KAESER COMPRESSEURS®

Manuel IMS

ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015
ISO 50001:2018 – ISO 45001:2018

www.kaeser.com

Manuel IMS

Chers collègues,
Mesdames, Messieurs,

La qualité a toujours été l'une de nos grandes priorités et c'est à la qualité de nos produits et de nos services que nous devons la réussite de notre entreprise.

Nous avons ajouté successivement les aspects environnement, sécurité (au travail) et management de l'énergie à notre système de management de la qualité que nous avons transformé en système de management intégré **(IMS)**. D'autres systèmes de management sont en cours d'implémentation.

Le service en charge de la mise en place et de la mise à jour du système de management intégré s'appelle Management Systems (abrégé M.Sys.).

L'**IMS** est appliqué sur tous les sites de la société KAESER KOMPRESSOREN à travers le monde.

Dans notre **IMS**, nous documentons la manière dont nous nous conformons aux exigences des normes suivantes :

- ISO 9001:2015 - (y compris la législation européenne en matière de circulation routière pour les Mobilair)
- ISO 14001:2015
- ISO 50001:2018
- ISO 45001:2018

Nous procédons de la manière suivante :

- Nous employons dans les différents secteurs de l'entreprise des personnels qui peuvent justifier de la formation et de la qualification requises, et nous procédons à des formations et instructions périodiques ;
- Nous mettons à disposition les ressources nécessaires ;
- Nous avons des procédures écrites sur tous les points des normes et nous pouvons à tout moment prouver que notre personnel respecte effectivement ces procédures ;
- Nous avons, dans les différents secteurs, des indicateurs que nous comparons aux objectifs et aux indicateurs de périodes antérieures, et que nous évaluons ;
- Nous procédons à des audits réguliers ;
- Nous nous engageons à mettre en œuvre de nouvelles améliorations par des **actions d'amélioration continue**.

Notre documentation **IMS** comprend les documents suivants :

- Le **manuel** qui présente la structure de notre documentation et sert à l'information des clients et de notre personnel ;
- Les **procédures** qui décrivent nos processus ;
- Les **instructions de travail** qui décrivent dans le détail les actions à exécuter, et
- les **formulaires** qui servent à la documentation.

Dans les procédures écrites, il est fait référence aux instructions et aux formulaires.
Les instructions de travail et les formulaires sont classés et numérotés par domaine.
Dans la **politique de l'entreprise**, nous exposons nos principes fondamentaux à notre personnel et à nos clients.
La politique de l'entreprise fait l'objet de revues régulières et, le cas échéant, des adaptations nécessaires pour répondre aux changements des conditions générales dans lesquelles s'exerce notre activité.

Comme le montre symboliquement la couverture du manuel **IMS**, la réussite de l'entreprise dépend de ses salariés qui, tous ensemble, ont en charge la réalisation des objectifs. Ces derniers sont représentés sous forme de piliers car l'entreprise ne peut être solide et pérenne que si elle remplit ses objectifs.

Créée	Validée	Date d'émission
Management Systems-Coburg	Comité de direction	AVR-2021

Manuel IMS

La politique de l'entreprise

L'objectif prioritaire de notre entreprise est d'atteindre le plus haut degré de satisfaction du client avec des produits et des services qui répondent à leurs attentes. Seule la satisfaction de nos clients garantit notre compétitivité, la réussite économique, et par conséquent la pérennité et le développement de l'entreprise.
Pour répondre aux attentes de nos clients, nous ne proposons que des produits et des services de qualité.
À cet effet, nous mettons à disposition les infrastructures nécessaires, nous déterminons et documentons nos modes opératoires dans une approche processus et nous les optimisons en fonction des demandes du marché et de l'analyse des non-conformités, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.
Au travers de la formation, nous sensibilisons à tous les niveaux nos salariés et nos partenaires à leur responsabilité en matière de qualité, d'environnement, d'énergie et de sécurité et de santé au travail, tout en exigeant d'eux le strict **respect des principes** énoncés ci-dessous.

Respect des lois

Nous respectons toutes les exigences légales et réglementaires des systèmes juridiques applicables dans toutes nos filiales et nos sites allemands et internationaux.
Nous prenons toutes les mesures afin que les partenaires contractuels qui travaillent en notre nom ou interviennent sur les produits KAESER respectent les mêmes exigences qualitatives et environnementales que nous-mêmes.

Sécurité et hygiène du travail

Nous sommes responsables de la santé et de la sécurité de nos salariés sur leur lieu de travail.
Nous limitons les risques et mettons en œuvre les meilleures actions possibles de prévention des accidents et des maladies professionnelles.
Nous garantissons l'information de tous les salariés en matière de sécurité du travail par des formations et des instructions.
Nous proposons un soutien à nos salariés pour une bonne hygiène de vie.

Respect des droits fondamentaux et des droits de l'homme

Nous favorisons l'égalité des chances et l'égalité de traitement de nos salariés, sans distinction de couleur, d'appartenance ethnique, de nationalité, d'origine sociale, de handicap, d'orientation sexuelle, de convictions politiques ou religieuses, de sexe ou d'âge.
Nous respectons la dignité et les droits de la personne humaine.
Nous n'employons ni ne faisons travailler personne contre sa volonté.
Nous ne tolérons aucun traitement inacceptable des salariés, tel que la cruauté mentale, le harcèlement sexuel ou moral, ou la discrimination.
Nous assurons une rémunération appropriée et garantissons le salaire minimum national fixé par la législation.
Nous respectons la durée maximale légale du travail en vigueur dans chaque pays.
Dans la mesure où la loi l'autorise, nous reconnaissons la liberté d'association des salariés. Nous ne favorisons ni ne discriminons les membres d'organisations de travailleurs ou de syndicats.

Système de management de la sécurité de l’information

Pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l’intégrité de nos données et des données mises à notre disposition, nous intégrons un système de management de la sécurité de l’information selon ISO 27001 dans notre système de management intégré existant.
Nous suivons par ailleurs les recommandations de l’Office fédéral pour la sécurité des technologies de l’information et les meilleures pratiques en la matière.

Créée	Validée	Date d'émission
Management Systems-Coburg	Comité de direction	AVR-2021

Manuel IMS

Protection des données

La société KAESER Kompressoren SE et toutes ses filiales et agences assurent le respect des droits de la personne humaine en garantissant la protection des données à caractère personnel, la sécurité des données et le droit de chacun à déterminer l'usage qui est fait de ses données personnelles.
Les informations à caractère personnel collectées lors de la navigation sur notre site sont également traitées de manière confidentielle et conforme aux dispositions légales.
Tous les règlements internes sont conformes aux dispositions du règlement européen sur la protection des données (règlement général (UE) 2016/679, à la directive européenne (UE) 2016/680 (directive relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractères personnel) et à la nouvelle loi fédérale sur la protection des données.
Toutes les divisions de l'entreprise s'engagent à respecter les principes de transparence, de légalité de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données. Elles s'engagent à ne traiter les données que dans la stricte mesure nécessaire, en évitant ou en minimisant leur collecte et leur traitement.
Tous les cadres de l'entreprise et leurs équipes connaissent ces règles et ont pour instruction de respecter les consignes relatives à l'utilisation des données à caractère personnel.

Interdiction de la corruption

Nous ne tolérons la corruption sous aucune forme et n'acceptons notamment aucune proposition illicite de paiement ou d'avantages similaires visant à influencer nos prises de décisions.

Interdiction du travail forcé et du travail des enfants

Nous n'embauchons aucun travailleur ne pouvant justifier d'un âge minimum de 15 ans. L'âge minimum peut être abaissé à 14 ans dans les pays en voie de développement qui relèvent de l'exception à la convention n° 138 de l'OIT.

Protection de l'environnement

Nous avons la conviction que la préservation d'un environnement sain n'incombe pas uniquement à l'État, mais est également l'affaire de chaque entreprise et de chaque individu.
Nous menons des actions appropriées pour contrôler et évaluer l'impact environnemental présent et futur de nos activités et de nos produits, au regard des dispositions légales et des normes internationales.
Nous nous appuyons sur ces résultats pour déterminer les actions nécessaires pour une gestion durable.

Utilisation efficace de l'énergie

Nous considérons que la gestion durable en matière énergétique passe par l'utilisation responsable de l'énergie. Cela préserve les ressources, réduit les coûts énergétiques et contribue à protéger l'environnement par la réduction des émissions de CO_2 et d'autres impacts négatifs sur l'environnement.
Nous avons mis en place un système de management de l'énergie et nous expliquons, dans notre politique énergétique, les méthodes utilisées pour atteindre nos objectifs stratégiques en matière d'efficacité énergétique.
De ce fait, non seulement les produits KAESER sont très efficaces pendant leur fonctionnement, mais la consommation d'énergie est également minimisée pendant leur fabrication. Nous veillons à acheter des produits et des services efficaces sur le plan énergétique. Nous effectuons des relevés de consommation d'énergie dans les différents secteurs de l'entreprise et nous les analysons au moyen d'outils statistiques. Nous sommes ainsi en mesure d'évaluer la nature et l'importance de la dépense énergétique ainsi que l'adéquation de la consommation. Nous définissons des objectifs opérationnels explicites et engageons les actions nécessaires pour réduire continuellement la dépense énergétique.

Créée	Validée	Date d'émission
Management Systems-Coburg	Comité de direction	AVR-2021

Manuel IMS

Les objectifs de l'entreprise

Nous ne pouvons conserver et renforcer notre position sur le marché mondial que si nous réalisons les **objectifs** suivants :

- Élaborer la meilleure solution pour le client
- Proposer des prix compétitifs
- Produire dans la qualité requise
- Livrer à la date convenue
- Travailler avec le maximum d'efficacité
- Limiter l'impact environnemental

Ces facteurs de réussite s'influencent mutuellement. Le facteur qualité est toutefois le plus important car il ne peut pas être compensé par les autres facteurs.

L'objectif environnemental implique que nos produits soient propres et énergétiquement performants pendant leur utilisation, conformément à notre devise **« Plus d'air comprimé avec encore moins d'énergie »**, mais aussi qu'ils nécessitent le moins de ressources environnementales possible pour leur production, leur commercialisation et leur entretien.

Cette politique de l'entreprise crée des obligations pour les responsables mais n'entraîne pas de droits pour des tiers.

Thomas Kaeser
Comité de direction : président
KAESER KOMPRESSOREN SE

Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser
Comité de direction
KAESER KOMPRESSOREN SE

Vincent Bouthors
Directeur de la filiale
KAESER COMPRESSEURS

Créée	Validée	Date d'émission
Management Systems-Coburg	Comité de direction	AVR-2021

Manuel IMS

L’IMS de la société KAESER KOMPRESSOREN SE est appliqué

- à Coburg,
- sur nos sites d’Allemagne,
- dans toutes les sociétés affiliées à KAESER KOMPRESSOREN
- et dans toutes les filiales internationales qui travaillent avec le système SAP.

En France, le système **IMS** est appliqué sur le site :

KAESER COMPRESSEURS

52, rue Marcel Dassault
Parc Ever Est
69740 Genas

La politique de l’entreprise s'applique à tous les sites et filiales KAESER, et pour les produits et services KAESER.

Ce manuel de management intégré présente la structure de notre documentation. Les processus de conception et de développement ne s'appliquent qu'à Coburg (Allemagne) et Gera (Allemagne).

Créée	Validée	Date d'émission
Management Systems-Coburg	Comité de direction	AVR-2021

Manuel IMS

Les procédures se répartissent en quatre catégories de processus.
Chaque catégorie de processus comprend des **processus métier** qui se décomposent en processus principaux, eux-mêmes subdivisés en **sous-processus**.
Les sous-processus représentent la séquence d'actions nécessaires pour assurer la qualité, le personnel chargé de leur exécution, ainsi que les documents et les moyens à utiliser.

1. Processus de pilotage Responsabilité de la direction

Les processus de pilotage représentent la manière dont la direction de KAESER KOMPRESSOREN SE pilote et contrôle l'entreprise, planifie les ressources humaines nécessaires et garantit la conformité avec la législation.

Des audits internes sont réalisés régulièrement. À partir des résultats des audits internes, des informations remontées par les clients, des analyses des indicateurs et des actions préventives et correctives mises en œuvre, la direction de l'entreprise revoit l'**IMS** pour assurer

- sa pertinence,
- son adéquation et
- son efficacité.

Les résultats de la revue de direction conduisent, le cas échéant, à des actions correctives et servent de base pour de nouveaux objectifs, l'amélioration des processus et des produits (processus d'amélioration continu, instrument de l'IMS) et une utilisation plus efficace des ressources.

Les interlocuteurs du personnel sont les supérieurs hiérarchiques et les responsables **IMS** au sein des différents services ou des filiales ; ils veillent à ce que

- les décisions prises dans le cadre de la politique de l'entreprise soient appliquées ;
- les objectifs en matière de qualité, d'environnement, de sécurité et d'énergie soient compris, observés et réalisés à tous les niveaux de l'entreprise, en créant les conditions nécessaires pour cela ;
- le travail soit exécuté conformément aux procédures définies dans les processus, et à ce que
- toutes les améliorations nécessaires soient intégrées dans le système.

Créée	Validée	Date d'émission
Management Systems-Coburg	Comité de direction	AVR-2021

Manuel IMS

2. Processus de support Management des ressources

Les **processus de support** décrivent la manière dont les ressources nécessaires sont déterminées et mises à disposition afin que

- le travail en interne soit le plus efficace possible et que
- les produits et les services que nous proposons satisfassent pleinement les clients.

Le processus de **gestion des données de base et des fichiers permanents** définit la marche à suivre pour saisir, établir, modifier et valider les nomenclatures, les gammes opératoires, les données matières, les données clients, les données fournisseurs, les données du personnel et les analyses de temps. Toutes les données utilisées sont saisies dans le système SAP.

Le processus de **gestion de la documentation et des enregistrements qualité** définit la création et la modification des documents internes ainsi que la saisie et la gestion des documents externes (documents de livraison, certificats, etc.).
Les enregistrements répondant aux obligations légales en matière d'environnement, de santé et sécurité au travail, d'exportation et d'importation, et les enregistrements liés à la politique énergétique sont vérifiés périodiquement, les nouveautés sont enregistrées et leur respect est évalué. Si des mesures correctives sont définies, leur mise en application est assurée et surveillée. L'accès aux enregistrements répondant aux obligations légales est assuré par la structure de la documentation et tous les salariés sont formés à l'utilisation de cette documentation.

La **gestion du personnel** comprend les processus suivants :

- Planification des ressources humaines
- Développement du personnel
- Encadrement du personnel
- Recrutement du personnel

Le processus de **mise en place de l'infrastructure** regroupe les principaux processus de maintenance et de remise en état des bâtiments, du parc de machines et des équipements de toute sorte ainsi que les processus relatifs à la mise en place et à la surveillance des outils de contrôle.

Le processus d'**achat stratégique** recouvre l'achat des matières premières et des pièces ainsi que la sélection et l'évaluation des fournisseurs. Les pièces achetées ne peuvent être utilisées que si elles répondent aux exigences qualitatives définies en termes de type, matière, version, classe, etc. La qualité de toutes les pièces, produits semi-finis et finis qui passent dans l'entreprise doit toujours être garantie.

Le processus de **marketing** regroupe les processus de veille commerciale, de définition de la gamme de produits, des prix et des canaux de distribution, la présentation sur le marché, la création et la publication de documents commerciaux et la gestion de la relation client.

Manuel IMS

3. Processus opérationnels – Réalisation du produit

Nous entendons par processus opérationnels tous les processus qui représentent notre cœur de métier, d'un bout à l'autre de la chaîne de réalisation du produit. Ils recouvrent la conception et le développement de produit, la satisfaction des différents besoins des clients et tous les processus de SAV.

Les processus de **conception et développement de produit** définissent notre manière de procéder pour réaliser de nouveaux développements et des modifications constructives, autrement dit pour planifier et maîtriser le développement d'un produit, déterminer et enregistrer les exigences relatives au produit, mettre les résultats à disposition, les revoir et les comparer aux consignes de conception et de développement, et enfin, la manière dont nous vérifions si le produit est apte à l'utilisation déterminée ou envisagée.

Les processus de **vente**, de **logistique** et d'**expédition des produits** décrivent la manière dont nous répondons à différents besoins des clients.

Nous répondons aux besoins des clients en vérifiant les points suivants :

- Déterminer les exigences des clients
- Soumettre des offres
- Vérifier et enregistrer les commandes
- Suivre les délais
- Adapter la construction des produits aux demandes spécifiques
- Ordonnancer et mettre à disposition les matières
- Planifier et gérer la production des composants et des produits
- Modifier les produits
- Gérer les produits fournis par le client
- Planifier l'expédition
- Préparer, emballer et expédier les produits prêts à l'expédition

Les processus de **service après-vente** décrivent la manière de travailler de notre SAV, autrement dit, la manière dont nous procédons pour le dépannage par nos techniciens d'intervention, pour la maintenance, le traitement des réclamations, l'exécution des contrats d'entretien, l'élimination des déchets et le service de pièces de rechange avec notre catalogue et notre magasin de pièces de rechange en ligne.

4. Mesure, analyse et amélioration

Nous assurons la qualité des processus par l'analyse statistique de nos données et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.

Les processus regroupés dans la catégorie **« mesure, analyse et amélioration »** décrivent la manière dont nous contrôlons la qualité du produit, assurons et améliorons en continu la qualité de nos procédures internes, la manière dont nous mesurons la satisfaction du client et enfin la manière dont nous surveillons, mesurons et analysons notre politique énergétique selon une périodicité définie.

Nous assurons la qualité du produit en planifiant les contrôles nécessaires selon des critères définis, en contrôlant les pièces, les sous-ensembles et les machines selon des instructions de contrôle,en éliminant de la production tout produit non conforme et en transmettant ce produit au poste à l'origine de la non-conformité.

Le processus de **mesure de la satisfaction du client** décrit la manière dont nous analysons les réclamations des clients et le suivi des produits, et dont nous élaborons et analysons les enquêtes clients.

Manuel IMS

L'entreprise en bref...

Notre gamme de produits comprend :

- Des compresseurs à vis
- Des centrales de vide à vis
- Des surpresseurs à pistons rotatifs, des surpresseurs à vis et des turbosurpresseurs
- Des compresseurs mobiles pour le B.T.P.
- Des compresseurs pour l'artisanat et des compresseurs d'atelier
- Des compresseurs à pistons industriels
- Des compresseurs à pistons non lubrifiés
- Des systèmes d'air comprimé pour utilisations maritimes
- Des systèmes de gestion de l'air comprimé
- Des systèmes de traitement de l'air comprimé
- Des systèmes de traitement des condensats
- Des prestations de service (Sigma Air Utility, Kaeser Air Service, Sigma Smart Air, ADA)

Avec plus de 100 filiales et partenaires à travers le monde, le groupe international KAESER est présent dans tous les grands pays industrialisés. Ses implantations clés se situent dans les grands espaces économiques que sont l'Union européenne, les États-Unis et la région Asie-Pacifique.

KAESER KOMPRESSOREN doit sa renommée à la rentabilité et à la fiabilité de ses produits ainsi qu'à l'excellence de ses prestations de service. Ses offres de services innovantes prennent aujourd'hui une place de plus en plus large parmi ses activités.

L'expansion de l'entreprise et sa croissance soutenue depuis de nombreuses années sont le fruit de l'innovation et de la qualité, mais aussi de la motivation des salariés qui, pour la plupart, ont été formés au sein de l'entreprise et dont les connaissances techniques sont maintenues à niveau par des efforts de formation constants. Au cours de ces dernières années, la conquête de marchés importants à travers le monde nous a permis de créer des emplois durables en Allemagne comme à l'étranger.

L'entreprise fondée en 1919 est aujourd'hui dirigée par Thomas Kaeser, Dipl.-Wirtsch.-Ing., et Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser, Dipl.-Wirtsch.-Ing.

KAESER KOMPRESSOREN occupe une position leader en termes de croissance, d'innovation et d'indépendance financière.

LGA InterCert
Certified
QM/EM System
DIN EN ISO 9001:2015/
14001:2015

KAESER COMPRESSEURS S.A.
CS 40034 – 52 rue Marcel Dassault – 69747 GENAS Cedex
Tél. 04 72 37 44 10 – Fax 04 78 26 49 15 – E-mail: info.france@kaeser.com – www.kaeser.com