

## Manuel Qualité

Des processus maîtrisés et pilotés  
pour améliorer notre performance



### **RIVIERE SCHINDLER s'engage**

Filiale de Schindler, notre objectif prioritaire est de satisfaire ses clients par l'amélioration constante de la qualité de nos produits, de garantir l'efficacité de nos services, de développer un rapport de confiance, d'intégrité et de fidélité à tous les niveaux de notre organisation.

Pour atteindre ces objectifs, Riviere Schindler s'appuie d'une part sur des processus opérationnels clairement définis et d'autre part sur la stricte application des normes et de la réglementation en vigueur afin d'améliorer nos performances en matière de coût, conformité et sécurité.

La bonne mise en œuvre de notre politique qualité est vérifiée par le biais d'enquêtes et d'audit.

Notre processus d'amélioration permanent de notre système mais surtout de nos pratiques terrain doit nous permettre de renforcer la satisfaction de nos clients et la motivation de nos collaborateurs

Chaque collaborateur de Riviere Schindler est investi d'une mission d'amélioration de la qualité. Il doit tout mettre en œuvre à son niveau pour renforcer notre performance qualité.

Daniel RIGAULT

Directeur Général

# Le Système de Management de la Qualité

### **Un système certifié ISO 9001 version 2015 et selon l'annexe X de la Directive Européenne 2014/33/UE**

Le système de management de la qualité adopté par Riviere Schindler, est certifié ISO 9001 depuis 2003.

Il s'appuie à ce jour sur le respect des dispositions en matière de qualité de l'ISO 9001 version 2015, et des exigences réglementaires et normatives applicables.

### **Un périmètre couvrant toutes nos activités et l'ensemble de nos sites**

Le système couvre les activités de Vente, installation, maintenance, modernisation, réparation d'ascenseurs, de monte-charges, d'autres appareils élévateurs, d'escaliers mécaniques, et autres automatismes.

### **Des processus maîtrisés et pilotés**

Le système repose sur des processus maîtrisés et pilotés qui incluent les points fondamentaux à respecter. L'efficacité de ces processus est évaluée régulièrement, notamment au regard de la satisfaction client.

L'ensemble des collaborateurs est impliqué par ce Système de Management de la Qualité. Chacun, avec le concours des services supports, veille en permanence à l'optimisation des moyens mis en œuvre et à leur efficacité, avec pour objectif le respect de nos engagements.

### **Une logique d'amélioration continue**

Un processus spécifique vise à l'amélioration continue de nos performances.

Il s'appuie notamment sur :

- les enquêtes de satisfaction des clients ;
- les enquêtes de satisfaction des collaborateurs ;
- les audits internes ;
- les axes d'amélioration de chaque entité.

### **Une appropriation par tous**

C'est dans un état d'esprit où chaque collaborateur connaît son rôle et ses objectifs vis-à-vis des clients que vit et progresse notre Système de Management de la Qualité.



# Politique Qualité

## Riviere Schindler

### **SECURITE : Prenons nos responsabilités individuelle et collective**

Vincent HUBERT, Willy SABABADY, Cyril GRONDIN : 3 accidents en 2019

Le 11 janvier, nous étions parvenus à 1.103 jours sans accident : Rien n'est acquis.

Il est essentiel de faire de la sécurité une question personnelle

Réalisons nos actions avec discipline et en respectant les consignes de sécurité :

- Aucun écart sur l'application des règles de sécurité et des méthodes de travail du groupe.
- Avoir toujours ses EPI à proximité et en bon état
- 100 % des « retrofits », contrôles PSI 1 an et 5 ans sans aucun compromis.

### **Qualité de service, communication et réactivité maximum**

Nous devons devenir :

- le prestataire de service préféré de nos clients
- l'employeur préféré de la profession

Les valeurs d'apprentissage et de formation continue sont fondamentales dans notre métier

1. Eradication de la non qualité : Amélioration du MTBC (IE), diminution des réserves triangle (IN)
2. Amélioration opérationnelle : Taux de visite (IE) et efficience (IN)
3. Simplification et digitalisation des process

### **Besoin en Fond de Roulement**

Les résultats 2019 se sont légèrement améliorés mais restent encore trop médiocres

- Persévérons dans notre méthode de recouvrement en s'impliquant tous.

## Groupe

Nous fournirons à nos clients internes et externes des produits et des services conformes aux exigences préalablement définies. Ces exigences doivent être orientées vers l'avenir et les performances comparées à celles de nos concurrents afin de garantir la satisfaction sur le long terme du client.

Nous améliorons continuellement nos processus commerciaux et notre rendement opérationnel afin de mieux répondre aux attentes de nos clients grâce à une prestation de services fiable, 24 heures sur 24, dans le monde entier.

Nous mettrons en œuvre des processus commerciaux et proposerons des formations aux employés de façon à prévenir tout écart par rapport aux exigences.

Chaque collaborateur et fournisseur de Schindler adoptera le niveau de performance : " Bien faire dès la première fois, et à chaque fois ".



# Les processus du Système de Management de la Qualité

## Les processus de management

Ils visent à construire la stratégie et la politique de l'entreprise, les communiquer et les décliner en objectifs et ressources, puis mesurer les résultats obtenus et améliorer les performances.

## Les processus opérationnels

Ils visent à assurer les prestations de Vente, d'Installation, de Maintenance, de Réparation et de Modernisation auprès de nos clients.

## Les processus supports

Ils apportent le soutien et les ressources nécessaires aux processus opérationnels.

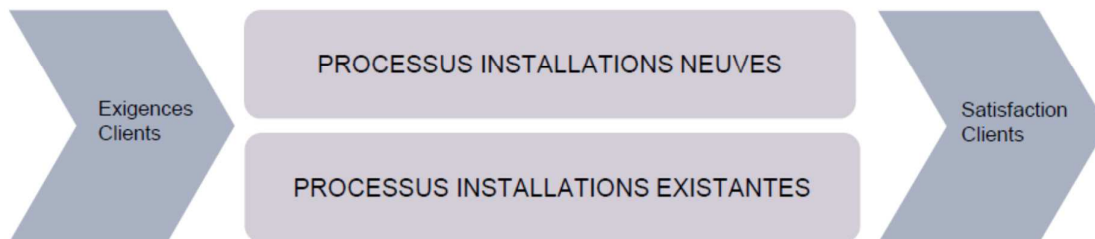
Tous ces processus mettent la satisfaction de nos clients au cœur de notre activité

## Cartographie des processus Riviere Schindler

### Processus Management



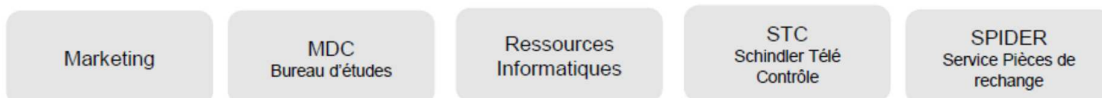
### Processus Opérationnels



### Processus Supports



### Processus Supports Groupe





# Document officiel



## CERTIFICAT N° SMQ/18-196

Apave Certification certifie que le système de management mis en place par :  
Apave Certification certifies that the management system implemented by :

### RIVIERE SCHINDLER

Sur le site suivant :  
On the following location :

**14 allée des Ateliers Relais ZI 2 RE- 97410 SAINT PIERRE**

Pour les activités suivantes :  
For the following activities :

**COMMERCIALISATION, INSTALLATION, MAINTENANCE, MODERNISATION ET REPARATION  
D'ASCENSEURS, MONTE CHARGES, ESCALIERS MECANQUES ET AUTRES AUTOMATISMES  
SALE, INSTALLATION, MAINTENANCE, UPGRADING AND REPAIR OF LIFTS, LIFTING EQUIPEMENT,  
ESCALATORS AND OTHER RELATED AUTOMATIC DEVICES**

A été évalué conforme aux exigences requises par :  
Has been assessed to meet the requirements of :

**ISO 9001 : 2015**

Emis le (jour/mois/année):  
Issued on (day/month/year) :

**31 juillet 2018**

Ce certificat est valable jusqu'au :  
This certificate is valid until :

**30 juillet 2021**

Directeur d'Apave Certification  
Director of Apave Certification

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Labrousse'.

P. LABROUSSE

AC-IMP-089-04



## Principales références réglementaires et normatives applicables :

- Iso 9001 édition 2015
- Installations Neuves :  
Ascenseurs : Directive 2014/33/UE  
Escaliers Mécaniques : Norme NF EN 115
- Modernisation :  
Norme NF P 82-212  
Norme NF P 82-312  
Loi « Urbanisme & habitat »
- Maintenance :  
Norme NF EN 13015  
Décret 2004-964  
Décret 2012-674

## Principaux documents internes :

- Procédure de gestion des Documents
- Procédure de traitement des non-conformités
- Procédure Audits internes
- Procédure Actions Correctives, risques et opportunités

## Principaux documents externes :

- Manuel Qualité Schindler France et l'ensemble de sa documentation associée
- Intranet Documentaire : Share

14, Allée des Ateliers Relais – ZI n° 2  
97410 Saint Pierre Tél : 02 62 25 34 88 [www.riviere-schindler.re](http://www.riviere-schindler.re)

DR 13.02.2020

