HACH LANGE France

MANUEL QUALITE - Version Z

POLITIQUE QUALITE

La vocation de notre entreprise est de distribuer des produits d'analyse et de réaliser des services pour nos clients. Notre entreprise s'inscrit dans une démarche de progrès continu de manière à satisfaire nos clients et ainsi à augmenter durablement nos ventes, ceci en tenant compte des exigences de nos clients, des exigences réglementaires et légales, et des exigences de nos actionnaires.

Nous sommes déterminés à atteindre et maintenir cette satisfaction client en fournissant des produits et services conformes à leurs exigences, adaptés à leurs environnements, dans les délais convenus, jumelé à un service après-vente rapide et efficace.

Nous axerons particulièrement nos efforts en :

- Développant le marché industriel avec une équipe dédiée et une stratégie de grands comptes,
- Renforçant le marché municipal avec une équipe dédiée et une stratégie de grands comptes,
- Développant la vente des solutions globales Hach pour permettre à nos clients d'optimiser leur process (ex : approche Claros),
- Développant les contrats de service dans le but d'optimiser l'utilisation de nos matériels par nos clients,
- Poursuivant le suivi de nos opportunités de ventes afin d'apporter des réponses dans les meilleurs délais,
- Proposant à nos clients un Web Shop efficace pour consulter leurs prix puis commander rapidement, simplement et de façon écologique,
- En faisant des réponses adaptées aux demandes techniques de nos clients, grâce à notre expertise du métier et à la mise en place d'un support Online (Hach Support Online HSO),
- En déployant les outils DBS (Danaher Business System) pour augmenter la formation et l'implication de nos collaborateurs (« The Best Team Wins »), et suivre la satisfaction de nos clients et parties intéressées pertinentes,
- Améliorant continuellement notre système de management de la qualité pour maintenir notre certification ISO9001.

Lognes le 25/01/2023

Lionel GINISTY
Directeur Général Hach Lange France SAS

NOS OBJECTIFS

Dans le respect de la politique qualité, les objectifs qualité définis sont les suivants :

- Suivre et augmenter les résultats chez nos clients Municipal/Industrie ainsi que nos Grands Comptes et les accompagner dans leur développement et leur stratégie environnementale
- Développer les ventes de solutions globales Hach,
- Effectuer le suivi de nos opportunités de ventes (« leads »): prise en charge des leads, conversion en opportunités puis en commandes,
- Suivre les résultats de notre Web Shop : enregistrements de nos clients et commandes passées,
- Augmenter l'index « Engagement » de nos collaborateurs pour faire vivre notre valeur fondamentale « The Best Team Wins », et améliorer la satisfaction de nos collaborateurs, et suivre la satisfaction de nos clients et parties intéressées,
- Maintenir la certification ISO9001 :2015.

L'atteinte de ces objectifs, par le biais d'indicateurs mis en place, sera suivie par la direction générale et les pilotes de processus.

Lognes le 25/01/2023

Lionel GINISTY

Directeur Général Hach Lange France SAS

Notre orientation stratégique et nos principes fondamentaux

Le succès d'une entreprise exige une orientation claire. Notre Vision définit notre philosophie générale alors que notre Mission fixe la feuille de route qui en découle.
Notre politique qualité et nos objectifs qualité sont revus annuellement pour être en lien direct avec la stratégie du groupe.

Notre Mission

Assurer la qualité de l'eau pour tous, partout dans le monde.

Notre Vision

Améliorer l'analyse de l'eau pour la rendre plus efficace – plus rapide, plus simple, plus écologique et plus instructive – grâce à des partenariats hors pair avec nos clients, aux experts les plus compétents et à des produits fiables et faciles à utiliser.

Nos coordonnées

Siège social	HACH-LANGE FRANCE SAS 8 Mail Barthélemy Thimonnier 77437 Marne La Vallée cedex 2
Tel standard Indigo	0820 20 14 14
Tel SAV Indigo	0820 20 18 18
Fax	01 69 67 34 99
Email	info-fr@hach.com
Site internet	www.fr.hach.com
Etablissement secondaire	HACH-LANGE FRANCE SAS 38 rue Pierre Mendès France 69120 Vaulx-en-Velin
Capital	6.937.888 Euros
Siret	B 480 094 051 00061
Code APE/NAF	3320D
Code TVA	FR 72480094051

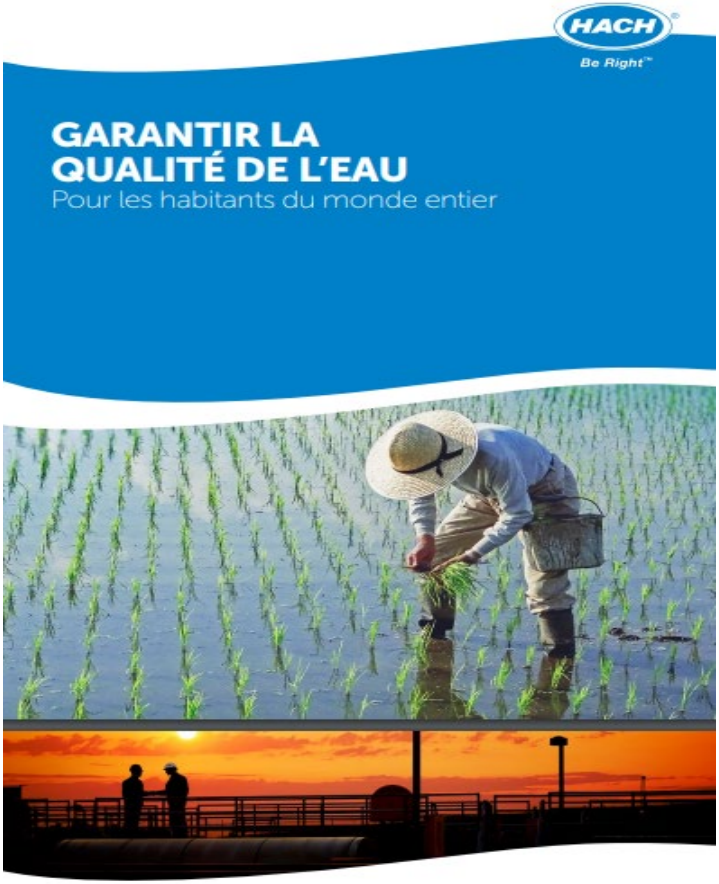
Danaher Business System

Hach Lange France SAS appartient au groupe DANAHER, leader mondial dans les domaines de la science et de la technologie. Danaher conçoit, fabrique et commercialise une gamme novatrice de produits et de services à la clientèle professionnelle, médicale, industrielle et commerciale dans le monde entier.

Danaher se distingue avec le Danaher Business System (DBS), système de management d'entreprise conçu pour atteindre un niveau mondial d'excellence dans la satisfaction du client. L'outil DBS conduit le groupe Danaher à travers un cycle infini de changements et d'améliorations. Les quatre éléments clés du DBS sont les Personnes, les Plans, les Processus et les Performances. Les quatre priorités du DBS sont tournées vers le client : Qualité, Livraison, Coûts et Innovation. Ainsi, la plupart de nos processus s'appuient directement sur les outils mis à disposition par le groupe.

Nos produits

Hach est spécialiste dans l'analyse des eaux potables, usées (municipales et industrielles), pures (agroalimentaire, énergie) et de procédés. Nos gammes de produits couvrent tous les paramètres d'analyse pertinents et toutes les applications de laboratoire et de process. Les nouvelles demandes et les nouvelles technologies incitent la société à améliorer en permanence ses solutions pour la pratique analytique.
Avec une large gamme de solutions analytiques, nous améliorons l'analyse de l'eau : elle devient plus rapide, plus simple, plus écologique et plus informative.



Nos clients

Les solutions d'analyse de l'eau de Hach® permettent à des clients de toutes tailles de fournir de l'eau de qualité.
Eau potable, eaux usées, papier, boissons, électricité, produits chimiques... nos clients proviennent de secteurs variés tels que les usines de traitement d'eau (publiques ou privées), les régies publiques, l'industrie (énergie, agroalimentaire, pharmaceutique, pétrochimique, automobile et sous-traitants) et la Recherche et l'Enseignement.
Chaque domaine a ses propres exigences spécifiques en termes de qualité de l'eau. C'est pourquoi nous proposons des solutions adaptées à chaque secteur. Nous avons à cœur d'écouter nos clients et leurs retours influencent souvent le développement de nos produits.

Municipalités

Eau potable

Les solutions pour eau potable de Hach comprennent une gamme complète d'applications de laboratoire, en ligne, sur le terrain et de maintenance. Nos experts continuent d'innover en matière d'analyseurs portables et en ligne pour aider les usines à maintenir la conformité des installations, réduire les coûts et rationaliser les opérations.

Eaux usées

Les solutions pour eaux usées de Hach, notamment nos systèmes de contrôle en temps réel, capteurs et analyseurs de nutriments et spectrophotomètres, fournissent les principales informations dont vous avez besoin pour faciliter l'amélioration du contrôle de la conformité et des processus.

D'autres domaines d'application

- Enseignement
- Armée
- Compagnies privées
- Laboratoires centraux

Industrie

Alimentaire et boissons

Notre gamme agroalimentaire, qui comprend des solutions de laboratoire, en ligne, portables et intégrées, répond à vos principales priorités : une qualité supérieure des produits, moins de pertes de produits et la conformité.

Production d'énergie

Alliées à l'assistance locale sur le terrain, l'analyse en ligne et la vérification en laboratoire couvrent l'ensemble des paramètres nécessaires pour garantir une disponibilité maximale et des mesures précises. Elles favorisent ainsi l'efficacité et la conformité des usines.

Chimie

Pour les usines chimiques, les solutions d'analyse Hach prennent en charge les exigences de performances environnementales grâce à des vérifications en laboratoire et en ligne et des solutions de test qui couvrent tous les paramètres essentiels.

Plus d'applications industrielles

- Pétrole et gaz
- Pâtes et papier

Ingénierie et conseil

L'outil de conception d'ingénierie Engineering Design Tool de Hach aide les consultants en ingénierie à faire les meilleurs choix de conception et à rationaliser le processus de conception pour des plans de projets plus rapides et plus fiables.

Périmètre d'application de l'ISO 9001 :2015

Notre système de management de la qualité s'applique à :
* l'ensemble des activités de ventes de l'entreprise,
* aux services associés suivants :

- Assistance technique à la mise en service,
- Réparation sur site et en atelier,
- Prestations de métrologie sur site et en atelier,
- Contrats de maintenance sur site.

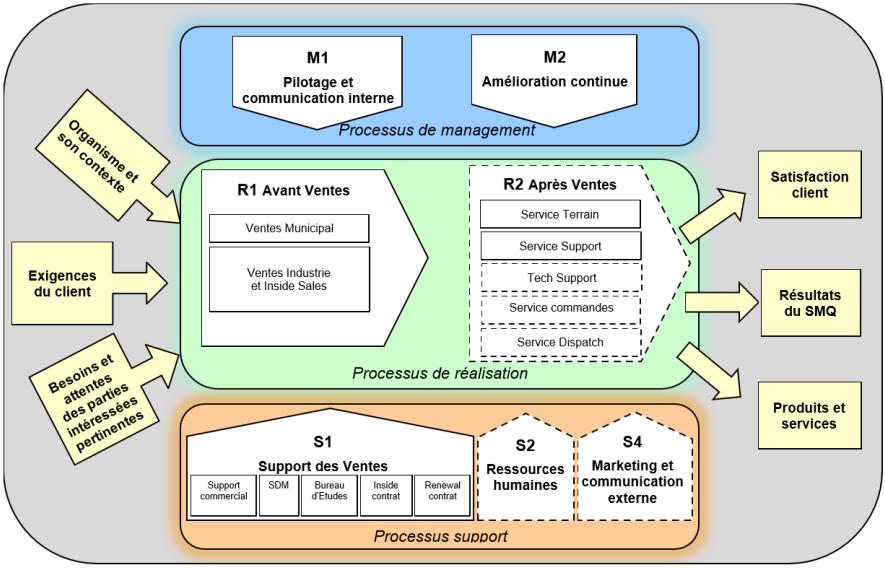
Notre champ de certification est décliné sur nos sites de Lognes et de Vaulx-en-Velin :
« Commercialisation, support, ingénierie, métrologie, service après-vente et réparation d'appareils pour l'analyse des eaux potables, usées, pures et de procédés ».

Les processus nécessaires à notre système de management de la qualité ont été déterminés (voir cartographie des processus).

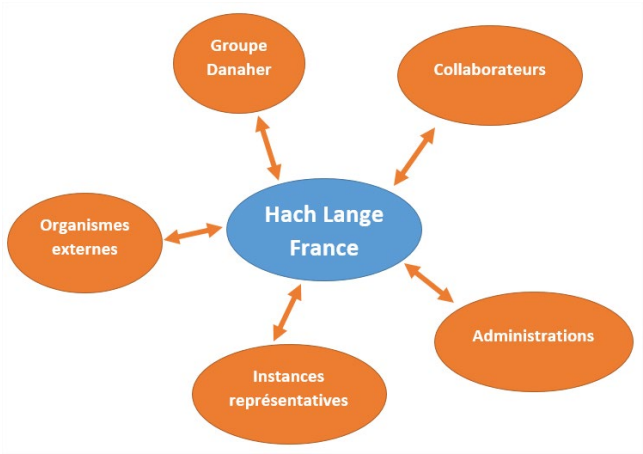
Les processus externalisés sont les suivants :

- La logistique est centralisée à Berlin et confiée à « Hach Lange GmbH »,
- La gestion des systèmes informatiques et téléphonie est réalisée par « Hach Lange GmbH ».

Cartographie des processus



Parties intéressées pertinentes



Système de Management de la Qualité

Revue de direction annuelle

La revue de direction annuelle permet de s'assurer que le Système de Management de la Qualité est toujours approprié, adapté, efficace et en accord avec l'orientation stratégique de l'entreprise.

Revue des processus

Chaque processus a un pilote qui a pour missions de :

- Tenir à jour et améliorer en continu son processus (en tenant compte de la politique qualité et des objectifs qualité définis par la direction),
- Piloter son processus : suivre les indicateurs de performance et de résultats, améliorer et faire évoluer les méthodes de travail, traiter les non-conformités en mettant en œuvre les actions requises et examiner l'efficacité des actions correctives, prendre en compte les risques et opportunités.
- Animer son équipe (mettre en adéquation les besoins et les ressources, gérer les compétences de l'équipe et les connaissances organisationnelles),
- Communiquer avec son équipe sur les évolutions du processus et des procédures associées, sur les résultats et les actions pouvant en découler.

Maîtrise des informations documentées

Les informations documentées jugées nécessaires à l'efficacité du Système de Management de la Qualité sont identifiées, créées, mises à jour, révisées et maîtrisées selon la procédure de maîtrise des informations documentées.

Le Système de Management de la Qualité est la propriété de Hach Lange France SAS qui en gère les modifications et la diffusion. La diffusion externe du manuel qualité est possible sur demande. La mise à jour des exemplaires diffusés en externe n'est pas assurée.

Evaluation des performances

La matrice « Contribution des processus aux objectifs qualité » définit ce qu'il est nécessaire de surveiller et de mesurer, selon quelles méthodes, à quelle fréquence, comment analyser et évaluer les résultats.
Chaque processus définit ses indicateurs performance et les surveille régulièrement. Des audits internes sont réalisés pour vérifier que le SMQ est conforme à nos exigences et à la norme ISO9001, entretenu et efficace. Des rapports d'audits internes sont rédigés pour mettre en évidence les écarts et les propositions d'améliorations. L'ensemble des processus est audité au moins une fois par an.