

Manuel de Management de la Qualité



Référentiel : ISO 9001 : V2015



Adresse : 178, Avenue des Rouliers, 84 170 MONTEUX

Tel. 07 67 00 21 09

<https://www.batteries-prod.fr/>



BatteriesProd <small>Concepteurs de batteries pour véhicules électriques</small>	Manuel de Management Qualité	Réf : BP 001 MQ V3
--	---------------------------------	--------------------

La version 3 est la version applicable du document

Rédaction	Vérification	Approbation
Nom : Cynthia OUEINY Date : 02/09/2020 Fonction : Responsable QSE Visa : 	Nom : Stephan BELIN Date : 15/01/2021 Fonction : Directeur Général Visa : 	Nom : Mikaël ZEZZA Date : 15/01/2021 Fonction : Président Visa : 

Ce manuel est la propriété de Batteries PROD et ne peut être ni reproduit, ni communiqué, ni diffusé à l'extérieur de Batteries PROD sans l'autorisation préalable du directeur.

	Manuel de Management Qualité	Réf : BP 001 MQ V3
---	---------------------------------	--------------------

Suivi des modifications

Date de la mise à jour	Référence	Origine de la modification	Objet de la modification
06/01/2020	BP 001 MQ V1	Création du document	---
13/05/2020	BP 001 MQ V2	Accompagnement AJR conseil – suggestion d’amélioration par M. ADNOT	Rajout de la partie gestion documentaire
15/01/2021	BP 001 MQ V3	Audit interne de référence RA-AINT 2020-001 du 01 et 02/07/2020. Auditeur : M. TAUZIAC	Structuration par rapport à la norme ISO 9001 V 2015

SOMMAIRE

POLITIQUE DE LA DIRECTION	6
1. DOMAINE ET PERIMETRE D'APPLICATION	6
1.1. Objet	6
1.2. Domaine d'application	6
1.3. Périmètre.....	7
1.4. Exclusions	7
2. REFERENTIELS.....	8
2.1. Référentiels normatifs et réglementaires	8
3. GLOSSAIRE	8
4. CONTEXTE DE L'ORGANISME	9
4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	9
4.2. Compréhension des besoins et des attentes des Parties Intéressées	9
4.3. Détermination du domaine d'application du SMQ	10
4.4. Système de management de la Qualité et ses processus	10
5. LEADERSHIP	12
5.1. Leadership et engagements	12
5.2. Politique.....	12
5.3. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	14
6. PLANIFICATION.....	15
6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	15
6.2. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	15
6.3. Planification des modifications	15
7. SUPPORT.....	16
7.1. Ressources.....	16
7.2. Compétences.....	17
7.3. Sensibilisations	17
7.4. Communication	17
7.5. Informations documentées	18
8. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES	19
8.1. Planification et maitrise opérationnelle.....	20
8.2. Exigences relatives aux produits et services	20
8.3. Conception et développement de produits et services	20
8.4. Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	21
8.5. Production et prestations de service	21

8.6.	Libération des produits et services.....	22
8.7.	Maitrise des éléments de sortie non conformes	22
9.	EVALUATION DES PERFORMANCES.....	22
9.1.	Surveillance, mesure analyse et évaluation	22
9.2.	Audit interne.....	23
9.3.	Revue de direction.....	23
10.	AMELIORATION	24
10.1.	Généralités	24
10.2.	Non-conformité et action corrective.....	24
10.3.	Amélioration continue.....	24

POLITIQUE DE LA DIRECTION

1. DOMAINE ET PERIMETRE D'APPLICATION

1.1. Objet

Le présent Manuel documente le Système de Management de la Qualité mis en place au sein de la société Batteries PROD afin :

- De répondre aux exigences de nos clients et de fournir un produit conforme
- D'être conforme aux exigences légales et réglementaires
- D'améliorer nos performances
- D'être conforme à la norme ISO 9001 V2015 « Système de Management de la Qualité »

1.2. Domaine d'application

Cette démarche engagée par l'entreprise Batteries PROD afin d'assurer la satisfaction de ses clients s'applique à l'ensemble des activités, services et produits de notre entreprise.

Ainsi, le **champ de certification** comprend la « vente, le reconditionnement et la fabrication des batteries au lithium- ions » depuis la validation de la commande auprès du commercial ou sur le site internet en passant par la fabrication/reconditionnement de la batterie jusqu'à sa fin de vie (stockage dans du sable avant leur retrait par une filière de recyclage).

Le manuel de management de la qualité est également élaboré conformément à la norme ISO 9001 V15.

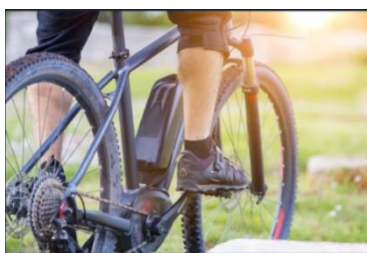
Ce manuel est mis à disposition des salariés de l'entreprise et, sur demande, auprès des clients, fournisseurs et autres produits intéressés.

La langue utilisée pour le manuel de management de la qualité ainsi que les documents du SMQ est le français. Néanmoins, certains documents, si nécessaire, peuvent être traduits en anglais.

1.3. Périmètre

Le périmètre des activités de Batteries PROD recouvre la fabrication de batteries électriques au Li-ion pour différents secteurs d'activités.

- La mobilité
- L'industrie
- Les drones
- L'outillage
- Le stockage d'énergie



Au travers de sa marque « Vélobatterie », Batteries PROD réalise des prestations de services à ses clients dans le domaine des vélos à assistance électrique.

1.4. Exclusions

--- Non concerné ---

2. REFERENTIELS

2.1. Référentiels normatifs et réglementaires

Référentiels normatifs

ISO 9001 : 2015	Système de management de la qualité – Exigences
MASE	Référentiel de management de la sécurité
ISO 14 001 : 2015	Système de management environnemental

Référentiels réglementaires

Code de travail :

Article R4214-14 Les lieux de travail sont équipés d'un matériel de secours adapté à la nature des risques et facilement accessible.

Article R4224-15 Un membre du personnel reçoit la formation de secouriste nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence dans chaque atelier où sont accomplis des travaux dangereux.

Article R4121-1 L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs

Décret du 22 juillet 2005 : Obligation de mettre en place une gestion des déchets des équipements électroniques et électriques.

Cf le fichier Excel de veille réglementaire de référence : BP 027 VRE V3.

3. GLOSSAIRE

Amélioration continue

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

Client

Organisme ou personne qui achète un produit/service.

Exigence

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés.

Politique Qualité

Orientations et intentions générales d'un organisme relatif à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction.

Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Risque

Situation ou circonstance indésirable présentant à la fois une probabilité d'occurrence et une conséquence potentiellement négative.

Satisfaction du client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

4. CONTEXTE DE L'ORGANISME

4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte

La finalité de Batteries PROD à déterminer les enjeux externes et internes est formalisée par un SWOT réf. BP 025 SWOT V2 ; revue périodiquement, lors de la revue de direction.

Nous effectuons l'assemblage des éléments pour constituer des batteries électriques au Lithium-ion, destinés à différents secteurs d'activités : la mobilité, l'industrie, les drones, l'outillage, le stockage d'énergie.

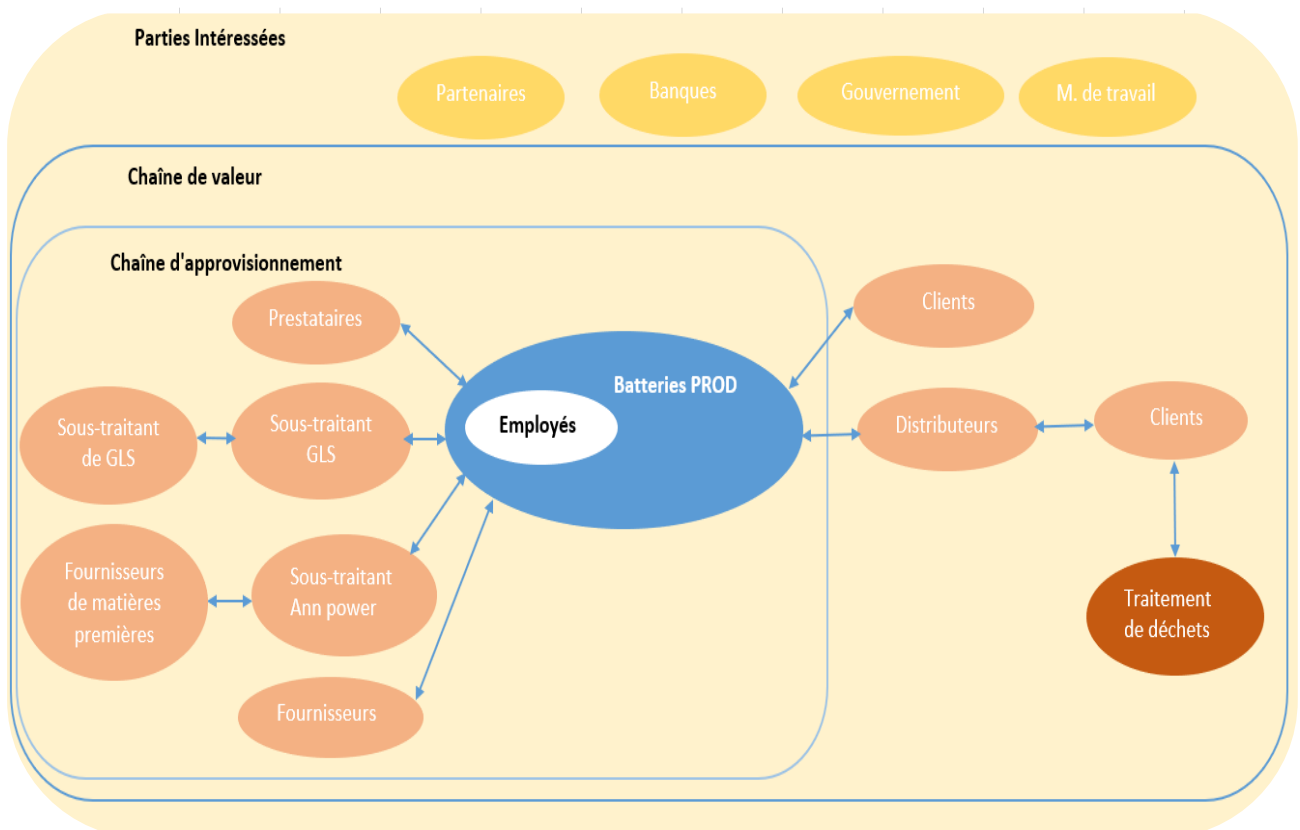
L'activité est essentiellement destinée au secteur de la mobilité et constitue 70% de notre chiffre d'affaire.

Nos batteries sont fabriquées à partir des meilleurs accumulateurs du marché, les accumulateurs SAMSUNG. Certifiés IEC 62 133, ils garantissent fiabilité et sécurité au client.

4.2. Compréhension des besoins et des attentes des Parties Intéressées

Certaines parties intéressées ont un effet réel sur notre aptitude à fournir des batteries électriques et/ou service conformes aux exigences de nos clients d'une part, et aux exigences légales et réglementaire d'autres part.

Pour cela, Batteries PROD a identifié la liste des parties intéressées sous la référence BP 018 LPI V2. Elles sont présentées ci-dessous sous forme de matrice référencée BP 017 MPI V1. Quant aux parties intéressées pertinentes au SMQ, elles sont répertoriées dans le document



de référence BP 019 TPI V1. Également, l'entreprise surveille les informations relatives à ces parties intéressées à travers des critères et une grille de cotation référencée BP 020 EST V2. Toutes ces informations sont revues une fois par an lors de la revue de direction.

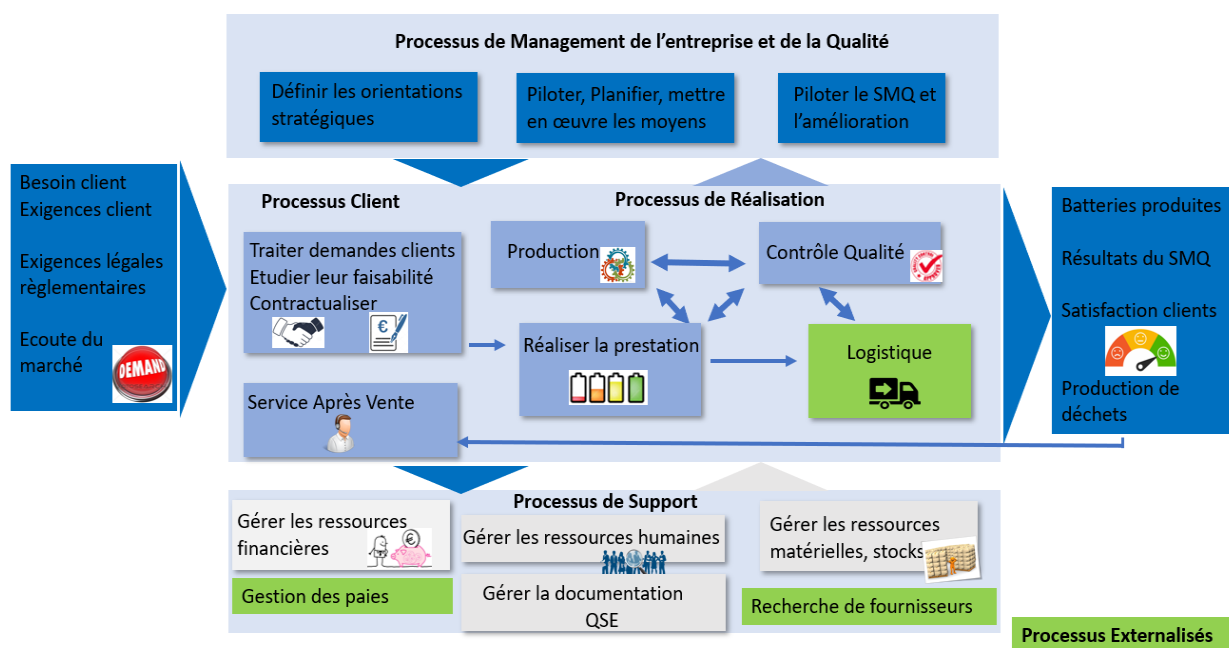
4.3. Détermination du domaine d'application du SMQ

Le domaine d'application du SMQ inclue la vente, le reconditionnement et la fabrication des batteries au lithium-ions depuis la validation de la commande auprès du commercial ou sur le site internet en passant par la fabrication / reconditionnement de la batterie jusqu'à sa fin de vie (stockage dans du sable avant leur retrait par une filière de recyclage).

Ce périmètre couvre l'ensemble des activités de l'entreprise.

4.4. Système de management de la Qualité et ses processus

La cartographie des processus est un outil qui permet de formaliser synthétiquement l'approche processus. Ci-dessous la cartographie des processus à Batteries PROD de référence BP 007 CAR V2.



Cette cartographie représente les différents processus de l'entreprise ainsi que les différentes liaisons existantes entre-eux. Ainsi, l'activité de l'entreprise est cartographiée en 4 processus avec des objectifs bien définis. Les cases en vert correspondent aux prestations externalisées. Pour chaque processus, un « pilote du processus » a été nommé. Il a la charge du suivi et de l'efficacité de son processus, de sa mise à jour et de son amélioration continue.

Processus de Management de l'entreprise et de la qualité

Il s'agit de la Direction qui a comme objectif d'améliorer en continu l'organisation de l'entreprise afin de pérenniser et d'assurer une croissance durable de l'entreprise.

Le processus de Management est piloté par le président : M. Pascal-Mikaël ZEZZA

Processus de Support

Ce processus est en charge :

- Des achats : Assurer l'approvisionnement des matières et des services utiles à l'entreprise et effectuer l'évaluation des fournisseurs.
- Des ressources financières : Gérer les dépenses.
- Des ressources humaines : Gérer les hommes et les femmes pour préparer l'entreprise de demain.
- De la communication et du développement informatique.
- De la gestion de la documentation QSE.

La gestion de paie ainsi que la recherche de fournisseurs sont deux prestations externalisées.

Le processus de Support est piloté par le président : M. Pascal-Mikaël ZEZZA.

Processus de Réalisation

Le service de Production est constitué de techniciens et de ouvriers polyvalents qui sont en charge de l'assemblage des batteries Li-ion en fonction des demandes des clients ; tout en garantissant la qualité des batteries produites. Il regroupe la production de nouvelles batteries ainsi que le reconditionnement.

L'opératrice qualité/logistique étudie la qualité de chaque batterie Li-ion fabriquée et imprime le rapport de test qu'elle envoie, par la suite, avec la batterie au client. Elle s'assure également de la réception et des livraisons des commandes dans le respect des exigences internes.

La prestation de transport des produits vers nos clients est externalisée.

Le processus de Réalisation est piloté par le président : M. Pascal-Mikaël ZEZZA

Processus Client

C'est un processus relatif au client qui a pour objectif d'écouter, de répondre aux exigences et de satisfaire le client.

L'écoute du client se réalise à travers nos commerciaux et conseillers clientèle lors de la vente. Les exigences du client sont transcrites dans notre outil de prise en charge, utilisé en interne. Elle est également réalisée par le recueil et le traitement des réclamations clients. Des enquêtes de satisfaction client sont envoyées pour évaluer leur satisfaction.

Le service commercial garantit la prise de commande dans l'intérêt des clients et de Batteries Prod. Dans un premier temps, il agit pour comprendre les besoins et les problèmes techniques des clients et dans un deuxième temps, il agit comme service après-vente pour mettre en

œuvre des solutions pour obtenir leur satisfaction. Le service commercial est évalué par les clients afin de garantir leur satisfaction.

Le processus de Client est piloté par le directeur : M. Stephan BELIN

Chaque processus est synthétisé dans des fiches d'identité associées où les ressources et les données d'entrées et de sortie sont pris en compte. Leur mise à jour est effectuée, une fois par an, lors de la mise à jour des revues de direction.

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership et engagements

Batteries PROD est une entreprise tournée vers ses clients, notamment au travers des éléments suivants :

- Prestations / produits catalogue.
- Outil qui supporte la relation client depuis l'avant-vente avec le site Web, pendant toutes les phases de réalisation en support des processus de l'entreprise et jusqu'au suivi client.
- Les mesures de satisfaction client

Ces moyens de communication mis en place avec le client ainsi que l'équipe commerciale permettent de s'assurer que :

- Les exigences du client sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence.
- La priorité d'accroissement de la satisfaction du client est préservée.

L'engagement de la direction est décliné dans la politique QSE, voir en 5.2

5.2. Politique

La direction de Batteries PROD a établi sa politique QSE de référence BP 008 POL V2 ; et l'a communiqué à l'ensemble des salariés par voie d'affichage.

Voici l'Engagement et politique de la direction :

Notre réussite est liée au respect de nos engagements et à la confiance créée avec nos clients. Fidèles à nos valeurs et à notre engagement dans le Management de la Qualité, Batteries PROD continuera à faire évoluer sa démarche d'amélioration continue.

La politique QSE de notre entreprise tourne autour de 5 engagements, développés selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 ainsi que notre vision d'un système efficace :

- Satisfaire et fidéliser : la satisfaction des clients est essentielle : comprendre les besoins présents et futurs pour anticiper les attentes. Dans une démarche d'amélioration continue, nous interrogeons et évaluons la satisfaction de nos clients afin d'être toujours en adéquation avec leurs exigences.
- S'améliorer : l'amélioration continue des performances est une préoccupation quotidienne pour garantir la pérennité de l'entreprise.
- Préserver et protéger : la protection des salariés ainsi que la préservation de leur santé et leur motivation sont des sujets indispensables au bon fonctionnement de Batteries Prod.
- Respecter : le respect de la réglementation, des exigences légales et des normes en vigueur garantit au client un produit sécurisé et répond aux obligations normatives et réglementaires.
- Pérenniser : la mise à disposition des moyens et outils pour garantir la production des produits conformes aux exigences réglementaires ainsi qu'à notre gage de qualité en conformité avec la norme ISO 9001.

Pour y parvenir, Batteries PROD a décidé de se concentrer en 2019/2020 sur les axes stratégiques Qualité/Sécurité/Environnement ci-dessous :

- ✓ Adapter l'entreprise à l'augmentation de la productivité
- ✓ Maintenir le niveau de Qualité de nos batteries
- ✓ Garantir la conformité et anticiper les exigences réglementaires et référentiels
- ✓ Maintenir, voire améliorer le niveau de satisfaction client actuel
- ✓ Assurer une veille concurrentielle active
- ✓ Recycler nos déchets issus des batteries électriques
- ✓ S'intégrer dans une démarche éco-responsable

Je m'engage à mettre à disposition tous les moyens nécessaires pour le bon déploiement du Système de Management Intégré Qualité, sécurité et Environnement à tous les niveaux de l'entreprise dans un esprit de progrès permanent, aux déploiements des objectifs, aux exigences des parties intéressées ainsi qu'à la conformité légale et réglementaire.

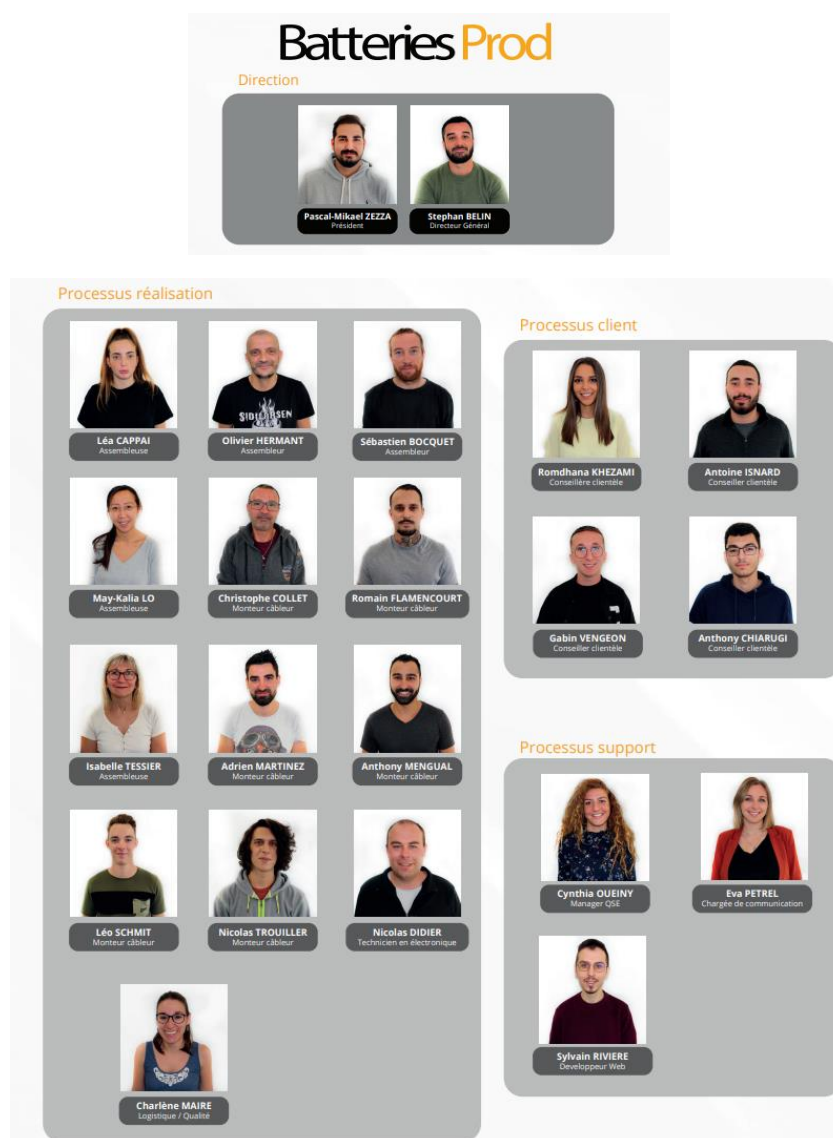
Je demande à l'ensemble des employés de s'investir dans la politique engagée par l'entreprise.

Pascal- Mikael ZEZZA

Stephan BELIN

5.3. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

L'équipe Batteries PROD se compose d'environ 20 personnes à ce jour. Les fonctions apparaissent dans l'organigramme BP 062 ORG V1 ci-dessous :



Les fiches de postes permettent de préciser les éléments utiles à la définition des rôles et responsabilités au sein de l'entreprise.

6. PLANIFICATION

6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Batteries PROD prend en compte les risques et les opportunités afin de réduire les effets indésirables et d'accroître les effets souhaitables pour assurer la pérennité de l'entreprise. Pour cela, Batteries PROD planifie des actions face aux risques et opportunités. Ces éléments sont décrits dans le document Portefeuille risques et opportunités, référence BP 011 REO V2, version en vigueur.

Les risques sont classés selon une grille de cotation qui prend en compte la gravité et l'occurrence. Des actions sont décidées systématiquement du moment où la criticité pondérée :

$(\text{Gravité} \times \text{Occurrence}) / \text{Maîtrise}$ est supérieur ou égal 30.

Pour les risques à priorité 3, des fiches de réduction de risques sont établis.

Face aux opportunités, est précisé l'action ou le résultat à atteindre. Ces actions sont évaluées lors de la revue de direction.

6.2. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

Des objectifs qualités quantifiables sont fixés et revues lors de la revue de direction. Des actions sont déployées pour les atteindre.

Les jalons et objectifs sont précisés dans le document Objectifs et jalons qualité, de référence BP 010 OBJQ V2.

Les actions sont définies et suivies dans le document « Plan d'action », référence BP 026 PDA V3.

6.3. Planification des modifications

Les modifications du système de management Qualité font l'objet d'une planification, revue au minimum de manière annuelle.

Les actions de modifications du système de management sont décidées lors des revues de Direction ou par le Responsable Qualité au fil de l'eau.

Les actions sont suivies dans le document « plan d'action », référence BP 026 PDA.

Pour chaque action, le tableau permet d'identifier :

- L'origine de l'action
- L'objectif de la modification et ses conséquences
- Les éléments du système de management impactés par les modifications
- Le pilote / responsable de l'action et les acteurs concernés

- La date objective de réalisation de la modification, qui prend en compte l'intégrité du système de management de la qualité et la disponibilité des ressources.
- Traçabilité pour prouver la réalisation des actions.

7. SUPPORT

7.1. Ressources

Batteries PROD identifie et fournit les ressources nécessaires au bon fonctionnement de son système de management de la qualité.

Concernant les ressources humaines, l'ensemble des postes au sein de l'entreprise sont matérialisé par des fiches de poste précisant les rôles et responsabilités des personnes ainsi que les critères requis pour ce poste. Les fiches de poste sont disponibles auprès de la direction.

Batteries PROD attache beaucoup d'importance pour l'accueil, la formation et l'intégration des nouveaux collaborateurs. Ils suivent un parcours de formation dès leur arrivée et un entretien avec le collaborateur à l'issue de la formation est effectué. Cette formation se fait à l'arrivée du nouveau collaborateur et elle est essentiellement basée sur la sécurité et la technique. Tous les nouveaux entrants sont sensibilisés dès leurs arrivées à notre système de management de la qualité et notamment à notre Politique Qualité.

L'efficacité des ressources humaines à Batteries PROD se repose sur 2 principes fondamentaux : la compétence et la motivation.

La compétence et la motivation générés par la formation initiale et continue résumés dans un plan de développement des compétences de référence BP 023 PDC V1 ; ainsi que par des moments conviviaux partagées entre l'équipe sont gérés à travers des entretiens individuels avec le directeur M. Zezza.

La Direction fournit et entretient les moyens nécessaires pour obtenir la conformité des produits ; entre autres les infrastructures. Elles sont composées des ressources qui assurent le cadre matériel du travail.

Bâtiment :

L'activité de production se déroule dans un bâtiment de 3070 m² facilement accessible, situé à Monteux. Des bureaux accueillants les commerciaux ainsi qu'une partie de l'administration se situent eux à 2km de l'atelier de production, au centre-ville de Monteux.

Equipements : Machines/ Outils :

L'atelier de production est équipé par des établis et des tablettes (1tablette/salarié) qui permet aux collaborateurs d'avoir accès à l'outil de prise en charge. C'est un outil primordial pour la gestion de l'activité.

Une machine à souder automatique a été assemblée pour augmenter la production et pour faire une production en série.

Des appareils de mesure connu sous le nom de « bancs de tests » sont utilisés pour contrôler la qualité de chaque batterie électrique avant qu'elle ne quitte les locaux de Batteries PROD. Un rapport de test est fourni au client pour attester de la qualité de la batterie et pour preuve de réponse à ses exigences.

Batteries PROD accorde une grande importance à l'environnement pour la mise en œuvre des processus. Les performances des collaborateurs passent par leur satisfaction et leur motivation. La direction agit donc sur l'environnement de travail pour maintenir et améliorer d'une manière continue

Les plus important aspects pris en compte sont les suivants :

- Moments conviviaux partagées
- Lieux de vie équipées dans l'entreprise
- Entretien ménager
- Conditions climatiques convenables.

Pour vérifier la conformité des produits, notre société utilise des équipements de mesure qui font l'objet d'une surveillance physique du parc des équipements par des vérifications ou étalonnages annuels. Le suivi des équipements est matérialisé dans le fichier de référence BP 028 SPM V1.

7.2. Compétences

Le besoin en compétence est géré par des entretiens individuels et capitalisés dans un plan de développement des compétences de réf BP 023 PDC V1. Il est mis à jour au moins une fois par an.

7.3. Sensibilisations

La sensibilisation est un moment fort d'échange dans l'entreprise sur la démarche QSE, ses objectifs, sa politique, ses actions ; cela contribue à reconnaître les efforts fournis et ceux restant encore à fournir tout en plaçant les femmes et les hommes de l'entreprise au cœur de la démarche. Le répertoire de sensibilisation, BP 056 REP V1 regroupe les actions de sensibilisation faites, et celles à faire.

7.4. Communication

La communication avec le client se fait par des relations directes ou indirectes :

- En contact direct :

- Rencontres avec les clients
- Appels téléphoniques entre les commerciaux, conseillers clientèle ainsi que l'opérateur(rice) logistique et le client.

- En contact indirect :

- La vente En-ligne sur catalogue
- Messagerie sur le site de vélobatteries
- Questionnaire de satisfaction client

Le processus de Client est piloté par le directeur général : M. Stephan BELIN

7.5. Informations documentées

7.5.1. *Généralités*

Le système qualité permet d'encadrer les activités de l'entreprise, notamment en formalisant son organisation et en définissant sa manière de fonctionner, de procéder, de réaliser la traçabilité et les contrôles.

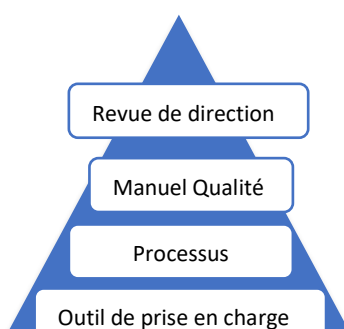
Une information documentée dans notre système de management de la qualité doit être utile, efficace et incontournable pour mériter d'être rédigée. Il doit apporter une vraie valeur ajoutée et ne pas être un « fardeau ».

7.5.2. *Création et mise à jour des informations documentées*

Début 2020, Batteries PROD a débuté la mise en place de son système de management de la qualité selon l'ISO 9001 V15. La gestion et la maîtrise de ce système est une priorité absolue.

Le pilotage du Management de la Qualité est sous la responsabilité du Manager Qualité, Cynthia OUEINY. Son rôle est de faire appliquer la politique Qualité. Elle doit connaître les exigences de la norme ISO 9001 et l'appliquer au sein de l'entreprise.

La structure de la gestion documentaire est représentée par le schéma ci-dessous, sous forme d'une pyramide parcourant l'édifice de haut en bas. On passe de la politique qualité à la réalité opérationnelle du terrain.



	Définit la politique de l'entreprise
Organisation	Définit l'organisation du SMQ, la liste des processus et les docs associées
	Décrivent les dispositions principales du fonctionnement
	Savoir-faire organisationnel
Technique	Définissent les compétences
	Description technique, savoir-faire technique
Résultats	Preuves tangibles de la qualité

Quelques principes sont appliqués pour assurer l'identification et la description des documents créés.

Les documents du système de management de la qualité, sont identifiés par leurs titres, date, nom du rédacteur et de l'approbateur ainsi que par une référence unique incluant :

- L'acronyme de Batteries PROD -BP-
- Le numéro d'ordre du document
- L'abréviation du document
- Le numéro de version

7.5.3. Maitrise des informations documentées

Les documents sont enregistrés sous format Word et/ou PDF ou PPT. En aucun cas l'approbateur ne peut être l'auteur du document.

Les documents jugés obsolètes ou périmés sont supprimés de leur lieu de stockage et archivés pour une durée de 3 ans dans un dossier appelé Archives. Ils sont détruits à l'issue de la période d'archivage.

Une procédure de Réf numéro : BP 014 PROC V2 détaille la maitrise des informations documentées. Tous les documents du système de management de la qualité sont répertoriés dans un fichier récapitulatif de référence BP 029 REP V1.

8. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

8.1. Planification et maitrise opérationnelle

La planification ainsi que la maitrise opérationnelle est formalisé en grande partie par le système de gestion informatique ou plus précisément l'outil de prise en charge utilisé en interne.

L'ordre de fabrication des batteries au lithium-ions se fait essentiellement en fonction de la date de la commande et des commandes les plus urgentes. Un tableau d'affichage de commande est animé par un conseiller clientèle afin d'établir un ordre chronologique de commande à traiter dans la journée.

Les différentes étapes de fabrication d'une batterie aux Lithium-ions ainsi que le test de qualité de la batterie fabriquée sont matérialisées dans un « dossier de fabrication » référencé BP 016 FAB V2.

8.2. Exigences relatives aux produits et services

8.2.1. Détermination des exigences relatives aux produits et services

Le management de la Qualité consiste à proposer un produit ou un service qui répond aux exigences du client, et à ne présenter que ce que notre entreprise est sûre de tenir en termes de coûts-qualité-délais. Les exigences client apparaissent dans notre outil de prise en charge ; y compris celles relatives aux compléments du produit (réception, livraison, suivi, chargeur etc. ...).

De plus, nos conseillers clientèles répondent et traitent les réclamations clients pour assurer leur satisfaction.

8.2.2. Revue des exigences relatives aux produits et services

Avant de s'engager à fournir les produits au client, une discussion entre le commercial ou le conseiller clientèle a lieu avec le client. Elle définit :

- Les exigences spécifiques du client
- Les exigences nécessaires pour l'usage de la batterie (chargeur...)
- Les exigences spécifiés par Batteries PROD (consignes de sécurité...)
- Les exigences légales et réglementaires applicables aux batteries électriques au lithium-ions.

Lors d'une modification des exigences clients, le service commercial ainsi que le service technique mettent tout en œuvre pour répondre au nouveau besoin du client.

Pour information, la vente par internet se fait sur catalogue.

8.3. Conception et développement de produits et services

8.4. Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

La fonction achat a une importance considérable sur la qualité des produits conçus, fabriqués et livrés. Pour cela, une procédure d'évaluation des fournisseurs et/ou sous-traitants de référence BP 031 PROC V1 permet de définir les critères pour les fournisseurs / Sous-traitants à évaluer.

Les fournisseurs et les sous-traitants à évaluer, déterminés lors de la réunion de revue de direction sont notés sur la liste des fournisseurs et/ou sous-traitants à évaluer au cours de l'année. Cf BP 055 LIS V1.

L'évaluation se fait une fois par an ; elle est transcrite dans le document de référence BP 020 EST V1.

8.5. Production et prestations de service

La production des batteries au Lithium-ions se fait sur notre site à Monteux et consiste à faire un assemblage de pièces et une phase de test de qualité. Ainsi, le processus de fabrication exécute les activités nécessaires afin d'obtenir la qualité du produit dans une démarche d'amélioration continue. Les caractéristiques des produits à fabriquer sont disponible sur l'outil de prise en charge. Un rapport de test est établi pour attester de la qualité de chacune de nos batteries au lithium-ions.

La société Batteries PROD assure :

- ✓ La fourniture de matériel pour l'assemblage
- ✓ La fourniture du matériel pour le Test de contrôle qualité
- ✓ Un environnement adapté pour la réalisation des activités
- ✓ Des procédures techniques qui permettent la vérification de la conformité de la qualité finale.

La propriété du client est conservée dans nos locaux tout au long de son séjour en interne.

L'identification du produit client est faite à l'arrivée, à l'aide d'étiquettes autocollantes incluant un numéro ID de prise en charge, le nom du client/société ainsi que son emplacement au sein de l'atelier.

Après la production du produit, le produit fait l'objet d'un contrôle visuel qui est formalisé par une étiquette « Do Not remove, Ne pas retirer ». Avant expédition, nos batteries sont bien calées avec du papier et emballés dans des cartons de dimensions appropriées à leurs poids et à leurs dimensions.

Les prestations de notre Société ne s'arrêtent pas à la vente et la livraison des produits commandés. Batteries PROD complète ses services en assurant un service après-vente et en écoutant les retours d'information des clients.

8.6. Libération des produits et services

Pour garantir la qualité des batteries fabriquées, Batteries PROD a mis en place un test de contrôle de qualité technique avant la livraison de la commande. Ce contrôle est réalisé par la production, systématiquement pour chaque batterie assemblée.

A l'issu de ce contrôle, un rapport de test est délivré au client attestant de la conformité des produits à ses exigences.

8.7. Maitrise des éléments de sortie non conformes

Des dispositions sont prises pour l'identification et la maîtrise de tous les produits non conformes afin d'éviter l'utilisation, l'envoi par inadvertance de produits non conformes au client. Toute batterie qui ne passe pas le test de qualité est considérée comme non-conforme. Elle peut soit être réparée directement ou refabriquée. Les éléments de sorties non-conformes sont souvent mis de côté, dans une zone spécifique, avant d'être traités, selon le cas, de différentes manières :

- Réutilisation
- Rebus
- Dérogation

Les enregistrements des non-conformités se trouvent dans l'outil de prise en charge décrivant la non-conformité, les actions menées ainsi que le collaborateur qui a décidé des actions.

Une procédure de traitement des non-conformités de Réf : BP 035 PROC V1 permet de détailler tout type de non-conformité rencontré à Batteries PROD.

9. EVALUATION DES PERFORMANCES

9.1. Surveillance, mesure analyse et évaluation

Une entreprise performante est une entreprise qui s'améliore et progresse sans cesse.

Nos performances sont évaluées périodiquement. Pour s'assurer de l'efficacité de notre système de Management de la Qualité, la surveillance est basée sur :

- La mesure de la Satisfaction Clients (suivi des réclamations clients, questionnaire de satisfaction client).
- Les audits du Système de Management de la Qualité
- Le suivi des indicateurs des différents processus
- Le suivi des objectifs qualité
- La revue de Direction

A travers notre système, l'analyse des données a pour objectifs :

- L'évaluation du niveau de satisfaction des clients
- La performance des prestataires externes
- Analyser la performance de notre système de management de la qualité
- Le besoin d'amélioration du système de management de la qualité.

9.2. Audit interne

Les audits sont pratiqués en interne par le manager qualité.

Ils permettent d'évaluer :

- La conformité du SMQ aux exigences de Batteries PROD
- La conformité du SMQ aux exigences de la norme ISO 9001, V15.

Le manager Qualité avec l'accord de la direction planifie annuellement ces audits. Si nécessaire, avec accord de la direction, une modification du planning peut avoir lieu au cours de l'année.

Les audits peuvent être programmés en fonction de :

- Processus ayant une incidence sur la qualité des batteries
- Evolution des processus
- Suite dysfonctionnements constatés

Les résultats communiqués à l'audité et au directeur à la réunion de clôture sont transcrits dans un rapport d'audit référencé RA-INT année-ordre chronologique. Un plan d'action est mis en place pour éliminer les écarts observés.

Une procédure détaillant les étapes de l'audit interne est référencée BP 012 PROC V2. La version 2 est en vigueur.

9.3. Revue de direction

La revue de Direction permet de :

- Vérifier à intervalles réguliers que le Système de Management de la Qualité demeure pertinent, adéquat et efficace pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 V15 et aux objectifs de la Politique de la Direction.
- D'évaluer les opportunités d'amélioration ou d'évolution du SMQ, y compris les politiques Sécurité, Satisfaction Clients, Santé et Sécurité au Travail et les objectifs qualité.

Elle a lieu une fois par an et est organisée et animée par le président, directeur général et le manager Qualité. La référence de la revue de direction est BP 002 RD, Version en vigueur.

Les éléments d'entrées de la revue de direction :

- Résultats des audits internes

- La modification des enjeux externes et internes pertinents au SMQ.
- Les indicateurs des processus
- La satisfaction client
- Les objectifs qualité pour l'année N
- La performance des prestataires externes
- Les améliorations recommandées
- L'adéquation des ressources
- Les actions face aux risques et opportunités
- Les opportunités d'amélioration

Les éléments de sortie de la revue sont les décisions relatives aux :

- Opportunités d'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité
- Opportunités d'amélioration de l'efficacité des processus
- Besoin de changement à apporter au SMQ
- Définition des besoins en ressources

C'est dans cette partie de la Revue que la direction prend des décisions et planifie des actions.

10.AMELIORATION

10.1. Généralités

Traiter et analyser les informations pertinentes et les données sont des actions primordiales pour chercher à s'améliorer et augmenter la performance de notre système.

10.2. Non-conformité et action corrective

Le traitement des non-conformités constitue le moteur principal de l'amélioration continue. Les non-conformités en interne appelés « process » ainsi que les réclamations clients sont suivis dans l'outil de prise en charge.

Le processus client transmet les réclamations clients via cet outil au processus fabrication. Également, grâce à ce même outil, le processus de fabrication indique la présence d'une non-conformité sur une commande donnée avec l'action corrective immédiate associée.

Ainsi, toute action menée pour le traitement de la non-conformité est tracée dans l'outil de prise en charge.

10.3. Amélioration continue

Le principe de l'amélioration continue est de capter des informations qui permettront de déclencher des analyses puis des décisions conduisant à améliorer le Système de Management de la Qualité.

Les analyses des réclamations clients, des non-conformités, des retours, des questionnaires clients, des audits internes, des audits tierce partie, la politique qualité ainsi que les revues de direction sont autant de méthodes permettant de détecter la nécessité ou les opportunités d'amélioration.

Au cours de ces différentes étapes d'amélioration, des plans d'action sont validés, mis en place et suivis dans un fichier plan d'action de référence BP 026 PDA V3.

Enfin, les clients, l'ensemble du personnel de Batteries PROD ainsi que la direction contribuent à l'amélioration des produits/services au sein de Batteries PROD.