

# SYSTEME QUALITE

---

## 1 Engagement de la direction

Famaco S.A. et Famaflor S.A. possèdent une longue expérience dans la fabrication et l'application des revêtements de sols coulés sans joints.

Toujours ouvert au progrès et à l'écoute de ses clients la direction a décidé de mettre en oeuvre un système de management de la qualité structuré et adapté à ses activités.

La direction a la responsabilité d'améliorer en permanence l'efficacité de ses procédures de manière à satisfaire les exigences de ses clients en s'appuyant sur le référentiel de la norme *EN ISO 9001:2000*.

La forme de nos directives ainsi que les interactions entre les différents processus sont décrits dans ce document. Celui-ci indique en référence les éléments applicables au niveau interne.

L'objectif de ce manuel qualité, est de montrer l'engagement de la direction à obtenir la plus grande valeur ajoutée de ces processus sur la base de mesures objectives, afin de répondre aux exigences et à la satisfaction de ses clients externes et internes, des actionnaires, des autorités politiques, ainsi que de promouvoir des relations de partenariat avec ses fournisseurs.

## 2 Besoins et écoute du client

La Direction et ses collaborateurs s'assurent que les exigences du client soient bien comprises et correctement traitées, que la gamme des produits proposés corresponde à leurs attentes. Une attention particulière est portée à la prévention des problèmes, plutôt qu'à leurs corrections après apparitions.

## 3 Politique qualité

La Direction s'engage à garantir l'application du présent système en mettant les moyens à disposition et en soutenant chaque collaborateur responsable dans la réalisation de ses objectifs.

Afin que chacun puisse comprendre le bien-fondé de ses intentions la direction a édité une « *charte de la qualité mentionnant les principes fondamentaux de Famaco S.A. et Famaflor S.A.* », elle en assure la distribution et la compréhension au sein de l'entreprise, ainsi que son évolution.

## 4 Planification des objectifs et du système de management de la qualité

La direction définit les objectifs généraux relatifs à l'ensemble de l'entreprise, soit :

- Améliorer dans la mesure du possible la qualité de nos prestations pour obtenir la plus grande satisfaction de nos clients, définir les indicateurs de performances pour l'année et mettre en œuvre des processus qui correspondent aux attentes de nos partenaires, démontrer à l'aide d'indicateurs de performances l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés.
- Entreprendre des actions pour mesurer l'efficacité de nos processus de manière à permettre l'amélioration continue de nos performances globales.
- Améliorer le rendement des ressources financières.
- Garantir la pérennité de l'entreprise en adaptant nos investissements au but recherché.
- Entretenir la motivation de l'ensemble des collaborateurs par une information et une formation adéquate permettant d'améliorer le confort au travail et de maintenir les connaissances professionnelles nécessaires à son bon accomplissement.
- Diminuer les incidents et accidents corporels et matériels par des mesures d'hygiène et de sécurité.
- Contribuer à limiter les atteintes à l'environnement.

Ces objectifs généraux sont traités lors de la revue de direction. Ils permettent à la direction de mesurer si les résultats planifiés ont été atteints, de fixer les objectifs pour l'année suivante et de mettre en place les éventuelles actions correctives à entreprendre.

Lors d'un entretien annuel, la direction et ses collaborateurs directs, fixent selon les fonctions de chacun, les objectifs à atteindre pour l'année.

## **5 Responsabilité et autorité**

La direction décide de la délégation de ses pouvoirs et de son autorité auprès de ses collaborateurs et communique les tâches particulières faisant partie du tableau des fonctions.

La direction fixe l'organigramme de l'entreprise et définit le profil et les tâches attribuées à chacune des fonctions mentionnées.

## **6 Management des ressources**

La direction met les moyens nécessaires à l'exécution de toutes les commandes réalisables qui lui sont confiées dans le cadre de son activité.

Chaque collaborateur, dans la limite de ses fonctions a la liberté de prendre les décisions qui lui incombent.

Des séances sont tenues régulièrement afin de faciliter la communication interne et augmenter l'efficacité de l'entreprise, soit :

- Séance d'information annuelle avec l'ensemble du personnel
- Séances mensuelles des cadres (DIR, CPR, R&D, RHS et RSM)
- Séance de coordination selon les besoins des affaires à traiter.
- Gestion des non-conformités et des audits internes
- Le suivi des aptitudes et de la formation du personnel

Ces séances font l'objet de convocations et de procès-verbaux établis par la DIR et sont basées sur des "ordres du jour" prédéfinis.

## **7 La charte de la qualité et les principes fondamentaux de Famaco S.A. et Famaflor S.A.**

### **Notre mission**

Développer et commercialiser des matériaux pour la construction, fabriquer des revêtements en résines synthétiques destinés à l'application de sols coulés sans joints et l'application de ceux-ci dans les règles de l'art.

### **Nos objectifs**

- 1) Conserver auprès de notre clientèle la renommée de notre marque et la qualité de nos prestations en améliorant en permanence nos produits, afin d'en obtenir la plus grande valeur ajoutée possible.
- 2) Assurer sur le long terme une infrastructure et un environnement de travail adéquat, afin de garantir la pérennité de notre entreprise.

### **Nos clients**

La satisfaction de nos clients et notre principale préoccupation, nous veillons à tout mettre en œuvre afin de les satisfaire, car le principal atout de notre entreprise, ce sont nos clients qui apprécient suffisamment la valeur et la qualité de nos prestations pour continuer à travailler avec nous.

### **Ethique**

Nous renforçons notre position en étant correct dans les affaires, en respectant la convention collective du second œuvre romand.

### **Développement personnel**

Les compétences professionnelles, la motivation de nos collaborateurs sont les atouts majeurs de notre entreprise, nous veillons à maintenir et à offrir un bon niveau de formation à tous nos collaborateurs pour qu'ils puissent s'épanouir dans leur travail.

### **Système de qualité**

Nous sommes respectueux de la mise en œuvre de notre système de management de la qualité selon la norme internationale EN ISO 9001:2000.

### **Facteurs financiers**

Nous adaptons constamment notre croissance par rapport à nos moyens financiers en étant conscient que la solidité financière de l'entreprise, nous garantit un développement durable.

### **Rentabilité**

Nous devons offrir à nos collaborateurs les meilleures conditions de travail possible pour obtenir les meilleurs résultats possibles.

### **Produits**

Avec l'aide de nos partenaires, nous voulons améliorer la qualité de nos produits, vérifier que les exigences et les règlements y relatifs concernant les demandes internes et externes soient satisfaites.

### **Structure et communication**

Notre société est une entreprise familiale proche de ses collaborateurs. Nous assurons envers nos partenaires une politique d'ouverture basée sur la meilleure communication possible.

## **8 Politique environnementale**

Notre entreprise recherche en permanence à améliorer ces produits dans la perspective écologique et environnementale. Notre politique a été d'éliminer l'entier de nos produits contenant des COV, de plus nous avons mis au point une gamme complète de revêtement de sols sans joint à base de résines synthétiques en phase aqueuse.

Dans le respect de l'environnement, toutes nos matières ont des formules afin de pouvoir être recyclées dans nos masses de lissage et sous-couche. De plus, tous nos déchets sont triés à notre centrale afin d'être recyclés par des partenaires régionaux au niveau des bidons plastiques, des fûts métalliques, des palettes et déchets du bois ainsi que de nos déchets minéraux.

Lors d'achat d'équipement, la direction prend en considération pour son choix de la consommation énergétique et des émissions de CO2.

***L'ENVIRONNEMENT ET LA QUALITE SONT L'AFFAIRE DE  
CHACUN AU PROFIT DE TOUS.***

Famaco S.A.  
Famaflor S.A.

Robin Schlaeppli