

Jean-François GRUEZ (EI)
Conseil Qualité
12 allée des Dahlias
08200 SEDAN FRANCE

Exemple de manuel qualité ISO 9001 version 2015

Cet exemple de manuel est adaptable à de très nombreuses PME et TPE.

Il présente les principales dispositions du système qualité et les processus de l'entreprise.

Il permet aux clients, aux auditeurs et au personnel de comprendre l'organisation mise en place et d'avoir confiance en celle-ci.

Format docx : [kit manuel qualité ISO 9001 version 2015](#)

MANUEL QUALITÉ

MAQ.050.001 indice 1

Sommaire

[01 Gestion du manuel qualité](#)

[02 Présentation de la société](#)

[03 Engagement de la direction](#)

[04 Politique qualité](#)

[05 Responsabilité et autorité](#)

[06 Documentation du système qualité](#)

[07 Processus qualité](#)

[Annexe A : Liste des procédures qualité](#)

01 Gestion du manuel qualité

01.1 Attribution (exemplaire papier)

Exemplaire géré :

attribué le à

de la société

01.2 Avertissement

Ce manuel qualité est la propriété de la société Zeurg. Aucune reproduction même partielle ne peut être réalisée sans l'autorisation écrite de la direction. Le bénéficiaire est tenu de le restituer sur simple demande de la direction. Les exemplaires gérés bénéficient des mises à jour, les autres ne sont attribués que pour information.

01.3 Références

NF EN ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences - Edition Octobre 2015

Processus qualité :

- [PCQ.050.001](#) Leadership et planification
- [PCQ.070.001](#) Support
- [PCQ.080.001](#) Réalisation des activités opérationnelles
- [PCQ.083.001](#) Conception et développement
- [PCQ.090.001](#) Évaluation des performances
- [PCQ.100.001](#) Amélioration

01.4 Modifications

Indice 1 du 15/10/2015 : Création

01.5 Validation

Rédaction	JF Gruez Responsable qualité	JFG
Vérification	JF Gruez PDG	JFG
Approbation qualité	JF Gruez Responsable qualité	JFG
Approbation direction	JF Gruez PDG	JFG

02 Présentation de la société

02.1 Introduction

L'entreprise a été créée en 2002 par Jean-François GRUEZ. Elle est spécialisée dans la production de gadgets.

02.2 Savoir-faire

- Montage

02.3 Renseignements

- Raison sociale : Zeurg
- Forme juridique :
- Effectif :
- Adresse :

- Téléphone :
- Site internet :
- E-mail :

02.4 Moyens

- 1 Table 10 x 2 m
- 6 Tournevis de 1 à 3,5 mm
- ...

02.5 Secteurs d'activité

Jouets, cadeaux d'entreprise, ...

02.6 Principaux clients

Grandes surfaces, solderies, carteries, magasins de jouets, vente par correspondance, ...

03 Engagement de la direction

03.1 Généralités

L'engagement de la direction est l'objet de la déclaration de la direction ci-dessous. Cette déclaration est portée à la connaissance de l'ensemble du personnel et est affichée en différents points de l'entreprise.

03.2 Déclaration de la direction

L'entière satisfaction du client constitue pour notre société, l'objectif essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au devant de ses attentes.

C'est pourquoi, l'entreprise et ses prestataires externes doivent collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité décrite dans le manuel qualité afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Je donne au responsable qualité Jean-François GRUEZ la mission de développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement.

Je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et obtenir la certification ISO 9001 en 2016.

Jean-François GRUEZ
Sedan le 15/10/2015

04 Politique qualité

04.1 Généralités

La politique qualité décrite dans ce manuel est établie selon le référentiel ISO 9001:2015.

Elle s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise.

La politique qualité est basée sur :

- une approche processus,
- une approche risques et opportunités,
- une volonté de mettre à disposition du personnel des moyens modernes, efficaces et efficaces.

L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le responsable qualité et par les audits qualité internes.

Les modifications de la politique qualité sont l'objet de la revue de direction.

04.2 Approche processus

Cette approche consiste à :

- identifier les processus de l'entreprise qu'ils soient internes ou externalisés,
- créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001, des lois et des règlements,
- tenir à jour la liste des processus,
- représenter sous forme de logigrammes les processus (une représentation simple est choisie pour en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés),
- détailler le déroulement des processus,
- évaluer l'efficacité et l'efficience des processus,
- améliorer en permanence les processus.

04.3 Approche risques et opportunités

Cette approche consiste à :

- identifier les risques concernant les produits et le fonctionnement de l'entreprise,
- mettre en œuvre des actions planifiées de prévention pour minimiser ces risques,

et à :

- identifier des opportunités d'amélioration des produits déjà commercialisés,
- identifier des opportunités de commercialisation de nouveaux produits,
- identifier des opportunités de développement de l'entreprise,
- mettre en œuvre des actions planifiées pour saisir ces opportunités.

04.4 Revue de direction

La revue de direction est effectuée annuellement sauf circonstances exceptionnelles nécessitant une fréquence plus élevée.

La direction vérifie, lors de la revue, l'adéquation de la politique qualité décrite dans le manuel en suivant l'atteinte des objectifs fixés et l'évolution des indicateurs qualité.

La direction détermine les enjeux internes et externes de l'entreprise en fonction de l'évolution des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées.

La direction détermine les éventuelles mises à jour à apporter au domaine d'application du système qualité indiqué au chapitre 4.1 de ce manuel en fonction des évolutions de l'entreprise et de son contexte.

La direction, en accord avec le responsable qualité et les responsables de services, détermine les besoins en ressources humaines et matérielles et les éventuelles modifications de la politique qualité.

La direction fixe les objectifs qualité et leur délai. Elle conclut sur l'efficacité et l'efficience de la politique qualité.

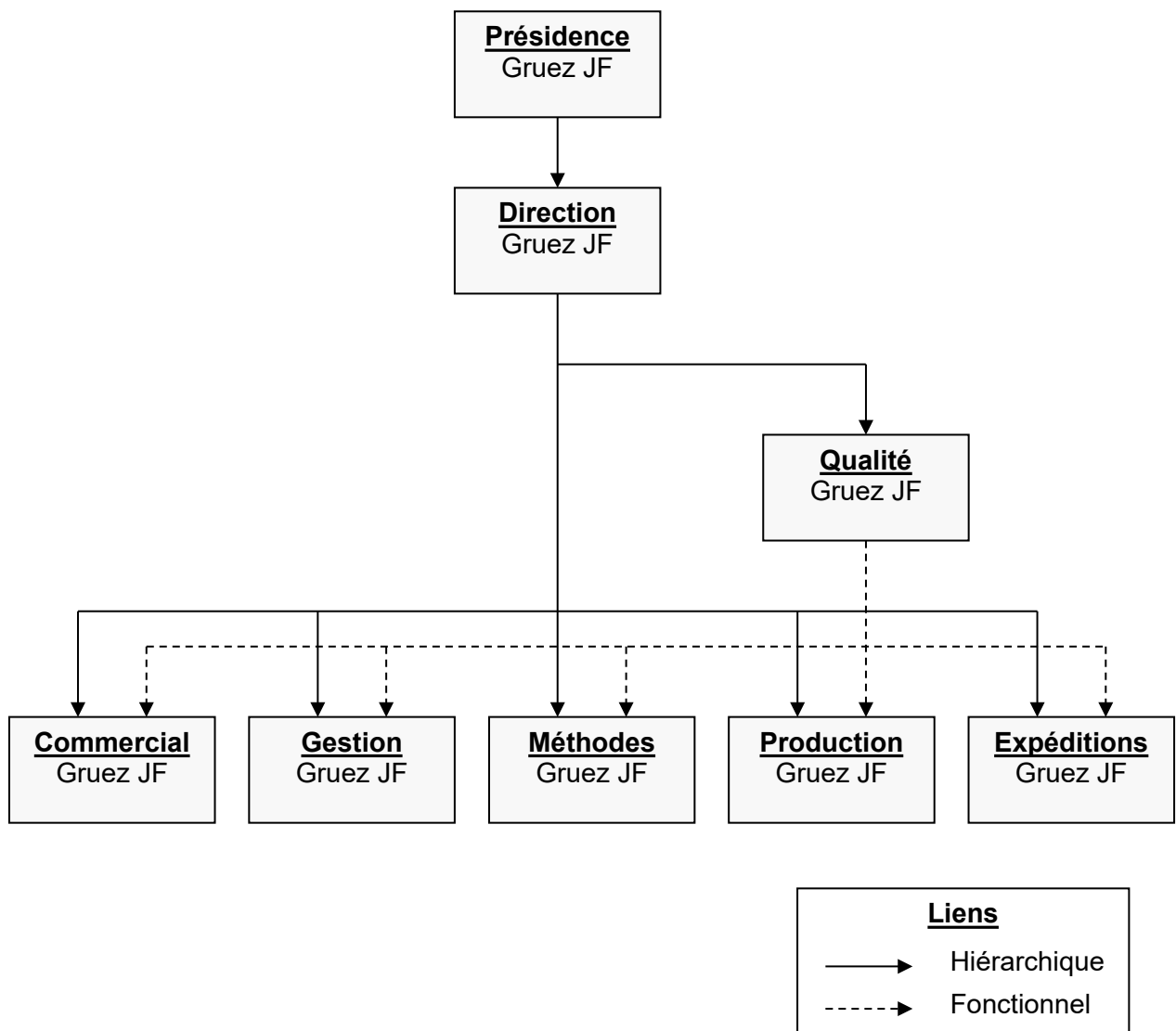
05 Responsabilité et autorité

05.1 Généralités

En cas d'absence, la responsabilité et l'autorité d'une fonction sont assurées par le responsable hiérarchique de la personne. Ce responsable peut déléguer la tâche à une autre personne en respectant l'indépendance obligatoire de certaines fonctions (exemple : audit interne).

Les fonctions apparaissant dans l'organigramme ci-dessous sont détaillées dans les définitions de fonctions.

05.2 Organigramme



06 Documentation du système qualité

06.1 Généralités

Le système qualité de notre société est articulé autour des documents suivants :

- le « Manuel qualité » MAQ.050.001,
- les processus qualité PCQ,
- les procédures qualité PRQ,
- les fiches qualité FIQ,
- les documents opérationnels FCH, FRM, DCM,
- les dossiers produits.

Le manuel, les processus, les procédures et les fiches sont consultables à l'espace qualité par l'ensemble du personnel et sur le serveur informatique.

Les exemplaires des documents nécessaires à la réalisation correcte des tâches sont mis à la disposition des personnes concernées.

06.2 Manuel qualité

Le manuel qualité présente les principales dispositions du système qualité et les processus de l'entreprise.

06.3 Processus qualité

Chaque processus qualité de l'entreprise comprend un logigramme et les références aux procédures correspondantes. Il est piloté par un responsable assisté d'une seconde personne. Il est surveillé par un ou plusieurs indicateurs.

06.4 Procédures qualité

Les procédures qualité décrivent de façon pratique les règles de fonctionnement à appliquer. Une procédure comprend un logigramme et les précisions correspondantes. La procédure peut faire référence à d'autres procédures qualité et à des fiches qualité.

06.5 Fiches qualité

Les fiches qualité sont des documents donnant des informations détaillées complémentaires aux procédures qualité.

06.6 Documents opérationnels

Les documents opérationnels sont des documents papier ou informatique utilisés par le système qualité de l'entreprise. On distingue les fichiers FCH, les formulaires FRM et les documents divers DCM.

06.7 Dossier produits

Les dossiers sont les supports des informations techniques élaborées pour maîtriser la conception, le développement et la réalisation des produits conformément aux exigences du client et aux nôtres. Ils sont principalement constitués du dossier de conception et développement, de la gamme de production/contrôle et du plan du produit.

06.8 Codification des documents

Le responsable qualité attribue à chaque document un code de la forme : AAA.XXX.YYY

Les 3 lettres AAA précisent la nature du document :

- MAQ : manuel qualité
- PCQ : processus qualité
- PRQ : procédure qualité
- FIQ : fiche qualité
- FCH : fichier qualité
- FRM : formulaire qualité
- DCM : document opérationnel divers

Les 3 chiffres XXX précisent le domaine d'application du document :

- 050 : leadership et planification
- 070 : support
- 071 : maîtrise des ressources matérielles
- 072 : maîtrise des ressources humaines
- 074 : maîtrise de la communication
- 075 : maîtrise des informations documentées
- 080 : réalisation des activités opérationnelles
- 081 : maîtrise de la production
- 083 : conception et développement
- 086 : contrôle du produit
- 087 : maîtrise du produit non conforme
- 090 : évaluation des performances
- 091 : évaluation des attentes du client
- 092 : évaluation interne
- 093 : évaluation des prestataires externes
- 100 : amélioration

Les 3 chiffres YYY représentent le premier numéro libre dans l'ordre croissant en commençant par 001.

07 Processus qualité

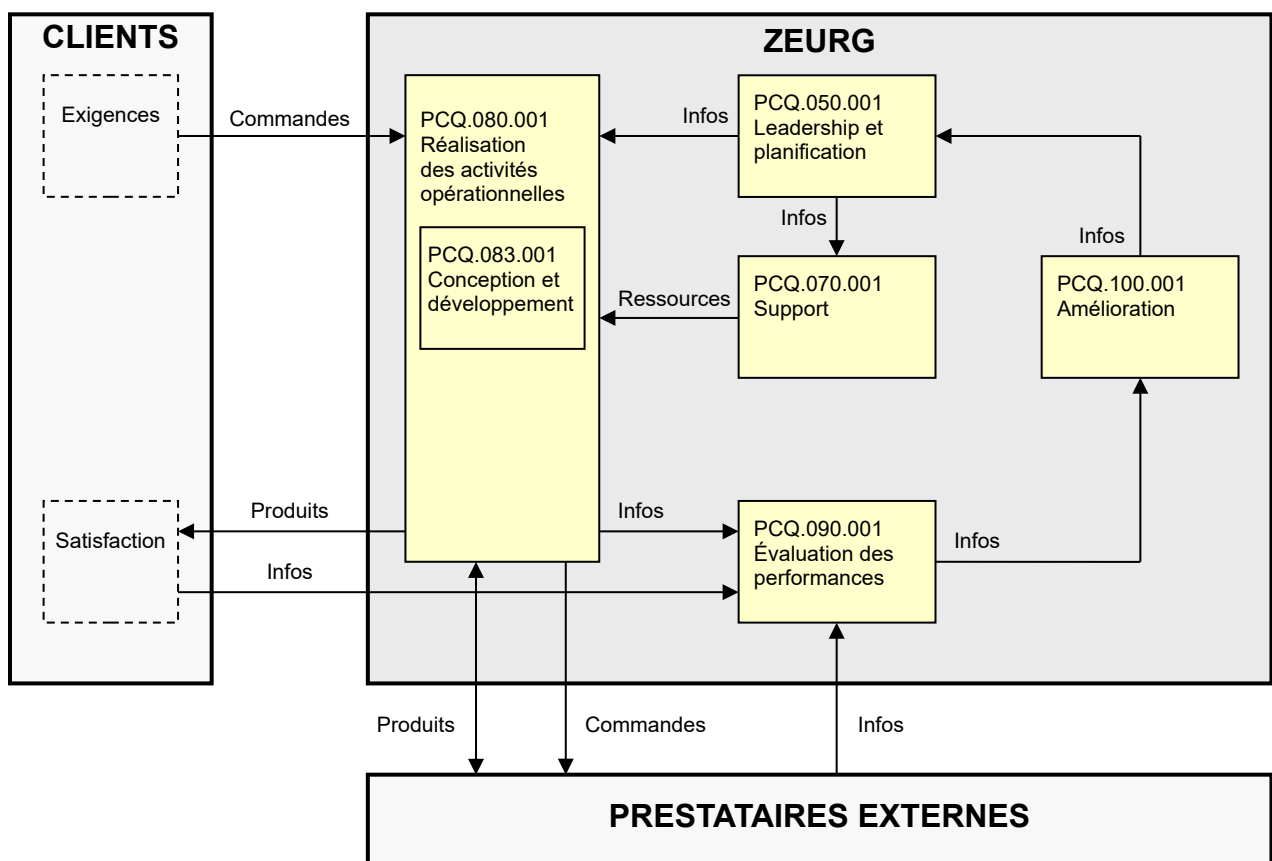
07.1 Liste des processus

- [PCQ.050.001](#) Leadership et planification
- [PCQ.070.001](#) Support
- [PCQ.080.001](#) Réalisation des activités opérationnelles
- [PCQ.083.001](#) Conception et développement
- [PCQ.090.001](#) Évaluation des performances
- [PCQ.100.001](#) Amélioration

07.2 Interactions entre les processus

Le schéma ci-dessous représente les principales interactions des processus :

- à l'intérieur de l'entreprise,
- avec les clients,
- avec les prestataires externes.



07.3 Processus leadership et planification

Le processus [PCQ.050.001](#) « Leadership et planification » expose les mesures prises pour maîtriser le système qualité dans le but de satisfaire le client, améliorer en permanence les produits et le fonctionnement de l'entreprise.

07.4 Processus support

Le processus [PCQ.070.001](#) « Support » expose les mesures prises pour maîtriser le support du système qualité de l'entreprise afin d'assurer l'efficacité et l'efficacité du fonctionnement de l'entreprise.

07.5 Processus réalisation des activités opérationnelles

Le processus [PCQ.080.001](#) « Réalisation des activités opérationnelles » expose les mesures prises pour réaliser le produit selon les exigences du client.

07.6 Processus conception et développement

Le processus [PCQ.083.001](#) « Conception et développement » expose les mesures prises pour maîtriser la conception et le développement des produits.

07.7 Processus évaluation des performances

Le processus [PCQ.090.001](#) « Évaluation des performances » expose les mesures prises pour évaluer les informations concernant le client, les prestataires externes et l'entreprise.

07.8 Processus amélioration

Le processus [PCQ.100.001](#) « Amélioration » expose les mesures prises pour améliorer en permanence les produits et le fonctionnement de l'entreprise.

Annexe A : Liste des procédures qualité

050 Leadership et planification

- [PRQ.050.001](#) Maîtrise de la politique qualité
- [PRQ.050.002](#) Réunion qualité
- [PRQ.050.003](#) Revue de direction

071 Maîtrise des ressources matérielles

- [PRQ.071.001](#) Maintenance
- [PRQ.071.002](#) Maîtrise des outillages
- [PRQ.071.003](#) Maîtrise des équipements de mesure

072 Maîtrise des ressources humaines

- [PRQ.072.001](#) Formation
- [PRQ.072.002](#) Qualification au poste
- [PRQ.072.003](#) Accueil d'un employé

074 Maîtrise de la communication

- [PRQ.074.001](#) Communication interne
- [PRQ.074.002](#) Demande
- [PRQ.074.003](#) Communication externe

075 Maîtrise des informations documentées

- [PRQ.075.001](#) Maîtrise des informations documentées à tenir à jour
- [PRQ.075.002](#) Maîtrise des informations documentées à conserver
- [PRQ.075.003](#) Archivage
- [PRQ.075.004](#) Sauvegarde informatique
- [PRQ.075.005](#) Maîtrise des normes
- [PRQ.075.006](#) Maîtrise des plans clients
- [PRQ.075.007](#) Maîtrise des plans internes

081 Maîtrise de la production

- [PRQ.081.001](#) Réunion production
- [PRQ.081.002](#) Revue de contrat
- [PRQ.081.003](#) Achat
- [PRQ.081.004](#) Maîtrise de la production
- [PRQ.081.005](#) Maîtrise des gammes de production
- [PRQ.081.006](#) Identification et traçabilité du produit
- [PRQ.081.007](#) Manutention, stockage et préservation
- [PRQ.081.008](#) Expédition

083 Conception et développement

- [PRQ.083.001](#) Conception et développement
- [PRQ.083.002](#) Revue de conception et développement

086 Contrôle du produit

- [PRQ.086.001](#) Réception
- [PRQ.086.002](#) Contrôle en production
- [PRQ.086.003](#) Contrôle final

087 Maîtrise du produit non conforme

- [PRQ.087.001](#) Maîtrise du produit non conforme
- [PRQ.087.002](#) Réclamation prestataire externe
- [PRQ.087.003](#) Réclamation client

091 Évaluation des attentes du client

- [PRQ.091.001](#) Écoute client
- [PRQ.091.002](#) Enquête de satisfaction client

092 Évaluation interne

- [PRQ.092.001](#) Audit interne

093 Évaluation des prestataires externes

- [PRQ.093.001](#) Évaluation prestataire externe
- [PRQ.093.002](#) Audit prestataire externe
- [PRQ.093.003](#) Audit transport

100 Amélioration

- [PRQ.100.001](#) Actions correctives
- [PRQ.100.002](#) Actions de prévention des risques
- [PRQ.100.003](#) Actions d'amélioration