



Spécialiste de l'externalisation des achats  
11 rue des Malines – 91090 – Lisses - France  
Tél : 33 1 69 11 88 20 – [epsa-marketplace.com](https://www.epsa-marketplace.com)

Manuel Qualité – 15/10/2024 – V14

Notre entreprise

Notre engagement qualité

Notre politique qualité

Notre système de management de la qualité

Notre dynamique qualité

Le manuel qualité d'EPSA Market Place :

- a été validé par le Comité de Direction
- a été approuvé par la direction générale
- est tenu à la disposition du public

Manuel Qualité – 15/10/2024 – V14

# Notre entreprise

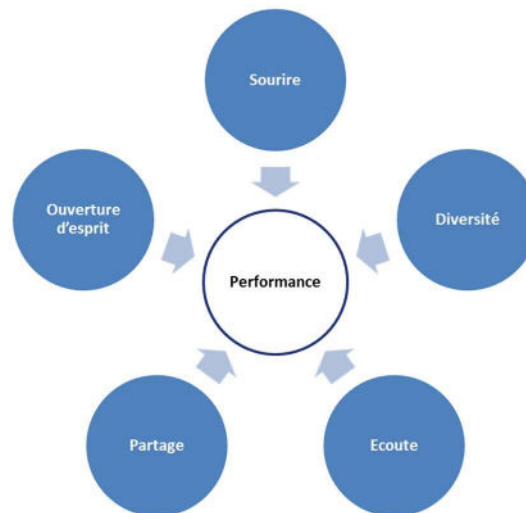
- ⇒ Une SAS détenue par la société « EPSA International »
- ⇒ son histoire : 30 ans d'expérience dans son métier d'externalisation des achats
- ⇒ ses clients : grandes entreprises, leaders dans leur secteur d'activité
- ⇒ sa vocation : apporter à ses clients l'ensemble des bénéfices liés à l'externalisation des achats :

- Réalisation d'**économies** sur achats
- Réduction du **coût total d'acquisition**
- Optimisation du **panel fournisseurs**
- Réduction du **nombre de commandes et de factures**
- Sécurisation de la **qualité des livraisons**
- Gestion des **litiges**

- ⇒ ses valeurs :

**Le pourquoi c'est l'homme**

**Notre croissance, notre marge, notre trésorerie, c'est le comment**



- ⇒ ses implantations :

- le siège à Lisses (91 – France)
- 4 agences en France (Bordeaux, Lyon, Sophia Antipolis et BuyzeWay à Lyon)
- 2 agences en Chine (Shanghai et Dalian)
- 1 agence en Roumanie (Bucarest)
- 1 agence en Slovaquie (Kosice)
- 1 agence aux USA (Newport News - VA)
- 1 agence en Belgique (Bruxelles)

Notre système de management intégré s'applique à l'ensemble des activités de la société (réaliser des prestations de service d'externalisation des Achats) et répond aux exigences qualité.

Les activités d'EPSA Market Place (prestations d'achats et d'approvisionnement) portent sur des produits et services dont les cahiers des charges (développement, définition, processus de production et gammes de contrôle) sont définis par les clients d'EPSA Market Place.

# Notre engagement qualité

« Notre société, leader sur le marché de l'externalisation des achats, doit aujourd'hui conforter son positionnement. Nous avons choisi de nous engager dans une démarche qualité avec nos équipes Achat, Supply Chain, Commerciale, Financière, Ressources Humaines et Informatique afin de mieux connaître les attentes de nos clients.

Notre analyse nous a permis d'identifier plusieurs nécessités :

⇒ **Améliorer l'organisation et la communication interne**

Notre politique qualité est clairement définie vis-à-vis de l'ensemble de notre personnel. Les différents responsables œuvrent pour l'amélioration continue des processus et l'implication de chaque personne de l'entreprise dans la réussite de ce projet.

⇒ **Evaluer la satisfaction de nos clients**

Nous nous engageons à analyser les réclamations clients, à suivre les plans d'actions préventives et correctives, à être en permanence à l'écoute de nos clients.

⇒ **Améliorer les performances économiques de l'entreprise**

Afin d'assurer la pérennité de l'entreprise, nous nous engageons à mettre en place des indicateurs de performance pour chacun des processus de l'entreprise.

Notre démarche s'appuie sur les référentiels ISO 9001:2015, EN 9120:2018 et AQAP 2110 D. Elle doit aboutir à l'optimisation de nos ressources et de nos moyens afin de proposer à nos clients un service au meilleur rapport qualité – prix.

Le responsable qualité coordonne les actions nécessaires à l'atteinte de nos objectifs et vérifie l'application des dispositions du Manuel Qualité.

Nous nous engageons à mettre à la disposition du personnel et du représentant RAOQ, les moyens nécessaires à la réussite de ces missions, et à veiller au respect du système mis en place. »



Clément MARTIN

# Notre politique qualité

Le fonctionnement de notre entreprise s'organise autour d'un système de management de la qualité, structurant notre fonctionnement autour de 3 objectifs centraux de :

⇒ **Qualité des prestations (en référence aux normes ISO 9001:2015, EN 9120:2016 et AQAP 2110D) :**

En garantissant la conformité du produit et les délais de livraison ; en optimisant en permanence le fonctionnement interne de la société, afin de faire bénéficier à nos clients des économies indirectes liées à l'externalisation des achats ;

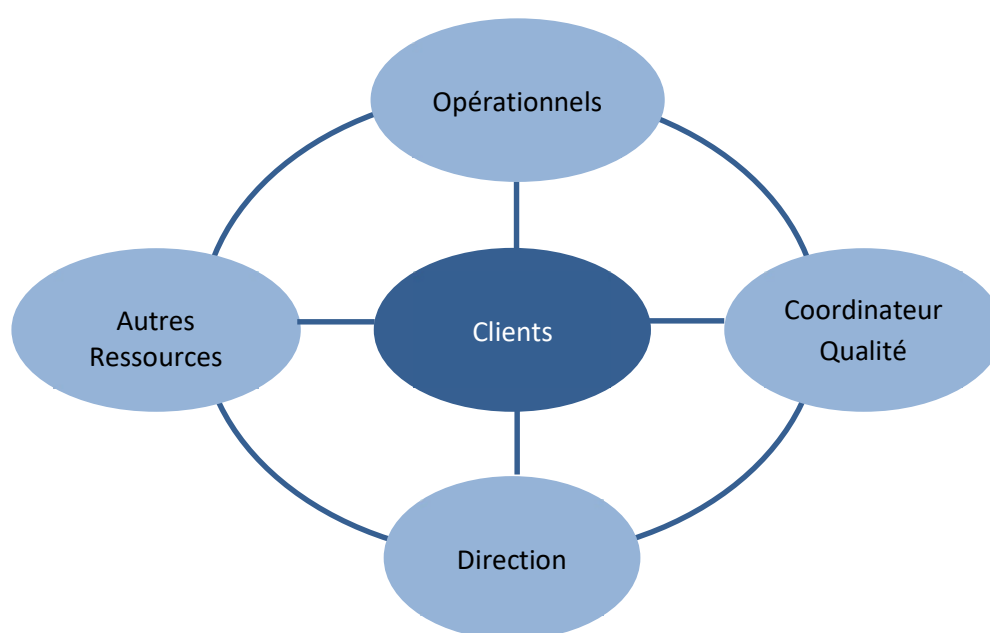
⇒ **Performance économique :**

En optimisant les prix des achats menés pour le compte de nos clients afin d'optimiser leur performance via des économies directes ;

⇒ **Accompagnement à l'international :**

En proposant à nos clients des solutions locales leur permettant d'obtenir un service tenant compte de l'aspect multiculturel.

Notre organisation repose en particulier sur une démarche d'écoute des clients, au travers d'entretiens, de réunions périodiques, d'enquêtes de satisfaction et d'un suivi des demandes et réclamations. Notre fonctionnement intègre en outre une veille générale afin d'identifier les réalisations et expériences pertinentes dans nos secteurs d'activités.



# Notre système de management de la qualité

Notre système de management de la qualité s'appuie sur la maîtrise de 9 processus et 1 procédure.

## ⇒ Processus de management :

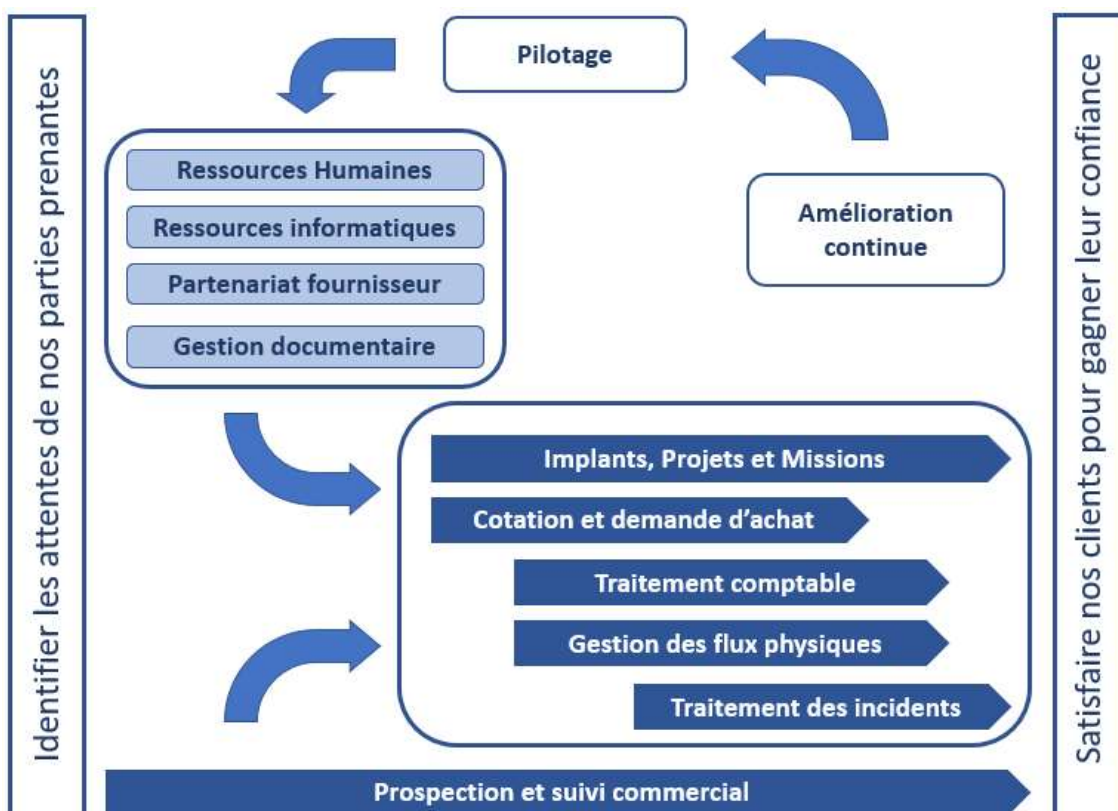
- Pilotage de l'entreprise & Amélioration continue

## ⇒ Processus de support :

- Gestion des ressources humaines
- Gestion des ressources informatiques
- Gestion documentaire (procédure)
- Gestion du partenariat avec les fournisseurs

## ⇒ Processus opérationnels :

- Prospection et gestion de la relation clients
- Implants, Projets et Missions
- Cotation et Demande d'achats
- Traitement administratif et Traitement des incidents
- Gestion des flux physiques



La documentation de notre système de management de la qualité s'appuie sur :

⇒ **Des processus :**

Chaque processus synthétisé au travers d'une fiche descriptive, a fait l'objet d'une analyse des risques réalisée par un groupe de travail impliquant l'ensemble des collaborateurs concernés, permettant d'identifier les éléments de maîtrise : mesures, contrôles et actions d'amélioration, correctives et préventives.

Chaque processus répertorie :

- *Attentes* : attentes des clients et des services internes ;
- *Moyens du processus* : moyens humains, connaissances clés, moyens matériels, contrôle, méthode, données d'entrée et de sortie, planification ;
- *Résultats du processus* : finalité, indicateurs.

⇒ **Des procédures :**

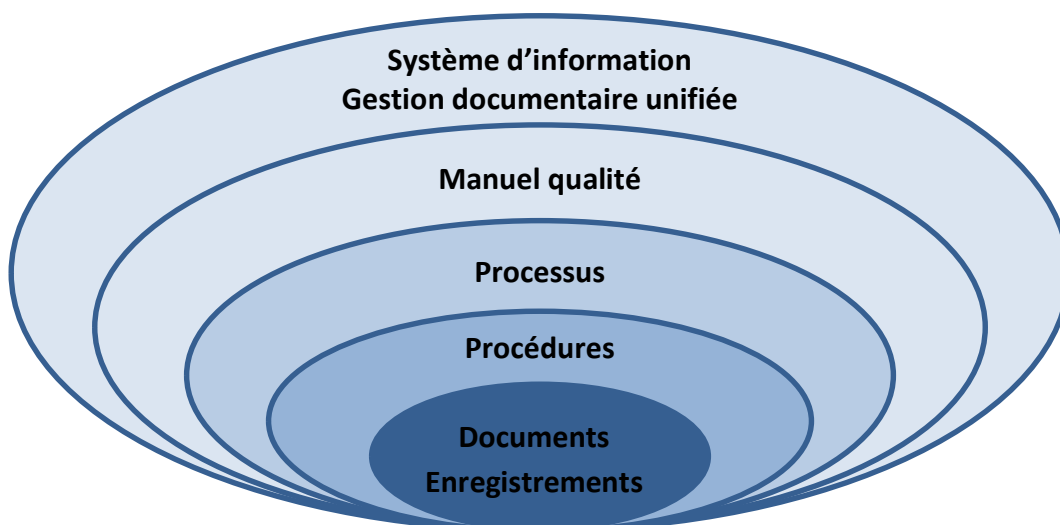
Les modèles d'organisation et de fonctionnement définis dans le cadre de chacun des processus ont été décrits sous la forme de « procédures ».

⇒ **Des méthodes et écrits :**

Nos méthodes sont définies et consolidées au travers de documents et enregistrements.

⇒ **Une gestion documentaire unifiée :**

La documentation qualité est intégrée à l'organisation documentaire unifiée de l'entreprise, reposant en particulier sur un plan de classement commun à l'ensemble des collaborateurs et des activités.



# Notre dynamique qualité

## ⇒ Orienter et mettre en œuvre les moyens :

La politique qualité de notre entreprise est révisée périodiquement, au regard de l'évolution des attentes des clients ; elle se traduit par un plan d'actions et la définition des moyens nécessaires à sa mise en œuvre.

## ⇒ Mesurer et suivre pour s'améliorer :

Notre démarche de management s'appuie sur un dispositif d'évaluation (entretiens clients, audits internes, ...) et un ensemble d'indicateurs permettant d'apprécier dans la durée l'efficacité de notre démarche et de nos actions. Ces indicateurs sont passés en revue mensuellement, au travers de tableaux de bord opérationnels. La revue de Direction annuelle permet de tracer le bilan global de la politique qualité, de vérifier sa cohérence au regard de l'évolution des attentes des clients, de recenser les opportunités d'amélioration et de réévaluer nos objectifs.

