



MANUEL QUALITE **EDARD**

Communication
Amélioration continue
Identité de l'entreprise
Management de la qualité
Satisfaction des clients

VISA QUALITE

J. WURSTER

le 14/09/22

VISA DIRECTION

M. SPÄTH

le 14/09/22



Manuel Qualité

MQ Révision 02

14/09/2022



Objet

Le Manuel Qualité a pour objet de décrire le management de la qualité afin d'assurer la satisfaction des parties intéressées par son fonctionnement et son amélioration continue.

Management de la Qualité

Domaine d'application

Ce manuel qualité concerne l'ensemble de l'entreprise EDARD sur le site de Duttlenheim pour la fabrication individualisée de fermetures mécaniques de bouteilles ou de bocaux, à l'exception du chapitre 8.3 de la norme ISO 9001 version 2015, conception et développement.

Nous possédons deux gammes de produits, les fermetures de bocaux et les bouchons mécaniques. Ce sont deux produits anciens, "vintage", revenus à la mode pour des raisons de personnalisation d'emballage et pour l'image qu'ils véhiculent. Nous ne réalisons pas de nouvelles conceptions pour ne pas toucher au coeur de notre produit. En changer l'aspect ou la fonction ne nous permettrait plus de nous prévaloir d'offrir un emballage au "look" ancien !



Table des Matières

01. La société	3-4
02. Le contexte	5-6
03. Politique Qualité : notre engagement	07
04. Organigramme	08
05. Amélioration continue	09
06. Approche processus	10
07. Objectifs, cibles, et plan d'actions	11
08. Communications	12-13

La société Edard SAS

3

Créée en 1795 dans le Pas-de-Calais, l'entreprise familiale EDARD se lance dans la fabrication du bouchage en liège, avant de se lancer dans les produits verriers. Inventé en 1892 par les américains, le bouchon mécanique a été en perte de vitesse du fait de la généralisation de la « capsule couronne ». Toutefois depuis la fin des années 1990 les bouteilles et bocaux disposant d'une fermeture mécanique rencontrent à nouveau un franc succès car sont assimilés à l'esprit vintage ainsi qu'à un produit de qualité.

En 1995 le rachat d'un concurrent en Alsace a permis à Edard (62 Arques) de produire sur un deuxième site. C'est en 2010 que les deux lieux de production ont été réunis à Duttlenheim (67) lors de l'achat d'un bâtiment de 2300 m2, agrandi à 4500 m2 en 2018. La société EDARD est à présent leader mondial dans les fermetures mécaniques de bocaux et bouteilles.



*"L'entreprise a été
fondée en 1795, il y
a plus de 200
ans..."*

Le site de production

Les machines de cambrage installées à Duttlenheim permettent de répondre à de très importantes commandes en volume, l'acquisition d'une machine numérique de haute technologie a pour objectif de réaliser de petites séries. Les principaux clients de la société EDARD sont les brasseurs, les verriers, les limonadiers, les fabricants de spiritueux ou revendeurs d'emballages. Les ventes se réalisent essentiellement en direct avec le client final et seuls quelques agents nous épaulent dans nos démarches.

- ⊕ **150 millions** de pièces sortent de l'unité de fabrication chaque année, **80 %** étant destinées à l'**export**, les clients étant localisés sur l'ensemble des continents.
- ⊕ **30 personnes** se relaient à la production, **10 salariés** assurent les tâches administratives (relations client, fournisseur, communication, marketing). Le développement de nos gammes de produits ainsi qu'un service **contrôle/qualité** permettent à EDARD de rester à la pointe de la technologie.

Une gamme de packaging au service de la mise en valeur du produit

Spécialisée dans le cambrage de fil métallique, Edard produit essentiellement deux grandes familles de produits, les bouchons mécaniques et les fermetures de bocaux.

Ces produits sont personnalisés et développés avec nos clients, pour leur permettre de mettre en valeur leurs produits, de leur donner une identité forte, de se démarquer, ou de répondre à des besoins techniques précis.



Fiche Identité

Edard est une entreprise française créée en 1795, son directeur est Monsieur **Michel Späth**. Elle est aujourd'hui la propriété du groupe **STARD**, présidé par Monsieur **Christian Théry**. STARD possède également OZEMBAL, spécialisé dans l'extrusion et le soufflage de plastiques dans le Nord de la France, et la société PETRING, spécialisée dans le PET en Pologne. Ce sont des sociétés sœurs, avec qui l'entreprise travaille en bonne intelligence et établit des projets commerciaux communs.

Activité



Description : Fabrication d'emballages métalliques légers
CODE NAF : 2592Z
Chiffre d'affaires 2021 : 21.600.000 €

Adresses



Siège social :
5 Rue Blanche, F-75009 PARIS
Site de production :
8 Rue Gutenberg F-67120 DUTTLENHEIM

Certifications



ISO 9001 version 2015 (en cours)
Global Compact 2021

Effectifs



40 personnes

Edard dans le monde

Au fil des années, les clients de la société Edard se sont établis sur tous les continents pour vendre ou utiliser nos fermetures mécaniques, permettant une grande force et souplesse logistique, grâce à l'expérience accumulée de nos équipes et aux relations établies avec nos partenaires transporteurs.



- Principaux pays**
- + AFRIQUE DU SUD
 - + ALBANIE
 - + ALLEMAGNE
 - + AUSTRALIE
 - + AUTRICHE
 - + AZERBAIDJAN
 - + BELGIQUE
 - + BOSNIE ET HERZEGOVINE
 - + BRESIL
 - + BULGARIE
 - + CANADA
 - + CHINE
 - + CROATIE
 - + DANEMARK
 - + ESPAGNE
 - + ETATS-UNIS
 - + FRANCE
 - + HONG KONG
 - + HONGRIE
 - + IRLANDE
 - + ISLANDE
 - + ISRAEL
 - + ITALIE
 - + NORVEGE
 - + NOUVELLE-ZELANDE
 - + PAYS-BAS
 - + PEROU
 - + POLOGNE
 - + PORTUGAL
 - + REPUBLIQUE TCHEQUE
 - + ROUMANIE
 - + ROYAUME-UNI
 - + RUSSIE
 - + SERBIE
 - + SLOVAQUIE
 - + SLOVENIE
 - + SUEDE
 - + SUISSE
 - + TAIWAN
 - + UKRAINE

En chiffres

Fermetures / an (Millions)
150

Export
80%

Continents
5

Références
1000

Clients
500

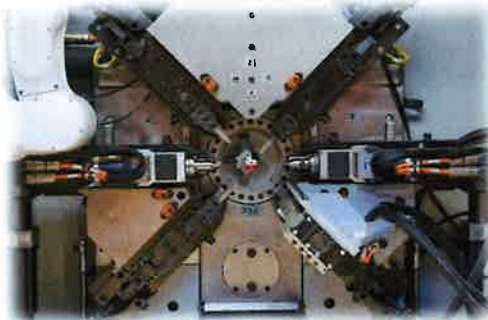
Pays
50

Nos produits pour vos idées

6

NOS TECHNOLOGIES INNOVANTES

- Machine à **cambrage numérique** dédiée à vos demandes spécifiques de créations
- Le **joint surmoulé** Edard permet une meilleure hygiène des bouchons
- Les joints sont développés en gammes pour produits **alcoolisés** (jusqu'à 50%) et **oléagineux**.



NOS SERVICES POUR VOS BESOINS

- **Traçabilité** des produits grâce à la gravure laser présente sur chaque bouchon (photo ci-contre)
- **Lavage** des bouchons possible
- **Etude** et spécification d'une fermeture pour vos contenants en fonction de vos besoins

TETES ET JOINTS DE COULEUR

Nos bouchons sont déclinables en une multitude de couleurs de têtes et en autant de couleurs de joints.



IMPRESSIONS ET GRAVURES

Les têtes sont personnalisables via une **impression**

MATERIAUX

Edard étoffe sa gamme avec deux sortes de têtes, **imitation bois en polypropylène** ainsi qu'en **bois véritable** !



FILS DE COULEUR

En acier inoxydable ou galvanisé, traditionnellement brillant, mais aussi **cuivré, rouge et noir**

QUELQUES UNES DE NOS CREATIONS



Notre politique Qualité

7



Edard et ses engagements

Pour notre organisation, le client est l'élément central.

L'excellence de notre Qualité, en impliquant nos fournisseurs et sous-traitants, nous permet de pérenniser et développer notre activité en assurant la satisfaction du client. Edard est un « apporteur de solutions de bouchage » et l'ensemble de ses collaborateurs contribue à une démarche qualité ambitieuse.

Nos objectifs sont les suivants :

- Offrir à nos clients des produits performants leur permettant de se développer (analyse des non-conformités – développement du CA)
- Assurer par une organisation qualité optimale l'emploi et le bien être du personnel (évaluation Turnover- effectifs)
- Optimiser notre outil de production (TRS, ...)
- Intégrer dans nos exigences qualité notre démarche RSE (évaluation Ecovadis)

Je demande à l'ensemble des Responsables, et plus généralement à l'ensemble des Collaborateurs, de tout mettre en œuvre pour déployer le système dans les meilleurs délais et élaborer les plans d'actions de leur propre activité.

Je m'engage à ce que chaque employé concerné puisse disposer des moyens matériels et humains nécessaires.

La cohésion et l'implication de l'ensemble des intervenants dans notre process sont indispensables. Ensemble nous réussirons à relever les défis auxquels nous sommes et seront soumis pour la satisfaction de toutes les parties :

Date et signature :

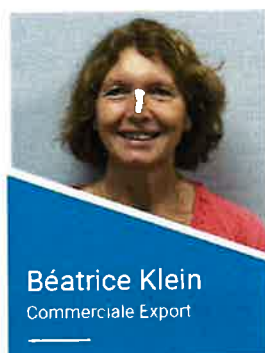
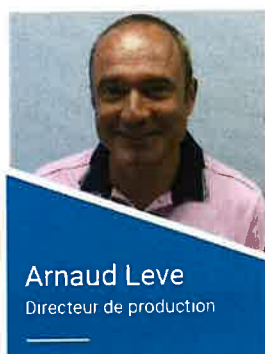

EDARD S.A.S
8 rue Gutenberg
67120 DUTTLENHEIM
Tél (33) 03 88 66 36 36
Fax (33) 03 88 66 84 90

20/07/2021

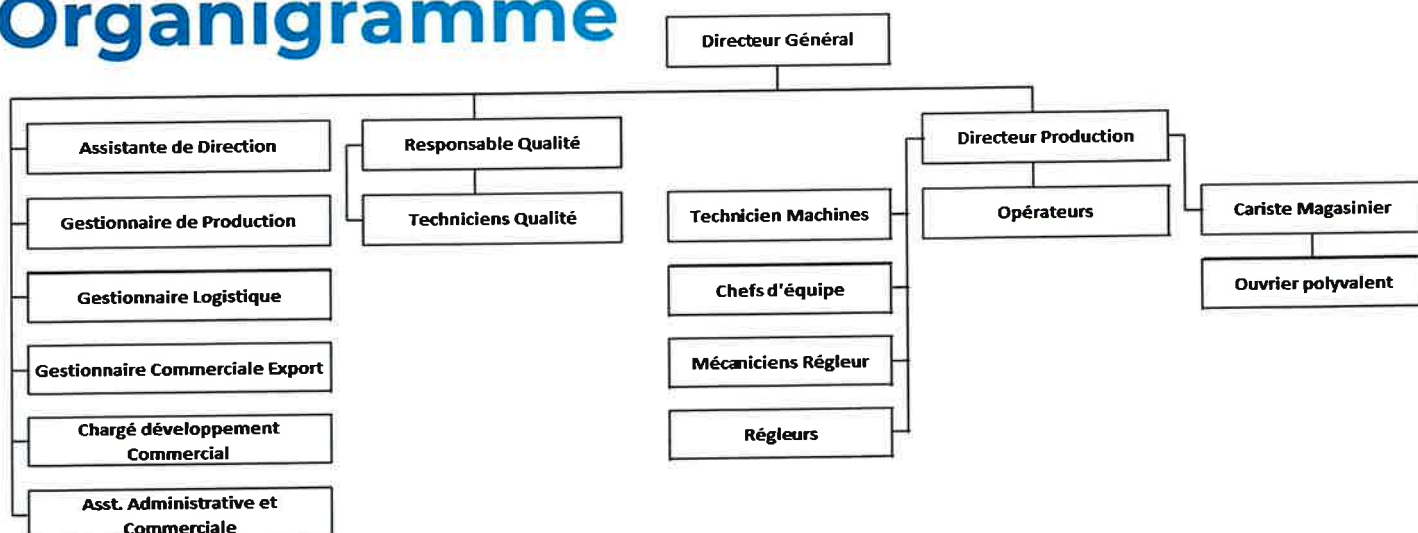
Michel Späth
Directeur Général

Notre équipe

Administrative

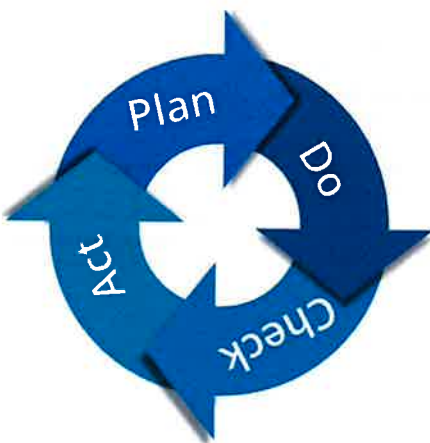


Organigramme



L'amélioration Continue

L'amélioration continue est un principe qui permet à une entreprise d'améliorer constamment ses opérations, ses processus et ses activités en vue de satisfaire les besoins de ses clients, d'une manière efficace, régulière et rentable. Le principe de l'amélioration continue est issu de la roue de Deming.



Cette roue est une représentation schématique des différentes étapes à réaliser pour satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001. Elle est composée de quatre parties appelées plan (planifier), do (faire), check (contrôler) et act (améliorer).

Le fait de suivre ce schéma pour la société EDARD est primordial. L'articulation de ces différentes étapes permet d'encadrer efficacement son système de management de la qualité.

L'approche Processus

Au sein d'EDARD, cette approche consiste à :

1. Créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001 : 2015, des lois et des réglementations,
2. Identifier clairement chaque processus et connaître son fonctionnement afin de corriger les faiblesses potentielles par le biais d'analyses de risque,
3. Formaliser le déroulement des processus par une représentation simple afin d'en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés,
4. Evaluer l'efficacité des processus par le biais d'indicateurs de performances et d'audits afin d'en corriger les dérives,
5. Revoir chaque processus annuellement par la direction afin de fixer de nouveaux objectifs et définir des plans d'actions.

Cartographie des processus



Détermination des objectifs

Définition des cibles

Elaboration du plan d'actions

Plan d'actions

Les actions liées aux impacts / risques significatifs et celles liées aux non conformités réglementaires sont prioritaires.

Le plan d'action est examiné et validé lors des revues de direction.

- Pour chaque action sont définies :
- Un responsable de l'action,
 - l'échéance de mise en œuvre de l'action,
 - une note de priorité,
 - un état d'avancement à une date d'évaluation donnée,
 - la mesure de l'efficacité de l'action.

- Les objectifs et cibles sont définis à partir :
- de la politique Qualité,
 - de l'analyse des risques et opportunités,
 - de l'ambition de la direction,
 - de toute autres sources d'améliorations (réunions internes, audits,...).



La Communication

Communication interne

La communication interne est organisée par le directeur général. Elle a pour objectif :

- d'assurer la diffusion et de faciliter la compréhension de la politique qualité
- de rappeler les exigences réglementaires et autres auxquels l'organisme est soumis
- d'informer le personnel des dispositions prises dans les différents domaines
- de rappeler les objectifs et le programme d'actions qui en découle
- de rappeler les engagements pris par la direction pour l'amélioration continue de nos performances



Echange et
Satisfaction

Outils de communication interne

Les outils de communication sont :

- les tableaux d'affichage où sont diffusés notamment les notes d'information, les flash infos qualité, ...
- Les réunions internes hebdomadaires (réunion qualité-production, réunion commerciale, réunion planification,...) et quotidiennes (réunion performance usine, ...)
- le livret d'accueil
- Les communications d'informations diffusées par mail.
- Les affichages télévisuels

Communication vers nos fournisseurs et sous-traitants

L'entreprise communique auprès de ses fournisseurs et sous-traitants au travers des contrats et marchés qu'elle contracte avec eux, lors de visites mutuelles ou d'échanges de mails. Les fournisseurs et sous-traitants sont ainsi informés des dispositions qu'ils doivent respecter.

Communication externe

La direction s'engage à répondre, par courriel, aux demandes externes concernant les demandes qualité. Ces demandes peuvent être des réclamations, plaintes, questions ou demandes d'information. Les demandes sont traitées par le service concerné.


Ils nous font confiance





Merci
à vous !

edard

 8 Rue Gutenberg
67120 DUTTLENHEIM
France

Téléphone : +33 (0)3 88 66 36 36
Qualité : quality@edard.com
Commercial : order@edard.com