

Nos indicateurs de pilotage

Des indicateurs fiables qui mesurent la performance de nos activités et la satisfaction de nos clients sont définis et communiqués.

Ils sont adaptés en permanence à la politique stratégique et aux objectifs de l'entreprise pour accroître la satisfaction des clients, de nos partenaires et parties intéressées et d'améliorer notre efficacité.

Notre communication interne

La dépêche qualité, déployée sur divers sites, informe le personnel sur l'actualité de notre organisation.

Notre écoute permanente

Des réunions, des visites et des échanges périodiques avec nos clients, nos partenaires et parties intéressées de façon à répondre à leurs attentes et exigences, font l'objet de demandes, de commandes ou de contrats de fournitures revus en permanence.

Des exigences nouvelles ou implicites peuvent apparaître. Chaque intervenant participe à leur recueil et à l'ouverture de fiches de progrès contribuant à satisfaire les clients.

La gestion des réclamations participe également à la remontée d'informations sur les exigences de nos clients utilisateurs.

Cette évaluation peut également être réalisée par le biais des enquêtes de satisfaction.

Notre système de management qualité

Pour que la qualité de nos prestations soit homogène et stable dans le temps, quelle que soit l'activité considérée ou les hommes et femmes en place, les meilleures pratiques doivent être formalisées et documentées au travers de procédures et des formulaires d'enregistrements qui garantissent la qualité de nos prestations.



Les acteurs du progrès



PLASTISERD

TAHITI

BP 1624 – 98713 PAPEETE - TAHITI
Polynésie Française
Tél. (689) 40.54.34.30
Fax. (689) 40.42.24.01
plastiserd@plastiserd.pf
www.plastiserd.pf

Rédigé et vérifié par : Maire LEMAIRE, Directrice Qualité
Approuvé par : Bruno BELLANGER, Directeur Général Délégué
PO100-Manuel qualité—Rév.12 : 02/03/2023



PLASTISERD
TAHITI

MANUEL QUALITE

Présentation de Plastiserd

- 1977** Fondation sous le nom de S.E.R.D.
- 1994** Création et ouverture de l'atelier de fabrication de produits pour la perliculture (cordes et bouées)
- 1999** Intégration d'une nouvelle activité de fabrication de produits ménagers sous licence Colgate Palmolive.
- 2001** Déménagement dans les nouveaux locaux et réorganisation logistique
- 2004** Certification ISO 9001, management de la qualité
- 2005** Ouverture d'une unité de production de Profilés en PVC
- 2007** Renouvellement certification ISO 9001 et projet de SMI (ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001)
- 2011** 2è renouvellement ISO 9001 et certification ISO 22000
- 2014** Renouvellement ISO 9001 & ISO 22000, Certification FSSC 22000
- 2015** Rachat de l'activité de fabrication des tuyaux PVC et gaines PE en marquage NF
- 2017 & 2020** Renouvellement ISO 9001 & ISO 22000, Certification FSSC 22000

Chiffres Clés – 2021

Effectif	90 C.D.I.
Chiffre d'affaires	1,851 Md
Consommation EDT.....	4,63 M Kwh (167 M xpf)
Matières transformées	2 800 tonnes

Notre politique, nos objectifs

La politique stratégique de Plastiserd et ses objectifs sont clairement définis et accessibles à tous au travers des différents points de communication :

- * **Garantir la disponibilité des produits** dans le respect des besoins, contractuels ou non, exprimés par nos clients ;
- * **Satisfaire nos clients** dans les meilleures conditions économiques ;
- * **Améliorer les performances** générales de l'organisation interne ;
- * **Assurer les conditions** d'hygiène et la sécurité de nos produits dits « alimentaires » ;
- * **Renforcer la prévention** et la maîtrise en matière de santé et sécurité au poste de travail ;
- * **Préserver notre environnement** par la prise en considération dans tous nos projets des paramètres qui s'y rapportent ;

Nos produits

% c.a.

Emballages PET :	50
Produits bâtiment (dont NF) :	15
Articles domestiques :	13
Autres emballages :	10
Négoce et divers :	7
Produits ménagers :	5

Nos parties intéressées pertinentes

- * Clients internes, externes
- * Fournisseurs internes, externes
- * Prestataires de services
- * Organisme de formation, de certification
- * Licencieurs
- * Autorités, Instances politiques, Syndicats
- * Assurances, banques
- * Conseil d'Administration du Groupe
- * Personnel
- * Dirigeants

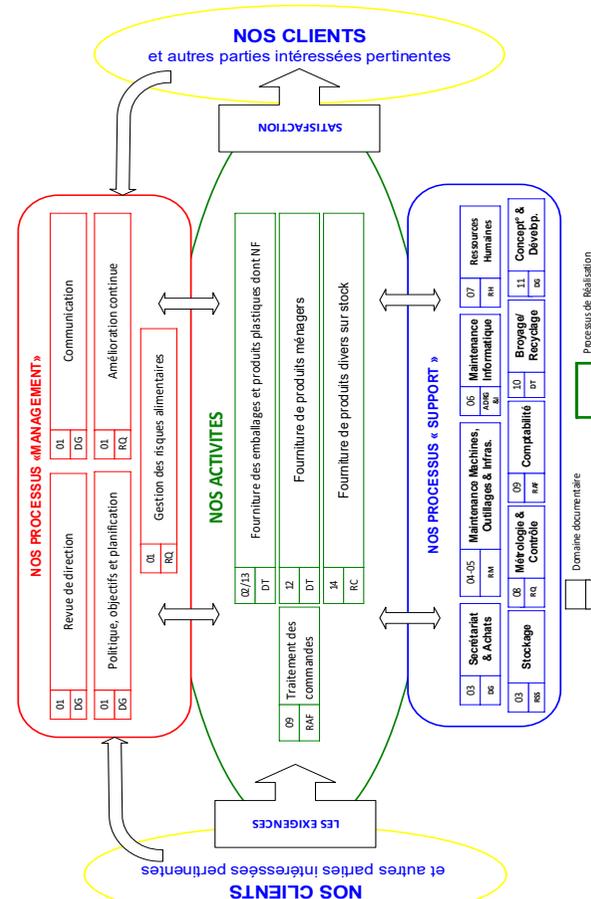
Nos processus en amélioration continue

Les processus de réalisation sont le cœur de nos activités. Ils concernent la réalisation de nos prestations, depuis la réception d'une demande jusqu'à la clôture de l'opération. Ils échangent, tout au long de leur déroulement, des informations avec les processus de direction et les processus supports.

Les processus de direction assurent la conduite de la qualité : politique, objectifs, surveillance et l'amélioration continue de la qualité.

Les processus supports permettent un déroulement normal des processus de réalisation et de direction.

Chaque processus est placé sous la responsabilité d'un pilote de processus.



Nos objectifs sous pilotage structuré

Le pilote du processus est garant de l'efficacité du processus qui lui est confié. Il s'assure, en particulier, que le processus produit les résultats attendus et il rend compte à la direction.

Les processus stratégiques font l'objet d'une définition d'objectifs et de cibles spécifiques. Ces informations sont suivies sur le tableau de bord qualité qui est examiné à chaque Revue de Direction.

Notre revue de direction présidée annuellement par la Direction Générale

La pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la qualité, de la sécurité alimentaire, de la politique et des objectifs qualité sont présentés et évalués par les pilotes de processus.

Les éléments d'entrée de la revue comprennent les informations sur :

- * les actions issues de la revue de direction précédente ;
- * les résultats d'analyse du fonctionnement des processus examinés ;
- * les changements pouvant affecter le système de management de la qualité et de la sécurité alimentaire ;
- * les retours d'informations clients et la revue des activités de communication ;
- * les résultats des audits qualité (internes et externes) ;
- * l'état des actions correctives et préventives, dont les situations d'urgences et les retraits ;
- * les actions de progrès et les orientations stratégiques

Les éléments de sortie de la revue comprennent les décisions et les actions relatives aux axes d'amélioration, à la gestion de la sécurité alimentaire dont l'assurance et les révisions apportées à la politique et à l'adéquation des ressources.

La Revue de Direction sous présentation « Powerpoint après revue » est approuvée par la Direction Générale puis diffusée aux participants et responsables concernés.