



rue Pierre Dreyfus  
Technoparc Franco-Suisse

BP 43  
90100 DELLE  
Tél. 03.84.36.03.45  
Fax. 03.84.36.03.52  
www.mct-groupe.com  
E-Mail : [qualite@mct-groupe.com](mailto:qualite@mct-groupe.com)



# Manuel de Management de la Qualité

**Fonderie sous pression de métaux non ferreux**  
**Matriçage des métaux non ferreux, usinage, conception, réalisation, maintenance des outillages et**  
**réalisation de prototypes**

SMQ indice T du 15/05/2018

N°

02/18



## Présentation de la société

La société MCT fabrique des pièces métalliques avec les alliages non ferreux suivants :

Aluminium - Laiton - Bronze - Cuivre - Zamak

La fabrication des pièces peut être faite avec trois techniques différentes :

- La Fonderie Sous-Pression
- La Fonderie par Gravité et Coquille
- Le Matriçage à Chaud

A l'aide des moyens suivants :

Fonderie sous-pression des alliages d'aluminium, de laiton et de zamak  
Presses à injecter de fonderie de 120 à 640 tonnes  
Coquilleuses quatre axes.

Matriçage à chaud des alliages de laiton, cuivre, bronze et aluminium  
Presses et balanciers à friction de matriçage de 100 à 1000 tonnes.

Usinage numérique sur machines conventionnelles  
Machine Transfert 6, 9 et 12 postes CNC 64 axes.

Bureau d'études équipé de logiciels de CAO 3D volumique et surfacique pour la conception des outillages.

Atelier de fabrication et de maintenance d'outillage intégré.

Service contrôle muni de machine tridimensionnelle 3D surfacique et de spectromètre à étincelage.

## Domaine d'application

Le présent manuel décrit le système qualité mis en place au sein de la société MCT.  
Celui-ci s'appuie sur les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 sans exceptions.

Les actions et les documentations qui résultent de ce manuel s'applique à toutes les activités de l'entreprise ainsi qu'à l'ensemble du personnel, permanent et temporaire.



## Engagement, politique qualité

Notre objectif prioritaire, améliorer en permanence l'efficacité de notre système qualité afin d'assurer durablement la réputation de notre société, et la satisfaction totale de nos clients, tant au niveau du produit que du service.

Notre politique, déclinée en interne et connue du personnel, est la suivante :

Encadré par la norme ISO 9001 : 2015 notre Système de Management de la Qualité constitue un outil précieux autour duquel nous évoluons pour améliorer en continu notre fonctionnement et la qualité de nos prestations chez nos clients.

A cet effet, la direction s'engage à respecter les lois et règlements auxquels elle est soumise, à développer les moyens et méthodes appropriés pour assurer la qualité dans l'établissement, et à assurer la formation et la motivation du personnel.

Le Manuel de Management de la Qualité décrit l'organisation qualité et les moyens mis en place. Davy MOUGIN, Responsable Assurance Qualité a reçu délégation pour la faire appliquer et la faire évoluer.

La Direction s'engage aux côtés du Responsable Assurance Qualité en lui fournissant les moyens et l'autorité nécessaires à sa mission, en participant à l'élaboration du plan d'amélioration qualité, et en fixant avec lui les objectifs de l'entreprise :

- Améliorer le niveau de satisfaction de nos clients (réduction des retards de livraison, réduction du nombre de réclamations, réactivité plus grande)
- Améliorer notre rentabilité (regroupement des séries, réduction du coût des rebuts,)

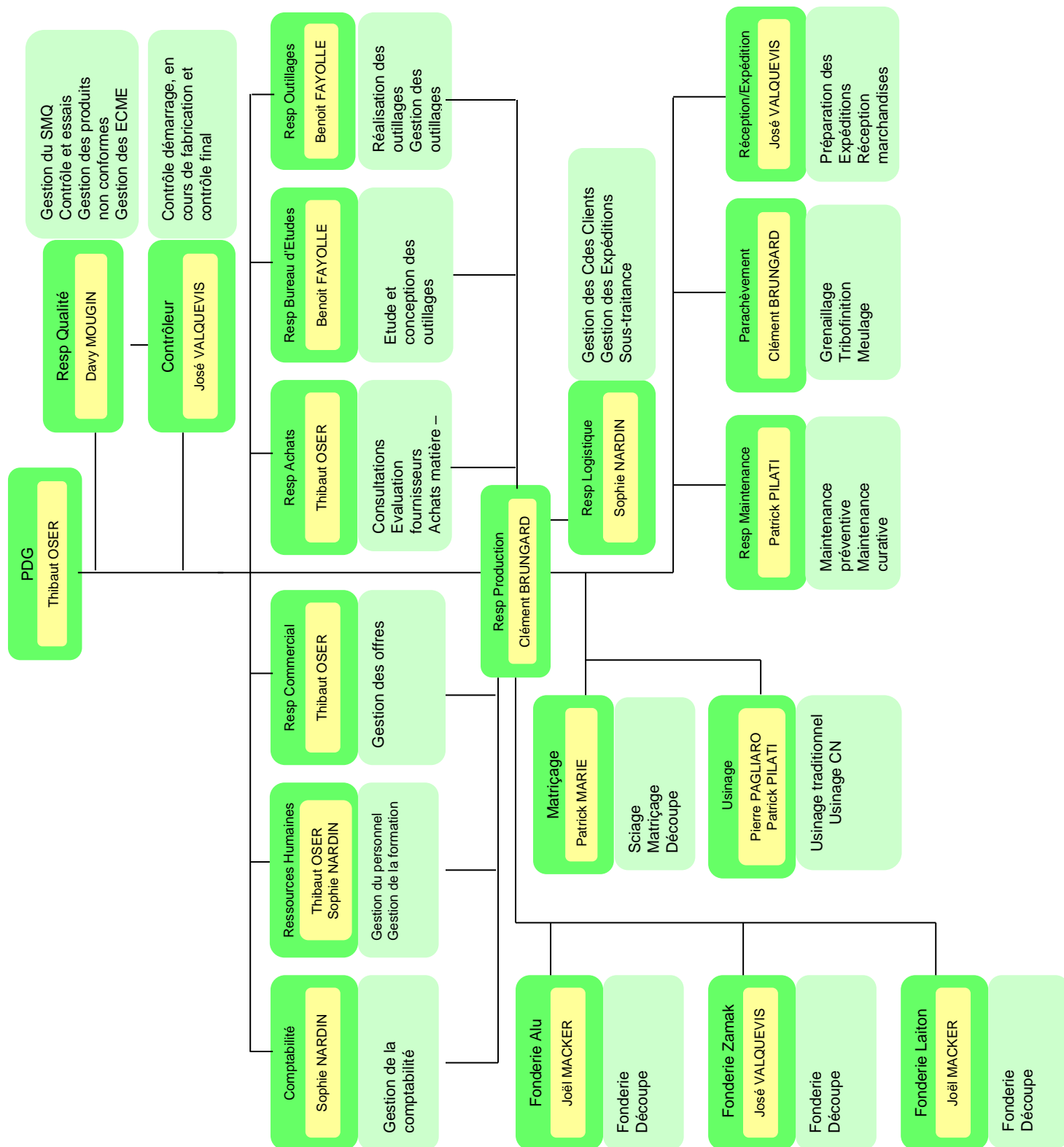
La Direction, assume pleinement la responsabilité de l'efficacité du système, en s'assurant qu'il produise les résultats attendus,

En ce sens, elle fait obligation à tous les services, et à chaque membre du personnel d'appliquer l'organisation décrite dans le Manuel Management de la Qualité, ainsi que les procédures et les consignes qui le complètent et s'engage au respect constant de cette organisation.

Le 18/04/18  
Thibaut OSER



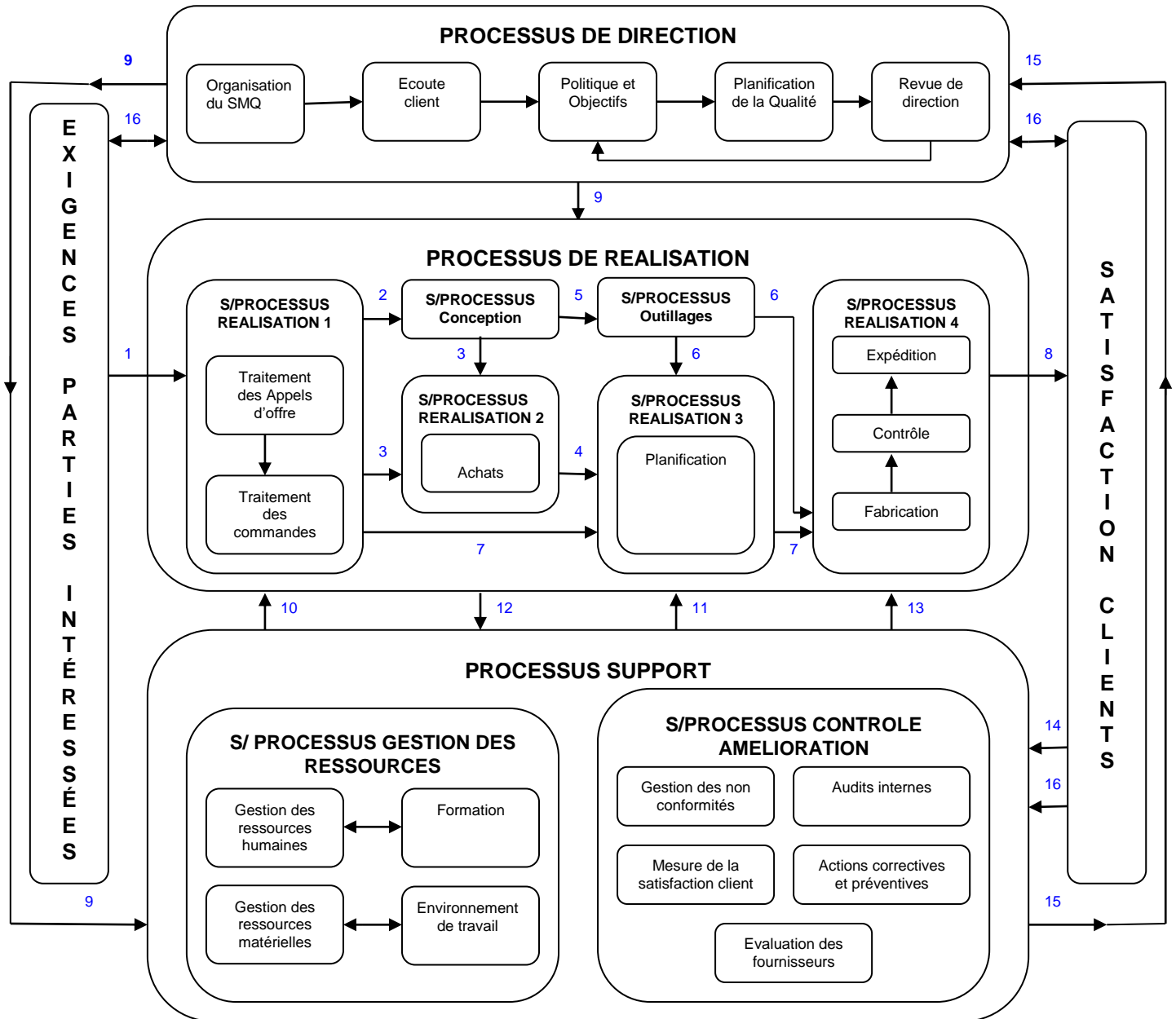
## Organigramme et Responsabilités





## Cartographie Des Processus

### SCHEMA DE L'AMELIORATION CONTINUE



#### Descriptif des interactions entre les processus

- |  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p><b>1</b> - Appel d'offre client<br/>- Spécifications client<br/>- Plans client<br/>- Normes</p> <p><b>2</b> - Revue de contrat<br/>- Besoins en conception<br/>- Gamme de fabrication<br/>- Commande outillage</p> <p><b>3</b> - Demande de prix fournisseur</p> <p><b>4</b> - Vérification du produit acheté<br/>- Ide</p> | <p><b>5</b> - Fichiers CAO</p> <p><b>6</b> - Fiche d'outil</p> <p><b>7</b> - Ordre de fabrication</p> <p><b>8</b> - Contrôle final<br/>- Conditionnement<br/>- Certificat de conformité<br/>- Bon de livraison<br/>- Facturation</p> <p><b>9</b> - Objectifs qualité<br/>- CR Revue de direction<br/>- Plan d'amélioration continu de la qualité</p> | <p><b>10</b> - Accueil au poste<br/>- Entretien individuel<br/>- Plan de formation<br/>- Evaluation des formations<br/>- Tableau de compétences et de polyvalences<br/>- Moyens de production<br/>- Maintenance<br/>- Investissements</p> <p><b>11</b> - Mise à jour des gammes<br/>- Traitement des NC</p> <p><b>12</b> - NC</p> | <p><b>13</b> - Audits internes<br/>- Evaluation des fournisseurs</p> <p><b>14</b> - Réclamations client</p> <p><b>15</b> - Rapport d'audits<br/>- Indicateurs rebuts<br/>- Indicateur NC<br/>- Indicateur retard de livraison<br/>- Mesure de la satisfaction du client</p> <p><b>16</b> - Ecoute client<br/>- CR visite client<br/>- Enquête de satisfaction client</p> |
|--|--|---|--|



## Procédures et processus du système de management de la qualité

### **Processus de direction**

Revue de direction (PRO 23)

### **Processus de réalisation**

#### **S/processus réel 1**

Gestion des offres de prix (PRO 14)

#### **S/processus réel 2**

Gestion des approvisionnements (PRO10)

#### **S/processus réel 3**

Revue de contrat (PRO22)

#### **S/processus réel 4**

Gestion des échantillons initiaux (PRO 12)

Contrôle réception des matières premières (PRO 05)

Contrôle en cours de fabrication et contrôle final (PRO 04)

Manutention, stockage, conditionnement, préservation et Expédition des produits finis

Expédition des produits finis (PRO 20)

Identification et traçabilité des produits (PRO 17)

Maîtrise des documents relatifs à la qualité (PRO 19)

#### **S/processus conception**

Conception (PRO03)

Gestion des plans (PRO 15)

Identification et traçabilité des produits (PRO 17)

#### **S/processus outillages**

Réalisation et gestion des outillages (PRO 21)

Identification et traçabilité des produits (PRO 17)

### **Processus support**

#### **S/processus gestion des ressources**

Maintenance des équipements de production (PRO 18)

Gestion de la formation du personnel (PRO 08)

Gestion des équipements de Contrôle, de Mesure et d'Essai (PRO 13)

#### **S/processus contrôle amélioration**

Gestion des produits non-conformes (PRO 16)

Actions correctives et préventives (PRO01)

Audits qualités internes (PRO 02)

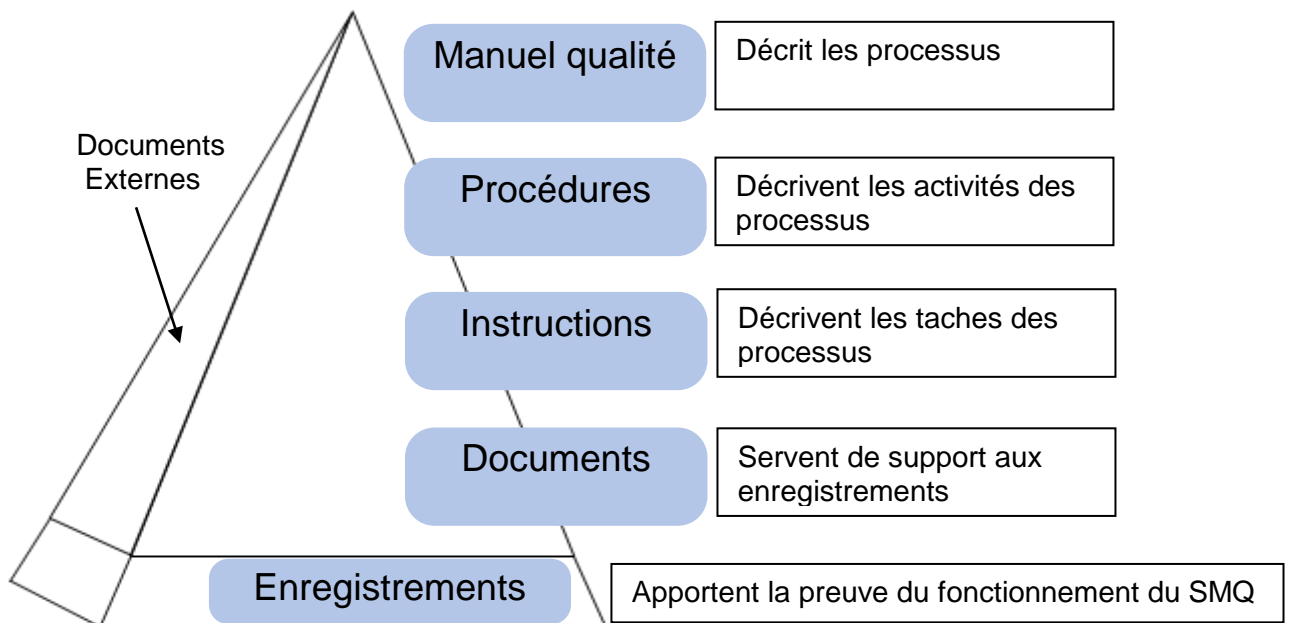
Evaluation des fournisseurs (PRO 07)

Maîtrise des documents relatifs à la qualité (PRO 19)



## Structure Documentaire

L'ensemble de la documentation du système qualité est construite suivant le schéma ci-dessous :



- Le présent manuel qualité présente les principes d'organisation et décrit les processus. Il vit et évolue au rythme de l'entreprise.
- Les processus décrivent l'enchaînement des tâches pour une activité concernée. Ils sont soumis à objectifs et moyens. Leur efficacité est de ce fait mesurée et/ou surveillée.
- Les procédures système décrivent les marches à suivre pour assurer la qualité au niveau de l'organisation ainsi que les personnes responsables de leur application.
- Les documents sont les enregistrements à compléter et à usage répétitif. Ils sont associés aux procédures ou aux processus et permettent d'apporter la preuve que le système est opérationnel.

Enfin, certains documents proviennent de l'extérieur. Ils peuvent être classés en 3 familles :

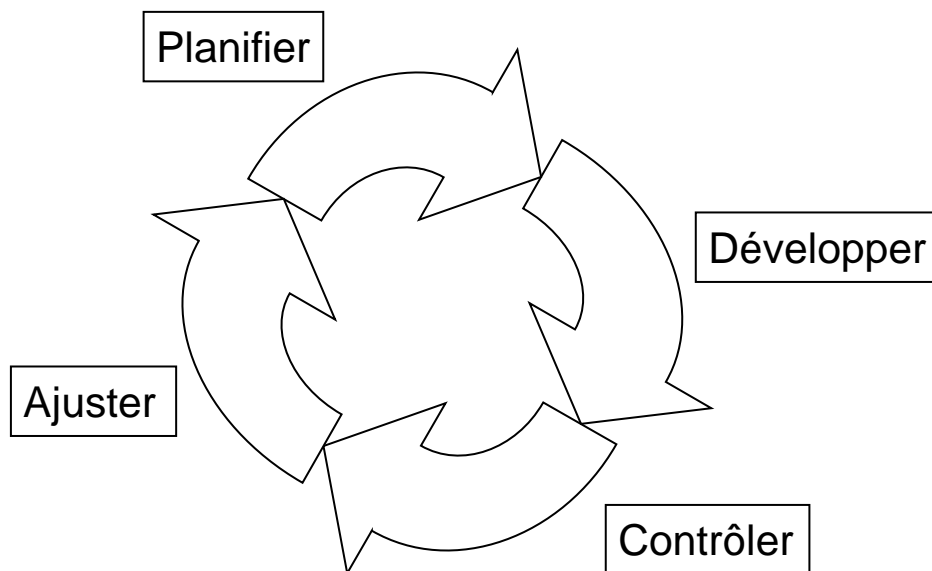
- Les documents légaux et réglementaires.
- Les documents provenant de nos clients dans les conditions de la prestation.
- Les documents des fournisseurs

La documentation est diffusée électroniquement en réseau.



## Amélioration continue

L'amélioration continue est basée sur le principe du PDCA, décrit ci-dessous :



Nous améliorons en permanence l'efficacité de notre Système de Management Qualité. En nous appuyant sur les éléments suivants :

- Les résultats des enquêtes de satisfaction clients
- Les résultats des audits internes et externes
- L'analyse des non conformités et des dysfonctionnements
- L'analyse des risques et des opportunités
- Les actions correctives
- Les revues de direction

La mise en place de réunions de suivi régulières du Système de Management de la Qualité et l'implication des différents acteurs permettent de maîtriser l'efficacité de ce dernier.

## Communication

En interne la communication est assurée par les panneaux d'affichage et des réunions. Avec les parties extérieures elle se fait par notre site internet : [www.mct-groupe.com](http://www.mct-groupe.com)