



Manuel Qualité, Santé & Sécurité et Environnement

Indice S - Juin 2019



Politique Qualité - Santé & Sécurité - Environnement

Nos engagements

- Satisfaire nos clients et nos fabricants en les plaçant au centre de nos activités et processus
- Maîtriser nos activités en menant une **démarche proactive** d'évaluation des risques et de prévention de la pollution, des lésions corporelles et des atteintes à la santé
- Consulter et faire participer nos collaborateurs dans le management des risques et des opportunités
- Respecter les **exigences légales et autres exigences** qui nous sont applicables
- Améliorer **continuellement** nos performances

Notre ambition

Être le **CHOIX n° 1** pour nos clients, nos fabricants et nos collaborateurs



Nos valeurs et convictions

- La démarche d'**innovation** participative mise en œuvre depuis plusieurs années est le moteur de notre développement
- **Haute performance des équipes** : Chaque employé de l'entreprise est acteur, responsable et s'engage à :
 - ↳ Bien faire la 1ère fois, et à chaque fois pour améliorer l'expérience de nos clients
 - ↳ Contribuer à l'objectif de réduction d'émission de CO₂
 - ↳ Avoir un comportement proactif pour limiter les risques d'accident
- **Des investissements réfléchis pour accélérer la croissance**. La conduite de la croissance, l'optimisation de notre organisation et la transition Digitale garantiront notre rentabilité
- **L'excellence opérationnelle** demeure au cœur de notre activité; Nos efforts se concentrent sur l'amélioration constante de notre service et de notre efficacité
- **La meilleure expérience clients et fabricants** : être excellent sur les basiques et faire la différence grâce à une gamme complète de services à valeur ajoutée et de solutions digitales

Cette politique s'inscrit dans la stratégie du groupe Electrocomponents en matière de « Qualité », « Santé et Sécurité » et « protection de l'Environnement ». L'atteinte de nos engagements et le respect de nos convictions sont contenus et mesurés dans un programme de management intégré et suivi au travers de Comités de pilotage

Nous nous assurons que les moyens nécessaires sont disponibles pour mettre en œuvre efficacement notre système de management intégré dans le respect des certifications ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

Le 17/06/2019 à Beauvais,
 Stéphane MAFFLI
 Directeur Europe du Sud

Chantal THOMA
 Directrice Rel. clients,
 Qualité et Environnement

Philippe BERLINGEN
 Directeur Logistique /
 Santé & Sécurité

1. Présentation du manuel

1.1 Objet

Ce manuel décrit les activités des systèmes de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail et de l'environnement (SMQ, SMSST et SME) de RS qui satisfont aux exigences des normes ISO 9001, OHSAS 18001/ISO 45001 et ISO 14001.

Ces 3 référentiels sont mis en œuvre dans le cadre d'un Système de Management Intégré.

1.2 Domaine d'application

Le SMQ s'applique aux activités de RS : Vente et distribution de composants et fournitures industrielles

Le domaine d'application du SMSST est l'ensemble des personnes liées aux activités de RS et le domaine du SME est le site de RS situé à Beauvais.

RS Components a pris en considération les enjeux externes et internes, les exigences légales et autres, les activités en relation avec le travail exercées ou planifiées, les risques/opportunités, les parties intéressées, et les situations d'urgences. Ces spécificités sont incluses dans le système de management intégré.

2. Présentation de l'entreprise

2.1 Présentation de la société

Créée en mars 1986, RS lance sur le marché français une nouvelle formule de distribution : la vente par catalogue de composants et fournitures industrielles.

RS, spécialiste de la petite quantité livrée rapidement, emploie aujourd'hui 460 personnes, distribue environ 500 000 références et expédie plus de 7 000 colis par jour.

2.2 Les certifications chez RS

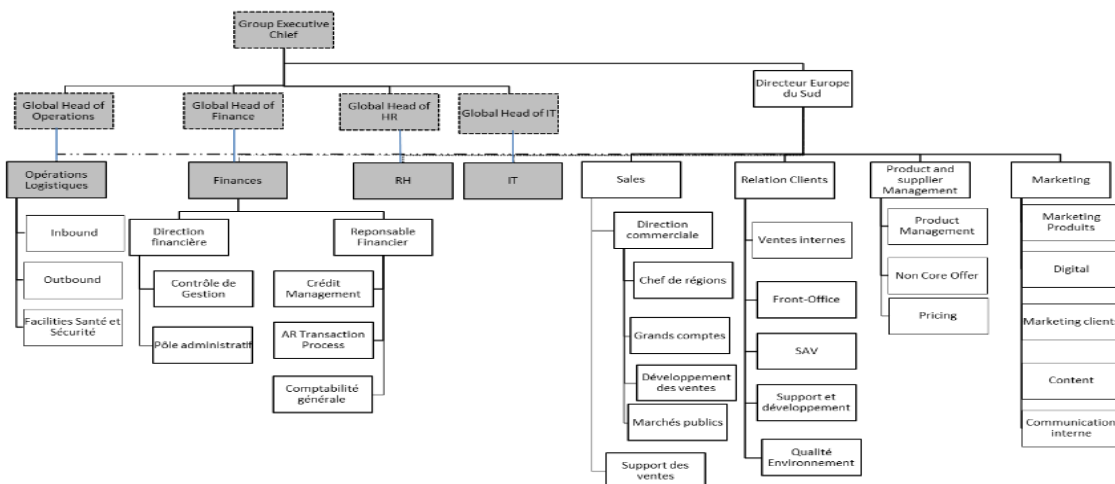
RS est certifiée ISO 9001 version 2015, ISO 14001 version 2015 et BS OHSAS 18001 version 2007 par l'organisme certificateur, le British Standards (BSI).

Des visites de suivi sont réalisées régulièrement et des audits complets ont lieu tous les 3 ans.

3. Organigramme de la société

Process global

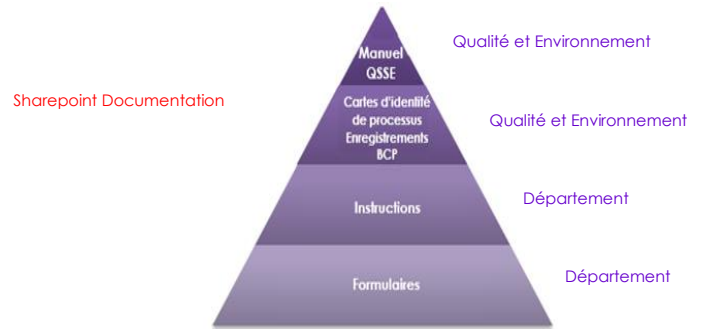
Organisation RS France



4. Structure documentaire

Où trouver le document ?

Qui gère ?



4.1 Maîtrise des documents

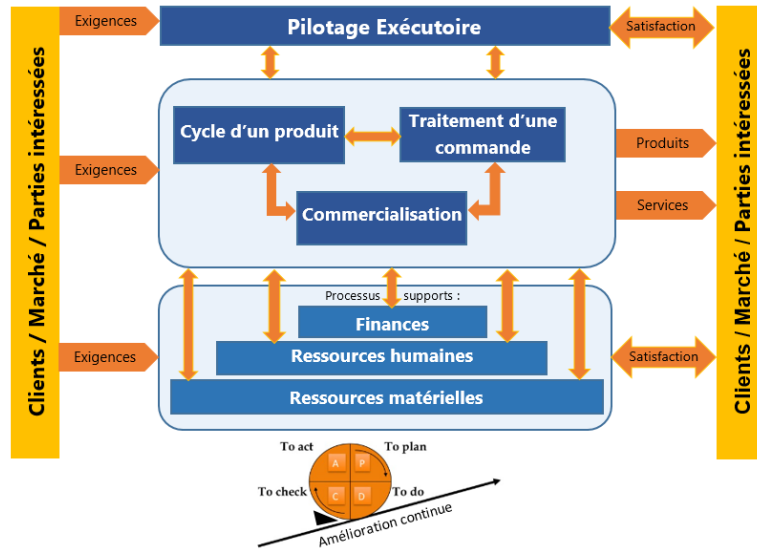
Les documents des SMQ, SMSST et SME sont rédigés, identifiés, vérifiés, approuvés, diffusés et mis à jour comme décrit dans l'instruction 0100-I-QSE « Maîtrise de la documentation ».

4.2 Maîtrise des enregistrements

Un tableau, disponible sur le sharepoint Documentation, regroupe tous les enregistrements des SMQ, SMSST et SME, classés par département, avec les responsabilités en matière d'approbation, les lieux et les durées minimales de conservation (classement et archivage).

5. Cartographie des processus

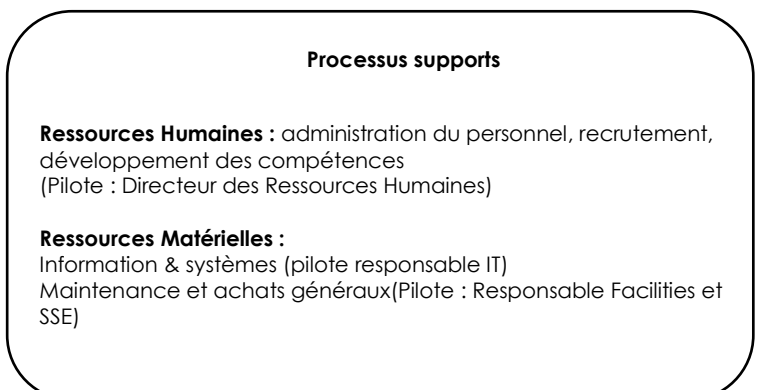
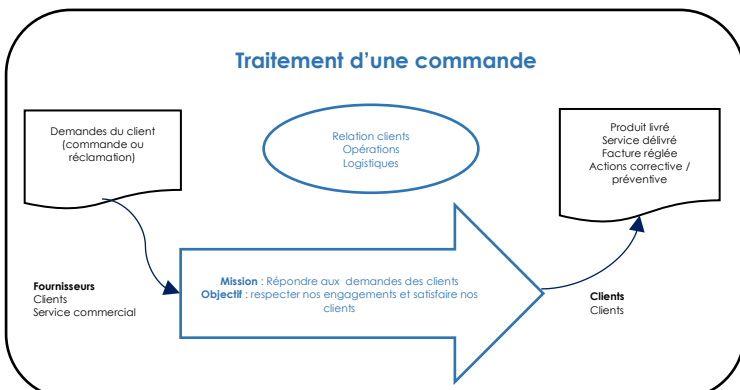
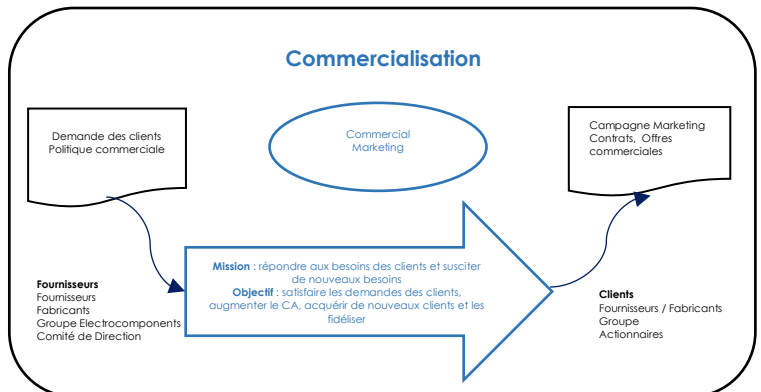
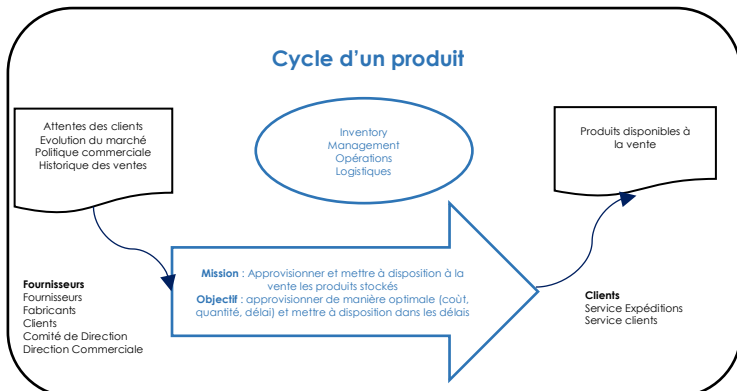
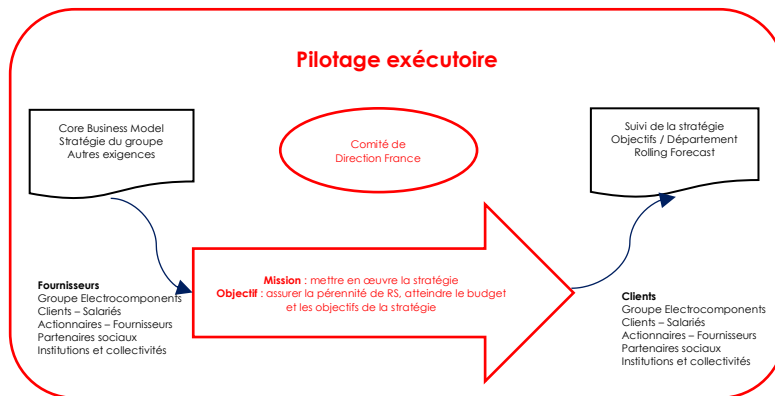
Les processus de l'entreprise sont représentés par le schéma ci-dessous :



Chaque processus possède un ou plusieurs indicateurs pertinents et appropriés qui permettent d'évaluer leur performance.

Lorsque cela est nécessaire, des instructions complètent le présent manuel.

Ces documents sont gérés par les services concernés et sont récapitulés dans des listes disponibles sur le réseau.



6.1 Surveillance et mesures

Les responsabilités et les exigences pour planifier, réaliser et suivre les audits sont définies dans l'instruction 0101-I1-QSE « Audits internes ».

Un ensemble d'indicateurs est suivi périodiquement pour mesurer les processus et les prestations ; il fait l'objet d'un tableau de bord, analysé mensuellement en Comité de Direction. Cette analyse permet de détecter les dysfonctionnements puis de mettre en place des actions correctives ou préventives pour améliorer le fonctionnement de ces processus.

Des enquêtes de satisfaction clients sont effectuées régulièrement par un organisme extérieur. Les résultats sont analysés par le Marketing Global group ainsi que le Forum Clients.

6.2 Maîtrise du produit non conforme

Lors du contrôle en réception, si une non-conformité est détectée, le produit reçu non conforme est identifié et isolé par le Contrôle Qualité.

Dans le cas d'une non-conformité sur un produit, détectée en interne, le produit identifié comme non conforme est retiré du stock par le SAV. Sa commercialisation est suspendue de manière informatique par le service « Content Data Support » ou le service Qualité et Environnement

Dans ces 2 cas, un « Avis Qualité » est émis par le SAV et enregistré dans le système informatique. La décision sur la suite à donner à l'Avis Qualité (rebut, retour fournisseur ou acceptation sous dérogation) est prise par le chef produits ou par l'approvisionneur suivant la nature de la non-conformité ; le traitement effectif de la non-conformité est assuré ensuite par le SAV.

Celui-ci vérifie le traitement de la non-conformité et solde informatiquement l'Avis Qualité correspondant.

Dans le cas particulier d'un produit non conforme détecté après livraison, le SAV isole le stock restant, émet un Avis Qualité et lance, si nécessaire, une action de rappel des produits chez les clients.

6.3 Amélioration

Les responsabilités et les exigences pour traiter les actions correctives et préventives sont définies dans l'instruction 0102-I-QSE « Enquête en cas d'incident et traitement des non-conformités, actions correctives et préventives ».

RS possède un « Business Continuity Plan » permettant la continuité de nos services en cas d'incident majeur impactant notre business.

Le processus d'amélioration continue permet d'augmenter l'efficacité des SMQ, SMSST et SME. Il a pour objectif de mettre en place les actions correctives et préventives nécessaires pour pérenniser le système de management intégré. Ce processus peut se résumer par le schéma suivant :

Fournisseurs

Clients - Employés - Groupe - Organismes normatifs et institutionnels - Parties Intéressées

