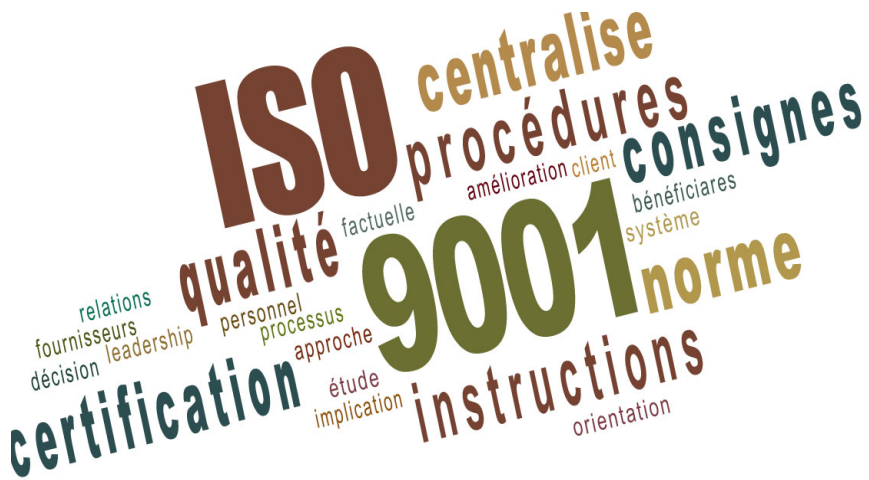




La qualité, ISO 9001

Dans un marché de plus en plus exigeant en constante évolution, chaque entreprise est unique. C'est pourquoi la norme qualité ISO 9001 s'adapte aux situations et aux besoins des sociétés.

La norme qualité ISO 9001 aide les entreprises à satisfaire au mieux les besoins de leurs clients en associant les bonnes pratiques et les exigences de cette norme dans le respect de la qualité.

La norme ISO 9001 est au cœur des entreprises, elle permet une amélioration continue de l'entreprise, grâce notamment à un certain

nombre d'exigences comme l'engagement total de la direction, l'amélioration des infrastructures et du personnel ou encore la métrologie et le traitement des produits non conformes.

La qualité chez S.M.P.A.

C'est en 2011 que S.M.P.A. a obtenu la certification ISO 9001 version 2008 pour la première fois, et celle-ci a été renouvelée régulièrement. Depuis, S.M.P.A. a obtenu la version 2015 de la norme ISO 9001.

Nos objectifs en lien avec notre politique Qualité :

Axe 1 : L'amélioration de notre stratégie commerciale, et l'augmentation de notre part de marché

Axe 2 : La satisfaction continue de nos clients

Axe 3 : La rentabilité par la réduction des coûts de non qualité

Axe 4 : Le maintien de la certification ISO 9001 Version 2015

À travers cette stratégie, l'entreprise s'est clairement engagée dans une action d'amélioration continue de ses processus, de ses prestations, en y associant nos valeurs :

- ◆ Le professionnalisme (respect des procédures d'exécution et du travail produit)
- ◆ La confiance
- ◆ Le respect du travail des autres
- ◆ Le respect des salariés
- ◆ Le travail en équipe

Pour le maintien de la qualité et la satisfaction de nos clients, nous comptons sur la participation de tout le personnel.

Pour favoriser cela, nous nous sommes engagés dans le renforcement de la formation du personnel, la communication interne et externe, tout en améliorant l'environnement de travail.

Nous sommes convaincus qu'en gardant fermement ce cap, nous pourrons améliorer la qualité de nos produits, de nos services, et ceci au bénéfice de tous nos partenaires.

LEXIQUE ISO 9001 (vocabulaire)

Manuel Qualité : Il décrit les dispositions générales prises par la société en matière de politique, d'objectifs et de système de management de la qualité, afin d'obtenir et d'assurer la qualité des prestations.

Procédures : Elles décrivent la manière spécifique d'accomplir une activité.

Processus : Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Mode opératoire : Description détaillée des actions nécessaires à l'obtention d'un résultat.

Instructions : Elles décrivent une activité particulière et sont rattachées en général aux procédures.

Politique Qualité : Orientations et intentions générales d'un organisme relatif à la Qualité, telles qu'elles sont officiellement formulées par la Direction.

Objectifs Qualité : Ce qui est recherché ou visé, relatif à la Qualité.

Système de Management de la Qualité (SMQ) : Système permettant d'établir une politique qualité, des objectifs, d'orienter et de contrôler l'organisme en matière de la qualité, pour atteindre ces objectifs.

Amélioration continue : Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences des clients.

