

MANUEL QUALITÉ

JAAM TEX

SOMMAIRE

- 0** **Présentation de JAAMTEX**
- 1** **Domaine d'application**
 - 1.1** ***Généralités***
 - 1.2** ***Limite du domaine d'application***
- 2** **Définitions et abréviations**
 - 2.1** ***Définitions***
 - 2.2** ***Abréviations***
- 3** **Gestion du manuel qualité**
 - 3.1** ***Diffusion***
 - 3.2** ***Information***
 - 3.3** ***Evolution***
 - 3.4** ***Conservation***
 - 3.5** ***Destruction***
- 4** **Système de management de la qualité**
 - 4.1** ***Exigences générales***
 - 4.2** ***Exigences relatives à la documentation***
 - 4.2.1 Généralités
 - 4.2.2 Manuel qualité
 - 4.2.3 Maîtrise des documents
 - 4.2.3.1 Généralités
 - 4.2.3.2 Approbation, Diffusion
 - 4.2.3.3 Modification
 - 4.2.4 Maîtrise des enregistrements
 - 4.2.4.1 Généralités
- 5** **Responsabilité de la Direction**
 - 5.1** ***Engagement de la direction***
 - 5.2** ***Ecoute du client***
 - 5.3** ***Politique qualité***
 - 5.4** ***Planification***
 - 5.4.1 Objectifs qualité
 - 5.4.2 Planification du système de management de la qualité
 - 5.5** ***Responsabilité, autorité et communication***
 - 5.5.1 Responsabilité et autorité
 - 5.5.2 Représentant de la direction
 - 5.5.3 Communication interne et externe
 - 5.6** ***Revue de direction***
 - 5.6.1 Généralités
- 6.** **Management des ressources**
 - 6.1** ***Mise à disposition des ressources***

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

6.3 Infrastructures**6.4 Environnement de travail****7. Réalisation du produit****7.1 Planification de la réalisation du produit****7.2 Processus relatifs au client**

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

7.2.3 Communication avec le client

7.3 Conception et développement**7.4 Achats**

7.4.1 Processus d'achat

7.4.2 Informations relatives aux achats

7.4.3 Vérification du produit acheté

7.5 Production et préparation du service service

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

7.5.2 Validation des processus de production et de préparation de service

7.5.3 Identification et traçabilité

7.5.4 Propriété du client

7.5.5 Préservation du produit

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure**8. Mesures, analyse et amélioration****8.1 Généralités****8.2 Surveillance et mesures**

8.2.1 Satisfaction du client

8.2.2 Audit interne

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

8.3 Maîtrise du produit non-conforme**8.4 Analyse des données****8.5 Amélioration**

8.5.1 Amélioration continue

8.5.2 Action corrective

8.5.3 Action préventive

0. Présentation de JAAMTEX

La société JAAMTEX a été créée le 05 février 1996 et est entrée en production le 04.04.1996.

L'entreprise est une S.A.R.L. au capital de 30.000.000 DT non-résidente, totalement exportatrice, régie par la loi 93-120 du 27/12/1993.

Elle est installée Z.I. Route de Khniss - 5000 MONASTIR

Lors de sa création, la société comptait 5 actionnaires.

La société comptait 15 employés et produisait des slips femmes. L'effectif passe en octobre 1997 de 15 à 60 personnes et la société démarre une nouvelle production pour la coupe et la confection de caleçons homme.

L'évolution de l'entreprise est remarquable, une nouvelle hausse des effectifs porte celui-ci à 150 personnes en août 1998.

Le 02 janvier 1999, 2 actionnaires se dégagent et une cession de parts est réalisée au bénéfice des 03 actionnaires restants.

Démarrage d'une nouvelle production : le maillot de bain.

Cette nouvelle activité apporte un fort potentiel à la société qui voit passer son effectif de 150 à 220 personnes en mars 2000.

Le 22 mars 2001, 1 actionnaire se dégage et une cession des parts est réalisée au bénéfice des 2 actionnaires restant soit 55% pour Mr Granger Jean Marc et 45% pour Mr Louis Alain

L'atelier est implanté route de Khniss à Monastir dans un local neuf de 3500 m².

Actuellement l'effectif de la société est de 300 personnes

Le parc machine s'est également agrandi et est aujourd'hui notamment composé de:

- Flat Lock
- Bras Déporté
- Pose Laminette à insertion automatique
- Brodeuses
- Coupe bande
- Rabatteuse avec rétrécissement de points
- Machine à vignettes de composition

1. Domaine d'Application

1.1 Généralités

Ce manuel qualité est commun et s'applique à l'ensemble de JAAMTEX.

Il a pour objet de décrire les dispositions générales prises par JAAMTEX pour assurer et améliorer en permanence la qualité dans le domaine d'activité suivant :

SOUS TRAITANCE DE CONFECTION EN LINGERIE, SOUS-VETEMENTS ET MAILLOTS DE BAIN

Il constitue un moyen d'informations pour les clients sur les mesures prises par JAAMTEX pour répondre à l'ensemble des exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2000, « Systèmes de management de la qualité – Exigences ».

1.2 Limitation du Domaine d'Application et justification des exclusions



Est exclu du Domaine d'Activité le paragraphe suivant:

« Conception et développement » Chapitre 7.3 ISO 9001 Version 2000.

Puisque JAAMTEX se concentre seulement aux activités de sous traitance de la CONFECTION EN LINGERIE ET MAILLOTS DE BAIN. Les modèles conçus sont fournis par les clients.

2. Définitions et Abréviations

2.1 Définitions

Pour les besoins du présent manuel qualité, les définitions fournis dans l'ISO 9000 : 2000, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire, s'appliquent.

2.2 Abréviations

Pour les besoins du présent manuel qualité ainsi que toute la documentation du Système de Management de la Qualité de notre organisme, les abréviations suivantes sont utilisées :

RQ : Responsable Qualité
SMQ : Système de Management de la Qualité
MMQ : Manuel de Management de la Qualité
DE : Document d'enregistrement
PR : Procédure
FP : Fiche processus
NS : Note de service

3 Gestion du Manuel Qualité

3.1 Diffusion

Le présent manuel est diffusé tant en interne qu'en externe.

La diffusion en interne se fait par le biais de la fiche de diffusion des documents.

Les destinataires externes ne reçoivent pas obligatoirement les copies actualisées.

Les copies diffusées doivent obligatoirement contenir la mention « COPIE CONFORME »

3.2 Information

Le Directeur de la Société a pour mission de faire connaître et mettre en œuvre le présent manuel. Son application effective coïncide avec sa date de diffusion.

3.3 Evolution

Le Responsable Qualité est responsable de la mise à jour du présent Manuel. Toute modification entraîne l'incrémentation de l'indice d'évolution du chapitre concerné et celui du Manuel Qualité.

Suite à son évolution, le Manuel Qualité est remplacé auprès de l'ensemble des destinataires figurant sur la liste de diffusion interne.

Les mises à jour peuvent avoir diverses origines :

- Une modification liée à une action corrective,
- Une évolution des procédures,
- Une demande motivée d'un collaborateur faite auprès du Responsable Qualité,
- Un audit qualité,
- Ou d'autres modifications du contenu du Manuel Qualité liées à l'évolution de l'organisme.

Le Directeur examine le bien fondé de la demande de modification et l'autorise.

Le Responsable Qualité est chargé de rédiger les modifications nécessaires. Le manuel est vérifié et approuvé par les mêmes fonctions qu'à l'origine.

De plus le Manuel Qualité est audité au moins une fois par an lors d'une revue de Direction pour s'assurer qu'il demeure constamment approprié aux objectifs fixés et aux attentes des clients.

3.4 Conservation

Un exemplaire et un seul des différents indices et versions du présent manuel est conservé pendant une période de 05 ans pour conserver en mémoire les évolutions du document. C'est le Responsable Qualité qui gère la conservation.

Les exemplaires périmés conservés sont rayés sur la page de garde et la mention « COPIE PERIMEE » y est indiquée.

3.5 Destruction

Les exemplaires périmés du Manuel (avec un indice précédent celui de la nouvelle diffusion) doivent être détruits par les destinataires, pour assurer que seul l'indice à jour est en application.

4. Système de management de la qualité

Le système de management de la qualité est basé sur les exigences de la norme ISO 9001 version 2000 « Systèmes de management de la qualité – Exigences »

Ce système est tourné vers la satisfaction de tous nos clients.

A cet effet, JAAMTEX établit, documente, met en œuvre, entretient et améliore en continue son système de management de la qualité.

La mise en œuvre de ce système est basée sur une approche processus en assurant leur identification et en définissant leurs interactions ainsi que leur management.

L'efficacité du S.M.Q. est prouvée par l'application des procédures et des différentes instructions et modes opératoires dans les unités concernées.

Les processus mis en œuvre sont surveillés, leur efficacité est mesurée, analysée et suivie.

La mise à disposition des ressources nécessaires est assurée.

4.1 Exigences générales

Le SMQ de JAAMTEX est décomposé en trois catégories génériques, à savoir :

Processus de réalisation :

- ❖ Planification
- ❖ Import et fournitures
- ❖ Magasin
- ❖ Maintenance
- ❖ Production

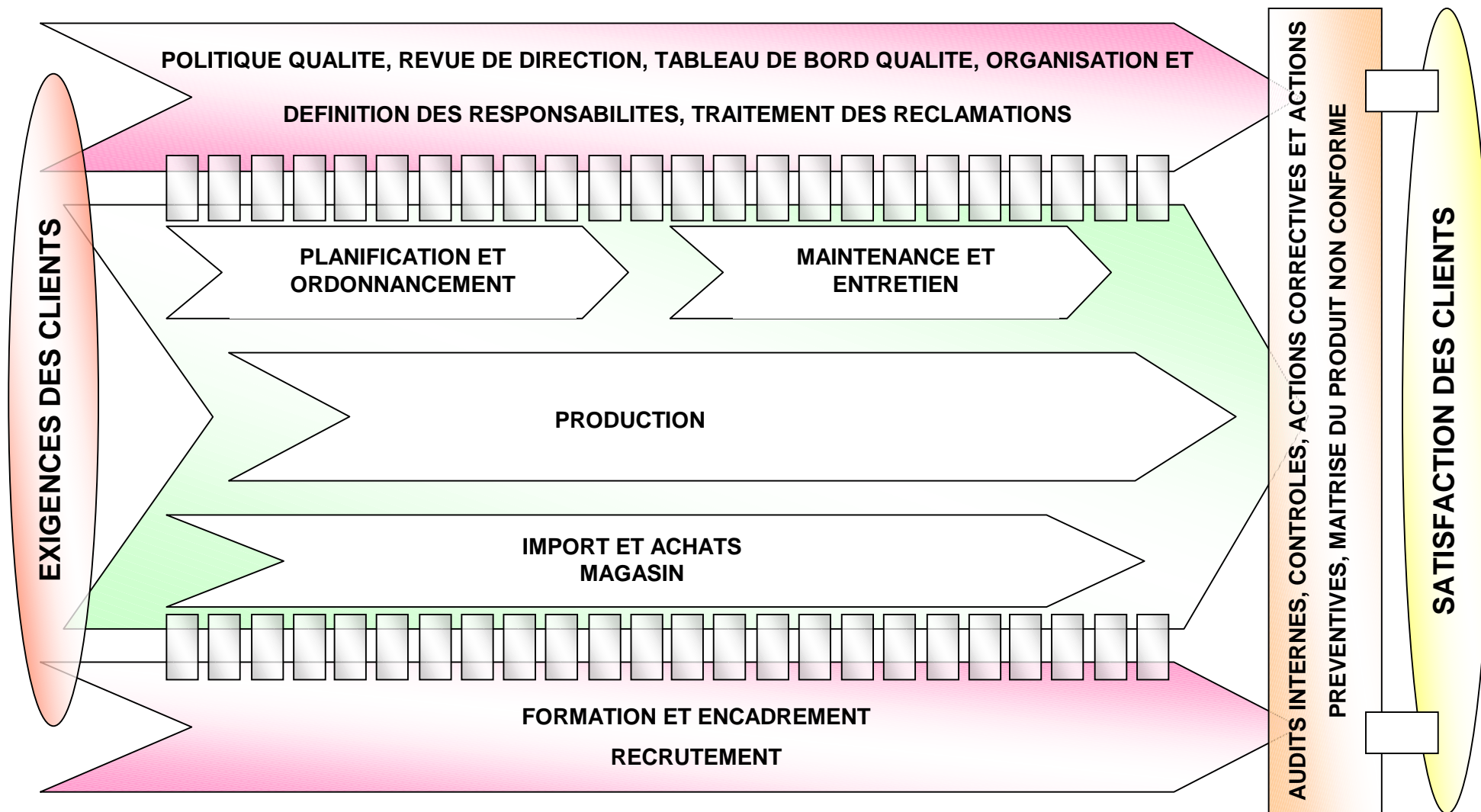
Processus de support :

- ❖ Formation et encadrement
- ❖ Recrutement

Processus de management :

- ❖ Politique Qualité
- ❖ Revue de Direction, Tableau de bord Qualité
- ❖ Amélioration
- ❖ Organisation et définition des responsabilités
- ❖ Traitement des réclamations

Une description générale des interactions entre les différents processus est représentée par la cartographie suivante :



Cartographie Générale des processus de JAAMTEX

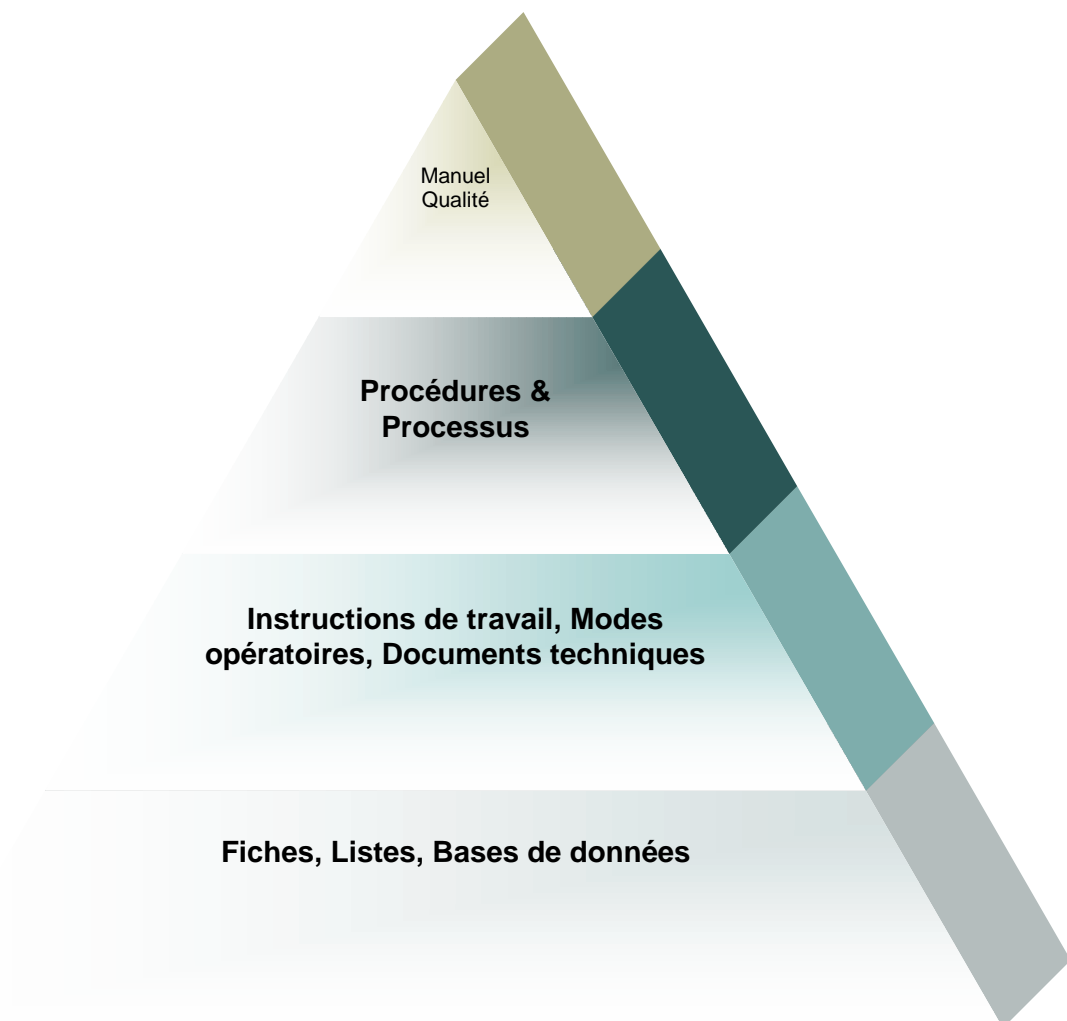
Chaque processus possède ses caractéristiques intrinsèques et des objectifs propres qui découlent de la politique Qualité.

La gestion de ces processus, depuis la planification, jusqu'à l'amélioration en passant par les étapes de surveillance est décrite dans les documents et procédures associées.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Généralités

Notre structure documentaire est présentée dans la figure ci-dessous. La gestion des différents types des documents est décrite dans les paragraphes qui suivent.



Composition du SMQ de JAAMTEX

4.2.2 Manuel qualité

JAAMTEX dispose d'un manuel qualité qui est révisé et mis à jour autant que de besoin.

- Les processus mis en œuvre par JAAMTEX y sont présentés et décrits
- Les dispositions assurées par JAAMTEX y sont commentées et traduites par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000
- La référence par rapport aux documents Qualité y est indiquée
- Le domaine d'application ainsi que les exclusions y sont mentionnées

4.2.3 Maîtrise des documents

4.2.3.1 Généralités

JAAMTEX dispose de procédures écrites pour la maîtrise des documents et des données. La documentation du SMQ est structurée de la façon suivante:

- **Documents internes**

- Le manuel qualité
- Les documents du SMQ (procédures, processus, consignes, etc.)
- Les enregistrements qualité

- **Documents externes**

Ce sont essentiellement des documents techniques et des cahiers des charges qui sont fournis par les clients.

Un tableau de gestion des documents externes **DE/QU/4.2/04** est mis en place, fixant ainsi les modalités de gestion des documents et des données d'origine extérieure

4.2.3.2 Approbation et diffusion

Les documents sont revus et approuvés par les responsables des différents services et par le Directeur d'usine.

Une liste des documents applicables est fournie et mise à jour à chaque changement des documents du SMQ

- ✓ Le système de maîtrise des documents assure que les éditions appropriées sont disponibles à tous les postes où sont effectués des opérations essentielles au propre fonctionnement du système qualité.

- ✓ Les documents périmés sont retirés de tous les points de diffusion et d'utilisation
- ✓ Seuls les originaux périmés sont conservés et archivés par le RMQ.
- ✓ Les documents sont révisés lorsque cela est nécessaire. Ils sont revus et approuvés par les mêmes niveaux de responsabilité que le document d'origine.

4.2.3.3 Modification

Les modifications sont identifiées par un indice d'évolution et datées. La mise à jour suit le même trajet que les éditions d'origine. La nature des modifications est enregistrée.

Seuls les documents originaux périmés sont conservés, les copies périmées sont détruites par le RMQ



Documents / Références

PR/QU/4.2/01 Procédure de maîtrise des documents

4.2.4 Maîtrise des enregistrements

4.2.4.1 Généralités

Les enregistrements relatifs à la qualité sont des preuves tangibles de l'application des dispositions relatives à la Qualité et permettent de vérifier l'efficacité du SMQ.

Pour assurer l'identification, la clarté, la conservation et la facilité d'accès, une procédure de gestion des enregistrements a été mise en place. Elle comprend les aspects de :

Classement (Responsabilité, méthode, lieu)

Conservation (Responsabilité, méthode, lieu)

Destruction



Documents / Références

PR/QU/4.2/02 Procédure maîtrise des enregistrements

5. Responsabilité de la Direction

5.1 Engagement de la direction

La Direction de JAAMTEX porte son engagement ferme et irrévocable pour définir, mettre en place et entretenir son système de management de la qualité, et ce, afin de garantir la satisfaction des clients et assurer les mécanismes de l'amélioration continue.

Le SMQ mis en place est un outil de gestion utilisé par la Direction afin d'atteindre et optimiser ses objectifs à court et à moyen terme.

Dans ce sens, une politique et des objectifs Qualité ont été définis et mis en œuvre. Par ailleurs, La direction s'est engagée à :

- Sensibiliser et responsabiliser le personnel à l'importance de satisfaire les exigences du client,
- Communiquer les exigences des clients
- Assurer la mise à disposition des moyens humains et matériels
- Entretien et faire évoluer son SMQ

5.2 Ecoute client

Toutes les exigences des clients au niveau de la qualité des produits en lingerie, sont déterminées. Les caractéristiques techniques, les délais, les modalités de livraisons, les modalités de transport sont convenus et identifiés.

Périodiquement, JAAMTEX, mesure la satisfaction de ses clients et prend en compte leurs suggestions.

Ces suggestions sont analysées lors des revues de Direction

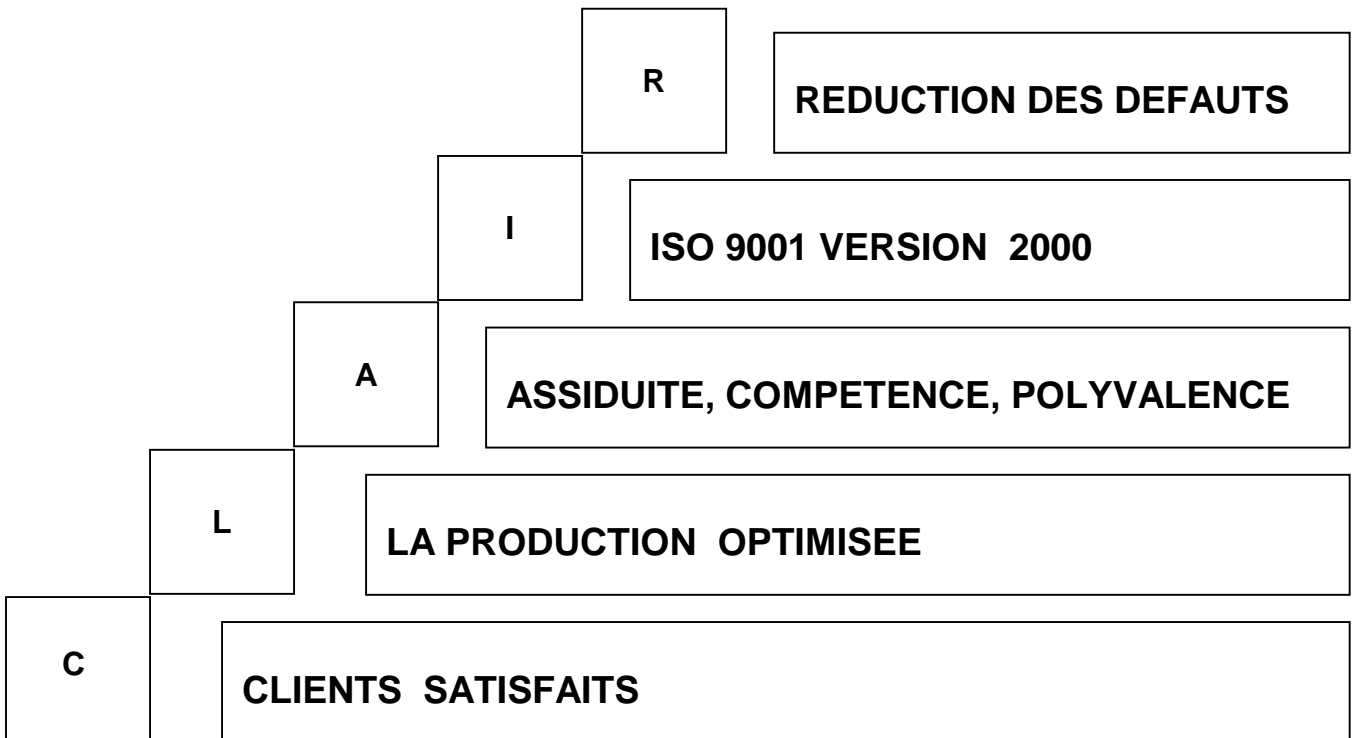
5.3 Politique qualité

La politique qualité de JAAMTEX est cohérente avec les besoins et les attentes de ses clients. Elle comprend, les objectifs Qualité, la stratégie adoptée, l'engagement à la satisfaction des clients et à l'amélioration continue.

Elle a été :

- Traduite en Arabe et expliquée à tout le personnel dans une assemblée Générale
- Diffusée par affichage

- Un slogan qui résume cette politique a été identifié et communiqué à tout le personnel



La politique Qualité est revue dans les réunions de revue de Direction et autant que de besoin.



Documents / Référence

- NS/QU/5.3/01** Slogan Qualité de JAAMTEX
- NS/QU/5.3/02** Politique Qualité en Français
- NS/QU/5.3/03** Politique Qualité en Arabe

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité :

Les objectifs Qualité découlent de la politique Qualité.

Chaque objectif est traduit par des indicateurs, qui sont des images de la performance des processus de JAAMTEX

Un tableau de bord Qualité synthétisant les objectifs, les indicateurs et leur planification; est mis en place, actualisé, analysé et revue en Comité de Direction



Documents / Références

- DE/QU/8.4/01** Tableau de Bord Qualité

5.4.2 Planification du Système de Management de la Qualité

La planification du SMQ est assurée par l'application des différents processus, procédures et instructions du SMQ.

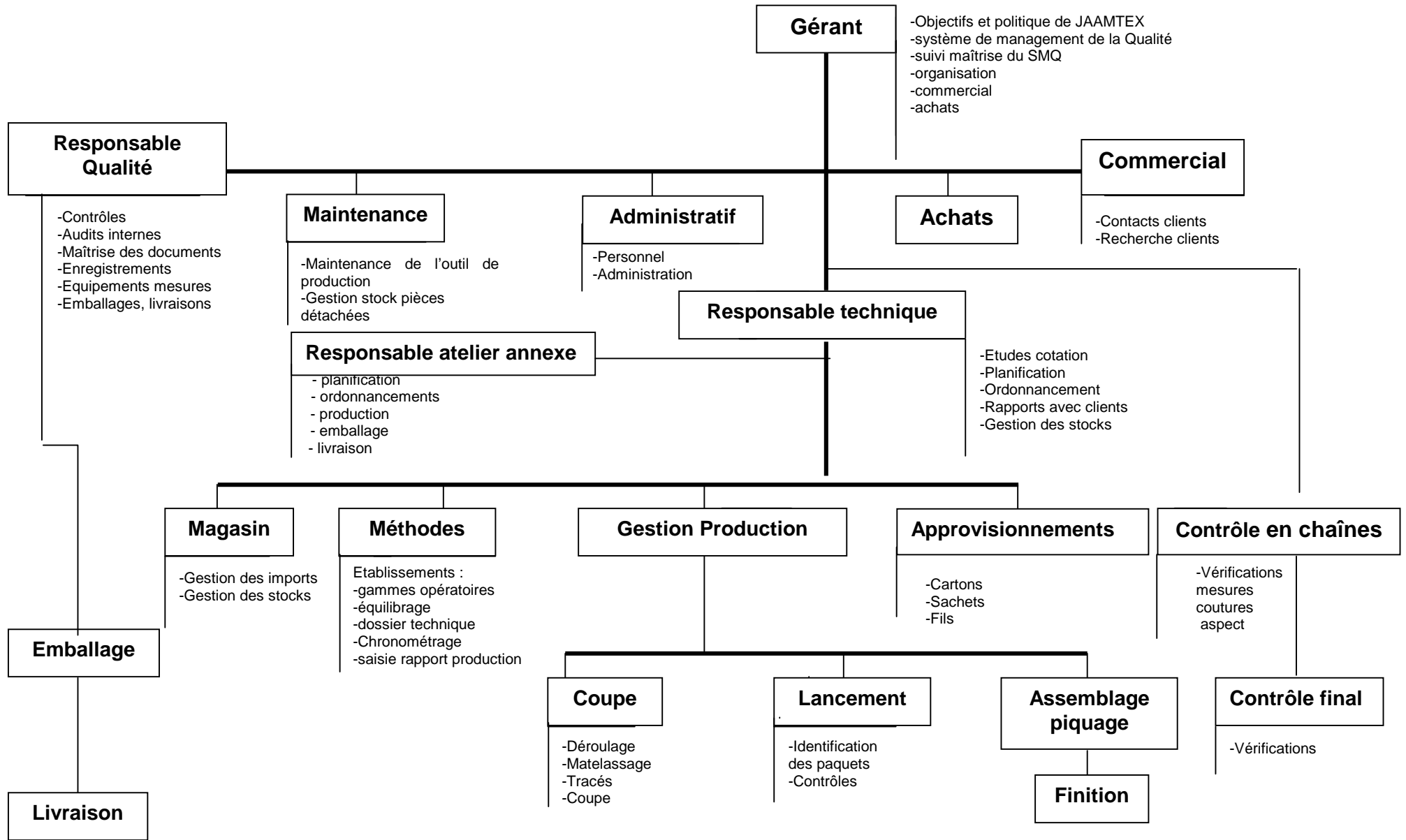
La planification est intégrée dans les méthodes de travail pour assurer la Qualité des produits réalisés, pour satisfaire les clients et pour favoriser l'efficacité du SMQ

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Responsabilité et autorité

L'organisation générale de JAAMTEX est définie dans un organigramme qui est communiqué et affiché.

Les responsabilités, les autorités ainsi que leurs relations sont ainsi définies pour assurer un management de la qualité efficace.



DÉFINITIONS DES FONCTIONS

✓ GERANT***Mission***

Développer et gérer la société

Fonctions qualité

Définir les objectifs et la politique qualité de la société

Définir son engagement

Apporter les moyens nécessaires à la mise en œuvre de sa politique

Vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du système de management de la qualité, grâce aux revues de direction et aux audits internes.

Valider les documents du système qualité

Responsable de la définition et de l'entretien du système qualité

Décider du choix des fournisseurs

Évaluer la satisfaction des clients

Évaluer les besoins de formation

Définir des actions correctives et préventives

Fonctions direction

Recueillir les besoins et consulter les clients

S'assurer de la faisabilité de l'opération

Gérer la conformité des produits

Assurer la maîtrise des équipements de contrôle et de mesure

Assurer l'embauche de personnel nouveau

✓ RESPONSABLE QUALITÉ***Mission***

Faire exécuter les procédures de qualité en production

Veiller à la fabrication dans l'application des normes

Contrôler le responsable de coupe et les cheftaines de piquage dans la bonne exécution de leurs fonctions.

Fonction Qualité

Réaliser des audits sur les process de production
Responsable du traitement des non-conformités

✓ RESPONSABLE TECHNIQUE***Fonctions***

Étudier la cotation des modèles
Saisie des prix à la GPAO
Établir les plannings
Suivre les fabrications en relation avec les clients
Établir les gammes opératoires

✓ RESPONSABLE DES METHODES***Fonctions***

Saisie des commandes clients
Réalisation des équilibrages
Chronométrage
Edition des tickets de production
Saisie des rapports de production
Contrôle et archivage des dossiers techniques
Gestion et suivi du tableau de compétence et de polyvalence
Gestion et suivi du plan de formation
Suivi des temps pannes machines
Primes de rendement

RESPONSABLE ATELIER ANNEXE***Fonctions***

Etablir les plannings
Suivre les fabrications en relation avec les clients
Suivre la production

✓ RESPONSABLE ADMINISTRATIF***Fonctions***

Assurer la gestion des documents d'imports exports
Gérer le personnel sur un plan administratif
Assurer la comptabilité en fonction des règles et en accord avec la
Législation

✓ RESPONSABLE MAGASIN**Fonctions**

Regrouper les imports, vérifier les modèles et les quantités
Ranger les pièces en rayon, les identifier
Délimiter et identifier les zones
Responsable du contrôle des produits (réception, préparation)
Responsable de la bonne notation des produits et du maintien en état des produits
Gérer le stock, déclencher les commandes
Identifier les non-conformités des produits et les traiter en accord avec la direction

✓ RESPONSABLE DE COUPE**Fonctions**

Gérer une équipe de coupeurs
Faire couper les ordres de fabrication transmis par le responsable production en suivant les ordres de coupe
Contrôler la bonne exécution des instructions de coupe
Faire les échantillons
Gérer les outils

✓ COUPEUR**Fonctions**

Couper les ordres de fabrication transmis par le chef de coupe en appliquant les instructions de coupe

✓ RESPONSABLE LANCEMENT**Fonctions**

Contrôle produit qualitatif et quantitatif
Identifier les pièces et rassembler par paquets
Joindre les tickets de productions et les vignettes de tailles

✓ RESPONSABLE ASSEMBLAGE PIQUAGE**Fonctions**

Gérer une équipe de piqueuses

Réceptionner les commandes transmises par le responsable du lancement et contrôler les ordres de fabrication

Faire piquer les échantillons

Assurer la fabrication en respectant les exigences clients et les critères qualités

Distribuer le travail aux différents postes de piquage

✓ PIQUEUSE**Fonctions**

Piquer les ordres de fabrication transmis par le responsable de piquage en appliquant les instructions de piquage et les ordres de piquage

CONDITIONNEMENT**Fonctions**

Emballer les articles, en appliquant les instructions transmises par le responsable conditionnement.

✓ RESPONSABLE MAINTENANCE**Fonctions**

Faire un plan de maintenance afin de suivre l'entretien des machines

Gérer le stock de pièces détachées

Faire l'entretien des machines

Établir des fiches de vie pour tout le matériel

Faire la maintenance générale de l'atelier de piquage

Faire la maintenance de l'atelier

✓ CONTRÔLEUSE DE PRODUIT**Fonctions**

Contrôler que les produits soient fabriqués en application des instructions de coupe et de piquage

Contrôler que les références soient conformes aux ordres de fabrication

Établir un contrôle des produits par rapport aux ordres de fabrication

5.5.2 Représentant de la direction

La Direction Générale de JAAMTEX a nommé un Responsable Management de la Qualité en tant que représentant de la Direction.

Cette nomination prend tout son sens pour :

Mettre en place et entretenir un SMQ conforme à la norme ISO 9001 version 2000.

Sensibiliser le personnel sur l'importance de satisfaire les exigences du client.

Rendre compte à la direction de l'état du SMQ et des propositions d'amélioration.

Les responsabilités du RMQ sont les suivantes :

- Gérer le SMQ, s'assurer de son efficacité et proposer des améliorations,
- Participer à la définition de la politique/objectifs Qualité,
- Centraliser les indicateurs Qualité et les présenter en revue de direction,
- Gérer la documentation du système qualité,
- Sensibiliser le personnel et le former sur la Qualité,
- Préparer les réunions de revue de Direction,
- Gérer et suivre les actions correctives et préventives,
- Planifier les audits Qualité interne et assurer leur suivi,
- Mesurer périodiquement la satisfaction des clients,
- Gérer les réclamations des clients et s'assurer de leurs satisfactions.

Le Représentant de la Direction a la latitude de communiquer avec des organismes externes dans les affaires concernant le domaine de la Qualité (organisme certificateur, fournisseurs, clients, etc.)

5.5.3 Communication interne et externe

Plusieurs moyens de communication interne ont été mis en place au sein de la société tels que :

⇒ Les notes de services et les réunions mensuelles de qualité.

⇒ Deux revues de direction sont réalisées par an dans lesquelles sont analysées tous les différents indicateurs qualité (tableau de bord qualité). Ces analyses sont diffusées au personnel par le biais de fiches de synthèse de revue de direction.

⇒ Des classeurs de diffusion du Système de Management de la qualité sont à la disposition du personnel.

⇒ Tout le système informatique est en réseau GPAO (la gestion des stocks, la planification, les gammes de montages, le suivi de production, l'expédition, la facturation, la gestion du personnel) .

⇒ Dans les ateliers, il existe des panneaux d'affichage où l'on trouve les différentes décisions prises , les informations générales, la politique qualité, les notes de services , les éléments de la planification du SMQ (formation, audit, maintenance, fabrication, etc.).

⇒ Une matrice de communication résume le système de communication au sein de JAAM-TEX.

Concernant la communication externe,

⇒ La société JAAM-TEX peut-être contacter par e-mail (jaam-tex@planet.tn) .

⇒ Une carte de visite est réalisée sur un support informatique(CD) présentant la société

⇒ Un site internet va être mis en place fin 2003



Documents / Références

DE/QU/8.4/01 Tableau de bord Qualité

DE/QU/5.5/01 Note de service

DE/QU/5.5/02 Matrice de communication

5.6 Revue de direction

5.6.1 Généralités

La Direction Générale de JAAMTEX ayant le souci permanent du bon fonctionnement du système de management de la qualité, organise des Revues de Direction périodiquement et au moins deux fois par an.

Lors de ces revues, l'ensemble des services de JAAMTEX sont représentés.

Un rapport complet est édité après chaque Revue de Direction. Il mentionne les décisions prises pour améliorer le système de management de la qualité, le fonctionnement des processus et les résultats sur les produits.

A chaque Revue de Direction, les indicateurs seront étudiés et, si besoin, réévalués.



Documents / Références

PR/DI/5.6/01 Procédure de Revue de Direction

Les différents points discutés lors des revues de direction sont présentés dans le tableau ci-dessous

<i>POINTS ANALYSES</i>	OBJECTIFS
Suivi des objectifs qualité	✓ S'assurer du respect des objectifs et mettre en place les actions correctives adéquates
Résultats des audits internes et externes	✓ S'assurer du respect des exigences de la norme et de l'amélioration du système
Réclamations et retours clients	✓ S'assurer que les besoins du client sont pris en compte
Non-conformités, Actions correctives	✓ Vérifier l'efficacité des actions menées pour éviter le renouvellement des non-conformités
Actions préventives	✓ Tendre vers un système meilleur et maintenir l'effort de qualité
Suivi des indicateurs	✓ S'assurer du fonctionnement des processus
Le SMQ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace ✓ S'assurer d'une amélioration permanente
Suivi des actions issues des revues précédentes	✓ Vérifier l'efficacité des actions

6. Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources

La Direction Générale de JAAMTEX définit les moyens humains et matériels à mettre en œuvre pour satisfaire les clients et assurer l'efficacité de son SMQ.

Les revues de direction, les audits, les prospections sont des occasions pour revoir les investissements en moyens humains et matériels (en qualité et en quantité).

Dans tous les cas, la mise à disposition et la fourniture des ressources est gérée par la Direction qui veille en permanence à assurer la satisfaction de ses clients

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

Le facteur Ressources Humaines est l'un des plus importants dans le système de management de la Qualité. Les fonctions et les postes ont été définis dans l'organigramme et dans le Manuel Qualité.

Des dispositions particulières sont mises en place afin de satisfaire la composante profil poste.

Des tableaux de compétence et de polyvalence sont mis en place afin de :

- ✓ S'assurer pratiquement de l'adéquation profil poste
- ✓ Motiver le personnel
- ✓ Mieux optimiser la fabrication en fonction des indices de polyvalence

Les nouvelles recrues sont sélectionnées et évaluées, leur niveau de compétence de départ est défini.



Documents / Référence

FP/RH/6.2/01 Processus de Recrutement du personnel

6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

Les audits internes, les indices de compétence et de polyvalence permettent d'identifier les besoins en formation et encadrement.

Chaque année, un plan de formation et d'encadrement est défini et actualisé en fonction des besoins

Le responsable méthodes veille particulièrement à l'exécution de ce plan et les responsables directs ou les encadreurs internes s'assurent de l'efficacité des formations par le biais des

fiches d'appréciation dont les résultats sont reportés sur les tableaux de compétence et de polyvalence.

De part les actions de formation et d'encadrement, la Direction de JAAMTEX par le biais de son RMQ, organise périodiquement et au moins une fois par an, des campagnes de sensibilisation dans les quelles, elle :

- ✓ Rappelle les objectifs Qualité
- ✓ Présente les points positifs et négatifs de la période en cours
- ✓ Sensibilise sur la part de responsabilité et la contribution du personnel pour atteindre les objectifs Qualité

L'ensemble des enregistrements concernant la compétence, la formation, les résultats d'évaluation, les tableaux de polyvalence et d'habilitation sont conservés.



Documents / Référence

FP/RH/6.2/01 Processus de Recrutement du personnel

FP/RH/6.2/02 Processus Formation Encadrement

6.3 Infrastructures

JAAMTEX porte toute son attention à la gestion des infrastructures pour obtenir la conformité du produit.

Ceci se situe sur plusieurs niveaux, à savoir :

- ✓ L'entretien des bâtiments, des aires de stockage et des espaces de production.
- ✓ La maintenance périodique des moyens informatiques (réseau, ordinateurs et logiciels).
- ✓ L'entretien périodique des moyens de fabrication.



6.4 Environnement de travail

La direction de JAAMTEX veille à favoriser un environnement de travail nécessaire à la conformité du produit, et ce, par :

- ✓ La mise à disposition des éléments de sécurité et prévention contre les incendies.
- ✓ Le conditionnement des aires de travail.
- ✓ L'encadrement du personnel aux actions de secourisme.
- ✓ L'instauration de règles d'hygiène et de propreté.

7. Réalisation du produit

7.1 Planification de la réalisation du produit

Les processus nécessaires à la réalisation des produits ont été identifiés. Leurs interactions et leurs séquences sont planifiées et appliquées.

Le sens de la planification découle directement de la mise en œuvre des processus maîtrisés depuis la demande jusqu'à la satisfaction des exigences des clients.

Ces processus sont gérés par des objectifs dans la même ligne que notre politique Qualité et en fonction de nos ressources humaines et matérielles.

Par ailleurs, les étapes de fabrication, les ressources, les points de surveillance et de contrôle sont identifiés et les critères d'acceptation sont définis et mis en œuvre.

Les documents des processus, les consignes aux postes et les feuilles d'enregistrements sont disponibles et appliqués.

Les enregistrements portant la preuve de la satisfaction des exigences sont conservés et maîtrisés.



Documents / Référence

FP/PP/7.1/01 Processus Planification

7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

JAAMTEX a défini et a mis en œuvre un processus commercial pour la prise en charge des demandes et des commandes de ses clients.

JAAMTEX prend en compte lors des discussions de revue de contrat, les éléments suivants :

- ✓ Les exigences relatives aux produits
- ✓ Les quantités et les modalités de leurs livraisons
- ✓ Les modalités de transport et livraison à destination
- ✓ Les modalités de paiement
- ✓ Les modalités de réception de la matière première et des accessoires nécessaires à la fabrication (Tissus, Accessoires, étiquettes, etc.)
- ✓ Toutes autres exigences explicites et implicites exigées par les clients.

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

Avant d'accepter une commande, JAAMTEX effectue une revue générale des exigences des clients afin de s'assurer qu'elle peut les honorer.

Cette revue tient compte des éléments suivants :

- ✓ La capacité de production en fonction des délais prévus
- ✓ La disponibilité des machines
- ✓ La présence de la main d'œuvre Qualifiée et suffisante
- ✓ La cohérence entre les délais exigés et les délais d'arrivée des matières et des accessoires
- ✓ La disponibilité des accessoires et consommables spécifiques exigées.

Tout écart entre les exigences des clients et l'offre de JAAMTEX est résolu avant acceptation de commande.

Une fois les modèles reçus et la matière arrivée, JAAMTEX étudie les éléments suivants :

- ✓ La consommation réelle des matières
- ✓ L'état des matières par rapport aux exigences

Tout écart par rapport à ce qui a été convenu est traité dans le cadre d'une autre revue et sont conjointement validés par JAAMTEX et ses clients :

- ✓ Modification des délais
- ✓ Modification des quantités
- ✓ Modifications techniques
- ✓ Demande de supplément de matières et des accessoires

Les enregistrements concernant l'offre, la commande, les modifications et les revues nécessaires, sont conservés et maîtrisés.

7.2.3 Communication avec le client

JAAMTEX met à disposition de sa clientèle un site Internet qui présente les différentes informations sur :

- ✓ Les différents articles
- ✓ Les machines
- ✓ Le management de la Qualité

D'autres dispositions et mécanismes sont prévues et mises en place pour :

- ✓ Répondre aux informations concernant la Qualité des produits
- ✓ Donner l'état de traitement des demandes et des commandes
- ✓ Traiter et répondre à toutes les réclamations des clients



Documents / Référence

PR/CO/7.2/01 Procédure de Revue de contrat

FP/QU/7.2/01 Processus de traitement des réclamations

7.3 Conception et développement

Ce paragraphe de la norme ISO9001 n'est pas applicable à JAAMTEX

7.4 Achats

7.4.1 Processus d'achat

La plus part des produits sont fournis par les clients. Pour certains cas, JAAMTEX a développé et mis en place une organisation des achats afin de garantir que :

- ✓ les produits achetés soient conformes aux spécifications exigées qui dépendent de l'incidence de ces derniers sur la qualité du produit final
- ✓ les fournisseurs soient sélectionnés et évalués avec des critères définis
- ✓ les enregistrements concernant les achats soient conservés et maîtrisés

7.4.2 Informations relatives aux achats

Toute demande ou besoin d'achat est traitée et vérifiée avant sa confirmation et sa communication au fournisseur.

Des documents d'achat sont mis en place et renseignent sur :

- ✓ Les exigences techniques indispensables
- ✓ Les quantités nécessaires
- ✓ Les délais de réception

- ✓ Toutes autres informations nécessaires pour garantir la conformité par rapport aux exigences sur la qualité des produits et d'une manière générale sur le SMQ de JAAMTEX

7.4.3 Vérification du produit acheté

JAAMTEX prend toutes les dispositions pour contrôler le produit acheté avant son acceptation.

La vérification comprend les aspects suivants :

- ✓ Le contrôle des quantités
- ✓ Le contrôle de la Qualité et de l'état des produits reçus



Documents / Référence

FP/PP/7.5/03 Processus Import et Fournitures

DE/AC/7.4/01 Tableau de sélection, d'évaluation et de classification des Fournisseurs

7.5 Production et préparation du service

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

JAAMTEX a déterminé et maîtrise les différentes étapes nécessaires à la préparation et à la réalisation de la production. Cette maîtrise comprend :

- ✓ La prise en compte des activités de revue de contrat pour définir les caractéristiques des produits.
- ✓ La mise en oeuvre des procédures et des consignes ainsi que leurs applications aux différents postes de travail.
- ✓ L'entretien et la maintenance appropriée des machines.
- ✓ Le contrôle et l'auto contrôle en inter opérations et en final.

Les gammes de montage, les éléments de la gestion de production permettent de maîtriser les paramètres de production qui sont essentiellement :

- ✓ La conformité du produit
- ✓ Le temps d'exécution
- ✓ L'exactitude des quantités

7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service

JAAMTEX réalise ses produits conformément aux exigences des clients qui fournissent la matière première, les modèles et les différents accessoires.

Dans certains cas, certaines opérations de production ne peuvent être entièrement vérifiées par des contrôles internes (collage, piquage etc.). Pour se faire JAAMTEX, prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la Qualité du produit final, à savoir :

- La mise en œuvre de consignes aux postes efficaces et simples à interpréter (en utilisant des PHOTOS)
- La désignation d'un personnel formé et qualifié
- La mise à disposition de machines performantes et entretenues
- La mise en œuvre de contrôles et de suivi permanent dans les chaînes



Documents / Référence

- FP/PP/7.1/01 Processus Planification**
- FP/PP/7.5/01 Processus Production**
- FP/MR/7.5/04 Processus Maintenance**

7.5.3 Identification et traçabilité

Les produits sont identifiés en cours de fabrication et en final

L'état des produits après contrôle est identifié

7.5.4 Propriété du client

Avant de réceptionner les produits fournis par ses clients, JAAMTEX prend toutes les dispositions pour les vérifier Quantitativement et Qualitativement.

Une fois réceptionnées, ces fournitures sont stockées et protégées pour éviter leur détérioration.

Toute matière ou accessoire endommagé, perdu ou impropre à l'utilisation, fait l'objet d'un état qui est communiqué au client pour prise de décision.



Documents / Référence

- PR/PP/7.5/01 procédure de traitement des produits fournis par les clients**
- FP/PP/7.5/03 Processus Import et Fournitures**



7.5.5 Préservation du produit

Les activités de manutention, de stockage, de protection, de conditionnement sont appliquées en respectant les consignes clients ou les consignes internes.



Documents / Référence

- FP/PP/7.5/02 Processus Magasin**

7.6 Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance

Les moyens de contrôle tels que les gabarits et les réglettes sont identifiés et gérés sous la responsabilité du RMQ.

Un planning de vérification est établi et appliqué.

Les résultats y sont clairement indiqués et les moyens impropres à l'utilisation sont aussitôt retirés et remplacés.

Des fiches de vie sont mises en place pour garder les historiques et gérer la périodicité des vérifications



Documents / Référence

PR/MR/7.6/01 Procédure des dispositifs de surveillance et de mesure

8. Mesures, analyse et amélioration

8.1 Généralités

JAAMTEX met en œuvre et applique des dispositions pour la surveillance, la mesure et l'amélioration pour :

- ✓ Démontrer la conformité des produits par les contrôles aux différents stades de production.
- ✓ Assurer la conformité de son système de management de la qualité par des audits planifiés et maîtrisés.
- ✓ Apporter les améliorations continues de l'efficacité du système de management de la qualité en se basant sur les résultats des enquêtes de satisfaction des clients, sur les résultats des contrôles, sur les réclamations des clients et sur les résultats des audits et des actions correctives et préventives.

Des méthodes statistiques sont mises en œuvre pour calculer et interpréter les indicateurs Qualité.

8.2 Surveillance et mesures

8.2.1 Satisfaction du client

La mesure de la satisfaction des clients est réalisée périodiquement en vue de :

- ✓ Déterminer la perception des clients sur la qualité des produits et des conditions de livraison
- ✓ Mesurer le degré de satisfaction sur le respect des délais, des quantités et de la conformité par rapport aux exigences initiales
- ✓ Enregistrer les suggestions d'améliorations des produits et des services annexes

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés suivant des critères définis et sont utilisés parmi les indicateurs de mesure de la performance du SMQ.



Documents / Référence

DE/QU/8.2/01 Fiche étude de Satisfaction Client

8.2.2 Audit interne

JAAMTEX a défini et mis en place un système d'audit interne pour s'assurer que son SMQ :

- ✓ Reste approprié et conforme aux exigences de la norme ISO9001 Version 2000
- ✓ Demeure appliqué et respecte ses exigences
- ✓ Est mis en œuvre, entretenue de manière efficace
- ✓ Est apte à atteindre les objectifs escomptés

JAAMTEX a défini un programme annuel d'audit dans le quel, des cycles d'audits sont planifiés en fonction de l'importance des activités dans le SMQ, des résultats des audits précédents et des mesures des indicateurs Qualité.

JAAMTEX tiens à jour une liste des auditeurs habilités. Ces derniers doivent avoir une formation sur l'audit, une connaissance de la norme ISO9001 version 2000, et au moins doivent participer deux fois à des audits internes en tant qu'observateurs. Les auditeurs de JAAMTEX n'auditent pas leurs propres services ou unités.

Les non conformités détectées lors des audits sont prises en charges par les responsables concernés afin de les éliminer ainsi que leurs causes.

Des audits de suivi sont organisés afin de vérifier que les actions correctives et préventives ont été appliquées et sont efficaces

Les enregistrements des audits (rapport d'audits, fiches de non-conformité et d'analyse des risques, plan annuel d'audit, etc.) sont conservés et maîtrisés



Documents / Référence

PR/QU/8.2/01 Procédure d'audit interne

8.2.3 Surveillance et mesures des processus

Les processus identifiés et mises en œuvre par JAAMTEX sont étayés par des indicateurs qui mesurent leurs performances. Ces derniers, sont périodiquement mesurés, calculés puis rapportés sur un Tableau de Bord Qualité.

Les méthodes de leurs calculs ainsi que les sources de données sont définies et appliquées.

Lors des comités de direction et dans le cadre des revues de direction, les différents indicateurs sont enregistrés par le RQ et des actions correctives et/ ou préventives sont déterminées en cas d'écart ou de dérive.



Documents / Référence

DE/QU/8.4/01 Tableau de bord Qualité

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

JAAMTEX réalise des contrôles aux différents stades de production :

- ✓ Contrôles à la réception des matières des outils et des accessoires
- ✓ Contrôle et auto contrôle en cours de production
- ✓ Contrôle final avant libération des produits



Les critères de contrôles et d'acceptation sont définis.

Des enregistrements des contrôles aux différents stades, sont conservés et maîtrisés afin de donner la preuve de conformité des produits aux exigences spécifiées.

Seul le Gérant de JAAMTEX est habilité à autoriser la livraison des produits.



Documents / Référence

FP/CQ/8.2/01 Processus de contrôle Qualité

8.3 Maîtrise du produit non-conforme

Les produits ou sous produits identifiés non conformes sont immédiatement identifiés, isolés et regroupés.

Si des retouches sont possibles, elles sont déterminées par le Directeur Technique et réalisées sous le contrôle des responsables de chaînes.

Dans le cas contraire, les produits non conformes sont détruits sous la responsabilité du Directeur Technique avec l'accord des clients.

Dans le cas où les non-conformités ne portent pas atteinte sur la qualité du produit final, le Directeur peut autoriser l'acceptation de ces produits.

Le traitement des produits non conformes ce continu par des recherches des causes et des actions correctives et / ou préventives (même si les non-conformités sont détectées après livraison).

Les enregistrements des traitements des produits non conformes sont conservés et maîtrisés.



Documents / Référence

PR/QU/8.3/01 Procédure de traitement des produits non conformes

8.4 Analyse des données

JAAMTEX mesure, collecte, et analyse les indicateurs et les données des différents processus mis en œuvre.

Cette analyse se fait dans le but d'identifier les possibilités d'amélioration du SMQ.

Les données analysées concernent principalement :

- ✓ La satisfaction des clients
- ✓ La conformité des produits
- ✓ Les indicateurs de performance des processus

Ces informations se trouvent enregistrées dans le Tableau de Bord Qualité.

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

JAAMTEX a mis en place un processus d'amélioration continue de son SMQ.

Ce processus prend en compte les objectifs qualité issus de la politique qualité. Les objectifs sont traduits en sous objectifs et sont projetés sur les différents processus identifiés en utilisant les indicateurs de performance.

Tous ces éléments et données sont synthétisés dans le Tableau de Bord Qualité.

Lors des revues de Direction, et en utilisant en plus les résultats des audits internes et les actions correctives et préventives, des décisions d'amélioration sont décidées et mises en œuvre.

8.5.2 Action corrective

JAAMTEX a mis en place un processus de traitement des actions correctives afin d'éliminer les causes des non-conformités et d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

A cet effet, les non-conformités issues des audits internes, des réclamations clients et des produits non conformes sont traitées en passant par :

- ✓ Une analyse de la non-conformité, de sa gravité et de son incidence sur le SMQ
- ✓ La détermination des causes
- ✓ La discussion des alternatives possibles pour éliminer les causes
- ✓ La prise des décisions, détermination des responsabilités et planification des actions
- ✓ L'enregistrement des résultats après mise en œuvre
- ✓ La vérification et revue des actions et de leurs efficacités



Documents / Référence

PR/QU/8.5/01 Procédure des actions correctives et préventives

8.5.3 Action préventive

JAAMTEX a mis en place un processus de traitement des actions préventives afin d'éliminer les causes des non-conformités potentielles et d'éviter qu'elles ne surviennent.

Le traitement se base sur l'analyse des risques d'apparition de non-conformités graves, il comprend :

- ✓ L'analyse des effets des non-conformités potentielles
- ✓ La détermination des causes ou des risques majeurs
- ✓ La discussion des alternatives possibles pour éliminer les causes et les risques
- ✓ La prise des décisions, détermination des responsabilités et planification des actions
- ✓ L'enregistrement des résultats après mise en œuvre
- ✓ La vérification et revue des actions et de leurs efficacités



Documents / Référence

PR/QU/8.5/01 Procédure des actions correctives et préventives