

MANUEL QUALITE EN 9100 & ISO 9001

CMT Rickenbach Sa
Boulevard de la Liberté 59-61
2302 La Chaux-de-Fonds

www.cmtrickenbach.com

Remarque préliminaire : Le système de management intégré de CMT Rickenbach SA (SMI), ses dispositions et ses procédures, ont pour vocation de répondre aux exigences légales, réglementaires, normatives, et d'autres natures de toutes les parties intéressées pertinentes pour l'organisme.

Ce Manuel Qualité a été élaboré pour démontrer la conformité des dispositions de management de l'entité aux seules exigences EN 9100 et ISO 9001.

Il est strictement destiné à ses clients et aux auditeurs impliqués dans le processus de certification EN 9100 & ISO 9001.

Il ne peut être transmis à d'autres tiers sans accord express de CMT Rickenbach SA.

Les adresses des informations documentées du SMI portées dans ce MQ figurent en italique comme dans l'exemple (*voir [M3 Parties intéressées](#)*)

°N°	M3.P003	°Créé par :	12.03.18 QM / M. Rey		
Révision :	02	°Modifié par :	26.03.19 QM / M. Rey	26.03.19 DIR / D. Rickenbach	Page 1 / 8

SOMMAIRE

1	<i>PARTIES INTERESSEES (EN 9100 § 4.2)</i>	3
2	<i>DOMAINE D'APPLICATION DU SME (EN 9100 § 4.3)</i>	3
3	<i>PROCESSUS (EN 9100 § 4.4.1 - § 4.4.2)</i>	3
4	<i>ORGANIGRAMME (EN 9100 § 5.3)</i>	4
5	<i>INFORMATIONS DOCUMENTEES (EN 9100 § 7.5)</i>	5
6	<i>CONNAISSANCES ORGANISATIONNELLES (EN 9100 § 7.1.6)</i>	5
7	<i>COMPETENCES (EN 9100 § 7.2)</i>	5
8	<i>GESTION DES RISQUES LIES AUX ACTIVITES OPERATIONNELLES (EN 9100 § 8.1.1)</i>	6
9	<i>GESTION DE CONFIGURATION (EN 9100 § 8.1.2)</i>	6
10	<i>SECURITE DU PRODUIT (EN 9100 § 8.1.3)</i>	6
11	<i>PREVENTION DES PIECES CONTREFAITES (EN 9100 § 8.1.4, 8.4.3, 8.7.1)</i>	7
12	<i>PROCEDES SPECIAUX (EN 9100 § 8.5.1.2)</i>	7
13	<i>PROPRIETE DES CLIENTS OU DES PRESTATAIRES (EN 9100 § 8.5.3)</i>	7
14	<i>PRESERVATION (EN 9100 § 8.5.4)</i>	7
15	<i>15. LIBERATION DES PRODUITS (EN 9100 § 8.6)</i>	8
16	<i>NON CONFORMITES (EN 9100 § 8.7 et 10.2)</i>	8
17	<i>REVUE DE DIRECTION (EN 9100 § 9.3)</i>	8

1 PARTIES INTERESSEES (EN 9100 § 4.2)

Les parties intéressées sont des personnes ou des organisations qui peuvent affecter l'entreprise, être affectées ou se percevoir comme affectées par des décisions ou des activités de l'entreprise.

Les parties Intéressées pertinentes pour le Système de Management Intégré (SMI) sont :

- les actionnaires,
- les clients,
- les organismes,
- les autorités,
- les prestataires externes,
- les concurrents,
- les organismes de certification,
- le personnel de l'entreprise.

Les enjeux et attentes relatifs aux parties intéressées sont documentés le SME (voir [Parties intéressées](#))

2 DOMAINE D'APPLICATION DU SME (EN 9100 § 4.3)

« Photochemical machining, surface treatments, galvanic processes, photo electroforming, laser cutting »

L'entreprise ne réalise pas d'activités de conception et développement pour ses clients. La clause 8.3 des normes EN 9100 et ISO 9001 est donc Non Applicable.

Toutes les exigences applicables de la norme sont prises en compte et satisfaite :

- Matrice de couverture des processus (voir [Matrice de couverture SMI / EN 9100](#))
- Conformité du SME / EN 9100 (voir M3 [Conformité du SMI](#))

3 PROCESSUS (EN 9100 § 4.4.1 - § 4.4.2)

L'approche processus, en tant qu'outil de management de l'entreprise, couvre l'ensemble de ses activités et toutes les exigences légales, réglementaires et normatives applicables. Elle ne saurait se confondre avec l'organigramme dont l'objectif est de préciser et organiser les compétences nécessaires à la mise en œuvre des processus.

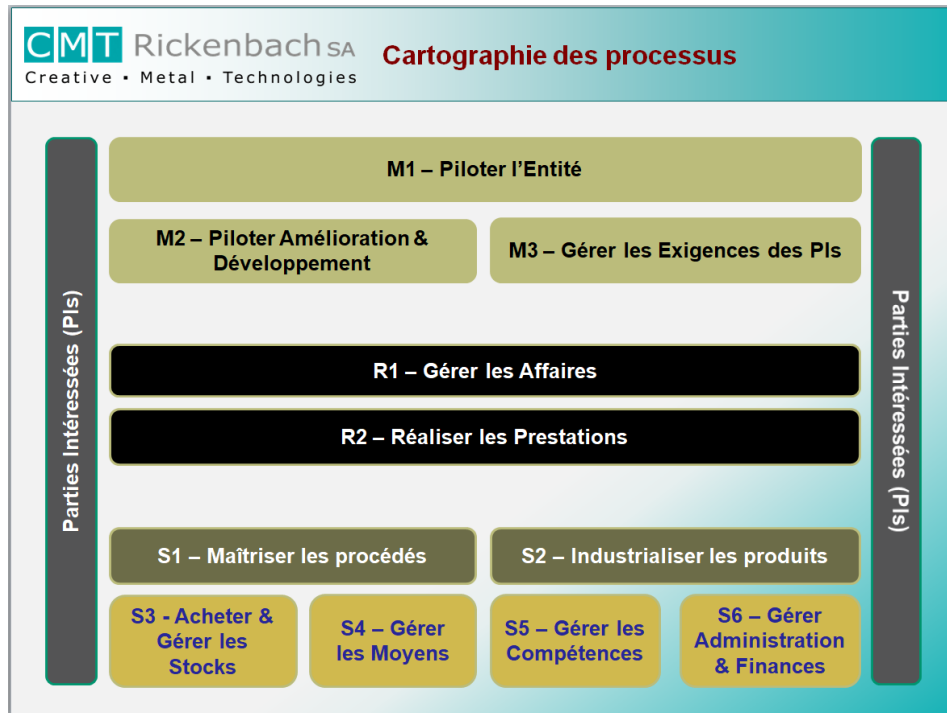
Dans le cadre de la certification, on ne retiendra, dans les processus, que les dispositions mises en œuvre pour satisfaire les exigences du référentiel concerné.

Il n'y a pas de processus externalisés.

Les processus sont documentés de façon détaillée dans le SM1 (voir [Processus](#)).

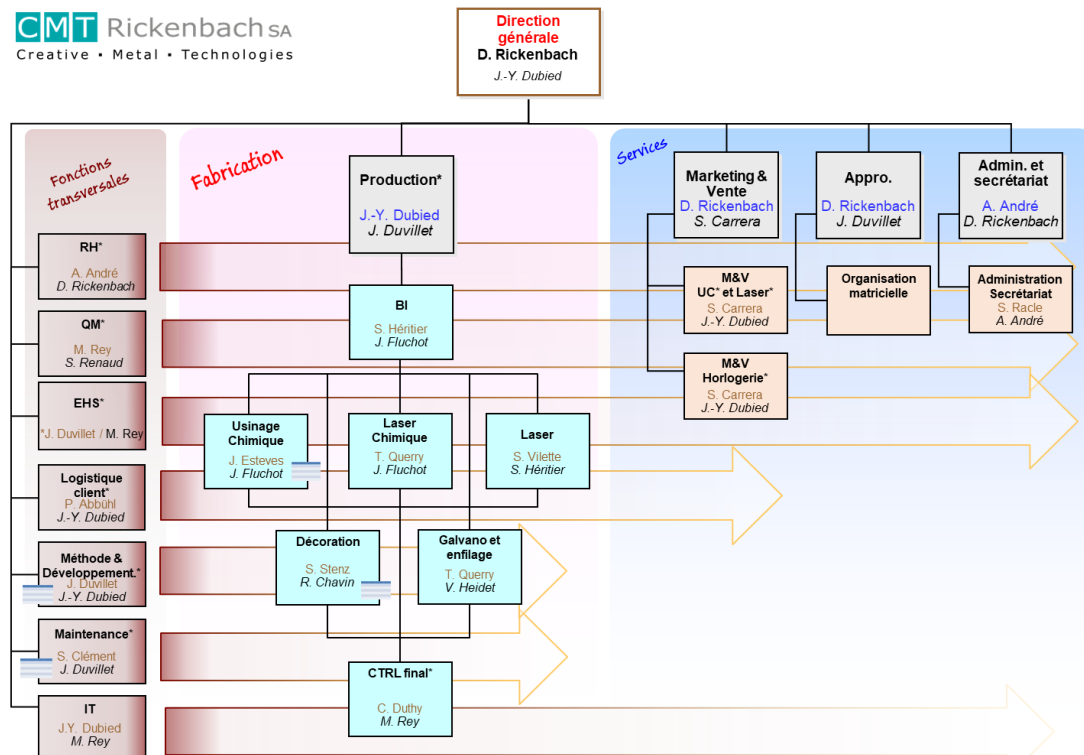
Chaque processus possède une fiche d'identité dans laquelle figurent :

- la désignation du processus,
- les noms du pilote et de son suppléant,
- les clauses EN 9100 applicables,
- les entrées,
- les activités,
- les livrables,
- l'efficacité et la surveillance.



4 ORGANIGRAMME (EN 9100 § 5.3)

Représentant de la Direction : **Martial Rey**
+41 (0) 32 910 03 03
m.rey@cmtrickenbach.com



°N°	M1.P009	°Créé par :	20.08.19 / QM S. Renaud	
Révision :	02	°Libéré par :	20.08.19 / QM M. Rey	20.08.19 / QM D. Rickenbach Page 1 / 1

Légende	* = fonction avec description de fonction	Lien vers l'organisation détaillée
----------------	---	------------------------------------

°N°	M3.P003	°Créé par :	12.03.18 QM / M. Rey	
Révision :	02	°Modifié par :	26.03.19 QM / M. Rey	26.03.19 DIR / D. Rickenbach Page 4 / 8

5 INFORMATIONS DOCUMENTEES (EN 9100 § 7.5)

Le SMI fournit :

- les informations documentées exigées par la norme EN 9100 (voir M3 [Conformité du SMI](#)),
- les informations documentées qui sont nécessaires à l'efficacité du SMI et qui sont placées sous l'autorité du pilote de chaque processus et de son suppléant pour leur création, leur modification, leur effectivité, leur conservation, leur protection et leur élimination.

Le représentant de la direction a autorité pour la validation des informations documentées.

Les nouvelles dispositions ou les modifications des dispositions existantes du SMI prennent effet à leur date de validité sans action rétroactive.

Dans le cas contraire des dispositions spécifiques sont prises et mises en œuvre sous forme de projet.

6 CONNAISSANCES ORGANISATIONNELLES (EN 9100 § 7.1.6)

Le SMI est documenté à tous ses niveaux, autant que nécessaire, en fonction de la criticité des données et de la compétence du personnel.

Les connaissances organisationnelles sont, dans la mesure du possible, directement accessibles aux opérationnels (hyperliens, commentaires dans fichiers Excel, aide en ligne, etc.).

Elles sont mises à jour et/ou complétées en fonction de l'expérience acquise, positive ou négative, et du recueil d'informations de sources externes.

7 COMPETENCES (EN 9100 § 7.2)

Les compétences du personnel de l'entreprise sont déterminées et vérifiées sur la base :

- d'une compétence générale métier : formation initiale ou professionnelle et/ou expérience appropriée (équivalent interne de la VAE) éventuellement complétée,
- d'une connaissance générale des dispositions de l'entreprise (voir S5 CHECK-LIST D'ENGAGEMENT) et d'une sensibilisation (voir S5 FORMATION AU SMI et S5 SENSIBILISATION), donnant lieu à un rafraichissement annuel, aux aspects critiques de la qualité pour les personnels impliqués dans la conformité des produits,
- d'une connaissance générale des processus dont le salarié est contributeur donnant lieu à un rafraichissement annuel,
- des savoir-faire nécessaires aux postes occupés (Voir S5 PROFIL DE POSTE et S5 FICHES DE COMPETENCES) donnant lieu à rafraichissement en cas de non-occupation supérieure à l'année (nécessité posée lors des entretiens individuels).

L'évaluation de l'efficacité des acquisitions de compétences au poste de travail est conduite de la manière suivante :

- La connaissance générale des dispositions de l'entreprise, notamment les aspects EHS et qualité, est consignée dans la check-list d'engagement (voir S5 CHECK-LIST D'ENGAGEMENT) par les formateurs qui sont le responsable EHS et le responsable qualité.
- Le savoir-faire nécessaire aux postes occupés fait l'objet, s'il y a lieu, d'un plan de formation (voir S5 PLAN DE FORMATION). Ce plan de formation fait également parti de la fiche de compétence (Voir S5 FICHES DE COMPETENCES). Les niveaux de compétences possibles sont les suivants : Compétent, Autonome, Référent métier. La formation est donnée et validée uniquement par les référents métiers. L'efficacité des acquisitions de compétences est validée par le référent métier qui détermine que la formation est suffisante en l'enregistrant comme terminée dans la check-list de validation de formation correspondante. La validation d'une formation est formalisée par la signature du référent métier et de l'élève sur la check-list de validation de formation. Le référent métier informe la responsable RH qui met à jour les fiches de compétences et la matrice de polyvalence.

°N°	M3.P003	°Créé par :	12.03.18 QM / M. Rey	
Révision :	02	°Modifié par :	26.03.19 QM / M. Rey	26.03.19 DIR / D. Rickenbach

8 GESTION DES RISQUES LIES AUX ACTIVITES OPERATIONNELLES (EN 9100 § 8.1.1)

Les processus de l'entité sont :

- efficaces : les résultats obtenus sont conformes aux objectifs fixés,
- efficaces : les résultats sont obtenus avec les ressources allouées,
- robustes : les dispositions incorporées dans les processus de maîtrise de risque sont efficaces.

Les processus sont mis en œuvre par du personnel compétent et sensibilisé aux aspects sensibles ou critiques du SMI (voir [S5 Sensibilisation](#)).

A chaque fois que nécessaire des dispositions de surveillance sont mises en place dans les processus (voir *MESURE / SURVEILLANCE pour chaque Processus*).

Dans l'objectif de maintenir, voire améliorer ces caractéristiques, les processus sont pilotés par les écarts (voir [M2 Traitement des écarts](#))

- Un traitement individuel approprié au fil de l'eau répond aux 2 questions suivantes :

- *Des risques ont-ils été sous évalués ?*
- *Des dispositions de maîtrise des risques doivent-elles être renforcées ?*

- Un traitement collectif approprié lors des revues périodiques de processus ou/et de direction répond aux 2 questions suivantes :

- *Des dispositions complémentaires au renforcement des dispositions prises dans la période sont-elles nécessaires ?*
- *Des dispositions de maîtrise des risques méritent-elles d'être allégées ?*

9 GESTION DE CONFIGURATION (EN 9100 § 8.1.2)

L'organisme ne réalise pas de prestations de conception et développement (clause 8.3 non applicable).

La gestion de la configuration est prise en compte au niveau des entrées et sorties des Processus Opérationnels R1, R2, S1, S2, S3 et S4.

Elle se concrétise par :

- Le respect des exigences relatives aux produits et services (R1) et aux dispositions techniques validées (voir [S1 FAIRs](#)),
- La mise en œuvre rigoureuse et conforme de ces dispositions (R2, S2, S3 et S4)

L'apport des preuves (voir [R2 Dossier de production](#)).

10 SECURITE DU PRODUIT (EN 9100 § 8.1.3)

La sécurité du produit est définie comme l'état dans lequel il est apte à fonctionner selon les paramètres définis ou l'usage prévu sans présenter de risque inacceptable de dommage pour les personnes ou pour les biens.

La sécurité du produit est prise en compte au niveau des entrées et sorties des processus opérationnels R1, R2, S1, S2 et S4 :

- Lors de la détermination des exigences relatives aux produits et notamment ses éléments critiques (voir [R1 Exigences relatives aux produits](#) et [S1 Livrables](#))
- Par la sensibilisation du personnel (voir [S5 Sensibilisation](#))
- Par la sensibilisation des prestataires ASD ([S3 Engagement qualité des prestataires ASD](#))
- Par les avertissements et recommandations lors du marquage et de l'étiquetage (S1 - S2 - R2)

Elle est également prise en compte par le processus S5 : Sensibilisation à la sécurité du produit (voir [S5 Sensibilisation](#))

°N°	M3.P003	°Créé par :	12.03.18 QM / M. Rey		
Révision :	02	°Modifié par :	26.03.19 QM / M. Rey	26.03.19 DIR / D. Rickenbach	Page 6 / 8

Note : La sécurité du produit sera appréciée différemment selon qu'il s'agit de pièces destinées à la navigabilité ou de produits destinés aux matériels de servitude au sol, aux installations d'essai et aux outillages.

11 PREVENTION DES PIECES CONTREFAITES (EN 9100 § 8.1.4, 8.4.3, 8.7.1)

Pièce contrefaite : une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple matière, pièce, composant) sciemment comme étant une pièce d'origine provenant d'un fabricant concepteur ou autorisé.

Exemples : fausse identification de marquage ou d'étiquetage, classe inexacte, faux numéro de série, faux date-code, documentation ou caractéristiques de performance falsifiées.

Les pièces contrefaites ou suspectées de l'être doivent être maîtrisées pour éviter leur réintroduction dans la chaîne d'approvisionnement.

Pour une mise à l'abri des contrefaçons, il est décidé d'effectuer les approvisionnements uniquement chez des fabricants d'origine ou leurs distributeurs agréés.

Complémentairement il est exigé que les prestataires ASD soient sensibilisés aux pièces contrefaites (voir [S3 Engagement qualité des prestataires ASD](#)).

Dans l'hypothèse d'une suspicion de contrefaçon, la mise en quarantaine et la déclaration des produits suspects sont traitées par M2 AMELIORER & DEVELOPPER.

Le personnel est sensibilisé aux pièces contrefaites (voir [S5 Sensibilisation](#))

Note : Le risque de contrefaçon sera apprécié différemment selon qu'il s'agit de pièces destinées à la navigabilité ou de produits destinés aux matériels de servitude au sol, aux installations d'essai et aux outillages

12 PROCEDES SPECIAUX (EN 9100 § 8.5.1.2)

- Liste des procédés spéciaux mis en œuvre en interne : galvano, usinage chimique (voir [S2 MAÎTRISER LES PROCEDES](#))
- Liste des procédés spéciaux sous-traités : traitements de surface, traitements thermiques

13 PROPRIETE DES CLIENTS OU DES PRESTATAIRES (EN 9100 § 8.5.3)

Les propriétés que les clients ou les prestataires ont fournies pour être utilisée ou incorporées dans les produits sont identifiées, vérifiées, protégées et sauvegardées.

En cas de problème le client ou le prestataire est immédiatement informé pour suite à donner.

Ces dispositions générales relatives à la propriété physique et/ou intellectuelle des clients et prestataires externes s'imposent aux Processus R1, R2, S1, S2 et S3. Elles sont résumées dans le document [gestion de la propriété du client](#)

14 PRESERVATION (EN 9100 § 8.5.4)

La préservation des produits inclut selon nécessité l'identification, la manutention, la maîtrise de la contamination, le nettoyage, le stockage, la transmission, le transport et la protection.

Les dispositions relatives à la préservation des produits sont spécifiées dans le cadre du Processus S1 INDUSTRIALISER et mises en œuvre par les processus R2 et S2.

°N°	M3.P003	°Créé par :	12.03.18 QM / M. Rey		
Révision :	02	°Modifié par :	26.03.19 QM / M. Rey	26.03.19 DIR / D. Rickenbach	Page 7 / 8

15 15. LIBERATION DES PRODUITS (EN 9100 § 8.6)

Les produits ne peuvent être libérés, par les personnes ayant autorité pour le faire, sans une vérification préalable de la complétude de leur dossier de production :

- présence de tous les documents constitutifs,
- complétude de renseignement de chaque document,

16 NON CONFORMITES (EN 9100 § 8.7 et 10.2)

En cas d'écart susceptible d'impacter la conformité produit les dispositions suivantes sont mises en œuvre (voir [M2 Traitement des écarts](#) et [M2 Traiter les écarts](#))

- Actions immédiates : Mettre hors service le dispositif défaillant – Poser la probabilité d'avoir des produits non conformes en aval (en-cours, stocks, livrés) et prendre les dispositions adéquates - Mettre en œuvre les actions curatives.
- Analyse des causes, actions correctives et préventives éventuelles.

17 REVUE DE DIRECTION (EN 9100 § 9.3)

La revue du SMI, pour s'assurer qu'il est toujours approprié, pertinent, efficace et en accord avec l'orientation stratégique, est un processus à plusieurs niveaux :

- réunions quotidiennes informelles de traitement des urgences, absences, manquants, indisponibilités machines et NC de toutes natures,
- séances de production hebdomadaire de bilan de la semaine précédente et de définition des priorités pour la semaine en cours,
- séances trimestrielles de management avec revue formelle du tableau de bord opérationnel (voir [M2 TBO](#)),
- revue de Direction de fin d'exercice de type bilan et de définition d'objectifs pour les années suivantes.

Eléments d'entrée des revues de direction : dossier de revue de direction (voir [M2 Dossier de revue de direction](#))

- état d'avancement des actions décidées lors de la revue précédente,
- modifications des enjeux externes et internes des Pis,
- satisfaction clients,
- efficacité et efficience des processus,
- non conformités et AC/AP,
- résultats d'audits,
- évaluation prestataires externes.

Livrables (voir [M1 CR de revue de direction](#))

- opportunités d'amélioration,
- adaptations et développement,
- besoins en ressources,
- nouveaux risques identifiés.