

## Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement



**Robinetterie et accessoires**  
*Industrial valve and accessories*

Adduction - Traitement des eaux- Industrie - Papeterie - Cimenterie

*Water treatment and supply - Industry - Paper Industry - Cementery*



ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



# SOMMAIRE

	<b>Page</b>
<b>I Rubriques Introductives</b>	
1 Feuille de mise à jour	3
2 Maîtrise du Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement	4
3 Objet et domaine d'application du MMQE	5
<b>II TECOFI</b>	
1 Présentation générale	5
2 Politique Qualité Environnement	6
3 Organigramme TECOFI	7
4 Structure documentaire	8
<b>III Principes de Management de la Qualité chez TECOFI</b>	
1 L'orientation client chez TECOFI	10
2 La vision du leadership chez TECOFI	11
3 L'approche factuelle pour prise de décision chez TECOFI	11
4 L'implication du personnel chez TECOFI	12
5 L'approche processus chez TECOFI	13
6 Le management par approche processus chez TECOFI	19
7 L'amélioration continue chez TECOFI	19
8 Les relations avec les fournisseurs chez TECOFI	20
<b>IV Principes de Management de l'Environnement chez TECOFI</b>	
1 La démarche ISO 14001 chez TECOFI	21
<b>Annexes</b>	
<b>Annexe 1 :</b>	
→ Cartographie des processus	24
<b>Annexe 2 :</b>	
→ Liste des procédures	26

# I. RUBRIQUES INTRODUCTIVES

## 1. Feuille de mise à jour

REVISION DU MANUEL			
Indice de Révision	Rédacteur RMQ	Vérificateur / Approbateur DG	Objet de la révision
00	Nom : D. THIBAUT	Nom : D. STRAZZERI	Initial
	Date : 22/09/03	Date : 22/09/03	
	Visa :	Visa :	
01	Nom : D. THIBAUT	Nom : D. STRAZZERI	Modification politique qualité + organigramme
	Date : 05/07/04	Date : 05/07/04	
	Visa :	Visa :	
02	Nom : D. THIBAUT	Nom : D. STRAZZERI	Suppression « engagement de la direction » MAJ organigramme
	Date : 21/09/05	Date : 21/09/05	
	Visa :	Visa :	
03	Nom : D. THIBAUT	Nom : D. STRAZZERI	Référence engagement de la direction partie Revue de Direction
	Date : 29/09/05	Date : 29/09/05	
	Visa :	Visa :	
04	Nom : A. MORCILLO	Nom : D. STRAZZERI	Ajout « Engagement de la direction » + MAJ définition des processus TECOFI
	Date : 02/10/06	Date : 02/10/06	
	Visa :	Visa :	
05	Nom : A. MORCILLO	Nom : D. STRAZZERI	Séparation engagement direction et politique qualité
	Date : 30/10/06	Date : 30/10/06	
	Visa :	Visa :	
06	Nom : A. MORCILLO	Nom : D. STRAZZERI	Intégration du site de Montagny
	Date : 17/09/07	Date : 17/09/07	
	Visa :	Visa :	
07	Nom : A. MORCILLO	Nom : P. FAIVRE	Changement de direction
	Date : 26/06/08	Date : 26/06/08	
	Visa :	Visa :	
08	Nom : A. MORCILLO	Nom : P. FAIVRE	MAJ de la version de la norme et des pilotes définition des processus
	Date : 10/06/09	Date : 10/06/09	
	Visa :	Visa :	
09	Nom : A. MORCILLO	Nom : J. FAZILLEAU	Changement de direction MAJ des pilotes de Processus Intégration des nouveaux sites
	Date : 03/06/10	Date : 03/06/10	
	Visa :	Visa :	
10	Nom : A. MORCILLO	Nom : J. FAZILLEAU	Prise en compte FAREX LOGISTICS processus externalisé
	Date : 21/02/11	Date : 21/02/11	
	Visa :	Visa :	
11	Nom : A. MORCILLO	Nom : J. FAZILLEAU	Mise à jour processus
	Date : 21/04/11	Date : 21/04/11	
	Visa :	Visa :	
12	Nom : A. MORCILLO	Nom : J. FAZILLEAU	Mise à jour organigramme
	Date : 02/04/12	Date : 02/04/12	
	Visa :	Visa :	
13	Nom : A. MORCILLO	Nom : J. FAZILLEAU	Mise à jour des processus par rapport à la réorganisation groupe
	Date : 14/04/12	Date : 14/04/12	
	Visa :	Visa :	
14	Nom : A. MORCILLO	Nom : R. BLANDIN	Changement de direction
	Date : 01/09/12	Date : 01/09/12	
	Visa :	Visa :	
15	Nom : J. ORTEGA	Nom : D. STRAZZERI	Changement de direction
	Date : 01/02/13	Date : 01/02/13	
	Visa :	Visa :	

REVISION DU MANUEL			
Indice de Révision	Rédacteur RMQ	Vérificateur / Approbateur DG	Objet de la révision
16	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Modification organigramme
	Date : 05/03/13	Date : 05/03/13	
	Visa :	Visa :	
17	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Mise à jour de la cartographie
	Date : 30/04/13	Date : 30/04/13	
	Visa :	Visa :	
18	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Mise à jour de la cartographie
	Date : 01/02/2014	Date : 01/02/2014	
	Visa :	Visa :	
19	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Mise à jour de la cartographie
	Date : 12/05/2014	Date : 12/05/2014	
	Visa :	Visa :	
20	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Mise à jour de la cartographie
	Date : 16/03/2015	Date : 16/03/2015	
	Visa :	Visa :	
21	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Intégration de l'ISO14001
	Date : 23/06/2015	Date : 23/06/2015	
	Visa :	Visa :	
22	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Ajout notion de maîtrise opérationnelle ISO14001
	Date : 19/08/2015	Date : 19/08/2015	
	Visa :	Visa :	
23	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Modification de la politique QE
	Date : 13/07/2015	Date : 13/07/2015	
	Visa :	Visa :	
24	Nom : F. SANCHEZ	Nom : D. STRAZZERI	Modification de la politique QE
	Date : 18/09/2015	Date : 18/09/2015	
	Visa :	Visa :	

## 2. Maîtrise du Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement

Ce Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement est rédigé par le Responsable Management Qualité Environnement, puis vérifié et approuvé par la direction de TECOFI avant sa diffusion.

Toutes les modifications du Manuel sont réalisées par le RMQE, puis vérifiées et approuvées par la direction.

Toute révision génère un nouvel indice.

Les modifications par rapport à l'édition précédente sont indiquées dans la feuille de mise à jour.

Les versions périmées sont retirées et détruites par le RMQE, à l'exception de l'original de toutes les versions informatiques précédentes qui sont conservées par le RMQE.

Le mode de diffusion du Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement est une diffusion numérique au format PDF sur l'intranet de l'entreprise « TECEASY ».

### 3. Objet et Domaine d'Application du MMQE

Ce Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement décrit les dispositions organisationnelles prises par TECOFI pour assurer la qualité de ses prestations de conception et commercialisation de robinetterie industrielle et montage d'accessoires, conformément aux exigences des normes ISO 9001 et ISO 14001.

## II. TECOFI

### 1. Présentation Générale

TECOFI a été créée en 1985 par une équipe de techniciens bénéficiant d'une longue expérience en fabrication et commercialisation de robinetterie industrielle.

TECOFI est située à proximité de Lyon, capitale française dans les technologies de traitement de défense de l'environnement, au cœur de la région Rhône-Alpes, très connue pour son industrie chimique et textile.

En 1998, TECOFI a construit une unité de fabrication ultra-moderne, dotée des meilleurs outils de fabrication et de commercialisation.

Depuis le début de l'année 2013, TECOFI est sorti du groupe FAREX.

La nouvelle Direction de l'entreprise est « à nouveau » assurée par les Créateurs Historiques de TECOFI et par les cadres actuels.

#### Fiche de l'entreprise :

- Raison sociale : TECOFI SAS
- Forme juridique : Société par Actions Simplifiées
- Capital : 753 400 €
- Code APE : 2814 Z
- Siège social : 83, Rue Marcel Mérieux  
ZA du pôle Agroalimentaire  
69690 CORBAS

- Site internet : [www.tecofi.fr](http://www.tecofi.fr)
- E-mail : [sales@tecofi.fr](mailto:sales@tecofi.fr)

Effectif au 01/09/2015 : 100 Personnes.

## 2. Politique Qualité Environnement

### Engagement De La Direction

La certification ISO 9001 confirme la reconnaissance pour nos clients de la qualité de notre organisation et de nos prestations.

Nous avons souhaité étendre cette certification à la norme ISO 14001.

Cette nouvelle politique a pour objectifs généraux de satisfaire les attentes de nos clients, de nos fournisseurs, de nos salariés et des parties intéressées ainsi que de répondre aux exigences réglementaires, légales et autres exigences applicables.

Cette politique est ensuite déclinée en objectifs stratégiques révisés annuellement.

L'amélioration continue est fondée sur une politique qualité-environnement en évolution constante afin de **garantir au quotidien la satisfaction de notre clientèle**.

C'est dans cet esprit que la Direction de TECOFI s'engage à mettre en place et à maintenir une démarche globale d'amélioration de la qualité et de respect de l'environnement conformément aux référentiels ISO 9001 et ISO 14001.

Dans ce but, TECOFI a pris les engagements suivants :

- Répondre pleinement aux exigences de nos clients,
- Respecter en permanence les exigences réglementaires et légales applicables à notre métier et aux aspects environnementaux,
- Maîtriser et réduire autant que possible les impacts sur l'environnement,
- Œuvrer à l'amélioration continue de notre organisation et de nos performances qualité-environnement afin de pérenniser notre entreprise face à l'évolution des marchés,
- Proposer à l'ensemble de nos collaborateurs un outil de travail et de communication performant qui leur permet de travailler dans les meilleures conditions de bien-être et de performances.

Je m'engage à mettre toute mon énergie à la mise en place et au maintien de cette organisation ISO 9001 et ISO 14001 au sein de notre entreprise.

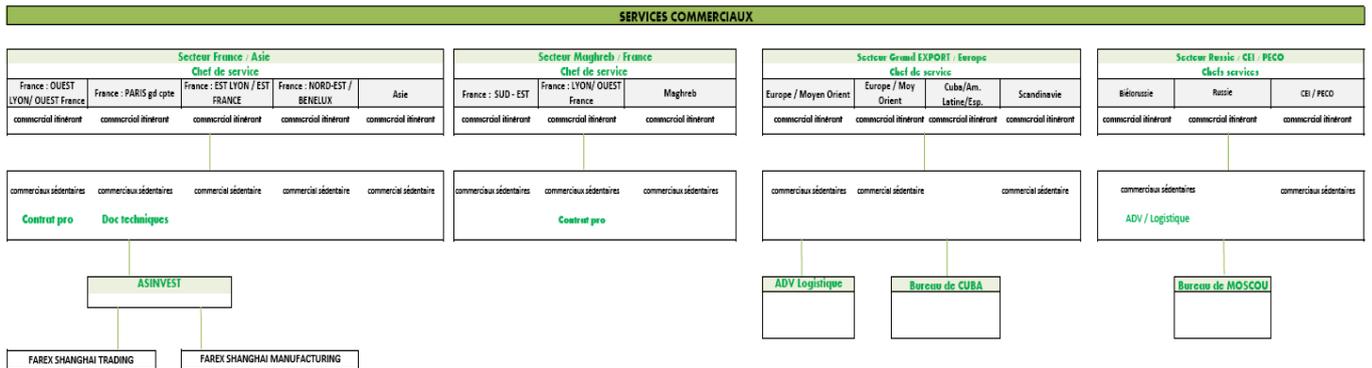
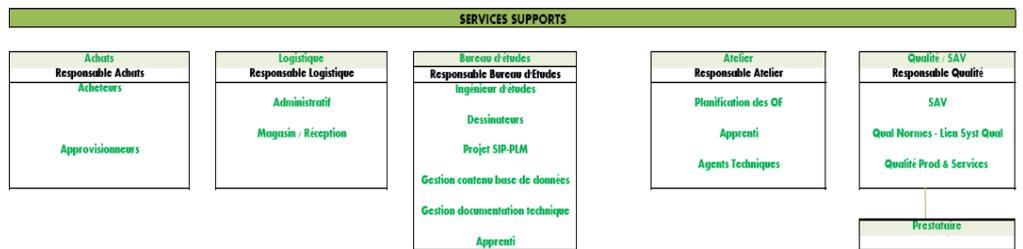
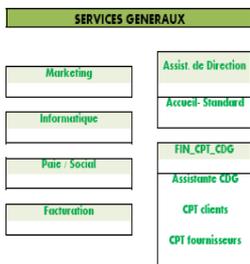
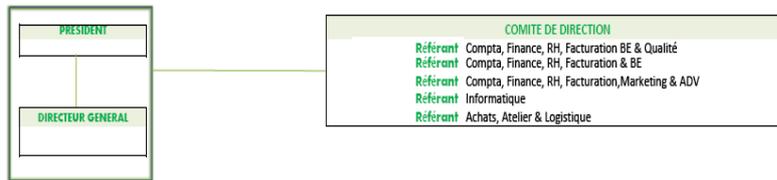
Je demande à ce que l'ensemble de nos collaborateurs s'investissent et m'aident à atteindre nos objectifs.

Je serai vigilant à ce que les objectifs qualité-environnement que nous nous sommes fixés soient bénéfiques pour nos clients et pour l'entreprise et ils le seront grâce à la motivation de l'ensemble du personnel de TECOFI.

D. STRAZZERI  
Président



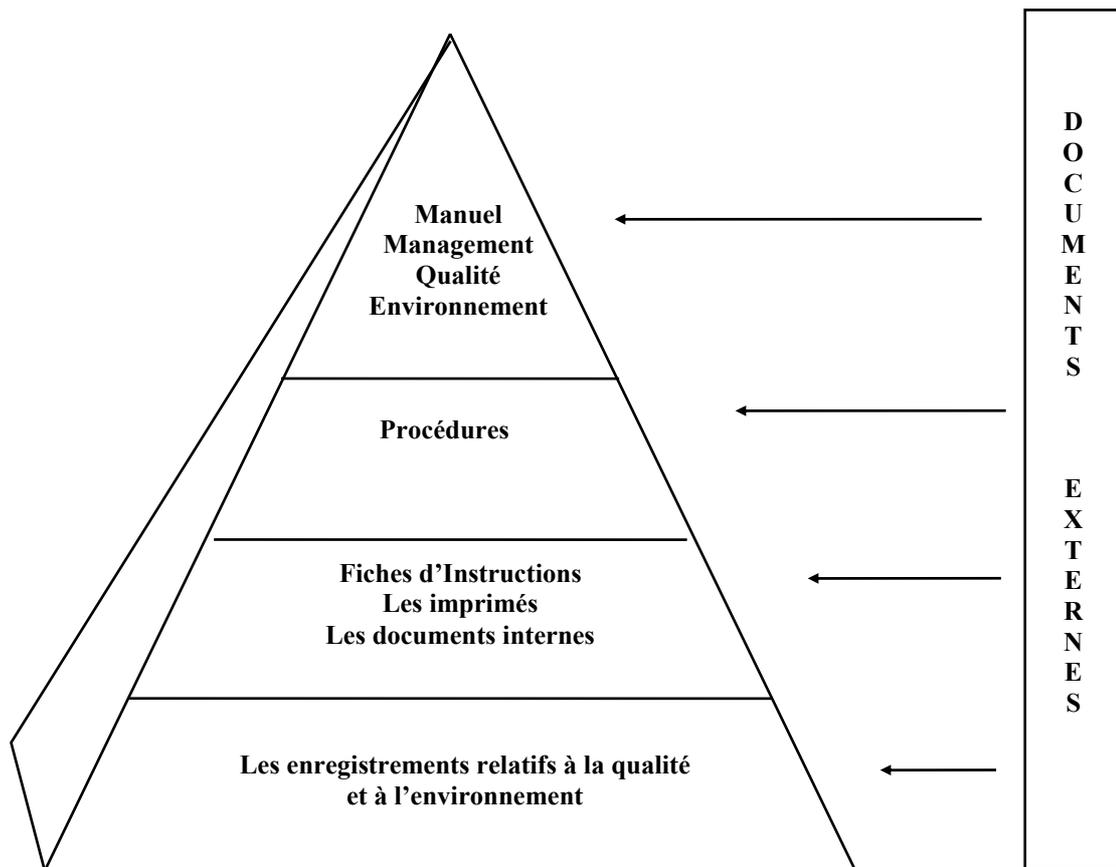
### 3. Organigramme TECOFI



## 4. Système Documentaire

Le système documentaire de TECOFI est organisé de la manière suivante :

- **Le Manuel de Management de la Qualité et de l'Environnement** énonce l'engagement de la direction et décrit le système qualité.
- **Les procédures** décrivent les responsabilités au travers de l'organisation de l'entreprise.
- **Les fiches d'instructions** décrivent la manière de réaliser une opération.
- **Les imprimés et documents** permettent de réaliser des enregistrements.
- **Les enregistrements relatifs à la Qualité et à l'Environnement**, qui permettent d'instruire et de suivre. Compte rendu, et résultats relatifs aux prestations.
- Une sauvegarde informatique est réalisée quotidiennement en automatique.
- **Les normes** : TECOFI réalise une veille sur les normes applicables à ses activités. Les changements font l'objet d'enregistrements dans un fichier spécifique.



### III. Principes de Management de la Qualité

Notre système de management de la qualité est pour nous une règle de travail.

Les principes de management de TECOFI sont déclinés dans ce manuel, en cohérence avec les prescriptions du référentiel ISO 9001, c'est-à-dire :

- L'orientation client
- Le leadership
- L'approche factuelle pour prise de décision
- L'implication du personnel
- L'approche processus
- Le management par approche processus
- L'amélioration continue
- Les relations avec nos fournisseurs

Le management par approche processus nous a permis de mettre en évidence les interactions entre les processus.

## 1. L'orientation Client chez TECOFI

Notre secteur d'activité où la concurrence est très forte, nous oblige d'être à l'écoute de nos clients afin de satisfaire leurs besoins actuels et d'aller au-delà de leurs exigences en leur proposant de nouveaux produits et services.

**Notre service commercial est le principal chaînon de communication entre l'entreprise et les clients.**

### Comprendre les besoins des clients et satisfaire leurs exigences

Chez TECOFI, ces conditions sont remplies au travers de :

#### *La revue de contrat*

La revue de contrat permet de prendre en compte les besoins et les exigences des clients. Cette revue est enregistrée sur 2 imprimés applicables, **le dossier Offre et le dossier Commande**, supports des enregistrements et de la vérification, à différents stade du processus, de la faisabilité et l'adéquation avec le besoin du client en vue de sa satisfaction.

#### *L'écoute client*

L'écoute client est présente tout au long du processus commercial aussi bien lors du traitement de la commande que des visites chez les clients.

Ce retour d'information est collecté lors des réunions commerciales afin de mettre en commun l'ensemble des remarques.

L'écoute client est également réalisée lors de l'établissement des cahiers des charges produits.

#### *La satisfaction client*

Un questionnaire de satisfaction client est envoyé aux clients par le service marketing.

Les résultats sont analysés et présentés en réunion commerciale. Chaque commercial peut ensuite prendre contact avec le client pour connaître les raisons de son insatisfaction.

Des actions sont décidées en concertation avec la direction.

Les résultats des actions sont présentés en réunion commerciale ou envoyés aux commerciaux.

### Anticiper les besoins futurs

Notre bureau d'études nous permet aujourd'hui de nous placer en tant que concepteur.

Le produit offert est réfléchi et conçu par une équipe soucieuse de satisfaire au mieux les exigences et les besoins des clients.

### Opérations de SAV

Les opérations de SAV sont réalisées par le personnel de TECOFI, en France et à l'étranger.

## 2. La vision du leadership chez TECOFI

La bonne application d'une démarche qualité nécessite une forte implication de la direction.

### *Le Comité de Direction (CODIR)*

Il est composé des actionnaires de l'entreprise qui sont référent d'un ou de plusieurs processus de l'entreprise.

Le référent est la personne qui va faire remonter une information, auprès du CODIR (Comité de Direction), dans le domaine qui le concerne. Il est ensuite du rôle du CODIR de prendre, si nécessaire, une décision collégiale autour d'une problématique.

Le CODIR se réunit une fois par semaine et suit le tableau des actions en cours.

Une fois par mois, le CODIR analyse le tableau de bord des indicateurs.

### *La Revue de Direction*

La revue de direction a lieu une fois par an.

C'est l'occasion pour la direction de vérifier que les 'objectifs qualité' ont été réalisés et d'en fixer de nouveaux pour l'année à venir. L'engagement de la direction est revu à cette occasion afin de vérifier qu'elle est toujours conforme aux orientations.

Chaque pilote de processus est présent lors de ces revues direction et expose à partir des fiches d'auto évaluation des processus l'efficacité du processus dont il est responsable. Il a pour mission la surveillance, l'amélioration et la communication des résultats de son processus.

La revue de direction permet un échange d'idées avec les autres pilotes et la prise de décisions d'amélioration en vue de **la satisfaction du client**.

C'est pour TECOFI un outil indispensable qui permet à la direction d'avoir une vision objective sur le fonctionnement de l'entreprise.

### *Commissions d'amélioration*

Des commissions d'amélioration ont lieu toutes les 2 semaines ou à minima une fois par mois afin de suivre les réclamations importantes et d'analyser les réclamations ouvertes dans la période.

Des actions correctives et préventives sont engagées suite aux commissions amélioration.

Cette commission décide des moyens à mettre en œuvre afin de poursuivre notre objectif d'amélioration continue et **de satisfaction du client**.

## 3. L'approche factuelle pour prise de décision chez TECOFI.

Les différents comités nous permettent une approche factuelle pour les prises de décision.

Les réunions mensuelles commerciales et de chefs de service sont aussi l'occasion de prendre des décisions.

#### 4. L'implication du personnel chez TECOFI

Une démarche qualité doit être comprise et acceptée par l'ensemble du personnel pour pouvoir être bien appliquée.

Pour cela, l'implication du personnel est une condition nécessaire et indispensable.

Un des moyens pour impliquer est de **communiquer**.

Pour créer une culture d'entreprise, il est nécessaire de développer une communication efficace dans tous les domaines et de prendre en compte les besoins et attentes de l'ensemble de notre personnel.

La communication est établie à deux niveaux :

- Sur le système de management de la qualité et de l'environnement au travers des moyens suivants :
  - ✓ Les Comités de Direction (CODIR)
  - ✓ Les Revues de Direction
  - ✓ Les Commissions Amélioration
  - ✓ Les Audits
  
- Sur la vie de l'entreprise au travers des moyens suivants :
  - ✓ Intranet TECEASY (portail d'entreprise)
  - ✓ Les notes de service
  - ✓ Les notes d'information
  - ✓ Les panneaux d'affichage
  - ✓ Les réunions
  - ✓ Les fiches d'amélioration
  - ✓ Le mail

#### **Définitions :**

« **Note de service** » : C'est un document écrit interne destiné à un plusieurs subordonnés qui devront exécuter ce qui est demandé. La note de service a donc un caractère obligatoire. Elle exprime un ordre.

« **Note d'information** » : C'est un document écrit interne qui transmet une information concernant l'activité de l'entreprise. La note d'information n'a pas de caractère obligatoire. Elle explique, mais ne cherche pas à convaincre.

Tous ces moyens de communication nous permettent :

- de communiquer sur le fonctionnement du système de management de la qualité et de l'environnement,
- d'obtenir des informations concernant les besoins d'amélioration.

L'implication passe également par une bonne gestion des **ressources humaines**.

Les profils de poste définissent les compétences dont TECOFI a besoin pour assurer une fonction. Ce document est le support de chaque entretien d'embauche.

Ces compétences sont recensées sur une grille de polyvalence générale qui reprend l'ensemble des fonctions dont la personne à la charge.

Des entretiens annuels d'appréciation et de formation ont lieu chaque année pour définir avec le chef de service ou la direction si les compétences de la personne sont toujours suffisantes pour satisfaire les besoins des clients.

Dans le cas contraire, des formations sont proposées à la personne afin d'atteindre le niveau requis.

Le plan de formation annuel est formalisé suite à ces entretiens.

Une évaluation des formations est réalisée lors des entretiens annuels afin de vérifier l'efficacité de la formation.

## **5. L'approche processus**

**Nous gérons à présent nos ressources et activités comme un processus pour atteindre un résultat : la satisfaction du client.**

**Voir ci-après la définition des processus TECOFI.**

# DEFINITION DES PROCESSUS TECOFI

PROCESSUS	SOUS-PROCESSUS	MOYENS DE MAITRISE	REGLES ET DOCUMENTS	PILOTE	INDICATEURS
-----------	----------------	--------------------	---------------------	--------	-------------

## PROCESSUS DIRECTION

MANAGEMENT	Orientation	Ecoute client / Parties intéressées	Compte rendu réunions /Satisfaction clients / Réclamations clients PR-MGT-001	DS/ JCR	Tableau de bord
		Politique qualité environnement	Compte rendu revue de direction Plan annuel d'amélioration qualité environnement		
		Management par objectif CODIR	Tableau des tâches du CODIR		

## PROCESSUS REALISATION

COMMERCIAL	Approche client	Prospection	Rapport de visite	JCR (Cial Export)	Carnet de commandes	
	Gestion de l'offre	Revue des exigences	Dossier offre PR-CIALE-001 FI-CIALE-001			FI-INF 003 FI-INF 008 FI-INF 008 FI-INF 009
			Gestion de la commande			Revue des exigences (normes) Retranscription Gestion de l'avenant
	Gestion des tarifs de vente	Tarifs de vente				

PROCESSUS	SOUS-PROCESSUS	MOYENS DE MAITRISE	REGLES ET DOCUMENTS	PILOTE	INDICATEURS
-----------	----------------	--------------------	---------------------	--------	-------------

**PROCESSUS REALISATION**

ACHATS	Gestion du fournisseur	Approche fournisseur Sélection Evaluation Surveillance	Base de données fournisseurs	IFA	Evolution du CA HA Nbre de ref en rupture Dérive de prix
	Gestion de la commande d'achats	Gestion des tarifs Revue des exigences (normes, PED, délais) Gestion des reliquats	Annexes à la commande PR-HA-001 PR-HA-002		

GESTION DE STOCKS	Gestion physique	Affectation /identification Localisation / Rangement du stock / Adressage	Etiquette PR-MAG-002	LDM	Indicateur valeur du stock  Inventaires tournants  Inventaires
	Gestion administrative	Inventaire tournant	FI-INF-002		

CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT	Assemblages prédéfinis Produit spécifique	Planification Eléments d'entrée / de sortie	PR-BE-001	FCK	Reporting BE R&D Support commercial
	Nouveau Produit TECOFI / Produit de série Documentation	Revue de conception Vérification / Validation Modifications  Codification / AUDROS	PR-BE-001  FI-QTE-004 / FI-QTE-005 / Fiche demande de codification Manuel d'utilisation AUDROS		

PROCESSUS	SOUS-PROCESSUS	MOYENS DE MAITRISE	REGLES ET DOCUMENTS	PILOTE	INDICATEURS	
<b>PROCESSUS REALISATION</b>						
<b>ASSEMBLAGES</b>	<b>Activité de l'atelier</b>	Préparation du matériel Assemblage Contrôle en cours/ fin Mise à disposition	PR-ATEL-001 FI-ATEL-001	FI-INF 009 FI-INF 010	<b>FCK</b>	Reporting atelier
	<b>Service Après-Vente</b>	Essais Clients Maintenance Réparation				Nbre d'interventions réalisées
<b>RECEPTION PREPARATION EXPEDITION</b>	<b>Réception du matériel</b>	Contrôle à réception Affectation Maîtrise du PNC Gestion administrative	PR-MAG-001 Etiquette PR-AMEL-001 + FPNC CF/ LF	FI-MAG-001	<b>LDM</b>	Indicateur PNC
	<b>Préparation</b>		PR-MAG-002 PR-MAG-004	FI-INF 010		Indicateur Réclamations clients / Amel
	<b>Contrôle</b>		PR-MAG-004 Etiquette			
	<b>Emballage</b>					
<b>ADV LOGISTIQUE</b>			FI-CIALE-003 Contrôle CREDOC / Fiche export / Fiche COFACE		<b>JCR</b>	

PROCESSUS	SOUS-PROCESSUS	MOYENS DE MAITRISE	REGLES ET DOCUMENTS	PILOTE	INDICATEURS
-----------	----------------	--------------------	---------------------	--------	-------------

**PROCESSUS SUPPORTS**

RESSOURCES MATERIELLES	Informatique	Maintenance du réseau Sauvegardes  ERP	Tableau d'affichage FI-AMEL-001	MCH	Arrêts informatiques
	Locaux et équipements	Obligations réglementaires	PR-QTE-001 Analyse réglementaire Tableau de suivi des obligations	JOR / LDM	

RESSOURCES HUMAINES	Responsabilité / Autorité Gestion des compétences Formation Embauche		Grille de polyvalence générale Entretiens individuels PR-MGT-003 / Plan de formation PR-MGT-004 / Profils de poste	CVE	Nbre de formations dispensées
---------------------	---	--	---	-----	-------------------------------

SYSTEME QUALITE ENVIRONNEMENT	Amélioration	NC et réclamations Actions Correctives et Préventives Audits Evaluation des processus Commission amélioration Revue de direction Satisfaction clients	PR-AMEL-001 / PR-AMEL-003 + Compte-rendu de réunions PR-AMEL-002 PR-AMEL-004 Fiche d'auto-évaluation processus Compte rendu Amélioration Compte rendu Revue direction	FCK	Réclamations clients / améliorations PNC
		Gestion Documentation interne/externe	PR-QTE-002		Consommation eau Consommation électricité Volume déchets
	Environnement	Analyse environnementale	PR-QSE-001 / PR-QSE-002 PR-QSE-003 / PR-QSE-004 PR-QTE-002 -/ PR-MGT-003 PR-AMEL-002 / PR-AMEL-003		
	PED	Directive 97/23/CE Dossiers techniques PED Annexes techniques	PR-QTE-004	JOR	

PROCESSUS	SOUS-PROCESSUS	MOYENS DE MAITRISE	REGLES ET DOCUMENTS	PILOTE	INDICATEURS
-----------	----------------	--------------------	---------------------	--------	-------------

**PROCESSUS SUPPORTS**

<b>MARKETING</b>	<b>Marketing Direct</b>	Sales e-mailing Insertions publicitaires Cadeaux clients Gestion des salons	Site internet + e-mail Magazines spécialisés  Dossier salon	<b>JCD</b>	
	<b>Marketing stratégiques</b>	Documentation / tarifs Suivi des marques (dépôt de marques) Veille concurrentielle  Dossier études de marché Lancement nouveaux produits  Suivi des marges	CDC Produit  FI-MKTG-001		

## 6. Le management par approche processus chez TECOFI

### Matrice des interactions

Codification des processus :

	<b>PROCESSUS SUPPORT</b>
<b>S1</b>	Ressources Matérielles « Informatique »
<b>S2</b>	Ressources Matérielles « Locaux et équipements »
<b>S3</b>	Ressources Humaines
<b>S4</b>	Système Qualité Environnement
<b>S5</b>	Marketing

Interactions des processus :

<b>PROCESSUS DE REALISATION</b>	<b>PROCESSUS SUPPORT</b>				
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<b>S5</b>
Commercial	X	X	X	X	X
Achats	X	X	X	X	X
Stocks	X	X	X	X	X
Conception et Développement	X	X	X	X	X
Assemblages	X	X	X	X	
Réception / Préparation / Expédition	X	X	X	X	
ADV Logistique	X	X	X	X	

→ Cf. Cartographie des processus en Annexe 1

## 7. L'amélioration continue chez TECOFI

Améliorer sans cesse notre performance globale constitue l'objectif permanent de TECOFI en vue de la **satisfaction du client**.

### **Les Commissions Amélioration :**

Elles ont pour but d'analyser l'ensemble des réclamations clients et des FPNC qui ont été ouvertes. Elles ont lieu toutes les deux semaines, ou à minima une fois par mois.

Elles peuvent donner lieu à l'ouverture d'une action corrective ou préventive qui sera alors inscrite dans le plan annuel d'amélioration qualité environnement (PAAQE).

### **Les Audits Internes :**

Ils sont réalisés par un cabinet extérieur une fois par an.

Ils ont pour objectif de détecter les écarts d'application par rapport à notre système qualité-environnement afin que des actions d'amélioration puissent être engagées.

Les pistes de progrès et les points sensibles sont éventuellement enregistrés dans les fiches d'amélioration. Les non-conformités sont intégrées au plan d'amélioration qualité environnement (PAAQE).

## 8. Les relations avec les fournisseurs chez TECOFI

Nos fournisseurs ont un rôle essentiel vis-à-vis de notre client final.

Notre relation ne peut être basée que sur la confiance et le partenariat.

Nous travaillons chaque jour à ce que ce partenariat soit le meilleur possible en vue de la satisfaction du client.

Notre activité nous conduit à entretenir de nombreux contacts avec nos fournisseurs.

Cette satisfaction passe avant tout par une communication, une gestion et une sélection de nos fournisseurs.

### ***La sélection de nos fournisseurs :***

Les nouveaux fournisseurs sont identifiés lors de la passation de la commande et évalués en fonction des audits fournisseurs et des critères de sélection définis par TECOFI.

La réévaluation des fournisseurs est réalisée une fois par an afin de vérifier leur niveau de performances.

### ***Les annexes à la commande :***

Des annexes spécifiques peuvent être jointes à la commande. Il s'agit d'exigences particulières définies par TECOFI qui doivent être respectées par nos fournisseurs.

Notre objectif est de transmettre les informations suffisantes à notre fournisseur pour que le produit réponde aux critères fixés lors de la commande.

### ***Le contrôle avant expédition :***

Des contrôles peuvent être réalisés chez le fournisseur avant expédition du matériel pour vérifier que les exigences de la commande ont bien été respectées.

TECOFI garde la maîtrise de ce processus.

Une fiche d'instruction et des imprimés applicables ont été mis en place.

### ***Le contrôle à réception :***

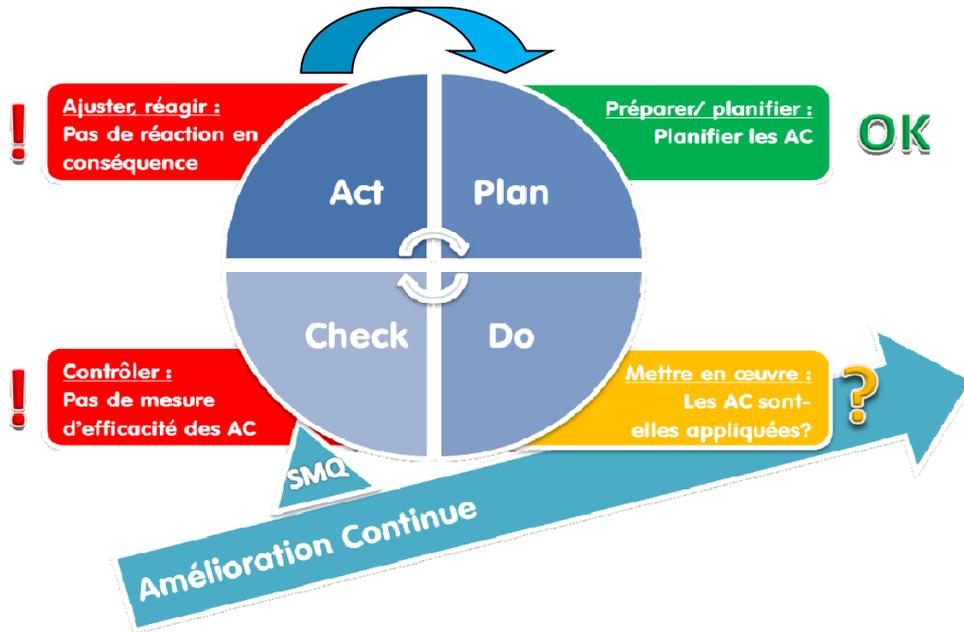
L'ensemble des produits entrants chez TECOFI est contrôlé à réception pour vérifier que le produit correspond bien au besoin du client.

Dans le cas contraire celui-ci est isolé et mis en zone de PNC jusqu'à la résolution de la non-conformité.

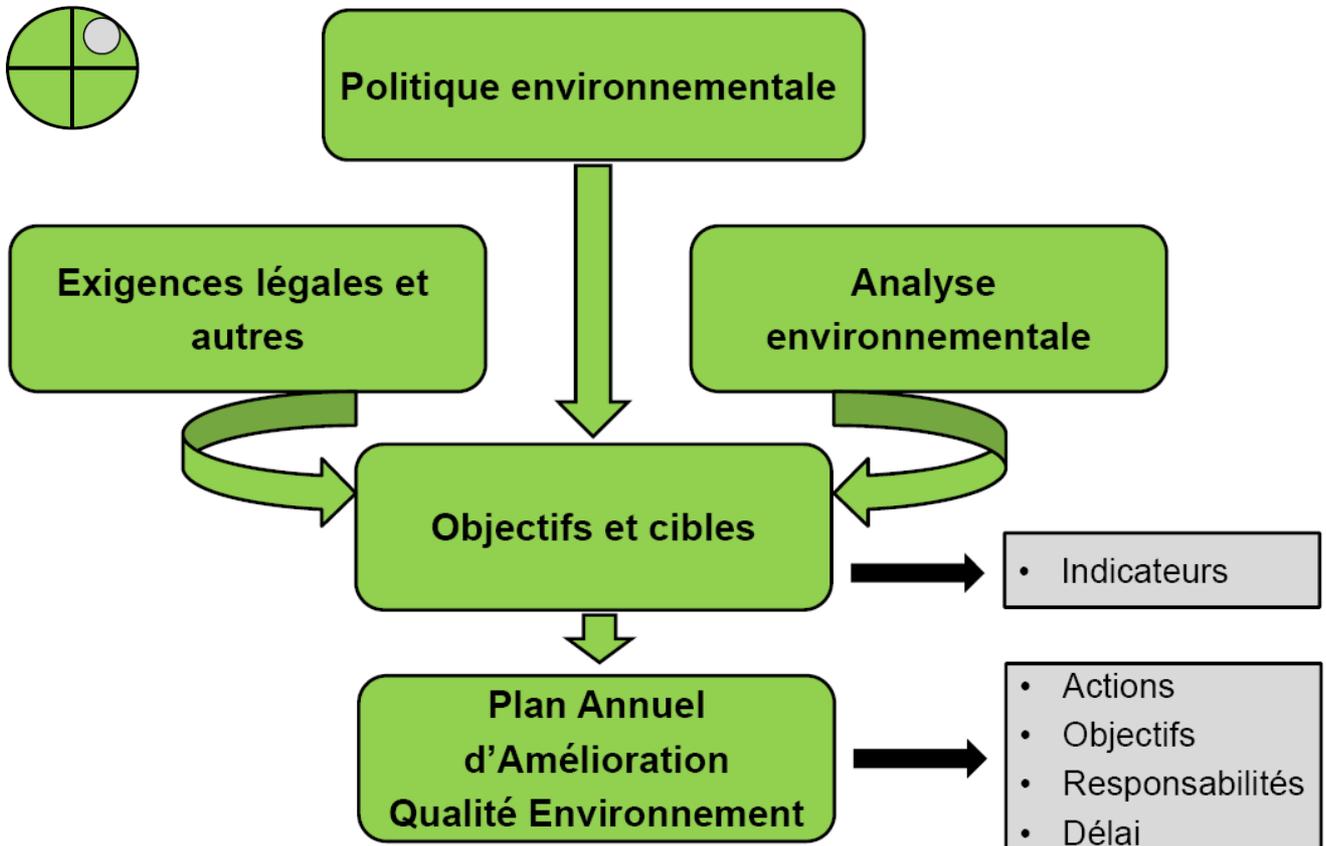
## IV. Principes de Management de l'Environnement

### 1. La Démarche Environnementale chez TECOFI

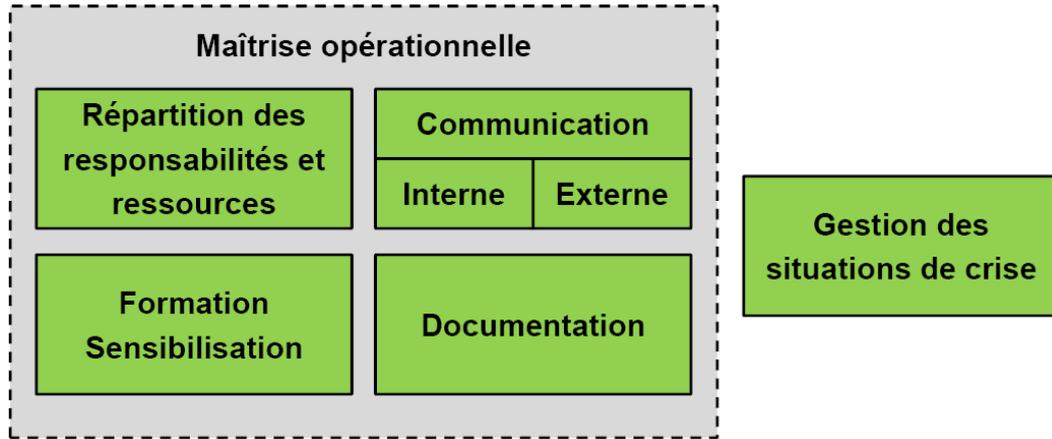
TECOFI a mis en place son système de management environnemental basé sur le principe de la roue de Deming.



#### a) Plan

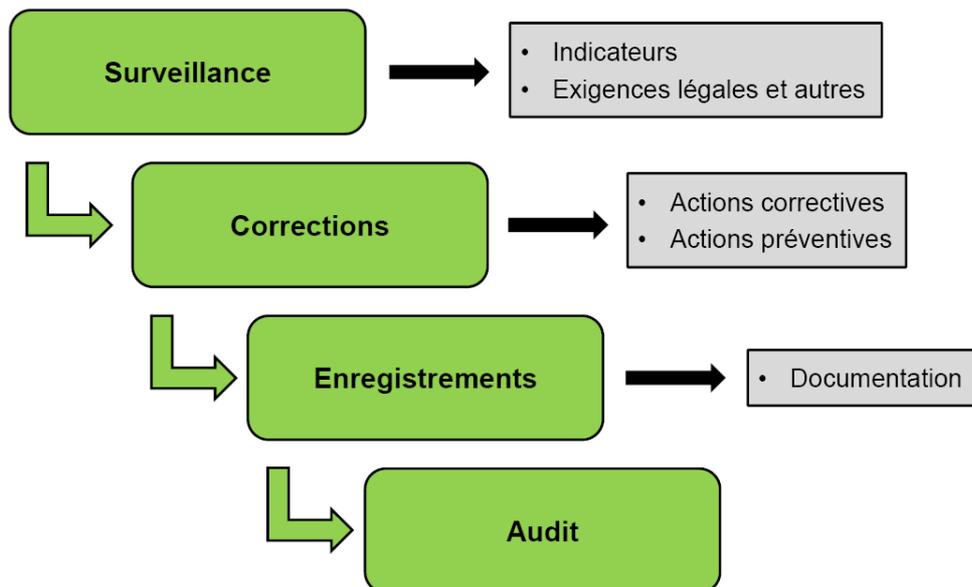
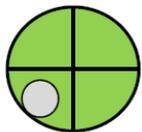


**b) Do**

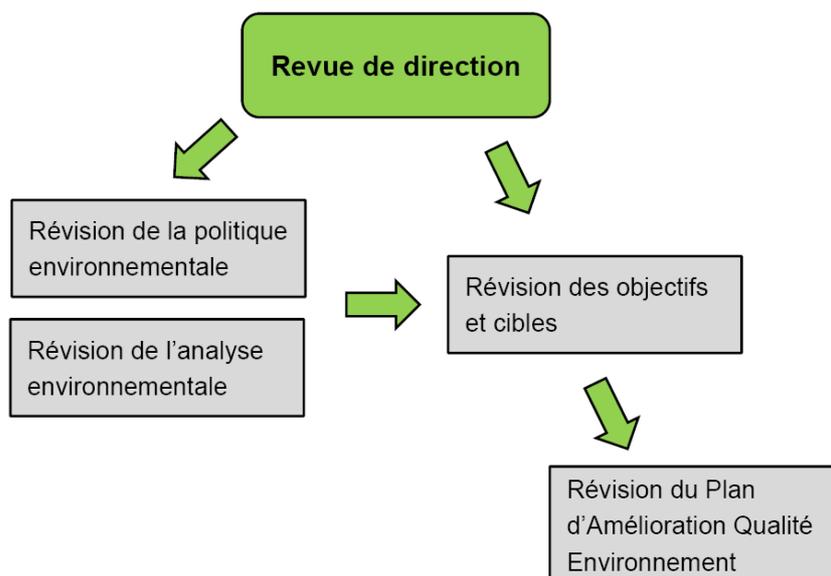
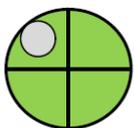


La notion de maîtrise opérationnelle ISO 14001 s'appuie sur les procédures « qualité » ISO 9001 et sur les procédures spécifiques formalisées dans le cadre de la démarche environnementale ISO 14001.

**c) Check**



**d) Act**

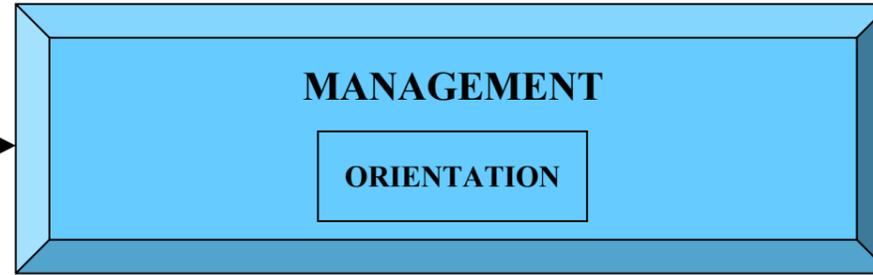


# ANNEXE 1

## Cartographie des processus

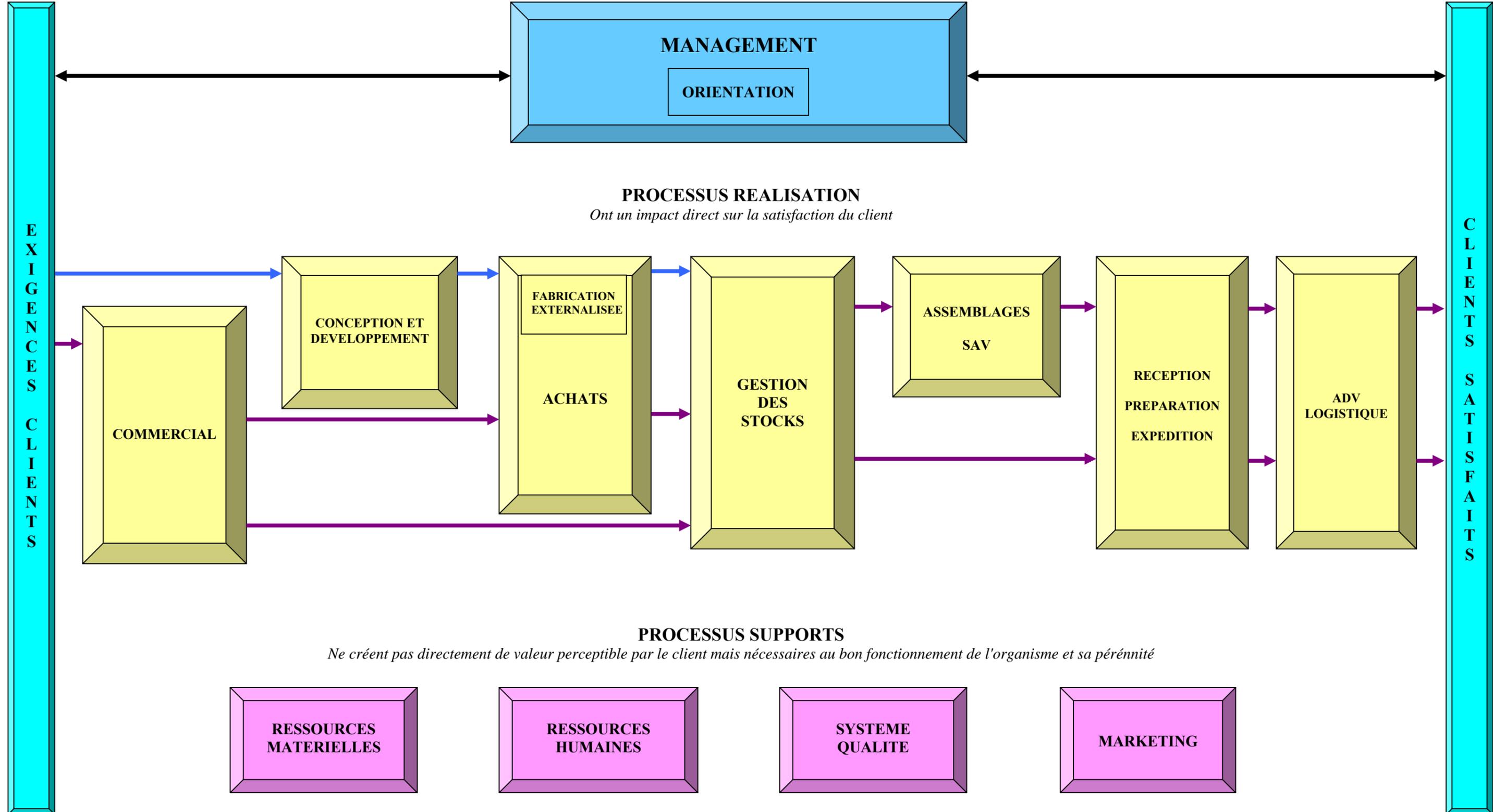
## PROCESSUS DIRECTION

*Agissent pour l'amélioration de l'organisme et permettent d'orienter et d'assurer la cohérence des processus*



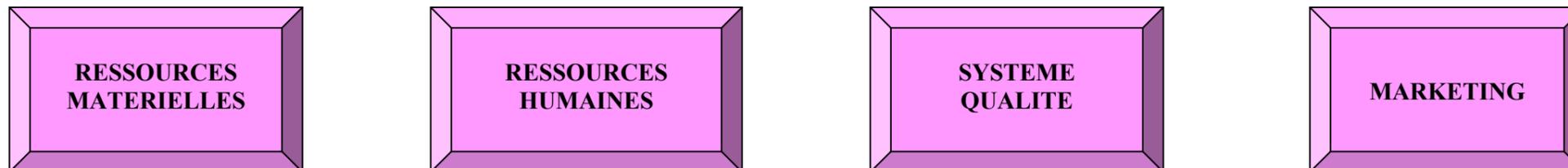
## PROCESSUS REALISATION

*Ont un impact direct sur la satisfaction du client*



## PROCESSUS SUPPORTS

*Ne créent pas directement de valeur perceptible par le client mais nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme et sa pérennité*



# ANNEXE 2

## Liste des procédures applicables

**MMQE ET PROCEDURES APPLICABLES**

Réf.	TITRE DE LA PROCEDURE	REVISION	DIFFUSION		Commentaires
			RMQE	TECEASY	
1	POLITIQUE QUALITE ENVIRONNEMENT (ENGAGEMENT DE LA DIRECT	18/09/15	X	X	
2	MMQE MANUEL MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE L'ENVIRONNEMENT	24	X	X	
3	plan_qualite_PED PLAN QUALITE PED suivant la Directive Européenne 97/23/CE	11	X	X	
4	plan_qualite_ATEX PLAN QUALITE ATEX suivant la Directive Européenne 94/9/CE	04	X	X	
5	planning_audit_2015 v2 PLANNING D'AUDIT INTERNE	30/04/15	X	X	
6	PR-MGT-001 REVUE DE DIRECTION	05	X	X	
7	PR-MGT-003 RESSOURCES HUMAINES	04	X	X	
8	PR-MGT-004 RECRUTEMENT	03	X	X	
9	PR-CIALE-001 REVUE DE CONTRAT	08	X	X	
10	PR-HA-001 ACHATS	13	X	X	
11	PR-HA-002 EVALUATION DES FOURNISSEURS	10	X	X	
12	PR-BE-001 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT	08	X	X	
13	PR-MAG-001 CONTRÔLE A RECEPTION	02	X	X	
14	PR-MAG-002 MANUTENTION, STOCKAGE, CONDITIONNEMENT	05	X	X	
15	PR-MAG-004 CONTRÔLE AVANT EXPEDITION	05	X	X	
16	PR-ATEL-001 CONTRÔLE EN COURS D'ADAPTATION	00	X	X	
17	PR-QTE-001 MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE CONTROLE	06	X	X	
18	PR-QTE-002 DOCUMENTATION QUALITE	07	X	X	
19	PR-QTE-004 MAITRISE DE LA PRODUCTION EXTERNALISEE	03	X	X	
20	PR-QSE-001 IDENTIFICATION DES ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX ET DES AES	01	X	X	
21	PR-QSE-002 IDENTIFICATION DES EXIGENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES	01	X	X	
22	PR-QSE-003 PREPARATION ET REPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE	00	X	X	
23	PR-QSE-004 SURVEILLANCE ET MESURAGE DES ACTIVITES A RISQUE POUR L'ENVIRONNEMENT	00	X	X	
24	PR-QSE-005 GESTION ET TRI DES DECHETS	01	X	X	
25	PR-AMEL-001 MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME	05	X	X	
26	PR-AMEL-002 ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES	04	X	X	
27	PR-AMEL-003 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS	05	X	X	
28	PR-AMEL-004 AUDIT QUALITE ENVIRONNEMENT INTERNE	02	X	X	
PR-MGT-002	FORMATION				REMPLACEE PAR PR-MGT-003
PR-CIALE-002	COMMANDE COMPTOIR				ANNULEE
PR-BE-002	MAITRISE DE LA PRODUCTION EXTERNALISEE				REMPLACEE PAR PR-QTE-004
PR-MAG-003	CONTRÔLE EN COURS D'ADAPTATION				REMPLACEE PAR PR-ATEL-001
PR-MAG-005	TRANSFERT DE DEPOT				ANNULEE
PR-QTE-003	DOCUMENTATION INTERNE ET EXTERNE				REMPLACEE PAR PR-QTE-002

MISE A JOUR LE : 18/09/2015

PAR le RMQE, VISA :