

# MANUEL

## ETEL

- **Management de la Qualité**
- **Santé et Sécurité au Travail**
- **Protection de l'Environnement**

© Ce manuel est la propriété d'ETEL.

Ce document est sujet à modifications sans préavis.

**TABLE DES MATIÈRES**

La société.....	3
Système de management.....	5
Déclaration de la Direction.....	6
Cartographie des processus.....	7
Finalité des processus.....	8
Correspondance ISO 9001 / Documentation ETEL .....	9 / 10
Certificat ISO 9001 .....	11

## LA SOCIÉTÉ

Depuis sa fondation en 1974, ETEL n'a cessé d'évoluer pour devenir un des fournisseurs principaux de composants de contrôle de mouvement de haute performance ainsi que de systèmes de mouvement de haute précision. ETEL est le fournisseur mondial privilégié, complètement dédié aux solutions de l'entraînement direct.

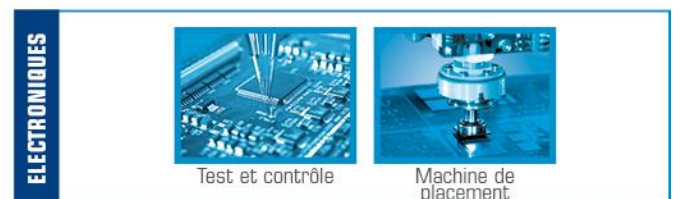
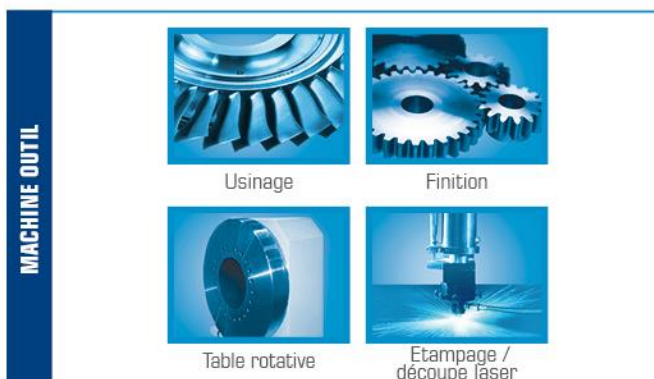
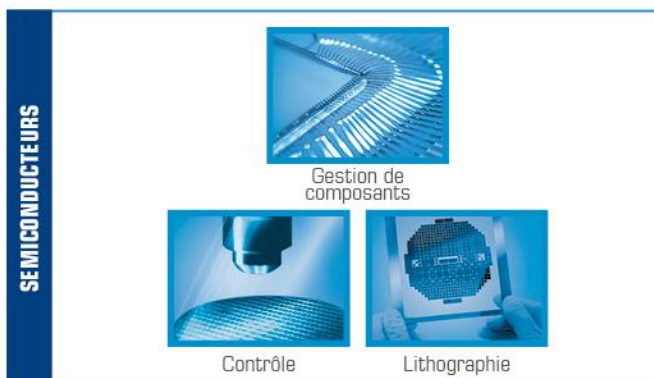
ETEL maintiendra sa position de leader par :

- Des innovations technologiques régulières,
- Des produits et des services à la pointe de la technologie,
- Des standards de qualité sans concession,
- Des synergies au sein du groupe HEIDENHAIN ayant fait leur preuve avec succès,
- Un environnement de travail stable dans lequel les employés peuvent développer leur expertise et contribuer au succès de la société.

La présence d'ETEL sur différents secteurs industriels, ainsi que de nombreuses expériences avec des fabricants de machines et de biens d'équipement, font de notre société le meilleur partenaire pour les entreprises qui recherchent de la haute précision, de la répétabilité et une grande fiabilité.

## Domaine d'activité

ETEL est un fournisseur de haute technologie de composants d'entraînement direct et de systèmes pour les industries suivantes :

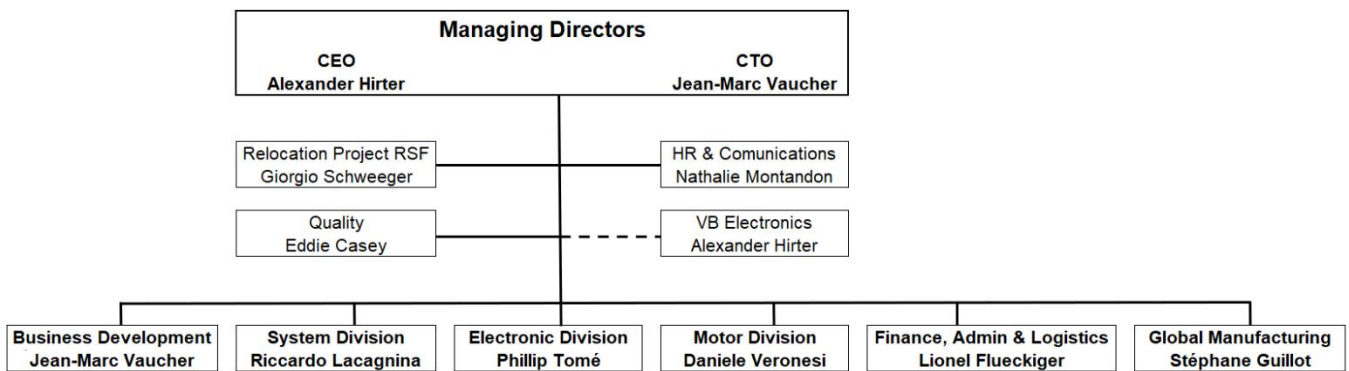


## Niveau d'excellence

De façon à servir ses clients de la meilleure manière possible, ETEL a développé différentes compétences selon les demandes spécifiques des constructeurs de machines :

- Une hotline & un support technique,
- Des formations avancées,
- Des compétences en ingénierie,
- Une expertise en mécatronique.

## Notre organigramme



## **SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

ETEL a défini des règles de travail internes dans le but d'assurer la conformité avec les normes internationales ISO 9001 et les réglementations environnementales et sécurité en vigueur.

Le Système de Management de la Qualité garantit que les processus, les responsabilités et les autorités sont clairement définis. Il garantit également la conformité avec les directives, règles, réglementations et normes applicables. Ce Système de Management de la Qualité constitue la condition préalable à la réalisation de nos objectifs relatifs à la qualité et aux préoccupations de santé et de sécurité au travail, ainsi qu'à l'environnement.

La documentation du Système de Management de la Qualité est composée de règlements, directives, instructions et formulaires internes, ainsi que d'instructions spécifiques aux produits et aux procédés. Le service qualité fournit et assure une terminologie et une forme de représentation standardisées.

Tous les employés sont personnellement responsables de la conformité de leurs tâches avec les objectifs du Système de Management de la Qualité et sont supportés dans cette démarche par le département Assurance Qualité. La Direction et le département Assurance Qualité analysent et évaluent régulièrement le statut qualité des produits et des processus grâce à un dispositif de surveillance basé sur les informations provenant des clients, des indicateurs produits et processus ainsi que des audits internes.

L'objectif de la démarche santé et sécurité au travail est de prévenir les accidents et d'éviter tout travail pouvant présenter des risques pour la santé, dans l'intérêt de nos employés. En ce qui concerne les conditions de travail adaptées aux êtres humains, les exigences légales, directives et normes constituent le critère minimum.

De plus, ETEL assure la conformité avec les lois, ordonnances et règles environnementales en vigueur, afin de préserver la communauté environnante de toute pollution.

## DÉCLARATION DE LA DIRECTION

La technologie ETEL (Moteur, Contrôle Electronique) et les synergies avec HEIDENHAIN (Systèmes de Mesure, expertise dans le Contrôle Electronique et la Compétence Mécanique) contribuent au développement de Systèmes de Mouvement de haute précision, à la pointe de la technologie.

ETEL garantit son succès sur le long terme en se basant sur sa politique de Valeurs Vision et Mission :

<b>VISION</b>	ETEL est la marque principale pour les technologies du mouvement de précision et de haute dynamique au sein du groupe HEIDENHAIN. Notre centre de compétence en Suisse est reconnu sur nos marchés actuels et futurs grâce à des produits et services compétitifs, innovants et performants.				
	<b>CLIENTS</b>	En collaboration avec le groupe HEIDENHAIN, nous aspirons à gagner et à conserver le respect et la confiance de notre clientèle actuelle et future.			
<b>MISSION</b>	<b>PRODUITS</b>	Nous développons des moteurs à entraînement direct, des contrôleurs électroniques, des logiciels ainsi que des systèmes de mouvement performants et compétitifs répondant aux besoins du marché.			
	<b>QUALITÉ</b>	Nous assurons la plus haute qualité au meilleur coût pour toute la chaîne de valeur en produisant en collaboration avec le réseau de fabrication de HEIDENHAIN.			
	<b>COLLABORATEURS</b>	Nous construisons notre avenir grâce à nos collaboratrices et collaborateurs hautement qualifiés et compétents.			
	<b>PÉRENNITÉ</b>	Nous assurons notre pérennité et notre avenir en générant de la valeur, en prenant des décisions judicieuses et en agissant dans une réflexion à long terme.			
<b>VALEURS</b>	<b>RESPECT</b>	<b>TRUST</b>	<b>OWNERSHIP</b>	<b>EXCELLENCE</b>	<b>PASSION</b>
					

Afin de traduire clairement et efficacement les VVM ETEL dans les pratiques quotidiennes, le management a défini des règles internes et des directives qui sont une ligne de conduite pour tous les employés.

ETEL attend que chacun de ses employés travaille et agisse de façon responsable en accord avec ce qui est mentionné ci-dessus.

Môtiers, Suisse, Avril 2024

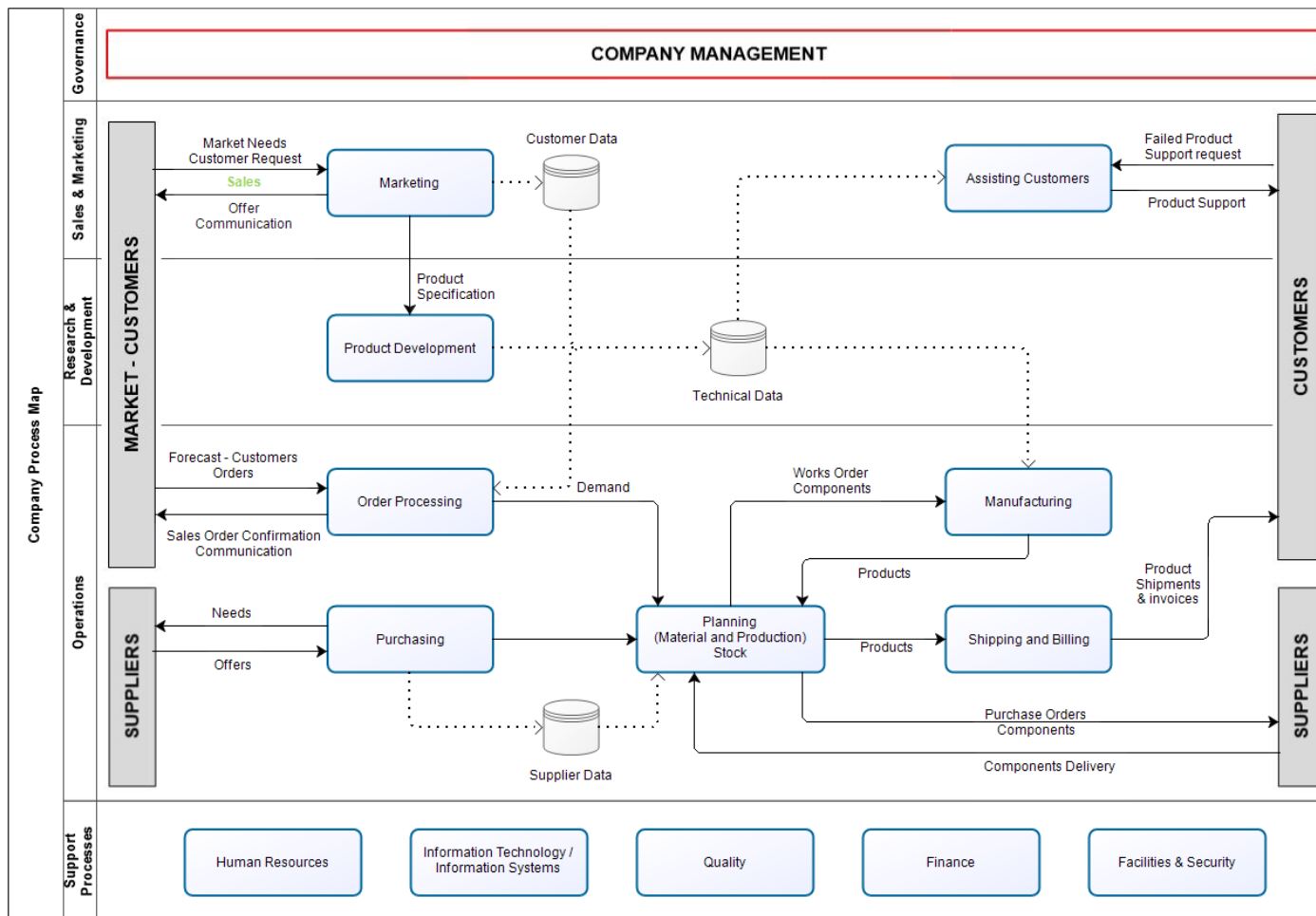


**Alexander Hirter**

Chief Executive Officer

## CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Les principaux processus d'ETEL ont été définis comme ci-dessous. Le but de cette approche est le management efficace et efficient des principaux flux de valeur ajoutée de l'entreprise, afin de répondre aux besoins et aux attentes de nos clients. La séquence et les interactions entre les processus de réalisation sont illustrées dans la cartographie des processus; le processus de management ainsi que les processus supports sont en relation avec tous les autres processus.



## FINALITÉ DES PROCESSUS

### Processus de pilotage:

- **Direction de l'entreprise** : la finalité de ce processus est de s'assurer que le système de management de la qualité est pertinent, approprié et efficient grâce aux revues de processus et de performance des produits.

### Processus de réalisation:

- **Marketing** : la finalité de ce processus est de répondre aux demandes des clients, tel que reporté par le département des ventes « Vertical Sales » ; en proposant la meilleure offre possible (produits, prix et conditions) afin de mieux satisfaire nos clients et d'atteindre les objectifs de l'entreprise tout en respectant la stratégie.
- **Assistance aux clients** : la finalité de ce processus est de répondre aux besoins de nos clients, en termes de support technique et commercial.
- **Conception** : la finalité de ce processus est de concevoir et qualifier les nouveaux produits, moyens de production et documentations produits.
- **Fabrication** : la finalité de ce processus est de fabriquer la quantité demandée, dans la qualité exigée et en respectant le délai défini par l'ordre de fabrication (spécifications d'assemblage, tests et instructions de contrôle, délai).
- **Administration des ventes**: la finalité de ce processus est de gérer les prévisions de vente, les commandes clients (confirmation de commandes) et les limites de crédit.
- **Planification** : la finalité de ce processus est d'optimiser la production et les approvisionnements afin de satisfaire les demandes clients en termes de délai de livraison. Ce processus donne une vision de la future charge de production (jusqu'à 18 mois) et fournis au service achats les futurs besoins de composants pour les négociations avec les fournisseurs. Il est également en charge du contrôle et de l'analyse du niveau des stocks de composants et de produits finis.
- **Expédition & Facturation** : la finalité de ce processus est d'assurer que les expéditions de nos produits répondent aux exigences de nos clients tout en étant conformes aux règles d'Export/Import Suisse et internationales. Il inclut également les activités liées à la facturation.
- **Achats**: la finalité de ce processus est de sélectionner, de qualifier et d'évaluer les fournisseurs et les sous-traitants.

### Processus supports:

- **Ressources Humaines** : la finalité de ce processus est de s'assurer que les effectifs dont dispose l'entreprise sont en adéquation avec ses activités, que ce soit en termes de quantité (recrutement/licenciement), ou de compétences personnelles et professionnelles (formation), et ceci à moyen voire long terme en mettant en œuvre une démarche de développement du personnel (évaluations). Ce processus s'attache également à vérifier l'application des dispositions prescrites par la Loi sur le travail (LTr).
- **Finances** : la finalité de ce processus est de gérer les ressources financières de manière à assurer la pérennité de l'entreprise, c'est-à-dire : gestion adéquate de la trésorerie, allocation des budgets par centre de charge, suivi et gestion des investissements, analyse des coûts de nos produits, limitation des risques de ducroire, respect de nos engagements financiers.
- **IT/IS**: la finalité de ce processus est de fournir et de maintenir les infrastructures IT/IS et logicielles pour accompagner les processus afin de sécuriser les données centrales.
- **Qualité**: la finalité de ce processus est de mettre en place, de surveiller et de maintenir le système de management de la qualité en cohérence avec les principes de l'entreprise et la conformité aux exigences de la norme ISO 9001.
- **Infrastructures et Sécurité**: la finalité de ce processus est de fournir, sécuriser et maintenir à niveau les infrastructures nécessaires au fonctionnement de l'entreprise. De plus, il se porte garant de la sécurité au travail des collaborateurs et prend toutes les mesures adéquates pour prévenir les accidents et maladies professionnelles.



**CORRESPONDANCE ISO 9001 (2015) / DOCUMENTATION ETEL**

Chapitres de la norme ISO 9001 (2015)	Documents / Systèmes ETEL associés
<b>4 Contexte de l'organisme</b>	
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> <li>• REG-01236 Protection des données</li> </ul>
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> </ul>
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> </ul>
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> <li>• DIR-00291 Documentation du Système de Management de la Qualité</li> </ul>
<b>5 Leadership</b>	
5.1 Leadership et engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> </ul>
5.2 Politique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> </ul>
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> <li>• DIR-00291 Documentation du Système de Management de la Qualité</li> </ul>
<b>6 Planification</b>	
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00300 Sécurité au travail et gestion des infrastructures</li> <li>• DIR-00302 Gestion des investissements</li> <li>• DIR-00312 Gestion du processus perte sur débiteurs</li> <li>• DIR-00538 Gestion du processus fournisseurs</li> <li>• DIR-00584 Concevoir</li> <li>• DIR-00616 Système de contrôle interne – Analyse des risques</li> <li>• DIR-00827 Gestion et suivi des débiteurs</li> <li>• DIR-00887 Gestion et suivi de la comptabilité générale</li> <li>• DIR-00868 Reporting financier</li> <li>• REG-00316 Droit de signatures</li> <li>• REG-00966 Termes et conditions d'achat ETEL S.A.</li> </ul>
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> <li>• DIR-00291 Documentation du Système de Management de la Qualité</li> <li>• DIR-00293 Gestion des équipements de mesure et moyens de production</li> <li>• DIR-00855 Gestion des demandes</li> </ul>
6.3 Planification des modifications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00291 Documentation du Système de Management de la Qualité</li> <li>• DIR-00293 Gestion des équipements de mesure et moyens de production</li> </ul>
<b>7 Support</b>	
7.1 Ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00293 Gestion des équipements de mesure et moyens de production</li> <li>• DIR-00300 Sécurité au travail et gestion des infrastructures</li> <li>• DIR-00301 Gérer les Ressources Humaines</li> <li>• DIR-01226 Gérer le télétravail</li> <li>• DIR-00303 Gestion des infrastructures IT/IS</li> <li>• DIR-01054 Gestion du stock</li> <li>• REG-00321 Règlement d'entreprise</li> <li>• TIS System</li> </ul>
7.2 Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00301 Gérer les Ressources Humaines</li> </ul>
7.3 Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> <li>• DIR-00291 Documentation du Système de Management de la Qualité</li> </ul>
7.4 Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel</li> <li>• DIR-00831 Gestion des avis de défauts fournisseurs</li> <li>• DIR-00836 Gestion des demandes de dérogations au client</li> <li>• DIR-00837 Gestion des produits non conformes</li> </ul>

7.5	Informations documentées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de gestion documentaire ETEL S.A.</li> </ul>
<b>8</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b>	
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00445 Planifier</li> </ul>
8.2	Exigences relatives aux produits et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00307 Marketing</li> <li>• DIR-00671 Gestion des commandes clients</li> <li>• DIR-00314 Assister les clients</li> <li>• DIR-01228 Gérer les réclamations du « Corporate Group »</li> <li>• DIR-00670 Expédier et facturer</li> <li>• DIR-00844 Management of corrective and preventive actions</li> <li>• DIR-00969 Statut de vente vs niveau de maturité</li> <li>• DIR-01173 Début de vie du produit</li> <li>• DIR-00950 Fin de vie du produit</li> </ul>
8.3	Conception et développement de produits et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00584 Concevoir</li> <li>• DIR-00305 Améliorer continuellement</li> <li>• DIR-01118 Optimiser les produits et processus de production</li> <li>• DIR-01170 Sécurité fonctionnelle</li> </ul>
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00444 Acheter</li> <li>• DIR-00831 Gestion des avis de défauts fournisseurs</li> <li>• DIR-00852 Gestion des demandes de dérogations fournisseurs</li> </ul>
8.5	Production et prestation de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00300 Sécurité au travail et gestion des infrastructures</li> <li>• DIR-00304 Fabriquer</li> <li>• DIR-00952 Processus de création d'emballage</li> <li>• DIR-00314 Assister les clients</li> <li>• DIR-01228 Gérer les réclamations du « Corporate Group »</li> <li>• DIR-01173 Début de vie du produit</li> <li>• DIR-00950 Fin de vie du produit</li> <li>• REG-01236 Protection des données</li> </ul>
8.6	Libération des produits et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00307 Marketing</li> <li>• DIR-00836 Gestion des demandes de dérogation au client</li> </ul>
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00314 Assister les clients</li> <li>• DIR-01228 Gérer les réclamations du « Corporate Group »</li> <li>• DIR-00836 Gestion des demandes de dérogations au client</li> <li>• DIR-00837 Gestion des produits non conformes</li> </ul>
<b>9</b>	<b>Évaluation des performances</b>	
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00305 Améliorer continuellement</li> <li>• DIR-00314 Assister les clients</li> <li>• DIR-01228 Gérer les réclamations du « Corporate Group »</li> </ul>
9.2	Audit interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00830 Gestion des audits Qualité</li> </ul>
9.3	Revue de direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-01130 Revue de Direction</li> </ul>
<b>10</b>	<b>Amélioration</b>	
10.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00305 Améliorer continuellement</li> <li>• DIR-00855 Gestion des demandes</li> </ul>
10.2	Non-conformité et action corrective	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00844 Gestion des actions correctives et préventives</li> <li>• DIR-00837 Gestion des produits non conformes</li> <li>• DIR-00836 Gestion des demandes de dérogations au client</li> <li>• DIR-01228 Gérer les réclamations du « Corporate Group »</li> </ul>
10.3	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIR-00305 Améliorer continuellement</li> </ul>

**Veillez noter que tous les documents mentionnés dans ce Manuel sont utilisés à titre de référence uniquement**

CERTIFICAT ISO 9001

ZERTIFIKAT

◆

CERTIFICATE

◆

認證證書

◆

CERTIFICADO

◆

CERTIFICAT



Management Service

# CERTIFICAT

N° de certificat: 12 100 34991/15 TMS / N° de commande: 70738609

L'organisme de certification de la société  
TÜV SÜD Management Service GmbH

certifie que l'organisme

**DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH**  
Dr.-Johannes-Heidenhain-Str. 5, 83301 Traunreut  
Allemagne

sur le site

**ETEL S.A.**  
Zone industrielle  
2112 Môtiers  
Suisse

a établi et applique un système de management de la qualité  
dans le domaine d'application suivant:

**Développement, Fabrication, Distribution et Maintenance de  
composants pour les commandes de mesures et d'entraînements.**

Un audit a démontré que les exigences de la norme

**DIN EN ISO 9001:2015**

sont remplies.

Ce certificat est valable conjointement avec  
le certificat principal du 07/12/2023 au 06/12/2026.



Fred Wenke  
Head of Certification Body  
Munich, 28/11/2023




TÜV SÜD Management Service GmbH • Zertifizierungsstelle • Ridlerstrasse 57 • 80339 München • Germany  
[www.tuvsud.com/de-certificate-validity-check](http://www.tuvsud.com/de-certificate-validity-check)

