



Système de Management par la Qualité

Manuel Qualité

Rapport Technique

Référence	MAN-01
Rédigé par	Jérémy Dhennin
Le	27/04/16
Nombre de pages	10

Diffusion non restreinte





Historique des évolutions

Version	Date	Commentaire
v1	14/06/13	Création du document
v.1.1	21/10/13	Modification de l'organigramme
v1.2	05/11/13	Mise à jour des graphes selon charte graphique – Reprise de la présentation de la société
v2	12/08/14	Suppression du processus de développement d'instrumentation spécifique
V3	22/12/14	Modification de la dénomination sociale
V3.1	27/07/15	Disparition de la mention de notre dénomination sociale précédente
V4	17/11/15	Refonte de la cartographie des processus
V5	27/04/16	Ajout du domaine d'application, de la politique qualité, modification de l'organigramme, identification des parties intéressées

Circuit de validation



	Rédaction	Approbation
NOM Prénom	Jérémy Dhennin, Responsable Qualité	Xavier Lafontan, Président
Date	19/11/15	19/11/15
Signature		

Table des Matières :

1. PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ.....	3
2. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION.....	5
3. ORGANIGRAMME.....	6
4. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	8
5. GESTION DOCUMENTAIRE	10

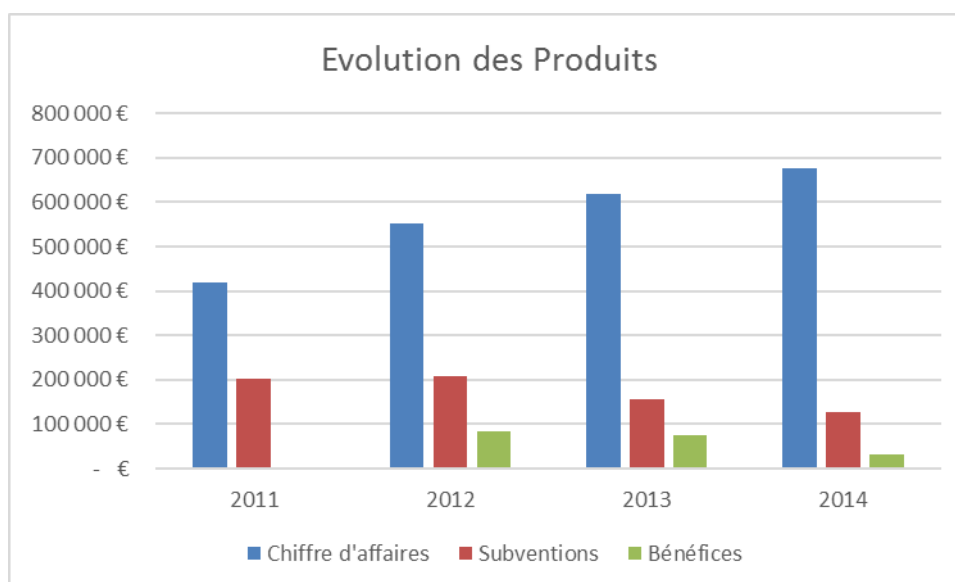


1. PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

La société ELEMCA a été créée le 1^{er} janvier 2013. Elle résulte d'un transfert d'activité depuis la société NOVA MEMS, qui avait été lancée en 2003 par un essaimage du CNES.

Depuis sa création en 2003, la société NOVA MEMS a été en constante progression dans ses activités de **laboratoire de Tests et Analyses**. Notre premier domaine d'excellence est la fiabilisation des **MEMS/Microsystèmes** et autres composants semi-conducteurs. Forts de cette expérience, nous répondons aux besoins des marchés pour l'analyse des **cartes et composants électroniques**, et des **pièces de structures**.

Le changement de nom de la société nous a permis de renforcer notre positionnement en tant que **laboratoire dédié à la fiabilité** sur un large panel de produits, non limité aux technologies MEMS.



ELEMCA est spécialisé dans les produits issus de ces trois marchés :

- **Microtechnologies** : capteurs et actionneurs MEMS ; composants passifs, hybrides
- **Cartes & assemblages électroniques** (avionique, espace, transports, énergie)
- **Pièces mécaniques** : éléments & assemblages mécaniques (utilisation industrielle ; fabrication additive, métallurgie, plasturgie)



Nous répondons aujourd'hui aux besoins de ces marchés grâce aux quatre solutions clés-en-main proposées dans notre offre technique :

Contrôle Qualité-Produit



- ✓ Contrôle Procédé Front + Back-end MEMS
- ✓ Comparatif technologique
- ✓ Qualification MEMS pour applications Hi-Rel

-> Validation composants MEMS
JEDEC, SEMI

Analyse de défaillance



- ✓ Rebuts de fonderie MEMS
- ✓ Retours terrain

-> Identification cause racine
-> Actions correctives

Évaluation fiabilité



- ✓ Marges de fonctionnement
- ✓ Durée de vie expérimentale ou prédictive

-> Durée de vie MEMS vs profils de mission

Notre gamme de service répond aujourd'hui aux exigences de nombreux clients. Voici les grands comptes industriels qui nous font confiance :





2. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'équipe dirigeante de Elemca a conscience que la démarche d'amélioration continue est source de croissance pour l'entreprise. Elle permet une meilleure maîtrise des processus d'entreprise, pour satisfaire les besoins de nos clients et partenaires.

Grâce à notre structuration interne, cette démarche qualité est directement connectée à notre stratégie de développement d'entreprise. Elle en est même un élément essentiel, puisqu'elle nous permet un pilotage efficace pour une plus grande flexibilité dans notre environnement industriel.

Deux aspects de la version 2015 de la norme ISO 9001 ont particulièrement retenu notre attention :

- La notion de Parties Intéressées, vers qui notre attention est particulièrement focalisée. Qu'il s'agisse bien sûr de nos clients, mais aussi de nos partenaires, comme le CNES grâce à qui nous accédons à la plateforme de laboratoire qui nous permet de réaliser nos expertises.
- L'approche par les risques et par les opportunités, qui nous place résolument dans une démarche d'amélioration, et qui permet de revoir régulièrement notre positionnement, nos choix stratégiques, et jusqu'au fonctionnement détaillé de nos processus d'entreprise.

Les différents indicateurs que nous avons mis en place nous permettent d'assurer la maîtrise de la conformité des services d'expertise que nous fournissons à nos clients. Ces indicateurs concernent aussi bien le respect de nos délais de livraison que notre réactivité commerciale ou la satisfaction globale de nos clients.

Après un long temps de préparation, la société est maintenant prête pour une certification selon la version 2015 du référentiel ISO 9001.

Cette première étape sera poursuivie par d'autres travaux menés en interne pour garantir plus particulièrement les résultats de nos mesures. En tant que laboratoire d'expertise amené à réaliser des opérations de métrologie, la maîtrise de nos incertitudes de mesure est fondamentale. C'est pourquoi le second semestre 2016 verra l'ouverture d'un nouveau chantier en vue d'une prochaine certification selon la norme ISO 17025.

Jérémie Dhennin, Directeur Général de ELEMCA



3. ORGANIGRAMME

Pour mener à bien notre politique qualité, tous les salariés sont impliqués dans la mise en place et le maintien du système qualité. Différents responsables de processus ont été nommés, et sont coordonnés par le Directeur Général, qui porte aussi la fonction de Responsable Qualité.

La direction de la société est articulée autour d'un directeur général et d'un directeur technique. La mission du directeur général est d'assurer le suivi des indicateurs globaux de la société, et de piloter l'application de la stratégie d'entreprise. Celle du directeur technique est de veiller à la bonne réalisation des prestations proposées à nos clients.

Les fonctions techniques de la société sont pilotées directement par le directeur technique. Pour la réalisation de chaque expertise, un responsable d'affaire est nommé parmi les ingénieurs. Celui-ci s'entoure d'une équipe parmi les autres personnels techniques, en fonction des compétences de chacun et de la problématique à traiter. La R&D, processus essentiel chez Elemca, est pilotée par un responsable de processus rendant directement compte au directeur technique.

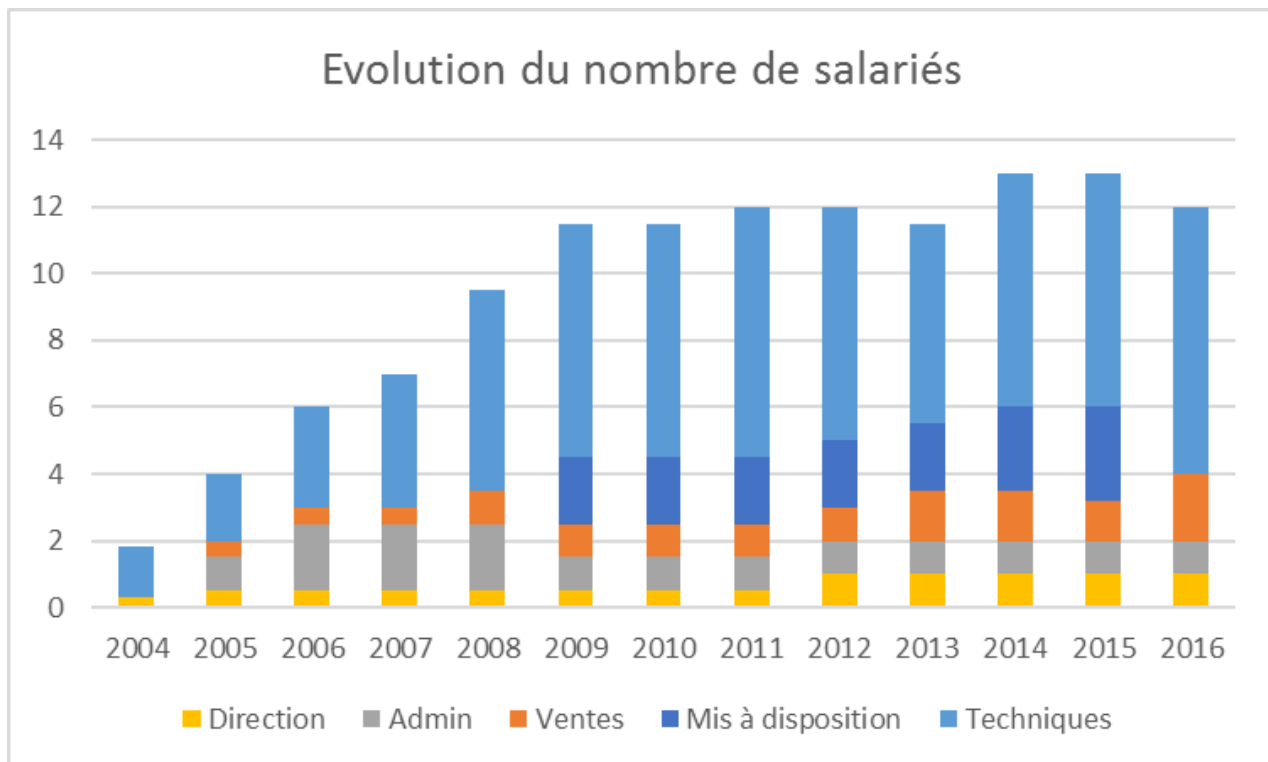
Les autres fonctions non techniques sont pilotées par le directeur général. Ces fonctions englobent les tâches de commerciale, marketing et communication, RH et qualité.

Les missions administratives sont confiées à la société NVM-group, qui est une holding de Elemca et Intesens, notre société sœur. Les ressources administratives sont partagées par les deux sociétés, et les personnels impliqués dans ces tâches sont employés directement par la holding.





L'évolution du nombre de collaborateurs dans la société est présentée ci-dessous.

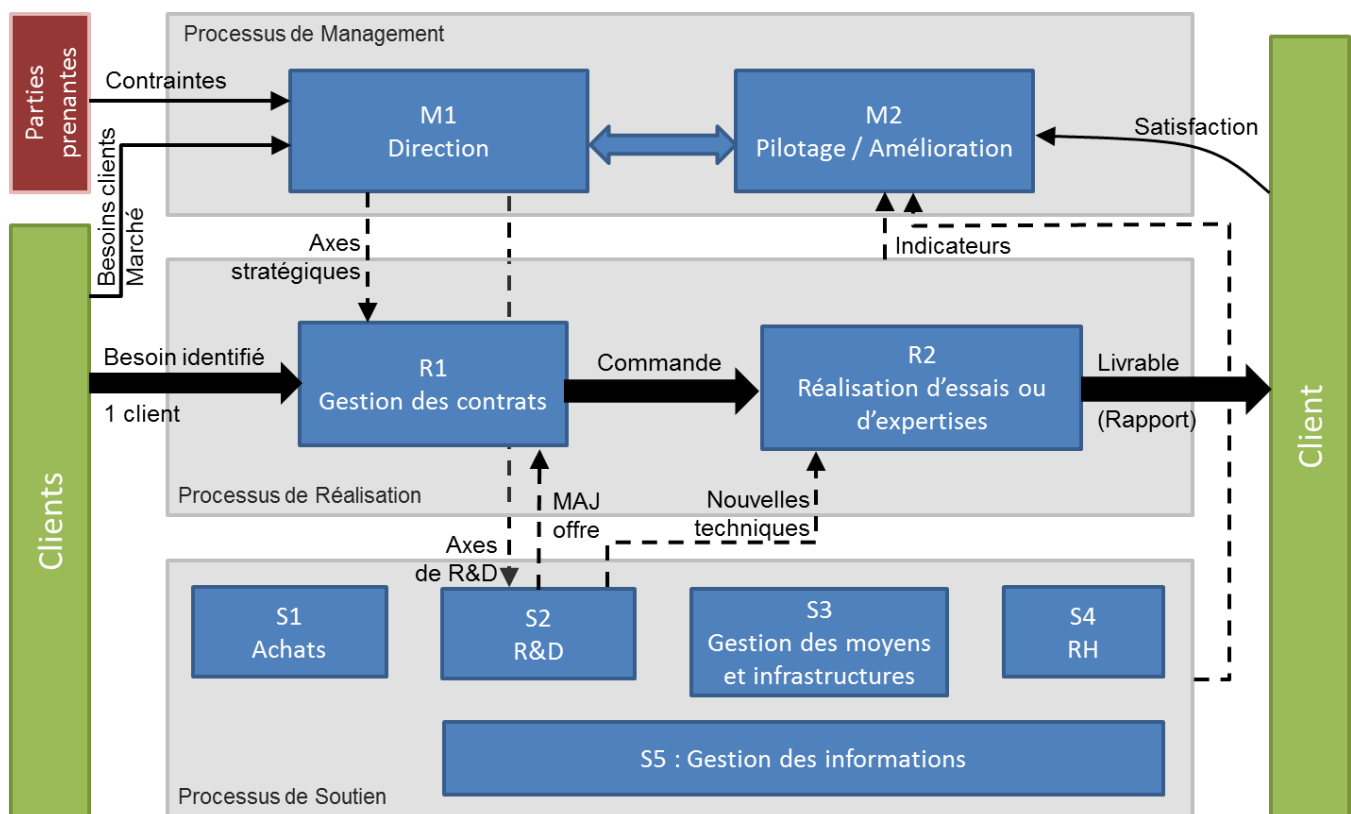


L'année 2016 marque une étape dans la construction de la société, puisque depuis 2009 environ deux salariés à plein temps étaient mis à disposition pour deux partenaires, le CNES et le LAAS. Les contrats se sont terminés fin 2015 / début 2016. Ceci a permis un recentrage de toutes les ressources techniques sur les activités propres à Elemca.

4. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Les processus de ELEMCA ont pour principe et pour fin la satisfaction de nos clients, et la prise en compte des attentes des parties prenantes identifiées. Les processus sont centrés sur notre cœur de métier, à savoir la réalisation d'essais et d'expertises pour le compte de nos clients. Pour rendre possible cet objectif, différents outils sont nécessaires, au premier plan desquels figure la R&D (recherche et développement). Ce processus permet de conserver un « état de l'art » des techniques de caractérisation, afin de proposer à nos clients des solutions innovantes adaptées à leurs produits.

Le plan d'amélioration de la qualité définit les objectifs qualité à l'année, et permet de tracer les différents événements impactant le niveau de qualité de nos prestations. C'est pour nous un document clé du processus d'amélioration continue.



Ces processus permettent de placer l'exigence de satisfaction de nos clients comme règle de fonctionnement de la société.

- Le processus de direction permet d'établir la stratégie globale de l'entreprise. L'application de cette stratégie nécessite la mise en place de moyens humains et matériels. L'arbitrage sur ces décisions est du ressort de la direction de la société.
- Le processus de pilotage / amélioration est le garant de la mise en place de la méthodologie ISO 9001 dans la société. Il permet d'inscrire tous les autres processus dans la démarche de l'amélioration continue, par la réalisation d'audits, de révision des processus, l'analyse des dysfonctionnements, la prise en compte des risques et opportunités.



- Les processus de réalisation permettent de décrire le cœur de métier de ELEMCA. La réalisation d'essais et d'expertises en le cœur. Ce processus encadre la réalisation par le suivi et le référencement des échantillons reçus, la réalisation des analyses, la gestion de la sous-traitance, et la rédaction finale du livrable technique.
- Pour rendre possible la réalisation de nos expertises selon les besoins des clients, le processus de gestion des contrats établit les propositions commerciales adaptées, assure les éventuelles négociations commerciales et suit la partie administrative de chaque affaire, depuis la revue de contrat jusqu'à la facturation et au paiement final.
- Comme indiqué plus haut, notre processus de R&D est envisagé comme un soutien à nos processus de réalisation, puisqu'il permet de développer de nouvelles techniques de caractérisation qui sont peu à peu intégrées à notre offre commerciale. Nos projets actuels concernent les techniques de contrôle non destructif innovantes pour les pièces mécaniques, ou bien la fiabilité des composants électroniques moulés.
- Quatre autres processus de soutien permettent aux processus métiers de fonctionner. Le premier concerne les achats, aussi bien techniques que généraux. Nous veillons en particulier à l'évaluation de nos fournisseurs techniques (sous-traitants ou partenaires) pour maîtriser cette étape clé de notre réalisation technique.
- Le processus de gestion des moyens et des infrastructures présente notamment les modalités d'accès à la plateforme de laboratoire dont ELEMCA dispose au sein du CNES. Celles-ci sont précisées dans une convention de partenariat valable quatre ans et renouvelable. L'interaction avec le CNES, partie prenante essentielle, est pour ELEMCA d'une importance stratégique.
- Le processus de gestion des ressources humaines permet d'assurer que l'entreprise dispose à tout moment des moyens humains nécessaires à la réalisation de ses missions. ELEMCA étant une société d'expertise et d'ingénierie, il est crucial de pouvoir former, accompagner et faire évoluer chacun pour une meilleure prise en compte des contraintes de nos clients.
- Enfin, notre processus de gestion des informations est le garant que toutes les informations documentées sont accessibles et sauvegardées de manière pérenne. Ces données sont majoritairement stockées sous forme numérique, sur différents réseaux en fonction de leur criticité et de leur niveau de confidentialité.



5. MANAGEMENT QUALITE

Le pilotage du Management de la Qualité est réalisé par le Responsable Qualité. Son rôle est de faire appliquer la politique qualité, avec l'aide des différents responsables de processus.

Il doit notamment :

- Réaliser la planification des actions qualité. Par exemple, il réalise le planning d'audits et celui de la revue de direction.
- Veiller à ce que la surveillance, l'analyse et la mise à jour des différents indicateurs de performance des processus soient réalisés par les pilotes des processus.
- Recenser les non-conformités, et valider les plans d'action associés définis en groupe de travail
- Piloter l'analyse de risque et d'opportunités

Tous les ans, lors de la revue de direction, grâce aux différents relevés des indicateurs de performance, aux rapports d'audits, aux résultats des enquêtes de satisfaction, de nouveaux objectifs sont définis par la direction, et traduits en plan d'action concrets pour chaque acteur.

6. GESTION DOCUMENTAIRE

Pour garder comme premier objectif la satisfaction de ses clients, ELEMCA a su mettre en place les procédures de gestion documentaire nécessaires à la maîtrise de son système d'information. Le présent manuel qualité est basé sur un ensemble de processus et procédures décrivant le fonctionnement de la société, et permettant un fonctionnement optimal des différentes composantes nécessaires à la réalisation des prestations pour nos clients. Cette structuration classique de la version 2008 de l'ISO 9001 sera amenée à évoluer ces prochains mois et années pour mieux prendre en compte la notion d'information documentée présente dans la version 2015.

Les enregistrements permettent de synthétiser les mesures de la performance des processus, et inscrivent résolument la société dans une optique d'amélioration continue.

