

MANUEL QUALITE

Système de management de la qualité

Version : O Edition : mars 2026

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



DERIVERY SAS

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

☎ : 0232437402 fax : 0232448994

DERIVERY SAS

Service administratifs / Recherche et
développement :

3 Boulevard Eugène Marie
27800 BRIONNE

☎ : 0232437400 fax : 0232437407

mail : derivery@derivery.fr

1 - Gestion du manuel Qualité :

1.1 Historique des mises à jour et validations :

Date	Objet de la mise à jour	Indice
1998	Mise en conformité avec la norme ISO 9002 version 1994	A
1999	Changement d'organisation Qualité.	B
2001	Transfert du Siège Social à l'usine de Pont-Authou	C
2002	Mise en conformité avec la norme ISO 9001 version 2000 Description du processus de veille réglementaire. Modification des objectifs de performance.	D
2003	Rajout de la réunion de comité de pilotage sur la cartographie.	E
2005	Refonte de la politique qualité de DERIVERY	F
2007	Refonte de la cartographie des processus et de la politique qualité de DERIVERY	G
2009	Mise en conformité avec la norme ISO 9001 version 2008	H
2010	Modification de l'organisation suite à changement de site.	I
2012	Modification de la cartographie des processus. Simplification de l'ensemble du Manuel Qualité.	J
2017	Mise à jour de la politique qualité. Mise en conformité avec la version 2015 de la norme ISO9001. Mise à jour de la politique qualité et ajout de la politique	K
2018	Sécurité / environnement.	L
2020	Changement d'organisation / intégration des fiches de surveillance de processus comme élément de surveillance du SMQ.	M
2023	Mise à jour du manuel qualité et de la cartographie des processus.	N
2026	Mise à jour de la politique RSE. Actualisation du ratio activité.	O

Les dispositions décrites dans ce manuel concernent l'ensemble des produits fabriqués par la société Derivery. Les principes de management de la qualité repris dans ce manuel sont adaptés de la norme ISO9001.

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 :

Président	Responsable QSE	Responsable Laboratoires
Responsable RH - ADV	Responsable de production	Responsable Informatique

- 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 Pont-Authou 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 :** 48 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 1800 tonnes par an pour un chiffre d'affaires de 11 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.
1999	Première certification ISO9002 version 1994
2001	Le Siège Social est transféré à Pont-Authou.
2002	Certification ISO9001 version 2000.
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 m² couverts sur un site de 30000 m²



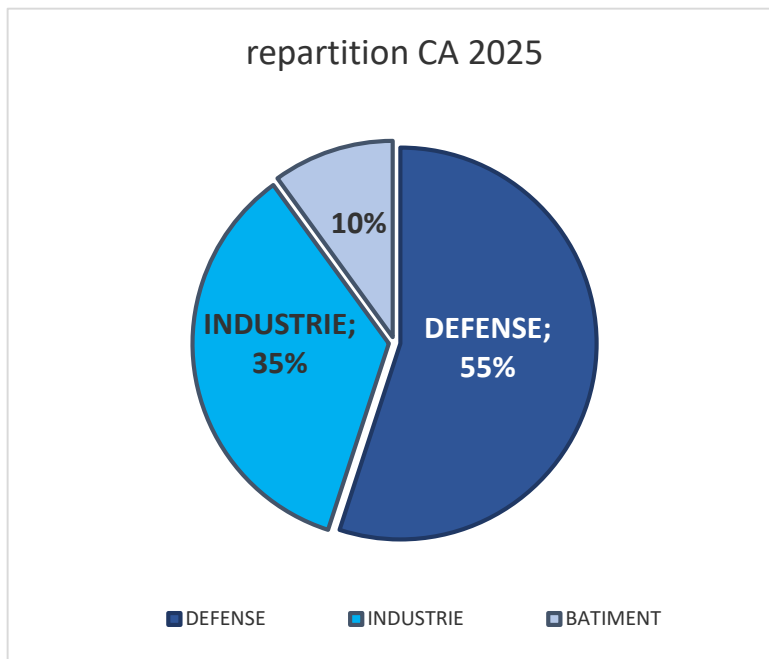
BRIONNE

Services administratifs, recherche et développement, stockage et logistique

3 BD Eugène Marie
27800 BRIONNE

☎ 0232437400 Fax 0232437407
6500 m² occupés sur 15000 m² couverts pour un site total de 43000 m².
Mail : derivery@derivery.fr

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 90% 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.

Nous avons une large clientèle de négociants en matériaux écologiques et de distributeurs spécialisés dans la commercialisation de revêtements écologiques innovants.

Marché industrie et défense : quelques exemples d'applications.



Marché bâtiment : quelques exemples d'applications.



3 - Responsabilités et autorités :

3.1 Engagement, enjeux, stratégie et politique qualité :

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 financière et son développement,

Soucieux de mieux répondre aux attentes de ses clients et des parties intéressées, 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 suivi commercial et technique efficace, 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.

De garantir le suivi des projets de recherche afin d'apporter à nos clients des solutions techniques toujours plus innovantes.

- **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, développer nos gammes de produits afin qu'ils répondent aux évolutions techniques et aux contraintes réglementaires croissantes.

De fabriquer des produits moins dangereux et moins impactant en matière de sécurité et 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.

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.

Président
David BARRE

Responsable QSE
Thierry HEBERT

3.2 Politique RSE:

Inscrivant son action dans une logique d'amélioration continue créatrice de valeur, la société DERIVERY s'est doté d'une politique de Développement Durable visant à lui permettre de conduire ses activités et à accompagner son développement.

Sa mise en œuvre s'appuie sur les principes de sa politique Qualité, Sécurité et Environnement dont les principes reposent sur des objectifs :

I. D'implication de ses collaborateurs.

Dans une économie de crise mondialisée, les leviers de productivité reposent sur la performance des salariés, leur implication et sur la capacité qu'a une entreprise à s'adapter aux changements. Dans ce cadre la société DERIVERY développe et met en œuvre 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.

II. De gestion des risques et des impacts sur la santé et l'environnement afin de préserver les équilibres de manière durable.

La directive REACH et les contraintes réglementaires croissantes conduisent nécessairement, à plus ou moins long terme, à la généralisation de l'utilisation de produits à faible toxicité et sans nocivité pour l'homme et son milieu.

Boosté par les problèmes climatiques générés par le réchauffement de la planète, par l'augmentation des maladies professionnelles et domestiques, le marché de l'écologie, encore restreint il y a quelques années, est en pleine expansion.

Les produits développés par les laboratoires NATURA sont éco-conçus dans le respect le plus strict des principes du développement durable.

Notre engagement répond au besoin de jour en jour plus impérieux de substituer l'ensemble des matières premières nocives et impactant l'environnement par des matières premières renouvelables et saines.

III. De prise en compte des opportunités offertes par le développement durable au bénéfice de nos clients.

La politique d'innovation, de développement de nouveaux produits est le moteur indispensable à la stratégie de croissance de la société DERIVERY. Les industries de pointe avec lesquelles nous travaillons ont besoin de plus en plus de performances et de réactivité. Les programmes de recherche et développement permettent de s'adapter à ces demandes et d'anticiper les attentes du marché et des contraintes techniques les plus sévères.

IV. De prise en compte des problématiques sociétales.

La société DERIVERY SAS répond aux besoins d'insertion professionnel et d'acquisition des compétences en employant des travailleurs handicapés et en promouvant le recrutement de stagiaires. La responsabilité sociétale est au cœur de la vision et de la stratégie de la société DERIVERY SAS.

Président
David BARRE

Responsable QSE
Thierry HEBERT

4 - Informations documentées :

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 surveillance de Processus** : qui reprennent les indicateurs, les enjeux, les objectifs d'amélioration du processus et les moyens mis en œuvre pour les atteindre.
- **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 Plans 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 :

Réf	Titre
PP01/1	Revue de Direction
PP02/1	Traitement des fiches de progrès et des AC/AP
PP04/1	Audit interne
PP07/1	Maitrise des documents et des données
PS01/1	Formation du personnel
PS02/1	Achat et gestion des équipements
PS03/1	Maîtrise des dispositifs de surveillance
PS05/1	Traçabilité
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
PR06/4	Contrôle des étiquettes
PR07/1	Contrôle des produits finis
PR07/3	Calibration des bases
PR09/1	Maîtrise des opérations d'expédition
PR09/2	Maîtrise des opérations d'exportation
PR09/3	Prolongation de DLU
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.

En complément des procédures et processus, des plans qualité sont rédigés pour répondre aux spécifications particulières des clients, organismes ou produits.

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 Domaine d'application :

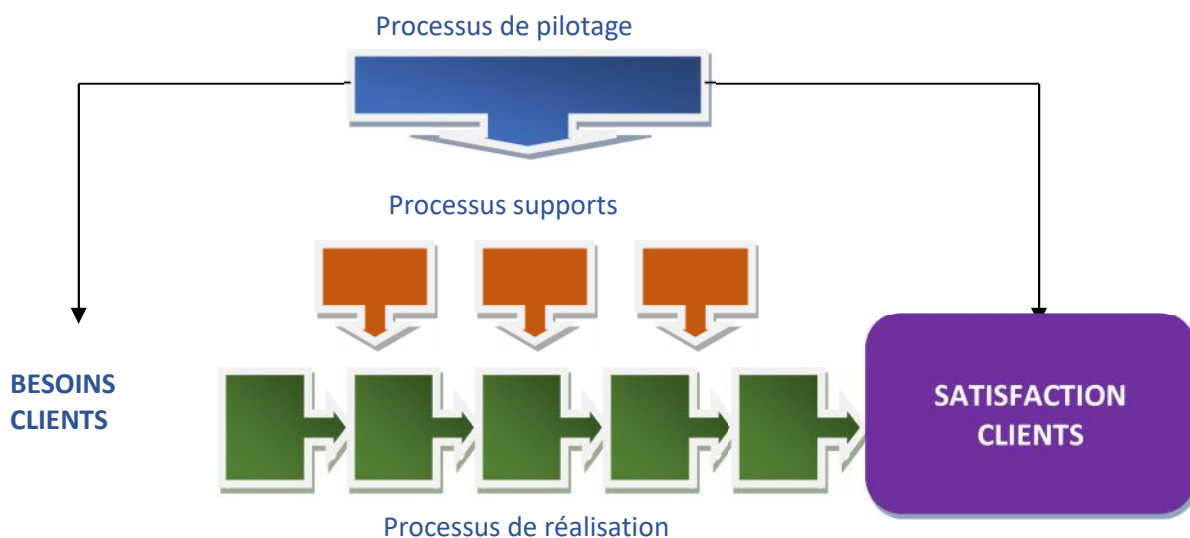
Le domaine d'application de notre système de management de la qualité s'applique à tous les produits et services proposés par notre entreprise incluant la conception, la production et les activités après livraison. Les enjeux externes et internes, les actions face aux risques identifiés et les opportunités d'améliorations sont pris en compte et permettent de déterminer les axes du plan d'amélioration du système de management de la qualité.

5.2 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 :

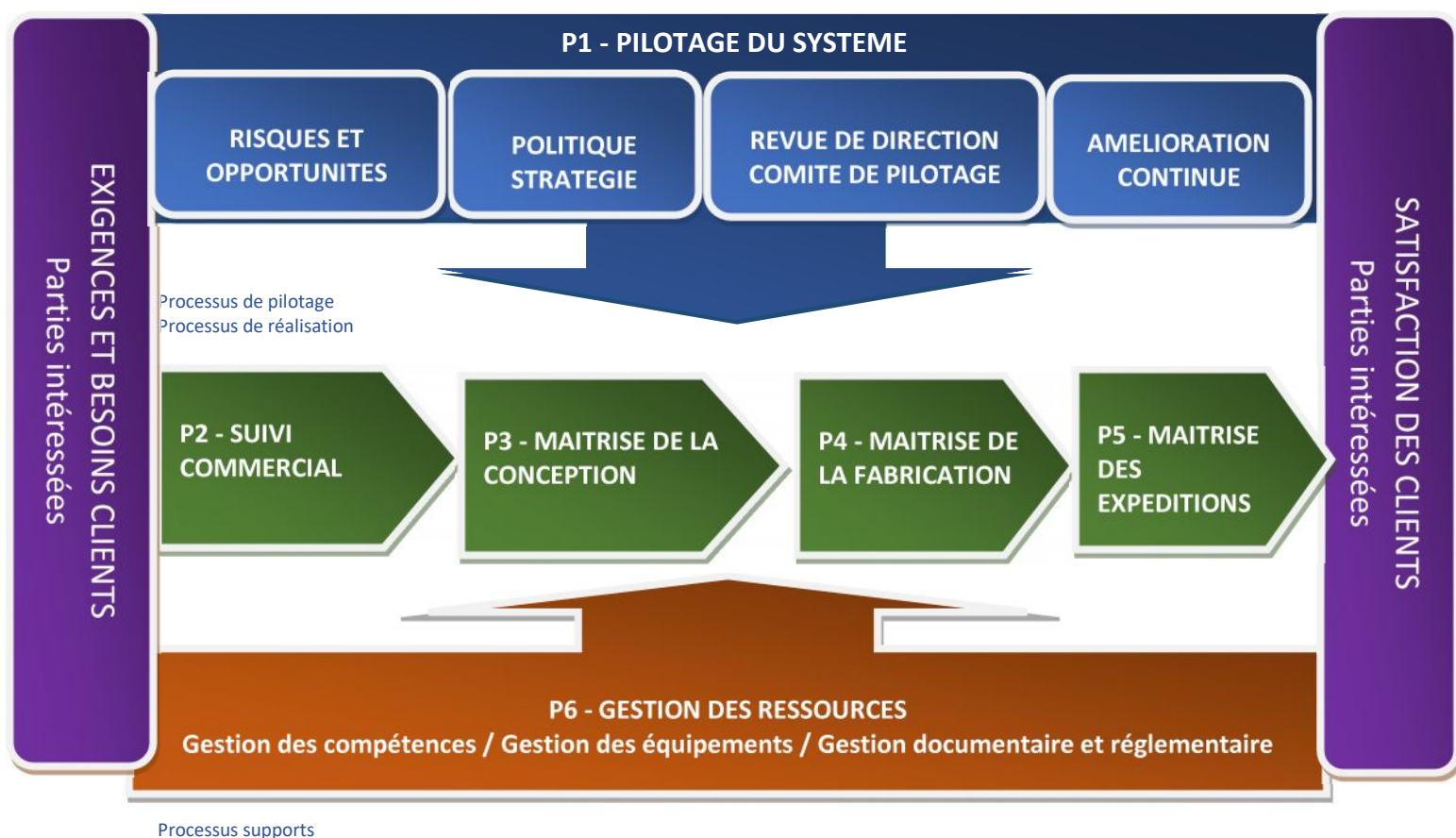
- Les processus de réalisation qui sont les activités qui se déroulent logiquement, de l'identification des besoins clients jusqu'à leur satisfaction.
- Les processus supports qui sont ceux nécessaires pour assurer une bonne maîtrise des processus de réalisation.
- Les processus de pilotage qui sont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

5.3 Cartographie des processus :



5.4 Mesure et surveillance des processus :

Les processus du système de management de la qualité font l'objet de fiches de surveillances de processus.

Ces fiches reprennent l'ensemble des informations nécessaires au pilotage du processus. 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 fiches de processus reprennent l'ensemble des indicateurs pour vérifier la performance du processus et l'atteinte des objectifs. Elles mettent également en évidence les actions entreprises et les moyens mis en œuvre.

Ces fiches sont analysées lors des réunions de comité de pilotage et des revues de Direction.

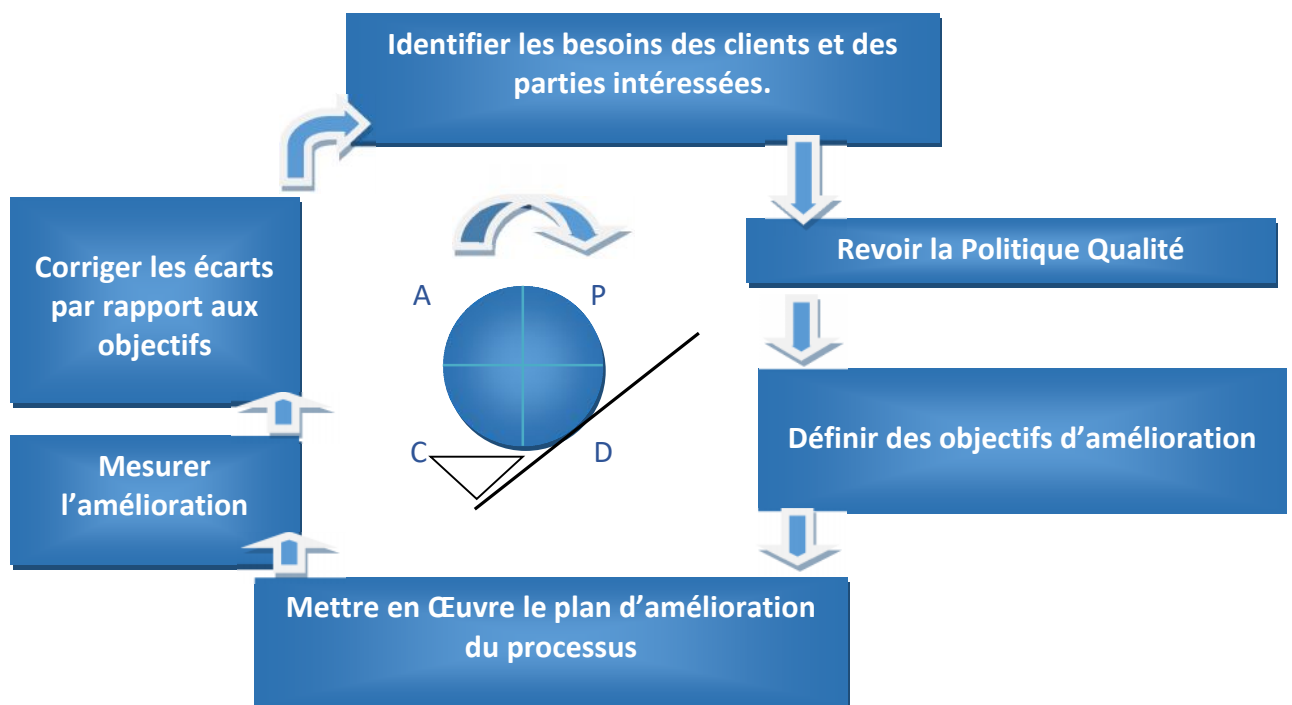
5.5 Risques et opportunités :

Dans le cadre de la planification 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. Cette étude est réalisée en prenant en compte les enjeux de la société et les attentes des parties intéressées.

Des opportunités d'amélioration peuvent faire suite à l'étude des risques, au traitement des actions correctives et à l'analyse des audits internes, Elles sont initiées et revues lors des réunions de travail (revue de Direction et/ou comité de pilotage) et reprises dans un plan d'action.

5.6 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 des clients et des parties intéressées.



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 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 en prenant en compte les besoins des parties intéressés.

Des études des risques permettent de déterminer des priorités et des opportunités d'amélioration.

Les données et résultats de chaque processus sont analysés en revue de Direction et comité de pilotage et permettent l'engagement de fiche de progrès et d'actions correctives.

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 de mettre en place une action corrective adaptée permettant d'éliminer la cause racine.

Bien que n'étant pas générées par une non-conformité, les opportunités d'amélioration sont importantes et initiées suite à l'étude des risques. Elles sont mises en œuvre dès que possible et permettent de traiter les problèmes potentiels afin d'en empêcher l'apparition.