

# MANUEL QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT ET SOCIAL

Manuel de Management  
" Qualité – Sécurité – Environnement – Social "

QSESo



MANUEL QUALITÉ



**E.S.I France**

Site de Folschviller

34, rue du 26 Novembre 1944

57730 FOLSCHVILLER

Tél : 03 87 94 62 54 Fax : 03 87 94 62 55

[www.esi-france.fr](http://www.esi-france.fr)

1ère version du 9 octobre 2012

Mise à jour le 18 février 2019

# Manuel de Présentation et de Management " Qualité – Sécurité – Environnement – Social "

## **Rédigé et vérifié par :**

Alain BUSCA, le 18 février 2019

## **Le présent manuel est :**

Etabli et enregistré dans notre base de données " qualité ".

Régulièrement mis à jour lors des revues de direction ou à la suite de tout changement impactant notre système.

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| → Domaine d'application .....                           | 4  |
| → Présentation : l'entreprise et ses activités .....    | 5  |
| → Politique qualité et engagement de la direction ..... | 8  |
| → Notre système de management .....                     | 10 |
| → La documentation de notre système de management ..... | 17 |
| → Le management de nos ressources .....                 | 18 |
| → Conclusion .....                                      | 19 |

# 1. Domaine d'application

L'objet du présent manuel est de présenter la société, ses activités et les dispositions prises pour répondre aux exigences de nos clients selon les normes :

**NF EN ISO 9001 : 2015**  
**BSI OHSAS 18001 : 2007**  
**NF EN ISO 14001 : 2004**  
**ISO 26000 : 2016**



Ce manuel décrit l'organisation de notre société et le système de management intégré " Qualité-Sécurité-Environnement-Social " qui est mis en place afin de garantir la mise en œuvre de processus maîtrisés.

Le système de management couvre l'ensemble de nos activités de fabrication et de reconditionnement des cartouches pour imprimante laser.

## Exclusions

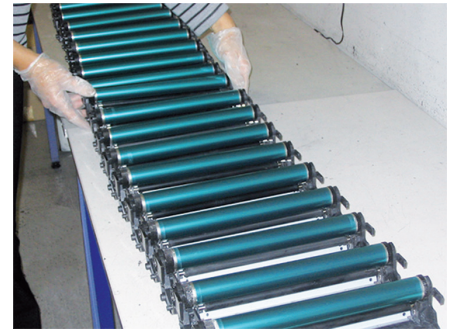
Les processus suivants n'interviennent pas dans notre fonctionnement :

- Conception et développement (7.3)
- Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (7.6) :  
exclusion de la partie métrologie que nous n'appliquons pas.

## 2. Présentation : l'entreprise et ses activités

### La structure

Crée en 1985, ESI France SAS est aujourd'hui un des principaux acteurs de la distribution informatique. Notre société emploie à ce jour 147 salariés. Son siège social se trouve à la Wantzenau (67) et 30 agences sont implantées à travers la France, l'Allemagne, le Luxembourg, la Belgique ainsi que plus récemment en Bulgarie.



Le site E.S.I. Production (Folschviller) est dédié à la fabrication de cartouches remanufacturées pour imprimante laser.

Les services administratifs et comptables sont centralisés au siège social.

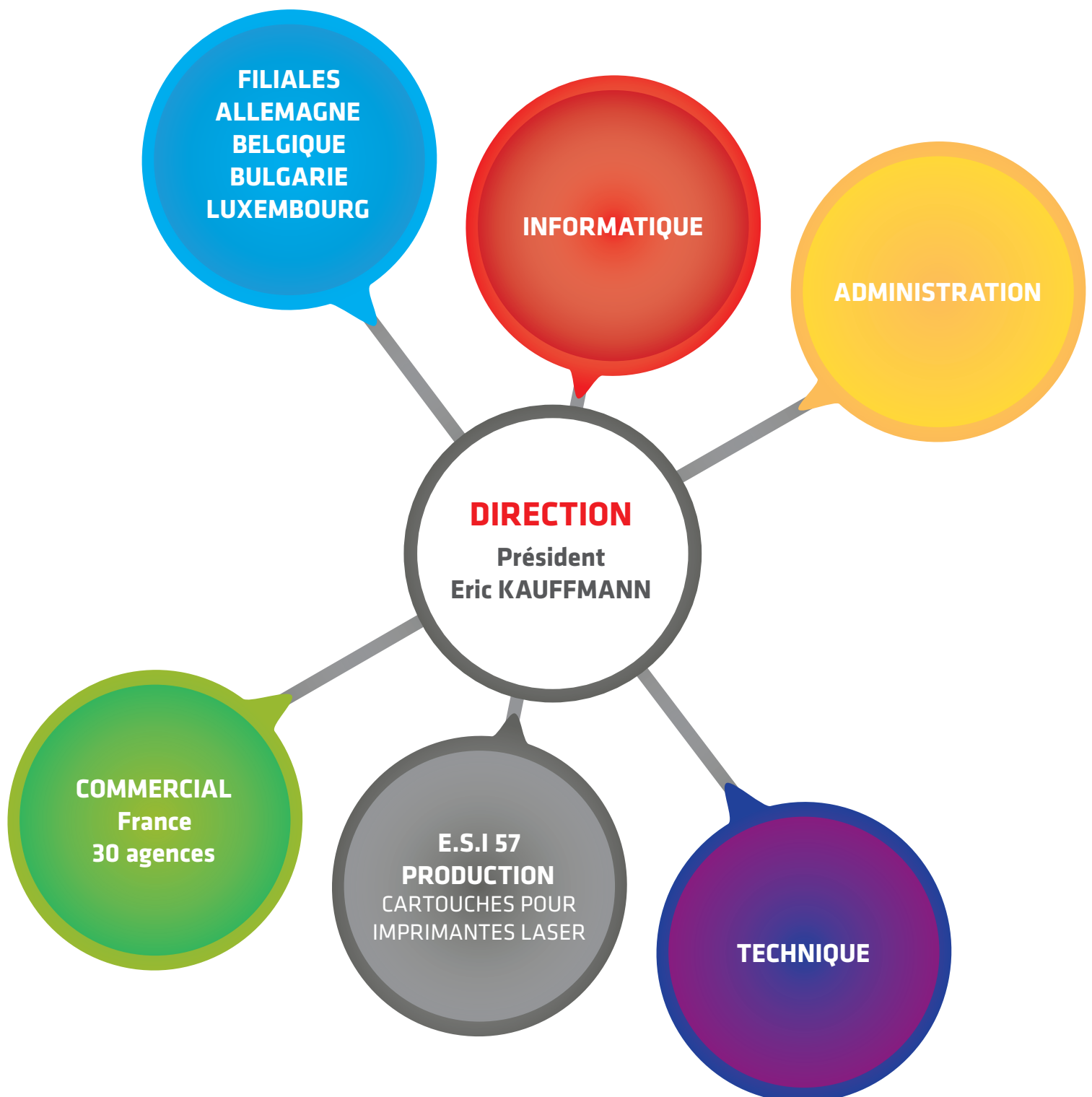
Cependant, le flux organisationnel de Folschviller est indépendant du siège social.



## 2. Présentation : l'entreprise et ses activités

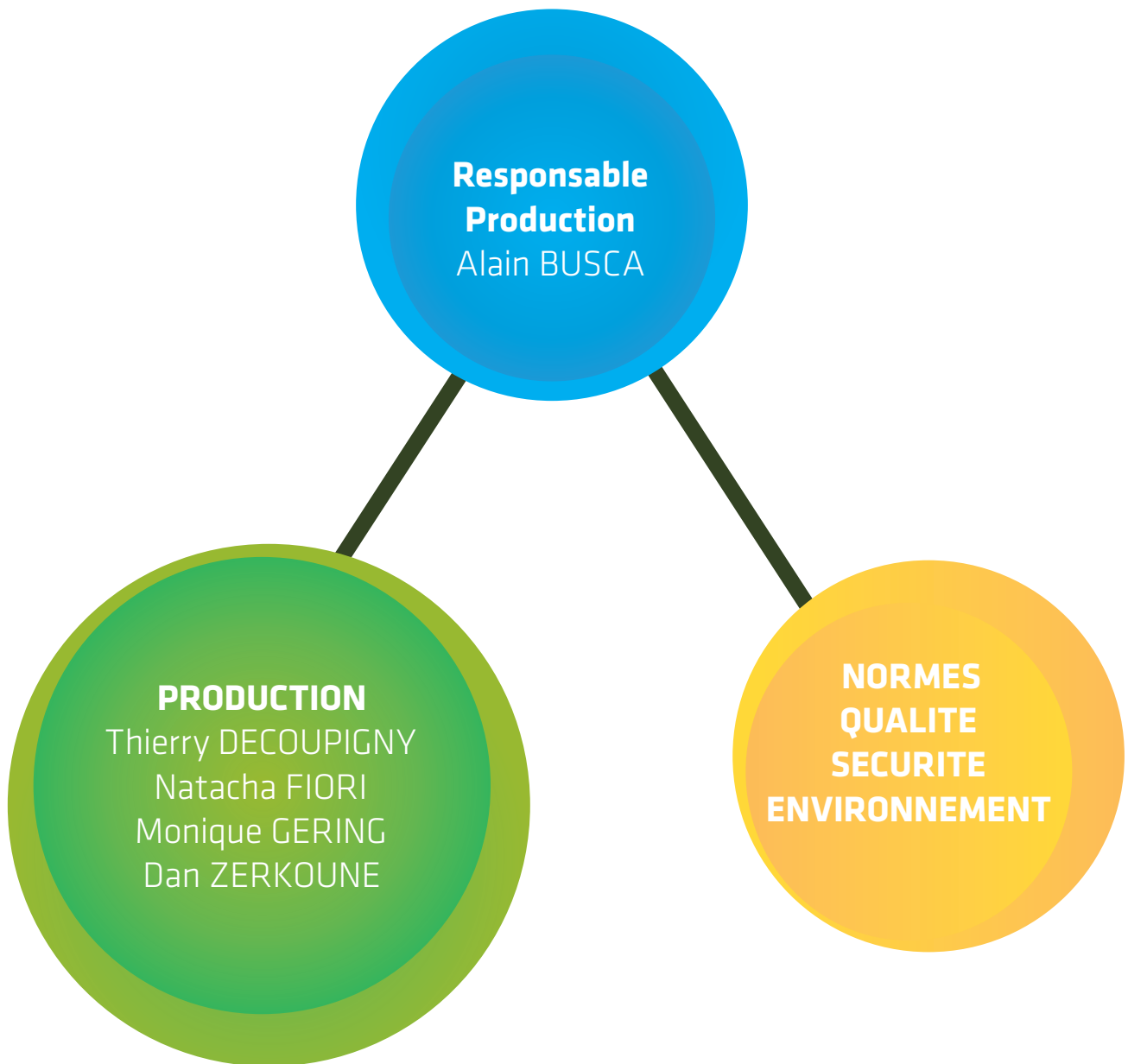
### L'organigramme (1/2)

E.S.I Production fait partie du groupe E.S.I France



## 2. Présentation : l'entreprise et ses activités

### L'organigramme (2/2) – ESI Production



### 3. Politique qualité et engagement de la direction

#### La politique QSESo

La société E.S.I France SAS développe l'activité de fabrication et de reconditionnement de cartouches pour imprimantes laser afin de répondre aux besoins de nos clients et de limiter l'impact sur l'environnement des cartouches usagées.

Pour augmenter nos performances, notre organisation est fondée sur le principe de DEMING et utilisons les référentiels ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 26000. Notre système de management intégré QSESo assure la pérennité de notre société et garantit le développement de nos produits et de nos prestations.

#### Les mots clés qui représentent notre entreprise sont :

- La satisfaction client
- Rigueur et compétence
- Productivité
- Innovation
- Respect des brevets et de la propriété intellectuelle

#### De là se déclinent nos objectifs QSESo. Notre système doit donc nous permettre de :

- Respecter la réglementation en vigueur
- Maîtriser nos risques santé, sécurité au travail, et notre impact sur l'environnement
- Créer, évaluer et améliorer les processus nécessaires à la satisfaction du client
- Garantir un taux de fiabilité supérieur à 98%,
- Fixer des prix sans intermédiaires directement liés à la qualité des cartouches que nous produisons,
- Optimiser la gestion de nos budgets en maîtrisant nos coûts et diminuant nos écarts en fabrication

Cette politique se traduit par la recherche continue de l'amélioration de nos méthodes, l'innovation dans la mise en œuvre de nos outils et l'implication quotidienne de tous les collaborateurs et partenaires.

Je m'engage à impulser notre politique " Qualité – Sécurité – Environnement - Social ", à en assumer la responsabilité et à en contrôler régulièrement sa cohérence.

Alain BUSCA



# 4. Notre système de management

## Les atouts de l'entreprise

- Satisfaction client
- Rigueur et Compétence
- Productivité
- Innovation
- Respect des brevets et de la propriété intellectuelle

Notre système de management QSESo est basé sur :

### LA SATISFACTION CLIENT :

les priorités concernent l'amélioration continue, pour chacune de nos activités afin de répondre aux besoins de nos clients en terme de qualité de délai et prix.



### L'OPTIMISATION DE NOS PROCESSUS :

amélioration continue de notre méthode de fabrication, traçabilité, qualité et de manière générale sur l'ensemble de notre organisation.



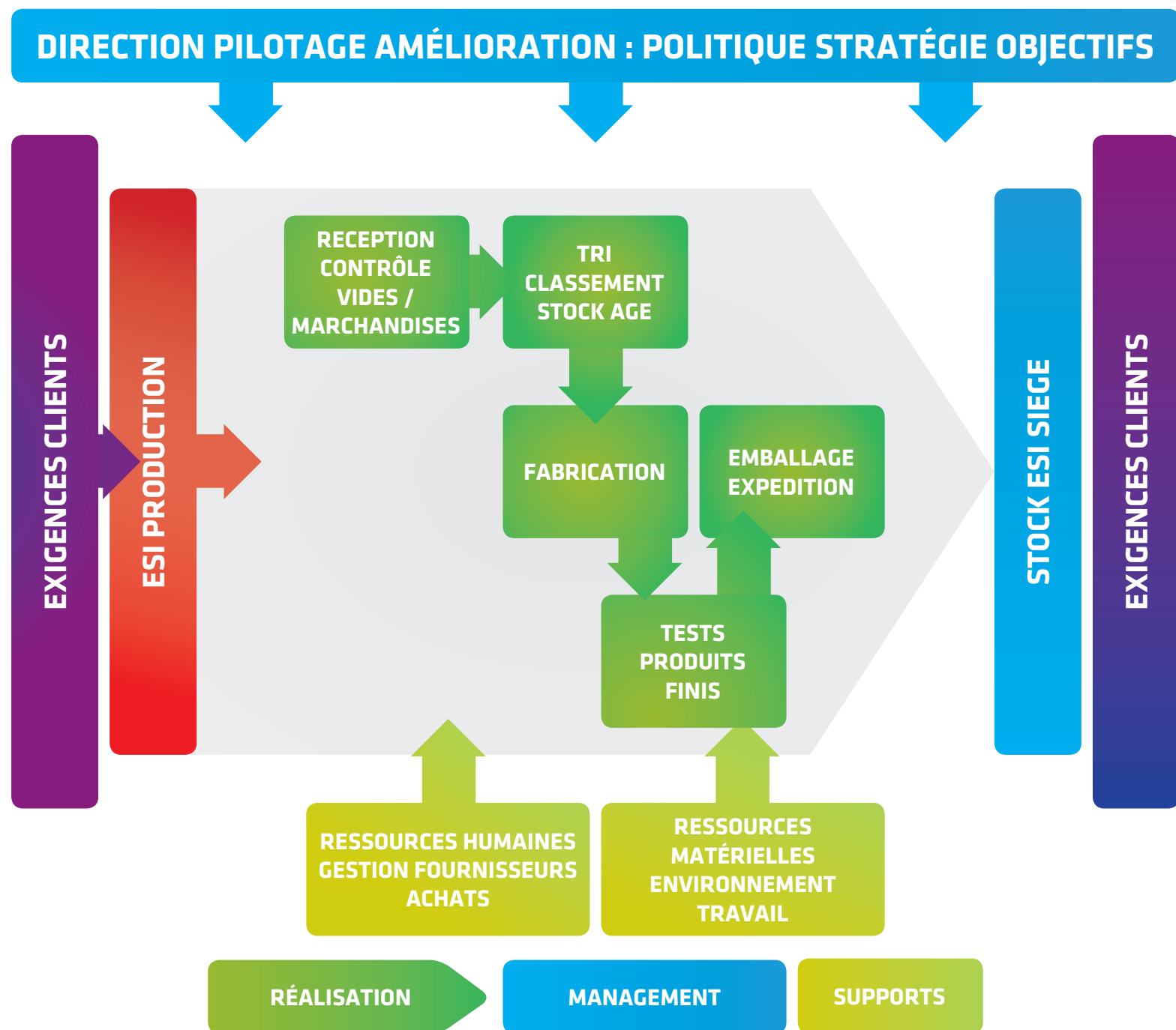
### LE MANAGEMENT DES RESSOURCES :

l'évolution des ressources humaines prend en compte les compétences, les besoins et les exigences du marché.



# 4. Notre système de management

## Interactions des processus



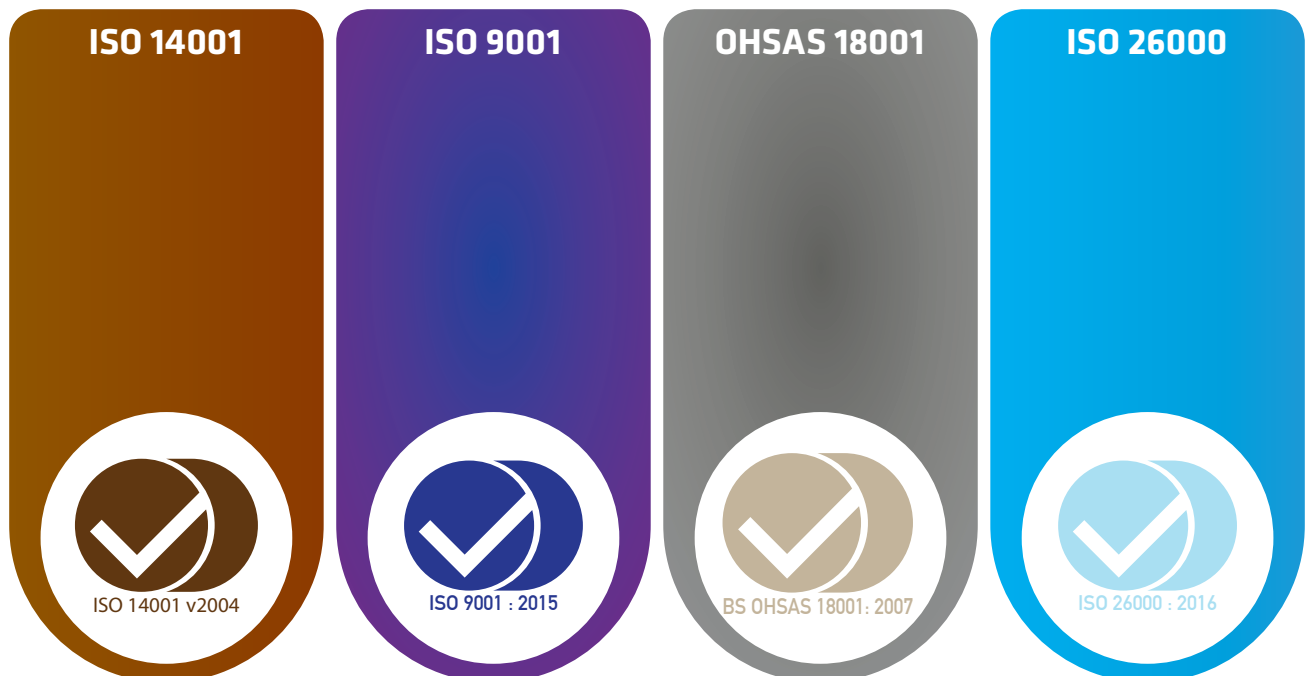
## 4. Notre système de management

Nos procédures sont :

Regroupées dans le manuel des procédures pour les procédures obligatoires.  
Disponibles auprès du responsable assurance qualité pour les procédures métiers si nécessaire.

### Le management de la Qualité

Afin d'améliorer en permanence la qualité en vue de la satisfaction de nos clients, nous avons défini un système qualité conformément aux exigences des normes :



## 4. Notre système de management

### Le management de la Qualité

Nous nous engageons à faire progresser ce système en permanence à travers :

- L'engagement de la direction et la planification structurée des objectifs
- La revue du système de management afin qu'il soit pertinent, efficace et en adéquation avec nos objectifs qualités
- L'écoute clients et leur satisfaction en matière de délai, de qualité de produits et de services
- La conduite de projets de développement et le management des ressources
- La maîtrise de nos processus et la codification des non conformités
- L'analyse des données et la réalisation d'audits internes
- La mise en place des actions correctives et préventives.



## 4. Notre système de management

### Le management de la Sécurité

Nous mettons tout en œuvre pour prévenir la santé et la sécurité de nos employés, intérimaires et tierces personnes. Pour cela, la société se conforme au Code du Travail.

### Ainsi, nous nous engageons notamment à :

- Réaliser l'analyse des risques chaque année et mettre en œuvre des actions d'amélioration
- Définir des actions correctives et/ou préventives pour toute anomalie constatée concernant la santé ou la sécurité des personnes
- Préserver la santé et la sécurité des collaborateurs, en premier lieu, en intervenant au niveau des équipements de travail et des moyens de production.
- Vérifier régulièrement la législation applicable en menant les actions appropriées
- Anticiper la gestion des situations d'urgence
- Mener les actions de formation et de sensibilisation de l'ensemble du personnel
- Vérifier périodiquement les machines selon les prescriptions des fiches techniques
- Intégrer les audits sécurité dans la planification des audits internes et dans la revue de direction

La direction est responsable de l'approbation de toutes les dispositions opérationnelles et des documentations sur les postes de travail.

## 4. Notre système de management

### Le management de l'Environnement

Nous mettons en œuvre un système de management environnemental pour l'ensemble de nos activités, produits et services pour minimiser l'impact sur l'environnement en respectant les lois et règlements applicables.



Nous avons entrepris cette démarche en impliquant notre société et ses acteurs de façon globale dans le but de :

- Vérifier régulièrement la législation applicable et mener les actions appropriées.
- Eliminer ou réduire au minimum les risques et impacts environnementaux liés à nos activités.
- Anticiper la gestion des situations d'urgence.
- Mener les actions de formation et de sensibilisation de l'ensemble du personnel.
- Mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de manière continue le système environnemental.
- Assurer la conformité permanente du système de management à notre politique qualité.
- Démontrer cette conformité à d'autres parties en intégrant les audits environnementaux dans la planification des audits internes et dans la revue de direction.

## 4. Notre système de management

### Le management Social

Lutte contre l'emploi d'enfants et du travail forcé.

Nous nous engageons à vérifier auprès de nos fournisseurs et sous-traitants que ceux-ci respectent bien les éléments fondamentaux suivants :

- Respecter l'obligation et le droit à l'éducation pour les enfants et les jeunes travailleurs, c'est-à-dire que les temps de transport, de cours et de travail n'excéderont pas 10 heures par jour.
- Ne pas exposer les enfants et les jeunes travailleurs au danger.
- Ne pas faire travailler le personnel sous la contrainte.

Par ailleurs, nous intégrons les exigences de la norme ISO 26000 dans notre management.

Ainsi, nous tenons compte des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans notre activité ainsi que dans toutes nos prises de décisions.



## 4. Notre système de management

### Liberté syndicale, discrimination et pratiques disciplinaires

Nous nous engageons à :

- Respecter la liberté de se syndiquer et de négocier collectivement.
- Ne pratiquer aucun type de discrimination, tant à l'embauche que pendant la période d'emploi.
- Ne pas discriminer les représentants du personnel, ni les empêcher de contacter leurs membres sur les lieux de travail.
- Ne pas pratiquer ni admettre de discrimination, de punition corporelle ou de harcèlement sur le lieu de travail.
- Ne pas s'immiscer dans le droit du personnel à exercer un dogme ou une pratique.
- N'autoriser aucun geste, comportement ou parole déplacé.

### Temps de travail et rémunération

Nous nous engageons à :

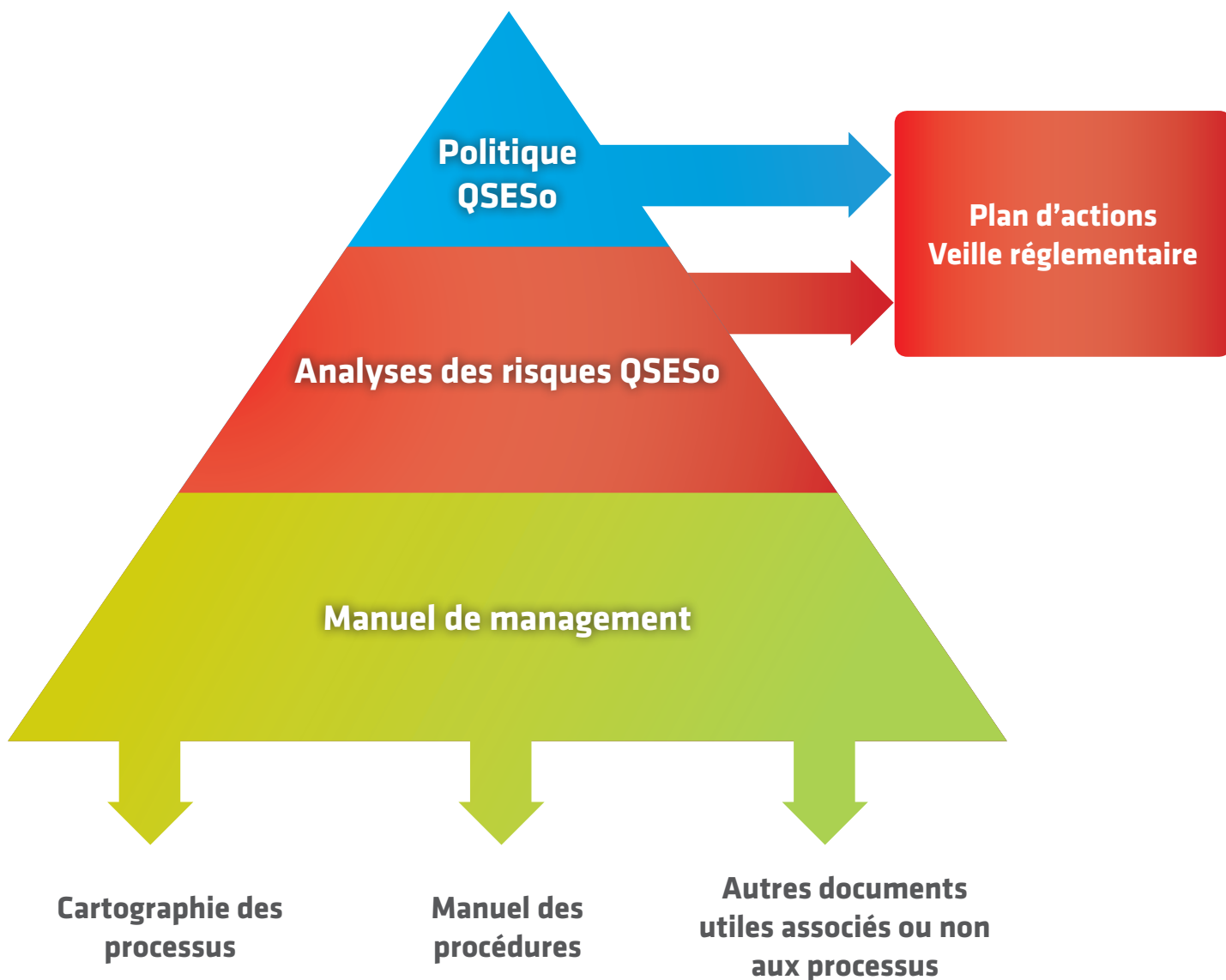
- Etre conforme avec la législation en vigueur en matière d'horaires de travail et d'heures supplémentaires.
- Verser au moins le salaire correspondant au minimum légal.
- Ne pas effectuer de retenues salariales pour des raisons disciplinaires.
- Payer un salaire selon les lois en vigueur.
- Ne proposer aucun contrat permettant d'éviter les obligations envers le personnel en matière de travail et de sécurité sociale.



## 5. La documentation de notre système de management

Nos documents, nos données et nos enregistrements sont maîtrisés. L'objectif de cette maîtrise est d'assurer que toute personne qui entreprend une activité ayant une influence sur la qualité de nos produits et services ait accès aux documents et données en cours de validité.

La structure de la documentation utilisée dans le cadre du système de management intégré se compose de la manière suivante :



## 6. Le management de nos ressources

### Évaluation des besoins en ressources

Les dispositions que nous prenons sont destinées à fournir les ressources nécessaires pour maîtriser notre développement.

### Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences et des acquis est réalisée lorsqu'elle est nécessaire. Elle tient compte des besoins de développement et des besoins personnels des salariés.

### Politique formation

Les formations sont planifiées et validées par la direction selon les besoins identifiés. Nous affectons les personnes de manière à assurer que celles qui assument des responsabilités définies au sein du système de management QSESo soient compétentes sur la base de la formation initiale et professionnelle, des aptitudes et/ou de l'expérience nécessaire.



## 7. Conclusion

Nos clients ont leurs exigences spécifiques, auxquelles nous nous efforçons de répondre par une organisation efficace et un partenariat constructif avec nos fournisseurs et partenaires. Nous effectuons une sélection rigoureuse de nos fournisseurs d'après des critères déterminés en terme de qualité, prix et délais.

L'introduction du SMQ en 2012 dans notre organisation se traduit par l'amélioration continue dans la maîtrise de nos processus de fonctionnement et le management de nos ressources.

A intervalles déterminés, la direction reverra le système de management pour assurer qu'il demeure, pertinent adéquat et efficace.