

MANUEL QUALITE

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ
ISO 9001 VERSION 2015
RÉFÉRENCE MQ-00-VERSION R-10/21
PAGE 1/9



Direction et Politique Qualité

La volonté de mieux répondre aux attentes des clients, de leur apporter des réponses et solutions techniques adaptées, en leur offrant une gamme de produits et services dans nos domaines de compétences, est une priorité pour ATC.

Grâce à notre stratégie et politique Qualité, ainsi qu'à nos équipes commerciales et techniques qui incarnent chaque jour nos valeurs, ATC confirme et développe ses activités de négoce de produits industriels soutenues par notre expérience au service de votre métier.

Notre démarche commerciale a également pour but de développer une communication active sur l'évolution des produits et nouvelles technologies ainsi que sur les exigences techniques et réglementaires croissantes, de proposer des produits innovants autour de vos besoins présents et à venir.

La dynamique qui nous anime s'articule autour de 3 axes, conserver la confiance de nos clients, avoir une vraie relation de partenariat avec nos fabricants et enfin, améliorer régulièrement notre organisation.

Les stratégies pour atteindre nos objectifs sont revues mensuellement afin d'en vérifier leur efficacité et d'en tirer des conclusions. Pour cela nous nous appuyons sur un système de management de la qualité piloté par moi-même, notre consultant et avec la participation de l'ensemble des acteurs de la société.

Pascale Fougerolle

PDG



Présentation de la société

ATC, s'est développée depuis 1980 dans la distribution de produits industriels, avec pour ambition d'être un acteur référent.

- **Notre Métier**

Le négoce de produits industriels (pompes de relevage pour la climatisation, pompes pour la chimie et appareils de mesure pour la prévention métrologie relative aux, bruit, gaz, poussière, et vibration), se doit de satisfaire le besoin technique de chaque client en mettant à sa disposition une gamme de produits et services performants ainsi qu'une organisation qui favorise l'écoute, l'accueil et le service.

- **Notre Expérience**

Elle s'appuie sur de nombreuses années d'expérience, une solide connaissance des marchés, et sur un service commercial compétent techniquement, pour répondre aux besoins des utilisateurs, pour le lancement de nouveaux produits, pour fournir la documentation technique et commerciale nécessaire à la bonne information de nos clients.

- **Nos atouts**

Bénéficiaire du développement technique des produits sur l'ensemble de la gamme, au niveau des fabricants de renommée mondiale.

Pouvoir distribuer des produits à la pointe de la technique, principalement les appareils de détection, de contrôle, de mesure, et d'analyse pour l'industrie, les collectivités locales, les lieux d'activités de loisirs, les bureaux d'étude, laboratoires....

Organisation

L'organisation a été conçue dans un esprit de simplicité, adaptée aux réalités et aux spécificités de la société.

Chaque personne bénéficie d'une autonomie très importante pour le développement de son poste de travail et a l'entière responsabilité de la fonction qui lui est attribuée. Les missions et les responsabilités de chacun sont définies et revues lors des entretiens individuels annuels, avec la direction.

- **Communication**

Il nous paraît indispensable de faire en sorte que les informations circulent dans notre organisation aussi bien horizontalement que verticalement. Nous utilisons pour ce faire des moyens comme : Internet, e. mail, une gestion informatisée de nos données, des réunions commerciales et qualité avec l'ensemble des acteurs.

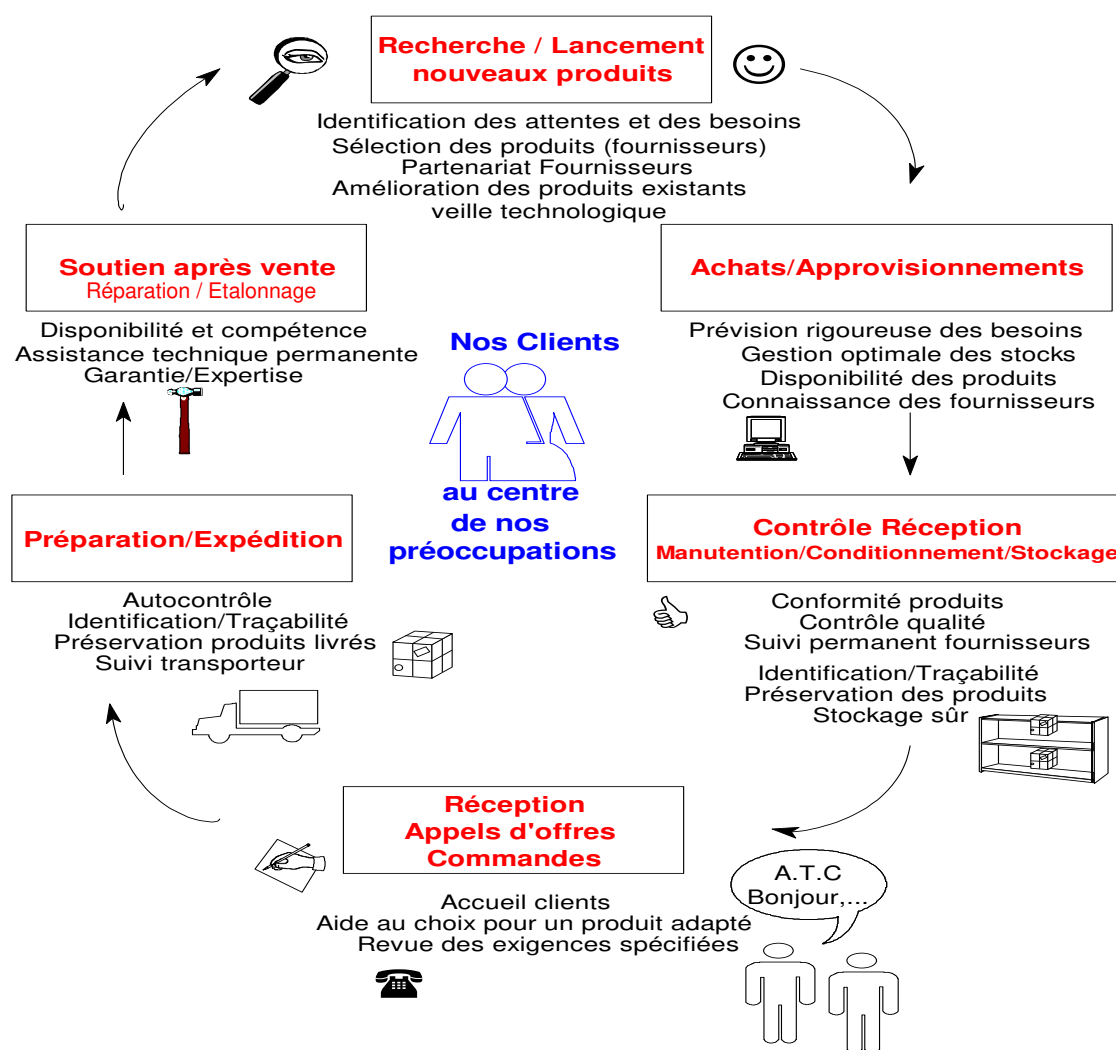
Mais également sur la communication et l'information des activités d'ATC via les réseaux sociaux, par des animations sur le Web, par des sponsorisations et participation à des événements publicitaires, par des abonnements, le but étant de faire connaître ATC d'une façon plus large et d'aller à la rencontre de futurs clients.

- **Intégrer et former**

Nous demandons un effort d'autonomie à chacun de nos collaborateurs.
 Nous offrons une formation complète aux nouveaux arrivés, et un suivi annuel des compétences par la suite. L'accent est mis sur le fonctionnement de notre système qualité et obligation qui leur est faite de participer à la réalisation des objectifs qualité définis par la direction.

Les points forts de notre savoir-faire

Notre prestation de distributeur, s'articule autour de 6 axes principaux, correspondants aux processus opérationnels.



Les équipes commerciales et techniques

L'activité consiste à distribuer des produits industriels fiables et performants, mais également d'informer et de former (ATC est agréé organisme de formation) les acteurs à l'utilisation des produits.



Les activités et produits décrits ci-dessus vous donnent un aperçu de nos compétences et gammes de produits. Nous vous invitons à consulter notre site Internet <https://atc-fr.com> en complément.

L'équipe fonctionnelle



Système de management de la qualité

- **Privilégier la qualité**

La qualité est omniprésente à tous les niveaux de fonctionnement en tant que garant du système mais aussi en tant que coordinateur pour la mise en place d'actions d'amélioration.

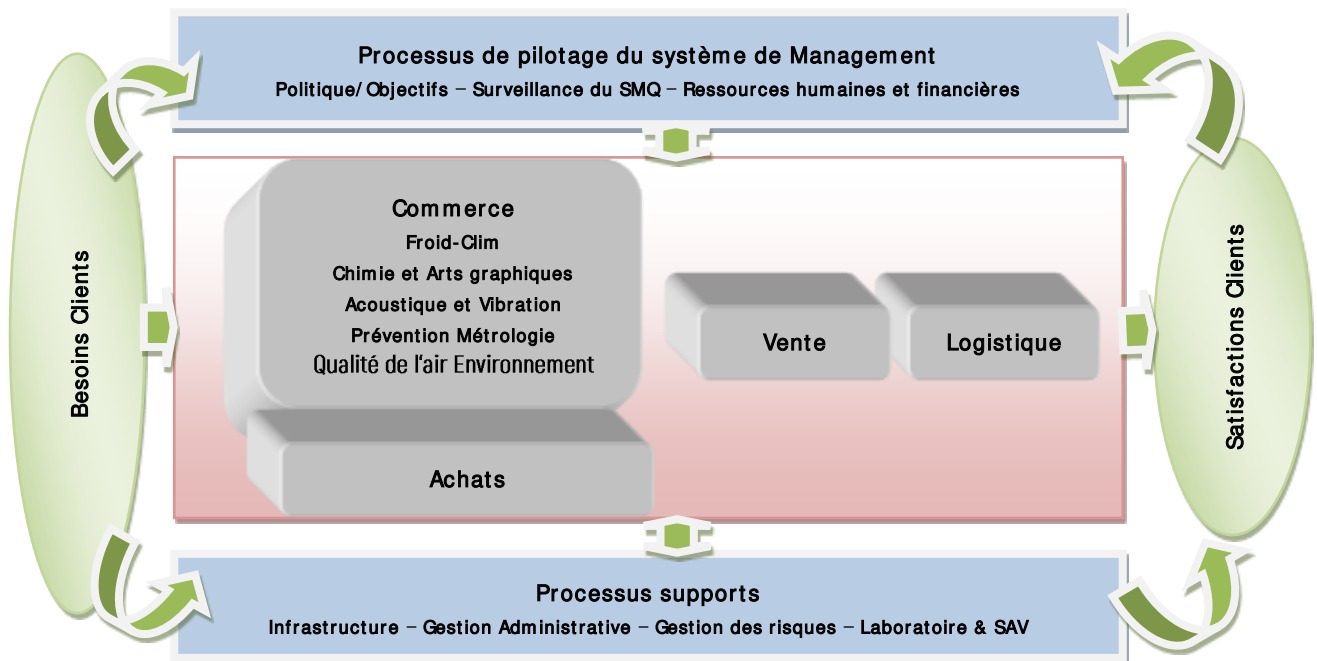
- **Processus du système de management de la Qualité**

Le système de management de la société est mis en œuvre et axé sur le développement de 3 familles de processus :

1. Le processus de pilotage, qui est essentiel au management des ressources d'une façon générale, à la gouvernance de la société et aux activités d'analyse et d'amélioration.
2. Le Processus commercial, qui regroupe les sous-processus relatifs aux activités de réalisation, de la prise en charge des besoins des clients jusqu'à leur satisfaction.
3. Les processus supports, qui sont nécessaires pour assurer la maîtrise du processus commercial.

L'idée maîtresse de cette approche est de maîtriser de façon efficace les activités latérales et transversales.

Cartographie des processus du système de management de la qualité :

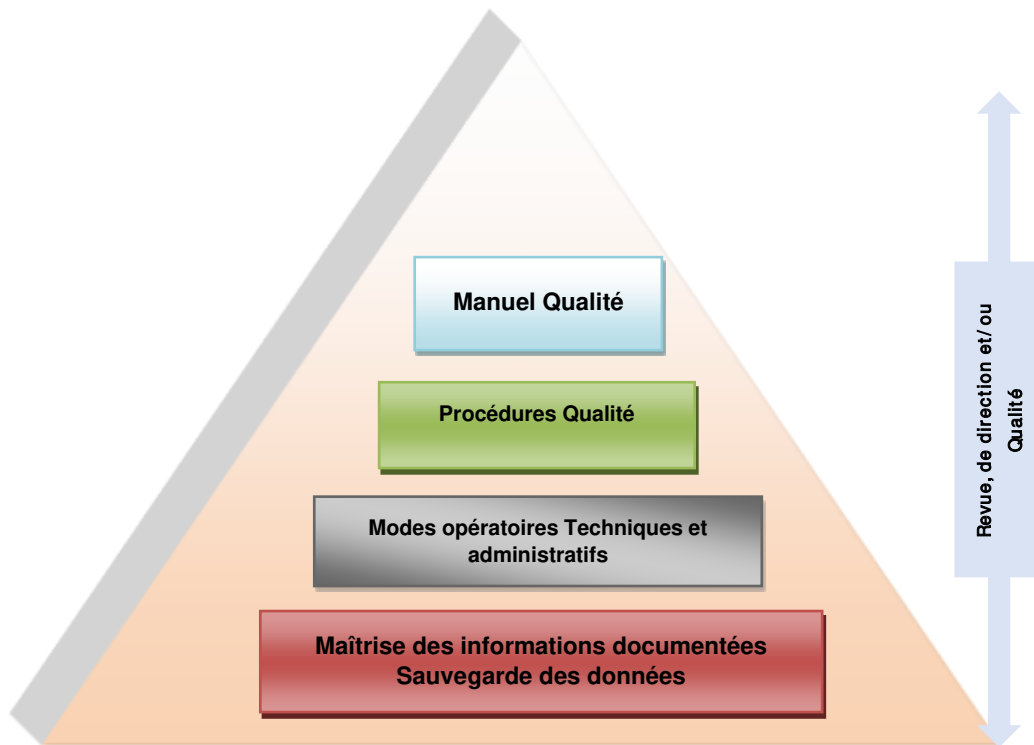


Système documenté du SMQ

La documentation du système Qualité repose sur les exigences de la norme ISO9001-v2015, sur les modes opératoires administratifs et techniques liés à nos pratiques et modes de fonctionnements internes ainsi que sur les données nécessaires au bon fonctionnement de la société. Celle-ci est revue et mise à jour en fonction du besoin ou pour répondre aux exigences contractuelles ou normatives. L'approbation est placée sous la responsabilité de la direction. L'archivage des informations documentées, peut être informatique ou papier et protégé par une sauvegarde régulière.

Structure documentaire

Le système documentaire d'ATC s'appuie sur une gestion à quatre niveaux :



Le présent manuel constitue la référence qualité d'A.T.C.

Le système qualité s'applique à l'ensemble des processus ainsi qu'aux prestations associées de nos métiers.

Le manuel, les procédures et les modes opératoires sont consultables à l'espace qualité « ISO 9001 » par l'ensemble du personnel sur le serveur informatique ainsi que dans les deux classeurs version papier situés sur la plateforme commerciale. Certains modes opératoires sont également disponibles sur les postes de travail. (Exemple laboratoire de contrôle).

Procédures : Les procédures décrivent de façon pratique les règles de fonctionnement à appliquer. Une procédure comprend un logigramme et les précisions correspondantes.

Modes opératoires : Documents opérationnels techniques ou administratifs décrivent les bonnes pratiques pour réaliser une tâche bien précise, par exemple le contrôle d'un appareil, la saisie informatique de pièces comptables, acheter ou vendre un produit.

Documents divers : On distingue d'autres catégories de documents, tels les fiches produits, les formulaires, les certificats de conformité, etc. ..., qui deviennent par la suite des enregistrements.

Améliorer notre organisation

L'adéquation avec notre environnement commercial et vente, passe par une bonne connaissance de nos clients et de notre fonctionnement (enquêtes clients, audits internes, gestion du produit non-conforme, actions d'amélioration, gestion après-vente...).

Nous procédons à l'analyse des données et au suivi des indicateurs de conformité et d'efficacité par l'intermédiaire de revues qualité mensuelles et annuelles par une revue complète du SMQ.

Les enjeux externes et internes sont revus et hiérarchisés afin de garantir la prise en compte des attentes des parties intéressées dans l'obtention de la performance de la société. Ces enjeux sont déterminés et revus dans le cadre de la revue de direction.

Les axes d'amélioration à mener font l'objet de plans d'actions de nos processus. Ils sont définis et suivis par la direction. La méthode de travail utilisée pour mener à bien l'ensemble de ce plan est celle dite PDCA.

