandeur

Non-conformité

Non-satisfaction d'une exigence.

Objet

Tout ce qui peut être perçu ou conçu.

Les objets peuvent être matériels (par exemple un moteur, une feuille de papier, un diamant), immatériels (par exemple un rapport de conversion, un plan de projet) ou imaginaires (par exemple l'état futur de l'organisme)

Objectif

Objectif stratégique, tactique ou opérationnel à atteindre, fixé par l'organisme en cohérence avec sa politique soit le résultat à atteindre.

Obligations de conformité

Exigences légales auxquelles un organisme doit se conformer et autres exigences auxquelles un organisme doit ou choisit de se conformer. Elles sont liées au système de management.

Observation

Constat de faits effectué au cours d'un audit et étayé par des preuves tangibles.

Offre

Une offre est faite par un organisme en réponse à un appel d'offre en vue de l'attribution d'un contrat de fourniture d'un produit.

Organisme

Travailleurs indépendants, compagnie, société, firme, entreprise, administration, partenariats, organisations caritatives ou institutions, ou partie ou combinaison de celles-ci, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé, ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.

Participation

Implication dans la prise de décision.

Partie intéressée

Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée, en en ayant fait part à l'organisme, par une décision ou une activité.

Performance

Résultat quantitatif ou qualitatif mesurable du management d'activités, de processus, de produits, de systèmes ou d'organismes.

Politique

Intentions et orientations globales de l'organisme en matière de performance telles qu'elles sont officiellement formulées par le Direction.

Preuves objectives

Données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose.

Les preuves objectives sont obtenues par observation, mesure, essai ou par un autre moyen.

Dans le cadre d'un audit, les preuves objectives consistent généralement en enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables.

Prévention de la pollution

Utilisation de processus, pratiques, techniques, matériaux, produits, services ou énergie pour éviter, réduire ou maîtriser (séparément ou par combinaison) la création, l'émission ou le rejet de tout type de polluant ou déchet, afin de réduire les impacts environnementaux négatifs.

Elle peut inclure la réduction ou l'élimination à la source, les modifications de processus, produits ou services, l'utilisation efficace des ressources, la substitution de matériaux et d'énergie, la réutilisation, la récupération, le recyclage, la réhabilitation ou le traitement.

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Elle peut être documentée ou non.

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Il peut être documenté ou non.

Produit

Élément de sortie d'un organisme qui peut être produit sans transaction entre l'organisme et le client.

L'élément dominant d'un produit est qu'il est généralement tangible.

Un produit matériel est tangible et sa quantité est une caractéristique dénombrable.

Les produits issus de processus à caractère continu sont tangibles et leur volume constitue une caractéristique continue.

Les produits matériels et issus de processus à caractère continu sont souvent appelés biens.

Un logiciel est constitué d'informations quel que soit le support de livraison.

Résolution (d'un dispositif indicateur) (VIM, 5.13)

Expression quantitative de l'aptitude d'un dispositif indicateur à permettre de faire la distinction de manière significative entre des valeurs voisines de la grandeur indiquée.

Revue de conception

Examen en règle d'une conception menée de façon complète et systématiquement à l'aide de documents en vue d'évaluer les exigences initiales et la capacité de la conception à les satisfaire, d'identifier les problèmes et de proposer des solutions.

Revue

Détermination de la pertinence, de l'adéquation ou de l'efficacité d'un objet à atteindre des objectifs définis.

Elle peut être une revue de direction, revue de conception et développement, revue des exigences du client, revue des actions correctives et revue par des pairs.

La revue peut également inclure la détermination de l'efficacité.

Risque

Effet, écart positif ou négatif par rapport à une attente, de l'incertitude.

Risques et opportunités

Effets négatifs potentiels (menaces) et effets bénéfiques potentiels (opportunités).

Surveillance

Détermination de l'état d'un système, d'un processus ou d'une activité. Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer d'un point de vue critique.

Système de management (intégré)

Ensemble d'éléments, comme la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme, ou encore l'évaluation et l'amélioration des performances, corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs.

Traçabilité

Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement d'un objet.

Dans le cas d'un produit ou d'un service, la traçabilité peut être liée à:

- l'origine des matériaux et composants;*
- l'historique de réalisation;*
- la distribution et l'emplacement du produit ou du service après livraison.*

Propriété du résultat d'un mesurage tel qu'il puisse être relié à des étalons appropriés, généralement internationaux ou nationaux, par l'intermédiaire d'une chaîne ininterrompue de comparaisons (chaîne de raccordement aux étalons ou chaîne d'étalonnage)(VIM, 6.12).

Traitement d'une non-conformité

Mesure prise concernant un produit non conforme, généralement décidée au moment d'un examen d'une non-conformité (ce traitement peut être une retouche pour mise en conformité, une dérogation avec/sans réparation, un déclassement pour une autre application ou le rebut).

Traumatismes et pathologies

Effets négatifs sur l'état physique, mental ou cognitif d'une personne.

Travailleur

Personne effectuant un travail ou exerçant des activités en relation avec le travail qui sont sous le contrôle de l'organisme.

Vision

Aspiration à ce qu'un organisme souhaite devenir, telle que formulée par la direction.

Correspondance MMI / ISO 9001(Q), 14001 (E) et 45001(S)

MMI	Q	E	S
Engagement	5.1	5.1	5.1
1 Présentation de l'entreprise	4	4	4
2 Activités et contexte	4.1	4.1	4.1
3 Parties prenantes dont clients et réglementation	4.2 - 5.1.2	4.2	4.2
4 Système de management par l'approche processus	4.3	4.3	4.3
5 Cartographie des processus	4.4	4.4	4.4
2 Pilotage de l'entreprise - MANAGMNT	5	5	5
2 Politique QSE (qualité, sécurité et environnement)	5.2	5.2	5.2
3 Responsabilité, autorité et communication	5.3 - 7.4	5.3 - 7.4	5.3 - 5.4 - 7.4
4 Planification	6	6	6
5 Analyse des données	6.1	6.1	6.1
6 Amélioration continue	10.2 - 10.3	10.2 - 10.3	10.2 - 10.3
7 Mise à disposition des ressources	7.1	7.1	7.1
8 Ressources humaines : compétence, formation	7.1.2 - 7.2 - 7.3	7.2 - 7.3	7.2 - 7.3
9 Infrastructures	7.1.3		8.1.3
10 Environnement de travail	7.1.4		8.1.2 - 8.1.3
3 Ressources, surveillance et mesure - APPUI	7	7	7
2 Documentation du SMI : maîtrise, enregistrement	7.5	7.5	7.5
3 Achats	8.1		8.1.4
4 Maîtrise du produit non conforme	8.7	8.2	8.2
5 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	7.1.5 - 9.1	9.1	9.1
6 Surveillance et mesure	9.1 - 9.2	9.1 - 9.2	9.1 - 9.2
7 Compilation des données	9.3.2	9.3	9.3
8 Revue de direction	9.3	9.3	9.3
4 Réalisation du produit	8	8	8
1 Planification de la réalisation du produit	8.1	8.1	8.1
2 Processus relatifs aux clients - CLIENT	8.2		
3 Conception et développement - OPERATNL	8.3		
4 Production et préparation du service - OPERATNL	8.4 - 8.5 - 8.6		

SOPROGA

1 rue Gustave Nordon
F-54220 MALZEVILLE

Tél. : 03 83 18 88 88
E-mail : soproga@soproga.com