



Manuel d'Assurance Qualité



MAQ_V10
En application au 18/04/2017

Rédacteurs :

Pierre MONIER
Françoise NICOLAS

SOMMAIRE

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	3
PRESENTATION DE LA SOCIETE	4
L'ORGANISATION	5
Organigramme de la société.....	5
Implantation des sites	5
LES ACTIVITES.....	6
Editique	6
Gestion de Documents	6
Personnalisation de cartes.....	7
Archivage Physique	7
MANUEL QUALITE	8
Objet du manuel qualité	8
Cible du manuel qualité	8
Gestion du manuel qualité	8
Domaine d'application du système	8
ENGAGEMENTS	9
CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	10
La cartographie des processus.....	10
La politique de l'entreprise et le management des ressources	10
DOCUMENTATION DES PROCESSUS	11
HISTORIQUE DES MISES A JOUR DU MAQ	13

Engagement de la Direction

DocOne met en œuvre un ensemble de techniques de diffusion de l'information pour accompagner ses clients dans la Gestion de leur Relation Client.

Notre politique est de fournir des produits et prestations de qualité dont les résultats sont indiscutables, et de donner rentablement satisfaction à nos clients en s'adaptant à leurs besoins.

Notre stratégie d'entreprise est totalement tournée vers la qualité :

- Les processus mis en œuvre pour la production finale de nos produits/services d'**éditique**, de **gestion de documents**, d'**archivage**, de **personnalisation de cartes** sont efficaces.
- La réponse complète aux besoins de nos clients est notre préoccupation, permettant de les fidéliser et de développer le marché.

Notre organisation et nos méthodes sont claires :

- Notre politique est communiquée,
- Les personnels sont formés,
- Notre comité de direction pilote la Qualité,
- Notre environnement de travail, nos outils tels que système qualité, PGI, Intranet sont efficaces,
- Notre Responsable Qualité est en relation permanente avec l'environnement de l'entreprise.

Nous sommes engagés sur l'amélioration continue par le recueil, l'analyse et les enseignements à tirer de l'écoute clients, par le traitement prioritaire et rapide des non-conformités, et la proposition de nouveaux produits / services.

Depuis octobre 2010, DocOne est certifiée ISO 9001 version 2008 pour les activités d'éditique, archivage physique, gestion de documents et personnalisation de cartes. Depuis juillet 2012, DocOne est habilitée sur la norme NF K11-112 : 2006 « Production de formules de chèques normalisées selon la norme NF K11-111 » pour les fonctions d'impression, de mise sous pli et de routage des lettres chèques.

Pour 2017, nous prenons l'engagement de définir de nouveau comme action prioritaire, la politique qualité de DocOne, avec les soutiens essentiels de Françoise NICOLAS, Responsable Qualité, de nos auditeurs internes et de l'ensemble du personnel et de reconduire à bien le renouvellement de ces certifications.

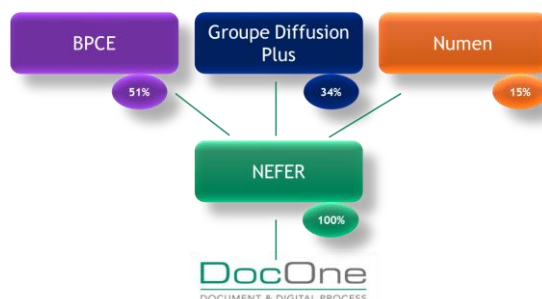
Pour la satisfaction de nos clients, pour la rentabilisation des investissements faits par nos actionnaires, pour notre rayonnement professionnel et l'avenir de notre entreprise, nous demandons à tous de s'impliquer et de veiller au respect des dispositions du système qualité.



Pierre MONIER
Président
18 avril 2017.

Présentation de la société

Le 13 octobre 2015, ORSUD Valley, filiale d'AQUITAINE Valley (groupe CEAPC), a été cédée à BPCE (organe central des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne) pour 51% et à deux PME françaises spécialisées dans la gestion du document, Diffusion Plus (34%) et Numen (15%).



Dans le cadre de ce changement d'actionnaires, ORSUD Valley est devenue :



DocOne regroupe donc dorénavant les activités d'ORSUD Valley et les activités éditiques des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne.

Ce regroupement donne ainsi naissance à un acteur de tout premier plan, leader en France dans le domaine éditique et des solutions de dématérialisation, spécialisé dans le traitement de données confidentielles et de processus documentaires sensibles.

DocOne est une SAS (Société par Actions Simplifiée) dont le siège social est situé à Bordeaux (33) - www.docone.fr.

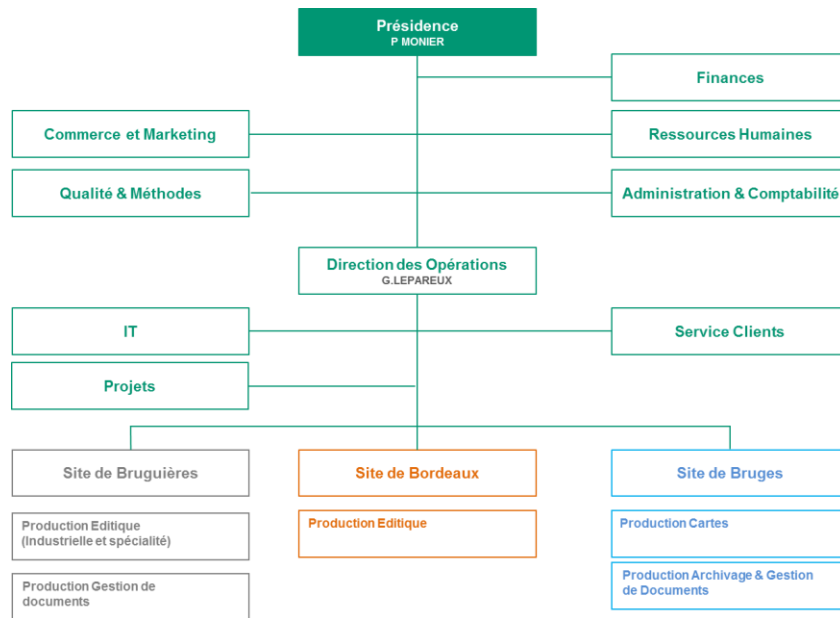
DocOne est certifiée **ISO 9001** version 2008 et habilitée sur la norme **NK K11-112** « Production de formules de chèques normalisées selon la norme NF K11-111 » pour les fonctions d'impression, de mise sous pli et de routage des lettres chèques.

DocOne en quelques chiffres :

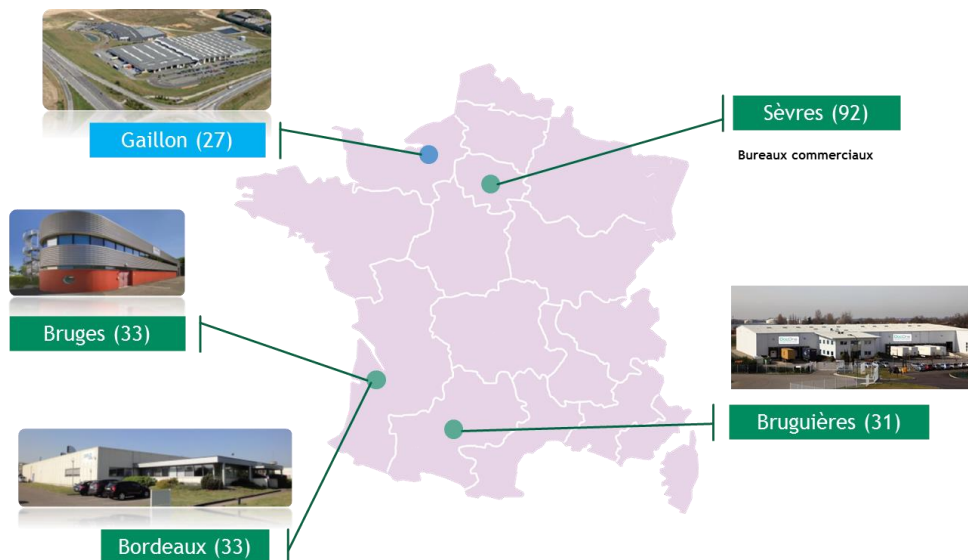
- CA 2016 : 31 975 K€
- Objectif CA 2017 : 30 376 K€
- 97 collaborateurs
- 3 sites de production au 31/12/2016 : Bordeaux (33), Bruges (33), Bruguières (31).

L'organisation au 31 décembre 2016

Organigramme de la société



Implantation des sites



Editique

DocOne est spécialiste de l'**éditique**. Nous mettons à disposition de nos clients une offre complète d'éditique de gestion et de courriers marketing sous plusieurs formes : papier, pdf, e-mail, DVD.

Nos équipements et savoir-faire nous permettent de proposer une offre complète : mise en forme des données, mise en forme des documents, impression (noir/blanc, couleur), mise sous pli, façonnage et routage.

Cette activité très récurrente repose sur la qualité des prestations, la réactivité et la satisfaction des clients.

Les équipements, notamment d'impression et de mise sous plis, sont nombreux et de qualité et ouvrent des capacités de production importantes.



Gestion de Documents

La **gestion de documents** est aujourd'hui un enjeu majeur pour les entreprises. Les principales attentes des clients :

- Remplacer le papier par des documents numériques nativement,
- Compléter le papier par des documents numériques pour faciliter les recherches, l'accès aux informations.

A ce jour, DocOne a à sa disposition une organisation, des compétences et des moyens techniques qui lui permettent de proposer une **solution d'externalisation de la dématérialisation** de documents à ses clients. L'évolution de la gestion des flux documentaires fait partie des axes stratégiques de DocOne. Cette offre est **autonome** ou **complémentaire** à l'offre d'**éditique** « standard ».

La solution de dématérialisation proposée par DocOne se décompose en 2 phases complémentaires :

- La **numérisation** : il s'agit de la « transformation d'un document papier en un document numérique enrichi exploitable ».
- La **gestion de documents** : il s'agit de la « mise à disposition de documents numériques enrichis » soit au travers d'un intranet hébergé par DocOne soit sur DVD.

Personnalisation de cartes

DocOne personnalise plusieurs dizaines de millions de cartes privatives par an. Il se place comme le leader français dans cette activité depuis de nombreuses années. Nous assurons la fabrication de la carte et l'intégralité des opérations utilisant la carte comme support, de sa personnalisation au routage vers l'utilisateur final.

La **personnalisation des cartes** peut être faite par :

- Transfert thermique 1 face ou 2
- Impression jet d'encre quadri recto/verso
- Encodage piste ISO haute densité ou basse densité
- Embossage 1 à 4 lignes : rubans Or, Argent, Blanc, Noir
- Scratch Off grattable pour dépose sur code secret



Pour un projet global dans le cadre d'un système de fidélisation complet, nous pouvons assurer les services suivants autour de la personnalisation de la carte :

- Fourniture de la carte
- Personnalisation de la carte
- Mise en œuvre d'un système de fidélisation
- Saisie & scanning de documents
- Intégration des données, gestion et hébergement de la base clients
- Mise à disposition de requêtes prédéfinies sur un site web dédié et sécurisé
- Edition de fonds de page
- Personnalisation de mailing
- Collage avec colle fugitive et rapprochement entre les données d'une carte et d'un mailing (rapprochement caméra 0% possibilité d'erreur) (collage de deux cartes personnalisées possibles)
- Mise sous pli : insertion jusqu'à 6 documents complémentaires
- Tri, Timbrage, Dépôt poste, Routage

Archivage Physique

DocOne dispose d'un entrepôt sécurisé permettant l'archivage physique de documents. Nos outils et notre organisation nous permettent de traiter rapidement :

- Classement
- Stockage
- Recherche de document
- Restitution de documents



Objet du manuel qualité

Le manuel qualité décrit le Système de Management de la Qualité de l'entreprise pour répondre aux besoins et attentes des clients, à la politique qualité, et aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008.

Le manuel qualité est à usage externe et interne, il est complété par un manuel de processus à usage interne.

Cible du manuel qualité

Il s'adresse à l'ensemble de nos clients :

- Pour leur donner confiance dans notre organisation afin de satisfaire leurs exigences.

Il s'adresse à nos partenaires :

- Pour leur confirmer notre management de la performance,
- Pour nous engager sur notre politique de croissance soutenue et rentable.

Il s'adresse aux collaborateurs de l'entreprise :

- Pour traduire la politique qualité,
- Pour motiver chacun dans l'engagement de satisfaction client et dans l'action d'amélioration du système.

Gestion du manuel qualité

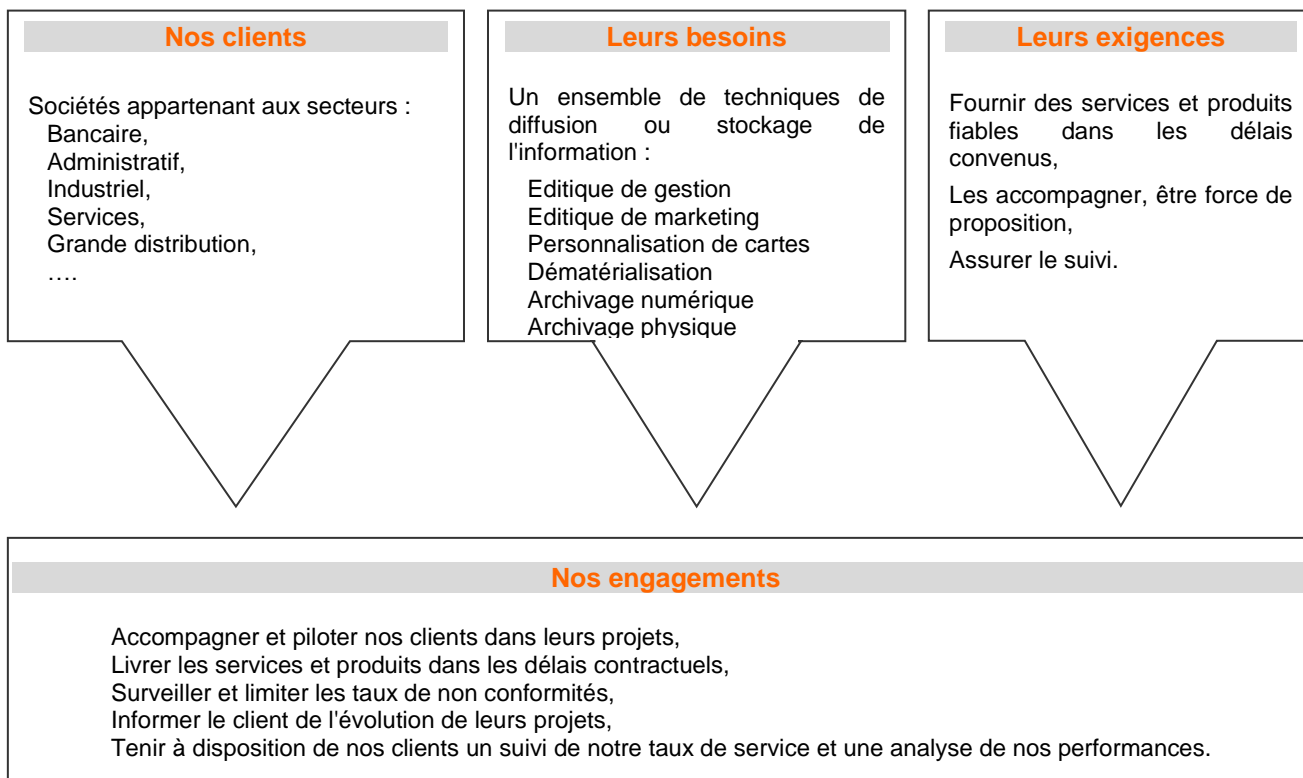
Le manuel qualité est rédigé par le Responsable Qualité. Il est approuvé par les dirigeants de l'entreprise.

Il est diffusé sur notre site Internet et mis à disposition en interne. Son évolution suit le même cheminement.

Domaine d'application du système

Il s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise.

Engagements

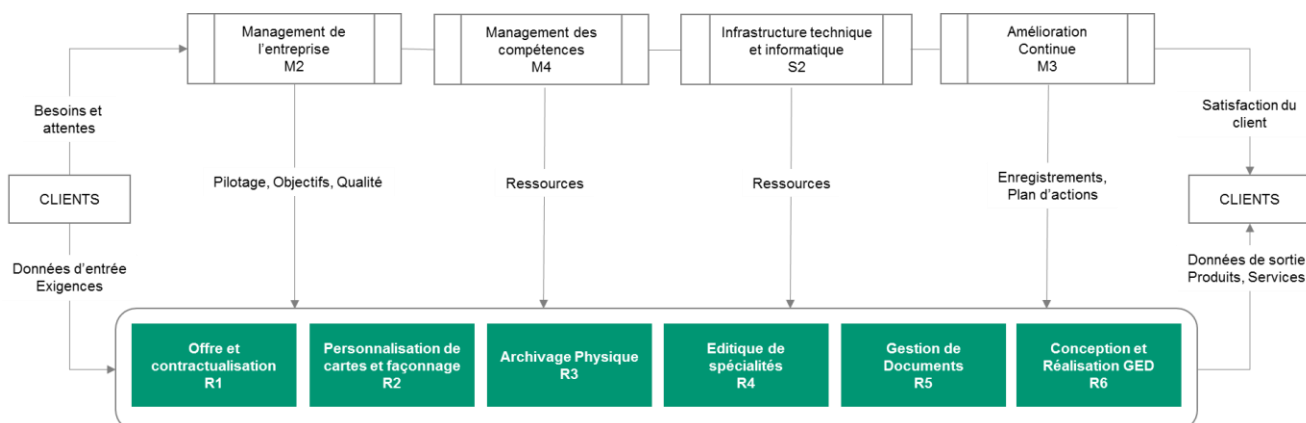


Le suivi et l'évaluation de notre système de management de la qualité reposent sur les outils définis dans le processus M3 d'amélioration continue.

Outils	Objectifs et organisation
Revue de processus	Il s'agit de faire le bilan de chaque activité sous tous les angles, d'analyser les indicateurs, les actions et de définir les axes d'amélioration. Les revues de processus sont intégrées dans le plan de développement annuel réalisé en chaque début d'année et piloté par la Direction. Ces revues permettent d'évaluer l'efficacité, l'adéquation et la pertinence du système de management de la qualité. La direction statue sur l'efficacité, la pertinence et l'adéquation et définit si nécessaire un plan d'amélioration.
Audit qualité interne	Il permet d'évaluer l'efficacité des processus et l'application des dispositions. Ces audits sont effectués dans le cadre de notre processus d'amélioration continue.
Actions correctives et préventives	Elles permettent le suivi et l'amélioration des produits et services. Elles sont définies et suivies dans chacun des processus de réalisation dans le cadre du traitement des réclamations clients et des non conformités.
Traitement des non conformités	Défini et suivi dans chacun des processus de réalisation.
Tableau de bord qualité	Indique les résultats qualité par rapport aux objectifs définis Est analysé lors des revues de processus par les pilotes et lors des comités de direction mensuels. Ce TB est complété d'une météo mensuelle des résultats.

Cartographie des processus

La cartographie des processus



La politique de l'entreprise et le management des ressources

Le plan de développement annuel de l'entreprise fait le bilan de l'année passée et définit les axes d'orientation de l'entreprise pour l'année à venir.



Les différents documents composant ce plan de développement permettent de :

- Développer les produits et services,
- Développer les compétences du personnel,
- Définir des moyens techniques et informatiques fiables et sécurisés,
- Développer des affaires.

Ce plan est validé par la direction avant publication sur l'intranet de l'entreprise.

Ce plan de développement constitue la « revue de la direction » au sens de la norme ISO 9001 v2008. Il s'agit d'un document interne.

Documentation des processus

Processus de Management	
M2 : Management de l'entreprise	Plan de développement annuel Tableau de bord de la direction Pilotage et tableau de bord de l'entreprise
M3 : Amélioration continue	Procédure « Gestion des réclamations clients, actions correctives / préventives » Procédure « Gestion des non conformités, actions correctives / préventives » Procédure « Evaluer les fournisseurs » Procédure « Gérer les audits internes » Procédure « Maîtriser des documents et enregistrements » GO : Déroulement d'un audit qualité interne GO : Recommandations pour les audits qualité internes Revue de processus (modèle) Rapport d'audit interne (modèle) Fiche d'évaluation des fournisseurs (modèle) Carte d'identité du processus (modèle) Procédure (modèle) Guide opératoire (modèle)
M4 : Gestion des compétences	Procédure « Recruter le personnel » Procédure « Evaluer le personnel » Procédure « Gérer la formation professionnelle » Modèle d'entretien d'évaluation Tableau de compétences des collaborateurs Plan de formations des collaborateurs Fiches de fonction
Processus Support	
S2 : Infrastructure technique et informatique	Plan d'investissement Procédure « Gérer les postes de travail » Procédure « Sécurité Physique » Procédure « Contrôle d'accès » GO « métiers » Charte d'utilisation des moyens informatiques

Processus de Réalisation	
R1 : Offre et contractualisation	Fiche d'expression de besoin EDITIQUE Fiche d'expression de besoin ARCHIVAGE PHYSIQUE Fiche d'expression de besoin GESTION DE DOCUMENTS Dossier commercial pour activité CARTES
R2 : Personnalisation de cartes et façonnage	Procédure « Assurer la MOE personnalisation et façonnage des cartes » Dossier de production
R3 : Archivage physique	Procédure « Assurer l'archivage physique » GO_paramétrage_ACP Fiche de destruction
R4 : Editique	Fiche de spécification EDITIQUE Fiche de commande Fiche de suivi de production Dossier de production Cahier de production laser Fichier d'affranchissement Cahier de consigne pour les changements d'équipe Fiche stock Récap. Stock clients
R5 : Gestion de documents	Fiche de spécification GESTION DE DOCUMENT Fiche Application
R6 : Conception et réalisation GED	Procédure « Développement informatique » Dossier de Spécifications Détaillées Fiche d'anomalies PV de recette

Les processus de réalisation appliquent et gèrent, dans leur activité, le suivi et plan d'action liés aux réclamations clients et aux non conformités.

Procédures transversales	
PR060	Procédure « Acheter et gérer les stocks » Modèles de documents : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande d'achat de consommables standards non personnalisés ▪ Fiche stock ▪ Récap stocks clients

Historique des mises à jour du MAQ

Date	Objet des modifications	Version
08/07/2010	MAQ 2010	V01
14/09/2010	Actualisation suite aux audits internes et revue de direction	V02
20/09/2010	Actualisation suite intégration S1 dans M3	V03
18/05/2011	Actualisation 2011 : organigramme, lettre d'engagements	V04
05/08/2011	Actualisation : logo AFAQ + schéma du groupe	V04.1
12/01/2012	Actualisation suite à revue de processus 2011	V05
29/04/2013	Actualisation de l'organigramme, des chiffres clés pour 2012, de la cartographie, de la documentation des processus, de la lettre d'engagement de la direction.	V06
26/03/2014	Actualisation 2014 suite à revue de direction : organigramme, chiffres clés, lettre d'engagement de la direction.	V07
23/03/2015	Actualisation 2015 suite à revue de direction : organigramme, chiffres clés, lettre d'engagement de la direction.	V08
04/08/2016	MAJ MAQ suite évolution ORSUD Valley en DocOne	V09
18/04/2017	Actualisation 2016 suite à revue de direction : organigramme, chiffres clés. MAJ MAQ suite évolution Cartographie : intégration M1 dans M2 ; fusion S2/S5 ; création R6	V10