

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ POUR SATISFAIRE NOS CLIENTS | CERTIFICATION ISO 9001-2008

Nous nous engageons dans une démarche qualité pour vous donner l'assurance de notre capacité à répondre à des exigences qualité normalisées :

- en formalisant notre savoir-faire pour en assurer la maîtrise
- en identifiant clairement vos besoins
- en s'adaptant à vos exigences par notre souplesse d'intervention

Notre parcours ? Plus de 20 années d'expérience en montage et entretien mécanique et d'installations de transport par câble.

Nicolas DUGERDIL

- CAP Transport par Câbles et Remontées Mécaniques
- de 1983 à 1985 : monteur dans une société de montage en remontées mécaniques
- de 1987 à 2000 : monteur dans une entreprise de maintenance en remontées mécaniques
- en 2000 : création de l'entreprise TPC Maintenance
- en 2009 : création de l'entreprise TPC2CH Maintenance (Suisse)
- en 2011 : achat d'un atelier de 250 m²


Alain RULLAND

- formation en mécanique générale
- de 1987 à 2000 : monteur dans une entreprise de maintenance en remontées mécaniques
- en 2000 : création de l'entreprise TPC Maintenance
- en 2009 : création de l'entreprise TPC2CH Maintenance (Suisse)
- en 2011 : achat d'un atelier de 250 m²

Notre démarche qualité concerne tous les domaines d'activité de notre entreprise.

- réalisation de travaux de Grande Inspection (téléportés et téléskis) et de quinquennale de pinces débrayables
- changement, raccourcissement, réparation de câbles (téléportés et téléskis) ou de cordes de télécordes
- réalisation de travaux de montage (nouvelles remontées mécaniques, changement de constituants)

Nous avons exclu le traitement de l'article 7.3 de la norme (conception et développement) car notre société réalise ses prestations selon les modes opératoires fournis par les constructeurs.

Diffusion du manuel qualité :		
 <p>TPC Maintenance Richebourg Lieu-dit "La Combe" 74430 Le Biot Tél / fax : (0033) (0)4 50 74 74 06 Mail : tpc-maintenance@wanadoo.fr</p>	<input type="checkbox"/> Contrôlée	<input type="checkbox"/> Non contrôlée
	Attribué à :	
	Le :	
	Par :	
	Fonction :	
Manuel Qualité indice 02 Référence normative : ISO 9001 : 2008		Visa :

L'entreprise est animée par ses deux créateurs, Nicolas DUGERDIL et Alain RULLAND. Nicolas DUGERDIL en est le Responsable Qualité.

- en fonction de ses besoins en ressources, l'entreprise complète ses effectifs selon l'organisation décrite dans la procédure P04AD
- les audits internes sont réalisés par un intervenant extérieur sélectionné par rapport à ses connaissances des exigences normatives et des attentes des clients de TPC Maintenance en matière de traçabilité et de documentations de recollement des prestations fournies
- la certification ISO 9001-2008 est suivie par le SQS

La mise en oeuvre du management de la qualité au sein de notre entreprise consiste en la maîtrise de nos différents domaines d'activité dont les processus font l'objet des interactions suivantes :

Revue régulière des objectifs qualité (fiche F08MQ) et du plan d'action qualité (fiche F05MQ) pour suivre les actions en cours, pour corriger (quand un objectif n'est pas atteint) ou améliorer (quand un objectif peut être performé) le système qualité.

PROCESSUS SUPPORT

- Maîtriser les documents et les données (P01MQ)
- Gérer les achats (P02AD)
- Gérer le personnel (P04AD)
- Faire la maintenance de l'outillage (P01MA)

PROCESSUS DE RÉALISATION DU SERVICE

- Grandes Inspections des RM (P01GI) et démontage/remontage (P02MO)
- Quinquennales de pinces (P02GI)
- Inspection annuelle (P01IA)
- Travaux sur câbles (P01TC)
 - Montage (P01MO)

GÉRER L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Traitement des actions correctives, préventives, d'amélioration : mise à jour régulière du plan d'action qualité (fiche F05MQ)
- Planification et réalisation de revues de direction avec suivi du plan d'actions qualité selon le programme type de la fiche F09MQ

LE DÉVELOPPEMENT DE L'AMÉLIORATION CONTINUE AU SEIN DE L'ENTREPRISE EST ASSURÉE PAR :

- L'utilisation de fiches descriptives et de suivi de chaque affaire permettant de spécifier au mieux les attentes du client
- L'utilisation de fiches journalières (complémentaires à la traçabilité assurée par l'utilisation de check-lists) et «carnet de correspondance» pour tracer les informations essentielles du dialogue avec le client lors du déroulement des affaires
 - La personnalisation et la mise en œuvre de check-lists de contrôle qualité
 - L'utilisation d'une fiche de réception des travaux et de suivi des réserves
 - La remise d'un questionnaire final de satisfaction pour le client
- La revue régulière du plan d'action qualité de l'entreprise (fiche F05MQ) et de ses objectifs avec un suivi d'indicateurs de fonctionnement (fiche F08MQ) par axes d'amélioration et par processus
 - La réalisation d'audits internes (procédure P02MQ)