

MANUEL QUALITE

PRESENTATION DE LA SOCIETE

Coordonnées

UCMI
ZA de Berret – 200 avenue de Floure
30200 BAGNOLS SUR CEZE
Gérant : Vincent LAUGUEUX
☎ 04 66 89 03 03
✉ 04 66 89 21 89
Site web: www.ucmi.fr
Courriel : ucmi@ucmi.fr

Aspect légaux et financiers

Forme juridique : SARL
Lieu et N°RCS : NIMES 444 989 974 00019
Code APE : 2562B
Capital : 38 000 €
Date de fondation : 1984
Effectif moyen : 10 personnes
SARL détenue à 99% par : INVOTECH



Activités

Fabrication de pièces mécanique de précision, montage, assemblage, réalisation et test d'ensemble complets.

Historique de la société

La Société UCM a été fondée en 1984 par M. Francis VINCENTY sur le site de l'Ardoise (30). En 2004 la société est rachetée, devient UCMI et déménage pour intégrer des locaux à Bagnols-sur-Cèze plus adaptés à son activité et son développement.

En mai 2013, la société est rachetée et intégrée au groupe INVOTECH gérée par M. Vincent LAUGUEUX. Cette structure est composée de plusieurs sociétés dont la société MERCIER, Sté complémentaire en termes de fabrication d'engrenages et FILETAGES INDUSTRIES, Sté complémentaire réalisant du roulage et de la rectification de filets de vis.

Principaux secteurs d'activités

Energie : Fabrication de pièces de rechanges, montage de sous ensemble et ensemble destinés principalement aux centrales nucléaires.

Aéronautique : Notre technicité est présente chez les principaux acteurs de l'aéronautique. En direct ou par l'intermédiaire de société de second rang ou troisième rang, nous intervenons en fabrication partielle ou complète.

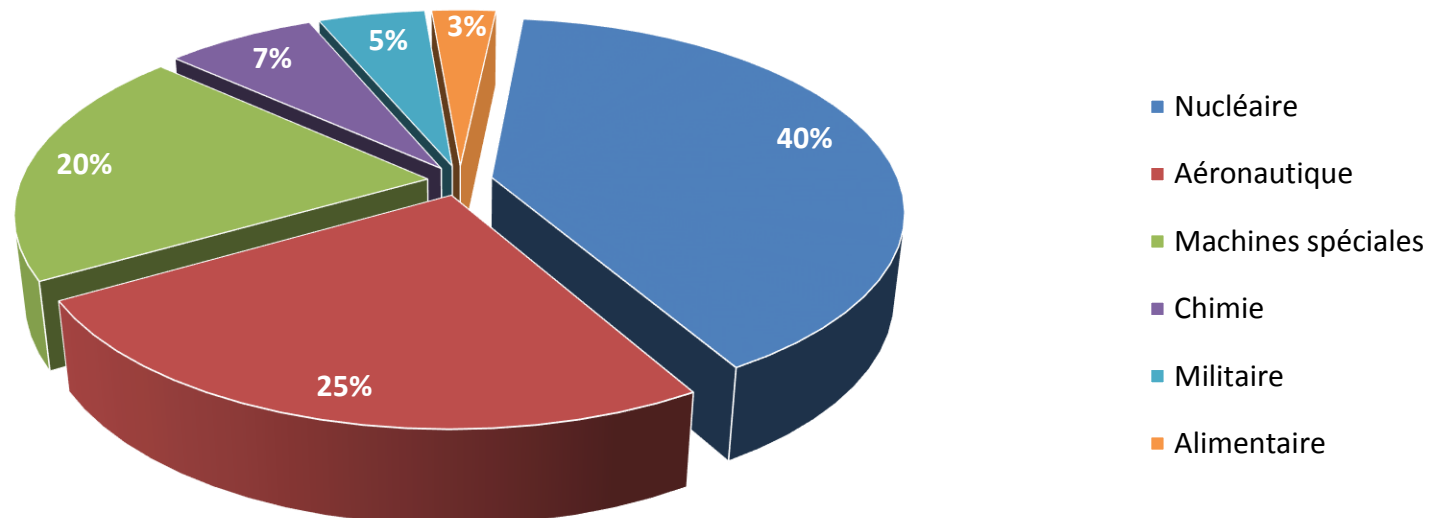
Militaire : Réalisation de pièces mécaniques et organes de transmission montés sur du matériel lié au métier de l'armement.

Alimentaire : Flexibilité, dépannage et écoute du client nous permettent d'offrir cette notion de service auprès des entreprises agro-alimentaires régionales.

Machines spéciales : Notre savoir-faire en termes de réalisation de machine spéciale est reconnu et incontournable.

Chimie : Notre technicité, nos conseils et notre faculté d'analyse du besoin nous permet de proposer pour le domaine de la chimie minérale des solutions techniques dont les grands donneurs d'ordres sont très friands.

Répartition du CA par rapport aux secteurs d'activités 2017



MODIFICATIONS

Edition (ED)	Dates	Modifications	Observations
K	20/09/2017	Prise en compte des nouvelles exigences de la norme ISO 9001 version 2015	

VALIDATION

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom	Cathy DOUAY	Vincent LAUGUEUX	Les pilotes de processus
Date	20/09/2017	20/09/2017	20/09/2017
Visa	Présent sur l'original	Présent sur l'original	Présent sur l'original

SOMMAIRE

1- DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ.....	6
1.1 Généralités	6
1.2 Exigences non applicables	6
2- REFERENCES NORMATIVES.....	6
3- ABREVIATIONS	7
4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	8
4.1 Cartographie	8
4.2 Documentation du SMQ	9
5- Rôles, responsabilités et autorité dans le SMQ	10
6- Communication	12
6-1 Communication interne	12
6-2 Communication externe	12
7- La surveillance, l'évaluation et l'amélioration du système	12
7-1 Les indicateurs	12
7-2 La satisfaction du client	13
7-3 Audit	13
7-4 Les revues de processus	13
7-5 La revue de direction	13
7-6 Le suivi des actions d'améliorations	14

1- DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ

1.1 Généralités

Le SMQ décrit les dispositions prises pour assurer la qualité des produits, des services et des prestations fournis par UCMI concernant les activités suivantes :

- **Commercialisation**
- **Achat**
- **Fabrication de pièces mécanique de précision, montage, assemblage, réalisation et test d'ensemble complets**

La fabrication et les contrôles de nos produits sont réalisés en conformité avec les contrats établis et correspondent aux exigences réglementaires, aux exigences des clients, ainsi qu'à l'acceptation par UCMI de ces dernières.

1.2 Exigences non applicables

Les paragraphes suivants de la norme ISO 9001 version 2015 sont exclus :

- **§ 8.3 « conception et développement de produits et services »** : Notre société ne conçoit et ne développe pas de produits et/ou de services. Nous nous restreignons à la fabrication de pièces à partir de plan ou des pièces modèles fournis par le client.

2- REFERENCES NORMATIVES

ISO 9000 : 2015 Système de management de la qualité principes essentiels et vocabulaire

ISO 9001 : 2015 Système de management de la qualité Exigences.

3- ABREVIATIONS

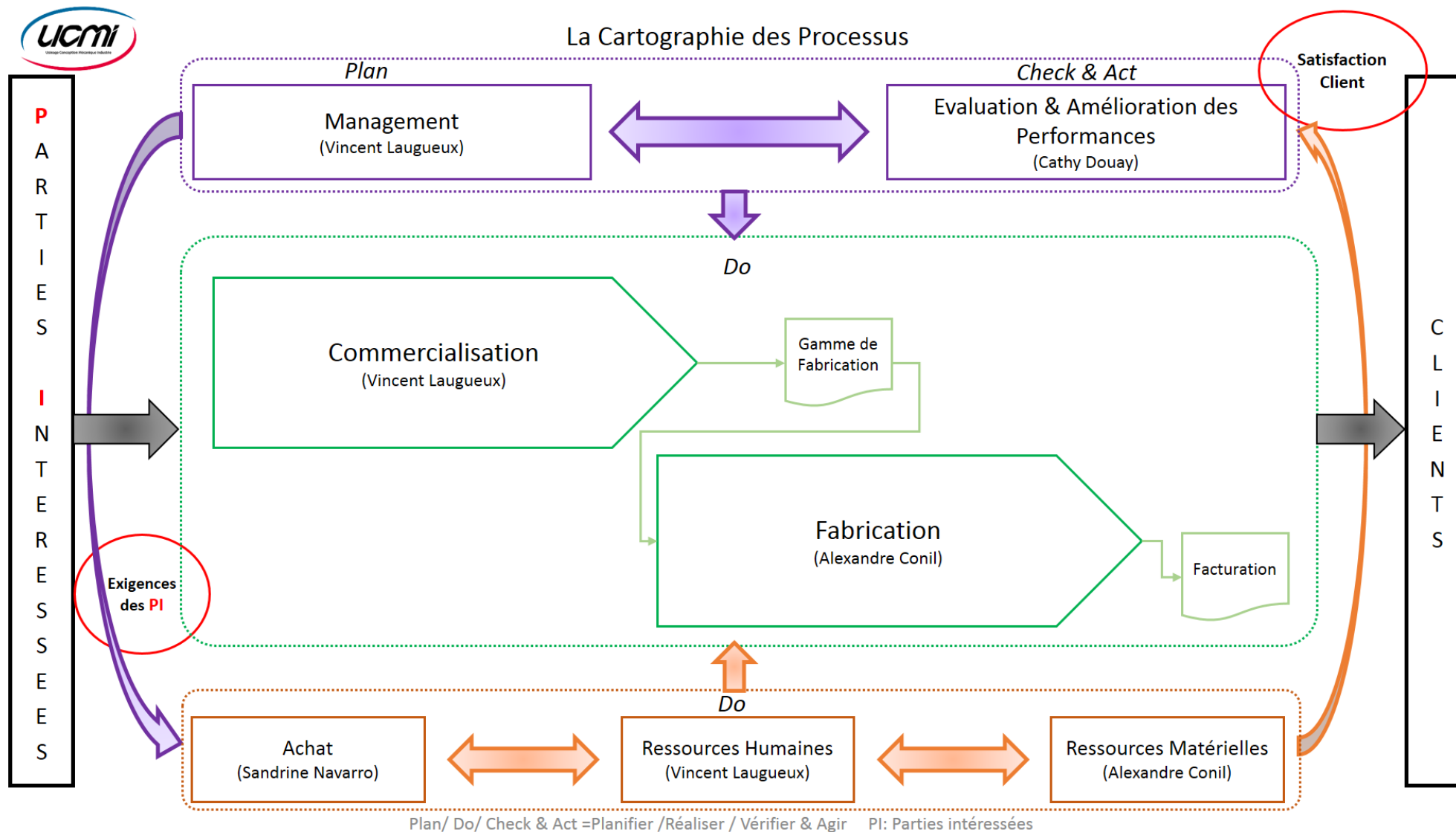
Les termes et définitions utilisés dans notre SMQ sont définis par les référentiels.

Pour mémoire, le tableau ci-dessous nomme les abréviations usuelles d'UCMI.

Abréviation	Dénomination	Abréviation	Dénomination
AA	A ction A mélioration	FSM	F iche S uivi M aintenance
AC	A ction C orrective	LOFC	Liste des O pérations de F abrication et de C ontrôle
AP	A ction P réventive	MMQ	M anuel M anagement Q ualité
AQ	A mélioration Q ualité	NAF	N uméro d' A ffaire
AR	A ccusé de R éception commande	NC	N on- C onformité
BL	B ordereau de L ivraison client	PAQ	P lan d' A mélioration Q ualité
BL.F	B ordereau de L ivraison fournisseur	PV CTL	P rocès- V erbal de C ontrôle
BR	B on de R emise client	RQ	R esponsable Q ualité
CDC	C ahier D es C harges	SCA	S ituation des C ontrôles et des A pprovisionnements
DC	D éclaration de C onformité	SMQ	S ystème de M anagement de la Q ualité
FNC	F iche de N on- C onformité	PI	P arties I ntéressées

4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

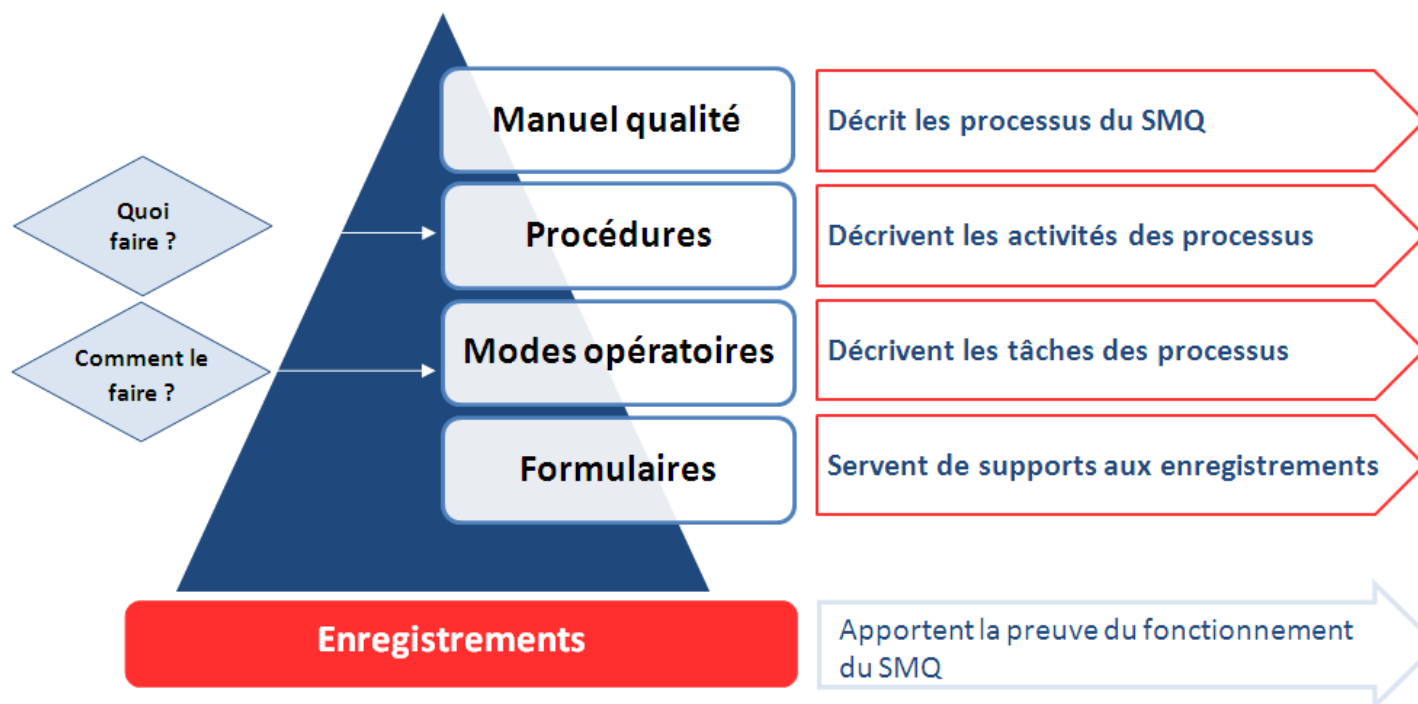
4.1 Cartographie



4.2 Documentation du SMQ

Toute la documentation du SMQ est consultable sur le réseau (chemin d'accès : UCMI->COMMUN->QUALITE->1-UCMI->SMQ UCMI->3-SMQ->SMQ2017 V2015) par les collaborateurs selon leurs autorisations d'accès.

Le responsable qualité est garant de l'application des règles et de la documentation en vigueur au sein de l'entreprise .



5- Rôles, responsabilités et autorité dans le SMQ

La direction :

- Assure le leadership auprès de l'ensemble des collaborateurs.
- Assume la responsabilité de l'efficacité du système de management de la qualité
- Définit la politique et les objectifs de performance en cohérence avec la finalité de l'entreprise, le contexte
- Fournit les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.
- Incite, oriente et soutient le personnel pour qu'il contribue à l'efficacité du système de management
- Évalue la pertinence, l'efficacité et l'adéquation de son système

Le responsable qualité :

- Met en place les dispositions du système de management
- Remonte à la Direction les besoins et les opportunités d'amélioration.
- Sensibilise le personnel et l'accompagne dans la démarche d'amélioration continue
- Met à disposition des outils facilitateurs pour surveiller le système de management

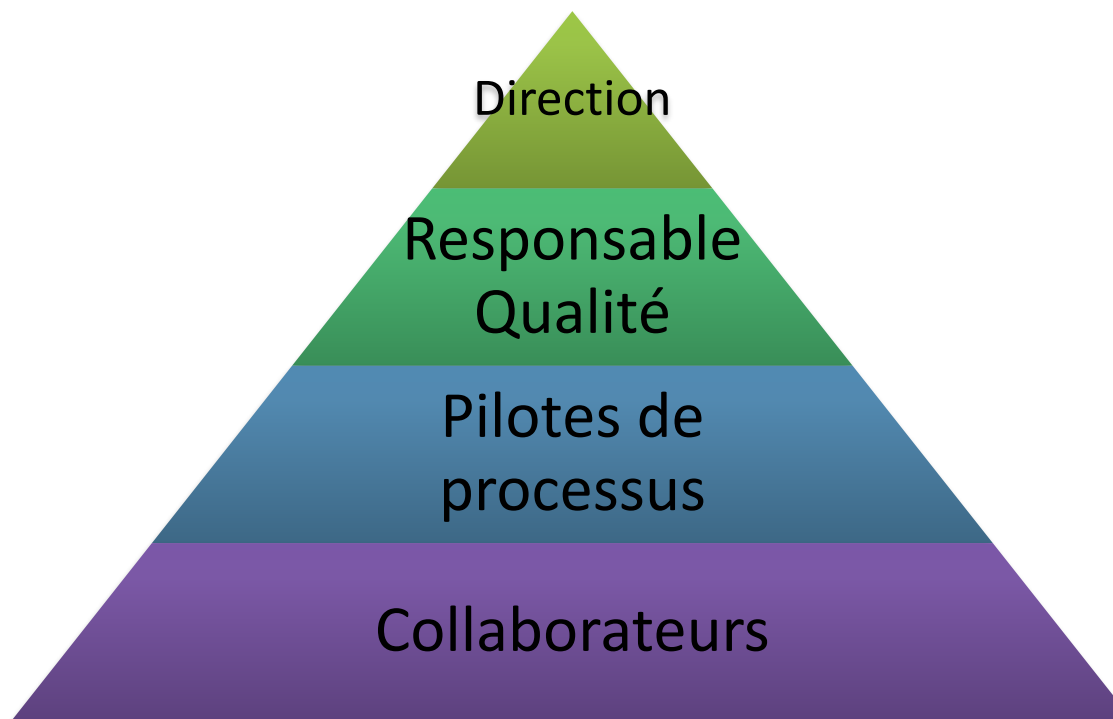
Le pilote de processus :

- Est désigné par la direction.
- Participe : à la description de son processus, au choix des indicateurs de performance, au suivi d'activités et des objectifs à atteindre avec les ressources nécessaires, évalue périodiquement les risques et opportunités de son processus avec l'appui du responsable qualité.
- Anime et sensibilise ses collaborateurs sur leur rôle dans l'atteinte des objectifs des processus et dans la remontée des non-conformités, des besoins et suggestions d'amélioration.
- Collecte, mesure et analyse les résultats des indicateurs du processus.
- Analyse les non conformités, réclamations récurrentes et évalue s'il est nécessaire de mettre en œuvre des actions correctives.
- Planifie les actions du processus, s'assure de leur réalisation et évalue leur efficacité ;
- Met en œuvre toutes modifications requises pour s'assurer que le processus produit les résultats attendus.
- Veille au bon fonctionnement des interfaces avec les autres processus.
- Assure la mise à jour et veille à la conformité de la documentation du processus.

- Est garant d'alerter en temps réel le responsable qualité en cas de dérive.
- Réalise une revue de processus périodique (en fonction du besoin) avec le responsable qualité.
- Participe à la revue de direction annuelle pour présenter les résultats de son processus et proposer les opportunités d'amélioration.

Les collaborateurs :

- Assure des prestations de qualité
- Contribue à l'atteinte des objectifs de la politique
- Applique la documentation aux postes de travail
- Participe à la remontée des besoins d'amélioration, des non-conformités, des bonnes pratiques



6- Communication

6-1 Communication interne

La direction communique sur le SMQ au travers :

- D'affichage (politique qualité, indicateurs...)
- De réunions formelles (résultat de la revue de direction) et informelles (traitement d'une réclamation client, non-conformité interne...)
- Des notes de services

6-2 Communication externe

La direction communique avec les parties intéressées au travers :

- De salons professionnels (Siane, Le Bourget...)
- Du site Internet (www.ucmi.fr),
- D'e-mailing (E-mailing report),
- Du téléphone,
- De rendez-vous
- Compte rendu Commercial

7- La surveillance, l'évaluation et l'amélioration du système

7-1 Les indicateurs

Les axes stratégiques de la politique qualité sont déclinés en indicateurs et objectifs de performance dans les processus contributeurs. Ils sont récapitulés dans un tableau de bord qui définit la périodicité de calcul des indicateurs, leur source, leur mode et méthode de calcul, les résultats les commentaires associés. Ils sont disponibles sur le réseau (chemin d'accès: UCMI->COMMUN->QUALITE->1-UCMI->SMQ UCMI->3-SMQ->SMQ2017 V2015). Ils sont affichés et communiqués et accessibles à tous les collaborateurs de l'entreprise.

7-2 La satisfaction du client

La mesure de la satisfaction des clients s'effectue au travers des éléments suivants :

- Les contacts avec les clients (téléphone, mail, réunions, ...)
- Les réclamations et retours clients
- Aux enquêtes de satisfaction envoyées aux clients

7-3 Audit

Les audits sont planifiés lors de la revue de direction. A la suite de l'audit, des rapports d'audit sont établis et adressés aux pilotes concernés pour action à mener.

7-4 Les revues de processus

Des revues de processus sont menées annuellement par les pilotes de processus. L'objectif de ces revues est de déterminer si les processus sont pertinents, appropriés, efficaces à partir de l'analyse des données définies dans une trame de compte-rendu de revue de processus et de proposer/décider des opportunités d'amélioration.

7-5 La revue de direction

La revue de direction est organisée par le responsable qualité une fois par an et est présidée par le dirigeant. Les pilotes de processus y participent. Elle s'appuie sur les synthèses des revues de processus, les résultats des indicateurs, la revue de direction précédente.

L'objectif de la revue de direction est de vérifier que le système de management de la qualité est pertinent, approprié et efficace en s'appuyant sur une analyse factuelle des données exigées par la norme ISO 9001 version 2015. A l'issue de cet examen la direction prend des décisions et actions relatives aux :

- Opportunités d'amélioration continue
- Eventuels changements à apporter au système de management de la qualité
- Besoins en ressources.

7-6 Le suivi des actions

Le suivi des actions est réalisé dans un plan d'action grâce à l'outil PDCA. Ce plan d'action définit :

- Le processus impacté
- La description du défaut
- La cause
- L'action à mener
- Le pilote
- Le délai
- La vérification de l'action
- Le solde de l'action