

OUTILS COUPANTS - METROLOGIE



EQUIPEMENTS MACHINES - ABRASIFS



www.langlet.fr

Exemplaire N° :

Attribué le :
à
Fonction
Visa du destinataire :

Diffusion :

- Contrôlée
- Non contrôlée



MQ-A Rubriques introductives
 2) Sommaire et validation

CHAPITRES	CONTENU	DOCUMENT	PAGE
MQ-A	Rubriques introductives		
	1 - Couverture		1
	2 - Sommaire et mise à jour / validation		2
	3 - Objet et domaine d'application		3
	4 - Gestion du Manuel Qualité		3
	5 - Présentation de l'entreprise		4
MQ-B	Planification du système de management Qualité		
	1 - Cartographie des processus		5
	2 - Engagement, politique et objectifs de la Direction		6
MQ-C	MANAGEMENT		
	1 - Ecoute, prospection, communication CLIENT		7
	2 - Elaboration de la politique, des objectifs et planification		7
	3 - Gestion des ressources humaines et formation		7
	4 - Audits internes	P M 02	7
	** 5 - Traitement des non-conformités et réclamations CLIENT		8
	6 - Analyse des données, revue de direction et amélioration continue	P M 03 / M M 01	8
	* 7 - Actions correctives et préventives	P M 01	9
	8 - Mesure de la satisfaction CLIENT		
MQ-D	COMMERCIAL		
	* 1 - Accueil, définition du besoin CLIENT et offre	P R 01 / M R 01	10
	2 - Traitement ou préconisation de la commande CLIENT	P R 02	10
MQ-E	MAGASIN		
	1 -Réception	M R 03-04	11
	* 2 -Réception des produits fournis par le CLIENT	M R 03-04	11
	3 -Préparation livraison expédition et facturation	M R 02-04-05-07	11
MQ-F	SUPPORT		
	* 1 - Sélection, suivi des fournisseurs	P S 03-04	12
	* 2 - Achat et gestion des stocks	P R 03 / M R 06-09-12-	12
	3 - Communication interne	13	12
	4 - Maintenance de moyens de production et des locaux	P S 02	12
	5 - Identification et Traçabilité		12
	6 - Maîtrise des enregistrements	M S 09	12
	7 - Gestion de la documentation		13
		M S 01	13
		P S 01 M S 02	

* indicateur de performance

Visa de vérification du RAQ

MQ-A Rubriques introductives

3) Objet et domaine d'application

Le présent manuel décrit les dispositions prises par notre société afin d'obtenir et d'assurer la qualité de nos produits et services pour satisfaire les besoins de nos **CLIENTS**.
Il précise la politique qualité, la stratégie et le système de management de la qualité mis en œuvre.

Il permet à nos **CLIENTS** et à notre personnel d'en connaître les différentes composantes.

Le système de management de la qualité s'appuie, en plus du Manuel Qualité, sur l'ensemble des procédures et documents qualité de l'entreprise.

Le référentiel d'assurance qualité ISO 9001 version 2008 s'applique intégralement à notre organisation à deux exceptions près :

- les dispositions liées à la « conception et au développement » (article 7.3) notre société ne concevant aucun produit.

- les dispositions de « validation des processus de production et de préparation du service » (article 7.5.2) LANGLET n'ayant aucun processus pour lesquels des déficiences n'apparaîtraient qu'une fois le produit en usage.

L'ensemble du système de management de la qualité décrit dans ce manuel concerne la société LANGLET pour ses activités :

- de négoce technique d'outils coupants, de métrologie, de machines-outils et accessoires

4) Gestion du manuel qualité

Le manuel qualité constitue le document « maître » de notre système de management de la qualité ; la gestion de l'ensemble de la documentation est exposée dans le processus support « Gestion de la documentation » (voir P S 01).

Rédaction du manuel

La rédaction du Manuel Qualité est sous la responsabilité du Responsable Assurance Qualité. L'établissement des différents chapitres est l'aboutissement d'un travail d'équipe.

Ce Manuel Qualité décrit les dispositions générales prises par la société LANGLET pour assurer à ses **CLIENTS** des produits de qualité conformément à la norme ISO 9001 prise comme référence. Le support de rédaction du Manuel d'Assurance Qualité (MQ) est le formulaire F S15.

Vérification et approbation

La vérification et l'approbation du Manuel Qualité sont réalisées par le RAQ. Il vérifie l'intégralité du manuel par rapport à ce qui est fait dans l'entreprise et aux exigences de la norme.

Modifications

Une relecture complète du Manuel Qualité est réalisée par le PRÉSIDENT et le RAQ en janvier de chaque année ; celle-ci entraîne systématiquement une nouvelle édition identifiée par le mois et l'année portée sur la couverture ainsi que sur chaque page du manuel. De plus les modifications importantes du système de management qualité de l'entreprise en cours d'année entraînent également la modification du Manuel Qualité et une nouvelle édition. Ces modifications sont repérées par une police italique. Une feuille sommaire validation présente l'état du manuel dans son ensemble et porte les traces de vérification et d'approbation du responsable qualité et du PRÉSIDENT.

Diffusion

La diffusion du Manuel Qualité peut être contrôlée ou non ; cette indication est portée sur sa couverture. Elle est réalisée par le RAQ après accord du PRÉSIDENT. Une liste des diffusions F S 16 précise les destinataires et leur diffusion (contrôlée ou non) ; elle est insérée dans le classeur « manuels assurance qualités périmés ».

L'archivage des éditions périmées est réalisé par le RAQ dans son bureau à vie de la société. Tous les manuels fournis par l'entreprise en diffusion contrôlée sont des originaux (logos couleur et signatures originales).

Le RAQ est responsable de la destruction des périmés. Un exemplaire est cependant archivé dans une boîte archive « manuels qualités périmés » ; il est repéré de sa non validité par 2 traits rouges en travers.

MQ-A Rubriques introductives

5) Présentation de l'entreprise

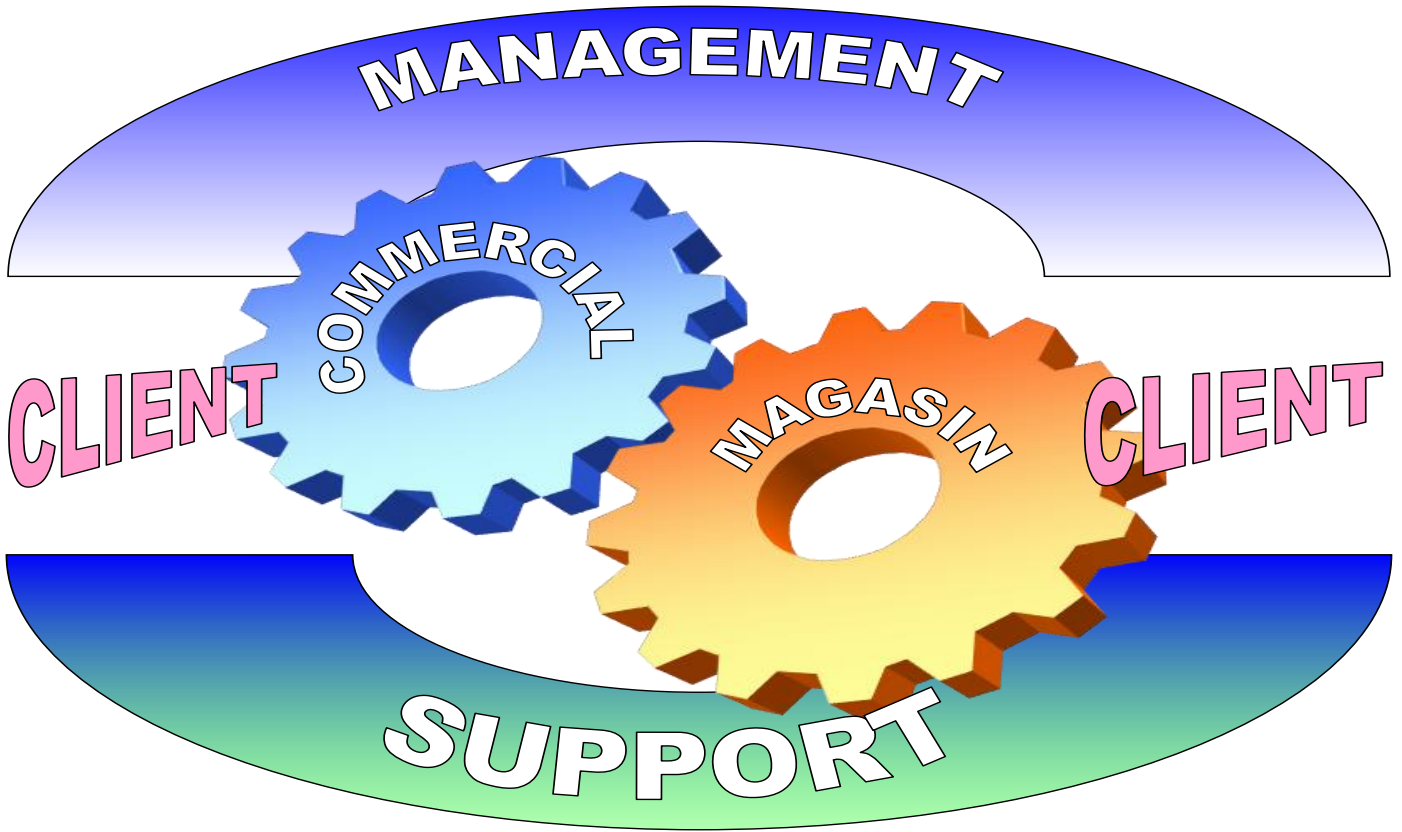
- Raison sociale : LANGLET-SAS
- Date de création : Affaire personnelle créée en 1965 par Christian LANGLET
Transformée en SARL le 01/04/1979
puis en SA le 01/07/1991 et en S.A.S depuis le 30/06/2003.
Intègre le groupe DORISE développement en janvier 2015
- Nom des responsables : Mme LEFOULON PARIGI Marie
Mr GUILLAUME Sylvain
- Activité : Voir le domaine d'application MQ-A-3
- Effectifs : 18 personnes
- Certification : ISO 9001 (version 2008) depuis le 20/03/2003
- Plan d'accès



MQ-B Planification du Système de Management Qualité (S.M.Q.)

1) Cartographie des processus

L'approche processus développée ci-dessous repose sur une identification méthodique de l'ensemble des activités de management, de réalisation et de supports de notre entreprise. Cette approche implique une vision globale selon une série de processus cohérents et orientés CLIENT. Cette cartographie constitue également le résultat d'un travail d'équipe présidé par la Direction dans le but de présenter la « Planification de notre Système de management de la qualité ».



MQ-B Déploiement du Système de Management Qualité (S.M.Q)

2) Engagement, politique et objectifs de la direction

Mon objectif est de m'appuyer toujours davantage sur le système de management de la qualité pour qu'ensemble nous **continuions à nous améliorer**.

Je désigne Laurent DESIRE, responsable assurance qualité, le représentant de la direction, pour faire « vivre » et progresser le SMQ, par l'implication et la motivation de tous. Je lui demande de m'en rendre compte. Il a autorité pour bloquer à tout moment la production ou l'expédition de produits non conformes.

Grâce au travail de collaborateurs responsables, fiables et formés, je souhaite offrir à nos CLIENTS un service remarquable, d'une haute qualité : à un prix raisonnable, dans le délai exigé, conforme à ses attentes. La politique qualité de notre société s'inscrit dans la recherche de la satisfaction du **CLIENT** et le respect de ses exigences. Nous avons le souci d'anticiper l'évolution du marché, et avec nos fournisseurs partenaires, nous évoluons en permanence pour une pleine satisfaction du **CLIENT**.

Un plan d'amélioration de la qualité (P.A.Q) est défini au début de chaque année, il est analysé et éventuellement remanié à chaque revue de direction, autour d'objectifs fixés pour l'année, lesquels sont cohérents, mesurables et quantifiables. Basé sur la prévention dans toutes les étapes de notre flux de processus, il est applicable par tous, dans le but de pérenniser l'entreprise et fait appel à la responsabilité de chacun.

Je m'engage personnellement à aider, à encourager et à soutenir toutes actions, qu'elles soient individuelles ou collectives. L'efficacité de ces actions est mesurable par des indicateurs de performance.

J'ai décidé pour l'année 2016 des objectifs orientés selon les trois axes suivants :

Satisfaction du **CLIENT**

- **Maintenir le temps de traitement d'une réclamation client inférieur à 6 jours.**
- **Améliorer la définition du besoin CLIENT, la qualité de l'offre et le conseil CLIENT en obtenant 58 % des offres en commandes.**

Fonctionnement

- **Obtenir un taux de livraison à j+3 de 70 %.**
- **Diminuer le % de redu (26% à fin 2016)**

Gestion des achats

- **Conforter notre image de spécialiste, mieux orienter notre stock sur l'outil coupant, maintenir notre pourcentage de stock coupant à 51 %.**

Je suis toujours convaincu de l'importance de la qualité, des relations **CLIENTS**/distributeurs/fournisseurs. Je compte sur l'adhésion de l'ensemble du personnel à cette politique qualité, où chacun peut exercer son rôle et contribuer ainsi à l'amélioration de la qualité de nos activités. Je m'investirai personnellement pour maintenir et renforcer une communication interne dans l'entreprise de nature à **améliorer continuellement** notre fonctionnement.

M. Marie LEFOULON PARIGI

MQ-C Processus de management

Notre société a établi et documenté un système de management de la qualité qu'elle améliore en permanence grâce à un ensemble d'indicateurs de performance analysés périodiquement.

La cartographie des processus LANGLET (page 3) indique l'interaction entre nos différents processus.

Cette cartographie est clairement détaillée en sous processus (page 2).

Les indicateurs de performance sont repérés par un astérisque rouge (*) devant chaque sous processus choisi afin de mesurer leur efficacité.

Chaque processus est au minimum documenté par le présent manuel ; lorsque la seule documentation du processus figure dans le manuel, celle-ci constitue alors la procédure parfois requise par le référentiel. Une documentation (ou procédure écrite) spécifique est réalisée chaque fois que jugée nécessaire ; la référence à cette documentation de maîtrise est indiquée dans la colonne document du sommaire (page 2).

1) Ecoute, prospection, communication CLIENT.

La direction est en permanence à l'écoute des évolutions de demandes ou d'attitudes clientèles. Plusieurs moyens sont utilisés pour obtenir les remontées d'informations provenant des CLIENTS ; citons notamment les mailings, expositions en show-room, notre site, analyses des rapports de visite des TCE (Technico-commercial externe) sur le formulaire F R 23 (Compte rendu de visite). Pour faciliter la prospection et la prise en compte des besoins et attentes des CLIENTS, des catalogues fournisseurs, des brochures et plaquettes présentant les produits sont gérés ou élaborés sous la responsabilité de la direction commerciale. Ces documents sont utilisés notamment par les TCI (Technico-commercial interne) et TCE, et peuvent constituer la donnée d'entrée du processus P R 01 (Accueil et définition du besoin CLIENT et offre).

2) Elaboration de la politique, des objectifs et planification.

Chaque année, la dernière revue de direction définit en consensus, la politique et les objectifs qualités. Cette politique tient compte de l'orientation du système de management qualité se traduisant par une démarche d'amélioration continue que cherchent à traduire les divers indicateurs de performances processus et produit.

La politique et les objectifs sont communiqués à tous les niveaux de l'entreprise par le biais de réunions de sensibilisation, d'affichages par la mise à disposition dans les services d'exemplaires du présent manuel qui comprend la déclaration de la direction (voir chapitre M Q-B-1). Une déclinaison des objectifs de la direction est traduite au travers du PAQ (plan d'amélioration qualité) annexé à chaque revue de direction.

La cartographie des processus LANGLET (voir M Q-B-2) ainsi que le sommaire (voir M Q-A-2) spécifie les processus de management de la qualité ainsi que leur référence documentaire (y compris les processus de réalisation du produit) et les ressources ou processus support à mettre en œuvre pour un produit ou un contrat spécifique.

3) Gestion des ressources humaines et formation.

Ce processus est documenté au travers de la procédure P M 02 « Gestion des ressources humaines et formation ».

Les responsabilités et autorités du personnel sont définies au travers d'un système « vivant » de fiches de fonctions (F M 11) et du tableau de polyvalences (F M 18).

4) Audits internes

Ce chapitre décrit les modalités adoptées par notre société pour la planification, la réalisation des audits qualité internes afin de vérifier si les activités relatives à la qualité et les résultats correspondants sont conformes aux dispositions prévues et de déterminer l'efficacité du système de management de la qualité.

Un audit interne est fait tous les ans par le responsable qualité. Lors de la dernière revue de direction de chaque année, une date prévisionnelle de réalisation de l'audit est déterminée par le Président et reportée sur le compte rendu de revue de direction.

Toutes les non-conformités et remarques déclenchent l'ouverture d'actions correctives ou préventives par le RAQ suivant la procédure P M 01.

L'audit est considéré soldé lorsque toutes les actions correctives et préventives sont-elles mêmes conclues. L'enregistrement de la conclusion d'audit est porté dans le rapport; le suivi de l'audit ainsi que sa conclusion sont des points systématiquement analysés en revue de direction.

MQ-C Processus de management

5) Traitement des non-conformités et réclamations CLIENT

Ce chapitre précise les modalités adoptées par LANGLET pour identifier, documenter, évaluer, isoler (si possible), traiter et notifier toute non-conformité. Les dispositions documentées ci-dessous constituent notre procédure.

Non-conformité en réception :

Après exécution du mode opératoire M R 03 « Réception des produits », la personne isole en « zone non conforme » ou identifie le produit incriminé à l'aide du formulaire F M 06 (fiche non-conformité rouge).

La non-conformité est également reportée sur le formulaire F S 12 (Suivi et cotation des fournisseurs). Lors de l'enregistrement de la livraison par le secrétaire achat.

Non-conformité interne :

Lors de différents contrôles, une non-conformité peut être détectée par toute personne de LANGLET qui isole en « zone non conforme » ou identifie le produit incriminé à l'aide du formulaire F M 06 et instruit le formulaire F M 05 (fiche de non-conformité interne). (formulaire autoporteur)

Ensuite, différents cas de traitement sont possibles :

- **Tri ou retouche** : Le produit est contrôlé après retouche, le résultat est enregistré sur F M 05.
- **Produit dérogeable** : La demande de dérogation est transmise au client.
- **Mise au rebut** : Les pièces sont directement placées dans les zones « Produits interdits à la vente »

Réclamation CLIENT :

En cas de réclamation ou d'un retour CLIENT, la personne recevant la réclamation ou le retour instruit le formulaire F M 03 (Fiche de réclamation client formulaire autoporteur) ou le TCI l'enregistre directement sur la GESTCOM et le traitement est effectué par le TCI du client concerné.

L'analyse en revue de direction des réclamations CLIENT enregistrées peut entraîner une demande d'action corrective et préventive FM09 en cas de non-conformité grave (qui met en cause notre S.M.Q.) ou en cas de redondance.

L'efficacité de ce processus est mesurée au travers d'un indicateur de performance (F M 01 analysé en revue de direction).

6) Analyse des données, revue de direction et amélioration continue

Cette analyse est semestrielle ; elle est largement aidée par la représentation synthétique de notre planification qualité qu'est la cartographie reprise au chapitre M Q B2.

Une demande d'amélioration peut être effectuée par chacun à l'aide de la fiche de demande d'amélioration F M 09

Les résultats de l'amélioration continue sont traduits clairement dans chaque compte rendu de revue de direction F M 15 (paragraphe IV) ; ils s'appuient notamment sur notre système d'actions correctives, préventives et d'amélioration ainsi que sur notre PAQ (Plan Action Qualité F M 20).

Ce processus est maîtrisé et documenté au travers de la procédure P M 03 « Analyse des données, revue de direction et amélioration continue ».

7) Actions correctives et préventives

Notre société a mis en œuvre un processus pour éliminer toutes les causes des non-conformités découvertes ou potentielles. La gestion de ces actions contribue grandement à l'amélioration continue de notre système.

Tout salarié LANGLET, dénommé le « Demandeur », peut émettre une action corrective ou préventive portée par le document autoporteur (F M 09). La gestion de l'ensemble des actions est placée sous la responsabilité du R.A.Q.

Ce processus est maîtrisé et documenté au travers de la procédure P M 01 « Actions correctives et préventives ». Le bilan des actions correctives ou préventives est analysé en revue de direction.

8) Mesure de la satisfaction CLIENT

La secrétaire qualité diffuse semestriellement à 20 CLIENTS par TCE « sélectionnés » le questionnaire F M 02. Chaque questionnaire est adressé à une personne désignée par le TCE. La sélection s'effectue en triant la liste des CLIENTS pour faire ressortir par ordre alphabétique ceux qui ont un chiffre d'affaire supérieur à 500 € sur les 12 derniers mois. Un listing des CLIENTS est travaillé sous EXCEL afin de garantir que tous les clients remplissant les conditions énoncées soient effectivement interrogés. Les questionnaires renseignés sont enregistrés trimestriellement par la secrétaire qualité sur le tableau F M 19 «Analyse de la satisfaction CLIENT ». Les résultats sont analysés en revue de direction à l'appui du graphique associé (F M 19) traduisant de façon chiffrée le taux de satisfaction des CLIENTS suivant les 11 critères de notre enquête (F M 02). L'analyse des fiches de réclamations CLIENT ainsi que des remontées d'informations commerciales permet également d'affiner les résultats. De cette analyse globale en revue de direction, sont dégagés des axes d'amélioration (PAQ, ACPA : Action corrective, préventive ou d'amélioration).

MQ-D Processus COMMERCIAL

1) Accueil, définition du besoin CLIENT et offre

La grande majorité des besoins CLIENTS est exprimée de manière verbale (téléphonique) aux T.C.I. ; lesquels, s'appuyant sur notre état informatique des stocks, définissent en consensus avec les CLIENTS, les produits les mieux adaptés à leurs attentes. Les offres sont établies et vérifiées en simultané sur informatique, les exigences réglementaires et légales applicables sont, lorsque applicables, directement portées par les produits. Ce processus est maîtrisé et documenté au travers de la procédure P R 01 « Accueil, définition du besoin client et offre ». L'efficacité de ce processus est mesurée au travers d'un indicateur de performance (F M 01 analysé en revue de direction).

2) Traitement ou préconisation de la commande CLIENT

Aucune commande (ou avenant) CLIENT ne peut être engagée sans avoir été dûment vérifiée et enregistrée dans notre système informatique. Les exigences CLIENTS sont validées avant toute exécution (informatiquement pour le négoce et sur F R 05 pour l'atelier). Ce processus est maîtrisé et documenté au travers de la procédure P R 02 « Enregistrement de la commande CLIENT ».

MQ-E Processus MAGASIN

Notre société dispose d'un magasin ouvert aux CLIENTS leur permettant de visualiser nos divers produits ; ce magasin est géré et entretenu par les magasiniers sous la responsabilité du président.

1) Réception :

Le contrôle réception des produits achetés se décompose en deux étapes :

- Les magasiniers contrôlent les produits réceptionnés par rapport au bon de livraison fournisseur.
- Le secrétaire achat compare le bon de livraison fournisseur par rapport au produit décrit sur notre commande d'achat.

La validation de ces deux critères permet la mise en stock du produit reçu. Ce processus est maîtrisé et documenté au travers du mode opératoire M R 03 « Réception des produits ».

Chaque produit entrant dans notre société est identifié de manière à le stocker correctement, à le protéger et le conditionner de façon à conserver la conformité du produit au cours des opérations internes et lors de la livraison, ce processus est maîtrisé et documenté au travers du mode opératoire M R 04 « Préservation ». Ces dispositions valent aussi pour les produits confiés par le client.

2) Réception des produits fournis par le CLIENT :

Les dispositions prises par la société afin d'assurer la vérification, le suivi et la préservation des produits et des documents (plans) fournis par ses CLIENTS au cours de leurs différentes phases dans l'entreprise sont :

Vérification :

Les produits fournis par le CLIENT sont contrôlés par la personne qui les réceptionne avec enregistrement sur F M 03 (Fiche pour devis de remise en état). La vérification des documents fournis par nos CLIENT est enregistrée lors de l'acceptation de la commande CLIENT. Les plans sont placés à l'intérieur du dossier CLIENT, en aucun cas ils ne sont diffusés à l'extérieur de l'entreprise sans accord préalable du CLIENT.

Stockage, Manutention :

La société n'a pas de conditions « particulières » de stockage, de préservation des produits fournis par le CLIENT. Ces derniers sont traités de la même façon que tous les autres produits dans le cadre du système qualité en place suivant le mode opératoire MR 04 « Préservation des produits ».

Information d'une non-conformité :

Chaque non-conformité, en réception, fait l'objet d'une information auprès du CLIENT par le service commercial. Cette information est enregistrée et conservée sur F M 05.

3) Préparation livraison expédition :

La sortie physique de la marchandise s'effectue à l'appui d'un bon de préparation.

Les bons de préparation sont scannés au moment de la livraison et un bon de livraison est édité regroupant l'ensemble des produits à livrer (par commande client).

La facturation s'effectue à différentes dates imposées par nos CLIENTS, la secrétaire administrative « bascule informatiquement » les bons de livraisons de chaque CLIENT afin de regrouper tous les produits livrés sur une facture.

Ce processus est maîtrisé et documenté au travers du mode opératoire M R 02 « Préparation livraison expédition » et M R 05 « Facturation ».

MQ-F Processus support

1) Sélection, suivi des fournisseurs

Nos fournisseurs (produits et services) sont dûment sélectionnés, évalués suivant une méthode et des critères définis ; les enregistrements des résultats sont conservés.

Ce processus est maîtrisé et documenté au travers des procédures P S 03 « Sélection des fournisseurs » et de la procédure P S 04 « Suivi des fournisseurs ».

2) Achat et gestion des stocks

Les produits achetés font l'objet d'une description détaillée par le biais de catalogues fournisseurs dûment gérés par la secrétaire administrative. Un suivi informatique des stocks permet d'éditer les articles nécessitant un réapprovisionnement. Ce processus piloté par le « responsable Achats » est maîtrisé et documenté au travers de la procédure P R 03 « Achats et gestion des stocks ». L'efficacité de ce processus est mesurée au travers d'un indicateur de performance (F M 01 analysé en revue de direction).

3) Communication interne

Ce chapitre décrit les moyens mis en place au sein de la société, afin de transmettre de la manière la plus rapide et la plus fiable possible toute information au personnel concerné ; à cette fin, toutes personnes de chez LANGLET disposent de « Fiche de communication interne » F S 07.

Les commerciaux externes ont à leur disposition les formulaires F R 23 « Rapport de visite » pour transcrire toutes les informations retenues auprès des CLIENTS, afin que les commerciaux internes puissent à leur tour proposer le produit le mieux adapté face aux besoins exprimés.

Un tableau d'affichage permet de transmettre à l'ensemble du personnel des informations d'ordre général (indicateur de performance, informations légales, horaires de travail, planning, déclaration de la direction, importance à satisfaire les exigences des CLIENTS, etc....)

L'ensemble des documents relatifs au système de management de la qualité est disponible sur chaque poste informatique par un raccourci situé sur le bureau.

En plus de toutes ces dispositions, toute information concernant un changement ou une nouvelle méthode de fonctionnement interne est communiquée par le président lors de réunions spécifiques souvent informelles.

5) Maintenance de moyens de production et des locaux

La direction fournit à chacun les moyens nécessaires afin d'obtenir la conformité du produit et chacun contribue à l'entretien des infrastructures mises à sa disposition.

6) Identification et traçabilité

Ce chapitre précise les dispositions et les responsabilités retenues par la société pour assurer l'identification et la traçabilité des produits.

Tous les produits entrant dans notre société sont identifiés à l'aide de moyens adéquats de la réception à la livraison. Les produits de négoce conservent leur identifiant dans la mesure où celui-ci est exploitable dans notre système informatique. Cet identifiant, d'origine fournisseur, comporte le cas échéant un numéro de lot qui suit le produit chez le client. Dans le cas contraire une étiquette comprenant « le logo LANGLET », la désignation et le code article LANGLET est apposé par le magasinier sur le produit ou le contenant, avant sa mise en rayon, afin d'éviter toutes erreurs de livraison chez nos CLIENTS. La définition des zones de stockage sur F R18 nous garantit l'état de conformité de tous les produits stockés.

Bien que, les clients de la société LANGLET n'exigent aucune traçabilité particulière, sur demande ponctuelle de ceux-ci spécifiant le N° de lot, nous contactons systématiquement notre fournisseur afin de lui demander la traçabilité sur le produit concerné.

7) Maîtrise des enregistrements

Ce processus est maîtrisé et documenté au travers du tableau F S 06 « Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité » valant procédure. Ce tableau précise les conditions d'identification, de stockage et de protection (garantie par nos dispositions de classement et de lieux d'archivage), d'accessibilité (classement), de durée de conservation, d'élimination (destruction) ; il est classé et disponible avec toutes les autres procédures.

8) Gestion de la documentation

Ce processus est maîtrisé et documenté au travers de la procédure P S 01 « Gestion de la documentation ». Deux modes opératoires complètent la procédure : le M S 01 pour les dispositions de « Sauvegarde informatique », et le M S 02 pour ce qui concerne la « Gestion de la documentation externe ».