



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.

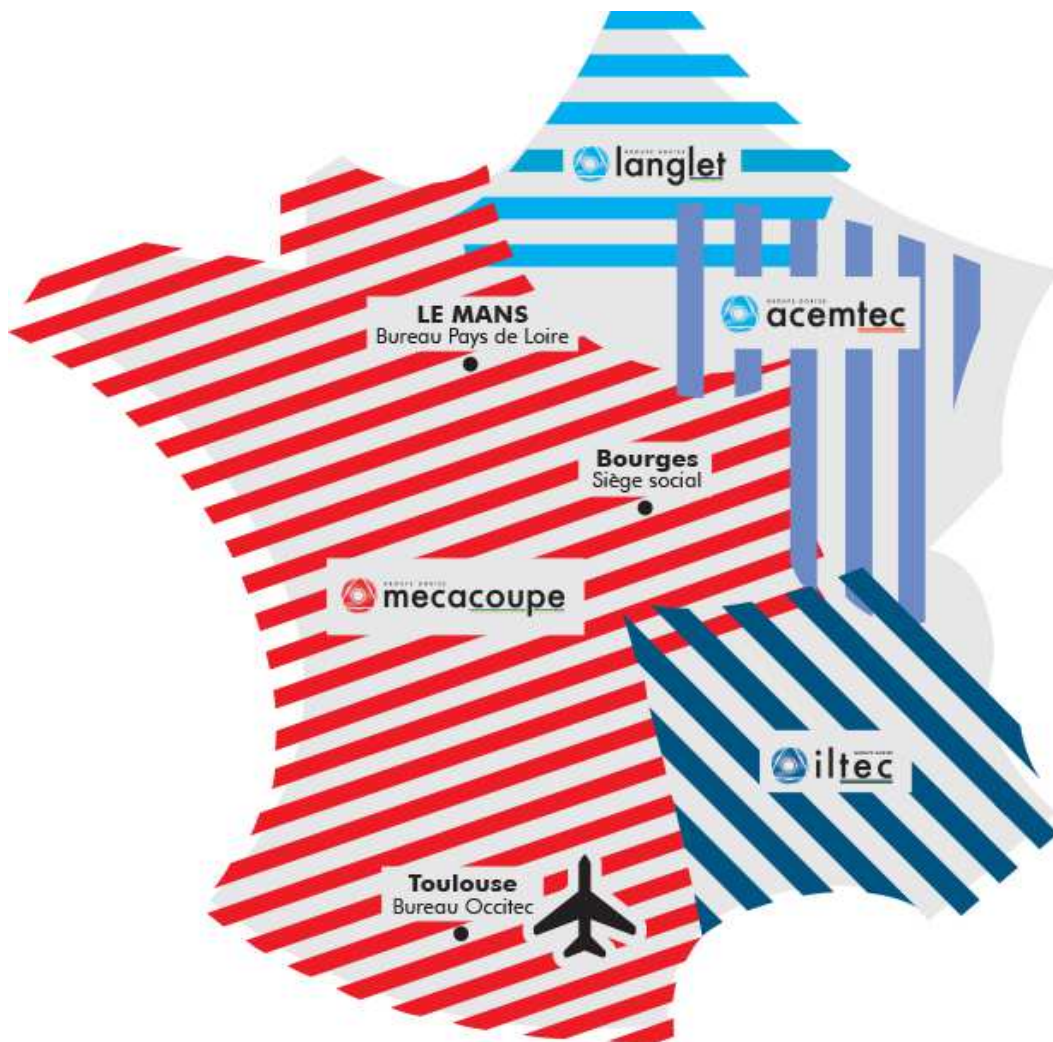
Le Groupe Dorise est un groupe national intégré (actionnariat unique, direction générale unique, logiciel unique, serveur informatique unique) spécialiste du métier de la coupe et proposant une offre catalogue complétée d'un panel de **725 fournisseurs référencés dont 27 sélectionnés comme stratégiques**.

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 :

- Un réseau National dit « Réseau Premium » articulé autour de 4 filiales : ACEMTEC, ILTEC, LANGLET, MECACOUPE tous Spécialistes de la coupe Haute performance dédiée à la Production.
- L'étude et le test de la mise en place d'un réseau complémentaire dit « BASIK LINE » destiné aux utilisateurs courants, essentiellement en maintenance.





Réseau premium : la coupe haute performance

L'usinage au cœur de votre métier

4 pôles d'expertise dont un pôle aéronautique (avec Bureau Régional Aquitaine Occitanie Mecacoupe).

L'ensemble constitue un réseau national très technique, en outils coupants, Equipements de machine et métrologie, formé d'enseignes régionales fortement implantées et s'appuyant sur des marques fortes.

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 organique en exploitant au mieux les 8 secteurs commerciaux créés sur les deux dernières années.
- Renforcer sa compétence technique et son partenariat avec un panel de fournisseurs définis comme stratégiques.
- Prendre **le virage du digital** en synergie avec son implantation territoriale

Systeme de management de la qualite

Domaine d'application

Le systeme de management de la qualite s'applique a l'ensemble des entites du groupe Dorise.

Il integre l'ensemble des exigences de la norme ISO 9001: 2015 a l'exclusion des dispositions du chapitre 8.3 concernant la conception. Notre activite de distribution ne concerne que des produits catalogues. Activite : Distribution specialisee dans les produits de coupe haute performance

Responsabilites

C'est le president qui pilote le systeme de management de la qualite du groupe en s'appuyant, dans chaque filiale, sur un responsable Qualite dedie sous la responsabilite du directeur de filiale. Chaque directeur de filiale s'assure que chaque membre de son personnel a pris connaissance du SMQ Groupe et de sa fiche de mission.

Un registre est tenu dans chaque filiale.

Politique qualite

La vocation du Groupe Dorise est de developper son implantation en France afin de devenir leader dans le negoce technique de la coupe haute performance et de la metrologie. Nous prenons en compte les attentes de nos clients, de nos salaries, de nos fournisseurs strategiques, de nos actionnaires, de notre environnement social et les exigences legales et reglementaires. Nos objectifs generaux pour l'exercice 2019 sont les suivants :

1. Assurer une croissance de 6% de nos ventes a l'echelle du Groupe.
2. Amener les 8 secteurs commerciaux nouvellement crees au volume de chiffre d'affaires prevu.
3. Ameliorer notre service en particulier en ce qui concerne le respect des delais et les relances des devis.
4. Accentuer notre orientation commerciale vers la coupe au moyen d'un marketing offensif
5. Atteindre le resultat d'exploitation prevu au budget de chacune des filiales et ameliorer les ratios de BFR.
6. Mettre en place au niveau du groupe des contrats commerciaux avec les 27 fournisseurs selectionnes comme strategiques.
7. Rationaliser le panel Fournisseur en procedant a des regroupements sur des fournisseurs selectionnes et a des fermetures de comptes sur les fournisseurs accessoires afin d'arriver au niveau Groupe a 725 Fournisseurs.
8. Mettre en place un systeme de reporting
9. Securiser le fonctionnement de l'entreprise par la mise en place d'un logiciel fiable et perenne.
10. Maintenir les certifications ISO de ILTEC et LANGLET et amener MECACOUPE et ACEMTEC a la certification ISO 9001 Version 2015.
11. Saisir les eventuelles opportunités de rachat de fonds de commerce sur la zone de chalandise de ILTEC.
12. Initier les premiers contacts afin de mettre en place un deuxieme reseau denomme BASIK LINE.
13. Reussir la fusion d'OCCITEC avec MECACOUPE et l'organisation de la zone de chalandise MECACOUPE en 3 bureaux regionaux.

Ces objectifs seront declines par filiales et feront l'objet d'un suivi regulier.

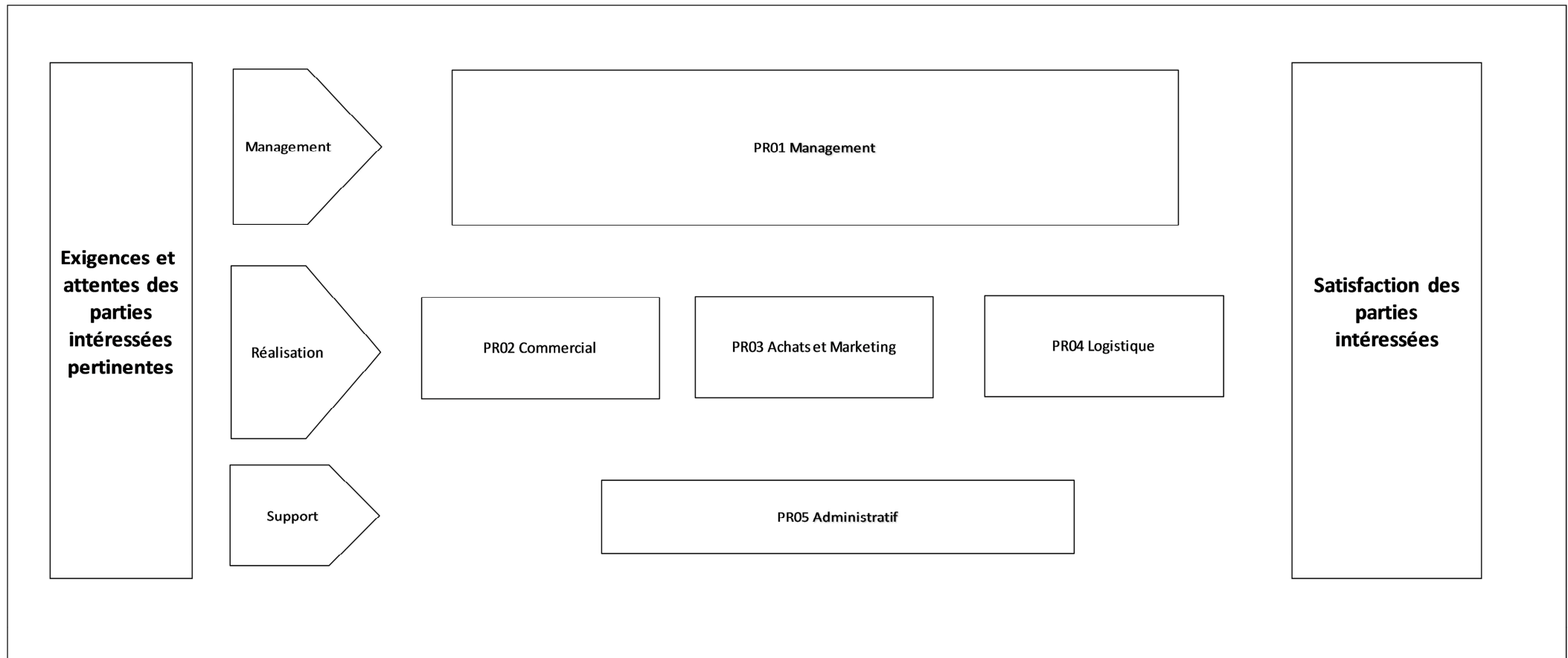
Je m'engage a mettre a disposition les moyens necessaires a la mise en oeuvre de cette politique, au deploiement des objectifs, a la conformite aux exigences clients et reglementaires et a l'amelioration continue de notre Systeme de Management.

Le 17/12/2018

Philippe DORISE - President

Manuel qualite Groupe Dorise

Cartographie des processus et fiches processus



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

Groupe Dorise		FICHE PROCESSUS		PR02	Indice: G
		COMMERCIAL		MàJ: 05/04/2018	
DONNEES D'ENTREES		PILOTE : P. DORISE FINALITE DU PROCESSUS		DONNEES DE SORTIES	
Qui	Données			Données	Qui
Clients	Demande de prix	Satisfaire et fidéliser les clients existants Traiter les commandes de façon efficace Développer le portefeuille client.		Devis	Clients
Clients	Commande			Accusé de réception de commandes	Clients
Clients	Avenant				
Direction	Stratégie commerciale				
Direction	Plan de prospection				
		ACTIVITES DU PROCESSUS	DOCUMENTS & OUTILS		
		Ouverture du compte client et gestion du fichier clients	FR26 Fiche ouverture compte client par filiale		
		Gestion des conditions clients	Gestcom		
		Offre de prix et traitement des commandes	MR01 Traitement des commandes		
		Communication clients			
		Ecoute clients	Documentation commerciale		
		Traitement des réclamations clients	Rapports de visite		
		Evaluation permanente de l'offre client	FM 03 Fiche de réclamation client		
RISQUES DU PROCESSUS				ACTIONS DE MAITRISE DES RISQUES	
1/ Absence de stratégie commerciale				1/ Revue de la stratégie commerciale une fois par an	
2/ Pas de prospection nouveaux clients				2/ Suivi du plan de prospection - nombre de nouveaux clients	
3/ Pas de suivi des clients				3/ Indicateur visites clients	
4/ Erreur dans la commande du client (article, prix, délai)				4/ Revue de contrat (devis/commande)	
5/ Erreur de préconisation				5/ Connaissance des produits / fiches techniques fournisseurs	
6/ Absence d'outils de communication clients				6/ Vérification une fois par an de tous les outils de communications	
RESSOURCES MATERIELLES				RESSOURCES HUMAINES	
				Technico Commerciaux Interne Technico Commerciaux Externe Assistant Commercial et Administratif	
MESURE ET SURVEILLANCE					
Indicateurs			Surveillance		
% Realisation CA					
% Réalisation Marge					
Poids des listes clients/CA					
Poids de la Coupe /CA					
% Offre de prix Transformées en Cde					
% Reclamations Clients/Nbre de commande			Audit interne Audit Externe		

Groupe Dorise		FICHE PROCESSUS		PR03	Indice: G
		ACHATS et MARKETING		MàJ: 05/04/2018	
DONNEES D'ENTREES		PILOTE : P. THIAIS FINALITÉ DU PROCESSUS		DONNEES DE SORTIES	
Qui	Données	Sélectionner les fournisseurs et négocier les conditions d'achat des sociétés du groupe.Gérer le référencement les moyens promotionnels Assurer les approvisionnements au plus juste. Gérer les litiges et évaluer régulièrement les fournisseurs sélectionnés.	Données	Qui	
Direction	Politique qualité		Liste des fournisseurs référencés	Direction	
Commercial	Offre clients		Base de Données Editoriale et supports de vente	Direction	
Direction / commercial	Analyse concurrence		Evaluation des fournisseurs	Direction	
Commission PRODUITS	Remontée terrain		Niveau des stocks	Direction	
			Veille concurrentielle	Direction / Commission produit	
		ACTIVITES DU PROCESSUS	DOCUMENTS & OUTILS		
		Animation Commission Produit Gestion du référencement fournisseurs et ouvertures des comptes	Compte rendus FS 17 Fiche ouverture de compte fournisseur FS 08 Questionnaire évaluation Frs		
		Gestion et négociation des conditions d'achat, Gestion des tarifs et des articles Gestion et mise à jour de la base éditoriale Conception et diffusion des supports de ventes et des promotions	PS03 Selection et ref Fourniss eurs PS05 Création tarifs /articles et Suppression et mise à jour		
		Traitement des commandes et maitrise des délais Gestion des stocks Informatiques	MR 06 Commande d'achat MR09 Commande EDE		
		Communication et ecoute des fournisseurs	PS 04 Fiche évaluation fournisseurs (par filiale)		
		Suivi et évaluation des fournisseurs			
RISQUES DU PROCESSUS				ACTIONS DE MAITRISE DES RISQUES	
1/ Absence d'un fournisseur stratégique au panel				1/ Contrats stratégiques	
2/ Stocks invendus				2/ Surveillance stocks et actions commerciales ciblées	
RESSOURCES MATERIELLES				RESSOURCES HUMAINES	
				Directeur Achat et Marketing Assistant Administratif et Commercial Dans le cadre de la polyvalence : Technico Comm Interne Assistant Commercial et Administratif	
		MESURE ET SURVEILLANCE		Surveillance	
Indicateurs					
Ecart point Tx marge/Budget					
Ports sur achats/achats					
% Stock +1an					
Nbre de Fournisseurs					
Nbre des Frs contractualisés parmi les 40 Premiers				Audit interne	
Part des achats des 40 premiers Frs				Audit Externe	

Groupe Dorise		FICHE PROCESSUS		PR04	Indice: G
		LOGISTIQUE		MàJ: 05/04/2018	
DONNEES D'ENTREES		PILOTE : P. THIAIS		DONNEES DE SORTIES	
		FINALITÉ DU PROCESSUS			
Qui	Données	<p>S 'assurer de la conformité des produits entrants avec la commande fournisseur S'assurer de la conformité des produits entrants et de leur rangement. Gérer les stocks.Préparer les commandes et assurer la livraison aux clients dans les délais convenus. Suivre l'entretien et la conformité des installations (immobilier et matériels).</p>		Données	Qui
Achat	Commandes fournisseurs			BL	Clients
Fournisseurs	BL			BL fournisseurs émarginés	Administratif
Commercial	Commandes clients			Relevés d'inventaire	Administratif
Administratif	Instructions inventaires			Documents transport	Transporteurs
		ACTIVITES DU PROCESSUS	DOCUMENTS & OUTILS		
		Réception des marchandises	MR 03 Réception des produits FR 020 Fiche de contrôle colis FM 06 Etiquette NC rouge		
		Gestion des stocks physique Entrepôts	MR 12 Gestion des stocks et approvisionnements MR11 Inventaires Tournants		
RISQUES DU PROCESSUS				ACTIONS DE MAITRISE DES RISQUES	
1/ Erreur de préparation			MR 02 Préparation livraison expédition	1/ Respect des listes	
2/ Erreur de livraison		Préparation des commandes		2/ Revue de contrat	
3/ Articles manquants				3/ Inventaires tournants	
		Expédition	MR07 Edition des étiquettes TNT		
			Rapports de visites périodiques		
RESSOURCES MATERIELLES				RESSOURCES HUMAINES	
		Conformité des installations		Magasinier Dans le cadre de le Polyvalence Assistant commerciaux Admin et Technico Comm Interne	
MESURE ET SURVEILLANCE					
Indicateurs			Surveillance		
% de livraison de 0 à 3 jours					
Valeur des Ecart de Stock/Val stock			Audit interne Audit Externe		

Groupe Dorise	FICHE PROCESSUS		PR05	Indice:G													
	ADMISTRATIF		MàJ: 05/04/2018														
DONNEES D'ENTREES		PILOTE : D. DOITEAU		DONNEES DE SORTIES													
		FINALITÉ DU PROCESSUS															
Qui	Données	<p>Assurer la conformité et la protection des données informatiques. Facturer les clients et assurer le recouvrement des factures. Suivre la gestion de la filiale. Assurer la conformité des données comptables et préparer les états de fin d'exercice</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVITES DU PROCESSUS</th> <th>DOCUMENTS & OUTILS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestion des données informatiques</td> <td>Logiciels MS01 Sauvegarde informatique MR05</td> </tr> <tr> <td>Facturation et recouvrement</td> <td>Facturation</td> </tr> <tr> <td>Comptabilité</td> <td>Accès comptes en ligne Logiciels</td> </tr> <tr> <td>Tableaux de bords mensuels</td> <td>CA et marge / filiale Résultats Exploitation filiale Indicateurs activité filiale</td> </tr> <tr> <td>Clôture de fin d'année</td> <td>Bilan et CdR Justifications comptes de bilan</td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVITES DU PROCESSUS	DOCUMENTS & OUTILS	Gestion des données informatiques	Logiciels MS01 Sauvegarde informatique MR05	Facturation et recouvrement	Facturation	Comptabilité	Accès comptes en ligne Logiciels	Tableaux de bords mensuels	CA et marge / filiale Résultats Exploitation filiale Indicateurs activité filiale	Clôture de fin d'année	Bilan et CdR Justifications comptes de bilan	Données	Qui
ACTIVITES DU PROCESSUS	DOCUMENTS & OUTILS																
Gestion des données informatiques	Logiciels MS01 Sauvegarde informatique MR05																
Facturation et recouvrement	Facturation																
Comptabilité	Accès comptes en ligne Logiciels																
Tableaux de bords mensuels	CA et marge / filiale Résultats Exploitation filiale Indicateurs activité filiale																
Clôture de fin d'année	Bilan et CdR Justifications comptes de bilan																
Logistique	BL Client et Fournisseurs			Factures acquittées	Clients /Frs												
Logistique	Etats des stocks et inventaires			Tableaux de bord mensuels	Direction												
Banques	Relevés			Bilan et compte de résultat	Direction												
		Liasse fiscale	Direction														
RISQUES DU PROCESSUS		ACTIONS DE MAITRISE DES RISQUES															
1/ Perte de données informatiques		1/ Respect des procédures de sauvegarde															
2/ Oubli de facturation		2/ Processus traitement fin de mois															
3/ Retard ou non paiement des factures		3/ Suivi régulier des recouvrements															
4/ Erreur comptable		4/ Surveillance interne															
5/ Ecart d'inventaires		5/ Inventaires tournants															
6/ Intégrité du transfert des données factures et compta		6/ Contrôle des données importées															
7/ Détournement de fonds		7/ Surveillance bancaire															
RESSOURCES MATERIELLES		RESSOURCES HUMAINES															
		Directeur Administratifs et Financier Responsable Administratif et Financier Comptable Assistante Administratif et Commercial															
MESURE ET SURVEILLANCE																	
Indicateurs			Surveillance														
Délai clients Délai Fournisseurs % Créances Douteuses /CA % fichier Clients Assurables			Audit interne Audit Externe														

Maitrise documentaire

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
1-Vision Stratégique	Président	Président	Président
2- Politique Qualité	Président	RAQ	Président
3-Manuel Qualité	Président	RAQ	Président
4-Cartographie des processus	Président	RAQ	Président
5-Processus+Procédures+Modes opératoires	Pilote du Processus	RAQ	Président
6-Fiches Mission	Pilote du Processus	RAQ	Président
7-Indicateurs Qualité	Pilote du Processus	RAQ	Président
8-Organigramme	Directeur de filiale Responsable Opérationnel	RAQ	Président

La vérification est assurée par les RAQ Groupe, fonction assurée aujourd'hui par le président.

La mise en ligne des documents sur l'Intranet Groupe vaut approbation puisque seul le président a qualité pour intégrer des documents sur l'Intranet.

Plan d'Amélioration continu

En fonction :

- Des non conformités et des expéditions à nos clients
- Des réclamations clients
- Des demandes internes d'amélioration
- Des résultats d'audits
- Des résultats des indicateurs qualité
- Des enquêtes de satisfaction de chaque filiale, enquêtes en ligne et enquêtes ciblées

Au niveau du groupe chaque responsable de processus en fonction des résultats et des informations ci-dessus peut déclencher une action corrective ou d'amélioration. Celle-ci doit être validée au préalable par le Président et le RAQ du Groupe. C'est le responsable de processus qui aura la responsabilité du suivi de son plan d'amélioration.

Au niveau de chaque filiale, le directeur de filiale en fonction des mêmes résultats ci-dessus de sa filiale peut déclencher une action corrective ou une amélioration. Celle-ci doit être validée par le RAQ de la filiale. Le directeur de filiale a la responsabilité du suivi du plan d'amélioration. Les évolutions de ce plan sont traitées mensuellement lors du comité de direction de la filiale.

Revue de Direction

Tous les semestres il est réalisé une revue de Direction tant au niveau du groupe que de chaque filiale qui analyse les résultats du plan d'amélioration du Groupe et de chaque filiale. Le Président et les responsables de Processus peuvent participer aux revues de direction des filiales.