



Manuel de management de la qualité

Chapitre 1 :

PRESENTATION GENERALE

Approuvé par Guy MAZUREK

Le 1/10/2014

Visa

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION.....	3
2	TECHNITEXT-INGENIERIE	3
2.1	Historique : quelques dates-clés	3
2.2	TECHNITEXT-Ingénierie en 2014.....	4
2.2.1	Implantation physique	4
2.2.2	Activités	4
2.2.3	Ressources humaines	4
2.2.4	Quelques données économiques.....	5
2.2.5	Contacts et renseignements pratiques.....	5
3	VOCABULAIRE	5

1 INTRODUCTION

Le système de management de la qualité décrit dans ce manuel est l'outil indispensable pour :

- **fixer les façons de faire**, préalable indispensable à toute mesure et à l'amélioration de la fiabilité,
- **fixer des objectifs**,
- **mesurer les performances** à travers des indicateurs pertinents,
- **analyser ces indicateurs**,
- **prendre les mesures correctives** et préventives pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise et amener les performances en conformité avec les objectifs fixés par la Direction.

Ce manuel est principalement destiné à nos clients et leur permettra de mieux comprendre pourquoi et comment nous cherchons à les satisfaire.

Après une brève présentation de l'entreprise, nous expliquerons la politique qualité, les engagements pris par la direction pour satisfaire les clients, ainsi que les principes généraux de management de la qualité.

Une description des moyens mis en œuvre précédera la description des différents processus mis en œuvre, de la prospection à l'évaluation de la satisfaction du client.

Nous verrons enfin comment, à partir des diverses informations dont nous disposons, tant internes qu'externes, nous travaillons à l'amélioration permanente de notre système dans la recherche de la plus grande satisfaction de nos clients et de l'amélioration de notre efficacité.

2 TECHNITEXT-INGENIERIE

2.1 Historique : quelques dates-clés

1988 : Création de l'E.I. TECHNI-TEXT par M. Mazurek, ingénieur d'affaires puis rédacteur technique systèmes

Rédaction de documentations techniques pour l'industrie

1994 : TECHNI-TEXT transfère son activité de Neuville-en-Ferrain à Aix-lez-Orchies.

1998 : Diversification de l'activité vers l'assistance technique en études mécaniques (première mission pour ECL à Ronchin).

2001 : TECHNITEXT obtient une première prestation aux ANF à Crespin (ex Bombardier Transport) - L'entreprise compte 3 salariés.

2002 : Création de la SARL TECHNI-TEXT Ingénierie.

2003 : L'activité progresse vers l'ingénierie industrielle (missions pour Astra Zeneca) - L'entreprise compte 10 salariés.

2006 : L'entreprise s'installe dans la ZAE de Sars et Rosières et preste pour Vallourec, LME, Goss International, AREVA ... (20 salariés).

2008 : TECHNITEXT Ingénierie se structure dans sa démarche commerciale et RH (embauche d'un chargé d'affaire et d'une assistante RH).

2009 : La société acquiert 260m² de bureaux et preste en direct pour la SNCF. L'entreprise embauche un responsable Qualité et compte 28 salariés.

2010 : TECHNITEXT Ingénierie crée un bureau d'études mécaniques interne, dirigé par un ingénieur HEI, expérimenté en machines spéciales.

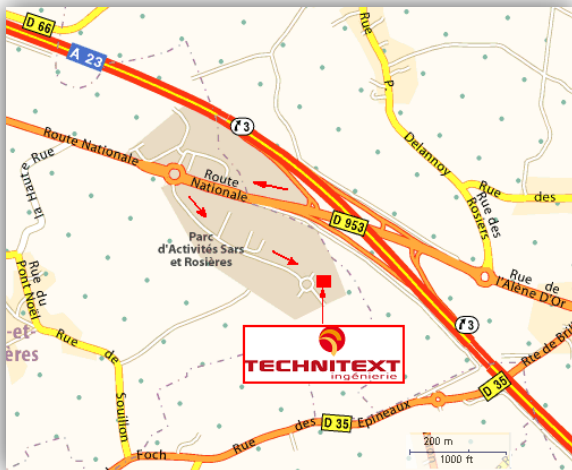
2012 : L'entreprise se diversifie en réalisant quelques projets industriels « clé en main », études, conception, fabrication et mise en service.

2014 : Pour faire face à la réduction de son CA en 2012 et 2013, l'entreprise adapte ses effectifs.

2.2 **TECHNITEXT-Ingénierie en 2014**

2.2.1 **Implantation physique**

Nos bureaux sont implantés à l'entrée B du 19, rue de l'Epau, ZAE de Sars et Rosières, à Sars et Rosières (59230), entre Lille et Valenciennes.



2.2.2 **Activités**

TECHNITEXT Ingénierie propose aux entreprises des prestations intellectuelles, en études, conception de projets CAO/DAO, ingénierie industrielle et coordination de travaux, méthodes, documentation technique, et formation machine sur les métiers suivants :

- Mécanique, métallurgie, structure métallique, mécano-soudure, outillage
- Machines spéciales, processus industriels
- Méthodes, qualité, sécurité.

Deux formules de prestations sont proposées en fonction des besoins du client : prestation forfaitaire ou assistance technique. Les missions de type assistance technique sont des prestations payables selon la durée de la prestation. Il s'agit de prestations majoritairement réalisées au sein de l'entreprise cliente. Au contraire, les forfaits sont des prestations dont le prix est fixe. Ces prestations sont, pour la majorité d'entre elles, réalisées au sein du siège de TECHNITEXT Ingénierie. Pour le « clé en main, la fabrication est sous traitée.

Toutes les activités classiques d'une entreprise sont réalisées, depuis la prospection téléphonique jusqu'à la facturation, excepté la maintenance informatique L'évaluation de la satisfaction du client qui constitue la dernière étape d'une affaire (voir le macro-processus plus loin).

2.2.3 **Ressources humaines**

En 2014, TECHNITEXT-Ingénierie compte 17 salariés, dont son dirigeant, organisée en 5 services :

- Direction et Qualité
- Administratif et ressources humaines
- Commercial

- Service technique

L'organigramme est décrit dans le document ARRH001.

Le service technique est une équipe composée de 13 consultants expérimentés et aux compétences très diversifiées. Ceux-ci se répartissent entre les métiers suivants : chefs de projets, ingénieurs, projeteurs, dessinateurs, techniciens d'étude et d'industrialisation, rédacteurs techniques.

Ils fonctionnent par projet et sont soit en mission chez l'un des clients de l'entreprise, soit en mission en interne quand il s'agit d'un travail pouvant être exécuté dans les locaux de TECHNITEXT-Ingénierie.

2.2.4 Quelques données économiques

Chiffre d'affaires exercice 2012 : 1,58 M€

Chiffre d'affaires exercice 2013 : 1,25 M€

Chiffre d'affaires exercice 2014 : 1 M€

2.2.5 Contacts et renseignements pratiques

Standard	Mélanie Varela	03 27 09 19 90	mvarela@technitext.fr
Direction	Guy Mazurek	03 27 09 19 92	gmazurek@technitext.fr

3 VOCABULAIRE

Chaque entreprise utilise un vocabulaire qui lui est propre, et la connaissance des termes qui suivent est indispensable à la bonne lecture de ce manuel et à la compréhension de notre organisation.

Affaire	Entité de gestion dans l'ERP GX d'Everwin
Avenant	Prolongation de la mission d'un intervenant
EPI	Equipement de protection individuelle
GX :	ERP, système d'information de l'entreprise, base de données où sont centralisées toutes les données technico-commerciales
GESYQUA	pour GEstion du SYstème QUALité : base de données permettant la gestion du système qualité : documents, enregistrements, actions correctives et préventives, etc...
ODM	Ordre de mission destiné à l'intervenant, et précisant les modalités pratiques de réalisation de sa mission.
Délivrables	Ensembles des éléments physiques ou immatériels livrés aux clients dans le cadre d'une prestation.