

# MANUEL QUALITÉ



La réactivité Professionnelle à votre service

## PRÉSENTATION

N.EDM travaille depuis 1999 en sous-traitance dans les domaines de la maintenance industrielle (préventive et curative), du montage mécanique, de la remise en état ou de la mise en conformité de machines. L'activité bureau d'études permet de proposer des améliorations des outils de production, réaliser des gammes de maintenances et de apporter des modifications aux machines. D'autres activités sont également proposées, telles que la mécano-soudure, déplacement et déménagement de machines, l'usinage conventionnel (réalisation de pièces suivant plan ou modèle) et de la maintenance immobilière.

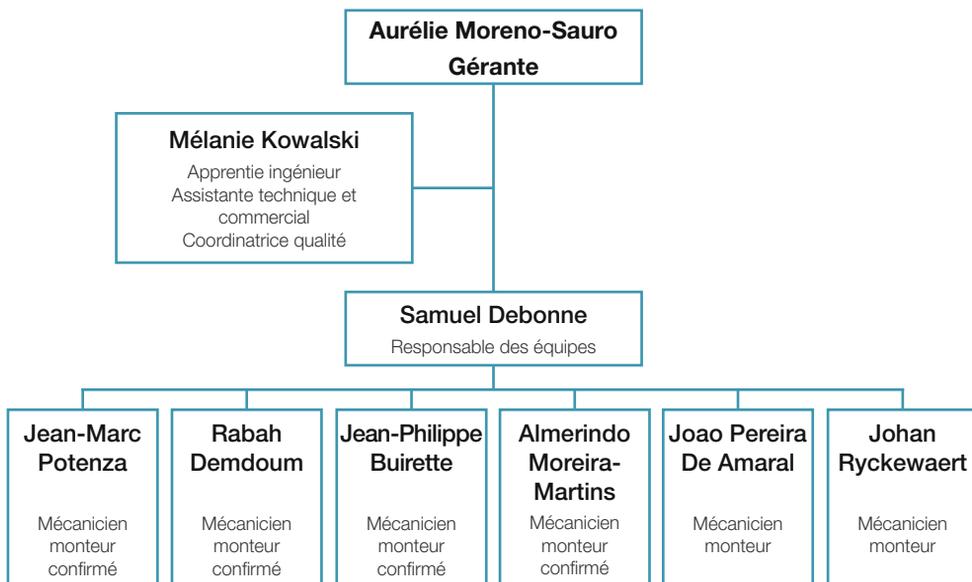
### L'ensemble de l'équipe possède :

- le permis CACES® 3 (Chariots automoteurs de manutention cond.porté),
- CACES® 3B (Nacelle télescopique),
- habilitation électrique,
- aptitude à la conduite de plateformes électriques mobiles de personnel Catégorie 1 (à fil) et catégorie 2 (radio-commandé),
- matériel de manutention : palan, cric hydraulique, chenille...

Le renouvellement des habilitations est régulièrement suivi (DOC S1-008).

Le suivi des compétences du personnel est assuré via une matrice de gestion des compétences (DOC S1-011).

## ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ





## POLITIQUE QUALITÉ

Créée en 1999, la société N.EDM est spécialisée dans la maintenance Industrielle. En 14 ans, Nous avons su développer des solutions globales de maintenance (préventive, corrective et curative) et d'études. Ainsi nous assurons pour nos clients industriels de tous secteurs d'activités (ferroviaire, textile, agroalimentaire, automobile, plasturgie,...) des prestations sur-mesure, à savoir :

### - des études

- en réalisant des gammes de maintenance et des fiches de suivi adaptées aux clients,
- en mettant au point des machines spéciales et des outils d'aide à la production suivant cahier des charges,
- en proposant des mises en conformité et des remises en état de machines suivant la législation et rapport d'organismes agréés.

- **des solutions de maintenance préventive** en planifiant des prestations périodiques et en déployant le personnel qualifié.

- **des solutions de maintenance corrective et curative** en proposant des réparations suite aux maintenances préventives ou en dépannant nos clients dans les plus brefs délais.

- **de l'usinage**, pour la pièce unitaire ou de petite série, réalisation de pièce suivant plan ou modèle.

En alliant disponibilité et dynamisme de l'équipe et la proximité des interventions (Nord et Pas-De-Calais), N.EDM dispose d'une souplesse et d'une réactivité très importante.

La mise en place d'un Système de Management de la Qualité respectant les exigences de la Norme ISO 9001 : 2008 va nous permettre d'élargir notre panel de clients en garantissant une amélioration continue de notre fonctionnement, tout en veillant à l'écoute et à la satisfaction de nos clients.

Ainsi, à travers ce projet collectif et fédérateur, nous mettons tout en oeuvre pour :

- évaluer la satisfaction de nos clients,
- assurer la formation du personnel et valoriser la polyvalence,
- optimiser et structurer l'organisation de la société,
- garantir et démontrer la traçabilité des achats,
- faire reconnaître vis-à-vis des clients le professionnalisme de notre société.

Dans ce cadre, j'ai nommé Mélanie KOWALSKI, coordinatrice qualité, pour assurer notre démarche qualité. En plus des moyens humains, je m'engage à dégager les moyens techniques et financiers afin d'atteindre les objectifs définis. A nous de travailler tous ensemble, dans la même direction, pour améliorer en continu notre efficacité.

Aurélie MORENO-SAURO, Gérante  
Bondues, le 14 novembre 2014

## DOMAINE D'APPLICATION

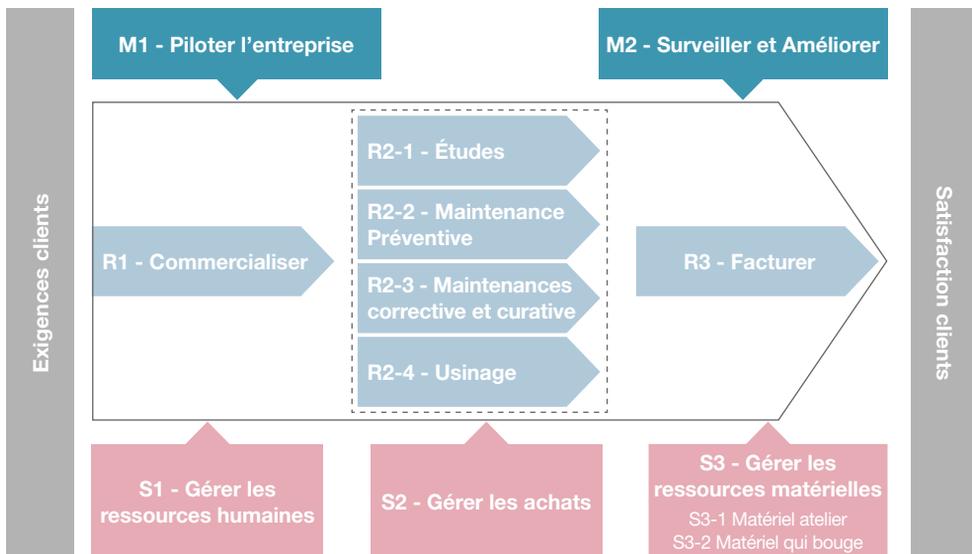
La société N.EDM a mis en place un Système de Management de la Qualité selon le référentiel ISO 9001 et le guide FD X 50-818 pour l'amélioration de la performance par une démarche qualité progressive.

Les activités concernées sont :

- conception et réalisation de prestations de maintenance industrielle dans les locaux de l'entreprise et sur sites clients,
- usinage conventionnel et mécano-soudure.

## PROCESSUS

Représentation des processus et de leurs interactions dans une cartographie :





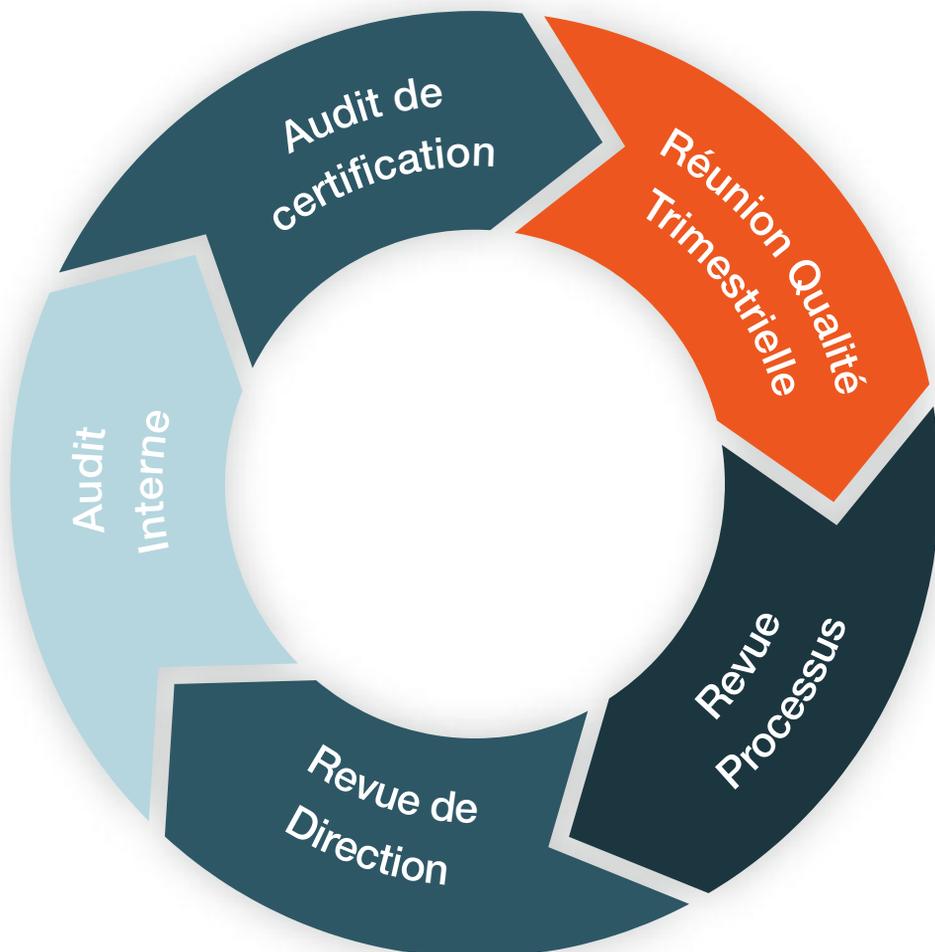
## Le système s'appuie sur trois types de processus :

<p><b>M</b> <b>Processus de management</b></p> <p>Ils contribuent à la détermination de la politique et au déploiement des objectifs de l'entreprise.</p>	<p><b>R</b> <b>Processus de réalisation</b></p> <p>Ils représentent le coeur du métier : ils contribuent directement à la réalisation du service, de la détection du besoin du client à sa satisfaction.</p>	<p><b>S</b> <b>Processus support</b></p> <p>Il s'agit de processus qui contribuent au bon déroulement de tous les autres processus en leur apportant les ressources nécessaires.</p>
---	--	--

- Un processus est un ensemble d'activités corrélées et interactives conduisant à une même finalité.
- Chaque processus est défini à l'aide d'un dossier de pilotage précisant les caractéristiques suivantes :
  - la définition des clients (internes et externes) qui sont les destinataires des prestations du processus en réponse à leurs attentes,
  - les interactions avec les autres processus,
  - la finalité, c'est-à-dire l'utilité et la contribution du processus pour ses clients (internes et externes),
  - les entrées : ce qui est nécessaire aux activités du processus et ce qui les déclenche,
  - les sorties : ce qui est produit et réalisé par le processus,
  - le pilote désigné garant de la performance du processus,
  - les indicateurs mesurables de suivi qui mesurent la contribution du processus pour ses clients et des indicateurs de performance qui en mesurent la santé,
  - les ressources humaines, matérielles, ou de sous-traitances utiles au processus, et documentaires
  - les risques de non satisfaction d'une exigence : les faiblesses du processus qu'il s'agit d'améliorer,
  - les actions d'amélioration (responsable, délai, moyen),
  - les prestataires stratégiques.
- Chaque pilote de processus est garant du maintien et de la mise à jour de son dossier de pilotage. Il suit son plan d'action en lien avec les risques de non-qualité. Il collecte des données nécessaires au suivi de ses indicateurs. Dans le cadre de la revue de son processus, préalable de la revue de direction annuelle, il propose les actions liées à l'amélioration de la performance de son processus.

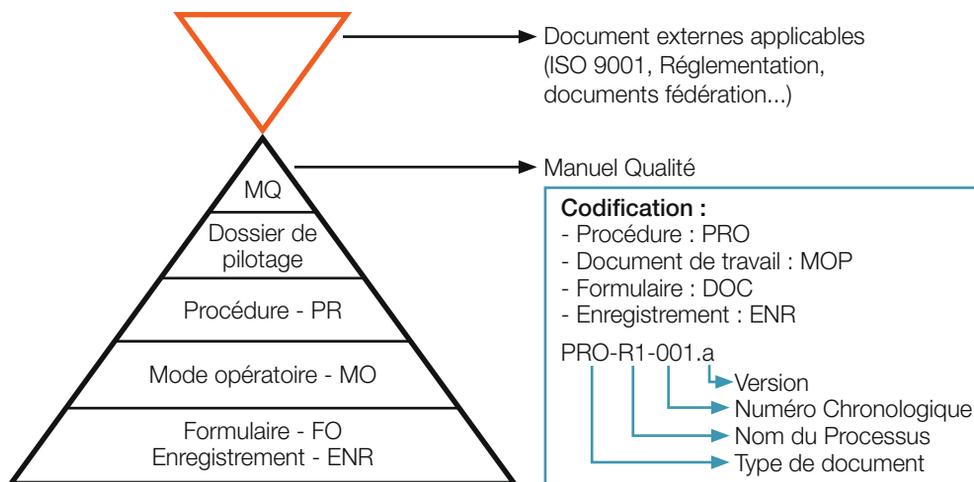
## SURVEILLANCE

Le suivi de l'atteinte des objectifs fixés, en lien avec les axes de la Politique Qualité, et repris dans le programme de management de la Qualité, ainsi que le suivi des autres actions (issues des audits, de la revue de direction, des fiches progrès, des non-conformités fournisseurs...) sont assurés par :





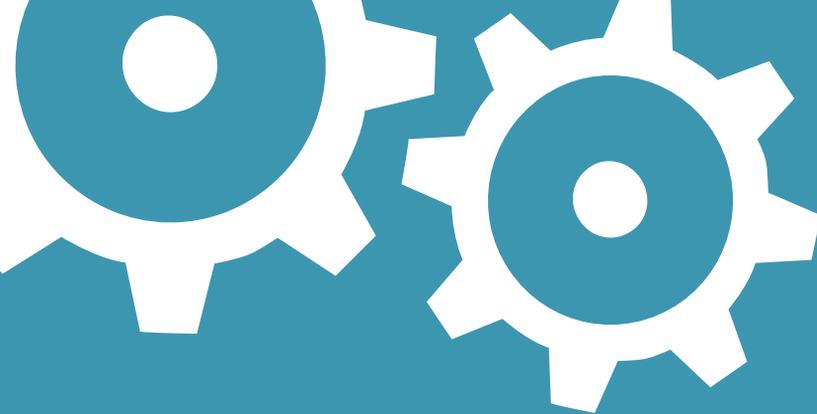
## SYSTÈME DOCUMENTAIRE



### Procédures exigées par les référentiels normatifs :

ISO 9001	Chapitre concerné
Procédure de maîtrise des documents <b>PRO M2-001 Gestion documentaire</b>	4.2.3
Procédure de maîtrise du produit non conforme <b>PRO M2-002 Gestion des anomalies</b>	8.3
Procédure de gestion des actions correctives <b>PRO M2-002 Gestion des anomalies</b>	8.5.2
Procédure de gestion des actions préventives <b>PRO M2-002 Gestion des anomalies</b>	8.5.3
Procédure de maîtrise des enregistrements <b>PRO M2-001 Gestion documentaire</b> <b>DOC M2-002 Tableau des enregistrements</b>	4.2.4
Procédure d'audit interne <b>PRO M2-003 Organiser les audits internes</b>	8.2.2

L'ensemble de la documentation est suivi et répertorié à l'aide du formulaire DOC M2-000 « Répertoire SMQ ».



ZAC Ravennes les Francs - Ilots 10 et 11, 10 rue Marie Curie - 59910 Bondues  
Tél. : 03 28 09 90 90 - Fax : 03 28 09 90 91 - [contact@n-edm.fr](mailto:contact@n-edm.fr)



La réactivité Professionnelle à votre service