

PYMAC

MANUEL QUALITE

Version 1.2

CONSEILS & ACCOMPAGNEMENT SOLUTIONS EN INGENIERIE INTERNET COMMERCE ELECTRONIQUE

- Conseil en stratégie marketing
- Studio graphique et multimédia
- Création de sites Internet dynamiques
- Commerce électronique et paiement sécurisé
- Intranet, Extranet et programmes sur mesure
- Référencement et visibilité sur les moteurs de recherche
- Hébergement sur serveurs professionnels
- Gestion de noms de domaines et e-mails

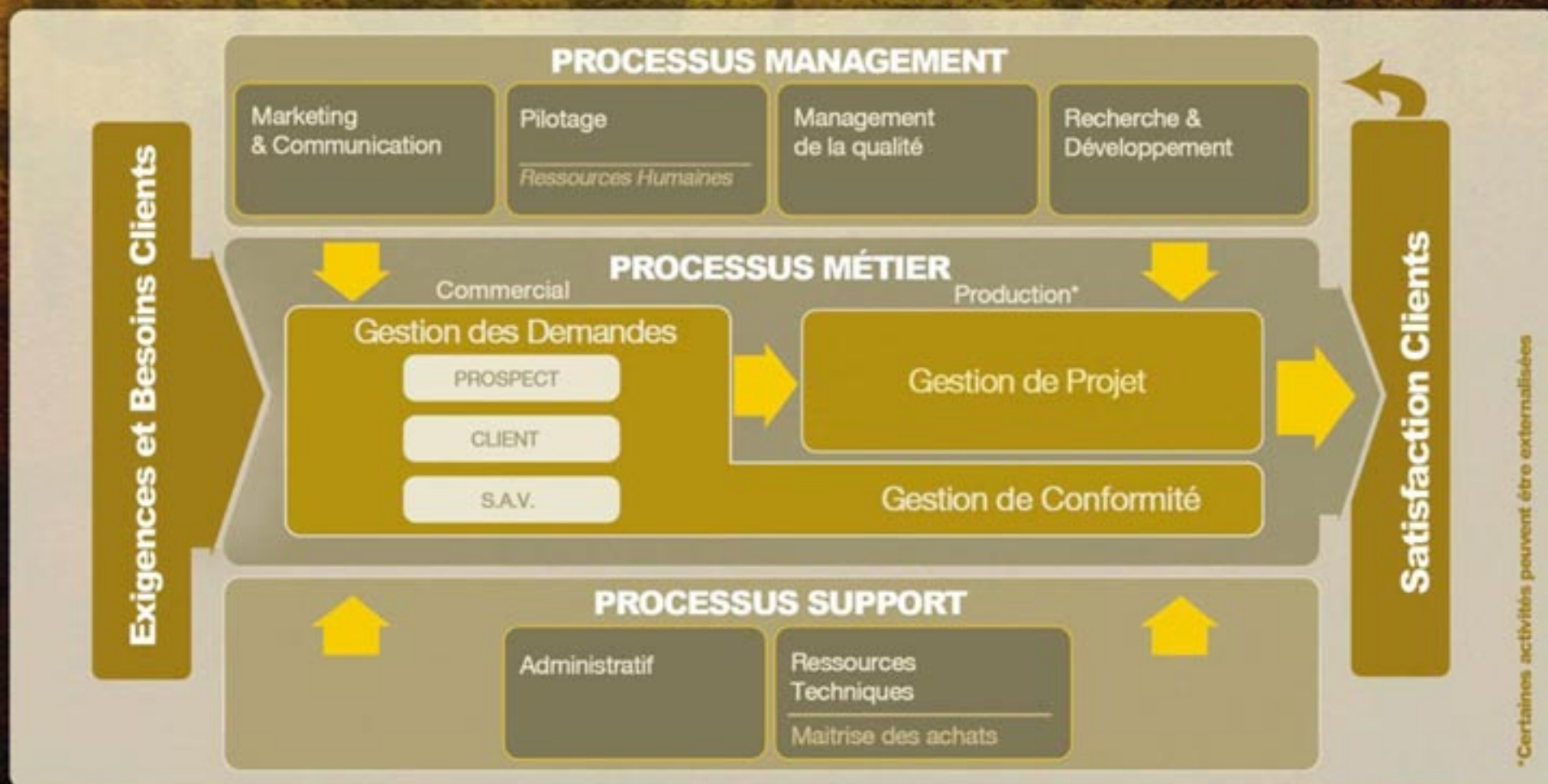


Certifiée ISO 9001



MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

ORGANISATION PYMAC



Notre organisation se compose de 3 macro-processus :

« Management »

englobe 4 processus qui recherchent, analysent et décident de la stratégie et de l'organisation de l'entreprise.

(réf : procédure « Analyse et Conception »).

« Métier »

comprend 2 processus intervenant directement dans la relation avec le client et dans la fabrication des produits.

(réf : procédures « gestion des demandes », « gestion des conformités », « gestion de projet », « Maîtrise des Produits non Conforme », « Maîtrise Actions correctives et Préventives »)

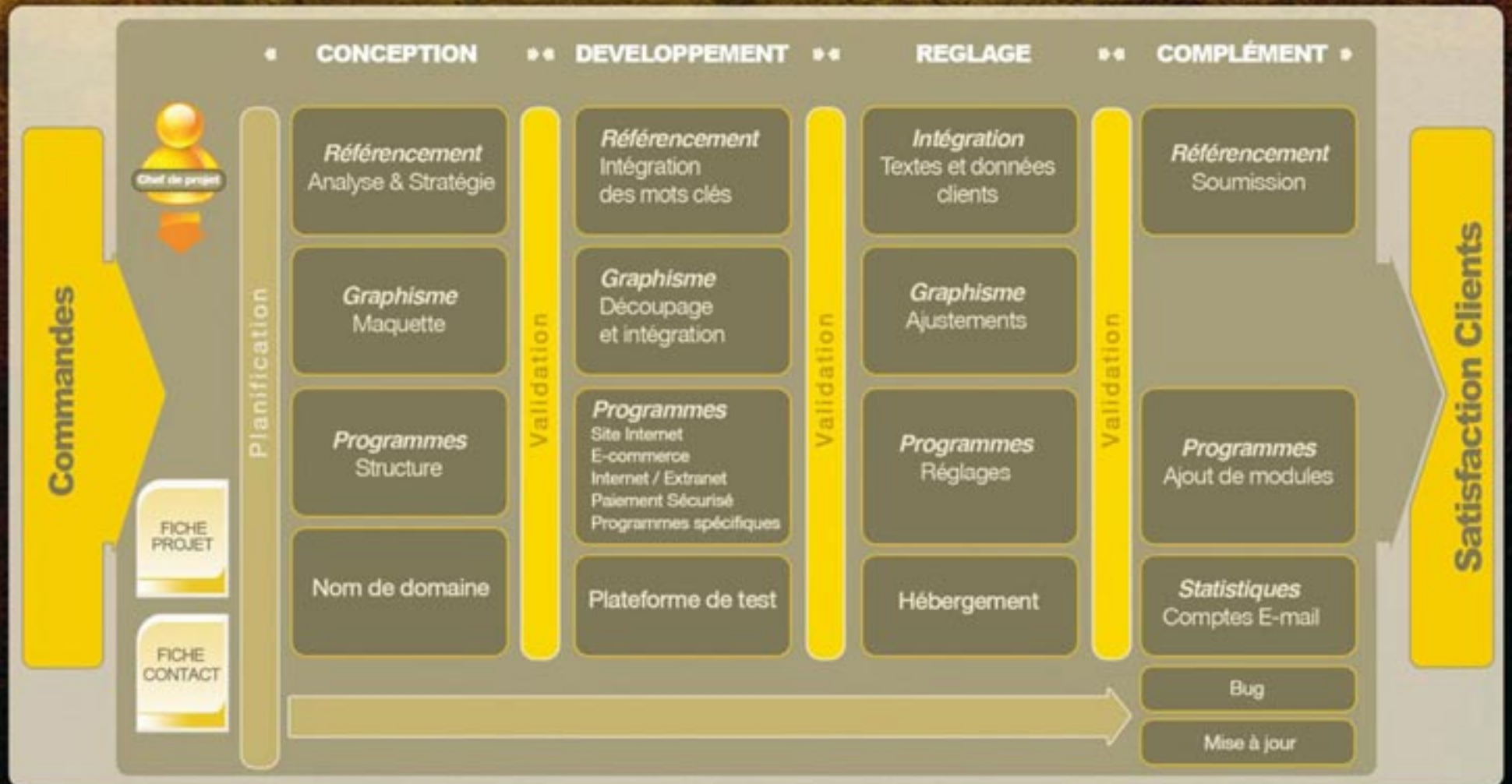
« Support »

regroupe 2 processus; fournit les ressources et les moyens nécessaires au bon fonctionnement de Pymac et garantit la sécurité des données.

(Réf : procédures « Maîtrise des Achats », « Gestion des Sauvegardes », « Gestion de la Facturation Clients », « Gestion des Dossiers Clients »)

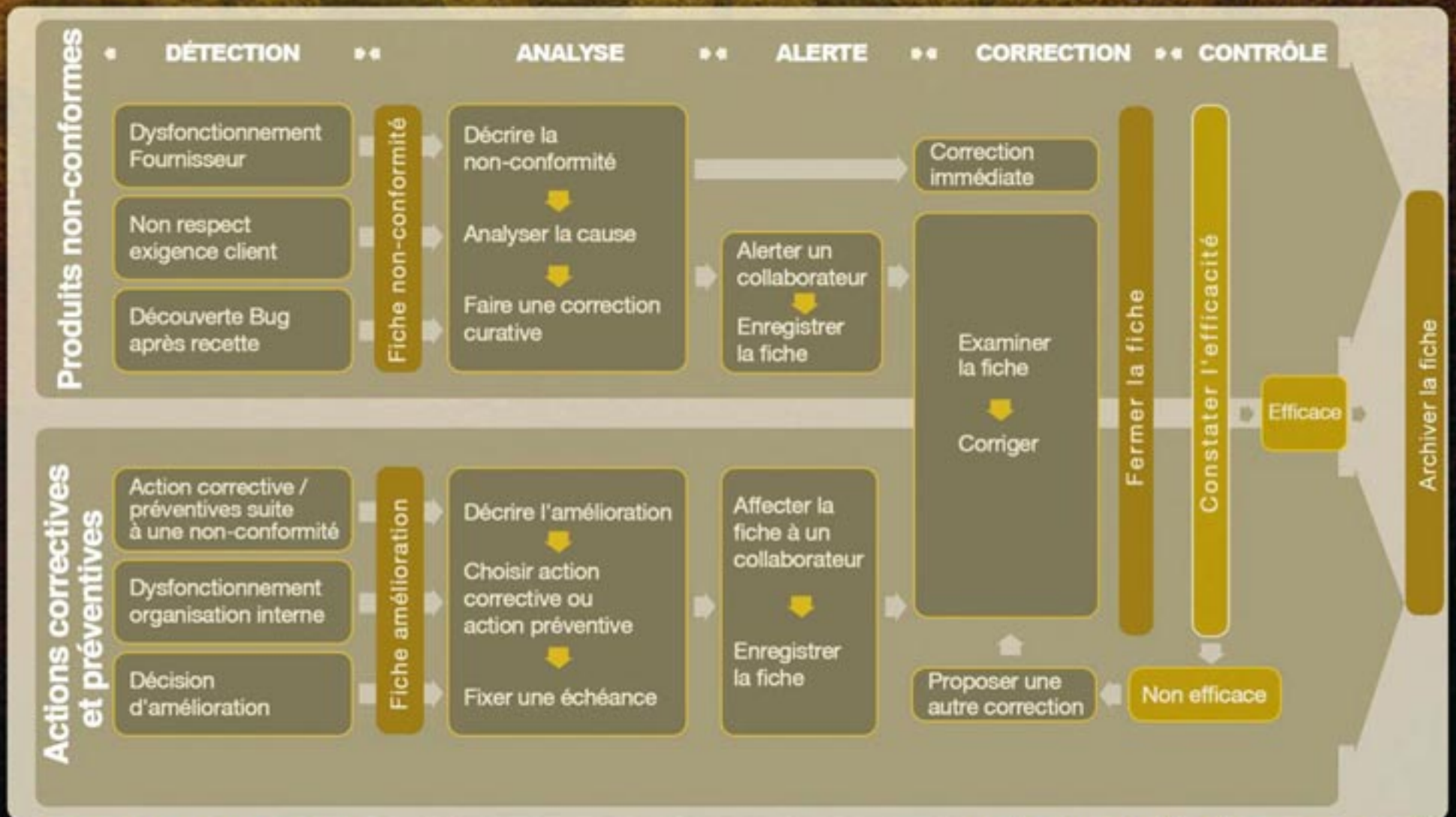
PROCESSUS PRODUCTION

GESTION DE PROJET



AMELIORATION CONTINUE

NON CONFORMITE



Procédure non-conformité & Actions correctives et préventives

Contrôle et amélioration

La vérification de la conformité des activités de PYMAC, par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 ainsi qu'aux méthodes d'organisation mises en place, est assurée par des audits internes réguliers et planifiés. (Réf : procédure « Audit Interne ») On constate et analyse l'évolution et l'efficacité de l'organisation annuellement en revue de direction afin de définir de nouveaux objectifs et axes d'amélioration. (Réf : procédure « Revue de direction ») Toutes les exigences de la norme ISO 9001 : 2000 sont applicables à l'ensemble des activités couvertes par le Système de Management de la Qualité.

MAITRISE DOCUMENTAIRE

L'ensemble de la documentation est géré au sein de l'Intranet PYMAC et permet d'assurer des échanges documentaires efficaces et maîtrisés.

(Réf : procédure « Maîtrise des documents »)

(Réf : procédure « Maîtrise des enregistrements »)



Répartition des Responsabilités



1

ENGAGEMENT N° 1

Rigueur, Rentabilité et Pérennité

La rigueur de notre organisation et de nos méthodes consiste à capitaliser notre expérience dans un objectif de rentabilité et de pérennité.

2

ENGAGEMENT N° 2

Contrôle et Qualité des prestations

Les contrôles réalisés aux étapes clés de nos prestations et la validation systématique effectuée par nos clients contribuent à garantir une prestation conforme à leurs attentes.

3

ENGAGEMENT N° 3

Amélioration continue

L'analyse régulière de la satisfaction de nos clients et la mesure de notre efficacité, nous permettent d'améliorer en continue notre organisation.

Nous confions la conception, la supervision générale et la vérification de la mise en œuvre du système qualité au Responsable Qualité, qui se voit déléguer toute l'autorité nécessaire pour mener à bien ce projet. La politique et les objectifs sont revus chaque année lors de la revue de direction.