

# MANUEL QUALITE



***LA QUALITE AU SERVICE DE NOS CLIENTS***

**Tissus Techniques de Trévoux**

Z.I. de Fétan - BP129

01601 TREVOUX Cedex

Tél : 04 74 00 90 00

Fax : 04 74 00 42 42

site internet : [www.tissustechniques.com](http://www.tissustechniques.com)

*date de modification : décembre 2007*



Ce manuel décrit le Système de Management de la Qualité (SMQ) que nous avons mis en place pour améliorer de façon continue la satisfaction de nos clients.

Cette organisation s'appuie sur les exigences de la norme ISO 9001 : 2000 qui s'appliquent pour toutes les activités de TTT sans exception.

Les dispositions décrites dans ce manuel concernent donc l'ensemble de nos activités, à savoir la conception, la fabrication et la vente de tissus techniques enduits (unis, rayés ou imprimés).

## NOTRE SOCIETE

TTT c'est 70 personnes qui produisent pour vous, depuis près de 50 ans, des tissus techniques enduits en PVC ou PU.



La large gamme de nos produits permet de servir des marchés très diversifiés : bâches civiles et militaires, protection solaire, camping, vêtements de protection, gonflable, équipements sportifs...

## NOTRE POLITIQUE QUALITE

(extrait)

*Rechercher en permanence la satisfaction de nos clients par l'amélioration continue de notre système de management de la Qualité autour de deux axes prioritaires :*

- ***Améliorer la qualité de nos produits et services : écouter - dialoguer - innover - partenariat avec nos fournisseurs***
- ***Accroître la compétitivité et les performances de notre entreprise, gage de pérennité et d'évolution.***

*Afin de suivre la mise en oeuvre de notre politique qualité et son efficacité, nous définissons, en revue de direction, des objectifs mesurables et des indicateurs pour toutes les activités principales (processus) de la Société. Ils sont animés, mesurés et améliorés sous la responsabilité de pilotes et nécessitent une participation de l'ensemble du personnel.*

*En tant que Directeur Général, je m'engage à fournir les moyens nécessaires afin de mettre en oeuvre efficacement cette politique qualité, ceci à tous les niveaux de la Société.*

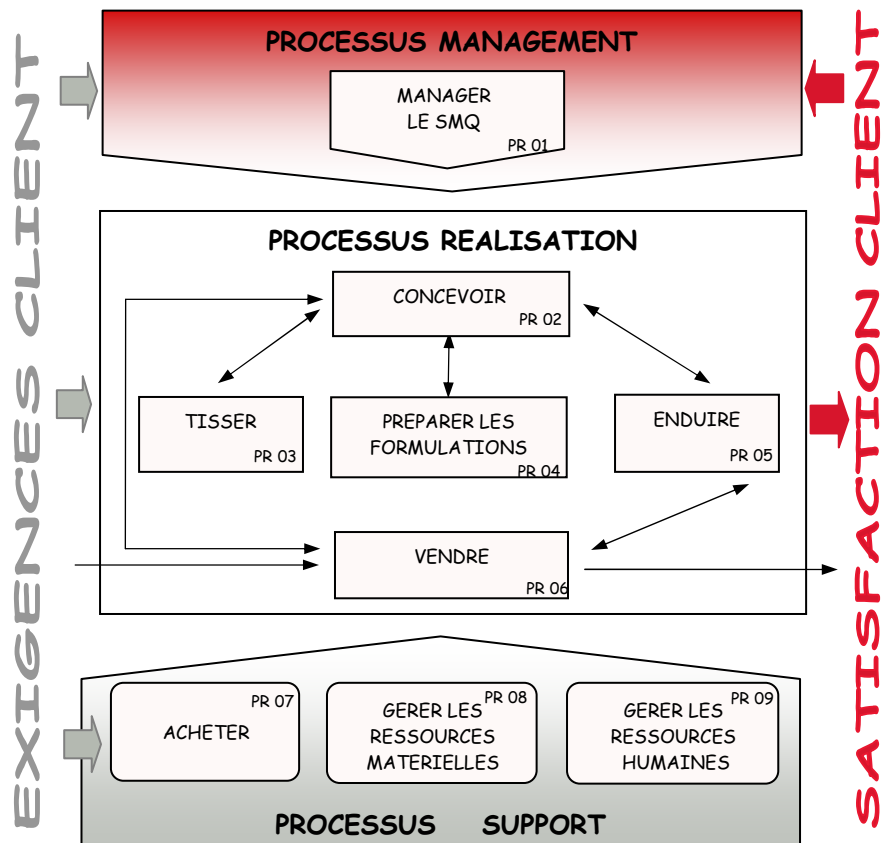
Philippe BLONDELET  
Directeur Général



# NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

## • Pilotage de processus

Afin de décrire, maîtriser et manager le fonctionnement général de notre entreprise nous avons identifié **ses différents processus et les interconnexions entre eux**. La cartographie FI00-0 ci-dessous matérialise ces processus et leurs interactions.



Un processus regroupe souvent l'**activité de plusieurs services**.

Chaque processus est défini avec précision à travers une fiche d'identité qui indique :

- la finalité du processus
- le nom du pilote
- les entrées et les sorties du processus
- les moyens humains et matériels nécessaires
- les documents utilisés lors du fonctionnement du processus.

Dans un souci de satisfaction de nos clients, pour chaque processus, nous fixons des **objectifs qui découlent de la politique Qualité** de l'entreprise. Nous nous assurons de l'atteinte de ces objectifs à l'aide d'**indicateurs**.

Tout processus est managé par un **pilote** dont le rôle est d'obtenir l'amélioration continue du processus qu'il supervise et d'atteindre les objectifs fixés.

Les **revues de processus**, réalisées en groupe de travail, permettent de faire le point régulièrement sur les résultats des indicateurs et de définir des actions d'amélioration.

## • **Revue de Direction**

Le comité de pilotage (composé de l'ensemble des pilotes de processus) se réunit à fréquence définie par le Directeur Général lors des revues de Direction. Ces revues permettent de faire le point sur le **fonctionnement du Système de Management de la Qualité**.

Les bilans du fonctionnement des processus, des audits internes et externes, des non-conformités, des actions correctives et préventives et les opportunités d'amélioration y sont analysés.

A l'issue de ces revues de direction, la politique Qualité et les objectifs peuvent être revus : c'est la **roue de l'amélioration continue** qui tourne alors.

## • **Audits internes**

Nous procédons à des **audits internes de processus** afin de déceler les points d'amélioration et de surveiller nos pratiques. Ils sont réalisés par des auditeurs qualifiés et indépendants des activités auditées.

Le résultat des audits est analysé à la fois par le responsable Qualité, le Directeur Général et le pilote du processus concerné.

## • **Rôle du Responsable Qualité**

Le responsable Qualité a délégation pour veiller au **bon fonctionnement et à la cohérence du Système de Management de la Qualité** (notamment de la conformité à l'ISO 9001).

Il doit aussi sensibiliser l'ensemble du personnel aux exigences de nos clients et faire remonter à la Direction tout besoin d'amélioration.

## **LISTE DES PROCEDURES**

ACH 01 Achat

COM 01 Vente

PROD 01 Tissage

PROD 02 Préparation des formulations

PROD 03 Enduction

PROD 04 Maîtrise des appareils de mesure

QUAL 01 Gestion des documents

QUAL 02 Gestion des enregistrements

QUAL 03 Maîtrise du produit non conforme

QUAL 04 Gestion des actions correctives et préventives

QUAL 05 Audits internes