

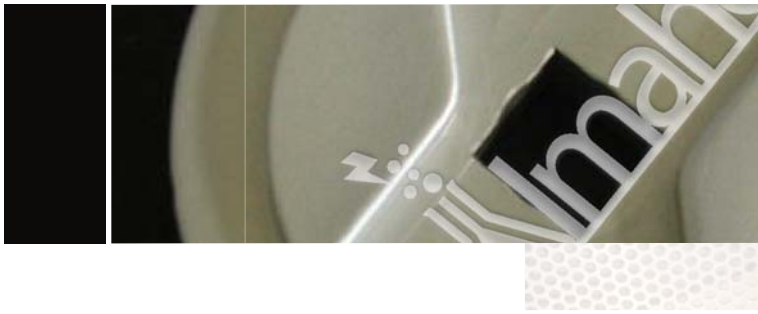


L'entreprise **Almaho** inc

La qualité d'une entreprise, le sérieux d'une équipe.

Manuel qualité

MQ rev23 11 juin 2018



Manuel

Manuel Qualité

« Le système de management de la qualité (SMQ) d'ALMAHO est conçu de manière à rencontrer les exigences de la norme internationale AS9100 rev. D »

1. Introduction

Le début d'Almaho

ALMAHO a débutée ses activités à l'automne 1995. La compagnie est spécialisée dans les traitements de surface chimiques et électrochimiques des métaux légers soient l'aluminium et le magnésium. Ces traitements de surface, de haut niveau technologique, servent à améliorer la résistance à la corrosion et à l'usure du matériau ainsi que son aspect esthétique. ALMAHO offre un vaste éventail de couleurs qui permet au client d'obtenir des pièces d'aluminium anodisées colorées qui satisfont ses exigences d'ordre esthétique.

Son équipe

ALMAHO est composée d'une équipe de professionnels dynamiques qui se tiennent à l'affût des nouveautés afin de répondre aux exigences de ses clients. La firme se distingue grâce au savoir faire et l'expérience uniques de l'équipe en place. Cela est rendu possible en raison de la formation et de l'expertise des propriétaires dans les domaines du génie des matériaux, de l'électrochimie de la chimie et de la physique.

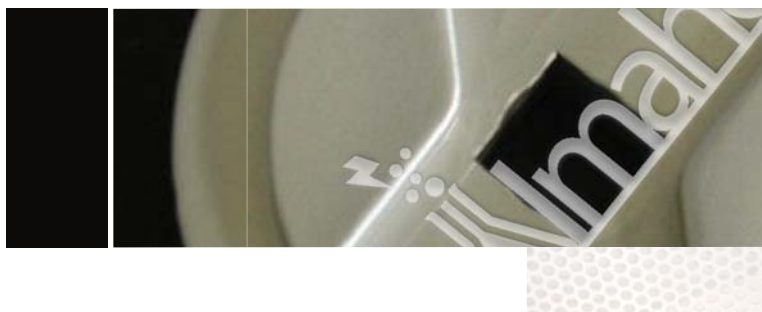
R&D

ALMAHO offre un volet recherche et développement qui confère à ses client l'opportunité de bénéficier de ce savoir faire. L'expertise et les installations de l'entreprise sont au service de ses clients.

Son contenu

L'objet de ce manuel est de définir clairement l'approche que ALMAHO préconise pour l'application quotidienne de la gestion de son système de management de la qualité afin de mieux définir comment satisfaire les exigences de ses clients.

Ce manuel identifie les processus utilisés par ALMAHO. Ceux-ci incluent des instructions d'opération et autres documents appropriés permettant de fournir des produits et services conformes.



Manuel

Manuel Qualité

« Le système de management de la qualité (SMQ) d'ALMAHO est conçu de manière à rencontrer les exigences de la norme internationale AS9100 rev. D » »

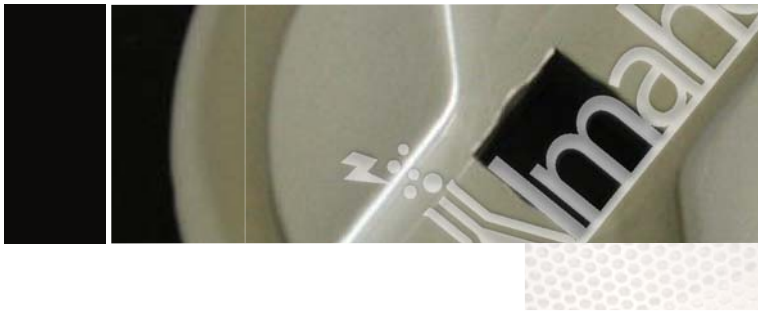
Respect des normes et réglementations

Le système de management de la qualité (SMQ) d'ALMAHO est conçu de manière à rencontrer les exigences de la norme internationale AS9100 revision D, de nos clients, de l'entreprise et des lois et règlements applicables (règlement sur la qualité de l'atmosphère, règlement sur les déchets dangereux, règlement municipale sur les rejets dans les réseaux d'égouts, normes du travail...). Le SMQ de ALMAHO repose sur des façons de faire et des procédures écrites, décrivant les opérations de réception, d'inspection et de contrôles effectués aux différents stades de traitement de surface. Ainsi Almaho détermine et gère l'environnement de travail nécessaire à l'obtention de la conformité du produit.

2. Domaine d'application

Le SMQ d'ALMAHO s'applique au traitement de surface des métaux légers et des polymères. Il est à noter que puisqu'il n'y a pas de conception et de développement de produits et services chez ALMAHO, il n'existe pas de processus d'établi à cet effet. Par conséquent, le point 8.3 de la norme AS9100 révision D (Conception et développement de produits et services) n'est pas mentionné dans le SMQ d'ALMAHO.

ALMAHO ne possède pas d'autre usine que celle situé au 575 de la rue des Calfats.



Mission

Politique qualité

« ALMAHO s'engage à offrir des produits et services de la plus haute qualité. »

3. Politique qualité et engagement

Politique qualité

Almaho s'engage à offrir des produits et services de la plus haute qualité dans le but de contribuer au succès de ses clients et à devenir le chef de file dans le secteur des traitements de surface de l'aluminium et du magnésium. C'est par l'amélioration de la satisfaction de la clientèle, l'amélioration du système de management de la qualité en place, l'amélioration de la compétence des employés, et la diminution des coûts de la non qualité que l'entreprise respectera ses engagements.

Objectifs qualités

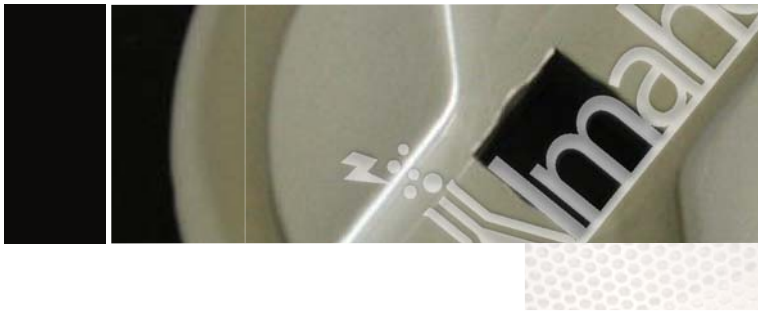
ALMAHO définit les objectifs annuellement lors d'une revue de direction et ceux-ci sont enregistrés dans le compte rendu de la rencontre et communiqués aux employés afin qu'ils puissent consciemment contribuer à leurs atteintes par leurs contributions quotidiennes.

Engagement

L'entreprise ALMAHO est fière de la qualité de ses produits et services et c'est pourquoi elle a décidé d'implanter un SMO répondant à des critères internationaux. En se joignant à l'équipe, chaque employé et cadre s'engage à maintenir et à améliorer le SMO.

Le président reconnaît, en officialisant ce document, en avoir validé le contenu et s'engage à fournir les ressources nécessaires pour maintenir et continuellement améliorer le SMO pour le bénéfice de tous les partenaires d'ALMAHO (Clients, actionnaires, employés et fournisseurs).

Christian Allard
Président Almaho inc



SMQ

Gestion Qualité

« Le SMQ chez ALMAHO est basé sur les sept principes de management de la qualité »

4. Management du système qualité

a) Orientation client

ALMAHO dépend de ses clients. Il est donc important de comprendre clairement leurs besoins présents et futurs, de faire le maximum pour satisfaire leurs exigences et même d'aller au devant de leurs attentes. Les exigences des clients incluent celles des autorités réglementaires.

b) Leadership

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Ceux-ci sont communiqués aux employés pour créer et maintenir un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

c) Implication du personnel

Les personnes, à tous niveaux, sont l'essence même d'ALMAHO et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

d) Approche processus

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

e) Amélioration

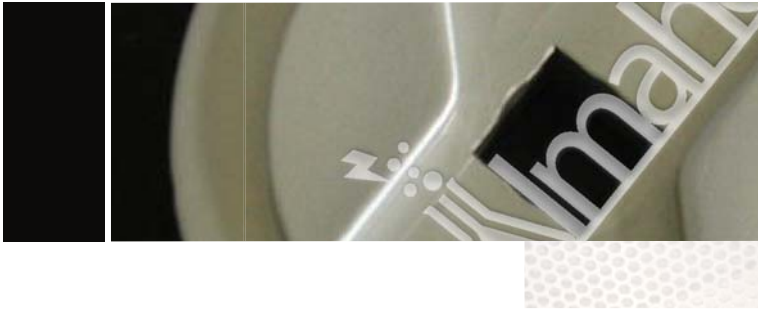
Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'ALMAHO soit un de ses objectifs permanents.

f) Prise de décision fondée sur des preuves

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations fiables et significatives.

g) Management des relations avec les parties intéressées

ALMAHO maintient un partenariat à long terme avec ses fournisseurs. Cette relation mutuellement bénéfique augmente ses capacités à créer de la valeur ajoutée pour ALMAHO et ses clients.



Contrat

Notre Responsabilité

« Chaque employé est responsable d'effectuer son travail conformément aux règles établies. »

5. Rôles, responsabilités et autorités

Employé

Chez ALMAHO, chaque employé est responsable d'effectuer son travail conformément aux règles établies. Si une activité génère des résultats ne correspondant pas aux exigences, l'employé a l'autorité d'avertir son supérieur. Toutes les activités sont effectuées par du personnel qualifié. Tous contribuent à l'amélioration continue du SMO.

Directeur général

Monsieur Christian Allard est un des deux propriétaires d'ALMAHO et il est co-directeur général. Il en est aussi le président. Entre autre tâche, il est responsable du contact avec la clientèle. Monsieur Normand Massé est le deuxième propriétaire d'ALMAHO et est l'autre co-directeur général. Il est chargé de planifier les revues de direction et de s'assurer de l'amélioration continue du SMO.

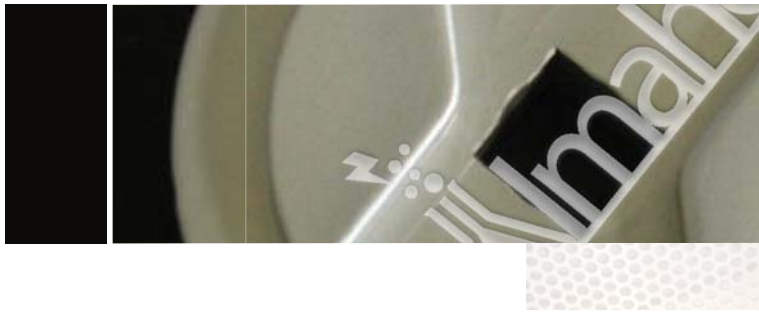
Autres responsabilités

Monsieur Jean-Samuel Allard est responsable des achats, des ventes et des ressources humaines, Monsieur Jean-Michel Roy-Boulanger est responsable de la réception, de la planification, du contrôle de la qualité et de l'expédition. Monsieur Yanic Saucier est responsable de la maintenance préventive, de la fonctionnalité de la ligne de production et de l'étalonnage des instruments de mesure. Madame Catherine Labrecque est responsable du traitement des pièces à traiter. Ces trois derniers sont sous l'autorité du directeur de production, monsieur Robert Caron

Responsable du système qualité

Monsieur Normand Massé agit comme responsable du SMO et a pleine autorité pour en assurer le maintien, son amélioration continue et la liberté organisationnelle pour résoudre les problèmes de management de la qualité. Il s'occupe des relations avec les parties intéressées en ce qui a trait au SMO. Il doit s'assurer du bon fonctionnement du système tel que défini dans le présent manuel et en conformité avec la norme AS9100 rév. D. Il est responsable d'aviser les clients en cas de changement majeur au SMO, de perte de certification, de déménagement d'équipement, de changement de propriétaire ou de personnel clé.

Il est aussi responsable de la pérennité des enregistrements, des audits internes et externes, de l'application de l'utilisation d'actions correctives et d'analyse de risque et, du suivi des indicateurs de performances.

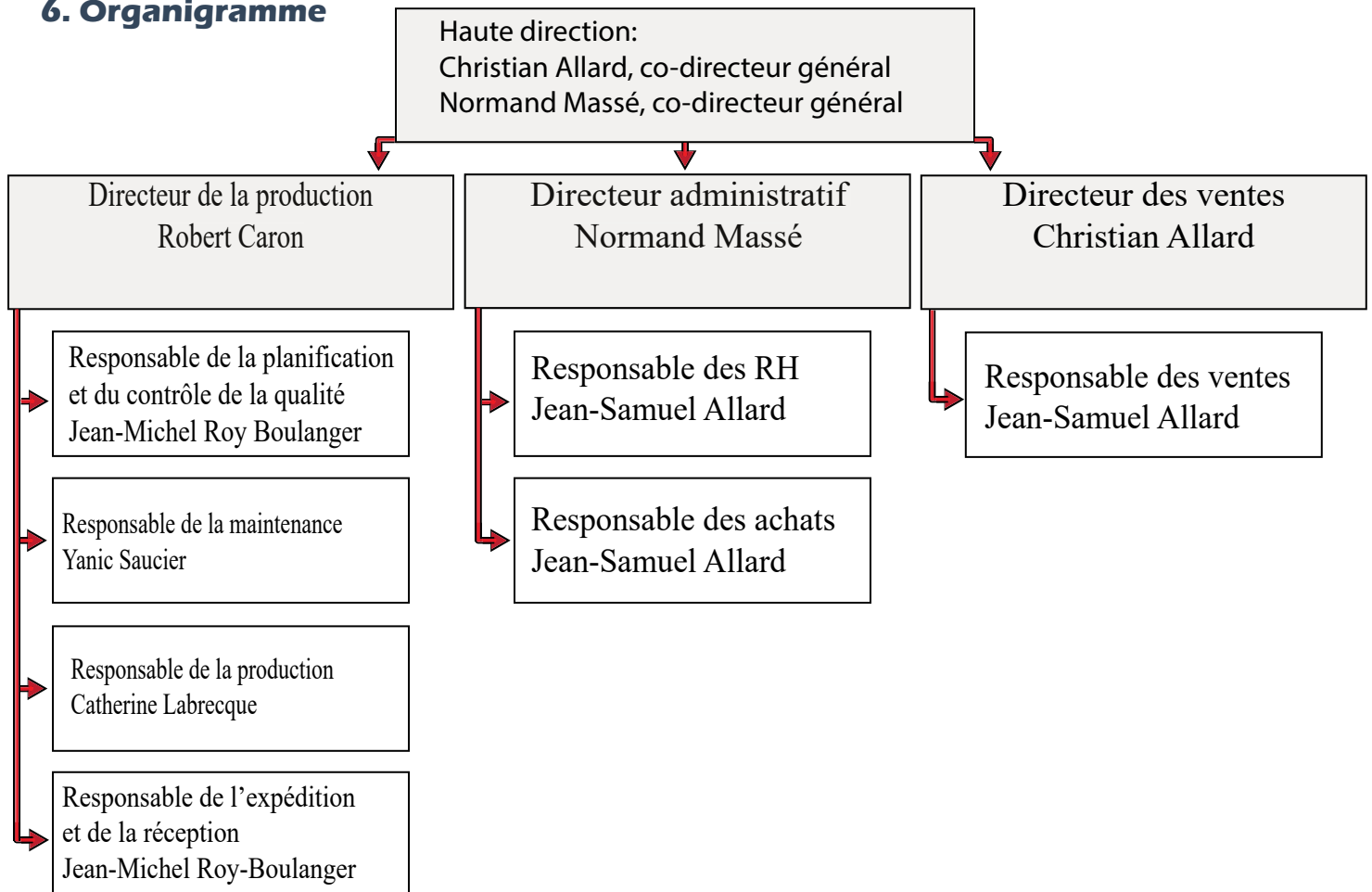


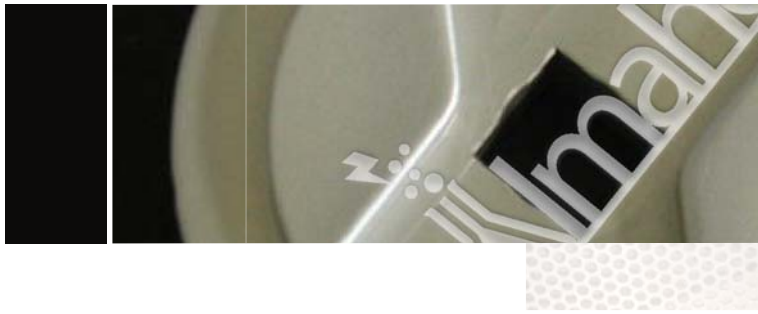
Tableau

Notre Organigramme

« Il est important de bien illustrer les rôles de chacun dans une entreprise. »

6. Organigramme



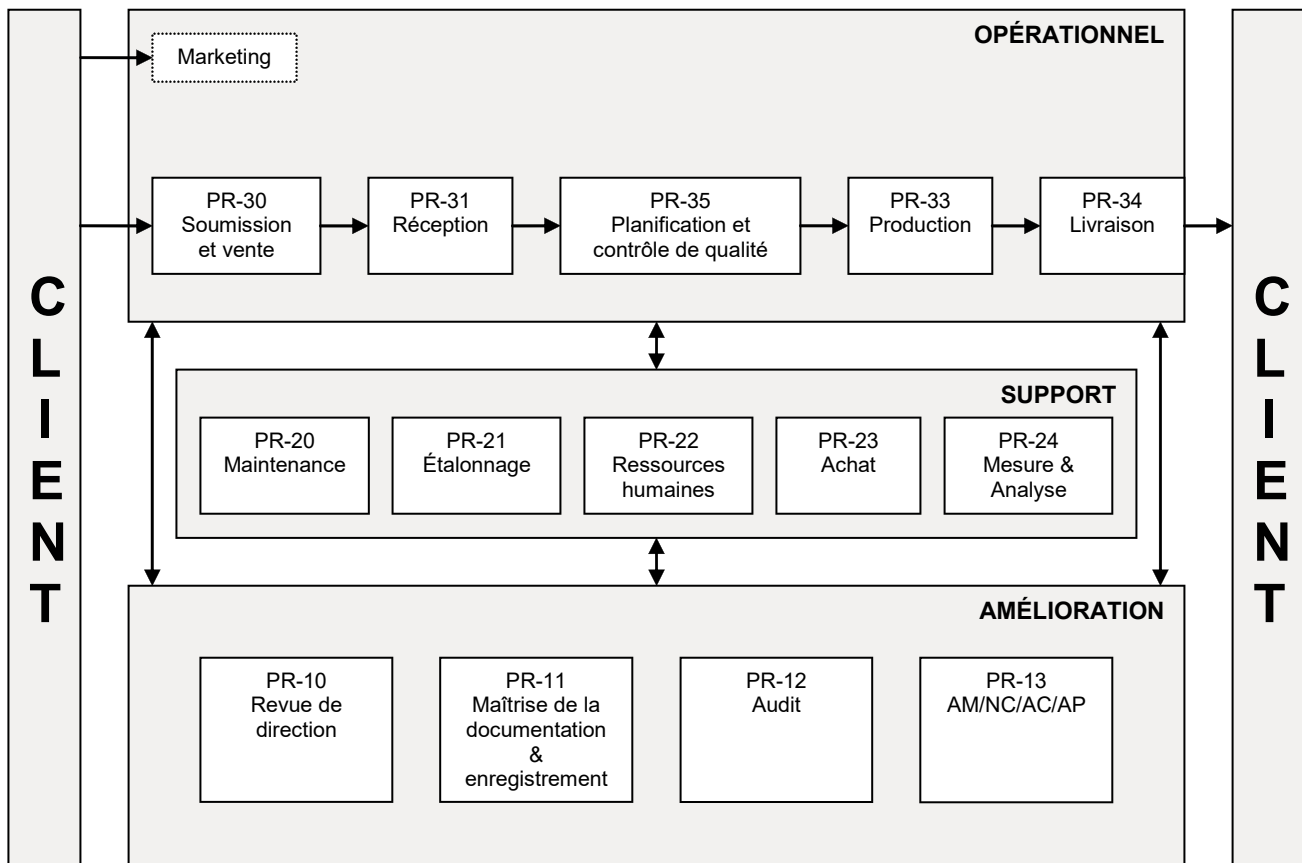


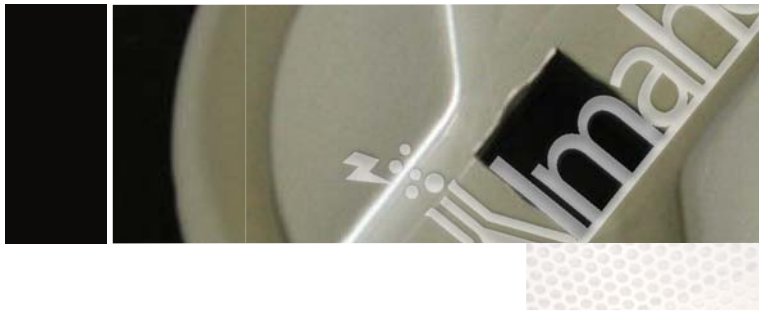
Tableau

Relation des Processus

« Il est important de bien illustrer la relation entre nos processus pour assurer une bonne fluidité. »

7. Interrelation entre les processus





Processus

But des Processus

« Chaque département a son processus établit ce qui assure une constante dans la production. »

But du processus

S'assurer que des revues de direction sont réalisées à intervalles planifiés pour revoir si le SMO est approprié, adapté, efficace et en accord avec l'orientation stratégique d'Almaho, et prendre action pour l'améliorer le SMO.

S'assurer que toute la documentation requise (incluant les enregistrements) pour une gestion efficace du SMO est maîtrisé en tout temps.

Assurer la mise en application du SMO et la conformité avec la planification des activités, avec le SMO défini et avec les exigences de la norme AS9100 révision D. Assurer l'évaluation de l'efficacité des processus audités. Assurer l'identification des pistes d'amélioration.

S'assurer que des actions soient entreprises pour éliminer les causes d'une non-conformité afin d'éviter son renouvellement, pour éliminer les causes d'une non-conformité potentiel afin d'éviter qu'elle ne se produises, et, améliorer en permanence le SMO pour accroître son efficacité actuelle et future.

S'assurer que l'équipement et les solutions chimiques soient maintenus dans un état fonctionnel de façon à ne pas affecter la production ou la qualité du produit.

S'assurer que les équipements servant à faire les contrôles, les essais et les mesures soient précis, fiables et dans un état fonctionnel.

Processus

Revue de direction

Maitrise de la documentation

Audit

**AM/amélioration
NC/non conformité
AC/action corrective
AP/action préventive**

Maintenance

Étalonnage

Processus

PR-10

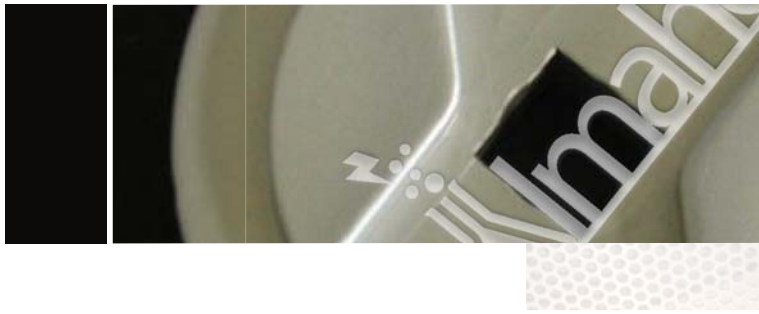
PR-11

PR-12

PR-13

PR-20

PR-21



Processus

But des Processus

« Chaque département a la responsabilité de faire lire le processus à ses employés avant qu'ils ne soient actifs. »

But du processus

S'assurer que le personnel effectuant une tâche ayant une incidence sur la qualité du produit soit et demeure compétent pour satisfaire les exigences actuelles et futures.

S'assurer que les départements concernés soient approvisionnés à temps en produit et service conformément à leurs demandes d'achats pour en assurer leurs fonctionnements efficaces.

S'assurer que l'outil de mesure est adéquat et fiable pour mesurer les indicateurs de performance par rapport à l'atteinte d'objectifs définis et fournir les indicateurs de performances précis et à temps pour que les analyses soient effectuées sur des données concrètes et valables.

S'assurer que les exigences du client (interne ou externe) sont clairement définies et transmises à temps aux départements concernés.

S'assurer que les colis reçus des clients soient conformes et livrés au département de planification et contrôle qualité.

Processus

Ressources humaines

Achats

Mesures & analyse

Soumission et ventes

Réception

Processus

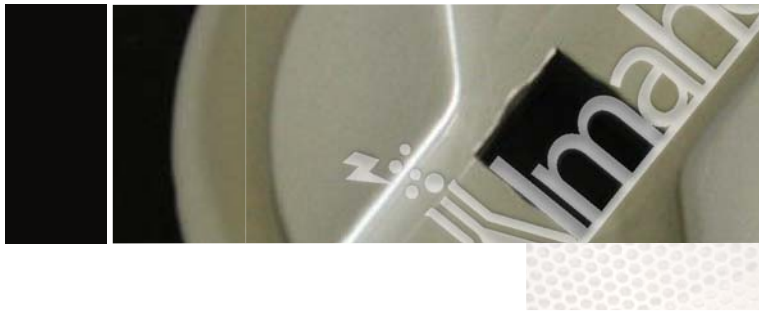
PR-22

PR-23

PR-24

PR-30

PR-31



Processus

But des Processus

« Chaque département a la responsabilité de mettre à jour les nouvelles données du processus. »

But du processus

S'assurer que l'ordonnancement des bons de travail interne a été réalisé en respectant les priorités et exigences (incluant le délai de livraison) des clients internes et externes. S'assurer que les pièces de clients soient traitées conformément aux exigences du bon de travail afin de rencontrer la demande et les objectifs planifiés.

S'assurer que les livrables expédiés (produits livrés) au client (externe ou interne) le soient à temps et conformes aux ententes.

S'assurer que la planification des étapes pour la réalisation du produit selon les exigences soit complète et revue, et, que les pièces de clients soient traitées conformément aux exigences du bon de travail afin de rencontrer la demande et les objectifs planifiés.

Processus Production

Processus
PR-33

Livraison

PR-34

Planification et contrôle qualité

PR-35



Progrès

Amélioration et Évaluation

« Chaque processus est évalué pour son efficacité au moins une fois par an grâce aux audits internes et externes. »

8. Amélioration du SMQ par le cycle PDCA

Amélioration

L'amélioration continue du SMQ passe par les quatre étapes suivantes:

- 1- Planifier
- 2- Réaliser
- 3- Vérifier
- 4- Améliorer

Évaluation

Chaque processus est évalué pour son efficacité, au moins annuellement, par les audits et passe par les 4 étapes élaborées plus haut.

En plus de mesurer les processus il y a plusieurs autres éléments de mesurés dont principalement les objectifs et les non conformités.

Toutes les données nécessaires aux analyses sont regroupées en fonction d'améliorer :

- 1- La satisfaction des clients,
- 2- La qualité du produit ou service et
- 3- L'efficacité des processus et du SMO

Questions?

Systeme qualité

M Normand Massé
Responsable système qualité
418-833-7997 poste 200
almaho@almaho.com

Siège social & livraison

Almaho inc.
575, rue des Calfats
Lévis, Québec, Canada
G6Y 9E7

Adresse postale

CP 25515 Les Galeries du Vieux-Fort
7777, boulevard Guillaume-Couture
Lévis, Québec, Canada
G6Y9S4

Site web

www.almaho.com

Téléphone

418-833-7997

Quoi	Quand	À qui	Comment	Qui	Titre
Réclamation d'accident de travail	Au besoin	Employé du CNESST	Par téléphone Par courriel	Normand Massé	Directeur administratif
Transaction bancaire	Au besoin	Employé de Desjardins	Par téléphone Par courriel	Normand Massé	Directeur administratif
Achat de produit chimique	Au besoin	Fournisseur de produit chimique	Par téléphone Par courriel	Normand Massé Yanic Saucier Christian Allard	Commis aux achats
Achat autre que produit chimique	Au besoin	Fournisseur de produits autre que produit chimique	Par téléphone Par courriel	Normand Massé Yanic Saucier Christian Allard Jean-Samuel Allard Jean-Michel Roy-Boulangier	Commis aux achats
Soumission de client	Au besoin	Client	Par téléphone Par courriel	Jean-Samuel Allard Christian Allard Jean-Michel Roy-Boulangier Normand Massé	Commis des ventes
Information à transmettre au client (avancement de la commande...)	Au besoin	Client	Par téléphone Par courriel	Jean-Samuel Allard Christian Allard Jean-Michel Roy-Boulangier Normand Massé Robert Caron Catherine Labrecque Louis Desjardins	Responsable de la planification
Indicateur de performance	au mois	Employé	Verbal	Normand Massé Robert Caron	Directeur de production
				IT-22-06 révision 0	16-juil-18