

# MANUEL QUALITÉ





# SOMMAIRE

	<b>PRÉSENTATION .....</b>	<b>p.4</b>
01	NOTRE ENTREPRISE FIRPLAST.....	p.5
02	DOMAINE D'APPLICATION - PÉRIMÈTRE D'APPLICATION - EXCLUSION.....	p.5
03	RÉFÉRENCES NORMATIVES.....	p.5
	<b>STRATÉGIE QUALITÉ.....</b>	<b>p.6-7</b>
	<b>RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION .....</b>	<b>p.8</b>
01	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION .....	p.9
02	ÉCOUTE MARCHÉ.....	p.9
03	PLANIFICATION.....	p.9
04	RESPONSABILITÉ, AUTORITÉ ET COMMUNICATION .....	p.10
	3.4.1 RESPONSABILITÉ ET AUTORITÉ.....	p.10
	3.4.2 REPRÉSENTANT DE LA DIRECTION .....	p.11
	3.4.3 COMMUNICATION INTERNE.....	p.11
05	REVUE DE DIRECTION.....	p.11
	<b>MANAGEMENT DES RESSOURCES.....</b>	<b>p.12</b>
01	MISE À DISPOSITION DES RESSOURCES.....	p.12
02	RESSOURCES HUMAINES.....	p.13
03	INFRASTRUCTURES .....	p.13
04	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL .....	p.13
	<b>RÉALISATION DU PRODUIT ET DU SERVICE .....</b>	<b>p.14</b>
01	ORGANISER .....	p.15
02	COMMERCIALISATION DES PRODUITS .....	p.15
03	ACHETER.....	p.16
04	PRÉPARER LA COMMANDE ET LIVRER LE CLIENT .....	p.17
05	MAÎTRISE DU SYSTÈME D'INFORMATIONS .....	p.17
06	MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS DE MESURE ET D'ESSAI .....	p.17
	<b>MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION.....</b>	<b>p.18</b>
01	SATISFACTION DU CLIENT .....	p.18
02	AUDITS INTERNES .....	p.18
03	SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS.....	p.18
04	MAÎTRISE DES PRODUITS NON CONFORMES .....	p.19
05	ANALYSE DES DONNÉES .....	p.19
06	AMÉLIORATION CONTINUE .....	p.19
07	ACTIONS CORRECTIVES ET/OU PRÉVENTIVES .....	p.19
	<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>p.20-21</b>

# PRÉSENTATION

L'ensemble de la gamme est visible sur le site internet :

[www.firplast.com](http://www.firplast.com)

Il existe 5 catalogues principaux, téléchargeables sur le site internet :

- Le **catalogue Nomade**, pour les produits dédiés à la vente à emporter.
- Le **catalogue Tenue de soirée**, pour les produits de la gamme traiteur.
- Le **catalogue Collectivités**, pour les produits pour la liaison chaude ou froide.
- Le **catalogue Boulangerie**, pour les produits dédiés à la boulangerie pâtisserie.
- Le **catalogue Vision verte**, pour les produits biodégradables ou compostables ou les concepts visant à réduire l'impact des emballages sur l'environnement.



## NOTRE ENTREPRISE FIRPLAST

**Firplast** est né en 1983 pour répondre à la demande naissante du marché de la restauration rapide.

Aujourd'hui, la société compte plusieurs agences : Lyon, Paris, Montpellier, la Martinique, la Guadeloupe, ainsi qu'une boutique ouverte au grand public (à St Priest, Rhône).

**Firplast** propose plus de 10 000 références couvrant ainsi toute l'étendue des possibilités en matière de vaisselle et emballages à usage court : assiettes, saladiers, plats, gobelets, verres, couverts, plateaux, barquettes, boîtes, plateaux repas, mini-assiettes à cocktails, verres ...

Le domaine d'activités est vaste puisque Firplast est aujourd'hui capable de répondre aux exigences de l'ensemble des activités suivantes :

- La restauration rapide
- La restauration collective
- Les traiteurs, l'événementiel
- Les boulangeries pâtisseries
- Les brasseurs, etc.

Du bureau d'étude à la ligne de production, Firplast accompagne ses clients dans les matériaux à utiliser, les formes à adopter, les personnalisations, etc.

Avec sa plate forme logistique entièrement informatisée et 20 000 m<sup>2</sup> d'entrepôts sur 3 niveaux, la livraison est assurée sous 48 à 72H en moyenne.

# 01

Depuis 30 ans sur le marché, Firplast est devenu l'interlocuteur privilégié des professionnels des métiers de bouche.

# 02

## DOMAINE D'APPLICATION PÉRIMÈTRE D'APPLICATION - EXCLUSION

**Domaine d'application** : Achat, stockage, vente et distribution de vaisselle, emballages et vêtements à usage unique à destination des métiers de bouche.

**Périmètre d'application** : Site de Saint Priest

**Exclusion** : FIRPLAST achète, vend et distribue des produits existants. Egalement FIRPLAST fait fabriquer des produits du marché.

En conséquence, l'article 8.3 Conception et Développement est exclu du domaine d'application car la Conception et le Développement ne correspondent pas aux différents métiers de FIRPLAST.

## RÉFÉRENCES NORMATIVES

Le système de management de la qualité est conforme au référentiel ISO 9001. Les audits internes sont réalisés selon l'ISO 19011.

# 03



# STRATÉGIE QUALITÉ

Le développement de Firplast repose sur sa capacité à s'adapter en permanence aux évolutions des exigences clients, tout en satisfaisant celles de son personnel, de ses actionnaires et de la réglementation.

C'est pourquoi nous avons décidé de mettre en place un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001.

*répondre aux exigences des clients*

*satisfaire le personnel*

*satisfaire les actionnaires*

*respecter la réglementation*



La stratégie qualité de Firplast est portée à la connaissance de tous les membres du personnel et sera mise en œuvre par chacun.

**Pour en garantir la réussite, la direction a choisi de mettre en œuvre cette stratégie qualité qui se décline selon les axes suivants :**

- Augmenter la satisfaction de nos clients
- Maîtriser les coûts en utilisant les outils d'amélioration continue.
- Adapter notre offre produit en fonction des attentes du marché et des exigences réglementaires.

**Les objectifs déclinants de ces axes sont :**

- Livrer le bon produit, au bon moment, au bon endroit et au bon prix
- Prévoir ce que l'on doit faire, faire ce que l'on a prévu, vérifier l'atteinte des résultats et réagir efficacement et durablement
- Proposer le bon produit au bon moment et au bon prix
- À chaque revue de direction, un ou plusieurs objectifs stratégiques sont définis ou prolongés

C'est en suivant cette stratégie tous ensemble que nous arriverons à assurer la pérennité et le développement de Firplast dans les années à venir.

Soyons convaincus que nos employés, nos clients, nos fournisseurs et autres partenaires sont au cœur de notre succès et que nous devons donc travailler chaque jour à leur satisfaction.



Marc DELSOL



# RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION





## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La direction établit et communique la stratégie qualité pour satisfaire les exigences clients ainsi que les exigences légales. Elle définit les objectifs par processus, mène des revues de direction annuelles, et s'assure de la disponibilité des ressources. Elle s'engage à faire la promotion de l'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques et opportunités.

# 01

# 02

## ÉCOUTE MARCHÉ

La direction met en place plusieurs types de réunions tout au long de l'année lui permettant de s'assurer que les exigences des clients sont déterminées et respectées.

- Des réunions par métier
- Une réunion commerciale régulière
- Une réunion inter-agence annuelle
- Une réunion commerciale FRANCE annuelle.

Les principaux points abordés lors de ces réunions sont :

- Présentation des chiffres par type de marché
- Quels sont nos points forts et nos points faibles sur le marché ?
- Quelles sont les nouvelles tendances du marché, les évolutions ?
- Quelles sont les attentes des clients en général, et plus particulièrement chez FIRPLAST ?
- Etude de la concurrence, qui ? où ? Points forts ? Nos axes d'amélioration ?
- Nouveaux produits FIRPLAST en cours, à développer
- Identifier les nouvelles exigences réglementaires

Une veille du marché est également effectuée via Internet, ainsi que par les visites commerciales ou les salons professionnels.

## PLANIFICATION

La direction, avec le responsable qualité et les pilotes de processus, définissent les objectifs opérationnels des processus. Ils mettent en place des indicateurs afin d'analyser les résultats. Les pilotes de processus organisent la mise en œuvre des dispositions prévues et assurent le suivi des indicateurs.

Concernant la planification des modifications du SMQ, Firplast prend en compte l'objectif des modifications, planifie leur mise en œuvre et prend en compte les conséquences possibles sur le SMQ. Il s'assure de l'intégrité du SMQ, et redéfinit éventuellement les responsabilités et autorités.

# 03

## 1 - RESPONSABILITÉ ET AUTORITÉ

### LA DIRECTION

- Définir la stratégie qualité
- Décliner les objectifs à atteindre
- Mettre en place les moyens adaptés
- Mener des revues de direction
- Communiquer sur les orientations à prendre par l'entreprise

### RESPONSABLE QUALITÉ

- Rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité
- Rédiger le manuel qualité
- Rédiger toutes les exigences documentaires
- Rendre compte à la direction de tout besoin d'amélioration
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs à satisfaire aux exigences
- S'assurer que les dispositions du système sont bien mises en œuvre
- Assister les responsables processus dans la création du système et dans sa mise en œuvre
- Participer aux revues de direction

### RESPONSABLE ENVIRONNEMENT

- Rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management environnemental
- Rédiger le manuel environnemental
- Rédiger toutes les exigences documentaires
- Rendre compte à la direction de tout besoin d'amélioration
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs à satisfaire aux exigences
- S'assurer que les dispositions du système sont bien mises en œuvre
- Assister les responsables processus dans la création du système et dans sa mise en œuvre
- Participer aux revues de direction

#### PILOTES DE PROCESSUS

- Définir l'organisation du processus
- Rédiger le processus
- Organiser la mise en œuvre des dispositions prévues du processus
- Assurer le suivi des indicateurs liés au processus
- Rendre compte au responsable qualité ou environnement du fonctionnement du système de management.
- Mener des revues de processus
- Participer aux revues de direction
- Mettre en place les modifications éventuelles du processus

#### LES ACTEURS

- Mettre en œuvre les dispositions prévues du processus
- Assurer la mesure des indicateurs liés au processus
- Rendre compte au pilote de processus du fonctionnement du système de management.

## 2 - REPRÉSENTANT DE LA DIRECTION

Le responsable qualité est le représentant de la direction.

## 3 - COMMUNICATION INTERNE ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

À chaque revue de processus, une réunion par service est réalisée. Le responsable de service informe l'ensemble du personnel sur :

- Les éventuelles modifications du SMQ et de la politique qualité
- Les résultats des indicateurs qualité
- Les éventuels nouveaux objectifs
- Les actions mises en place
- Les conséquences de l'atteinte ou non des objectifs fixés

### COMMUNICATION EXTERNE

Le manuel Qualité est communiqué aux clients sur demande, il est également téléchargeable par tous sur le site internet [www.firplast.com](http://www.firplast.com).

Sur demande spécifique d'un client la direction peut ponctuellement communiquer sur certains indicateurs. Quelques indicateurs clés sont repris sur la documentation de présentation générale de l'entreprise fournie aux commerciaux.

# 05

## REVUE DE DIRECTION

Annuellement une revue de direction est réalisée.

Sont présents lors de cette revue de direction :

- La direction
- Le responsable qualité
- Les pilotes de processus

Lors de cette revue de direction, les indicateurs sont analysés. Nous vérifions leur adéquation avec les objectifs fixés. Nous réajustons les objectifs et/ou en définissons de nouveaux.

Nous décidons des ressources à mettre en œuvre. Nous adaptons le système de management en modifiant, créant ou supprimant un processus.

Un compte rendu de revue de direction est réalisé suivant l'enregistrement ENR 06.

# MANAGEMENT DES RESSOURCES

# 01

MISE À DISPOSITION DES RESSOURCES

La direction met à disposition des processus les ressources humaines, matérielles, environnementales et financières indispensables au bon fonctionnement des processus.



# 02

## RESSOURCES HUMAINES

Chaque recrutement est réalisé sous la responsabilité des services concernés et l'autorité de la direction générale. Chaque recrutement fait l'objet d'un profil de poste issu ou non des définitions de fonction qui précise les attentes en matière de compétences, d'expériences professionnelles et, le cas échéant, de qualification.

Dans le cas où le poste n'existe pas, la définition de fonction est créée puis validée par le/la responsable de service, le responsable des ressources humaines et/ou la direction générale.

Les besoins en formation sont soit proposés par la direction soit demandés par un des membres du personnel. Ce besoin est étudié par la direction et validé ou non. L'efficacité des formations est évaluée par les responsables de service.

## INFRASTRUCTURES

# 03

Les besoins en infrastructures sont déterminés par la direction et/ou les chefs de service.

Ces besoins concernent :

- Les bâtiments
- Les moyens de stockage
- Le matériel de manutention
- Le matériel et les logiciels informatiques
- Les moyens de transport

La direction et/ou les chefs de service, sélectionne les prestataires les mieux adaptés aux besoins déterminés. La maintenance de ces équipements fait l'objet de contrats annuels pour la plupart.

# 04

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

La direction, met en œuvre les moyens et outils nécessaires aux bonnes conditions de travail des salariés.

Pour ce faire, elle prend en compte les demandes et réclamations de ces derniers soit lors des réunions avec les délégués du personnel soit en cas de demandes ponctuelles.

# RÉALISATION DU PRODUIT ET DU SERVICE



# 01

## ORGANISER

Pour obtenir la satisfaction de ses clients, l'entreprise est organisée en processus. Ces processus permettent de prévoir la réalisation du produit et du service.

Le suivi des objectifs du processus « Traiter la commande de A à Z » nous permet de garantir l'efficacité de la réalisation du produit et du service.

## COMMERCIALISATION DES PRODUITS

# 02

La commercialisation des produits est assurée par la force de vente et les assistantes commerciales.

Le commercial définit avec le client ses exigences explicites et implicites en terme de produit, prix, qualité et délai. Dans le cas où les exigences du client sont supérieures à celles proposées par Firplast, le commercial fait appel à sa direction afin de valider ou non la possibilité de satisfaire à ses exigences. Cette étape validée, il transmet les exigences aux assistantes commerciales. Celles-ci saisissent les informations dans le logiciel de gestion commerciale.

Lorsqu'un client passe une commande ou fait un avenant, les assistantes commerciales vérifient qu'elles disposent de l'ensemble des informations nécessaires au traitement de celle-ci et qu'elle peuvent satisfaire à l'ensemble des exigences. Si ce n'est pas le cas, elle contacte le client et/ou le commercial concerné afin de l'en informer et de trouver une solution, conformément à la procédure PRO 01 « Traiter la commande de A à Z ».

La commercialisation des produits prend également en compte les exigences réglementaires et légales.

Les informations relatives aux produits sont transmises aux clients à l'aide des fiches techniques. Ces fiches techniques sont, soit envoyées directement via le service commercial ou consultables sur le site internet.

Les réclamations clients font l'objet d'un suivi suivant la procédure PRO 03 « Maîtrise des anomalies ».

# 03

## ACHETER

Les exigences d'achat sont définies par la responsable achat à l'aide des informations fournies par la direction générale ou la direction commerciale dans le tableau des besoins d'achats.

La sélection des fournisseurs est effectuée par les achats en fonction des capacités de ceux-ci à répondre aux exigences spécifiées dans le tableau des besoins d'achat. Si plusieurs fournisseurs sont capables de répondre aux exigences du cahier des charges, la sélection s'effectue ensuite en fonction des critères suivants :

- Prix
- Délai de livraison
- Localisation géographique
- Antériorité de relation avec le fournisseur

L'évaluation des fournisseurs clés est effectuée trimestriellement.

Un taux est calculé chaque fin d'année sur la méthode de calcul suivante :

Nombre total de Non conformité / Nombre de livraisons effectuées.

Si ce taux de non conformité est supérieur à l'objectif fixé, une demande de mise en place d'action corrective est formulée au fournisseur. De plus, des contrôles qualité inopinés sont réalisés sur les références concernées.

Certaines usines, notamment en Asie, sont visitées à fréquence régulière afin de vérifier leurs capacités à fournir les produits souhaités dans des conditions de travail respectant l'éthique de Firplast.





## PRÉPARER MA COMMANDE ET LIVRER LE CLIENT

La commande revue et validée par les assistantes commerciales est transférée en EDI au responsable logistique.

Celui-ci planifie son traitement en fonction des informations indiquées sur la commande;

il la remet ensuite à un préparateur qui prépare la marchandise conformément à l'instruction INS 05 « préparation physique de la commande ».

Une fois la commande préparée, l'agent de quai ou l'assistant du responsable logistique vérifie et valide la préparation.

Les informations logistiques et de livraison sont transmises en EDI aux transporteurs.

La commande préparée et validée retourne en EDI vers les assistantes commerciales.

Celles-ci vérifient la conformité de la préparation.

En cas d'écart entre les exigences clients et la préparation, elles s'informent sur les raisons de l'écart auprès du responsable logistique et en informe le client.

En période de forte activité pouvant entraîner des décalages dans les dates de livraison, le responsable logistique prévient les assistantes commerciales afin qu'elles puissent en informer les clients.

Chaque produit entrant dans l'entrepôt est identifié à l'aide d'une étiquette comprenant un

# 04

numéro unique. Ce numéro permet à l'aide du WMS d'assurer une identification et traçabilité complète.

Les produits en consignment (propriété du client) sont stockés par Firplast et livrés à la demande. Lors de la détérioration ou de la perte d'un de ces produits, le client est informé et un avoir lui est affecté.

Les caractéristiques concernant l'emballage des produits (type de carton, conditionnement...) sont définis lors de l'achat. Une instruction concernant les conditions de stockage et de manutention des produits (INS 07) est disponible et diffusée dans l'entreprise.



# 05

## MAÎTRISE DU SYSTÈME D'INFORMATIONS

Notre serveur informatique contient 3 disques durs qui enregistrent simultanément nos informations. En cas de panne sur l'un des disques, le système bascule automatiquement sur un des deux autres.

Un contrat de maintenance nous garantit un dépannage sous 4 heures maximum quelque soit la panne.

## MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS DE MESURE ET D'ESSAI

Les mesures et essais des produits sont réalisées par nos fournisseurs.

Une définition de ces caractéristiques est réalisée lors du référencement des produits.

# 06

# MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION



# 01

## SATISFACTION DU CLIENT

Plusieurs sources sont compilées pour mesurer la satisfaction des clients :

- Le suivi des réclamations clients
- Les évaluations réalisées par les clients (notamment en « taux de service »)
- Les résultats d'analyse des enquêtes de satisfaction clients

## AUDITS INTERNES

Les processus sont audités une fois par an.

# 02

## SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS

Chaque pilote de processus réalise trimestriellement une revue de processus avec le responsable qualité et les responsables des services concernés.

Lors de cette revue, on analyse les indicateurs et on met à jour le plan d'action.



## MAÎTRISE DES PRODUITS NON CONFORMES

La maîtrise des produits non conformes est effectuée suivant la procédure PRO 03 « Maîtrise des anomalies ».

# 04

# 05

## ANALYSE DES DONNÉES.

L'analyse des données s'effectue lors de la revue de direction.

## AMÉLIORATION CONTINUE

A chaque étape d'analyse des données (revue de direction, revue de processus, audit interne ou externe....) nous pouvons être amenés à définir et mettre en place des actions correctives ou préventives ainsi qu'à modifier ou compléter les plans d'actions de chaque processus.

# 06

# 07


## ACTIONS CORRECTIVES ET/OU PRÉVENTIVES

La mise en place d'actions correctives et/ou préventives est réalisée conformément à la procédure PRO 04 « actions correctives et préventives ».

# GLOSSAIRE



## LISTE DE ABRÉVIATIONS ET VOCABULAIRE D'USAGE DANS L'ENTREPRISE:



<b>AC</b>	Assistante commerciale
<b>ADV</b>	Administration des ventes
<b>APPRO</b>	Service Approvisionnement
<b>BAT</b>	Bon à tirer - épreuve
<b>BL</b>	Bon de livraison
<b>BP</b>	Bon de préparation
<b>CDE</b>	Commande
<b>ENR</b>	Enregistrement
<b>FNC</b>	Fiche de non-conformité
<b>INS</b>	Instruction
<b>MQ</b>	Manuel qualité
<b>PRO</b>	Procédure
<b>DQ</b>	Document qualité
<b>SMQ</b>	Système de management de la qualité
<b>WMS</b>	Logiciel de gestion des préparations de commande
<b>SAGE</b>	Logiciel de traitement des commandes

