



Manuel de Management de la Qualité



Notre histoire – source de notre avenir

- **L'origine - 1923**

Le groupe Dorise, spécialiste du négoce industriel, a été créé en 1923 par Armand Dorise au Mans.

- **Le développement (1964 - 2014)**

Dorise se spécialise tour à tour dans le négoce technique pour l'agriculture, l'automobile et l'industrie. A partir des années 60, l'entreprise devient un acteur régional incontournable des métiers de la fourniture industrielle généraliste et mène une politique active de croissance externe. A partir des années 2000, le Groupe s'implante sur le marché de l'outil coupant, avec l'acquisition de la société SOMAC au Mans et de sa filiale CIO à Angers et Nantes. S'ensuit une filialisation en 2 pôles : Fournitures industrielles générales et Outils coupants.

- **Le recentrage sur le métier de la coupe**

Fin 2014, le Président du Groupe, Philippe Dorise cède sa filiale de fournitures industrielles générales, DORISE SAS, pour recentrer l'expertise du Groupe sur les Outils Coupants et plus particulièrement la Coupe Haute Performance

Positionnement

Le **Groupe Dorise** se définit comme un apporteur de plus-value, un pont technique et de services entre **ses partenaires fournisseurs et ses clients** en recherche de performance.

Le Groupe Dorise est un groupe national intégré (actionnariat unique, direction générale unique, logiciel unique, serveur informatique unique) spécialiste du métier de la coupe et proposant une offre catalogue complétée d'un panel de **800 fournisseurs**.

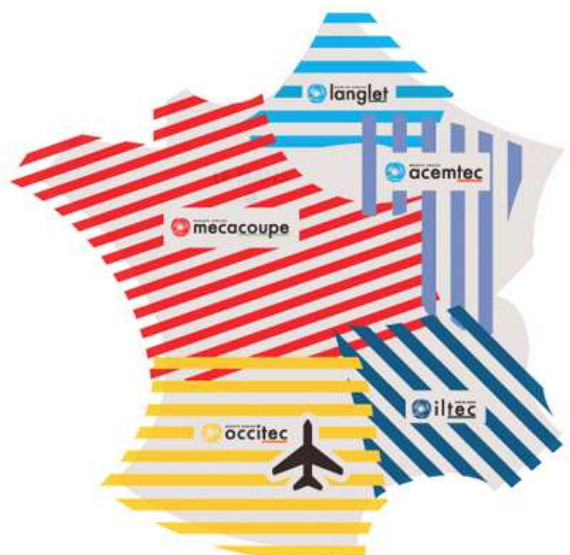
Le Groupe Dorise est au service des TPE, des PME et des grands comptes avec un interlocuteur dédié pour ces derniers.

Le Groupe déploie son positionnement stratégique à travers 2 réseaux nationaux :

- Le **Réseau Premium** pour les spécialistes de la coupe
- Le **Réseau Basik Line** pour les utilisateurs courants





Réseaux



Réseau premium : La coupe haute performance

L'usinage au cœur de votre métier

5 pôles d'expertise dont un pôle aéronautique (avec Occitec).
L'ensemble constitue un réseau national très technique, en outils coupants, équipements de machine et métrologie, formé d'enseignes régionales fortement implantées et s'appuyant sur des marques fortes.

- | | |
|---|---|
|  Mecacoupe
www.mecacoupe.fr |  Langlet
www.langlet.fr |
|  Iltec
www.iltec-france.fr |  Acemtec
www.acemtec.fr |
|  Occitec
www.occitec.fr | |

Réseau Basik Line : La coupe et son environnement équipement et outillage haute performance

L'usinage courant et son environnement direct

Une couverture nationale pour la fourniture de plus de 40 000 références destinées aux industriels.

- | |
|--|
|  EDE Direkt
www.ededirekt.fr |
|--|

Développement

Le Groupe Dorise a élaboré une « **vision stratégique Groupe** » présentant :

- Les parties prenantes avec leurs attentes et exigences particulières
- La vision d'ensemble de la situation Groupe avec les points forts et points faibles, les opportunités et menaces
- La vision détaillée par processus
- Les objectifs d'amélioration décidés : objectifs stratégiques à 3 ans, objectifs opérationnels à moyen terme (1 à 2 ans), objectifs opérationnels à court terme faisant l'objet d'un plan d'amélioration
- La synthèse des risques et opportunités par processus

Le Groupe s'est, ainsi, donné 3 axes de développement :

- **Homogénéiser sa part de marché** par croissance externe dans les régions où elle est insuffisante
- Prendre **le virage du digital** en synergie avec son implantation territoriale
- Développer **sa marque propre** **DIREKT**

Système de management de la qualité

Domaine d'application

Le système de management de la qualité s'applique à l'ensemble des entités du groupe Dorise.

Il intègre l'ensemble des exigences de la norme ISO 9001:2015 à l'exclusion des dispositions du chapitre 8.3 concernant la conception. Notre activité de distribution ne concerne que des produits catalogues.

Activité : Distribution spécialisée dans les produits de coupe et la métrologie.

Responsabilités

C'est le président qui pilote le système de management de la qualité du groupe en s'appuyant, dans chaque filiale, sur un responsable qualité dédié.

Politique qualité

La vocation du Groupe Dorise est de développer son implantation en France afin de devenir leader dans le négoce technique de la coupe haute performance et de la métrologie. Nous prenons en compte les attentes de nos clients, de nos salariés, de nos fournisseurs stratégiques, de nos actionnaires, de notre environnement sociétal et les exigences légales et réglementaires. Nos objectifs généraux pour l'exercice 2018 sont les suivants :

1. Assurer une croissance de 7% de nos ventes à l'échelle du Groupe
2. Atteindre le résultat d'exploitation prévu au budget de chacune des filiales
3. Conforter le démarrage d'Occitec et lancer EDE Direct
4. Mettre en place des contrats commerciaux avec 20 fournisseurs stratégiques
5. Préparer le lancement de la marque distributeur
6. Décider sur le renforcement ou le remplacement du logiciel de gestion commerciale
7. Organiser les fonctions comptabilité et contrôle de gestion
8. Respecter les délais pour la sortie des catalogues cœur de métier
9. Finir le déploiement des outils de pilotage via l'intranet
10. Mettre notre Système de Management en conformité avec la version 2015 de l'ISO 9001 et préparer l'extension de la certification à Mecacoupe et Acemtec

Ces objectifs seront déclinés par filiales et feront l'objet d'un suivi régulier.

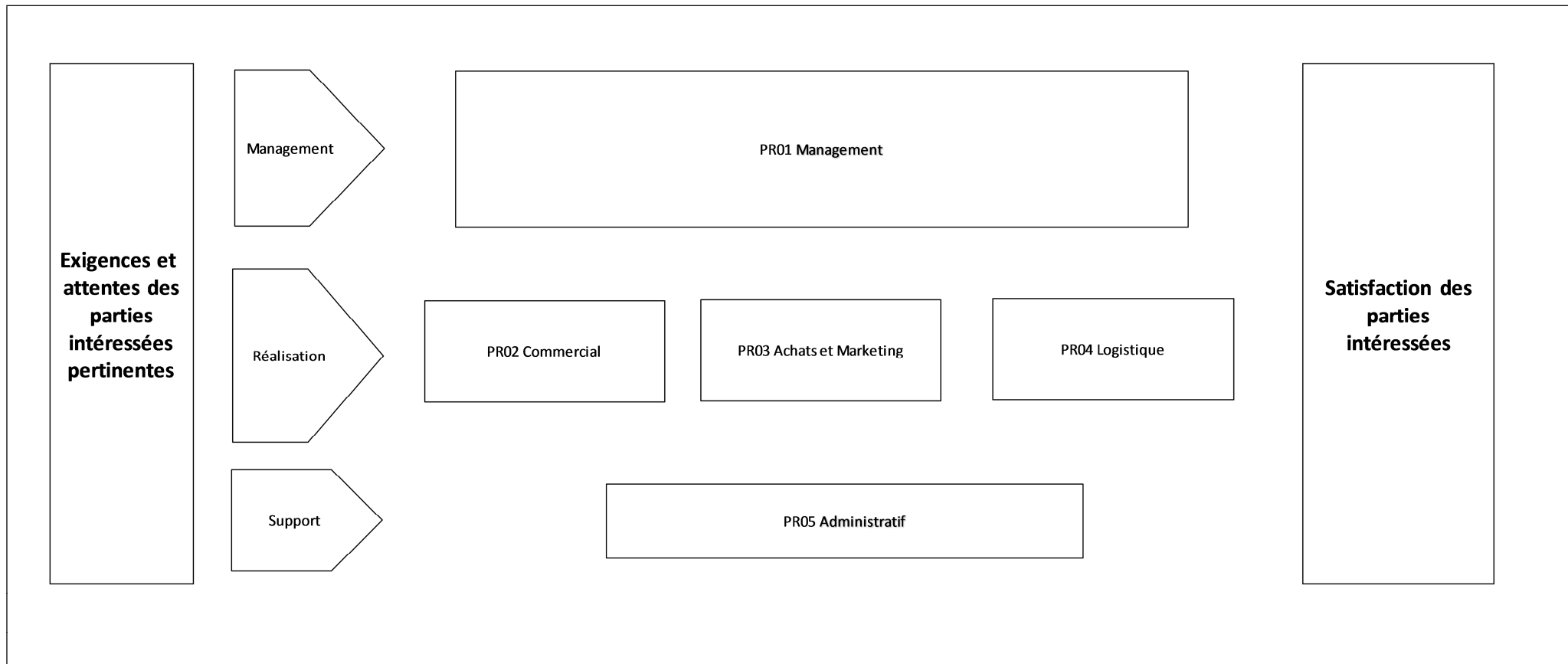
Je m'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique, au déploiement des objectifs, à la conformité aux exigences clients et réglementaires et à l'amélioration continue de notre Système de Management.

Le 16 mars 2018

Philippe DORISE

Président

Cartographie des processus et fiches processus



Parties intéressées pertinentes : clients, employés, actionnaires, fournisseurs stratégiques, banques et assurances, environnement social et réglementaire.

Fiches processus, maîtrise documentaire, sauvegardes informatiques, plan d'audits annuel, traitement des réclamations et non-conformités, plan d'amélioration continue, revue de direction :

demandez le Manuel Qualité complet par mail contact@groupedorise.fr