

Manuel Qualité


Version 4.3 du 25/11/2020

CYCLE DE VALIDATION

Rôle	Nom	Fonction
Rédacteur	Nathanaëlle ANDRIAMPARANY	Responsable QHSE
Responsable	Nathanaëlle ANDRIAMPARANY	Responsable QHSE
Approbateur	Véronique PERDIGON	Directeur Général

REVISION / VALIDATION

Date	Version	Nature des modifications
25/11/2020	4.3	Modification de la date et du versionning
12/11/2020	4.2	Intégration politique qualité 2020 Modification de la dénomination de EDM ACADEMY en ATS (Axian Technical School) Modification des outils d'amélioration continue
05/06/2019	4.1	Mise à jour logo, politique qualité 2019, statut EDM en SA
22/08/2018	3.4	Mise à jour de la description des processus achats et logistiques
20/08/2018	3.3	Création du processus PS2 – Gérer le stock
13/04/2018	3.2	Insertion de la politique qualité 2018 de EDM Externalisation du processus PS2 au niveau de AITS
14/08/2017	3.1	Mise à jour logo sous la version 2015 Insertion du certificat à jour suite à la transition en ISO9001 :2015
31/01/2017	2.3	Insertion politique qualité 2017 Revue de la numérotation des processus (cartographie)
12/10/2016	2.2	Amélioration du format
05/10/2016	2.1	Mise à jour selon la norme ISO 9001 :2015
03/02/2016	1.6	Mise à jour de la politique qualité EDM pour 2016 Insertion du certificat ISO 9001 :2008
15/07/2015	1.5	Obtention de la certification ISO 9001 :2008 auprès de SGS Mise à jour de la cartographie des processus avec PS4
06/02/2015	1.4	Réintégration du chapitre 7.5.2 relatif à la validation des processus de production et de préparation du service. Mise à jour de la politique qualité EDM 2015.
23/01/2015	1.3	Exclusion du chapitre 7.5.2
08/01/2015	1.2	Mise à jour de la politique qualité EDM

	Manuel Qualité	MQ_SMQ
	SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE	VERSION 4.3 25/11/2020 Page 3 sur 27

28/11/2014	1.1	Validation et première diffusion du document
------------	-----	--

DIFFUSION / RESTRICTION

Destinataires	
<u>Internes</u> : Tous les collaborateurs EDM	<u>Externes</u> : parties intéressées de EDM

1. Gestion du manuel

1.1 GENERALITES

1.2 DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ

1.3 CERTIFICATION ISO9001 : 2015

1.4 ABBREVIATIONS

1.5 DOCUMENTS DE REFERENCE

2. Présentation de la société

3. Contexte de l'organisme

3.1 ENJEUX ET PARTIES INTERESSEES

4. Leadership et engagement de la direction

4.1 POLITIQUE QUALITE

5. Fonctionnement général

5.1 ORGANIGRAMME ET RESPONSABILITES

5.2 APPROCHE PROCESSUS (ORIENTATION CLIENT)


5.3 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

6. Management qualité

6.1 ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES

6.2 COMMUNICATION ET INFORMATIONS DOCUMENTEES

6.3 OUTILS D'AMELIORATION CONTINUE

	Manuel Qualité SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE	MQ_SMQ VERSION 4.3 25/11/2020 Page 5 sur 27
---	--	--

1. Gestion du manuel

1.1. GENERALITES

Le présent Manuel Qualité est destiné aux collaborateurs et parties intéressées de EDM (ELECTRICITE DE MADAGASCAR). Il énonce la politique qualité et décrit notre système de management de la qualité.

Il est validé par la Direction Générale, et est conservé dans sa version originale par le Responsable Management Qualité, il peut être consulté par l'ensemble des collaborateurs sur notre logiciel de gestion documentaire (NUXEO) et sur notre site internet www.edm.mg par toutes les parties intéressées.

Le présent Manuel Qualité est l'outil de référence de notre SMQ. Il représente l'information documentée sur laquelle s'appuient tous les autres documents du système.

Sa diffusion et son évolution sont contrôlés par un numéro de version et une date d'application conformément à la procédure de maîtrise des documents et enregistrements (*référence PR_SMQ*). La révision du Manuel Qualité s'effectue au moins une fois par an et entraîne une incrémentation de version.

1.2 DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ

La certification qualité ISO9001 est reconnue mondialement par le marché et permet à EDM de prouver à ses clients et partenaires l'aboutissement des efforts menés pour conduire la démarche d'amélioration continue au sein de l'entreprise.

EDM inclut dans le périmètre de certification les activités suivantes : prestations de services afférents à l'étude, la mise en œuvre et la maintenance de systèmes d'énergie réalisées à partir du siège sur une couverture nationale.

Cela concerne donc l'ensemble des activités d'EDM à l'exclusion de la production d'énergie par centrale thermique (site d'Antsirabe).

Le système de management de la qualité d'EDM s'applique donc aux activités réalisées sur le siège social d'Antananarivo qui coordonne les projets et les interventions sur les sites des clients.

1.3 CERTIFICATION ISO9001 :2015

Suite à l'audit de transition réalisé par SGS, EDM a obtenu la certification qualité ISO 9001 : 2015 (*Référence : EXT_Certificate SGS ISO 9001_2015_End 2018*).



1.4 ABBREVIATIONS

<u>Abréviations</u>	<u>Significations</u>
CQ	Charte Qualité
CRR	Compte Rendu de Réunion
EDM	Electricité De Madagascar
FF	Fiche de Fonction
FNC	Fiche de Non-conformité
FP	Fiche Processus
ISO	Organisation Internationale de Normalisation
NUXEO	Nom du logiciel de gestion documentaire adopté par EDM
PAQ	Plan d'Action Qualité
PESTEL	Environnement : Politique-Economique-Social-Technologique- Ecologique- Légal
PPR	Plan de prévention des risques
PP1	Processus de Pilotage n° 1
PR1 à PR5	Processus de Réalisation n° 1 à n° 5
PS1 à PS4	Processus de Support n°1 à n° 4
PR	Procédure
RMQ	Responsable Management Qualité
SMQ	Système Management Qualité
SWOT	Strengths- Weaknesses- Opportunities-Threats (Forces-Faiblesses- Opportunités-Menaces)
TPI	Tableau des parties intéressées
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle (réunion opérationnelle avec les clients)
MOM	Minutes Of Meeting

1.5 DOCUMENTS DE REFERENCE

NF EN ISO 9001:2015	Norme ISO 9001 version 2015 - Système de management de la qualité
EDM NS 2020-003	Note de service communiquant la politique qualité et l'engagement de la Direction Générale de EDM
EXT_Certificate SGS ISO 9001_End 2018	Certificat de EDM à la norme ISO 9001 : 2015 délivré par l'organisme de certification SGS suite à la transition
FF_TitreFonction_IdentificationTitulaire	Enregistrement de la fiche de fonction et de son titulaire
FP_CodeProcessus_NomProcessus	Fiche d'un processus du SMQ
CQ_CodeProcessus_NomProcessus	Charte Qualité d'un Processus externalisé
SMQ_CRR Revue de Direction	Compte-Rendu de la Revue de Direction du SMQ
SMQ_CRR Revue de Processus	Compte-Rendu de la Revue de Processus du SMQ
FO_EDM_CRR COPIL	Compte rendu du Comité de Pilotage
SMQ_Plan de prévention des risques (PPR)	Plan de préventions des risques pour les actions préventives des processus et du SMQ
SMQ_Plan d'Action Qualité (PAQ)	Plan d'Action Qualité EDM pour les actions correctives et préventives des processus et du SMQ
SMQ_Tableau des parties intéressées (TPI)	Tableau décrivant le système de management de la qualité
PP1_Tableau de suivi indicateurs qualité	Résultat des indicateurs qualité par processus
PP1_Résultat questionnaire client	Résultat de l'enquête de satisfaction client
PP1_Evaluation fournisseur	Résultat de l'évaluation des fournisseurs
PR_SMQ_Procédure de Maîtrise des informations documentées	Dispositions prises pour la gestion des informations documentées du SMQ
PR_SMQ_Procédure d'audit Interne	Dispositions prises pour conduire les audits qualité internes
PR_SMQ_Procédure Maîtrise des non conformités et actions correctives	Dispositions prises pour la gestion des non-conformités qualité et des actions correctives
PR_SMQ_Procédure Maîtrise des risques et actions préventives	Dispositions prises pour la gestion des risques et actions préventives

2. Présentation de la société

Partie intégrante du **groupe AXIAN** dans le cluster énergie, **EDM** est née en 2005 de la volonté de ses fondateurs de participer activement au développement durable de Madagascar, en facilitant l'accès de la population malgache à l'énergie électrique.

EDM propose aujourd'hui une des solutions techniques dans le domaine de l'énergie lui permettant de s'adapter aux besoins de ses clients. Les projets sont pris en charge depuis les études d'ingénierie jusqu'à l'installation des systèmes d'ingénierie et à leur maintenance.

La conception et la réalisation de solutions techniques sur mesure, la force d'un véritable partenariat ainsi qu'une capacité d'analyse des besoins spécifiques du client, sont les points forts de EDM

www.edm.mg

QUALITE ET DISPONIBILITE DE L'ENERGIE

(GROUPES ELECTROGENES, UPS, REDRESSEURS)

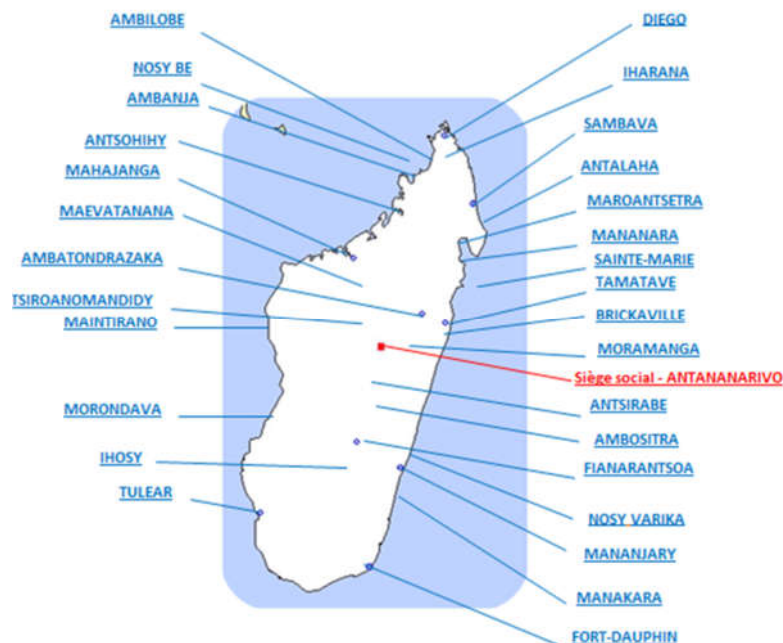
DISTRIBUTION ET PROTECTION DES INSTALLATIONS

(PROTECTION ELECTRIQUE ET ELECTROMAGNETIQUE)

ALIMENTATION EN ENERGIE RENOUVELABLE SITES ISOLES

(SOLUTION SOLAIRE, THERMIQUE, HYBRIDE ...)

Implantée à Antananarivo, son équipe spécialisée et opérationnelle sur le terrain est amenée à couvrir l'ensemble du territoire de Madagascar.



Raison sociale	ELECTRICITE DE MADAGASCAR (EDM)
Statut Juridique	SA, N° 2001 B 00301
Directeur Général	M. Hassanein HIRIDJEE
Siège social	Zone GALAXY – Andraharo - BP 12007 - ANTANANARIVO 101
Effectif	150 personnes
Capital	50 000 000 MGA

3. Contexte de l'organisme

3.1 ENJEUX ET PARTIES INTERESSEES

Afin de maintenir son SMQ adapté à la stratégie de l'entreprise, la Direction de EDM met en œuvre des actions d'analyse du contexte en tenant compte des enjeux externes et des enjeux internes. Cette compréhension du contexte est importante dans la mesure où la planification du SMQ découle des analyses de l'environnement afin d'assurer la pertinence et la performance du système.

L'analyse des enjeux externes peut être basée sur l'identification des risques et des opportunités venant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique, qu'il soit international, national, régional ou local (cf. *Graphe N°1 : PESTEL*).

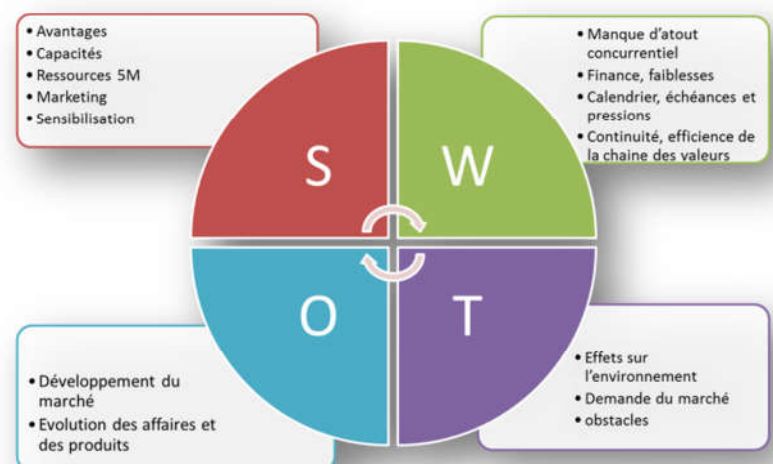
L'analyse des enjeux internes est représentée d'une manière générale par la revue des forces et des faiblesses de l'entreprise. Les axes stratégiques du SMQ sont déterminés à l'issue de l'analyse SWOT (cf. *Graphe N°2 : SWOT*).

Sachant que le SMQ est un système ouvert, en interaction avec son environnement et ses parties intéressées, leurs exigences sont régulièrement revues afin d'assurer l'aptitude du SMQ à répondre aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires. La Direction avec le RMQ s'assure de la pertinence de l'identification des parties intéressées et de la capacité de EDM à répondre à leurs attentes durant les revues de processus et revue de Direction.

Par définition, une partie intéressée peut être une entité impactée par une décision de l'entreprise ou qui peut impacter le SMQ.



Graphe N°1: PESTEL



Graphe N°2: SWOT

4. Leadership et engagement de la direction

4.1 POLITIQUE QUALITE

La politique qualité est diffusée à l'interne sous forme de note de service, affichée sur les tableaux d'affichage qualité et archivé sous Nuxeo. La publication fait l'objet de sensibilisation auprès des collaborateurs. La diffusion en externe se fait par le biais du site internet de EDM : www.edm.mg.

edm	Formulaire	FO_PS1
	NOTE DE SERVICE	Version 2.1
		06/02/2020
		Page 1/1

NOTE DE SERVICE N°2020 - 003

A : Tous les employés

OBJET : ENGAGEMENT DE LA DIRECTION – POLITIQUE QUALITE 2020

EDM a pour vocation l'étude, la mise en œuvre et la maintenance de systèmes d'énergie, réalisées à partir du siège d'Antananarivo sur tout le territoire malgache. Ces activités sont certifiées selon les exigences de la norme ISO 9001 depuis 2015. Cette reconnaissance vient récompenser les efforts de nos équipes à la fois dans l'amélioration continue de la satisfaction client et dans la croissance du niveau de performance et de compétitivité d'EDM.

EDM est une entreprise du groupe AXIAN. Persuadé que l'énergie est un droit fondamental, Axian soutient EDM dans ses activités pour donner accès à des solutions fiables, abordables et durables. Pour participer au développement énergétique de Madagascar, EDM s'engage à agir dans le respect des valeurs d'Axian : l'audace, la passion, l'innovation et l'engagement.

En tenant compte du contexte dans lequel l'entreprise évolue ainsi que des besoins et attentes de ses parties intéressées, EDM s'engage à renforcer l'anticipation et l'évaluation des risques afin de promouvoir l'excellence au quotidien.

L'ouverture à l'international est un enjeu majeur cette année. Diversifier sa clientèle en touchant de nouveaux marchés, assoir son image de marque à l'étranger pour gagner en visibilité en sont les grandes lignes.

Ainsi, les objectifs qualité sont :

1. Satisfaire et fidéliser les clients
2. Valoriser les prestations hors groupe
3. Développer une meilleure culture d'entreprise : engagement, éthique, loyauté
4. Maîtriser et rentabiliser nos activités
5. Développer le partage et le transfert de compétence
6. Renforcer le respect des procédures et l'efficacité du système de contrôle interne
7. Promouvoir la considération des impacts sociaux de nos activités

Je compte sur l'engagement quotidien de chacun d'entre vous pour qu'ensemble nous atteignons ces objectifs.

Je m'engage à déployer les ressources nécessaires pour assurer l'efficacité du Système de Management de la Qualité et le respect des exigences légales et réglementaires applicables.

Quand nécessaire, la politique et les objectifs qualité seront mis à jour.

Antananarivo le, 20 Mars 2020


Véronique PERDIGON
Directeur Général

5. Fonctionnement général

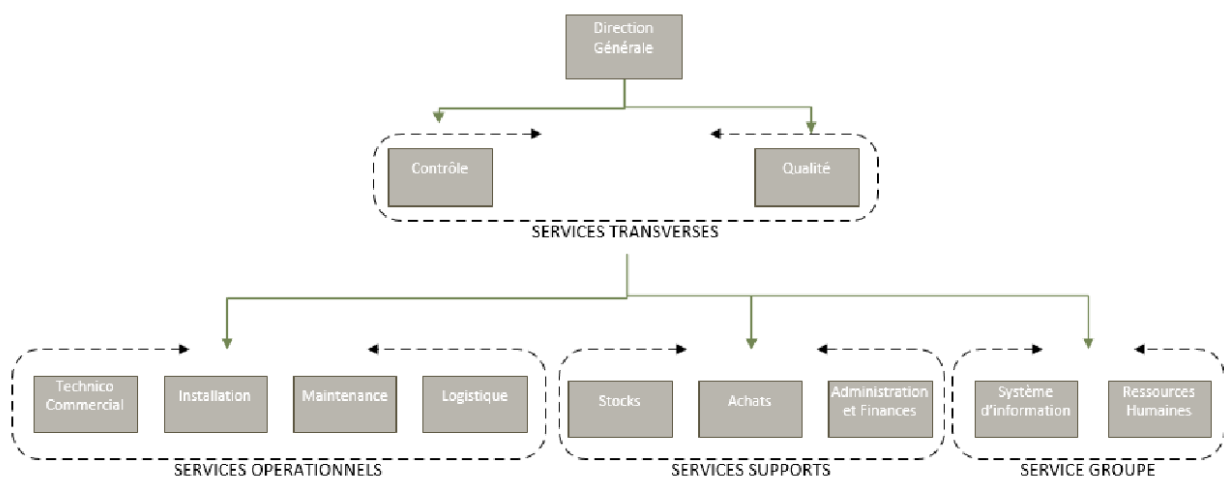
5.1 ORGANIGRAMME ET RESPONSABILITES

L'organigramme simplifié présenté ci-après positionne les différents services de EDM qui sont rattachés à la Direction Générale. On peut les regrouper selon 3 typologies :

- les services transverses
- les services opérationnels
- les services supports, parmi lesquels 2 sont mutualisés avec d'autres sociétés du Groupe

Chaque service est placé sous la supervision d'un responsable pour le management opérationnel des collaborateurs de EDM.

Les fiches de fonction (*Référence : FF_TitreFonction_IdentificationTitulaire*) définissent les missions et les différentes responsabilités et autorités qui leurs sont confiées.



L'organigramme hiérarchique détaillé est enregistré par le service des Ressources Humaines et mis à jour sur notre logiciel de gestion documentaire (NUXEO).

5.2 APPROCHE PROCESSUS



LA DIRECTION GENERALE assure le bon fonctionnement de l'entreprise et donne les orientations stratégiques de développement. En particulier, elle définit la politique et les objectifs qualité qui s'appliquent pour notre système de management de la qualité et qui sont déclinés pour chaque processus de l'entreprise. Les axes stratégiques définies dans la politique tiennent compte des enjeux internes et externes mais aussi des besoins et attentes des parties intéressées.

A travers la politique qualité, la Direction générale démontre son engagement, son leadership vis-à-vis du SMQ, des exigences des clients et des exigences réglementaires et légales. Ainsi elle s'assure de la performance du SMQ, de son adéquation à la stratégie de l'entreprise, de son amélioration, de la mise en application des exigences de la norme au niveau des processus, de l'allocation des ressources nécessaires et adaptées.

LES SERVICES TRANSVERSES, en appui à la Direction Générale, lui sont directement rattachés du fait de leur dimension transversale et de leur accès à tous les échelons de la hiérarchie.

LE SERVICE QUALITE

- Pilote l'organisation de la qualité à l'intérieur de l'entreprise et assiste la Direction dans la mise en œuvre des dispositions aptes à satisfaire les exigences clients en tenant compte des risques
- Est force de proposition pour le pilotage des processus et l'amélioration continue et, conseil quant aux actions correctives et préventives
- Supervise la sensibilisation HSE réalisée au travers d'actions de prévention destinées en particulier aux interventions techniques et relayées sur le terrain par les responsables concernés

LE SERVICE CONTROLE

- Elabore les Reporting d'activités et d'analyse des données stratégiques pour l'entreprise, tout en assurant leur fiabilité et pertinence pour l'aide à la décision
- Accompagne les équipes dans la mise en œuvre des points de contrôle et de surveillance des processus

1 Processus de Pilotage

PP1 : GERER L'AMELIORATION CONTINUE



LES SERVICES OPERATIONNELS répondent aux exigences clients et mettent en œuvre les activités des processus de réalisation de nos prestations :

LE SERVICE TECHNICO-COMMERCIAL, véritable point d'entrée client, intègre le marketing-avant-vente et les études d'ingénierie pour la conception des solutions énergie en réponse aux demandes clients. Il comprend également l'administration des ventes qui enregistre les commandes.

LE SERVICE INSTALLATIONS coordonne les projets de nos clients, conformément à leurs exigences depuis la réalisation des travaux jusqu'à la mise en service des systèmes d'énergie.

LE SERVICE MAINTENANCE est garant de la continuité d'alimentation en énergie électrique et intervient sur les sites clients pour assurer la maintenance préventive et curative des équipements.

LE SERVICE LOGISTIQUE assure le transport logistique des ressources humaines et matérielles jusqu'aux sites clients dans les délais et coûts escomptés.

La traçabilité au niveau d'une prestation client est assurée par l'identification de son dossier (N° Affaire, N° Bon de Travail) et par son suivi dans les applications informatiques.

5 Processus de Réalisation

PR1 : VENDRE DES SOLUTIONS ADAPTEES

PR2 : REALISER UNE PRESTATION D'INSTALLATION

PR3 : MANAGER LA LOGISTIQUE DES OPERATIONS

PR4 : REALISER UNE PRESTATION DE MAINTENANCE

PR5 : FACTURER ET RECOUVRER



LES SERVICES SUPPORTS fournissent les ressources nécessaires à la réalisation des prestations :

LE SERVICE ACHAT effectue la sélection et le suivi des fournisseurs pour la passation des commandes, l'approvisionnement, puis la certification des factures.

LE SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER est responsable de la gestion des moyens généraux, de l'administration et de la comptabilité.

LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES prend en charge la gestion administrative du personnel et la gestion des compétences. Il se complète d'un parcours de formation destinée à maintenir et développer nos compétences techniques au niveau de l'AXIAN TECHNICAL SCHOOL.

LE MAGASIN assure la gestion du stock depuis la réception des marchandises jusqu'à leurs sorties.

NB : La gestion du Système d'Information est prise en charge par Axian IT Services (AITS) dont la collaboration est régit dans le cadre d'un contrat de prestation. Les prestations fournies comprennent la gestion du parc informatique, la gestion des projets, les conseils en architecture et sécurité des SI, le développement informatique, l'exploitation applicative et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures.

4 Processus de Support

PS1 : GERER LES COMPETENCES - externalisé

PS2 : GERER LE STOCK

PS3 : GERER LES MOYENS ET L'ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

PS4 : GERER LES ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS

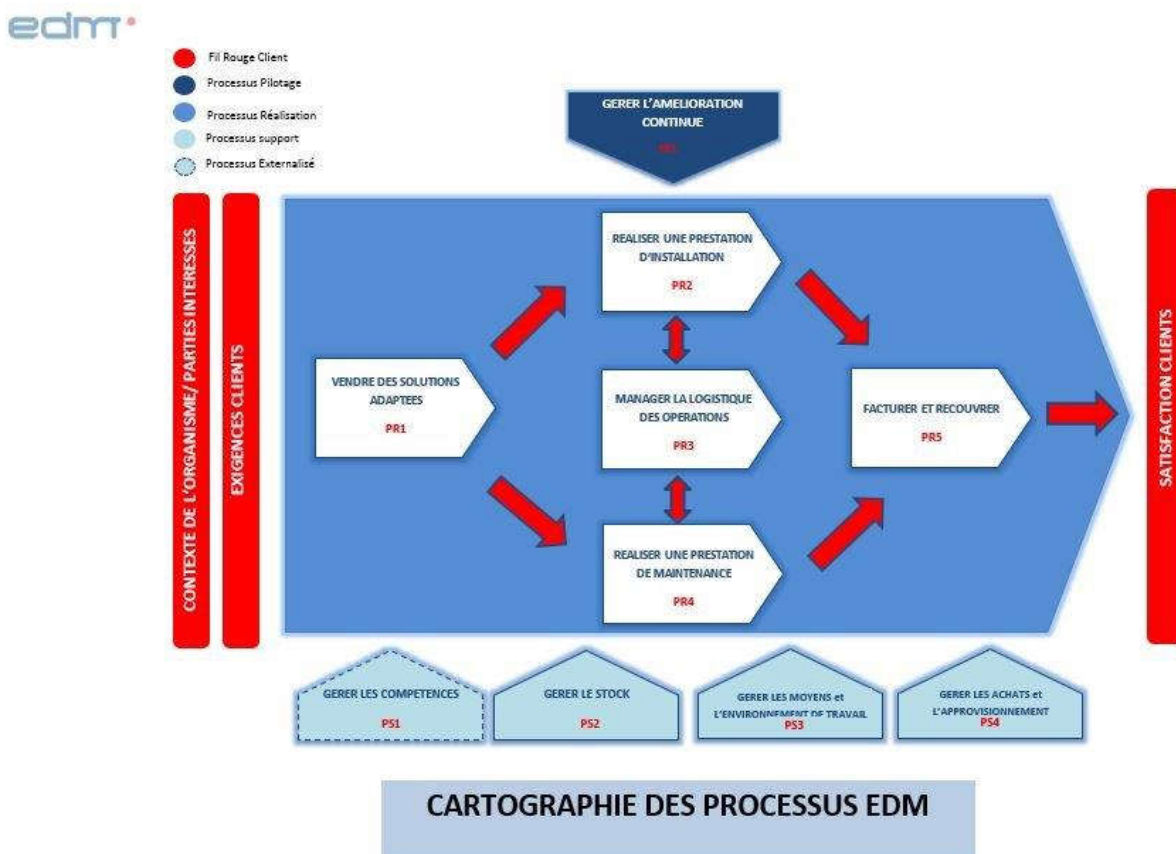
5.3 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Le Responsable Management Qualité est garant de la mise en œuvre du système de management de la qualité au sein de l'entreprise EDM dont l'organisation est représentée par ses 10 processus orientés vers la satisfaction du client (fil rouge) et symbolisés par la cartographie ci-dessous.

Chaque processus est décrit par sa « Fiche processus » (*Référence : FP_CodeProcessus_NomProcessus*) sur laquelle on retrouve :

- La désignation du pilote (missions et responsabilités annexées à la fiche de fonction)
- La finalité et les principales activités
- Les données d'entrée et de sortie ainsi que les interactions entre processus
- Les objectifs et les indicateurs qualité
- Les ressources pour la mise en œuvre du processus
- Le logigramme des activités positionnant les acteurs et les points de contrôle du processus

Deux processus sont externalisés (*ressources mutualisées avec les d'autres sociétés du Groupe*) et formalisés au travers de la « Charte Qualité » (*Référence : CQ_CodeProcessus_NomProcessus*) approuvée par la Direction Générale de EDM.



Le Code Processus est un trigramme identifié par :

- 1 : Lettre « P » pour « Processus »
- 2 : Lettre « P », « R », « S » pour « Pilotage », « Réalisation », « Support »
- 3 : Chiffre pour le numéro du processus

6. Management qualité

6.1 ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES

Actions préventives

- Pour mettre en oeuvre les actions face aux enjeux chaque processus repertorié et traite les risques dans le Plan de Prévention des Risques (PPR)
- Le PPR regroupe les actions de tous les processus. Il est mis à jour et revue périodiquement durant le pilotage du processus, à la revue des processus et de direction
- Référence: SMQ_Plan de Prévention des Risques (PPR)/ PR_SMQ_Procédure Maîtrise des risques et actions préventives

6.2 COMMUNICATION ET INFORMATIONS DOCUMENTEES

Communication

- Pour faciliter la communication réciproque entre la Direction et chaque collaborateur: les notes de service, les entretiens d'évaluation, les réunions périodiques avec chaque service
- Pour diffuser à tous les collaborateurs les informations concernant le SMQ: le présent Manuel, les tableaux de bord, l'outil NUXEO, le comité de pilotage EDM, le Qualicom, le Monthly Topic et le Flash qualité
- Pour faciliter la communication externe avec les parties intéressées : le site internet de EDM, les MOM, les STEERCO, les MCO, les réunions dédiées, les communiqués de presse

Informations documentées

- Les informations documentées sont gérées à travers le GED Nuxeo ainsi que les logiciel et applications propres à chaque processus
- Pour maîtriser processus sur lesquels s'appuie notre système de management de la qualité
- Référence : PR_SMQ_Procédure Maîtrise des informations documentées

6.3 OUTILS D'AMELIORATION CONTINUE

Le pilotage, l'évaluation et l'amélioration continue de notre système de management de la qualité reposent sur :

Revue de Direction

- Pour évaluer l'efficacité du SMQ dans son ensemble ainsi que de son adéquation aux orientations par l'examen des résultats des processus
- Pour définir la planification du SMQ pour l'activité
- Réalisée au moins 1 fois par an en présence de la Direction, du Responsable Management Qualité et de tous les Pilotes de Processus
- *Référence : SMQ_CRR Revue de Direction*

Revue de Processus

- Pour vérifier le fonctionnement du processus et actualiser les plans d'actions
- Réalisée au moins 1 fois par an, en amont de la Revue de Direction, en présence du Responsable Management Qualité, du Pilote de Processus concerné et du Pilote PP1
- *Référence : SMQ_CRR Revue de Processus*

Evaluation de la satisfaction client

- Pour s'assurer que nos actions sont orientées vers la satisfaction des clients
- Pour assurer l'écoute afin d'analyser la perception des clients
- Réalisée 1 fois par an par le biais d'un questionnaire transmis via le réseau commercial ou par entretien avec le client
- *Référence : PP1_Résultat questionnaire client*

Evaluation des fournisseurs

- Pour s'assurer que nos fournisseurs et prestataires répondent à nos exigences et assurer la conformité de nos prestations clients
- Réalisée 1 fois par an par le service achats selon des critères pré-définis et la méthodologie
- Une réévaluation des fournisseurs est fait chaque année
- *Référence : PP1_Evaluation fournisseur*

Indicateurs qualité

- Déclinés en cohérence avec les objectifs qualité de la Direction et, suivis par chaque pilote de processus pour garantir l'efficacité de processus et décider des actions d'amélioration nécessaires
- *Référence : PP1_Tableau de bord qualité*

Audits qualité
internes

- Pour vérifier que les processus sont conformes et efficace. Il permet de dégager des actions d'amélioration ou de prévention des risques qui alimentent notre Plan d'Action Qualité (PAQ) et du Plan de prévention des risques (PPR)
- *Référence : PR_SMQ_Procédure d'audit Interne*

Maîtrise des
non-
conformités

- Pour s'assurer qu'à toutes les étapes de réalisation de nos prestations, les non-conformités sont correctement enregistrées et traitées
- *Référence : PR_SMQ_Procédure Maîtrise des non conformités et des actions correctives*

Actions
correctives

- Pour garantir l'amélioration continue de nos processus et prestations par l'analyse et le traitement des non-conformités pour éviter leur récurrence
- *Référence : PR_SMQ_Procédure Maîtrise des non conformités et des actions correctives*

Formation
qualité

- Pour assurer un meilleur niveau de compétence aux collaborateurs la démarche et aux pratiques qualité
- *Référence : FO_PS1_Fiche de formation*

Sensibilisation

- Pour assurer la communication, la compréhension de l'intérêt de la démarche qualité par tous les collaborateurs et pour mobiliser les équipes
- *Référence : FO_PS1_Fiche de formation*

Quality day

- Evénement qualité annuel pour sensibiliser les collaborateurs à la démarche qualité
- Au programme diverses activités de sensibilisation et d'animation sur la Qualité

Quality box

- Boite à idée qualité destinée à recueillir toutes les suggestions ou remarque des collaborateurs, clients et fournisseurs pour l'amélioration du SMQ. Disponible au siège.

Slogan qualité

- Outil fédérateur, le slogan qualité est voté par voie de concours tous les trois ans soit sur un cycle de certification. Le slogan est utilisé sur tous les supports de communication interne et externe de EDM.

FIN DU DOCUMENT