



moulages plastiques du Léman

Manuel Qualité

Version F du 10 février 2010

Rue du vignoble franc - Z.I. d'Amphion-Publier - 74500 EVIAN

Tél. 04 50 71 49 65 - Fax 04 50 26 40 26

<http://www.moulageplastique.com>

e-mail : mpl@moulageplastique.com



Ce manuel Qualité est enregistré et mis à jour dans la base de données « Qualité » de MPL, dont une copie est accessible sur demande. C'est la version originale informatisée qui fait foi. Les états imprimés ne sont pas enregistrés.

SOMMAIRE

(Cliquez sur les titres pour naviguer dans le Manuel et sur  pour revenir au sommaire)

1. [Introduction](#)
2. [L'entreprise MPL](#)
3. [Politique Qualité et Engagement de la direction](#)
4. [Périmètre de certification, Responsabilités et Organisation Qualité](#)
 - [Organigramme](#)
 - [Interactions entre les processus](#)
5. [Les apports du SMQ](#)
6. [Gestion des documents et des enregistrements](#)
7. [Conclusions](#)
8. [Synoptique de la maîtrise de nos réalisations](#)

1. Introduction

Le présent manuel vise à expliquer ce que représente la qualité dans l'entreprise MPL, et comment sa gestion permet d'assurer la satisfaction permanente de nos clients dans toutes les prestations que nous leur fournissons.

Le manuel qualité est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, clients, prospects et prestataires, et a pour objectif de leur présenter nos compétences et notre organisation.



Sommaire

2. L'entreprise MPL

Issu d'une formation d'ajusteur, Daniel Béranger crée une entreprise de mécanique générale en 1972. Il en vient à concevoir et produire des outillages pour l'injection plastique. Sous l'impulsion de ses clients, il décide de créer en 1980, dans un garage l'entreprise d'injection plastique **Moulages Plastiques du Léman (MPL)**. Trois ans plus tard, les bâtiments actuels ont été acquis, puis agrandis en 1992 et 1999.



Quelques dates

1980	Création de MPL
1992	Création d'un atelier de mécanique et d'un magasin de stockage
1996/1997	Création de la raquette à neige Morpho
1998	Création d'une activité d'assemblage de sous-ensembles en complément de l'activité d'injection
1999	Création d'un magasin de stockage moules
1999	Remise à neuf du parc machine
2001	Préparation à la certification ISO 9001:2000, et restructuration de la fabrication
2002	Certification ISO 9001:2000
2003	Création du site Internet

2004	Séparation des ateliers d'injection et d'assemblage
2005	Reprise de la gérance par Arnaud Béranger
2005/2006	Modification de la charte graphique (Logo, site Internet...)
2010	Préparation à la certification ISO 9001:2008



Sommaire

3. Politique Qualité et Engagement de la Direction

L'environnement industriel de la transformation des matières plastiques est toujours plus concurrentiel, et nous pouvons difficilement nous battre sur les prix face aux pays émergents. Nous mettons donc tout en oeuvre pour apporter « plus » à nos clients.

Ces « plus » sont : **la réactivité, la qualité de service et de produits, la gestion globale de projets et la convivialité**. Nos objectifs représentent à la fois leurs attentes et nos atouts, et leur fidélité nous conforte dans nos choix.

Pour les satisfaire et viser une satisfaction croissante, nous avons mis en place un Système de Management de la Qualité (**SMQ**) basé sur une approche « processus » et une volonté de mettre à disposition de notre personnel des moyens modernes et performants.

L'approche « processus » consiste à :

- Identifier les processus internes et externes
- Créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001 version 2008, des lois et des règlements
- Décrire les processus
- Evaluer l'efficacité et l'efficience des processus
- Améliorer en permanence les processus

Avec l'appui de mes collaborateurs, je veillerai et je m'assurerai que la politique qualité ainsi définie soit respectée, et qu'elle évolue aussi vite que le monde qui nous entoure.

Arnaud Béranger



Sommaire

4. Périmètre de Certification, Responsabilités et Organisation Qualité

Le SMQ de MPL a pour référence la norme ISO 9001:2008, et il s'applique à toutes les activités et tous les collaborateurs de l'entreprise.

La direction en porte la responsabilité.

Le responsable de production assure le rôle de « pilote » des processus opérationnels, et assure le retour d'informations vers la direction.

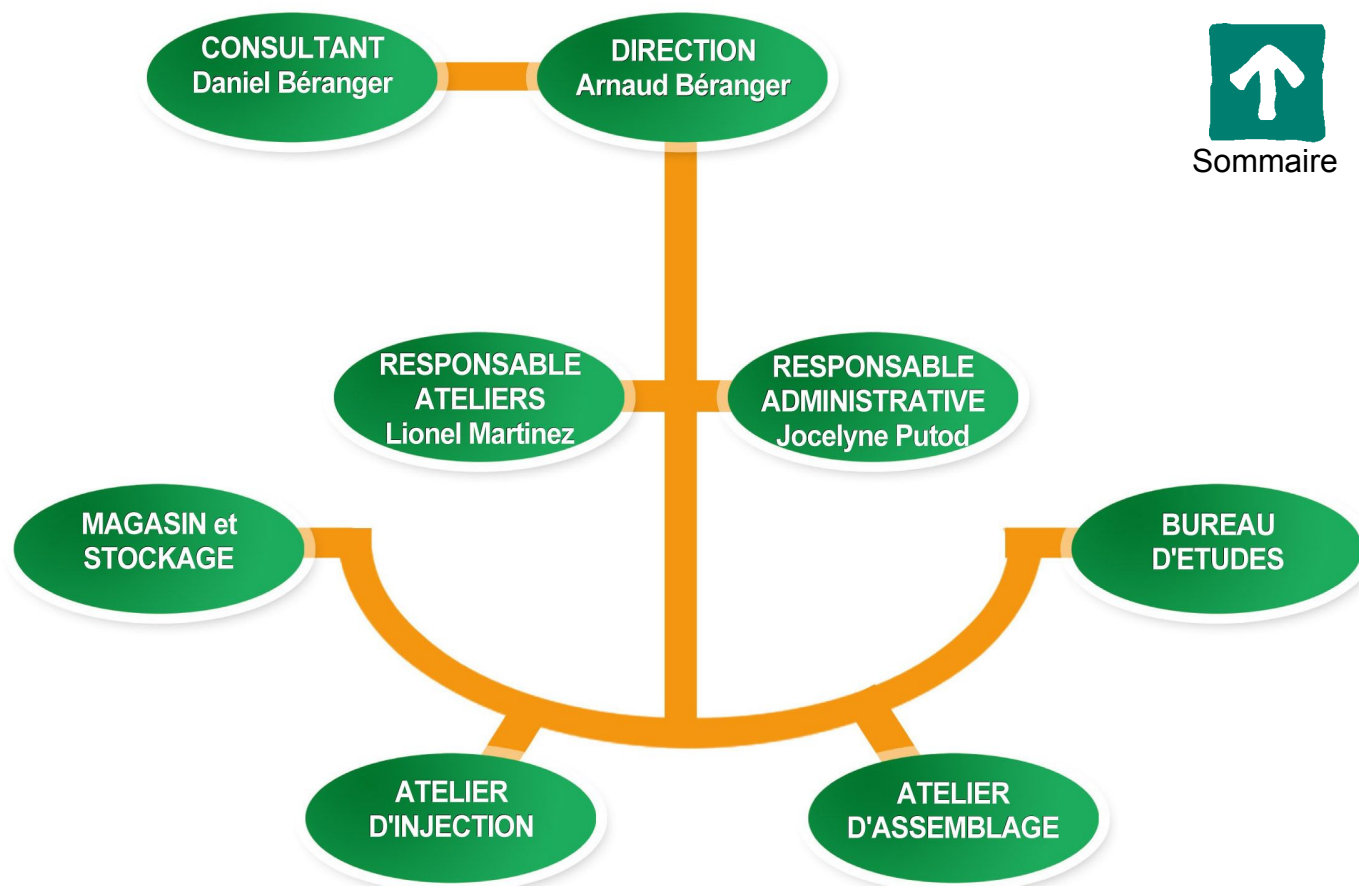
La responsable administrative assiste la direction dans la gestion des processus de support.

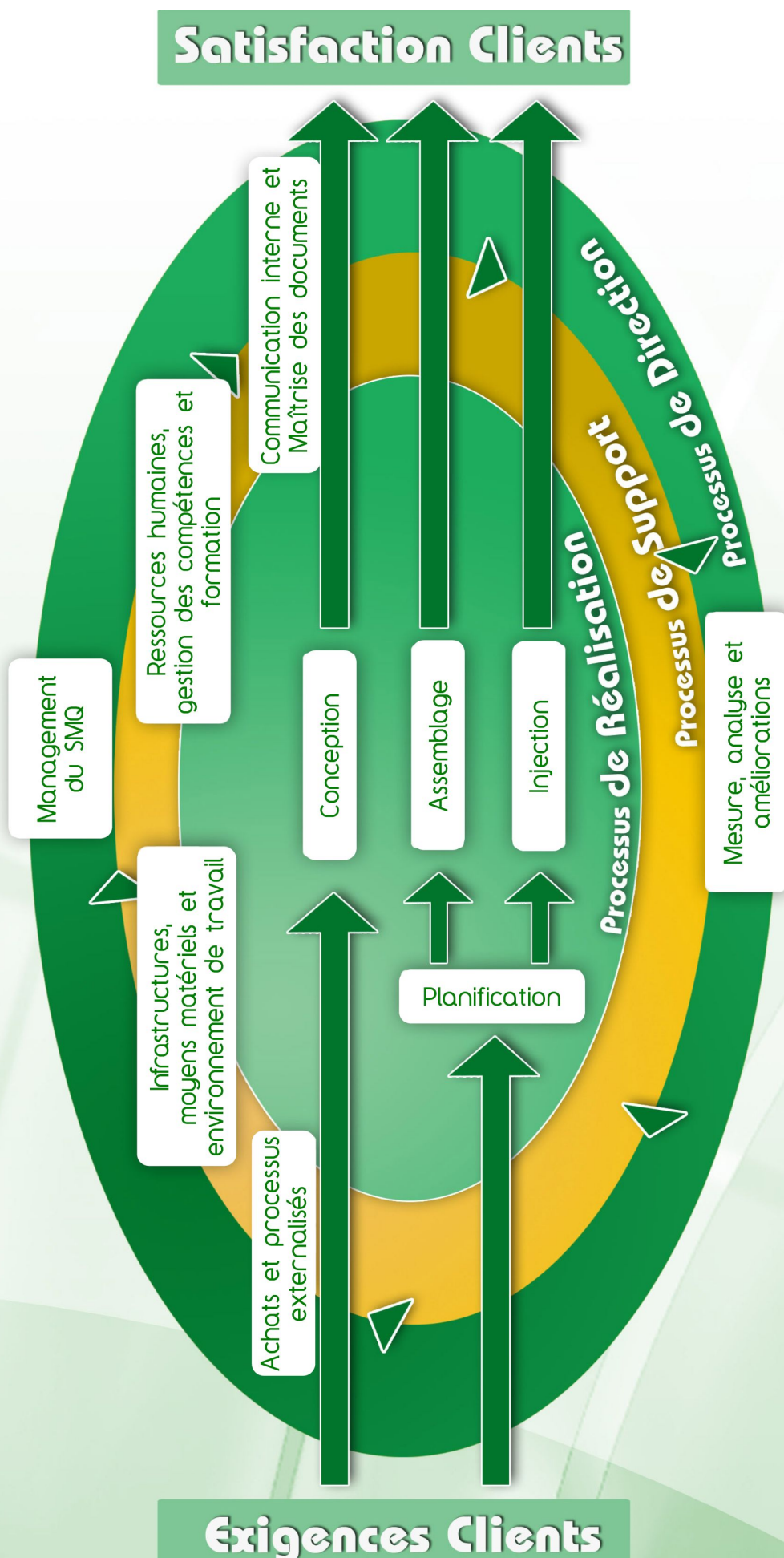
Le SMQ se caractérise par une organisation clairement définie pour prendre en compte la conformité des services et des produits fournis à nos clients.

Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie est considérée comme **processus**. Pour stabiliser les méthodes de travail, des Modes Opératoires (**MOP**) ont été établis et des formations sont dispensées autant que nécessaire.

Les processus Externalisés sont gérés dans les procédures d'achats et de conception.

Organigramme





Interactions entre les processus

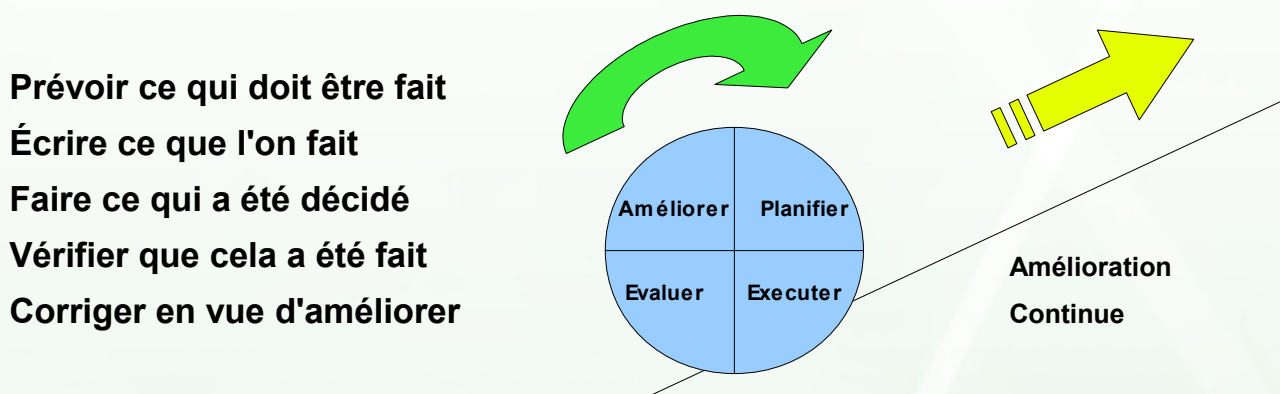


Sommaire

5. Les apports du SMQ

Un SMQ est une structure évolutive qui permet des améliorations permanentes.

Le schéma ci contre permet de dégager les principes suivants :



C'est la revue de direction, qui, une fois par an au minimum, à l'aide des audits internes, des réclamations, de l'écoute client,...examine l'état du SMQ.

C'est à cette occasion que les nouveaux objectifs sont fixés en plan d'amélioration de l'organisme (PAO).

Propositions d'amélioration

Tous les collaborateurs de MPL peuvent émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au responsable d'atelier ou au Responsable du Management de la Qualité (**RMQ**).

Ce système permet à chacun de s'améliorer dans sa pratique et de relever ce qui ne correspond pas aux exigences du SMQ.

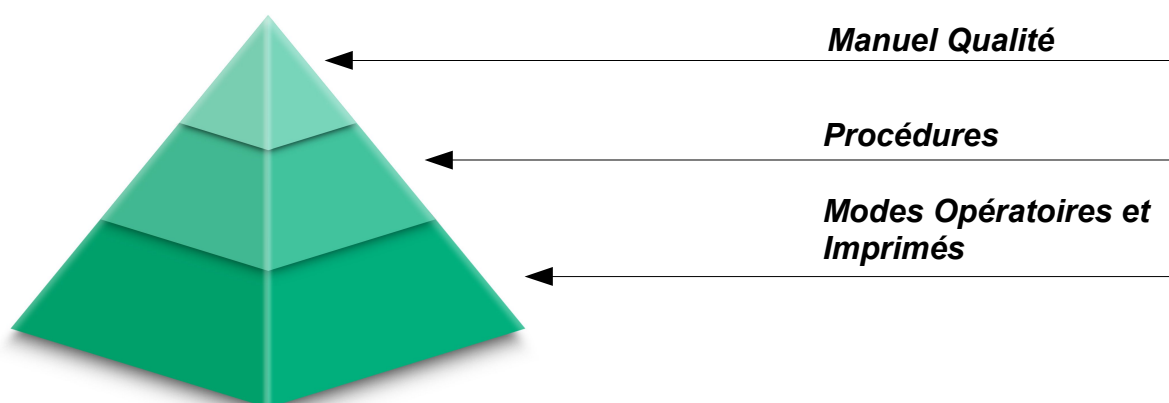
Ces propositions représentent un élément important de la politique qualité en favorisant une culture de l'amélioration continue.



Sommaire

6. Gestion des Documents et des Enregistrements

La documentation liée au SMQ de MPL est informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous nos collaborateurs.



On distingue 3 niveaux de documents:

- Niveau Stratégique avec le Manuel Qualité (**MQ**)
- Niveau Organisationnel avec les Procédures dont : Maîtrise des documents, Maîtrise des enregistrements, Audit interne, Maîtrise de la non-conformité, Actions correctives et préventives
- Niveau Opérationnel avec les Imprimés (**IMP**) et les modes Opératoires (**MOP**)

La mise à jour de ces documents est sous la responsabilité du RMQ. Les anciennes versions sont archivées informatiquement et permettent la traçabilité de la documentation.

7. Conclusions



Sommaire

Introduit en 2002, le SMQ de MPL a été renouvelé en 2010 selon la norme ISO 9001:2008. Depuis, il n'a cessé d'évoluer, tout comme l'entreprise en elle même.

Avec le recul, nous pouvons dire que le SMQ est une spirale qui « tire » tout le monde vers le haut, et un outil de management complet qui nous permet d'être plus performants tout en simplifiant nos tâches.

Ce nouveau Manuel Qualité en est l'exemple parfait.

Satisfaction Clients



La maîtrise de nos réalisations

Besoins Clients