

# Manuel qualité



Spécialiste de l'externalisation des achats  
4, quai des Etroits – 69005 – Lyon – France  
Tél : 33 4 72 53 16 40 - Fax : 33 4 72 53 93 49 - [www.experbuy.com](http://www.experbuy.com)

Manuel Qualité – 30/06/2017 – V9

notre entreprise

notre engagement qualité

notre politique qualité

notre système de management de la qualité

notre dynamique qualité

Le manuel qualité d'ExperBuy :

- a été validé par le Comité de Direction
- a été approuvé par le Président
- est tenu à la disposition du public

# notre entreprise

- ⇒ une SAS détenue par la société « Label »
- ⇒ son histoire : 29 ans d'expérience dans son métier d'externalisation des achats
- ⇒ ses clients : grandes entreprises, leaders dans leur secteur d'activité
- ⇒ sa vocation : apporter à ses clients l'ensemble des bénéfices liés à l'externalisation des achats :
  - Réalisation d'**économies** sur achats
  - Réduction du **coût total d'acquisition**
  - Optimisation du **panel fournisseurs**
  - Réduction du **nombre de commandes et de factures**
  - Sécurisation de la **qualité des livraisons**
  - Gestion des **litiges**
- ⇒ ses valeurs :
  - Prise en compte et respect de la **stratégie achat du client**
  - **Disponibilité** du service et **réactivité** dans la prise en charge des demandes
  - Atteinte des **objectifs de gains** et de **délais**
  - **Fiabilité** des informations délivrées
  - **Transparence** sur le fonctionnement (reporting, offres fournisseurs, audits)
  - Sens de l'**éthique** : respect, loyauté, confidentialité
- ⇒ ses implantations :
  - le siège à Lyon (69 – France)
  - 3 agences en France (Bordeaux, Sophia Antipolis, Voisins le Bretonneux)
  - 1 agence en Allemagne (Düsseldorf)
  - 1 agence en Chine (Shanghai)
  - 1 agence en Roumanie (Bucarest)
  - 1 agence en Suède (Örnsköldsvik)
  - 1 agence aux USA (New York)

Notre système de management intégré s'applique à l'ensemble des activités de la société (réaliser des prestations de service d'externalisation des Achats) et répond aux exigences qualité. Les activités d'ExperBuy (prestations d'achats et d'approvisionnement) portent sur des produits et services dont les cahiers des charges (développement, définition, processus de production et gammes de contrôle) sont définis par les clients d'ExperBuy.

# notre engagement qualité

« Notre société, leader sur le marché de l'externalisation des achats, doit aujourd'hui conforter son positionnement. Nous avons choisi de nous engager dans une démarche qualité avec nos équipes Consulting, Achat, Supply Chain, Commerciale, Financière, Ressources Humaines et Informatique afin de mieux connaître les attentes de nos clients.

Notre analyse nous a permis d'identifier plusieurs nécessités :

⇒ **Améliorer l'organisation et la communication interne**

Notre politique qualité est clairement définie vis-à-vis de l'ensemble de notre personnel. Les différents responsables œuvrent pour l'amélioration continue des processus et l'implication de chaque personne de l'entreprise dans la réussite de ce projet.

⇒ **Evaluer la satisfaction de nos clients**

Nous nous engageons à analyser les réclamations clients, à suivre les plans d'actions préventives et correctives, à être en permanence à l'écoute de nos clients.

⇒ **Améliorer les performances économiques de l'entreprise**

Afin d'assurer la pérennité de l'entreprise, nous nous engageons à mettre en place des indicateurs de performance pour chacun des processus de l'entreprise.

Notre démarche s'appuie sur les référentiels ISO 9001 et EN 9120. Elle doit aboutir à l'optimisation de nos ressources et de nos moyens afin de proposer à nos clients un service au meilleur rapport qualité – prix.

Le responsable qualité coordonne les actions nécessaires à l'atteinte de nos objectifs et vérifie l'application des dispositions du Manuel Qualité.

Nous nous engageons à mettre à la disposition du personnel, les moyens nécessaires à la réussite de ces missions, et à veiller au respect du système mis en place. »

« Nous ne transigeons pas avec l'éthique. Rien n'est plus important que votre confiance et la défense de nos valeurs à travers notre métier.

Nous engageons notre nom et notre réputation ».

Jacques-Emmanuel Durand



# notre politique qualité

Le fonctionnement de notre entreprise s'organise autour d'un système de management de la qualité, structurant notre fonctionnement autour de 3 objectifs centraux de :

⇒ **Qualité des prestations (en référence aux normes ISO 9001 et EN 9120) :**

En garantissant la conformité du produit et les délais de livraison ; en optimisant en permanence le fonctionnement interne de la société, afin de faire bénéficier à nos clients des économies indirectes liées à l'externalisation des achats ;

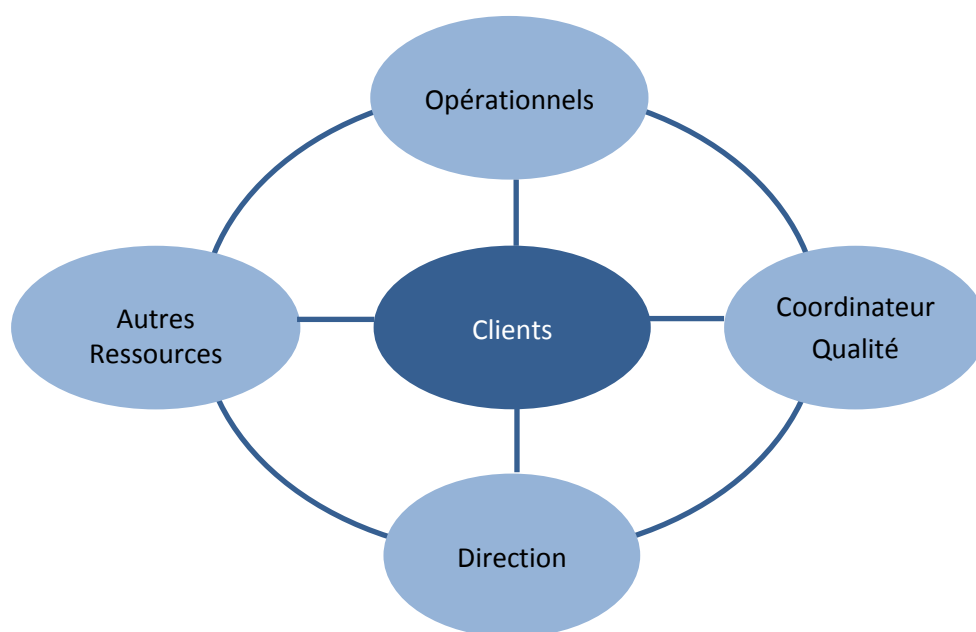
⇒ **Performance économique :**

En optimisant les prix des achats menés pour le compte de nos clients afin d'optimiser leur performance via des économies directes ;

⇒ **Accompagnement à l'international :**

En proposant à nos clients des solutions locales leur permettant d'obtenir un service tenant compte de l'aspect multiculturel.

Notre organisation repose en particulier sur une démarche d'écoute des clients, au travers d'entretiens, de réunions périodiques, d'enquêtes de satisfaction et d'un suivi des demandes et réclamations. Notre fonctionnement intègre en outre une veille générale afin d'identifier les réalisations et expériences pertinentes dans nos secteurs d'activités.



# notre système de management de la qualité

Notre système de management de la qualité s'appuie sur la maîtrise de 11 processus et 2 procédures.

⇒ **Processus de management :**

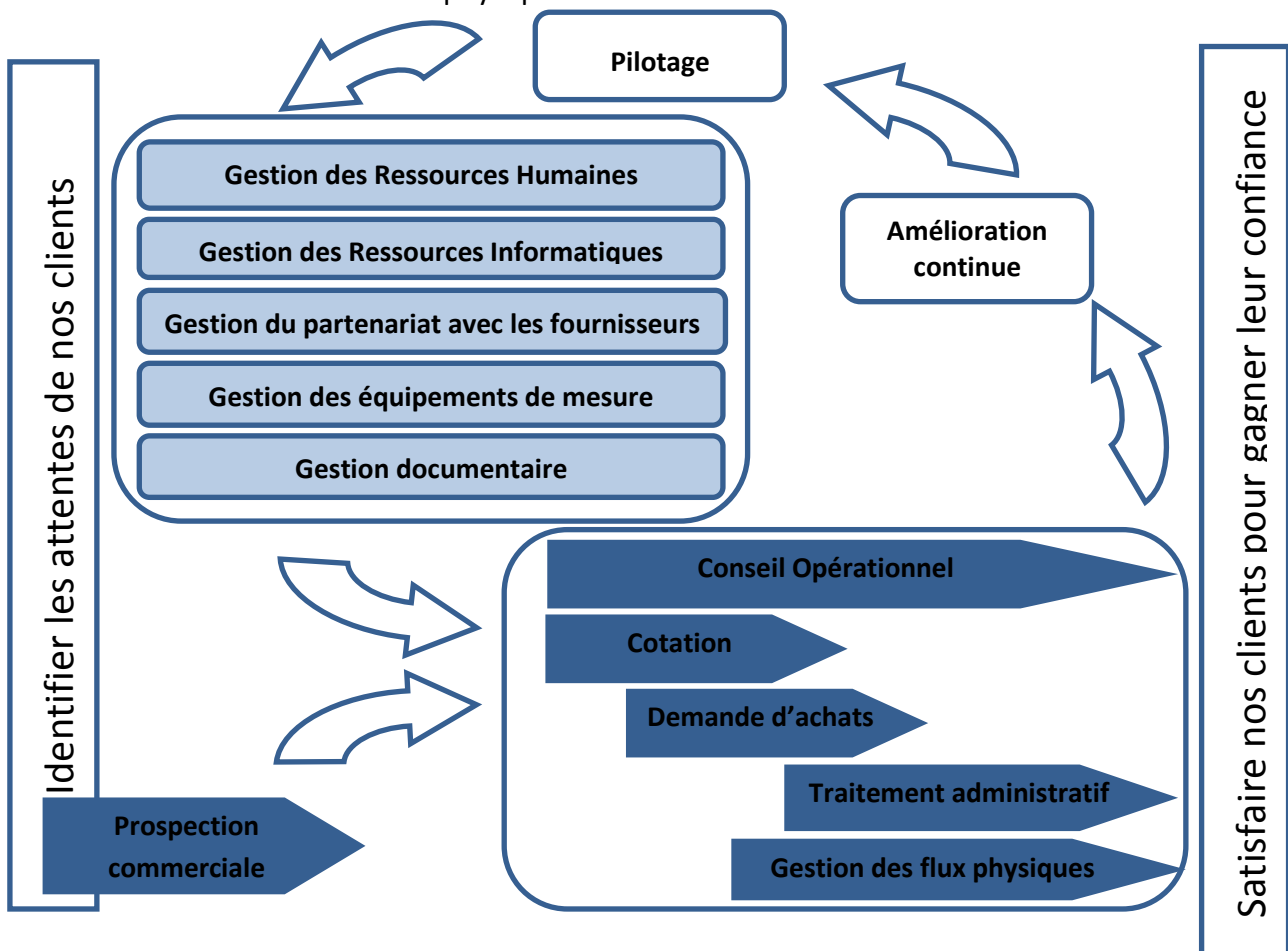
- Pilotage de l'entreprise
- Amélioration continue

⇒ **Processus de support :**

- Gestion des ressources humaines
- Gestion des ressources informatiques
- Gestion des équipements de mesure (procédure)
- Gestion documentaire (procédure)
- Gestion du partenariat avec les fournisseurs

⇒ **Processus opérationnels :**

- Prospection clients
- Conseil Opérationnel
- Cotation
- Demande d'achats
- Traitement administratif
- Gestion des flux physiques



La documentation de notre système de management de la qualité s'appuie sur :

⇒ **Des processus :**

Chaque processus synthétisé au travers d'une fiche descriptive, a fait l'objet d'une analyse des risques réalisée par un groupe de travail impliquant l'ensemble des collaborateurs concernés, permettant d'identifier les éléments de maîtrise : mesures, contrôles et actions d'amélioration, correctives et préventives.

Chaque processus répertorie :

- *Attentes* : attentes des clients et des services internes ;
- *Moyens du processus* : moyens humains, connaissances clés, moyens matériels, contrôle, méthode, données d'entrée et de sortie, planification ;
- *Résultats du processus* : finalité, indicateurs.

⇒ **Des procédures :**

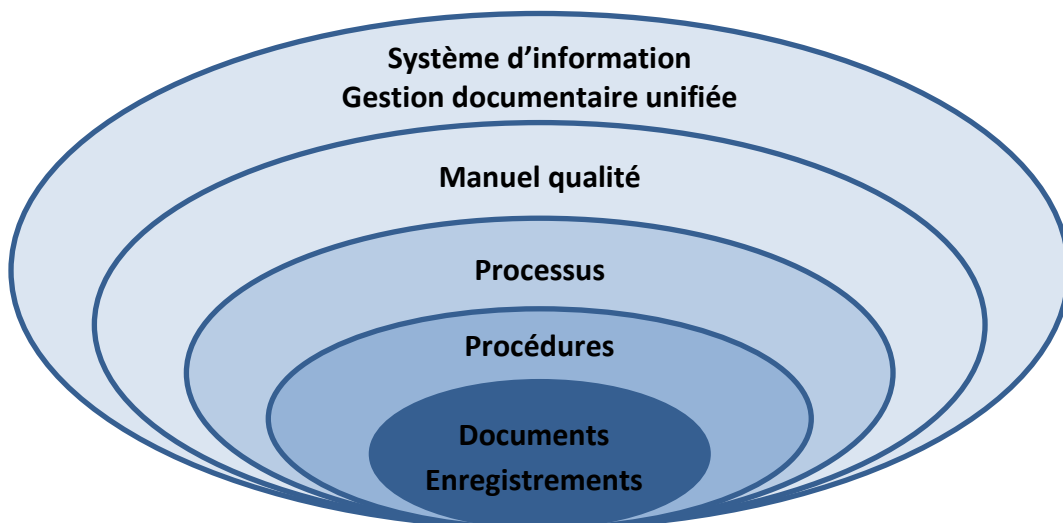
Les modèles d'organisation et de fonctionnement définis dans le cadre de chacun des processus ont été décrits sous la forme de « procédures ».

⇒ **Des méthodes et écrits :**

Nos méthodes sont définies et consolidées au travers de documents et enregistrements.

⇒ **Une gestion documentaire unifiée :**

La documentation qualité est intégrée à l'organisation documentaire unifiée de l'entreprise, reposant en particulier sur un plan de classement commun à l'ensemble des collaborateurs et des activités.



# notre dynamique qualité

## ⇒ Orienter et mettre en œuvre les moyens :

La politique qualité de notre entreprise est révisée périodiquement, au regard de l'évolution des attentes des clients ; elle se traduit par un plan d'actions et la définition des moyens nécessaires à sa mise en œuvre.

## ⇒ Mesurer et suivre pour s'améliorer :

Notre démarche de management s'appuie sur un dispositif d'évaluation (entretiens clients, audits internes, ...) et un ensemble d'indicateurs permettant d'apprécier dans la durée l'efficacité de notre démarche et de nos actions. Ces indicateurs sont passés en revue mensuellement, au travers de tableaux de bord opérationnels. La revue de Direction annuelle permet de tracer le bilan global de la politique qualité, de vérifier sa cohérence au regard de l'évolution des attentes des clients, de recenser les opportunités d'amélioration et de réévaluer nos objectifs.

