
0-PAGE DE GARDE

0.1 DIFFUSION § VALIDATION EXTERNE

SANS OBJET

0.2 VALIDATION INTERNE § DIFFUSION

✓ Validation

Entité	Prénom, Nom	Date	Visa
Vérificateur	E.ZERAH	19/02/13	EZE
Approbateur	F.BIDNIC	19/02/13	FBI

✓ Diffusion

- L'original de ce document est disponible sur le réseau dans le logiciel Pilot-Manager
-

0.3 CHRONO DES MISES A JOUR

Version	Date	Motif
6	31/05/01	Modification de la page 14 suite à la DAC 01/01
7	09/01/03	Mise en conformité ISO 9001
8	29/07/04	Mise en conformité pr EN 9120
9	29/07/06	Prise en compte des remarques suite à audit AFAQ EN 9120
10	02/06/08	Intégration de la composante SST
11	17/03/09	Intégration de l'agence de Normandie
12	19/05/11	Mise en conformité aux exigences de la nouvelle version de la norme EN 9120
13	19/02/13	Suppression de l'axe « écoute » de la politique

SOMMAIRE

0 - Présentation de la société

- 0.1 - Présentation historique
- 0.2 - Présentation juridique
- 0.3 - Principaux clients

1 - Objet et domaine d'application du Manuel Qualité

- 1.1 - Objet - Domaine d'application
- 1.2 - Exclusions
- 1.3 - Gestion du Manuel Qualité
- 1.4 - Externalisation

2 - Documents de référence

3 - Définitions - Glossaire

4 - Exigences en matière de système qualité

- 4.1 - Structure du système de management de la qualité
- 4.2 - Processus nécessaires au SMQ
- 4.3 - Maîtrise des documents
- 4.4 - Maîtrise des enregistrements

5 - Responsabilité de la direction

- 5.1 - Ecoute client
- 5.2 - Politique et engagement
- 5.3 - Planification
- 5.4 - Responsabilité, autorité et communication
- 5.5 - Revue de direction

6 - Management des ressources

- 6.1 - Ressources humaines
- 6.2 - Infrastructures et environnement de travail

7 - Réalisation du produit

- 7.1 - Planification de la réalisation du produit
- 7.2 - Processus relatifs au client
- 7.3 - Conception et développement
- 7.4 - Achats
- 7.5 - Production
- 7.6 - Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

8 - Mesure, analyse et amélioration

- 8.1 - Satisfaction du client
- 8.2 - Audit interne
- 8.3 - Surveillance et mesure des processus
- 8.4 - Surveillance et mesure du produit
- 8.5 - Maîtrise du produit non conforme
- 8.6 - Analyse des données
- 8.7 - Amélioration, actions correctives et préventives

0-PRESENTATION DE LA SOCIETE

0.1-PRESENTATION HISTORIQUE

→ Depuis sa création en avril 1957, le Comptoir Général des Métaux (CGM) n'a cessé d'évoluer et de s'adapter aux nouvelles données du marché.

***Une entreprise familiale qui assure sa pérennité.**

Simon BIDNIC, fondateur du CGM, a donné le goût des affaires et du service clients à deux de ses enfants : sa fille Emmanuelle puis son fils François ont rejoint l'équipe CGM depuis, respectivement, 1991 et 1995. La transmission de l'entreprise s'est faite progressivement et le savoir-faire ainsi que "l'esprit maison" sont conservés.

→ En juin 1997 l'entreprise a été certifiée ISO 9002 par l'AFAQ.

→ En 2000, CGM crée un site à Toulouse, avec un dépôt de près de 2000 m², afin de proposer la qualité de ses services dans la moitié sud de la France notamment dans le domaine de l'aéronautique.

→ En 2009, CGM crée un site de 1000 m² en Normandie, près de Rouen, afin de proposer la qualité de ses services dans le quart Nord-Ouest de la France.

0.2-PRESENTATION JURIDIQUE

- Raison sociale : COMPTOIR GENERAL des METAUX,
- Forme juridique : SAS,
- Nom du Président : François BIDNIC,
- Siège social : 11 rue Jean-Pierre TIMBAUD 95103 ARGENTEUIL CEDEX,
- Téléphone : 01-30-25-84-60,
- Télécopie : 01-39-82-10-15,
- Site internet : www.cgmetaux.com,
- Email : cgm@cgmetaux.com,
- Capital social : 1 000 000 €,
- Code NAF : 4672Z,
- N° SIREN : 778130336,
- RCS : 778130336 PONTOISE B,
- Effectif total : 43 personnes

0.3- PRINCIPAUX CLIENTS

DASSAULT - MINISTERE DE LA DEFENSE (Marine Nationale, DGA, AIA ...) -
ONERA - PCA- RENAULT – SAFRAN – ZODIAC – SELMER

1-OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL QUALITE

1.1 - Objet - Domaine d'application

Ce manuel présente le Système de Management de la Qualité (SMQ) de la société CGM. Il s'applique à toutes ses activités de stockage et de distribution de demi-produits métallurgiques, sous formes de barres, tôles, tubes et fils, ainsi que des plastiques techniques.

1.2 - Exclusions

Les activités de distribution ne font pas appel au processus « conception et développement du produit ». Ce chapitre de la norme est en conséquence exclu du domaine d'application du système de management de la qualité.

1.3 - Gestion du Manuel Qualité

Le MQ est géré et diffusé par le Responsable Qualité.

La mise à jour est proposée par le Responsable Qualité à la Direction Générale, en fonction de l'évolution significative des structures et des technologies. Le manuel est revu annuellement.

L'historique des évolutions est contenu dans le tableau des modifications de la page 1.

La version du manuel évolue à chaque modification (1, 2, 3, ...).

Le MQ est rédigé par le Responsable Qualité, vérifié et approuvé par la direction générale.

1.4 - Externalisation

Aucun processus de la cartographie n'est totalement externalisé. La seule activité externalisée dans le cadre du processus « DISTRIBUTION » concerne le transport. Elle est maîtrisée par l'application rigoureuse des modalités décrites dans le processus PS5 (Achats).

2-REFERENCES

Le SMQ a été rédigé en tenant compte des :

- ✓ Exigences normatives :
 - Norme ISO 9004
 - Norme ISO 9001 (applicable sur tous les sites)
 - Norme ISO 9000
 - Norme NF EN 9120 (applicable aux sites de CUGNAUX et d'ARGENTEUIL)
- ✓ Exigences légales et réglementaires
- ✓ Exigences clients

3-DEFINITIONS - GLOSSAIRE

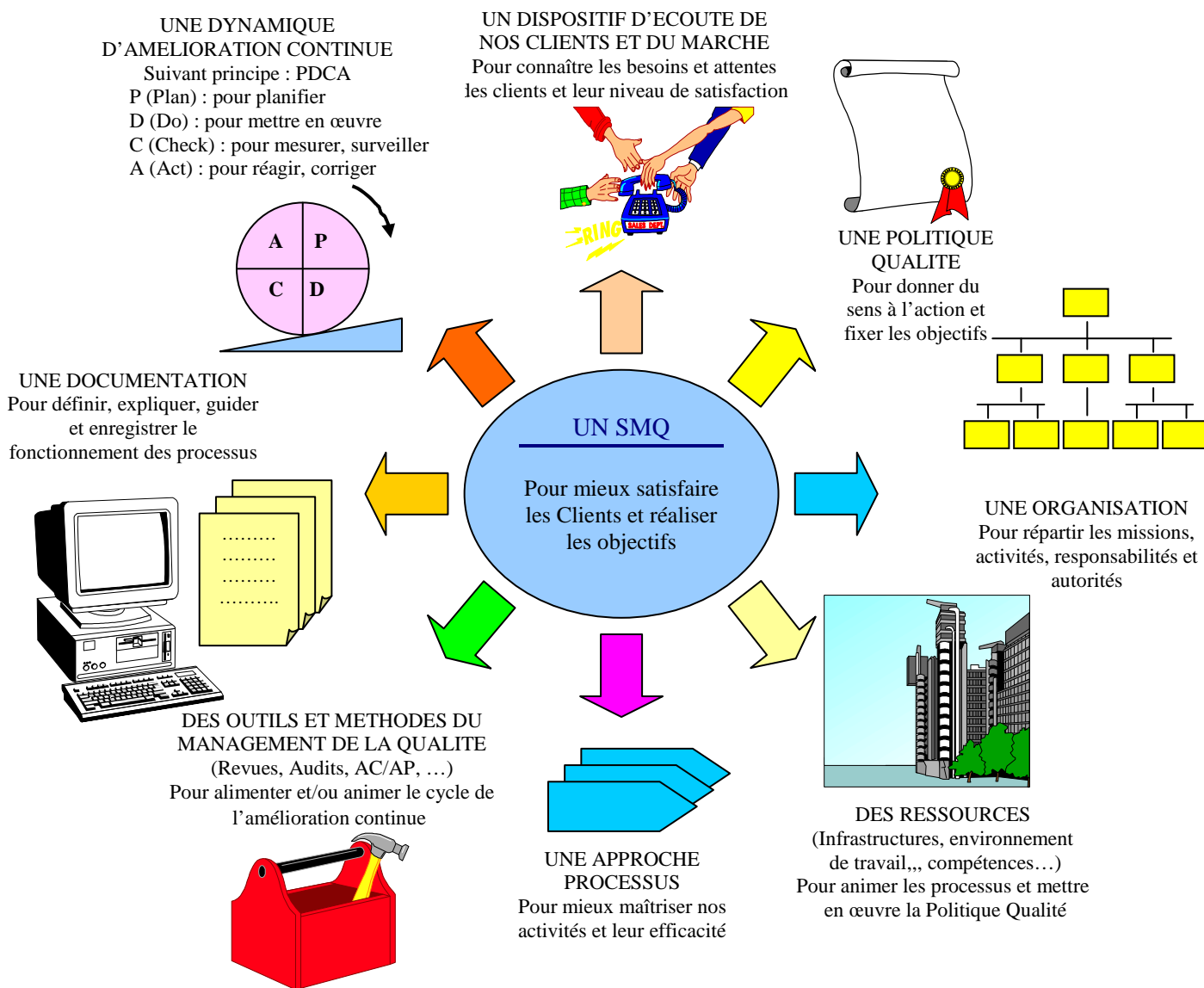
Il convient en règle générale, de se référer à aux normes ISO 9000 et EN 9120.

ADV : Administration Des Ventes
DOC : Document
DAC : Demande d'Action Corrective
DAP : Demande d'Action Préventive
ERQ : Enregistrements Relatifs à la Qualité
MQ : Manuel Qualité
PM : Processus de Management
PR : Processus de réalisation
PS : Processus supports
RC : Réclamation Client
RNC : Rapport de Non Conformité
RQ : Responsable Qualité
SMQ : Système de Management de la Qualité

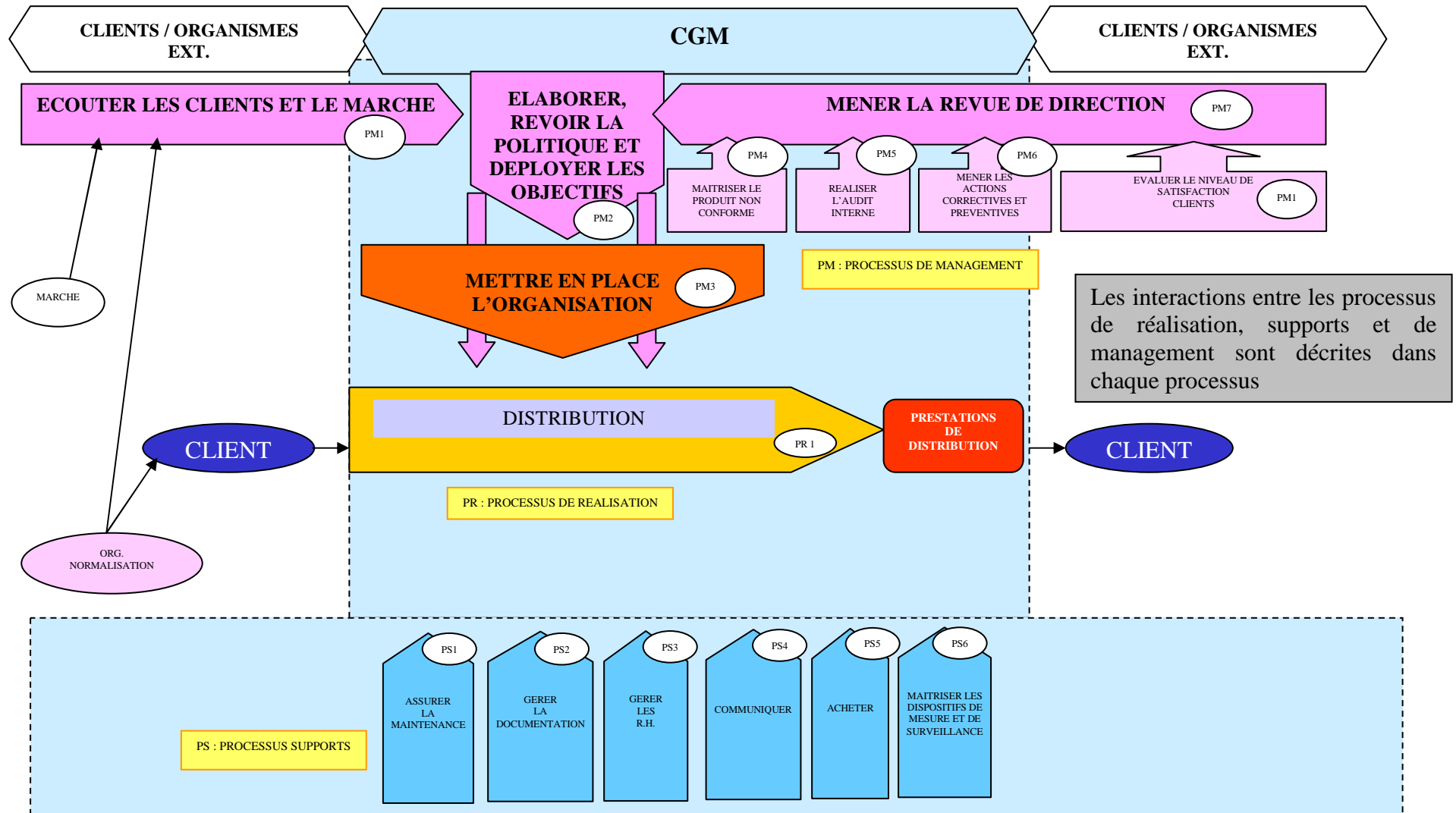
4 - EXIGENCES EN MATIERE DE SYSTEME QUALITE

4.1 STRUCTURE DU SMQ

Le schéma ci-dessous illustre la structure du SMQ de CGM.



4.2 - Processus nécessaires au système de management de la qualité



4.3 MAITRISE DES DOCUMENTS

4.3.1-GENERALITES

Les règles de gestion des documents sont définies dans le processus PS2 (Gérer la documentation).

4.3.2-APPROBATION ET DIFFUSION DES DOCUMENTS

Les documents font systématiquement l'objet d'approbation avant diffusion par des personnes désignées et habilitées.

Le personnel a accès et connaît les documents qui le concernent.

4.3.3-MODIFICATIONS DES DOCUMENTS - REVUE

4.3.3.1-Documentation interne

Les modifications peuvent survenir suite à de multiples événements (audits, non-conformités, amélioration, revue des documents). Les modalités de revue des documents sont décrites dans le processus PS2.

Les modifications des documents sont approuvées par les mêmes fonctions qui ont approuvé les documents à l'origine.

La liste des documents indicés applicables est disponible dans Pilot-Manager. Elle permet, à tout moment, une consultation rapide de la documentation en vigueur.

La nature des modifications est identifiée dans Pilot-Manager, dans les documents ou par conservation des documents périmés dûment identifiés.

4.3.3.2-Documentation externe

Les documents évolutifs font l'objet de mise à jour essentiellement par les clients et les organismes de normalisation. La répercussion dans la documentation interne est assurée par les personnes habilitées.

Nota: chaque document périmé, conservé à des fins légales ou de conservation de connaissances, est identifié et archivé afin de maîtriser l'historique des évolutions.

4.4-MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

Les règles de gestion et de conservation des enregistrements sont définies dans le processus PS2. Elles respectent les exigences légales, réglementaires et clients lorsqu'elles existent.

Chaque pilote de processus assure la gestion des enregistrements qu'il génère avec la collaboration du responsable qualité.

5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1- ECOUTE CLIENT (PM1)

L'écoute client est assurée en particulier grâce :

- à la réalisation d'enquêtes qualitatives déclenchées par la direction. Elles sont enrichies par un système d'écoute quotidienne dont les résultats sont enregistrés au cas par cas. Cette écoute consiste à enregistrer toute information collectée au contact client,
- à la revue des exigences (voir § 7),
- au traitement des réclamations clients.

Les besoins et attentes collectées font l'objet d'une traduction en exigences internes par la direction qui en conséquence caractérise les produits et services résultant du processus de distribution. Ces exigences sont contenues dans le processus PR1.

La direction s'assure que les performances en termes de conformité des produits et de respect des délais sont mesurées. En cas de non atteinte des résultats attendus, les actions de corrections et les actions correctives nécessaires sont engagées.

5.2-POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

La politique est élaborée selon le processus PM2 et communiquée au personnel et sa compréhension est évaluée lors des audits internes.

POLITIQUE

Depuis plus de 50 ans, C.G.M. stocke et distribue des demi-produits métallurgiques et des demi-produits plastiques destinés à l'industrie en général. Aujourd'hui notre volonté est de proposer un service toujours plus proche des attentes de nos clients et de nos prospects. Les efforts de toute l'équipe C.G.M. sont orientés vers cette politique que nous résumons en cinq points essentiels :

- **Qualité produit** : nous nous engageons à proposer des produits conformes aux exigences clients et aux exigences légales et réglementaires, issus de producteurs performants et conformes aux normes en vigueur.
- **Réactivité** : nous engageons tous nos efforts pour répondre au plus vite aux demandes de nos clients ainsi qu'à les livrer dans les délais convenus.
- **Image / Performances** : nous travaillons notre image par le maintien de nos certifications tierce partie et nous nous engageons dans l'amélioration continue de notre SMQ.
- **Sécurité** : nous souhaitons préserver la santé et la sécurité de notre personnel au travail.

Nous avons conscience que nous sommes un maillon d'une chaîne industrielle exigeante, nous nous devons donc d'être fiables et de le prouver. Pour cela nous souhaitons maintenir et approfondir notre démarche qualité par l'amélioration de nos processus, le maintien des compétences de notre personnel et le suivi permanent de nos fournisseurs.

Ce manuel est la matérialisation de notre démarche qui s'applique à tous dans l'entreprise.

Nous veillons personnellement à l'application de ce manuel qualité en mettant en place tous les moyens matériels et humains nécessaires à la réalisation de nos objectifs : continuer de mériter la confiance de nos partenaires, fournisseurs, celle de nos clients et enfin convaincre les prospects de la qualité de notre service.

Patrick DELES est chargé de veiller à la bonne application de ce manuel qualité mais également de faire preuve de vigilance pour faire évoluer dans le cadre de la qualité ce manuel et les relations à l'intérieur de l'entreprise.

Cette délégation ne diminue en rien notre engagement total et sincère à la mise en œuvre du système qualité et à l'amélioration continue de son efficacité.

En son absence, F.BIDNIC assure les fonctions de représentant de la Direction.

Le 19/02/2013
E.ZERAH - F.BIDNIC
La Direction Générale

5.3-PLANIFICATION

La planification de la qualité dans le cadre d'un contrat, d'une commande, est faite lors des activités de revues d'offres et de contrats.

Au quotidien, d'une manière générale, tout nouveau projet administratif, technique, organisationnel ou qualité est planifié dans le cadre d'actions correctives ou préventives.

5.3.3 OBJECTIFS

Les objectifs qualité sont fixés, selon le processus PM2, lors de la revue de direction. Ils sont en cohérence avec les orientations de la politique et sont mesurés à l'aide d'indicateurs.

Les objectifs sont déployés dans les processus de la cartographie.

5.4 RESPONSABILITES, AUTORITES ET COMMUNICATION

Les responsabilités et autorités des personnels définies selon le processus PM3 et contenues dans :

- les descriptions de fonctions selon besoin,
- les procédures,
- la matrice d'habilitations,
- l'organigramme de CGM.

Le représentant de la direction désigné « responsable qualité » possède une fiche de fonction.

Les activités de communication sont mises en place selon les modalités du processus PS4. Elles débouchent sur un plan de communication.

5.5-REVUES DE DIRECTION

Une fois par an, et plus si besoin est, la Direction Générale effectue une revue de Direction, selon le processus PM7, au cours de laquelle sont examinés :

- les résultats des audits,
- le retour d'informations des clients (réclamations, satisfaction, fidélité, ...),
- le fonctionnement des processus et la conformité du produit (conformité du produit, suivi des fournisseurs, indicateurs des processus),
- l'état des actions correctives et préventives,
- les actions issues des revues de direction précédentes,
- les changements pouvant affecter le système,
- les recommandations d'amélioration.

Le compte-rendu de cette revue est établi par le Responsable Qualité qui le soumet, avant diffusion, à la Direction Générale pour accord. Les résultats de la revue, outre une conclusion qui statue sur l'efficacité, l'adéquation et la pertinence du système, précisent les décisions et actions relatives:

- à l'amélioration de l'efficacité du système et de ses processus,
- à l'amélioration du produit,
- aux besoins en ressources.

Ces actions sont relayées dans le cadre d'actions correctives/préventives.

Les résultats du SMQ sont communiqués selon les modalités du plan de communication.

6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

Les besoins en ressources sont directement identifiés à partir des exigences clients, légales et réglementaires et des axes de la politique.

Les ressources humaines sont gérées selon les règles décrites dans le processus PS3. Les besoins en compétences sont exprimés, couverts par des actions mises en œuvre et évaluées en efficacité.

Des enregistrements relatifs à la compétence du personnel sont conservés.

Les infrastructures et l'environnement de travail sont gérés selon les règles du processus PS1. Les processus supports sollicités par le SMQ sont les suivants :

- Assurer la maintenance (PS1),
- Gérer la documentation (PS2),
- Gérer les ressources humaines (PS3),
- Communiquer (PS4),
- Acheter (PS5),
- Gérer la métrologie (PS6).

7. REALISATION DU PRODUIT

Le processus de distribution des produits est décrit dans le processus PR1.

Il définit les modalités relatives aux activités suivantes :

- planification de la distribution du produit,
- processus relatifs aux clients,
- achats,
- distribution,
- facturation.

La configuration du produit est maîtrisée tout au long du cycle de distribution. Les références, dimensions et numéros de lots sont les données majeures qui caractérisent la configuration chez CGM.

Les transferts d'activités concernent principalement les transferts de fournisseurs vers d'autres fournisseurs.

Dans ce cas, le responsable achats demande des garanties sur la conformité des activités aux exigences CGM.

Aucun transfert d'activité n'a été vécu au sein de CGM. Les créations de sites CGM respectent les mécanismes déjà certifiés.

7.1-PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS

7.1.1-DETERMINATION DES EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS

A partir de l'écoute client, des échanges commerciaux, des mécontentements, ... la direction valide la caractérisation des produits. Cette caractérisation présente pour le produit du processus de distribution les exigences explicites et implicites des clients, les exigences légales et réglementaires et de celles de CGM.

7.1.2-REVUE DES EXIGENCES

Les modalités de revues des offres, des contrats, des commandes et des avenants sont définies dans le processus PR1.

Toute offre fait l'objet d'une revue avant soumission au client.

La revue de contrat est réalisée avant l'engagement de livrer un produit et permet :

- de s'assurer de la bonne compréhension des exigences clients,
- d'identifier les écarts entre les exigences du contrat et l'offre,
- d'évaluer les risques spécifiques liés à l'affaire,
- d'évaluer l'aptitude de CGM à satisfaire les exigences définies.

Concernant la maîtrise des risques, une évaluation générique de ces derniers a été faite. Seules les modifications de contexte appellent une évaluation spécifiques.

Les revues d'offre, de contrat et des éventuels avenants font l'objet d'enregistrements conservés.

7.1.3-COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS

Les dispositions mises en place pour communiquer avec les clients sont définies dans le processus PS4.

7.2-CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DU PRODUIT

Non applicable (voir chapitre « exclusions »).

7.3-ACHATS

7.3.1-GENERALITES

Le processus Achats est décrit dans le processus PS5.

Le besoin en achats résulte :

- généralement d'une commande client,
- de la gestion des stocks (matière première, outillage,...)
- de l'analyse du bon fonctionnement de la Société (moyens de production, informatiques, produits d'entretien).

Dans tous les cas, CGM est responsable de tous les produits achetés, y compris ceux en provenance de sources imposées par les clients.

7.3.2-EVALUATION DES FOURNISSEURS

Les dispositions concernant la maîtrise des fournisseurs sont définies dans le processus PS5.

Le niveau de maîtrise assurée sur les fournisseurs dépend de l'incidence de leurs produits et prestations sur les activités de CGM.

Des enregistrements relatifs aux évaluations et réévaluation sont conservés.

Une analyse de risque générique a été faite pour maîtriser les activités de sélection et d'utilisation des fournisseurs.

Si lors de la passation d'une commande, le contexte change, une analyse de risque spécifique est faite.

7.3.3-INFORMATIONS RELATIVES AUX ACHATS

La commande, outre les informations administratives, contient, si nécessaire, des exigences précises en matière de qualité, de documents contractuels à fournir par le fournisseur (certificat d'origine, ...), de conditions d'emballage et de transport,

Les conditions générales d'achats stipulent les exigences générales de CGM vis-à-vis de ses fournisseurs.

Chaque document d'achat doit faire l'objet d'une revue avant communication aux fournisseurs.

7.3.4-VERIFICATION DU PRODUIT ACHETE

7.3.4.1-Vérification par CGM chez le fournisseur

Au vu des spécificités de la commande, le Responsable Achats peut être amené à demander la réalisation d'opérations de contrôle chez le fournisseur.

Cette exigence doit impérativement apparaître dans les termes de la commande qui précisent les conditions de convocation et le déroulement de cette mission.

7.3.4.2-Vérification par le client du produit acheté

Lorsque le client exprime contractuellement le souhait d'effectuer des opérations de contrôle chez CGM ou son fournisseur, le commercial concerné fait en sorte d'organiser au mieux cette mission (convocation, ...).

7.4-PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE

7.4.1-MAITRISE DE LA PRODUCTION ET DE LA PREPARATION DU SERVICE

La production chez CGM consiste à réaliser une prestation de service (distribution) dont les étapes, post revue des exigences, sont :

- la planification de la prestation,
- la recherche du produit adapté à la demande (soit disponible en interne, soit acheté),
- le contrôle du produit à la réception,
- la préparation de la livraison du produit (emballage, stockage),
- livraison,
- facturation.

Ces étapes sont planifiées et décrites dans le processus PR1.

Les données relatives au suivi du traitement des affaires sont contenues dans le bon de préparation.

7.4.2-IDENTIFICATION ET TRACABILITE

Les produits sont identifiés conformément aux règles définies dans le processus PR1, notamment à l'aide d'un code couleurs.

Toute entrée de produits destinés au stock est affectée d'un n° de lot CGM marqué sur les produits permettant de tracer facilement l'origine de la matière et les documents s'y rapportant.

La traçabilité physique des produits (hors plastiques tracés selon exigences clients) est systématique pour les commandes destinées aux domaines aéronautique, spatial et défense.

La configuration du produit repose essentiellement sur sa référence, ses dimensions, son numéro de lot et sur les versions des documents de préparation.

La traçabilité peut être assurée selon exigences clients pour tous les autres produits à l'exception :

- des produits destinés au bâtiment,
- des produits non métallurgiques (matières plastiques, divers),
- des métaux (non tracés) entrés en stock avant la semaine 42 de l'année 1996.

7.4.3-PROPRIETE CLIENT

Le produit fourni par le client est considéré comme un produit acheté.

Les règles de contrôles à la réception définies dans le processus PS5 sont alors appliquées.

Toutes les précautions d'identification et de stockage de ces produits sont prises afin de ne pas les mélanger et de ne pas utiliser les produits non conformes.

Tout produit fourni par le client perdu, endommagé ou impropre à l'utilisation, fait l'objet de l'ouverture d'un rapport de non-conformité (RNC).

Le client en est immédiatement informé par le commercial concerné.

7.4.4-PRESERVATION DU PRODUIT

Les règles de manutention, stockage, conditionnement et livraison sont définies dans le processus PR1.

L'application rigoureuse de ces règles permet de préserver la conformité des produits au cours des opérations internes et lors de la livraison.

La livraison est en partie externalisée. La maîtrise de cette activité passe par l'application des règles de maîtrise des fournisseurs. Les prestataires sollicités sont contenus dans le répertoire des fournisseurs et font l'objet d'une évaluation de leur performance globale (Indices qualité / commercial / délai).

7.4.5-MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

Les règles de gestion et de maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure sont définies dans le processus PS6.

Les dispositifs utilisés par la société concernent à la fois la surveillance et la mesure de caractéristiques physiques (poids, dimensions) et des caractéristiques immatérielles (réactivité, courtoisie, délai).

Ces dispositifs sont en conséquence :

- des équipements de contrôle (exemple : balance). Ils sont régulièrement vérifiés,
- des enquêtes de satisfaction : revues périodiquement,
- des indicateurs : ils sont revus quant à leur pertinence en revue de direction.

8 – MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

8.1 – SATISFACTION DU CLIENT

Les informations relatives à la satisfaction client sont collectées à partir :

- du traitement des réclamations clients,
- des enquêtes de satisfaction déclenchées par la direction,
- des évaluations clients,
- des événements survenus au quotidien (visites en clientèle, contacts téléphoniques,...).

8.2 – AUDIT INTERNE

Le processus PM5 définit les modalités :

- de planification des audits,
- d'exécution des audits,
- de communication des résultats d'audits,
- de conservation des enregistrements.

L'application des règles de la procédure garantit l'objectivité et l'indépendance du processus d'audit.

8.3 – SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS

Les processus de la cartographie font l'objet de maîtrise assurée par une surveillance et/ou une mesure (indicateurs). Toute non-conformité détectée sur un processus fait l'objet de l'ouverture d'une non-conformité dans Pilot-Manager en vue de traiter les actions curatives et correctives nécessaires. Si la non-conformité processus engendre une non-conformité produit, cette dernière est traitée selon les modalités du paragraphe 8.3.

Les responsables de processus évaluent l'efficacité des processus dans le cadre des instances d'analyse appropriées (Voir § 8.6).

8.4 – SURVEILLANCE ET MESURE DU PRODUIT

Les dispositions concernant les contrôles des produits sont définies dans les processus PS5 (Achats) et PR1 (Distribution).

Les opérations de contrôle sont réalisées aux phases appropriées (réception, en cours et en phase finale). Elles font l'objet d'enregistrements qui permettent d'indiquer les personnes habilitées ayant libéré le produit.

L'état des contrôles est connu grâce :

- à l'identification des produits,
- à la position physique des produits,
- aux visas des personnes habilitées sur les documents concernés renseignés pendant le processus de distribution.

La preuve de la conformité du produit aux exigences du client est conservée et peut lui être fournie contractuellement.

En cas de fractionnement du produit, les saisies informatiques permettent de tracer le fractionnement et la ventilation des lots.

8.5 – MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME

Les dispositions concernant la maîtrise du produit non conforme sont décrites dans le processus PM4. Elles précisent les responsabilités et autorités associées pour le traitement des produits non conformes.

Elles donnent l'assurance que tout produit non-conforme aux exigences spécifiées n'est ni utilisé, ni livré de façon non intentionnelle.

Les réclamations clients formelles (courrier) ou informelles (verbales) concernant les services sont enregistrées dans Pilot-Manager.

Des enregistrements de la nature des non-conformités et des actions ultérieures entreprises, y compris celles nécessaires pour limiter les effets des non-conformités, sont conservés.

8.6 – ANALYSE DES DONNEES

L'analyse des données est assurée dans le cadre des revues de direction et du pilotage des processus par chaque pilote. Une instance trimestrielle est dédiée à l'analyse des causes des non-conformités de la période et au suivi des actions correctives et préventives.

8.7 – AMELIORATION, ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

CGM améliore en permanence l'efficacité du SMQ en utilisant :

- la politique et les objectifs
- les résultats d'audits,
- l'analyse des données (satisfaction des clients, conformité aux exigences relatives au produit, caractéristiques et évolutions des produits et des processus, fournisseurs),
- les actions correctives et préventives,
- la revue de direction.

Les modalités de gestion des actions correctives et préventives sont définies dans le processus PM6.

La mise en œuvre des processus PM4, 5 et 6, composant en particulier l'amélioration continue, est surveillée et l'efficacité des résultats obtenus est évaluée.