


---

# MANUEL QUALITE

---

EPHEMERIDE



Edition : version 03/10



# SOMMAIRE

Objet et domaine d'application  
Documents de référence  
Validation du système  
Suivi des modifications du manuel

## **PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ ET DE SON ORGANISATION**

Présentation de la société  
Engagement de progrès  
Engagement de la direction  
Système qualité. Structure et moyens

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONTRIBUANT A L'OBTENTION DE LA QUALITÉ ET À LA SATISFACTION DU CLIENT**

### **Processus de management**

Ecoute du client  
Politique et objectifs  
Planification qualité  
Réunions qualité  
Audits internes  
Actions correctives et préventives  
Revue de direction

### **Processus de réalisation**

Processus calendriers collection et agendas  
Processus calendriers sur mesure  
Identification et traçabilité  
Maîtrise de la propriété du client  
Manutention, stockage, conditionnement et préservation

### **Activités supports**

Publicité  
Maîtrise des dysfonctionnements  
Maîtrise des dispositifs de mesure  
Suivi du planning  
Maîtrise des approvisionnements et des stocks, suivi des fournisseurs  
Contrôle des coûts et des achats  
Suivi des livraisons  
Gestion des compétences  
Maîtrise des documents et des données

**Annexe :** Liste des fichiers processus, procédures et instructions.

## **OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION**

Le présent manuel qualité décrit les dispositions générales prises par la société EPHEMERIDE pour obtenir et assurer la qualité des produits et répondre aux exigences des clients pour les satisfaire.

Il s'applique à l'ensemble des prestations fournies par la société. EPHEMERIDE travaillant sur la base des spécifications du client et selon sa demande, les exigences de conception et de développement sont exclues.

## **DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

La norme de référence est, pour le management de la qualité, l'ISO 9001 : 2000. Le vocabulaire qualité utilisé correspond aux définitions de l'ISO 9000 : 2000.

Le présent manuel fait référence aux documents qualité (procédures, instructions de travail et enregistrements) utilisés chez EPHEMERIDE à usage interne.

## **VALIDATION DU SYSTÈME**

La bonne application des exigences du référentiel ISO est validée par le label QUALI-PEM accordée par la Chambre de Métiers suite à un audit d'un organisme extérieur mandaté et habilité par ses soins. Le label QUALI-PEM est renouvelé tous les 18 mois.

## **SUIVI DES MODIFICATIONS DU MANUEL**

<i>Edition</i>	<i>Date</i>	<i>Nature des modifications</i>
1	10 Février 2008	Création
2	10 Mars 2010	Evolution de la Société, modification de poste





Avec plus de 80 modèles de calendriers et d'agendas,  
Ephéméride couvre toutes les fabrications  
de calendriers et agendas disponibles sur le marché.  
La collection se positionne dans la fourchette  
milieu/haut de gamme.

Le service se veut élevé du contact commercial à la livraison.  
Le respect des délais de livraison est une priorité pour tout le personnel.  
La clientèle est uniquement constituée de sociétés susceptibles de revendre nos produits.

---



*Nos conseillères commerciales  
sont à votre service*



*Contrecollage et rembordage des calendriers bancaires*



*Impression quadri*



*Une partie de l'atelier de stockage*



*La maîtrise complète de la chaîne  
de fabrication (perforation automatique)*

Ephéméride s'engage à mieux respecter  
l'environnement en évacuant ses déchets  
toxiques par les filières appropriées.

Une démarche visant à l'obtention  
de la norme ISO 14001 est en cours.



# Engagement de progrès



## Notre ambition

Etre la référence pour nos clients et nos concurrents sur le marché des calendriers et agendas publicitaires.

Donner confiance par notre savoir faire.



## Notre engagement

Développer une démarche de progrès continue pour :

Orienter nos actions vers nos clients et la qualité de nos produits par l'écoute, l'adaptation et l'engagement de chacun d'entre nous.

Livrer dans les délais convenus un produit sans défauts.

Former le personnel et l'intéresser à la bonne marche de l'entreprise.

Créer un environnement de travail propice à l'exercice de notre activité.



## Nos valeurs

Le respect des femmes et des hommes.

Le goût du travail bien fait.

La volonté de progresser sans relâche.

Jean Louis Lefaure  
Manager

# ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Notre démarche qualité a pour but :

- d'assurer la pérennité de notre entreprise en donnant priorité à la satisfaction de nos Clients qui doit être la finalité de toute démarche d'entreprise.
- d'améliorer notre organisation interne par l'analyse des tâches à accomplir, la définition des compétences nécessaires, l'emploi de matériel performant, l'adaptation aux nouvelles technologies.

Je fais de cet engagement une de mes priorités absolues mais la qualité ne se décrète pas. Il est donc absolument nécessaire que chacun soit acteur dans son domaine pour comprendre et appliquer ces dispositions.

Pour mener à bien cette politique, Madame Chantal JANERIAT a été nommée Responsable Qualité pour faire appliquer et améliorer le système qualité. Son rôle consiste également à me tenir informé des dérives éventuelles du fonctionnement du système et à me faire des recommandations d'amélioration.

Dans ce cadre, le Manuel Qualité définit l'organisation de l'entreprise, les responsabilités de chacun, les procédures à respecter pour atteindre une efficacité optimale et une rigueur formalisée nécessaire à une gestion permanente de la qualité.

Je souhaite bonne réussite et bon travail à notre entreprise.

Jean Louis LEFAURE  
Manager  
Le 2 Mars 2006

## SYSTÈME QUALITÉ - STRUCTURE ET MOYENS

Le système qualité d'Ephéméride s'appuie sur les éléments suivants :

Des processus clairement identifiés et maîtrisés.

Des moyens de fabrication et des dispositifs de mesures définis dans les procédures correspondantes.

Les moyens nécessaires à la fabrication, s'ils sont différents des moyens habituels disponibles, sont identifiés lors de la demande du Client.

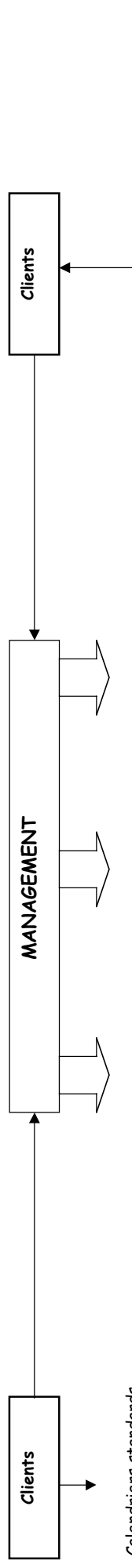
Leur adéquation à la mise en œuvre de la politique qualité et à l'atteinte des objectifs est également révisée lors de la revue de Direction.

Un système documentaire constitué de ce manuel, des fiches processus, procédures, instructions, enregistrements, documentation technique et de supports informatiques.

Un management de la qualité s'appuyant sur :

- une politique qualité établie par la Direction et partagée par le personnel,
- un responsable qualité,
- des réunions qualité,
- un suivi rigoureux des non-conformités et des réclamations,
- un suivi régulier des indicateurs et des objectifs qualité. Ce suivi permet le déclenchement d'actions d'amélioration (actions correctives ou préventives) en cas de constat d'une dérive,
- des audits internes,
- des revues de direction.





**Calendriers standards**

Démarche commerciale Envoi de catalogue Suivi et Relance Clients	Service publicité Service commercial	Demandaes clients Proposition ou visite Suivi et relance clients	Service commercial	Réception commande Confirmation cde Mise au planning	Service commercial	Composition Relecture, BAT, flash, Préparation forme impr	Service pré-presse Service commercial Labo	Impression des textes	Conducteur de machines	Façonnage et Conditionnement	Façonnier	Bon de livraison Edition étiquette adresse et expédition	Service expédition	Facturation	Service administratif	Rangement	Service commercial
--	---	--	--------------------	--	--------------------	---	--	-----------------------	------------------------	---------------------------------	-----------	--	--------------------	-------------	-----------------------	-----------	--------------------

**Calendriers sur mesure**

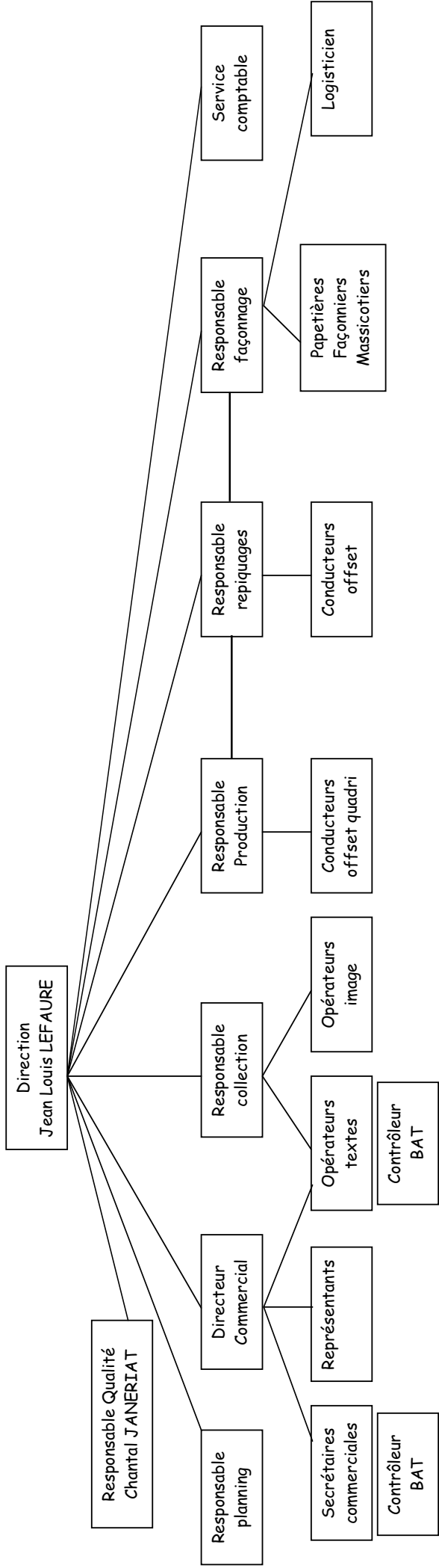
Démarche commerciale Envoi de catalogue Suivi et Relance Clients	Service publicité Service commercial	Demandaes clients Proposition ou visite Suivi et relance clients	Service commercial	Réception commande Contrôle prix et délai Confirmation, planning	Service commercial Direction, suivi qualité Façonnage	Achats	Service production	Composition Relecture, BAT, flash.	Service pré-presse Service commercial Labo	Impression	Conducteur de machines	Façonnage et conditionnement	Façonnier	BL + édition étiquette Adresse et expédition facturation	Service expédition Service administratif	Rangement Contrôle prix/fabrication	Service commercial Direction
--	---	--	--------------------	--	---	--------	--------------------	---------------------------------------	--	------------	------------------------	---------------------------------	-----------	--	---	---	---------------------------------

**Agendas**

Démarche commerciale Envoi de catalogue Suivi et Relance Clients	Service publicité Service commercial	Demandaes clients Proposition ou visite Suivi et relance clients	Service commercial	Réception commande Confirmation cde Mise au planning	Service commercial Suivi et qualité	Composition, relecture, BAT, flashage Préparation forme imp	Service pré-presse Service commercial Service outillage	Marquage du logo	Papetière	Façonnage et conditionnement	Façonnier	Bon de livraison Edition étiquette adresse et expédition	Service expédition	Facturation	Service administratif	Rangement	Service commercial
--	---	--	--------------------	--	--	---	---	------------------	-----------	---------------------------------	-----------	--	--------------------	-------------	-----------------------	-----------	--------------------

PUBLICITE	MAINTIENANCE DES EQUIPEMENTS	SUIVI DU PLANNING	MAITRISE DES APPROVISIONNEMENTS STOCKS ET SUIVI DES FOURNISSEURS	CONTROLE DES OBJECTIFS	CONTROLE DES COUTS ET ACHATS	SUIVI DES LIVRAISONS	GESTION DES COMPETENCES	MAITRISE DES DOCUMENTS ET DES DONNEES
-----------	---------------------------------	-------------------	---	---------------------------	------------------------------------	-------------------------	----------------------------	---

# ORGANIGRAMME QUALITE EPHEMERIDE



# ORGANISATION HUMAINE

## LA DIRECTION

Outre les responsabilités classiques de direction, le gérant établit la politique qualité et veille à sa compréhension et à son application par le personnel, analyse les résultats obtenus et s'assure de l'efficacité de l'organisation. Il prépare et mène la revue de direction, établit le plan annuel d'amélioration, puis en assure le suivi.

## LA QUALITÉ

Le responsable qualité :

- est un moteur et un soutien dans la mise au point et l'application de la norme ISO,
- organise et coordonne les actions qualité,
- établit les tableaux de bord qualité, suit les indicateurs et l'atteinte des objectifs qualité,
- déclenche et suit les actions correctives et préventives jusqu'à la vérification de leur efficacité,
- forme le personnel à la qualité, procédures, instructions de travail...
- contrôle le fonctionnement du système qualité, en rend compte à la direction pour en permettre la révision et l'amélioration,
- établit et tient à jour le manuel qualité.

## LE SUIVI

Le responsable "suivi" est chargé de contrôler l'état du planning de fabrication mis à jour par chaque responsable de service et d'isoler les dossiers susceptibles de prendre du retard afin de prendre les mesures pour corriger ces éventuels écarts.

## LE COMMERCIAL

Chaque commande fait l'objet d'une confirmation de commande.

Un bon à tirer avec contrôle interne est systématiquement fourni au Client.

Pour les calendriers "sur mesure" une revue de la commande est effectuée pour contrôler la concordance des éléments reçus. Cette revue de la commande permet à Ephéméride de s'engager sur un délai de livraison.

## LA PRODUCTION

Chaque service de production est directement impliqué dans le système suivi et qualité par l'intermédiaire de procédures et instructions permettant de livrer dans les temps un produit conforme à la commande de nos Clients.

- **le service pré-presse** est chargé de la mise en page des documents Clients si ceux-ci l'ont demandée, de la recherche iconographique et de la vérification des fichiers informatiques reçus.
- **le service impression.** A partir du bon à tirer signé, il a la charge de réaliser l'impression et d'en assurer la qualité, en particulier le respect de couleurs à partir de références pantones ou de cromalins.
- **le service façonnage.** Il est chargé de réaliser un produit fini à partir des feuilles imprimées. En plus des contrôles machines automatiques (détecteurs de double et de manque des feuilles), il réalise un contrôle interne sur la qualité des produits.
- **le service expédition.** Des logiciels d'expédition pré-programmés sécurisent les données d'expédition.
- **le service administratif.** Il est chargé de la facturation des dossiers transmis par le service expédition.

# Dispositions Générales contribuant à l'obtention de la qualité et à la satisfaction du Client



## PROCESSUS DE MANAGEMENT

### LA PLANIFICATION

#### *ECOUTE DU CLIENT*

L'écoute Client est une priorité d'Ephéméride.

Les remarques, les souhaits des Clients sont retransmis par l'intermédiaire de l'équipe commerciale à la direction, à la direction commerciale et au service création.

Les tendances du marché, les opportunités et les changements technologiques sont analysés pour pouvoir déboucher sur la modification de nos produits ou la création de nouveaux.

En cas de réclamations Clients, une fiche de non conformité est réalisée par la personne commerciale en charge du dossier et transmise à la responsable Qualité puis à la direction ou la direction commerciale pour répondre au client et éviter le renouvellement de ce problème.

#### *POLITIQUE ET OBJECTIFS*

Les principes de la politique d'Ephéméride en matière de qualité sont exprimés dans l'engagement de la Direction et dans la politique qualité annuelle qui comprend le plan d'amélioration et les tableaux de bord qualité.

Le plan d'amélioration est décidé à l'issue de la revue de direction et inclus dans le compte rendu. Les tableaux de bord qualité comprennent des objectifs chiffrés qui sont actualisés à chaque réunion. Parmi ces objectifs, certains sont orientés clients, d'autres concernent la conformité de la prestation, l'organisation interne et la rentabilité de l'entreprise.

#### *PLANIFICATION DE LA QUALITÉ*

La planification de la qualité intervient au niveau de :

- l'identification des ressources appropriées.
- la réalisation des activités et des contrôles. Cette planification est décrite dans le présent manuel, les procédures et instructions du système qualité.
- l'amélioration du système avec l'analyse des dysfonctionnements, le suivi des indicateurs et objectifs, la planification des audits, le déclenchement et le suivi des actions correctives et des actions préventives, le plan d'amélioration décidé à l'issue de la revue de direction.
- la maîtrise des modifications du système (nouvelle fabrication, nouvelle machine...)

### LE DÉPLOIEMENT

La sensibilisation du personnel à la qualité est effectuée par le responsable qualité et par les responsables de service lors de toute nouvelle embauche, et régulièrement par la suite, lors des réunions qualité et aussi souvent que cela s'avère nécessaire.

# LE SUIVI, L'ANALYSE ET L'AMÉLIORATION

## **RÉUNIONS QUALITÉ**

Un point qualité est fait si nécessaire en réunion hebdomadaire et lors de la réunion d'information trimestrielle. Des réunions supplémentaires concernant uniquement la qualité sont programmées régulièrement.

Les non-conformités y sont analysées, les actions correctives et préventives y sont décidées, les actions précédemment entreprises sont suivies ; l'évolution des indicateurs et objectifs est analysée et donne éventuellement lieu à une action corrective si une dérive est constatée.

Des audits internes sont effectués régulièrement par le responsable qualité. Le service audité est prévenu lors des réunions hebdomadaires et le compte rendu d'audits est enregistré sur le tableau d'audit interne.

Les écarts sont enregistrés sur les fiches de non-conformité et traités en non-conformité.

## **ACTIONS CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES**

Une procédure décrit comment les actions correctives et les actions préventives destinées à éliminer les causes de non-conformités réelles ou potentielles sont déclenchées, mises en œuvre et comment la société est organisée pour en assurer le suivi.

L'analyse des causes des non-conformités est faite en réunion qualité et enregistrée sur la fiche de non-conformité. Cette analyse permet le déclenchement des actions correctives et préventives.

Le suivi des actions engagées est fait à chaque réunion (mise en œuvre et solde de l'action après vérification de l'efficacité). Il est enregistré sur le tableau de suivi des actions correctives et préventives.

## **REVUE DE DIRECTION**

Une fois par an, une revue, qui a lieu sous la responsabilité de la direction, permet d'examiner, d'évaluer le système qualité, de statuer sur son efficacité et d'en planifier l'amélioration.

Elle a pour principal objectif de vérifier et d'évaluer :

- la conformité du système au référentiel, de son application, ainsi que les éventuelles nécessité de mises à jour documentaires et d'amélioration du système,
- l'adéquation du système et des ressources aux besoins de l'entreprise, à la réalisation de la politique et de ses objectifs,
- la mise en œuvre des actions correctives et préventives et leur adéquation aux objectifs de l'entreprise,
- le suivi des fournisseurs,
- la mise en œuvre du plan d'action de la revue de direction antérieure,
- la pertinence et la révision de la politique et des objectifs,
- l'efficacité du système mis en œuvre,
- les possibilités d'amélioration,
- la pertinence de la fréquence des revues de direction et sa modification en cas de réponse négative,
- la gestion des compétences,
- l'écoute du client.

La direction prépare la revue en faisant la synthèse et l'analyse des indicateurs et des dysfonctionnements qui ont été analysés lors des réunions, des résultats de l'écoute et de la mesure de la satisfaction du client, ainsi que des audits internes qui ont été menés pendant l'année.

La direction élabore la politique de l'année à venir et établit un compte rendu de la revue.

Elle informe le personnel en réunion trimestrielle par son responsable qualité, des résultats de la revue, de la politique et du plan d'action.

# PROCESSUS DE RÉALISATION

Les activités réalisées dans le cadre de ces processus sont succinctement décrites sur la cartographie. Des procédures et instructions en détaillent les étapes principales. Chaque processus métier est piloté par un responsable de processus qui s'engage sur le bon fonctionnement et sur l'atteinte des objectifs.

## *PROCESSUS CALENDRIERS COLLECTION ET AGENDAS*

La commande client est contrôlée, confirmée et notée sur la pochette client.  
Fabrication de la pochette de travail et enregistrement des éléments de la commande.  
Mise au planning après contrôle des quantités, référence produit, délais et des références couleur.  
Vérification ou composition des textes si nécessaire par le service pré-presse, sortie et contrôle interne des bons à tirer.  
Envoi du bon à tirer et de la confirmation de commande au client.  
Au retour du bon à tirer signé, sortie et contrôle des plaques.  
Pour les agendas réalisation de l'outil de fabrication.  
Le dossier est transmis à l'impression puis au façonnage.  
Sortie du bon de livraison, de l'étiquette d'expédition.  
Envoi des justificatifs chez le revendeur si la livraison doit se faire chez le destinataire final.  
Après expédition et facturation, le dossier est rangé par le service commercial.

## *PROCESSUS CALENDRIERS SUR MESURE*

A réception du devis accepté par le Client, une revue de la commande pour les calendriers sur mesure est effectuée afin de vérifier les prix, la conformité des éléments reçus, la disponibilité du papier et le planning de fabrication.  
Fabrication de la pochette de travail et enregistrement des éléments de la commande par le service commercial. Vérification des éléments par le service pré-presse, sortie et contrôle interne puis envoi au client des bons à tirer. Après validation du BAT, la confirmation de commande est envoyée au client avec communication du délai de livraison.  
Le dossier est transmis en pré-presse, puis à l'impression et ensuite au façonnage.  
Sortie du bon de livraison, de l'étiquette d'expédition.  
Envoi des justificatifs chez le revendeur si la livraison doit se faire chez le destinataire final.  
Après expédition et facturation, le dossier est rangé par le service commercial.

## *MAITRISE DE LA PROPRIÉTÉ DU CLIENT*

Les éléments reçus de nos clients (supports informatiques, photos, dessins) sont vérifiés en réception pré-presse.  
En cas de problèmes, une solution est trouvée avec le client et une fiche de non conformité est renseignée.  
Une identification sur le dossier permet de renvoyer les éléments au Client lors de la facturation.



# ACTIVITÉS SUPPORT

## **PUBLICITÉ**

L'ensemble des opérations publicitaires est listé en début d'année. Chaque opération est mise sur un planning pour que chaque service puisse suivre le bon déroulement des opérations et le respect des délais prévus.

## **MAÎTRISE DES DYSFONCTIONNEMENTS**

La procédure de maîtrise du produit non conforme, des actions correctives et préventives décrit comment la société identifie et traite le produit non conforme.

La fiche de non conformité est renseignée dès la détection de la non-conformité et tout au long du processus ; le produit non conforme est identifié. Le responsable de service et le responsable qualité décident du traitement à apporter pour solutionner la non-conformité.

Les fiches de non-conformité sont analysées en réunion qualité.

## **MAÎTRISE DES MOYENS DE PRODUCTION**

Les opérations préventives ou d'entretien avec les dates auxquelles les opérations doivent être effectuées sont notées sur un carnet de maintenance. Pour les machines ne nécessitant pas de carnet de maintenance, un entretien annuel est effectué.

Le chariot élévateur fait l'objet d'une maintenance extérieure.

Pour l'informatique, des contrats de maintenance, des contrats d'évolution de logiciel et des mises à jour de logiciels ont été mis en place.

## **MAÎTRISE DES DISPOSITIFS DE MESURE**

La mesure des couleurs est faite par sortie numérique calibrée avec les machines d'impression, vérification des teintes d'après un nuancier pantone.

## **SUIVI DU PLANNING**

Toute commande Client est répertoriée sur un planning permettant à chaque service de visualiser sa date d'intervention.

Chaque service est responsable de la mise à jour du planning concernant son travail.

En fonction de la charge de travail constatée sur le planning, les délais de livraison sont ajustés en réunion hebdomadaire.

## **MAÎTRISE DES APPROVISIONNEMENTS ET DES STOCKS**

Un contrôle des stocks est effectué à dates déterminées par le Responsable de production.

En cas de stocks d'alerte, la décision de réapprovisionner est prise par la Direction.

## **CONTRÔLE DES OBJECTIFS**

Un contrôle des objectifs est réalisé régulièrement par la Direction ou par la Direction Commerciale et évoqué en réunions hebdomadaires.

Un bilan général est effectué en revue de Direction.

## *CONTRÔLE DES COÛTS ET ACHATS*

Pour les produits catalogue, un suivi est fait tout au long de l'année.

Un bilan est tiré lors de la revue de direction.

Pour les calendriers sur mesure, un devis est fait lors de la demande du client.

Les factures fournisseurs sont contrôlées par rapport au devis demandé lorsqu'il a été établi.

Un rapprochement est effectué entre le bon de commande et la facture fournisseur.

## *SUIVI DES LIVRAISONS*

Un suivi informatique permet de suivre l'acheminement des livraisons.

## *SUIVI DES FOURNISSEURS*

Les commandes fournisseurs sont éditées sur support papier, contrôlées à réception avec le bon de livraison puis transmises au service facturation. En cas de problème, le passeur d'ordre est chargé de traiter ce problème.

Un tableau des fournisseurs, régulièrement suivi, permet de les noter sur le respect du délai, la qualité de leurs services, le niveau de leurs prix et leurs conditions de règlement.

## *GESTION DES COMPÉTENCES*

Une fiche individuelle de compétence est remplie à chaque embauche et à chaque modification de poste avec la direction et chaque fois que nécessaire.

Toutes les compétences nécessaires au bon fonctionnement de la mission sont listées.

Des décisions de formation internes ou externes sont décidées si besoin. Le suivi des actions est enregistré sur la fiche ainsi que la vérification de leur efficacité. Les fiches sont revues au minimum une fois par an lors de la revue de direction.

## *MAÎTRISE DES DOCUMENTS ET DES DONNÉES*

Les procédures de maîtrise des documents, des enregistrements et données décrivent comment la Sté EPHEMERIDE maîtrise les documents de son système. Une procédure de rédaction des documents définit le contenu d'une procédure, d'une instruction et quelle est la manière de codifier procédures, instructions et supports d'enregistrement. La procédure de maîtrise des documents qualité identifie comment EPHEMERIDE élabore, modifie, révisé, approuve, diffuse, préserve et archive, puis élimine les documents de son système qualité.

La procédure de maîtrise des enregistrements décrit comment la société maîtrise ses enregistrements.

Un tableau précise les responsabilités, la localisation et les règles de classements des enregistrements, ainsi que leur durée de conservation.



# LISTE DES FICHES PROCESSUS, PROCÉDURES ET INSTRUCTIONS

## PROCESSUS

Calendriers collection  
Calendriers sur mesure  
Agendas

## PROCÉDURES

Maîtrise documentaire  
Maîtrise des enregistrements  
Publicité  
Commande et réception du papier  
Commande et réception des achats  
Stocks  
Traitement des commandes calendriers collection  
Traitement des commandes calendriers sur mesure  
Traitement des commandes agendas  
Non-conformités, actions correctives et préventives  
Impressions sorties de machine

## INSTRUCTIONS

Rédaction des documents qualité  
Devis interne  
Contrôle des prix/fabrication des calendriers sur mesure  
Planning  
Mise en couleur sur machine  
Relecture des grilles de calendriers

EPHEMERIDE  
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

