

| <i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i> | | |
|--|--|--|
| MAQ Management Qualitatif | MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF | numéro : 01.03 version : 3 date : 07/2009 page : 01/01 |
| Procédure | <i>Objet et domaine d'application du manuel qualité</i> | |

Objet et Objectifs

La présente procédure a pour objet d'exposer l'utilité du Manuel Qualité dont le but est de décrire et de formaliser l'organisation et les méthodes mises en place au sein de l'entreprise, afin de garantir le niveau de qualité requis pour l'ensemble des produits et services de celle-ci.

Le *Manuel Qualité* rassemble l'ensemble des dispositions générales permettant de s'assurer :

- que les besoins et exigences du client soient connus et pris en compte dans les documents d'exécution ;
- que les méthodes et moyens choisis par les études, la commercialisation, les approvisionnements, la fabrication, le montage, le contrôle, le suivi après vente soient bien aptes à satisfaire nos clients ;
- que les anomalies de toutes natures peuvent être identifiées en vue d'en connaître les causes, de les régler, puis que les actions correctives soient mises en place pour supprimer la non-qualité future.

Définition de la Qualité

On entend par qualité l'aptitude du produit ou du service à satisfaire les besoins et exigences des clients utilisateurs durant une durée réputée suffisante. La qualité englobe la qualité de conception, la fiabilité en utilisation, la sécurité d'emploi, l'aptitude à la maintenance, dans le respect des impératifs de prix et de délais.

La qualité totale, c'est un ensemble de principes et de méthodes, organisés en stratégie globale visant à mobiliser toute l'entreprise pour obtenir une meilleure satisfaction du client à moindre coût.

Rôle et principe du Manuel Qualité

Le rôle du manuel qualité est de définir la norme de fonctionnement qualité de l'entreprise et de la divulguer à l'ensemble du personnel, afin que chacun connaisse les impératifs et verrous indispensables à la maîtrise de la qualité.

Le manuel, en formalisant le fonctionnement de l'organisation qualité permet :

- la continuité de l'assurance Qualité des réalisations ;
- la formation du personnel nouvellement embauché, et la polyvalence ;
- l'éloignement des dérives de la qualité dans le temps ;
- l'implantation des actions de corrections de fond plutôt que de régler les anomalies ;
- une référence technique et professionnelle de savoir-faire ;
- de constituer une mémoire permanente de l'entreprise.

Le manuel qualité donne du sens, il définit la « règle du jeu » admise par tous.

Le manuel qualité est à la disposition de l'ensemble du personnel.

Il est le guide auquel chacun peut se référer.

Il concerne toute l'entreprise.

Le système qualité de l'entreprise comporte :

- un cheminement de procédures décrivant l'organisation en processus qualité,
- la mise en œuvre d'instructions et de fiches techniques attachées aux procédures.

Le manuel qualité est propriété de l'entreprise. Il ne peut être diffusé à des tiers sans autorisation de la direction.

Gérard GEORGEAULT

**"Je crois qu'on ne peut mieux vivre qu'en cherchant à devenir meilleur,
ni plus agréablement qu'en ayant la pleine conscience de son amélioration"**

Socrate