L'entreprise Almaho inc

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

Manuel qualité

MQ rev 35, 19 juin 2024

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 débuté 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 unique de l'équipe en place. Cela est rendu possible en raison de la formation et de l'expertise du propriétaire 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 clients 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.

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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 règlementations

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 municipal 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

La portée d'enregistrement :
Anodisation, conversion chromique et passivation de métaux et nickel autocatalytique de métaux et de polymères. / Anodize, chromate conversion and passivation of metals and electroless nickel for metals and polymers

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 établi à cet effet. Par conséquend, 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 située au 994 rue des Calfats.

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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 SMQ répondant à des critères internationaux. En se joignant à l'équipe, chaque employé et cadre s'engage à maintenir et à améliorer le SMQ.

Les procédés sont conformes aux exigences par une validation faite à l'aide d'un brouillard salin, de calculs de perte de masse et de vérification continuelle

ALMAHO s'engage également à mettre en valeur la connaissance organisationnelle, en la diffusant à l'aide de la procédure des ressources humaines.

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 SMQ pour le bénéfice de tous les partenaires d'ALMAHO (Clients, actionnaires, employés et fournisseurs).

Christian Allard
Président Almaho inc

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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 règlementaires.

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

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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 SMQ.

Directeur général

Monsieur Christian Allard est propriétaire d'ALMAHO et il en est président directeur général. Entre autres tâches, il est responsable du contact avec la clientèle. Monsieur Jean-Samuel Allard est le vice-président.

Autres responsabilités

Monsieur Jean-Samuel Allard est responsable des achats, des ventes et des ressources humaines et est également en charge des revues de direction. Madame Hélène Jean s'assure de l'amélioration continue du SMQ. Monsieur Jean-Michel Roy Boulanger est responsable de la planification et du contrôle de la qualité. Monsieur Jimmy Marcil est responsable de la réception et de l'expédition. Monsieur Keven Jean 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. Ces trois derniers sont sous l'autorité du directeur des opérations, monsieur Jean-Michel Roy Boulanger.

Responsable du système qualité

Hélène Jean et Jean-Samuel Allard agissent comme responsables du SMQ et ont pleine autorité pour en assurer le maintien, son amélioration continue et la liberté organisationnelle pour résoudre les problèmes de management de la qualité. Ils s'occupent des relations avec les parties intéressées en ce qui a trait au SMQ. Ils doivent s'assurer du bon fonctionnement du système tel que défini dans le présent manuel et en conformité avec la norme AS9100 rév. D. Ils sont responsables d'aviser les clients en cas de changement majeur au SMQ, de perte de certification, de déménagement d'équipement, de changement de propriétaire ou de personnel clé.

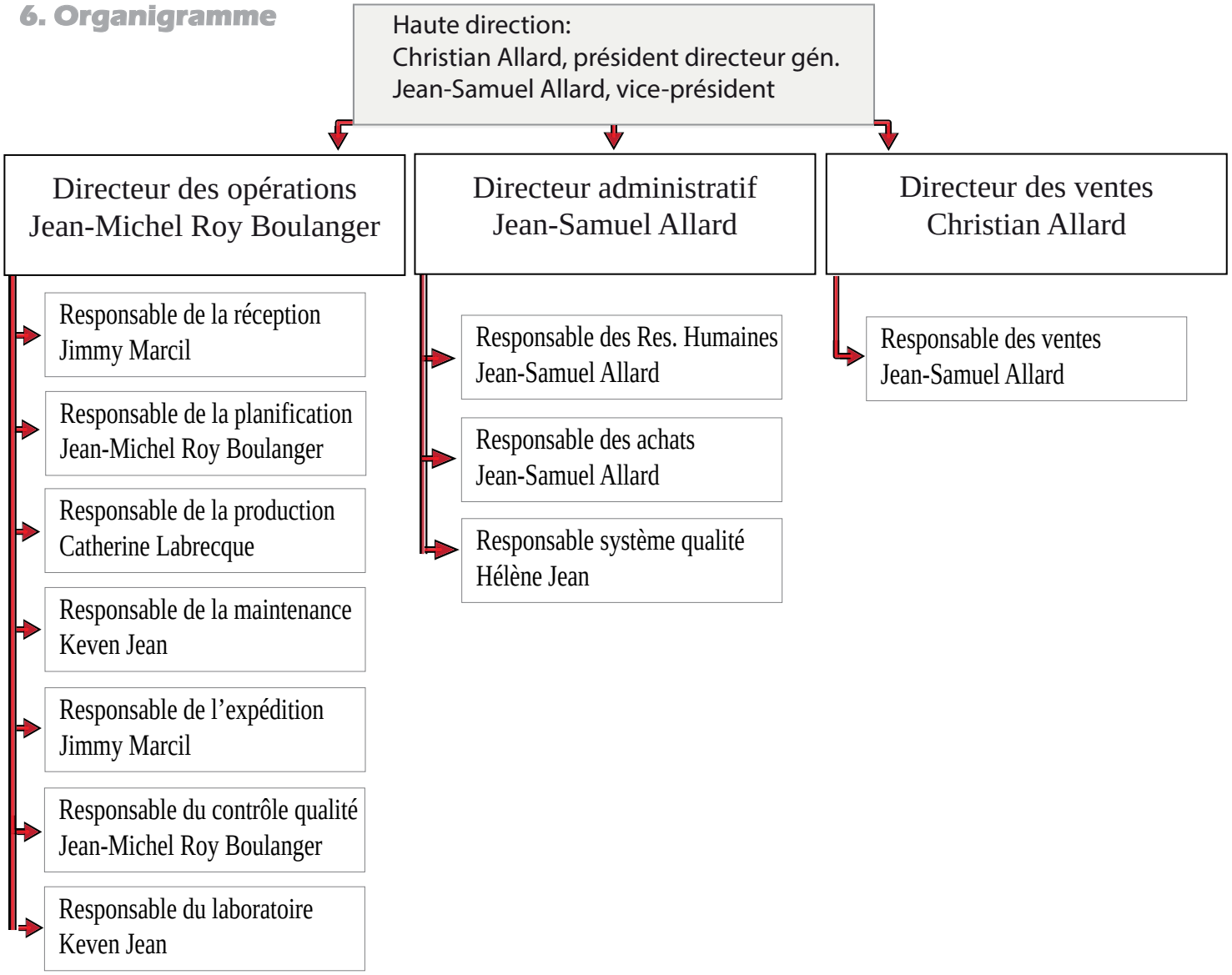
Ils sont aussi responsables de la pérennité des enregistrements, des audits internes et externes, de l'application de l'utilisation d'actions correctives et d'analyse de risque et, du suivi des indicateurs de performances.

Tableau

Notre Organigramme

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

6. Organigramme



Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

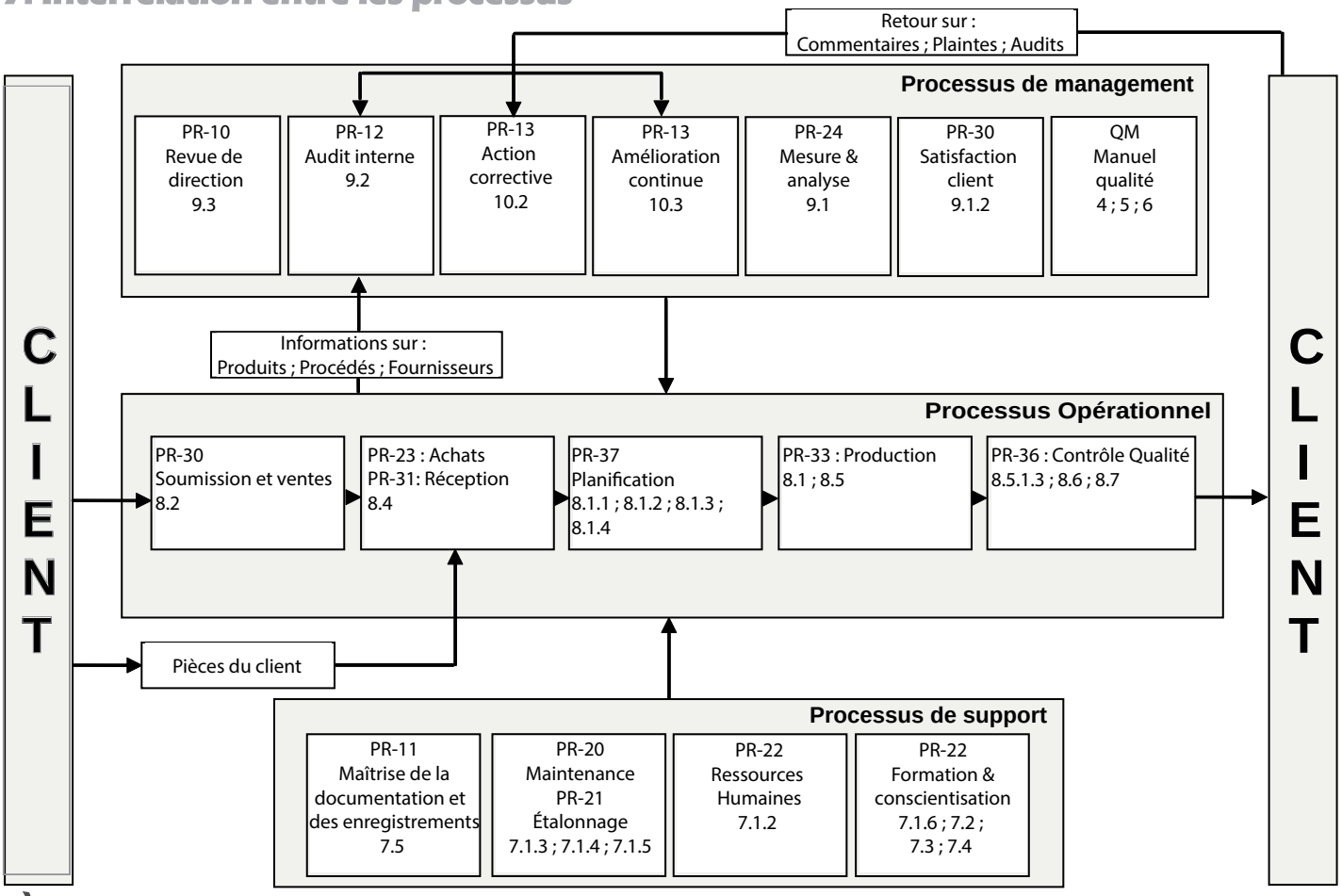
994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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



Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

Processus

But des Processus

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

But du processus

Le processus de management a pour but de définir à l'interne les rôles et autorités de chaque personne. Il définit les parties intéressées, leurs besoins et les objectifs du système qualité. L'engagement des dirigeants est l'essence de ce processus, et la politique qui en découle est son reflet. C'est à partir du retour d'information sur les commentaires, les plaintes, les résultats d'audit, les procédés, les produits et les fournisseurs que ces décisions organisationnelles viendront modifier l'ensemble de la structure pour améliorer son efficience et son efficacité. Ce processus vient encadrer l'ensemble des processus opérationnels et de support en définissant les limites à respecter.

Le processus des ventes a pour but de répondre à la demande des clients, tout en s'assurant de la faisabilité et la rentabilité pour Almaho. L'approche par l'analyse du risque permet de déterminer les exigences particulières découlant de la demande des clients. La procédure de soumission et vente est rattachée à ce processus. De plus, le portail Almaho est un outil accessible à tous les clients pour suivre l'avancement de leurs commandes.

Le processus des achats a pour but de se procurer les produits et services nécessaires pour qu'Almaho réponde au besoin de ses clients, tout en analysant le risque pour la santé et la sécurité que ceux-ci peuvent apporter. Ce processus est composé de plusieurs étapes qui font appel à la procédure des achats. Celui-ci débute lorsqu'il y a une demande interne (demande d'achat ; soumissions) ou une demande qui touche l'externe (besoin de soumission client ; Demandes ponctuelles ; Spécifications). Les fournisseurs sont évalués et triés selon leurs performances et leurs livraisons juste-à-temps.

Processus

Management

Ventes

Achats

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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

Le processus de planification a pour but de comprendre les besoins des clients et d'utiliser ces informations afin de planifier les phases de production. Ce processus permet de s'assurer d'avoir toutes les informations relatives aux plans, aux délais et aux matériaux disponibles à l'interne.

Le processus de production a pour but de traiter les pièces brutes livrées par des clients afin de leur offrir un produit fini et conforme à leurs attentes. Ce processus est supporté par la procédure de production et la procédure de maintenance pour en assurer la maitrise.

Le processus de contrôle qualité a pour but de s'assurer que les exigences découlant de la demande des clients soient satisfaites et que les non conformités soient maitrisées. Il permet de vérifier que le processus de production répond aux exigences par des tests au brouillard salin et par des mesures de perte de masse. Ce processus est supporté par la procédure de contrôle qualité, la procédure d'étalonnage et la procédure d'expédition. Le suivi et l'étalonnage des instruments se fait en partie à l'interne, et en partie avec des prestataires externes. Tous les instruments mesurés ont un numéro de suivi unique, et sont inspectés selon la fréquence d'utilisation. Au niveau des pièces client, le contrôle est effectué à la fin du processus de production et avant l'expédition de celles-ci.

De plus, Almaho reste à l'affût concernant les pièces contrefaites ou soupçonnées d'être contrefaites. Aucune pièce contrefaite ou présumée contrefaite n'est retournée au fournisseur, celle-ci étant ultimement, après enquête et rapport, détruite.

Processus

Planification

Production

Contrôle Qualité

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

Processus

But des Processus

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

But du processus

Le processus de support a pour but de s'assurer que les infrastructures matérielles et humaines sont en place pour bien compléter les processus opérationnels. Ce processus est supporté par la procédure des ressources humaines, la procédure de maintenance, la procédure d'étalonnage et la procédure de la maitrise de la documentation et des enregistrements. Les documents qui concernent le fonctionnement et les opérations quotidiennes sont mis à jour, validés et approuvés. Le transfert de connaissance et le suivi des formations reçues par les employés sont conservés. Le programme de maintenance préventive est mis en place et est bien documenté.

Processus Support

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

Communication

Tableau
Communication avec les parties intéressées

« Tableau représentant les intéractions entre les différents acteurs qui font parti de la compagnie Almaho»

Parties intéressées	Demandes	Processus SMQ
Clients	- Commandes respectées - Délais de production respectés - Toutes les spécifications clients respectées	- Des ventes - De réception - D'expédition - Des achats
Fournisseurs	- Bons de commandes précis - Livraison en temps - Paiement des factures dans les délais	- Des achats - De réception
Employés	- Bonne formation et instructions de travail - Dépôt des chèques de paies en temps et complet - Avoir un environnement de travail adapté aux besoins - Prendre conscience du SMQ en place	- Des ressources humaines
Direction	- Informations actuelles pour la prise de décision - Disponibilité des ressources (matérielles, financières, humaines, etc.)	- Revue de direction - Indicateurs de performance clé
Organismes de régulation	- Conformité aux lois	- Connaissance des lois en vigueur - Conformité aux lois
Forces de l'ordre	- Conformité à toutes les lois - Signalement des activités illégales - Pratiques commerciales éthiques	- Des ressources humaines - Des pratiques du management
Services d'urgence	- Déclaration des substances dangereuses - Approche planifiée des situations d'urgence	- Réponse d'urgence - Plan d'évacuation - Plan de contingence

Ce tableau est tiré de l'instruction de travail : IT-22-06

Almaho inc.
Traitement de surface des métaux légers
Recherche et développement

994 rue des Calfats, Lévis, Québec, Canada, G6Y 9V5
Téléphone: (418)833-7997 / Courriel: ventes@almaho.com / Internet: www.almaho.com

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 SMQ

Questions?

Système qualité

Hélène Jean
Responsable système qualité
418-833-7997 poste 405

Ventes

Jean-Samuel Allard
Responsable des ventes
418-833-7997 poste 300
comptes@almaho.com

Siège social & livraison

Almaho inc.
994, rue des Calfats
Lévis, Québec, Canada
G6Y 9V5

Site web

www.almaho.com

Téléphone

418-833-7997