

pewag group

LEADING TO EXCELLENCE

Manuel de management intégré

Avril 2011, révision D



Informations & Contact

Ingénieur Klaus Huber
Manager Qualité et environnement (MQE)

pewag International GmbH
A-8020 Graz, Bahnhofgürtel 59
Phone: +43 (0) 316 / 60 70-139
Fax: +43 (0) 316 / 60 70 80-139
hu@pewag.com
www.pewag.com

Préface

La structure de notre système de management intégré (SMI) se conforme aux exigences des normes suivantes dans leurs versions les plus récentes:

Système de management de la qualité selon la norme EN ISO 9001, Système de management environnemental selon la norme ISO 14001, Exigences de qualité en soudage par fusion des matériaux métalliques selon la norme ISO 3834-2, Gestion de la santé et de la sécurité au travail selon la norme OHSAS 18001, Management du risque ISO 31000, Technologies de l'information – Techniques de sécurité selon la norme ISO 27001.

La certification pour les normes présentées ci-dessus n'est pas obligatoire. Toutes nos usines de fabrication sont certifiées conformes à la norme ISO 9001 et sont ou seront certifiées conformes à la norme ISO 14001.

Grâce au système de management documenté et intégré que nous utilisons dans l'organisation de notre société, nous souhaitons montrer à nos clients que nous sommes en mesure de répondre à leurs exigences et à leurs attentes avec fiabilité.

Outre la fabrication de produits conformes aux exigences de nos clients, nous nous efforçons de fournir à notre clientèle des conseils utiles et un soutien efficace en cas de problèmes particuliers. L'objectif de toutes nos activités consiste à nous améliorer continuellement afin de proposer une qualité optimale à notre clientèle tout en respectant nos ressources naturelles.

Graz, janvier 2011



Représentant de la direction:
Klaus Huber
Manager Qualité et Environnement (MQE)



Sommaire

Manuel de management pewag

Préface	3
Domaine d'application	4
Déclaration d'engagement et d'entrée en vigueur	4
Philosophie de l'entreprise	5
Sécurité, environnement et gestion du risque	6
Principes	7
Système de management intégré	8–10
Responsabilité de la direction	11–13
Mesure, analyse et amélioration	13–15
Rapport environnemental	15

2 Domaine d'application

Les exigences du présent manuel présentent un caractère obligatoire pour tous les collaborateurs du groupe pewag. Celles-ci ne remplacent cependant pas la responsabilité de chacun, relative à la qualité de ses prestations ainsi qu'à la protection de l'environnement et du travail dans le cadre de ses compétences.

3 Déclaration d'engagement et d'entrée en vigueur

Le directeur de la Metallwaren Beteiligungsgesellschaft mbH (PDG) confirme par la présente que le système de management remplit les exigences décrites dans le présent manuel et il le met en vigueur.

Le PDG confirme également que toutes les exigences décrites dans le présent manuel ont un caractère obligatoire pour tous les collaborateurs.

Klagenfurt, janvier 2011

Direction de la Metallwaren Beteiligungsgesellschaft mbH:



Ägyd Pengg
Directeur général (PDG)



4 Philosophie de l'entreprise

Notre philosophie se définit comme un principe commun, valable pour tous dans notre entreprise, qui influence directement toutes les décisions et actions internes.

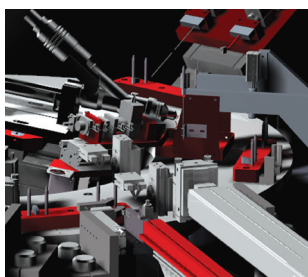
Joie d'innover

La philosophie pewag dicte les objectifs de notre action:

Grâce à notre volonté d'innover, notre société pewag fabrique et continuera de fabriquer les meilleures chaînes au monde.

La qualité supérieure de nos produits et prestations ainsi que le dévouement passionné de nos collaborateurs garantissent une sécurité en matière d'acheminement de biens et de déplacement de personnes.

La satisfaction de notre clientèle nous sert d'outil d'autoévaluation.



5 Sécurité, environnement et gestion du risque

Notre philosophie se définit comme un principe commun, valable pour tous dans notre entreprise, qui influence directement toutes les décisions et actions internes.

5.1 Sécurité

- La santé de nos collaborateurs est notre préoccupation principale.
- Dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé, nous prenons les mesures nécessaires et appliquons les règlements préventifs appropriés.
- Nous soutenons nos collaborateurs dans le respect des mesures de protection préventives, afin de garantir à tout moment la sécurité et la santé sur le lieu de travail.
- Nous qualifierons et désignerons des collaborateurs dans le domaine de la sécurité au travail pour assurer la mise en œuvre de toutes les mesures.

5.2 Environnement

- Nous nous efforçons de réduire au maximum l'impact de notre entreprise sur l'environnement. Nous y travaillons continuellement.
- Notre production et notre stockage sont conformes à toutes les exigences légales relatives à la protection environnementale. L'observation de cette réglementation représente pour nous le minimum qu'on puisse faire pour la protection de l'environnement.
- Nous intégrons dans notre planification une orientation écologique de nos produits, nos procédés et notre distribution.

5.3 Protection contre les risques

- En ce qui concerne nos clients et nos fournisseurs, nous établissons des collaborations sur le long terme.
- Au sein de notre entreprise, nous aspirons à une organisation efficace avec des responsabilités et des processus bien définis, ainsi qu'à une communication optimale.
- Une documentation claire, ainsi que des rapports (écrits) efficaces apportent de la transparence et constituent ainsi une base pour la prise de décisions pour l'action de l'entreprise et l'encadrement du personnel.
- Les objectifs économiques, c.-à-d. la rentabilité, la solvabilité et la croissance, doivent être équilibrés de façon à ce qu'on puisse à tout moment remplir nos obligations de paiement, offrir une rémunération juste à nos collaborateurs, procurer à notre entreprise une base financière saine et la préserver.
- Nous devons éviter des risques prévisibles, nous assurer contre ceux-ci ou les prendre en compte de façon consciencieuse.

6 Principes

6.1 Marques

- Les marques haut de gamme pewag se distinguent notamment par une excellente qualité des produits et des innovations; ces principes sont communiqués de manière régulière et uniforme.
- Nous anticipons les besoins du marché et les changements globaux et adaptons par conséquent nos stratégies, notre organisation et nos actions à ceux-ci.

6.2 Rentabilité

- Au cours de l'ensemble de nos processus, nous assurons une rentabilité et une efficacité et nous les améliorons continuellement.
- Grâce aux gains importants, nous assurons une existence durable et la croissance du groupe pewag.

6.3 Suprématie technologique

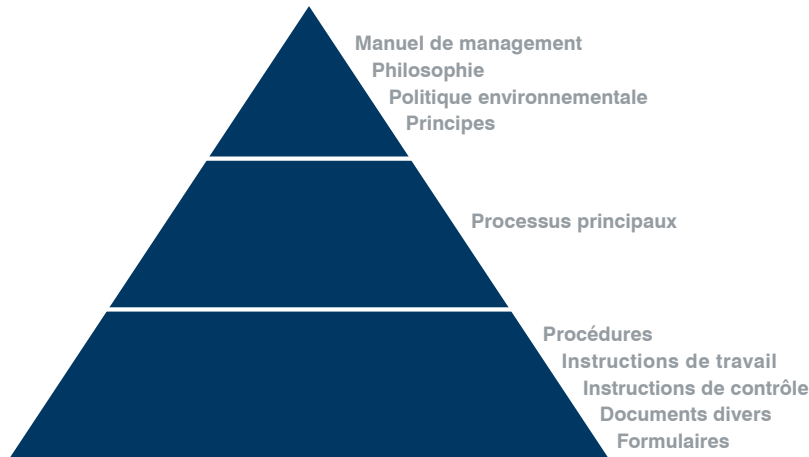
- Nous assurons notre suprématie technologique grâce à une qualité optimale, à des améliorations permanentes et à l'innovation des produits et des procédés de fabrication.
- Nous nous engageons à préserver l'environnement en réduisant notre consommation en énergie et en matières premières, ainsi qu'en optimisant la recyclabilité et la durabilité de nos produits.

6.4 Personnes

- Nous valorisons les méthodes de travail ouvertes et honnêtes ainsi qu'un bon esprit d'équipe, basés sur une communication transparente.
- Les idées, les avis et l'expérience de nos collaborateurs constituent une aide précieuse pour la direction lors de sa prise de décision.
- Nous aspirons à des partenariats stables et équitables avec le personnel de nos clients, de nos fournisseurs et de nos autres partenaires commerciaux.
- Lors de la prise de décision économique, nous prenons notamment en compte les aspects sociaux.
- Le bien-être et la santé de notre personnel nous tient à cœur, afin de préserver la créativité et la productivité de nos collaborateurs.
- Lorsque le potentiel de nos collaborateurs peut être bénéfique à l'entreprise, nous encourageons ceux-ci à effectuer des apprentissages et des formations continues.
- Nous dirigeons et motivons nos collaborateurs en fixant des objectifs et les soutenons grâce à des discussions régulières.

7 Système de management intégré

7.1 Structure du système de management intégré



Il existe une hiérarchie de documents décrivant le système de management intégré

Manuel de management

Le manuel de management contient une présentation des mesures nécessaires à une gestion intégrée. Il s'agit d'une description générale des processus et de l'organisation qui doivent donner à nos clients, organismes de contrôle, administrations publiques et collaborateurs un aperçu sur la façon dont nos entreprises répondent aux exigences des clients et se conforment aux directives nationales et internationales.

Processus principaux

On définit comme processus principaux:

- Processus de management (PG)
- Processus de ressources (PR)
- Processus de fabrication (PF)
- Mesures, analyse et amélioration (GAP)

Les processus principaux ayant une validité à tous les niveaux, le niveau 3 est considéré comme confidentiel à l'entreprise et ne peut être transmis à l'extérieur sans autorisation du PDG et/ou du représentant de la direction.

Types de documents de niveau 3

Servant à la mise en œuvre des objectifs de management et pouvant être conçus différemment selon les entreprises, ce sont:

- Procédures
- Instructions de travail
- Instructions de contrôle
- Documents divers
- Formulaires
- Conditions techniques de livraison

7.2 Répartition de documents

Tous les documents dans leur version actualisée sont disponibles pour tous les collaborateurs dans la langue de leur pays via le système informatique interne. Les étapes Établir, Vérifier, Approuver, Mettre en vigueur, Diffuser, Modifier, Abroger et Archiver pour les documents de gestion de la qualité sont présentées, de façon détaillée dans les descriptions de processus et les procédures.

Dans les secteurs où les collaborateurs n'ont pas accès à un ordinateur individuel, le responsable de service est chargé de diffuser les informations actualisées à ses collaborateurs.

Manuel de management

Le MQE du groupe pewag est responsable du contenu actuel, de la diffusion et de la révision du manuel. En raison des contrôles permanents de l'efficacité des activités relatives à la qualité, l'organisation et les méthodes des entreprises sont adaptées aux plus récentes évolutions et nécessités.

Version en langue étrangère

- Les traductions des versions en langues étrangères du manuel doivent être effectuées par les traducteurs appropriés.
- Pour l'interprétation et en cas de divergence d'interprétation, la version originale en langue allemande fait foi.
- Une version actualisée sera disponible pour téléchargement sous format pdf sur la page d'accueil www.pewag-group.com.

Reproduction

Le manuel est propriété intellectuelle de la société Metallwaren Beteiligungs GmbH. Afin de protéger l'environnement, vous êtes prié de renoncer à l'impression du manuel.

Processus principaux

Des responsables de processus ont été désignés pour établir avec leur équipe les processus principaux et les faire fonctionner. Ils sont également chargés d'établir les documents utiles à la formation.

Dans certains cas, une dérogation est possible après accord du PDG et/ou du MQE.

Documents du niveau 3

Le service concerné est responsable de l'édition.

Structure des chapitres

Basée sur la norme ISO 9001 et complétée de chapitres en raison des normes évoquées en préface.

04	Système de management de la qualité
05	Responsabilités de la direction
06	Gestion des ressources
07	Réalisation de produits
07.01	Planification de la réalisation de produits
07.02	Processus relatifs aux clients
07.03	Développement des produits
07.04	Approvisionnement
07.05	Fabrication et prestation de services
07.06	Maîtrise des équipements de contrôle et de mesure
08	Mesure, analyse et amélioration
08.01	Généralités
08.02	Surveillance et mesures
08.03	Maîtrise des produits défectueux
08.04	Analyse des données
08.05	Amélioration
09	Sécurité
09.01	Généralités
09.02	Protection incendie
09.03	Évaluation du poste de travail
09.04	Sécurité informatique
09.05	SCI (Système de contrôle interne)
10	Environnement
10.01	Généralités
10.02	Concept de gestion des déchets
10.03	Droit

7.3 Enregistrements qualité et environnement

- Tous les enregistrements relatifs au système ou aux commandes ainsi que les enregistrements autres sont documentés; le type et l'emplacement du stockage ainsi que la durée de conservation sont déterminés.
- Tous les collaborateurs sont responsables du traitement et de la conservation des documents lorsque ceux-ci se trouvent sous leur responsabilité.
- Lors du maniement et de la conservation des enregistrements, ceux-ci doivent être protégés contre les dommages, pertes et endommagements liés à leur environnement.
- Les données informatiques sont sauvegardées à fréquences définies et ensuite conservées. Ce procédé s'applique aux serveurs centraux, ainsi qu'aux postes de travail informatiques individuels. Les sauvegardes sont stockées séparément.

8 Responsabilité de la direction

8.1 Politique qualité

La satisfaction de notre clientèle constitue notre objectif principal

La politique qualité du groupe pewag se résume à la règle suivante:

« Nous fournissons à notre client des produits et des services de haute qualité correspondant entièrement aux standards techniques et à ses exigences! ».

Elle se compose des quatre principes obligatoires suivants.

Qualité orientée vers le marché

Afin de préserver et d'améliorer la position concurrentielle du groupe pewag, la qualité de nos produits et services doit correspondre aux exigences de nos clients et se conformer à leurs attentes justifiées envers le leader technologique.

Qualité économique

En tant que société à but lucratif, nous nous devons de déterminer et d'assurer la qualité en fonction des possibilités matérielles, personnelles et financières, c'est-à-dire également en fonction de la clientèle.

Responsabilité relative à la qualité

Le management de la qualité constitue le devoir et l'obligation des cadres supérieurs à tous les niveaux. Les cadres supérieurs doivent impliquer chaque collaborateur du groupe pewag dans la préparation, l'exécution et l'évaluation des dispositions de management de la qualité.

Afin de préserver la préoccupation d'une qualité supérieure, il est approprié de porter une attention particulière à la formation adéquate de nos collaborateurs correspondant aux exigences en évolution continue. Chaque collaborateur est responsable de la qualité de son travail.

Chaque collaborateur doit avoir pour règle: « **La qualité commence par moi!** »

Garantie de la qualité orientée vers les processus

La synergie étroite de la vente, du développement, de la fabrication et du service clientèle est réglée à l'intérieur des entreprises, mais aussi entre les entreprises elles-mêmes à travers les déroulements et les activités fixés; les compétences et la responsabilité des entreprises sont fixées avec pour objectif d'assurer une qualité définie.

8.2 Politique environnementale

Le site Hansenhütte est utilisé depuis plus de 270 ans pour la transformation des métaux. Le site Brückl a été mentionné pour la première fois dans un document datant de 1479. Du fait de cette longue tradition, nous prenons très au sérieux notre responsabilité quant aux produits, aux collaborateurs, au site et à l'environnement. Pour nous, il va de soit qu'il faut aujourd'hui et il faudra à l'avenir utiliser les ressources de la façon la plus efficace possible, grâce au développement de nouvelles technologies de production. Par conséquent, nous continuons à développer nos produits de manière à ce qu'ils offrent à nos clients une résistance et une sécurité supérieures tout en ayant une durée de vie plus longue et un poids moindre.



Nous nous engageons à respecter toutes les prescriptions environnementales et à améliorer continuellement nos impacts environnementaux grâce à des objectifs définis. C'est la raison pour laquelle nous introduisons des technologies de fabrication modernes. Actuellement, nous sensibilisons tous nos collaborateurs à l'environnement à travers des formations. Nous sommes convaincus que des collaborateurs informés et motivés contribuent activement à la protection de l'environnement.

Là où une incidence environnementale ne peut pas être totalement évitée, nous nous efforçons de réduire au maximum la consommation énergétique, les émissions polluantes et la génération de déchets. Lors de l'acquisition de nouvelles machines, nous choisissons la technologie employant la technique la plus récente et économiquement justifiable dans le domaine requis.

Notre système de management orienté vers les processus intègre la documentation de tous les déroulements pertinents pour l'environnement. Cela englobe aussi des mesures de précaution en cas de défaillance, ainsi que le comportement en cas de fonctionnement ordinaire et extraordinaire. Grâce à l'observation et au contrôle systématiques de nos activités environnementales et aux mesures préventives, les anomalies et les points faibles sont reconnus et corrigés. Ce principe s'applique également à l'organisation des déroulements tertiains, afin d'y introduire des améliorations.

Nous souhaitons dialoguer ouvertement avec notre clientèle, nos voisins et les services publics et les informer correctement sur notre engagement environnemental. Grâce à un conseil ciblé, nous souhaitons informer nos clients sur les aspects environnementaux liés à l'emploi de nos produits, en particulier sur leur longévité. Nous nous efforçons à travers une communication honnête de motiver nos fournisseurs et nos clients à réfléchir sur la protection de l'environnement dans leur champ d'influence et à appliquer les mêmes normes environnementales que nous.

8.3 Évaluation du système de management par la direction

Les directions du groupe pewag doivent garantir l'application du manuel de management et appliquer les mesures décrites dans le SMI.

Les cadres des unités d'organisation distinctes chargés de la qualité et de l'environnement doivent surveiller continuellement l'efficacité des dispositions de management dans leurs champs de travail.

Les directions/les responsables des centres de profit, et par conséquent le PDG, évaluent et portent un jugement sur l'efficacité du système de management au moins une fois par an en utilisant les résultats des audits internes ainsi que d'autres informations. Les évaluations du système de management par les directions/les responsables des centres de profit sont documentées et conservées.

8.4 Responsabilités

Généralités

L'ensemble des responsabilités et compétences est fixé dans les descriptions de poste et dans les procédures, y compris en cas de remplacement. Par ailleurs, la documentation fixe l'établissement des rapports, les objectifs et le profil requis pour les activités à accomplir.

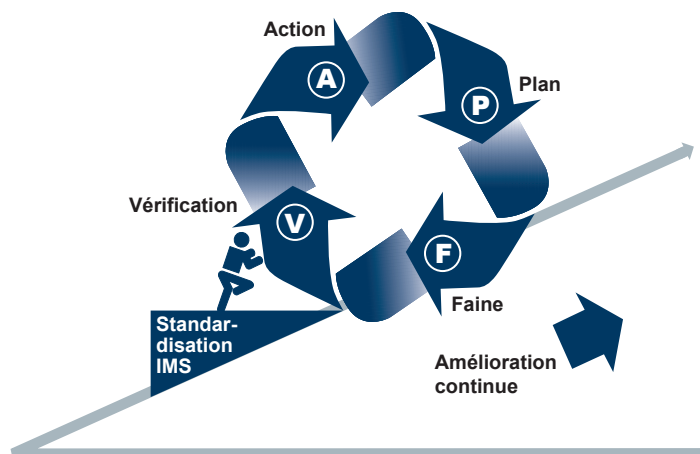
Les tâches et les activités peuvent être déléguées, mais pas la responsabilité!

Tâches gestionnaires relatives au management de la qualité et de l'environnement

- Le PDG est généralement responsable de la réalisation et du maintien de la politique qualité et environnement dans le groupe pewag et assume la responsabilité relative au système de management.
- Le représentant de la direction (MQE) est responsable du système de management et de son évaluation globale; il est directement subordonné au PDG.
- La direction des entreprises sous-jacentes est responsable de la réalisation et du maintien de la politique qualité et assume la responsabilité du système de management de la qualité et de son évaluation à son niveau.
- Cette évaluation doit être transmise au représentant de la société Metallwarenbeitiligungsgesellschaft mbH en vue d'une évaluation globale.
- Management de la qualité des entreprises: Les gestionnaires de qualité des entreprises/centres de profit sont responsables du maintien et de l'évaluation du système de management de la qualité à leur niveau, ainsi que de la mise à disposition des documents.

9 Mesure, analyse et amélioration

Nos processus et produits sont évalués et améliorés régulièrement. Pour ce faire, nous nous conformons à la méthode PFVA mise en place par Deming.



9.1 Satisfaction de la clientèle

La satisfaction des clients est déterminée par le service commercial à partir des rapports de visite et des enquêtes. Les résultats sont ensuite documentés et évalués. Les rapports sont gérés comme une base de données informatique.

Les données telles que:

- la qualité
- le prix
- le service clientèle et
- la performance de livraison

doivent obligatoirement être renseignées, car elles feront l'objet d'une évaluation.

9.2 Audit interne

Les audits internes réguliers servent à la surveillance, au maintien et à l'efficacité des exigences fixées, ainsi qu'à l'élaboration commune du potentiel d'amélioration. Le déroulement et la qualification des auditeurs sont définis dans des processus établis. Ces processus sont représentés dans une base de données informatique accessible à partir de tous les sites du groupe. Cela contribue significativement à l'amélioration de la transparence.

Planification des audits

Le MQE établit une fois par an un plan d'audit de base pour toutes les entreprises de la base de données informatique et l'envoie pour approbation au PDG. Ce plan contient les domaines, éléments et processus devant passer un audit, ainsi que les noms des auditeurs.

Les gestionnaires de qualité de chaque site peuvent, après autorisation du directeur compétent, compléter le plan d'audit de base.

Le plan d'audit autorisé est distribué par la base de données informatique. Des audits supplémentaires peuvent être initiés à tout moment par la direction, la direction des centres de profit et/ou par les gestionnaires de qualités compétents.

La surveillance de l'exécution des audits internes relève de la responsabilité des gestionnaires de qualité compétents. L'objectivité des audits est garantie par la présence d'au moins un auditeur n'appartenant pas à l'entreprise et/ou au centre de profit et/ou au service audité. Lors de la composition de l'équipe des auditeurs, les auditeurs doivent démontrer des connaissances spécifiques à l'unité auditée. Le groupe pewag dispose par exemple de plusieurs sites de galvanoplastie.

Les responsables de ces services connaissent bien le procédé, la manipulation et le stockage des matières dangereuses, les déchets, etc. Ce savoir-faire permet d'aller plus en profondeur et augmente ainsi l'efficacité des audits. Un auditeur peut par ailleurs tirer des connaissances du domaine audité et apporter des améliorations dans son propre domaine de compétences.

On garantit ainsi que le respect du système de management et le potentiel d'amélioration des processus sont contrôlés.

Exécution d'audits internes

- Audit de système/processus

L'exécution d'audits internes s'effectue au moyen de listes d'audit et d'anciens rapports d'audit. Les écarts relatifs aux exigences du système de management de la qualité sont consignés par écrit dans un rapport d'audit et transmis aux services compétents.

Afin de remédier à ces écarts, des délais sont fixés à la suite de l'audit.

La distribution des rapports d'audit, ainsi que la procédure automatique de suivi s'effectuent via la base de données.

- Audit des produits

Ces audits sont déclenchés en fonction des modifications de processus, des problèmes de qualité, des réclamations, etc.

9.3 Maîtrise des produits non conformes

Les descriptions de processus ont un caractère obligatoire ; elles fixent les déroulements et responsabilités en cas de défaillances dans le traitement des commandes, ainsi que les étapes à suivre en cas de réclamations clients.

L'objectif des audits est poursuivi grâce à la documentation concernant les défaillances et les écarts. Afin d'éviter une reproduction de défauts à l'avenir, nous discutons ouvertement des défauts, nous les analysons et nous déterminons les actions nécessaires à la résolution de ces problèmes.

Les résultats d'un contrôle personnel constituent également une aide.

Les notifications des problèmes et des défaillances ainsi que les réclamations du groupe pewag sont regroupées, traitées et évaluées dans une base de données informatique accessible à partir de tous les sites du groupe. Cela contribue significativement à l'amélioration de la transparence.

9.4 Actions correctives et préventives

Des actions correctives et préventives servent à éliminer les causes des défaillances et des défauts réels ou éventuels. Grâce à ces actions, des erreurs récurrentes peuvent être évitées.

Les facteurs ci-dessous entraînent des actions correctives et préventives:

- Notification des problèmes et défaillances
- Réclamations
- Résultats d'évaluation auprès des fournisseurs
- Rapports d'audits internes et externes
- Rapports de service et de visite, etc.
- Évaluation du système de management de la qualité par la direction ou par le responsable du centre de profit
- Propositions d'amélioration internes
- Aspects environnementaux
- Programme environnemental

Les actions correctives et préventives, ainsi que la vérification de son efficacité sont traités dans une base de données informatique du groupe pewag, accessible à partir de tous les sites. Cela contribue significativement à l'amélioration de la transparence.

10 Rapport environnemental

Certifiées selon la norme ISO 14001, nos entreprises établissent annuellement un rapport sur l'environnement, disponible au téléchargement sur notre site Web www.pewag-group.com.

À l'aide du bilan écologique de l'entreprise, de nos indicateurs environnementaux et de notre statistique des accidents présents dans ce rapport, nous démontrons que notre stratégie s'appuie sur les faits. Nous présentons également des programmes environnementaux.

Les index du manuel renvoient aux documents relatifs à la gestion de la qualité et de l'environnement.

Le présent manuel de gestion intégré est propriété intellectuelle de la société Metallwaren Beteiligungs GmbH. Il peut être téléchargé par tous les intéressés sur notre page d'accueil www.pewag-group.com. Il ne fait l'objet d'aucune modification.



Pensez à votre responsabilité envers l'environnement avant d'imprimer ce manuel. Sous réserve de modifications et d'erreurs d'impression.

pewag International GmbH

A-9020 Klagenfurt, Schleppe-Platz 8, Tél. : +43 (0) 463 / 48 80-0, Fax : +43 (0) 463 / 48 80-400
office-mwb@pewag-group.com, www.pewag-group.com

