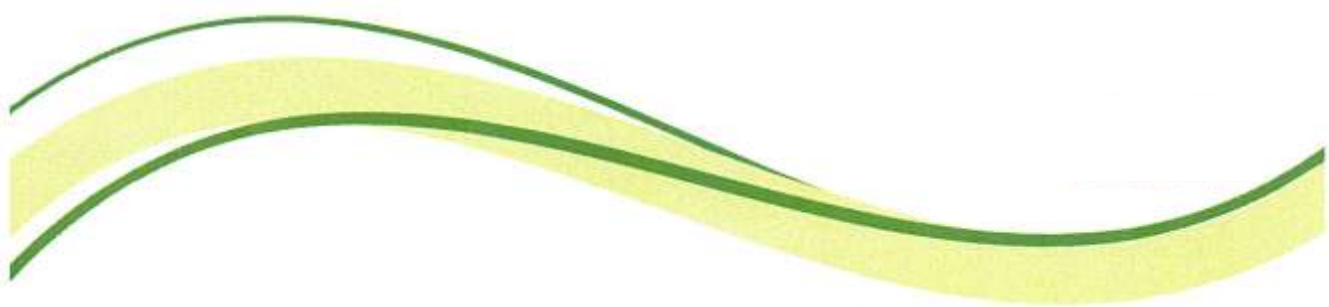





E.S.A.T.

Les Ateliers de la Dives

MANUEL QUALITE



 <p>E.S.A.T. Les Ateliers de la Dives</p>	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	<p>IND A Date : 05/06/09 2/12</p>
--	-------------------------	--

OBJET

Le Manuel Qualité définit le système de management qualité de l'E.S.A.T., son engagement au sein de l'entité, son domaine d'application et la cartographie des processus. Le Manuel Qualité fait l'objet d'une révision annuelle.

PERSONNES CONCERNEES

Tous les acteurs de l'E.S.A.T.

FINALITE

Le Manuel Qualité donne une vision synthétique de l'établissement, son organisation, son offre de produits.

DOMAINE D'APPLICATION

Il s'applique à toutes les activités de production de l'E.S.A.T.

REFERENCE

Norme ISO 9000 V2000 – Application partielle des chapitres de la norme.


MODIFICATION

Date	Indice	Objet de la modification	Rédacteur
11/02/09	A	Création du manuel qualité	F. ORANI

EXAMINATEUR	APPROBATEUR
F.ORANI	P. BISCAY

2) COMPOSITION DU MANUEL QUALITE

1)	Page de garde.....	page 2
2)	Composition du manuel qualité	page 3
3)	E S A T.....	page 4
4)	Organigramme	page 9
5)	Cartographie	page 10
6)	Organisation des processus.....	page 11
7)	Tableau de correspondance norme ISO / SMQ E S A T.....	page 12
8)	Procédures du management système qualité en annexe du manuel qualité	
	Annexe I – Maîtrise des Documents	
	Annexe II – Maîtrise des Enregistrements	
	Annexe III – Procédure d’Audits	
	Annexe IV – Maîtrise du Produit Non Conforme	
	Annexe V – Actions Correctives et Préventives	

 <p>E.S.A.T. Les Ateliers de la Dives</p>	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	<p>IND A Date : 05/06/09 4/12</p>
--	-------------------------	--

3) E.S.A.T.

Etablissement et Service d'Aide par le Travail
Rue du Bois
14670 Troarn
Tél : 02-31-23-34-06
Fax : 02-31-39-11-94
esat-troarn-secretariat@apaei-cote-fleurie.com



3.1) Historique

Création de l'Association « Les papillons blancs » déclarée au journal officiel le 12/12/1960, qui deviendra l'« A.P.A.E.I de la Côte Fleurie », fédérée à l'Union Nationale des Associations de Parents et d'Enfants Inadaptés U.N.A.P.E.I

Création du C.A.T. (Centre d'Aide par le Travail) en 1976, avec un agrément permettant d'accueillir 100 personnes présentant des déficiences mentales. A partir du 11 février 2005, les C.A.T. deviennent des E.S.A.T. (Etablissements et Services d'Aide par le Travail).

3.2) Nos clients sont :

- Conditionnement : Groupe Batteur (Sabiluc, Laboratoires Gilbert) - Legallais Bouchard – Major Sport – Sterenn. ...
- Prestations extérieures : Blini – France Télécom – Terreal - AFSSA
- Routage : Flammarion – C.G.O.S. – R.S.I.
- Prestations espaces verts : Mairie Colleville - Montgomery – Cofely GDF SUEZ - EDF – AFSSA – France Télécom.....

3.3) Nos produits et services :

Dans nos ateliers, nous réalisons plusieurs procédés :

- Conditionnement de toutes sortes de produits du livre, de magazines, de lunettes, d'articles de puériculture, de pharmacie, de quincaillerie, de sport,
- Collage de carton,
- Mise sous pli pour l'expédition de mailing.

Hors de nos ateliers :

- Prestations de service sur le site de nos clients (conditionnement, manutention, entretien de locaux) soit par la mise à disposition de personnel, soit par l'intervention d'une équipe accompagnée d'un encadrant.
- Entretien des espaces verts (pelouses, haies, parterres, plantation, création de pelouse) soit par la mise à disposition de personnel, soit par l'intervention d'une équipe accompagnée d'un encadrant.



E.S.A.T.

Les Ateliers de la Dives

MANUEL QUALITE

IND A
Date : 05/06/09
5/12

Quelques exemples de réalisation :

Production Puériculture



Production Puériculture



Production Puériculture



Production Pharmaceutique



Production Lunetterie



Production Lunetterie



Production Routage



Production Routage



Production Visserie Boulonnerie



Production Visserie Boulonnerie



Production Quincaillerie



Production Visserie Boulonnerie



 <p>E.S.A.T. Les Ateliers de la Dives</p>	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	<p>IND A Date : 05/06/09 7/12</p>
--	-------------------------	--

3.4) Nos moyens humains :

Service technique et commercial : suivi et avancement du dossier avec le client

Rôle : Etude de faisabilité, proposition de prix, relation client

Philippe BISCAY, fonction « Directeur »

Florence ORANI, fonction « Assistante technico-commerciale »

Service fabrication / production : suivi et avancement du dossier tout au long de la réalisation

Rôle : Transmission et communication avec le client pour l'avancement de la production, du délai et de la réalisation jusqu'à la livraison

Jean Marie FLEURY, fonction « Chef d'atelier »

11 Moniteurs d'atelier : fonction « Encadrement des équipes de travailleurs handicapés »

Production et service

La production en ateliers de routage et conditionnement : 74 travailleurs handicapés (TH)

Le service d'entretien des espaces verts : 16 TH

Le service d'entretien de locaux : 6 TH

Le service de restauration : 4 TH

Expérience

Les équipes réalisent des opérations de routage et conditionnement depuis une trentaine d'années.

L'entretien des espaces verts s'est développé depuis une quinzaine d'années.

L'entretien de locaux est un service existant depuis 2007.

 <p>E.S.A.T. Les Ateliers de la Dives</p>	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	<p>IND A Date : 05/06/09 8/12</p>
--	-------------------------	--

3.5) Nos moyens techniques et physiques :

Equipements : Routage, conditionnement, manutention (Processus 1, 2, 3, 5, 6)

- 1 Système d'ensachage automatisé Autobag AB180
- 1 Athéna Combi VHS Tunnel
- 1 Ensemble Soudeuse en L-Tunnel Sphère TL 50X40E

- 3 Soudeuses Modular cyclées
- 2 Soudeuses en L Robopac
- 1 Soudeuse horizontale de sachet en continu SC 5000

- Convoyeurs
- Fours de rétractation Kalfass

- 2 Scelleuses Blister Illig
- 2 Ensacheuses Audion Pandynaire

- 5 Balances compteuses
- 1 Système de contrôle de préemballé en métrologie légale

- 1 Filmeuse Sfeima C5040
- 1 Banderoleuse semi automatique
- 1 Appareil de Cerclage Colombia

- 3 Fermeuses de caisse Siat
- 1 Machine d'étiquetage Lclab

- 1 Imprimante d'étiquette (adresse, code barre,..)

- 1 Plieuse automatique de document A4 Ideal
- 1 Machine de mise sous pli automatique Pitney Bowes
- 1 Imprimante d'adresse sur enveloppes Pitney Bowes
- 1 Machine de routage de magazine Express mailing

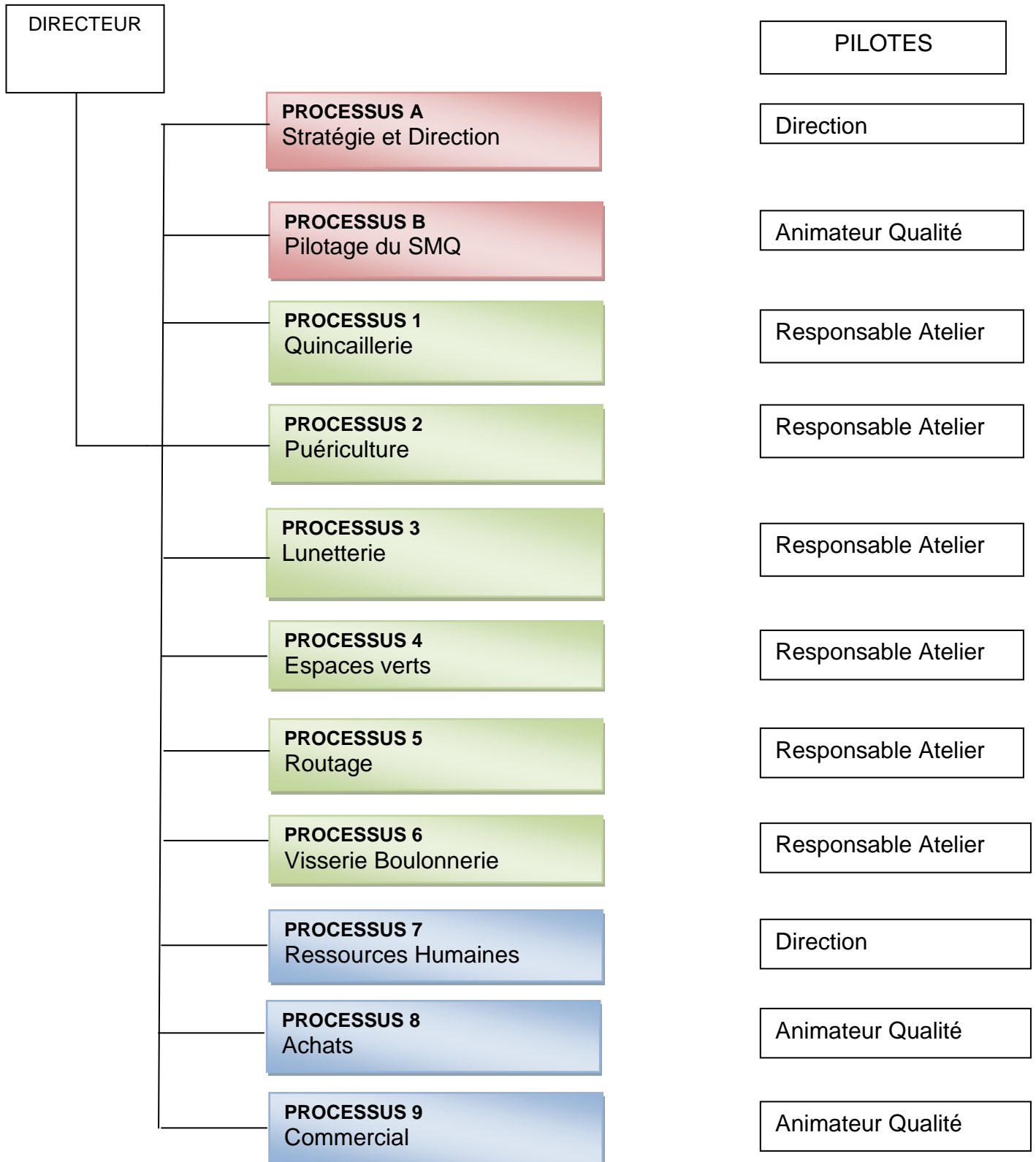
- 4 Transpalettes à grande levée
- 4 Transpalettes ordinaires
- 1 Chariot élévateur CLARK 15
- 1 Chariot élévateur SALEV

Locaux de production et entreposage

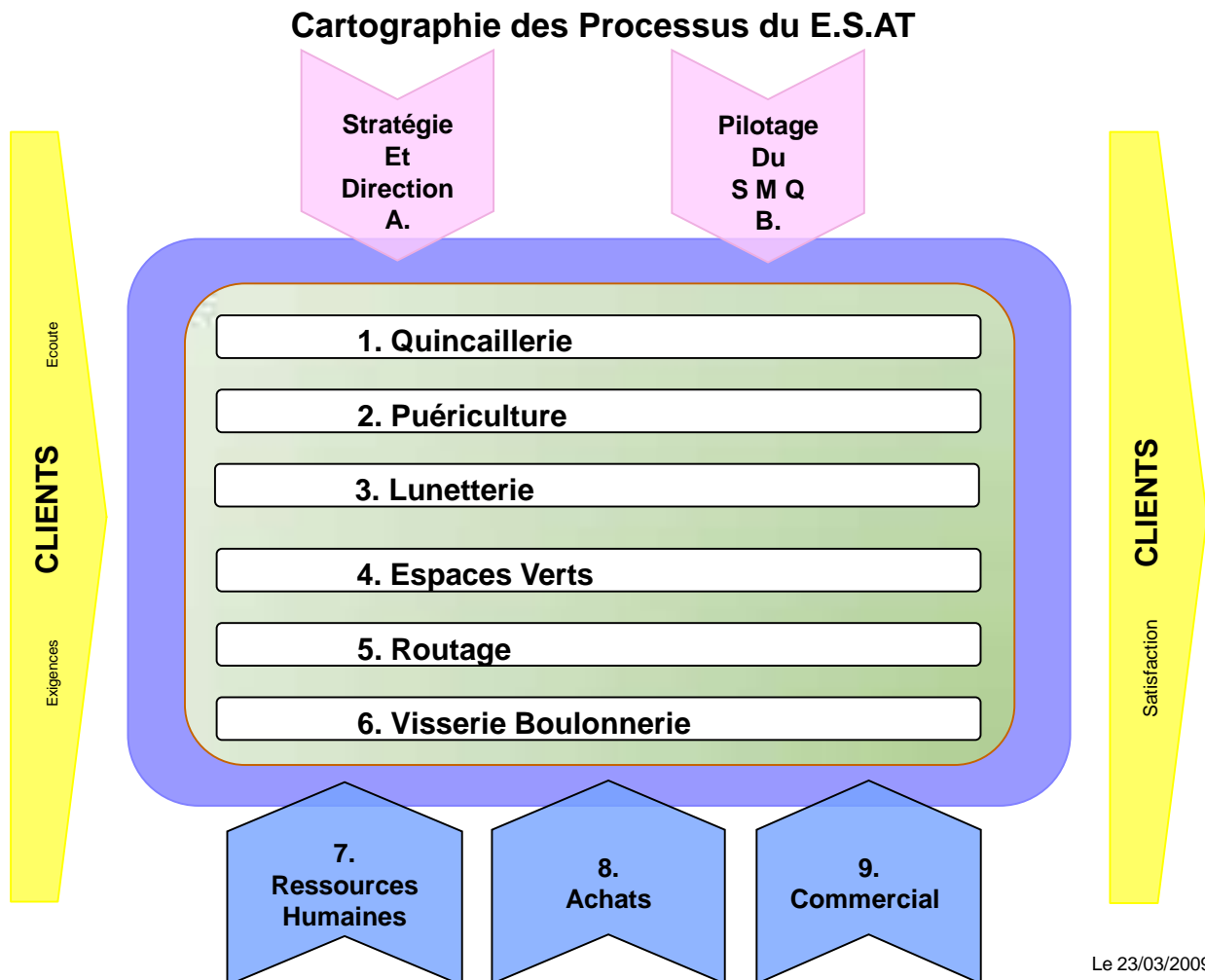
- Aire de stockage 400 m²
- Surface des ateliers 1800 m²



4) ORGANIGRAMME DU SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE DE L'ENTREPRISE




5) LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



L'ensemble des activités de l'entreprise est cartographié par 11 processus qui se décomposent de la façon suivante :

- 2 processus de pilotage
 - A – Stratégie et direction
 - B – Pilotage du SMQ
- 3 Processus support :
 - 7 – Ressources Humaines
 - 8 – Achat
 - 9 – Commercial
- 6 processus de réalisation
 - 1 – Quincaillerie
 - 2 – Puériculture
 - 3 – Lunetterie
 - 4 – Routage
 - 5 – Espaces verts
 - 6 – Visserie Boulonnerie


	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	IND A Date : 05/06/09 11/12
--	-------------------------	--

Les processus de pilotage et de support sont en interactions avec tous les autres processus.

Les interactions entre les processus de réalisation sont sommairement représentées sur la cartographie ci-dessus. Elles sont identifiées sur chaque processus par les Données d'Entrée et les Données de Sortie.

6) Organisation des processus

	N°	TITRE	PILOTES	ACTEURS
P I L O T A G E	A	Stratégie et Direction	Direction	- Directeur - Animateur qualité
	B	Manager le Système Qualité	Animateur qualité	- Directeur - Animateur qualité
R E A L I S A T I O N	1	Quincaillerie	Responsable Atelier	- Moniteur d'atelier - Opérateurs
	2	Puériculture	Responsable Atelier	- Moniteur d'atelier - Opérateurs
	3	Lunetterie	Responsable Atelier	- Moniteur d'atelier - Opérateurs
	4	Espaces Verts	Responsable Atelier	- Moniteur d'atelier - Opérateurs
	5	Routage	Responsable Atelier	- Moniteur d'atelier - Opérateurs
	6	Visserie Boulonnerie	Responsable Atelier	- Moniteur d'atelier - Opérateurs
S U P P O R T	7	Ressources humaines	Direction	- Tous personnels
	8	Achats	Animateur qualité	- Direction - Chef d'atelier - Moniteur d'atelier
	9	Commercial	Animateur qualité	- Direction - Chef d'atelier - Moniteur d'atelier

 <p>E.S.A.T. Les Ateliers de la Dives</p>	<h1>MANUEL QUALITE</h1>	<p>IND A Date : 05/06/09 12/12</p>
--	-------------------------	---

7) Tableau de correspondance norme ISO / SMQ MACC

Chapitre de la Norme ISO 9000 V 2000	Référentiel SMQ MACC
4.1 / 4.2	Manuel Qualité Entreprise
4.2.3	Procédure Maîtrise des Documents
4.2.4	Procédure E R Q
5.3	Manuel Qualité Entreprise
5.5.2	Fiche de Poste
6.2	Ressources humaines
7.2	Processus relatif aux clients
7.4.1	Processus Achats
7.5	Production
8.2.2	Procédure Audits
8.3	Procédure Non Conformité
8.5.2 / 8.5.3	Procédure Action Corrective