

Manuel Qualité & Sécurité

KNG Enterprise

1. Introduction

Ce manuel décrit le système de management de la qualité et de la sécurité chez KNG Enterprise. Il formalise les règles, processus et pratiques permettant de garantir la conformité aux normes, la satisfaction des parties prenantes et la maîtrise durable des risques professionnels. Il s'adresse à tous les collaborateurs, managers et partenaires intervenant dans l'entreprise.

2. Politique qualité & sécurité

- **Engagement** : La direction s'engage à placer la qualité et la sécurité au cœur de la stratégie, favoriser l'amélioration continue, et respecter toutes les exigences légales et réglementaires.
 - **Objectifs qualité** : Satisfaire les clients, limiter les non-conformités, garantir la traçabilité et l'écoute active des retours terrain.
 - **Objectifs sécurité** : Zéro accident grave, maîtrise des risques, formation systématique et gestion proactive des incidents.
-

3. Organisation et responsabilités

- **Direction générale** : Définit la politique, valide l'organisation, veille au respect des exigences normatives (ISO 9001, législation sécurité).
- **Responsable QSE (Qualité, Sécurité, Environnement)** : Pilote le SMQ/SMS, anime les revues de direction, coordonne les audits, propose les axes d'amélioration.
- **Managers de service** : Appliquent les procédures, suivent les indicateurs, relaient les informations et pilotent les actions correctives.

- **Collaborateurs** : Respectent les procédures, signalent les incidents/risques, participent aux formations et suggestions d'amélioration.
-

4. Système de management qualité (SMQ) et sécurité (SMS)

4.1 Cartographie des processus

- **Processus management** : Gouvernance, définition des objectifs, revue de direction, audits internes et externes, communication QSE.
- **Processus opérationnels** : Réalisation des prestations/produits, contrôles et validation, gestion de la traçabilité, suivi des incidents.
- **Processus support** : Gestion des achats, ressources humaines, outils informatiques, pilotage documentaire, maintenance des équipements.

4.2 Revue de direction

- Périodicité : au moins une fois/an
- Participants : Direction, responsable QSE, managers
- Points abordés : indicateurs qualité, sécurité, performances, analyse des risques, suivi des axes d'amélioration, conformité réglementaire

4.3 Documentation et traçabilité

- Tous les documents QSE sont structurés selon la pyramide documentaire : politique > manuel > procédures > instructions > formulaires > enregistrements.
 - Gestion électronique, archivage sécurisé, accès réservé selon profils.
 - Versionnement systématique et suivi des modifications.
-

5. Maîtrise de la qualité

5.1 Gestion des non-conformités

- Détection par contrôles, audits, réclamations clients ou collaborateurs
- Enregistrement dans l'outil dédié, analyse cause racine
- Actions correctives et préventives validées et tracées

5.2 Amélioration continue

- Suggestion libre par les collaborateurs
- Proposition d'améliorations lors des réunions mensuelles
- Suivi des plans d'action par le responsable QSE

5.3 Contrôle et validation

- Contrôles systématiques sur les produits/services avant livraison
 - Procédures de validation multi-niveaux pour les processus critiques
 - Fréquence des audits internes adaptée au niveau de risque constaté
-

6. Maîtrise de la sécurité

6.1 Identification et évaluation des risques

- Recensement des dangers sur chaque poste/procédé
- Utilisation d'analyses de risques (grille, AMDEC, arbre des causes)
- Révision annuelle ou lors des changements majeurs (matériel, organisation)

6.2 Prévention et formation

- Rédaction et affichage de fiches réflexes, consignes de sécurité par zone

- Sensibilisation systématique à l'accueil et formations périodiques (manipulation produits, équipements, évacuation)
- Formation des nouveaux collaborateurs et recyclage annuel obligatoire

6.3 Equipements et infrastructures

- Vérification périodique de la conformité des équipements de travail
- Maintenance préventive planifiée et traçabilité des interventions
- Dispositifs spécifiques pour la protection collective et individuelle : EPI, signalétique, dispositifs anti-chute, extincteurs

6.4 Gestion des incidents et accidents

- Procédure d'alerte immédiate : signalement, sécurisation de la zone, premiers secours
 - Déclaration et analyse des accidents/incidents (arbre des causes, impact, mesures correctives)
 - Diffusion des retours d'expérience pour améliorer la prévention
-

7. Indicateurs, suivi et mesure

- **Qualité** : nombre de non-conformités, délai de traitement des réclamations, taux de satisfaction client, performance des audits internes
 - **Sécurité** : nombre d'accidents/absences, taux de formation, nombre d'incidents signalés, suivi des audits de sécurité
 - Suivi des indicateurs via tableau de bord QSE mis à jour mensuellement
 - Communication interne des résultats et mobilisation de l'équipe sur les axes d'amélioration
-

8. Gestion documentaire

- Création, validation, diffusion et conservation selon procédure interne
 - Archivage électronique sécurisé, accès par droit et selon besoin
 - Mise à jour annuelle ou à l'occasion de tout changement majeur
-

9. Audits internes & externes

- Plan d'audit annuel piloté par le responsable QSE
 - Auditeurs internes formés en continu ; audits croisés entre services
 - Audits de certification normatifs réalisés par organismes reconnus
 - Suivi des plans d'action issus des audits jusqu'à levée complète des points
-

10. Annexes et outils

- Liste des référentiels normatifs (ISO 9001, réglementation sécurité, guides métier)
 - Glossaire des abréviations, définitions et termes techniques internes
 - Matrices de risques, grilles d'évaluation, check-list d'audit interne
 - Fiches de non-conformité, fiches accident, procédures réflexes
 - Historique des versions du manuel, responsables de la mise à jour
-

11. Validation et mise à jour

Ce manuel est diffusé à l'ensemble des équipes (base documentaire numérique et kit d'intégration). Il est révisé annuellement par le pilote QSE ou à chaque évolution importante. Tous les collaborateurs sont invités à le consulter, à participer à son amélioration et à appliquer scrupuleusement ses règles.

Synthèse : Le manuel qualité & sécurité de KNG Enterprise constitue le socle de la performance collective, du respect des clients et de la protection quotidienne des collaborateurs. Chaque membre de l'entreprise est garant de son respect et de sa dynamique d'amélioration continue.

Si tu souhaites l'adapter avec plus d'exemples concrets, de schémas, ou une version Word/PDF personnalisée pour ton organisation, indique tes besoins spécifiques afin d'enrichir et finaliser le document.

1. <https://www.ginger-cebtp.com/sites/default/files/2022-09/M01%20Manuel%20Qualite%20Securite%20V16.pdf>
2. <https://www.gestamp.com/Gestamp11/media/GestampCenters/Europe/France/Gestamp%20Prisma/Documents/FR/MANUEL-DE-MANAGEMENT-QSE-2019.pdf?ext=.pdf>
3. <https://qualiblog.fr/documentation/votre-manuel-qualite-simple-et-efficace/>
4. <https://tn.alma.fr/manuel-qualite>
5. <https://laatupankki.fi/fr/manuel-de-qualite-gratuit>
6. https://static.horiba.com/fileadmin/Horiba/Company/HORIBA_Group/HORIBA_France/Homepage_HORIBA_FRANCE_SAS/HORIBA_FRANCE_-_Manuel_Environnement_Qualite_et_Securite_EQS_.pdf
7. <https://www.oise.gouv.fr/content/download/26512/178752/file/Annexe%201.pdf>
8. <https://fr.scribd.com/document/118945805/Manuel-Qualite-Securite>
9. <https://www.ferry-capitain.eu/wp-content/uploads/2018/10/Manuel-QHSE-v2016.pdf>
10. <https://www.liantscharentais.fr/app/download/5794971173/Manuel+LCC+V11.pdf>