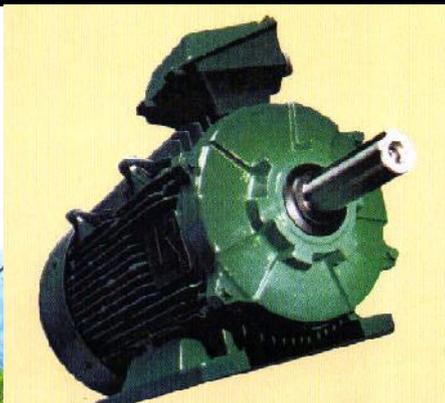


# MANUEL QUALITE

Système de management de la qualité  
Version : k Edition : avril 2017

**Conception, Fabrication et Commercialisation de peintures industrielles et bâtiment.**



## DERIVERY SAS

Siège social / Usine de fabrication :  
4 rue Léon-Talmy 27290 PONT-AUTHOU

Service administratifs / Recherche et  
développement :  
3 Boulevard Eugène Marie  
27800 BRIONNE

☎ : 0232437400 fax : 0232437407

mail : [derivery@derivery.fr](mailto:derivery@derivery.fr)



---

# SOMMAIRE

1	Gestion du manuel Qualité	page 2
	1.1	Mise à jour et validations
	1.2	Diffusions et archivage
2	Présentation de la société	page 4
	2.1	Activité
	2.2	Historique
	2.3	Marchés et clientèle
	2.4	Organisation
3	Responsabilité et autorité	page 7
	3.1	Engagement de la Direction
	3.2	Politique Qualité
4	Système documentaire	page 9
	4.1	Constitution
	4.2	Liste des procédures
5	Système de management de la Qualité	page 11
	5.1	Les processus du SMQ
	5.2	Cartographie des processus
	5.3	Mesure et surveillance des processus
	5.4	Risques et opportunités
	5.5	Principe d'amélioration
6	Mesure, analyse et amélioration	page 14
	6.1	Surveillance et mesure
	6.2	Amélioration

# 1 - Gestion du manuel Qualité

## 1.1 Historique des mises à jour et validations :

Date	Objet de la mise à jour	Indice
11 / 98	Prise en compte du système qualité unique DER/SEM. Mise en conformité avec la norme ISO 9001.	A
11 / 99	Changement d'organisation Qualité.	B
09 / 01	Transfert du Siège Social à l'usine de Pont-Authou	C
03 / 02	Mise en conformité avec la norme ISO 9001V2000	D
04 / 03	Description du processus de veille réglementaire. Modification des objectifs de performance. Rajout de la réunion de comité de pilotage sur la cartographie.	E
01 / 05	Refonte de la politique qualité de DERIVERY	F
01 / 07	Refonte de la cartographie des processus et de la politique qualité de DERIVERY	G
10 / 09	Mise en conformité avec la norme ISO 9001 V 2008	H
03 / 10	Modification de l'organisation suite à changement de site.	I
04 / 12	Modification de la cartographie des processus. Simplification de l'ensemble du Manuel Qualité.	J
04 / 17	Mise à jour de la politique qualité. Mise en conformité avec la version 2015 de la norme ISO9001.	K

Les dispositions décrites dans ce manuel concernent l'ensemble des produits fabriqués par Derivery.

Ce manuel est complété par des " procédures qualité " qui régissent les étapes essentielles des processus aussi bien administratifs que techniques.

Le Manuel Qualité sera révisé régulièrement pour intégrer :

- Les changements propres aux évolutions internes (clientèle, organisation...).
- Adaptation et efficacité du système de management de la qualité.
- Les remarques suite aux audits internes et externes.
- Les évolutions externes : demande des clients, changement de la législation ou des normes ayant servi de base au système qualité...

Toutefois, les évolutions mineures ne provoqueront pas sa modification. Elles feront l'objet de modifications dans les procédures et autres documents concernés.

La mise à jour du manuel est :

- Décidée par la Direction sur proposition du Responsable Qualité.
- Réalisée par le Responsable Qualité, en collaboration avec l'ensemble des services concernés de la société.
- Repérée par l'indication de l'édition et de la date sur la page de garde.
- Validée par les signatures de la Direction et du Responsable Qualité.

L'indication des mises à jour effectuées figurera sur la "feuille de mise à jour" en indiquant :

- La date de mise à jour.
- La description succincte des modifications apportées.
- La nouvelle édition.

## 1.2 Diffusion & archivage :

A chaque mise à jour, l'ensemble du Manuel Qualité est rediffusé par le service qualité au :

PDG	Directeur Général	Responsable QSE
Directeur Commercial	Responsable Laboratoires	Usine de production PA+ Bureau Achat

- Les destinataires visent cette page du manuel du Responsable Qualité et lui rendent l'exemplaire périmé.
- Le Responsable Qualité est chargé de faire la présentation de l'évolution du manuel aux destinataires et à l'ensemble du personnel de la société.
- Une seule diffusion externe est prévue à l'organisme de certification.
- Si des clients ou autres organismes en font la demande, le manuel leur sera communiqué sans diffusion systématique des mises à jour.
- Tous les exemplaires des versions périmées sont détruits sauf celui du Responsable Qualité qu'il archive pour une durée minimum de 10 ans.
- 2 exemplaires en vigueur sont affichés : 1 au point qualité de PA et 1 au sein des services administratifs du site de Brionne.

## 2 - Présentation de la société

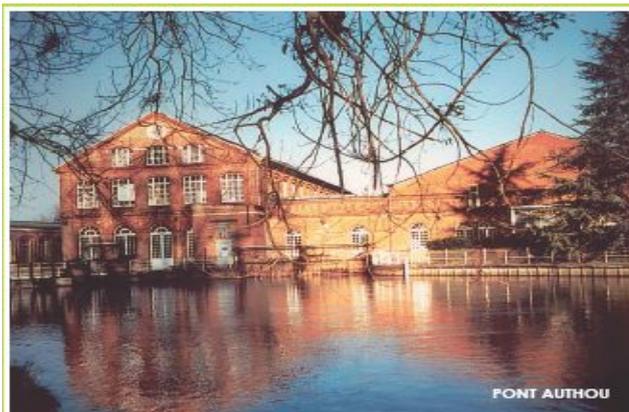
**SIRET** : 349 525 071 00024    **CODE APE** : 2030Z    **EFFECTIF** : 50 personnes

### 2.1 Activités :

DERIVERY SAS conçoit, fabrique et commercialise des peintures et vernis pour l'industrie et le bâtiment. Le tonnage fabriqué est d'environ 2400 tonnes par an pour un chiffre d'affaires de 10 M€.

### 2.2 Historique :

- 1921      Création de la société DERIVERY par Mr DERIVERY.
- 1959      Rachat de la société par Mr Maurice BARRE.
- 1976      Achat du site de Pont-Authou (27).
- 1989      La Société est installée à Bezons pour le siège social et les services généraux, à Pont-Authou pour l'usine de fabrication.
- 2001      Le Siège Social est transféré à Pont-Authou.
- 2010      Acquisition du site de Brionne.
- 2015      Reprise de l'activité défense BECKERS



#### **PONT-AUTHOU**

Siège social et usine de production

4, Rue Léon Talmy  
" Les Essarts "  
27290 PONT AUTHOU

☎ 0232437402    Fax 0232448994  
4000 m<sup>2</sup> couverts sur un site de 30000 m<sup>2</sup>



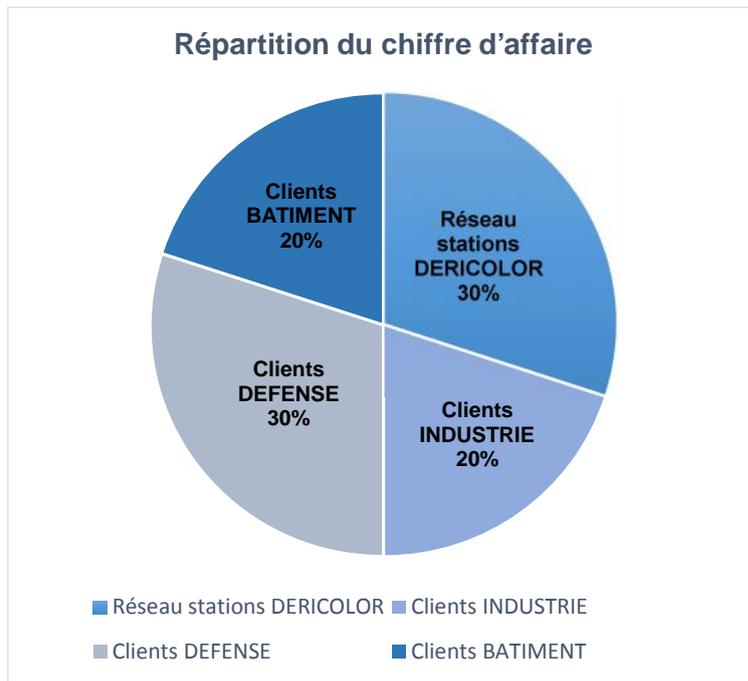
#### **BRIONNE**

Services administratifs, recherche et développement, stockage et logistique

3 BD Eugène Marie  
27800 BRIONNE

☎ 0232437400    Fax 0232437407  
5000 m<sup>2</sup> occupés sur 15000 m<sup>2</sup> couverts  
pour un site total de 43000 m<sup>2</sup>.

## 2.3 Marchés et Clientèle :



Notre gamme de produits performants est très large et couvre l'ensemble des besoins exprimés par les industriels, tant en phase solvant qu'en phase aqueuse. Notre CA est réalisé pour 80% dans le secteur de l'industrie et de la défense.

Notre chiffre d'affaires bâtiment est réalisé en partie avec la clientèle conventionnelle qui apprécie les performances techniques de nos systèmes anti-graffiti, peintures façades, toitures, métaux, sols industriels.

Une clientèle de négociants en matériaux écologiques et de distributeurs spécialisés dans la commercialisation de revêtements écologiques innovants.

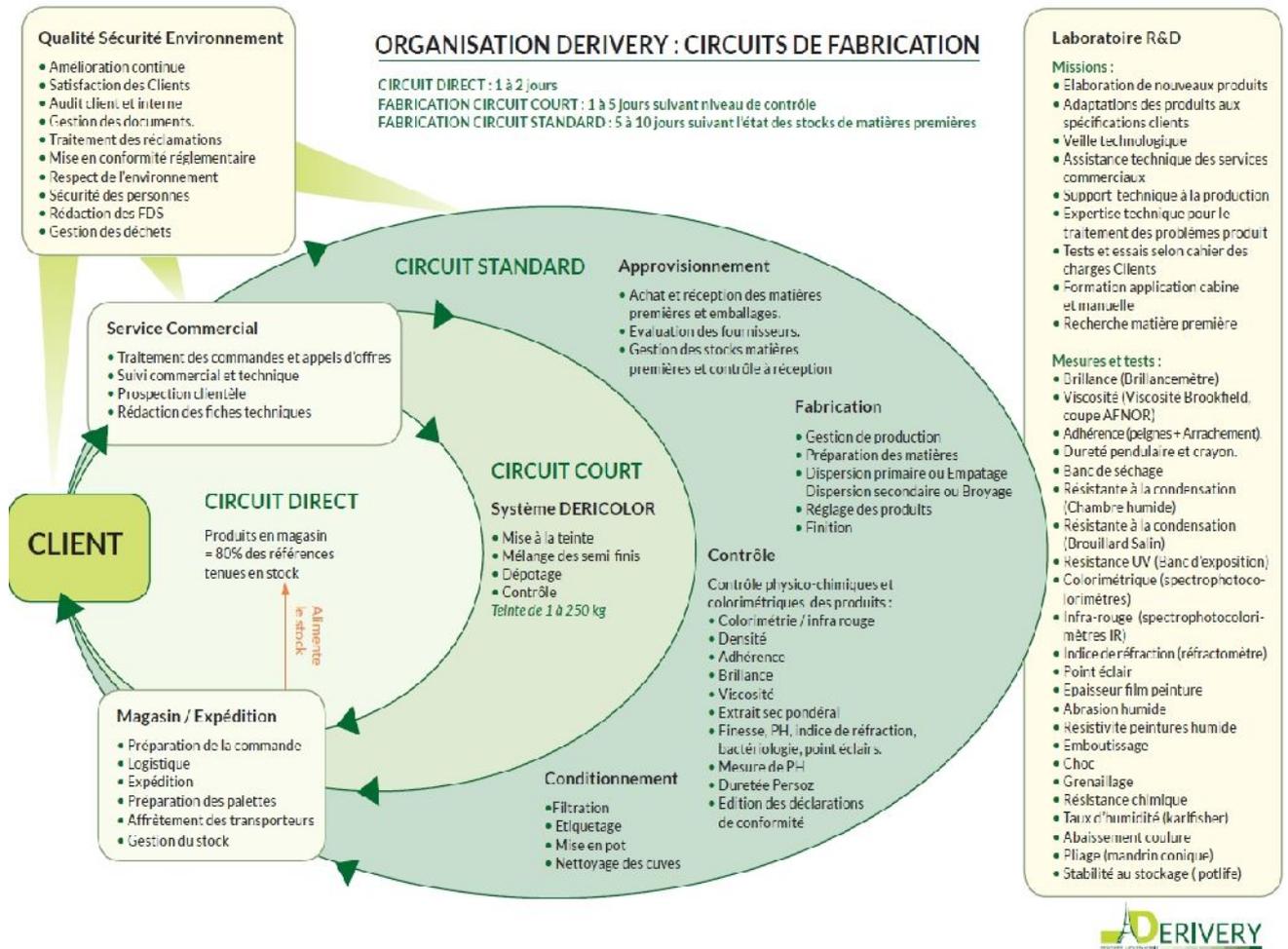
Marché industrie et défense : quelques exemples d'application.



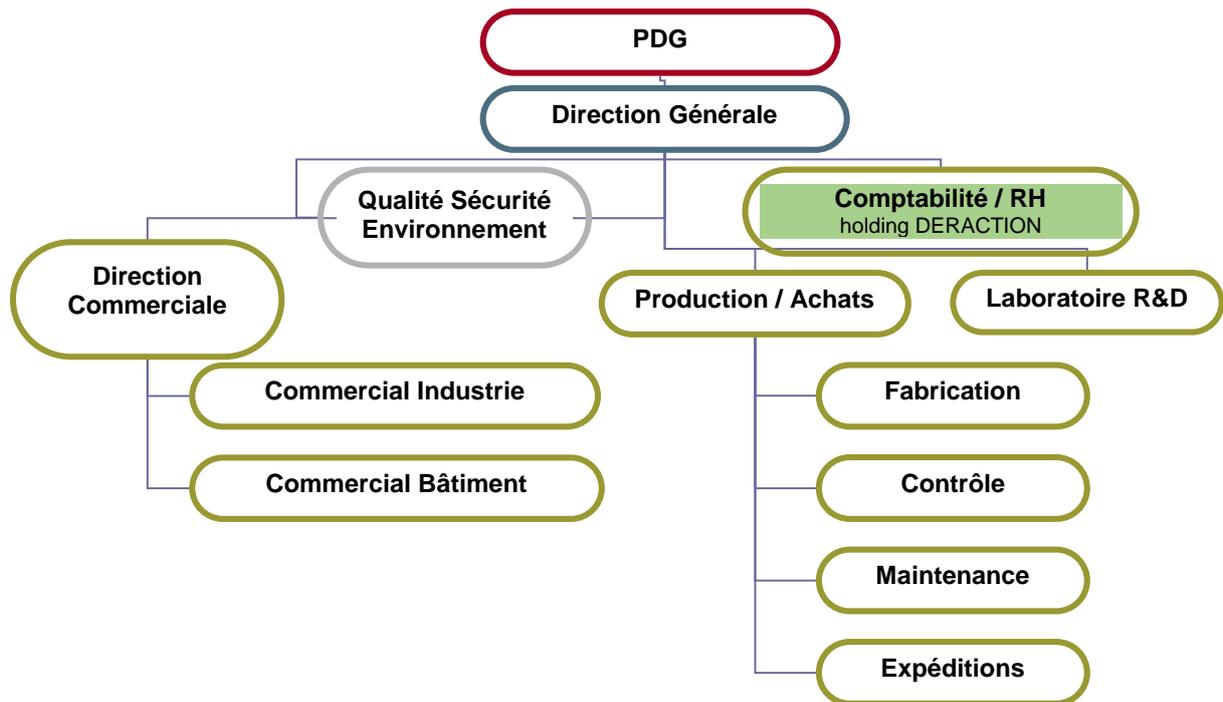
Marché bâtiment : quelques exemples d'application.



## 2.4 Organisation / circuit de fabrication:



## Organigramme :



## 3 - Responsabilité et autorité

### 3.1 Engagement, enjeux et stratégie

La société DERIVERY s'est orientée sur des marchés techniques dont elle a l'ambition d'être un acteur référent imposant un parfait respect des spécifications ou la qualité et la conformité des produits reste la priorité qui assurera sa pérennité et son développement,

Ces enjeux reposent sur plusieurs critères essentiels :

- Une grande capacité d'innovation permettant de répondre aux évolutions des exigences techniques, réglementaires et économiques.
- La prise en compte systématique des besoins de nos clients à chaque étape de nos processus techniques.
- Des process de fabrication performants et reproductibles.
- Des produits de qualité constante, conformes et adaptés aux besoins des Clients.
- Une souplesse d'approvisionnement et une grande réactivité pour répondre à leurs besoins.

Je m'engage à mettre en œuvre les principes énoncés dans ce manuel, à les faire appliquer à l'ensemble de la société, à en vérifier l'efficacité et à informer le personnel des résultats que nous aurons atteints tous ensemble.

Je m'engage à maintenir notre conformité aux normes ayant servi de base à notre certification.

La démarche d'amélioration va parfaire nos méthodes de travail et améliorer notre efficacité pour obtenir les résultats escomptés. Pour cela, nous mettrons en place les moyens matériels et humains nécessaires et adaptés pour atteindre nos objectifs et satisfaire toujours davantage nos clients.

La Direction  
Thierry BARRE

### **3.2 Politique Qualité :**

Soucieux de mieux répondre aux attentes de ses clients, de garantir la conformité et la qualité de ses produits et services, mais également de renforcer la fiabilité et la rigueur de son fonctionnement, la société DERIVERY SAS appuie sa politique Qualité sur la mise en œuvre des principes suivants :

- **Pour ses Clients :**

D'assurer un meilleur suivi commercial et technique, afin de leur fournir des solutions adaptées et de garantir un niveau de réactivité performant dans le traitement des commandes et des demandes.

De valoriser et mettre en œuvre la qualité du service et la réactivité comme éléments permettant de nous différencier par rapport à la concurrence.

- **Pour son Personnel :**

De développer des actions de formation permettant d'augmenter la compétence et la polyvalence du personnel au sein de l'ensemble des services.

D'offrir à ses employés un cadre de travail agréable, de veiller à leur sécurité et de les motiver à la réussite et aux résultats de la société.

- **Pour ses Produits :**

De maintenir notre démarche d'innovation pour développer nos gammes de produits et répondre aux évolutions technologiques et aux exigences techniques et réglementaires croissantes.

De fabriquer des produits moins dangereux et moins impactant pour l'environnement, de qualité constante et conformes aux normes d'essais les plus pointues.

- **Pour ses Processus :**

De mesurer et vérifier leur efficacité pour en tirer des sources d'amélioration permanentes.

Pour que l'ensemble de cette politique soit coordonné dans le but d'obtenir une optimisation de notre niveau de qualité, notre système qualité est basé sur le respect de la norme ISO 9001. Le maintien de notre système de management de la qualité par les organismes compétents fait partie intégrante de notre politique.

La Direction  
Thierry BARRE

## 4 - Système documentaire :

### 4.1 Constitution :

Le système documentaire mis en place repose sur :

- **Le Manuel Qualité** : document de référence décrivant l'organisation générale en vue d'obtenir le meilleur niveau de qualité des produits et prestations, en cohérence avec les autres objectifs de la société (pérennité, rentabilité...).
- **Les fiches de Processus** : qui décrivent clairement l'organisation du SMQ.
- **Les Procédures Qualité** : documents écrits décrivant les règles de fonctionnement et les relations fonctionnelles de différents services dans des phases de travail quotidien où le non respect de certains principes peut avoir une incidence sur la qualité du produit ou des prestations.
- **Les Plan Qualité** : documents décrivant les spécifications relatives à un marché ou à un Client.
- **Les Fiches de poste / mode opératoires** : documents décrivant les modes opératoires à respecter pour les opérations de production et de conditionnement.
- **Les formulaires** : qui facilitent et fiabilisent l'enregistrement et la transmission des informations de tous ordres pour l'ensemble des services.

### 4.2 Liste des procédures et processus :

#### PROCESSUS DE PILOTAGE

- PP01/1 Revue de Direction
- PP02/1 Traitement des fiches de progrès et des AC/AP
- PP04/1 Audit interne
- PP07/1 Maîtrise des documents et des données
- PP08/1 Enregistrement Qualité

#### PROCESSUS SUPPORTS

- PS01/1 Formation du personnel
- PS02/1 Achat et gestion des équipements
- PS03/1 Maîtrise des dispositifs de surveillance
- PS04/1 Maîtrise des fournisseurs
- PS05/1 Traçabilité
- PS06/1 Lutte contre l'incendie

## **PROCESSUS DE REALISATION**

- PR01/1 Traitement des commandes et appels d'offre
- PR02/1 Maîtrise de la conception
- PR04/1 Achat des matières premières
- PR04/2 Réception des matières premières
- PR05/1 Contrôle des matières premières
- PR06/1 Maîtrise de la fabrication
- PR06/2 Fabrication circuit court
- PR06/3 Port des EPI
- PR06/4 Contrôle d'une étiquette
- PR07/1 Contrôle des produits finis
- PR07/2 Contrôle colorimétrique produits finis
- PR07/3 Calibration des bases
- PR09/1 Maîtrise des opérations d'expédition
- PR09/2 Maîtrise des opérations d'exportation
- PR10/2 Recyclage des solvants de nettoyage
- PR10/3 Traitement des déchets

Cette liste étant susceptible d'être modifiée régulièrement, dans le cas de la création ou de la suppression d'une procédure, le manuel qualité ne sera pas remis à jour systématiquement. La liste officielle de ces documents étant l'annexe 1 PP07 /1.

Tous les documents du Système de Management de la Qualité sont consultables par l'ensemble du personnel soit dans le réseau informatique soit en support papier dans les manuels des procédures correspondants (voir liste de diffusion).

Les exemplaires des documents importants sont mis à disposition des personnes concernées.

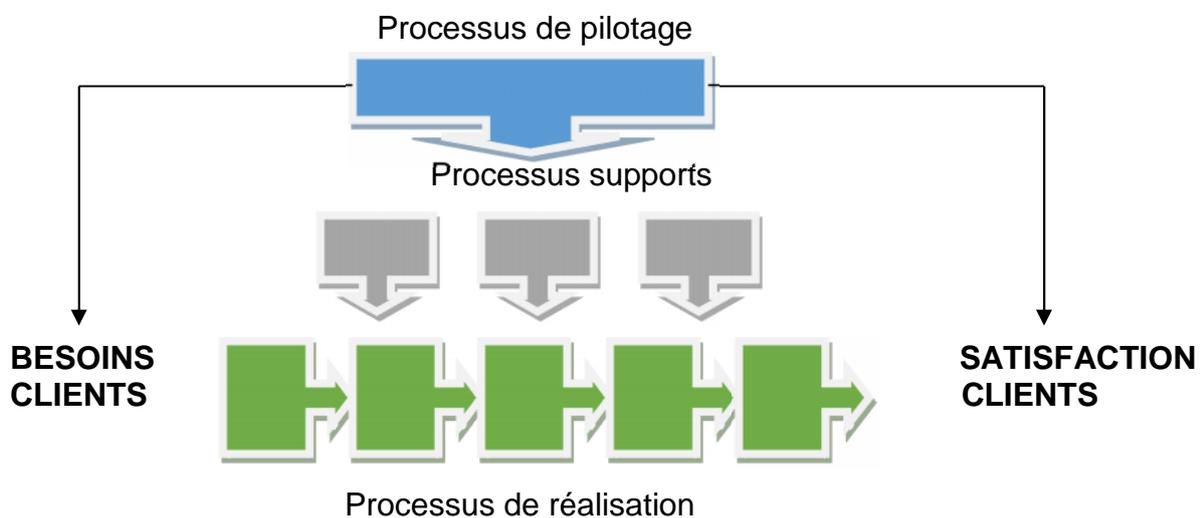
## 5 - Système de management de la Qualité :

### 5.1 Les processus du SMQ :

Le système de management de la qualité de notre société est mis en œuvre et basé sur la planification de 3 types de processus :

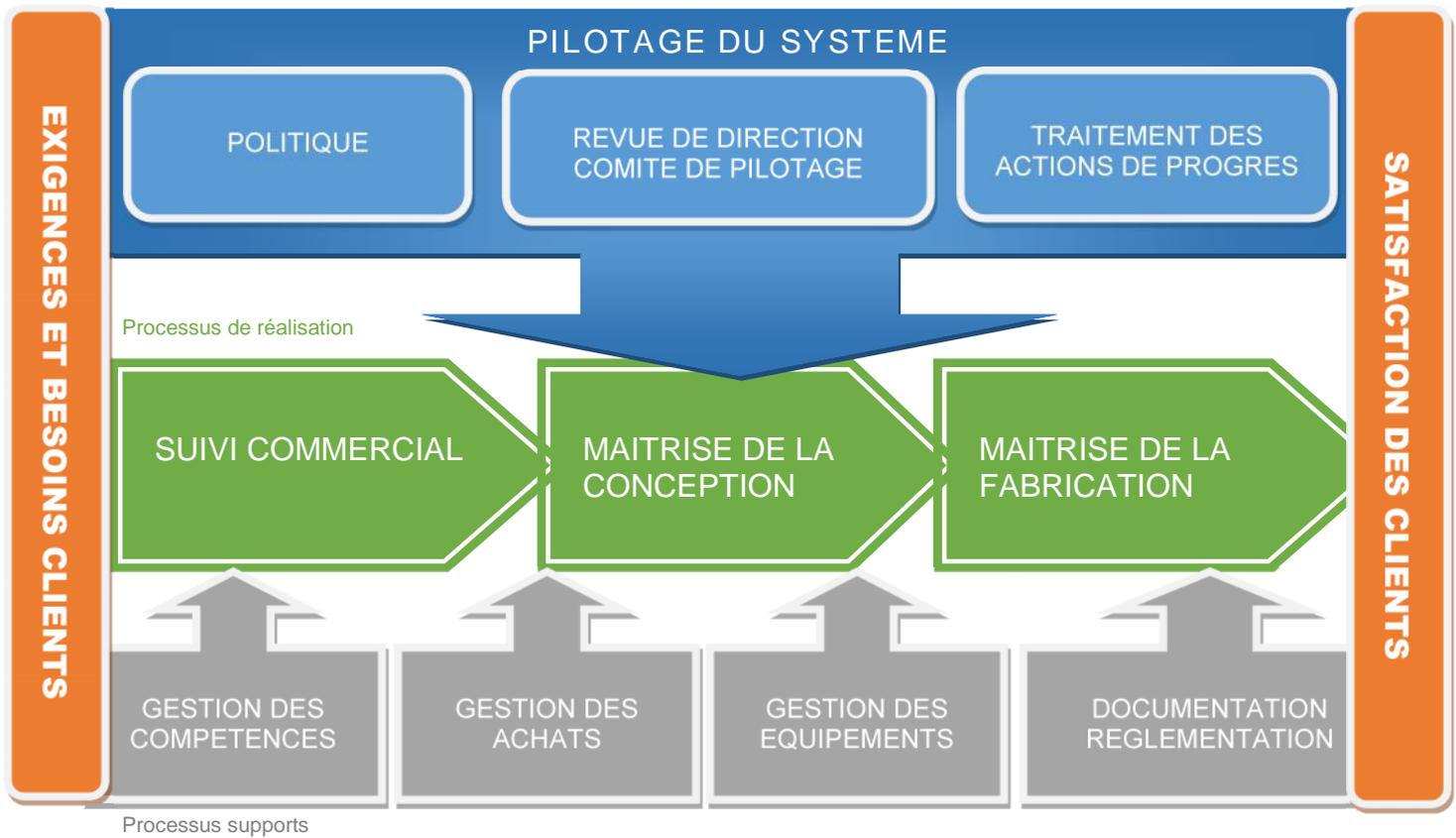
- Les processus de réalisation qui sont les activités qui se déroulent logiquement, de l'identification des besoins clients jusqu'à leur satisfaction.
- Les processus supports qui sont ceux nécessaires pour assurer une bonne maîtrise des processus de réalisation.
- Les processus de pilotage qui sont ceux nécessaires au management des ressources et aux activités de mesure, analyse et amélioration

#### Liens et interaction des processus



L'idée maîtresse de cette approche est de maîtriser de façon efficace les activités qui se déroulent de client à client.

## 5.2 Cartographie des processus :



## 5.3 Mesure et surveillance des processus :

Les processus du système de management de la qualité sont surveillés grâce au tableau de bord Qualité mis en place.

Le tableau de bord est l'ensemble des indicateurs qualité. C'est la fonction surveillante du système de management de la qualité consistant en la mise en évidence des écarts par rapport aux objectifs.

- Les indicateurs commerciaux mettant en évidence l'évolution de nos résultats.
- Les indicateurs de réclamation des clients par processus et l'analyse des coûts.
- Les indicateurs de respect des délais.
- Les indicateurs de non conformités internes et externes.
- Les indicateurs de surveillance des processus par les audits internes.
- Les indicateurs de mesure de l'efficacité des processus et du niveau de satisfaction des Clients
- Tout indicateur nécessaire pour vérifier l'efficacité du SMQ et de ses processus.

Tout processus ayant une incidence directe sur la satisfaction des clients fait l'objet d'un indicateur de surveillance spécifique.

La mise en place d'un indicateur de surveillance d'un processus est décidé lors des revues de Direction ou des comités de pilotage par l'ensemble des responsables.

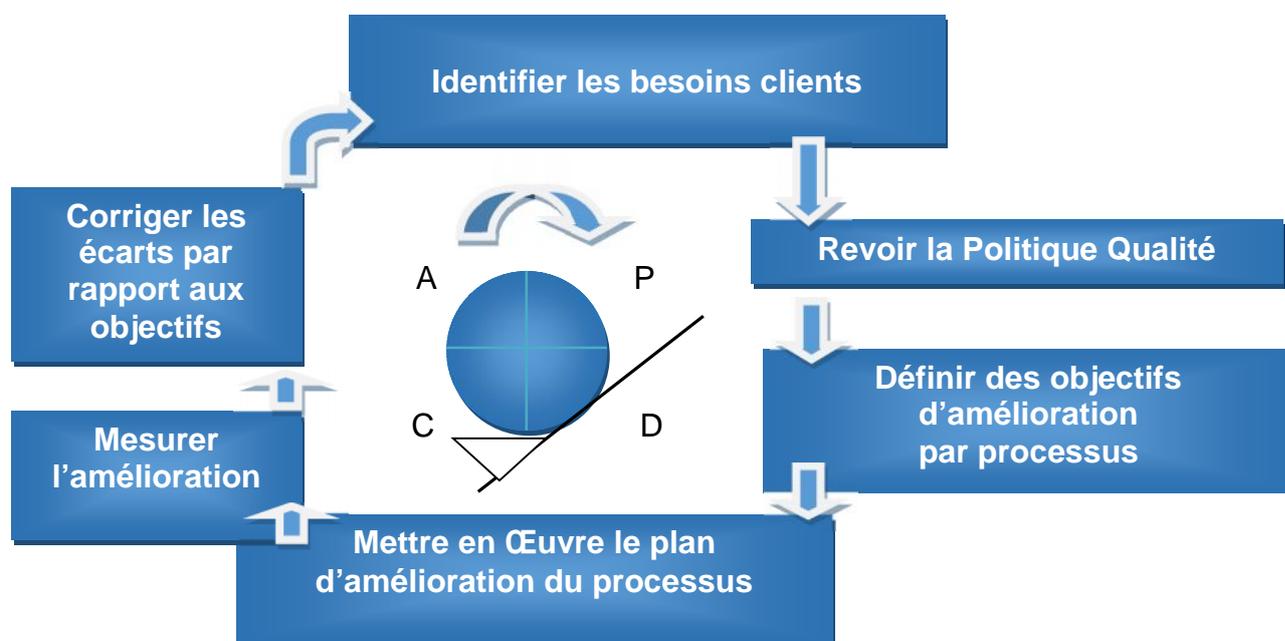
#### 5.4 Risques et opportunités :

Dans le cadre de son système de management de la qualité la société DERIVERY élabore des études de risque par AMDEC permettant de hiérarchiser et définir des objectifs de progrès en adéquation avec les enjeux et les opportunités d'amélioration.

Les enjeux externes et internes sont revus et hiérarchisés afin de garantir la prise en compte des attentes des parties intéressées dans l'obtention de la performance du SMQ. Ces enjeux et exigences des parties intéressées sont déterminés et revus dans le cadre de la réunion de revue de Direction.

#### 5.5 Principes d'amélioration des processus :

Les objectifs d'amélioration sont définis lors des revues de Direction ou lors des comités de Pilotage. Ils sont établis par la Direction en fonction des besoins d'amélioration d'un processus ou en fonction d'exigences clients spécifiées.



## **6 Mesure, analyse et amélioration :**

La surveillance, la mesure et l'amélioration des processus du système de management de la qualité est basé sur la pertinence des indicateurs qualité constituant le tableau de bord qualité.

Les processus du SMQ font l'objet d'indicateur de performance définies et revues de manière régulière lors des réunions de revue de Direction et des comités de pilotage.

Des audits qualité sont réalisés à fréquence définie. Ils permettent l'évaluation formelle et indépendante que la qualité d'un produit, d'un processus ou d'un système respecte les dispositions établies. Il permet d'identifier les écarts par rapport à un référentiel donné et de vérifier l'efficacité et l'amélioration du système de management de la qualité.

### **6.1 Surveillance et mesure de la satisfaction du client**

Tous les deux ans, une enquête de satisfaction est réalisée par le service qualité en collaboration du service commercial afin d'identifier le niveau de satisfaction des clients et de définir nos objectifs d'amélioration.

Les résultats sont analysés en revue de Direction et permettent d'évaluer de l'efficacité du système de management de la qualité et de la pertinence des actions d'amélioration engagées.

En complément le niveau de satisfaction des Clients est vérifié et enregistré lors des visites des commerciaux.

### **6.2 Amélioration**

Le processus d'amélioration continu de DERIVERY est mis en œuvre comme décrit au chapitre 1.4 de ce manuel qualité.

Les données et résultats de chaque processus sont analysés en revue de Direction et comité de pilotage et permettent l'engagement d'actions correctives et préventives ou dans certains cas d'un plan d'amélioration de la qualité.

En cas de non-conformité, en plus du traitement immédiat de l'anomalie pour limiter au maximum les effets de la non-conformité vis à vis du client, il y a lieu, en général, de mettre en place une action corrective adaptée permettant d'éliminer la cause racine.

Bien que n'étant pas générée par une non-conformité, l'action préventive est importante pour l'amélioration du niveau de qualité effectif de l'entreprise. Elle est mise en œuvre dès que possible et permet de traiter les problèmes potentiels afin d'en empêcher l'apparition.