



MANUALE QUALITA' e AMBIENTE

MNG-004 Lyreco Q & E Manual

Redatto da: Valentina Zanni

Rivisto da: Ewa Luszpianko

Approvato da: Simone Schiavetti

Date: 14 maggio 2018

REVISION RECORD	TYPE OF MODIFICATIONS MADE TO THIS ISSUE
Version 9: Revisione completa – in conformità alla versione 2015 delle ISO 9001 & ISO 14001.	

Lyreco

26 Paesi, una Lyreco

Presente in 26 Paesi sparsi su 4 continenti (42 con i nostri partner), Lyreco è tra i primi distributori mondiali di prodotti, soluzioni e servizi per l'ambiente di lavoro.

La nostra strategia è basata su numerose e consolidate alleanze strategiche nel mondo. Unendo le competenze di tutte le filiali, il Gruppo Lyreco offre ai propri clienti internazionali lo stesso elevato standard di qualità nel servizio e nei prodotti offerti in tutto il mondo.

Uno degli asset principali di Lyreco è il modello organizzativo e gestionale. Le stesse policy regole e procedure sono applicate a tutte le filiali.

La Nostra mission: **“To Simplify Life at Work”**.

significa soprattutto soddisfare pienamente tutti i clienti e assumersi una responsabilità socio-ambientale ed economica.

Questo obiettivo richiede in particolare politiche di qualità e ambiente che comprendano gli stessi obiettivi della politica aziendale generale.

Per quanto concerne la sostenibilità Lyreco ha definito una strategia di medio termine chiamata “Eco Future”. La strategia stabilisce la vision, principi guida e i nostri impegni. Sono stati introdotti 10 KPI divisi tra la parte sociale, ambientale ed economica per monitorarne l'andamento.

Il Gruppo Lyreco

Nata in Francia nel 1926, Lyreco si è sviluppata nel corso della sua storia espandendo la propria presenza a livello mondiale.

- uno staff di oltre 10.000 collaboratori
- centri di distribuzione per oltre 400.000 m²
- oltre 2 miliardi di euro di fatturato
- 230.000 consegne giornaliera

Il Gruppo Lyreco ha definito processi commerciali, di marketing e di logistica comuni, favorendo l'incremento del “know-how” delle filiali al fine di offrire una qualità e un livello di servizio omogenei ai propri clienti in tutto il mondo.

Per supportare i clienti nel loro approccio sostenibile, Lyreco utilizza gli standard internazionali ISO 9001 e ISO 14001, per i quali i sistemi di gestione integrati sono certificati in tutti i paesi. Questo assicura che la qualità e le questioni ambientali siano gestite in maniera efficiente per soddisfare i requisiti fondamentali e le aspettative dei clienti.

Lyreco Italia è un'azienda commerciale che effettua attività di stoccaggio e distribuzione diretta di articoli per gli ambienti di lavoro: cancelleria, informatica, catering, igiene e sicurezza. Lyreco è presente nel territorio nazionale con due sedi, una a Cambiagio (MI) sede amministrativa (solo uffici) e una a Monticelli d'Ongina (PC) sede del Centro di Distribuzione Nazionale (magazzino).

Contesto di Lyreco

I fattori che possono avere un impatto sulla pianificazione del Sistema di gestione della qualità e dell'ambiente e che servono come input per lo sviluppo dei sistemi sono i seguenti:

QUALITÀ:

Fattori Interni	Fattori esterni
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Performance economica (Revenue & Margin) ⇒ Budget validato ⇒ Valori aziendali ⇒ Etica aziendale ⇒ Governance e struttura organizzativa ⇒ Prodotti e Servizi offerti ⇒ Pricing/Costing ⇒ Ricerche di mercato / Innovazione ⇒ Sviluppo di nuove categorie e business (es. Introduzione dei PPE, Industrial Packaging) ⇒ DARE local projects ⇒ Strategia Eco Future ⇒ Key Logistics Projects (es. allargamento di 10.000 mq del magazzino a Monticelli d'Ongina; flotta Green: incremento uso di mezzi elettrici) ⇒ Digital transformation (progetto di gruppo) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Requisiti Standard del Cliente ⇒ Requisiti nuovi e specifici dei clienti ⇒ Soddisfazione del Cliente ⇒ Esperienza / Relazioni con il Cliente ⇒ Qualità e Sicurezza dei prodotti ⇒ Conformità alle normative ⇒ Nuove norme e leggi ⇒ Posizionamento competitivo ⇒ Sviluppo della concorrenza ⇒ Digitalizzazione ⇒ Privacy di dati e informazioni ⇒ Relazioni e supporto alla comunità ⇒ Immagine / Reputazione ⇒ Social media ⇒ Tecnologie emergenti

AMBIENTE:

Derivano dai temi di sviluppo sostenibile di Lyreco, coperti dalla strategia "Eco Future":

Temi Ambientali	Temi Sociali	Temi Economici
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Energia e cambiamenti climatici (CO2) ⇒ Sviluppo di prodotti ecocompatibili (prodotti green) ⇒ Gestione dei rifiuti (tasso riciclato) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Benessere dei dipendenti ⇒ Sviluppo dei dipendenti ⇒ Salute e Sicurezza dei dipendenti ⇒ Contributo di beneficenza 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Performance dei fornitori ⇒ Approvvigionamento responsabile

Inoltre, Lyreco deve prendere in considerazione le questioni rilevanti in merito al ciclo di vita dei suoi prodotti e servizi.

Ciò significa in particolare garantire che gli impianti di produzione che fabbricano prodotti a marchio Lyreco siano conformi ai requisiti legali e siano gestiti attraverso un adeguato sistema di gestione ambientale (ad esempio miglioramento continuo, riduzione dell'impatto ambientale).

Parti interessate – Bisogni e Aspettative

Le parti interessate (anche denominate "Stakeholders") sono persone o organizzazioni che sono "influenzate" dalle attività di Lyreco e/o che possono influenzare le attività di Lyreco. Nella tabella seguente vengono riportate le parti interessate e i loro bisogni/aspettative.

Parti interessate	Interno/ Esterno	Bisogni / Aspettative delle parti interessate
Clienti	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - qualità di prodotti e servizi – in linea con le aspettative - buon rapporto qualità/prezzo - affidabilità - sostenibile - prodotti green - flotta green per le consegne (accesso a zone ZTL)
Clienti settore pubblico	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - qualità di prodotti e servizi – in linea con i disciplinari di gara (compresi i requisiti ambientali) - miglior prezzo - rispondenza ai requisiti del bando di gara - disponibilità di prodotti green
Executive board / SMT	Interno	<ul style="list-style-type: none"> - buone prestazioni finanziarie - conformità legale - raggiungimento degli obiettivi ambientali
Dipendenti e Agenti	Interno	<ul style="list-style-type: none"> - sviluppo professionale - equilibrio vita/lavoro - salute e sicurezza sul lavoro - pagamento regolare
Sindacati	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - conformità alle leggi sul lavoro - buone condizioni di lavoro per i dipendenti
Autorità locali (ASL, Regione, Provincia, ARPA)	Esterno	- Applicazione dei requisiti legali e regolamentari applicabili
Fornitori di prodotti e servizi offerti da Lyreco	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - pagamento regolare - rapporto commerciale professionale e duraturo - previsioni d'acquisto accurate - affidabilità finanziaria
Fornitori di prodotti e servizi ad uso interno	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - pagamento regolare - rapporto commerciale professionale e duraturo - affidabilità finanziaria
Flotta (terza parte) per le consegne	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - pagamento regolare - buone condizioni di lavoro
Concorrenza	Esterno	- concorrenza leale
Banche e Assicurazioni	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - buone prestazioni finanziarie - pagamenti puntuali - gestione del rischio
Media e Social media locali	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - trasparenza - disponibilità
Residenti locali	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> - riduzione delle emissioni (rumore, inquinamento, CO2) - fornire opportunità occupazionali

Scopo e Campo di applicazione

Per supportare i clienti e tutte le parti interessate nel loro approccio sostenibile, Lyreco utilizza gli standard internazionali ISO 9001 e ISO 14001, per i quali i sistemi di gestione integrati sono certificati in tutti i paesi. Questo assicura che la qualità e le questioni ambientali siano gestite in maniera efficiente per soddisfare i requisiti fondamentali e le aspettative delle parti interessate. Questo significa:

- prendersi cura del proprio lavoro
- perseguire gli obiettivi
- cercare la soluzione ottimale per migliorare le performance

Il campo applicativo del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente di Lyreco è relativo ai seguenti processi: **distribuzione diretta di articoli per l'ambiente di lavoro: selezione prodotti e inserimento a catalogo, ricevimento, elaborazione ed evasione ordini, gestione di magazzini, confezionamento e spedizione.**

Nell'esecuzione delle proprie attività Lyreco non utilizza strumenti di misurazione che necessitano taratura e monitoraggi particolari.

I requisiti determinati come non applicabili, non influenzano la capacità e la responsabilità dell'organizzazione di assicurare la conformità dei propri prodotti e servizi e l'aumento della soddisfazione del cliente.

Processi

Lyreco ha organizzato il proprio Sistema di gestione identificando le seguenti 3 tipologie di processo:

PROCESSI DI GESTIONE:

Coordinano e regolano le relazioni dell'organizzazione con gli stakeholder

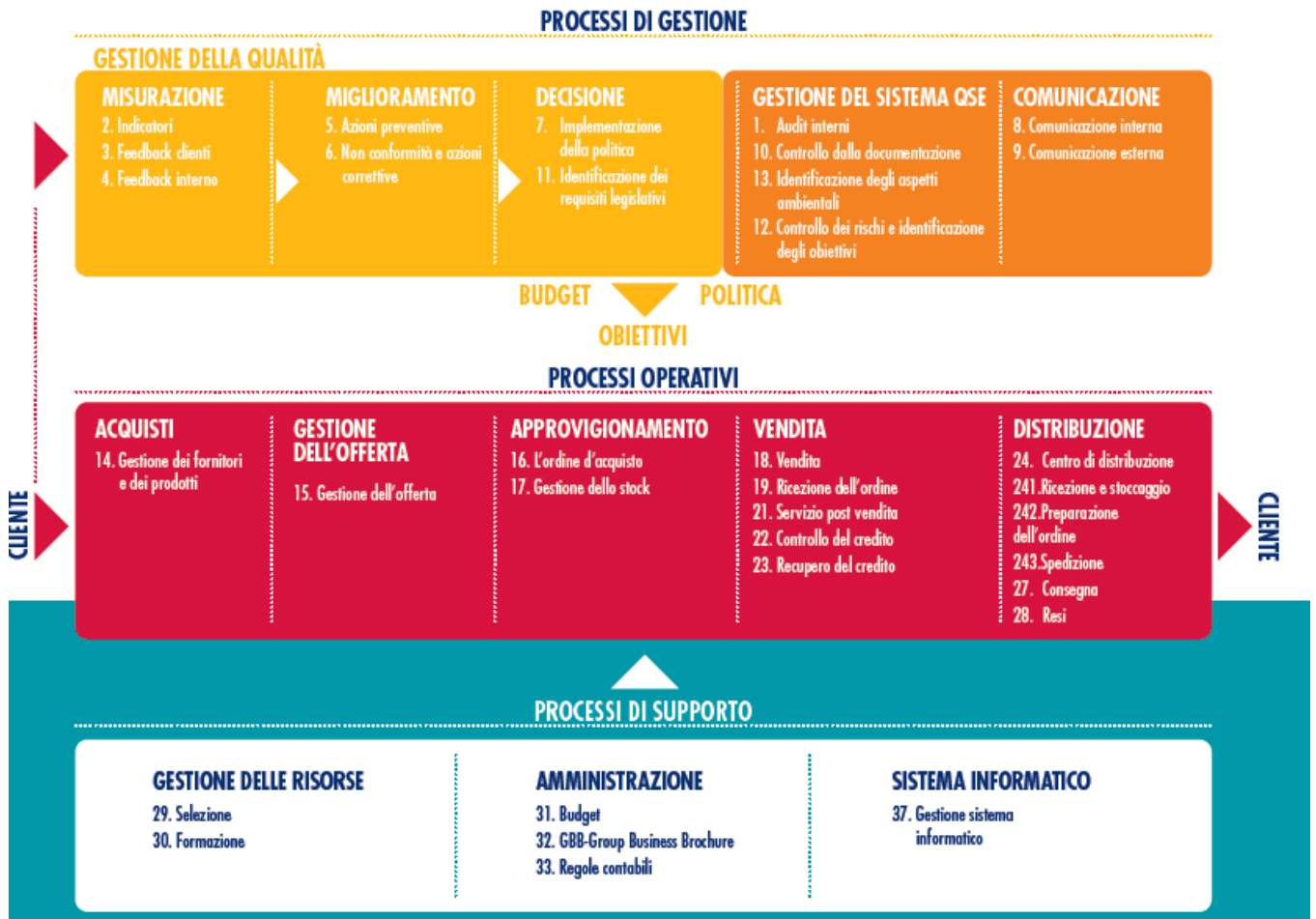
PROCESSI OPERATIVI:

Forniscono le linee guida per l'esecuzione dell'attività relative all'erogazione del servizio al cliente esterno

PROCESSI DI SUPPORTO:

Gestiscono le risorse interne e forniscono supporto ai processi principali.

Mappa dei processi



Sistema di Gestione

Lyreco pone la massima attenzione alla Sostenibilità, focalizzando la propria attenzione nelle seguenti aree:

- Ambiente
- Qualità
- Sviluppo Economico
- Responsabilità Sociale

Tutte le nostre filiali dispongono di un sistema di gestione integrato per la qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001), nonché programmi di sostenibilità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente (SGQA) di LYRECO è realizzato con l'obiettivo di perseguire e migliorare nel tempo la capacità aziendale di fornire prodotti e servizi che ottemperino ai requisiti dei Clienti e quelli cogenti applicabili perseguendo contemporaneamente la soddisfazione dei Clienti stessi.

In questo sistema di gestione, Lyreco ha identificato i processi richiesti, il loro uso, gli impatti e ha definito metodi e criteri per stabilire indicatori globali per garantire che questi processi siano efficaci.

Inoltre, Lyreco garantisce le risorse necessarie, il monitoraggio, la misurazione, l'analisi dei processi e l'implementazione di azioni tali da garantire i risultati pianificati e il miglioramento continuo. Tutti i processi, inclusi quelli esternalizzati, sono gestiti in conformità con questo sistema di gestione.

Tutti le nostre filiali sono controllate da un organismo di certificazione internazionale (SGS) e possiedono certificati in conformità alle norme ISO 9001 e ISO 14001.



Per rafforzare il nostro lavoro nel campo della sostenibilità, Lyreco ha implementato una strategia di sostenibilità, denominata Eco future, per la quale è stato creato uno specifico sito Web in cui abbiamo scelto di comunicare tutti gli aspetti della strategia.

Il sito web è disponibile in tutte le lingue locali delle filiali e può essere trovato su

<http://eco.lyreco.it>

Gestione Responsabilità & Leadership

In ogni paese, il sistema di gestione della sostenibilità di Lyreco, compresa la qualità e l'ambiente, è gestito e controllato da un responsabile (Business Services Director). Il BS Director fa parte del SMT (Senior Management Team) e riferisce direttamente al Managing Director.

Tutte le decisioni aziendali prese da SMT sono state realizzate in particolare tenendo conto degli aspetti di qualità e ambiente.

Responsabilità e autorità sono definite in tutta l'organizzazione, laddove necessario, per garantire la massima attenzione a qualità, ambiente e sostenibilità.



Tutti i dipartimenti rispondono non solo al Managing Director, ma anche al Direttore di funzione a livello gruppo. Questo permette un maggior coordinamento tra le filiali e una rapida implementazione delle Best Practices a livello globale.

Inoltre, il Managing Director locale risponde a un Managing Director di zona, che ha un rapporto diretto con il CEO di Lyreco. Il MD di zona visita mensilmente le filiali, questo consente al gruppo Lyreco una visione completa dello stato dell'organizzazione.

In aggiunta al Management Reviews, le tematiche di Qualità, Ambiente e Sostenibilità:

- ✓ sono discusse durante gli incontri SMT locali (almeno una volta al mese);
- ✓ sono nell'agenda della revisione mensile con il MD di zona;
- ✓ sono rivisti a livello di Gruppo - con l'intero gruppo di gestione a livello gruppo (inclusi CEO, COO, amministratori di zona e sponsor di gruppo di tutte le aree di business) - durante la riunione trimestrale sulla gestione del QSS di gruppo (gestito dal group QSS Director).

Grazie a questa struttura, viene svolto un ruolo di leadership più proattivo e un maggiore coinvolgimento del top management nel SGQA.

Politica di Qualità & Ambiente

La politica per la qualità e l'ambiente di Lyreco sono alla base del sistema di gestione. Le Politiche di gruppo (comprese quelle di qualità e ambiente) sono emesse e comunicate dal CEO di Lyreco ogni anno. Sono utilizzati come supporto da ciascun paese per definire e dettagliare le proprie politiche.

MNG 3 08 V6 dal 01/01/2018

1 QUALITÀ

SGQA – POLITICA AZIENDALE

Lyreco si impegna a fornire ai propri clienti un servizio in grado di soddisfare le loro aspettative, in linea con la propria **Mission**:

To simplify life at work

La politica della Qualità descrive i principi ovunque si trovano nel mondo, per assicurare che Lyreco venga riconosciuto e stimato per la sua integrità e per l'elevato standard di qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

I principi della politica per la Qualità di Lyreco sono in linea con i valori aziendali:

PASSION

EXCELLENCE

RESPECT

AGILITY

- Mettere il cliente al centro di tutto ciò che facciamo
- Fornire l'eccellenza in tutte le nostre attività
- Migliorare continuamente i nostri servizi fissando e monitorando obiettivi e traguardi considerando i rischi e le opportunità
- Lavorare in squadra insieme ad altri reparti, agire con professionalità e rispetto con lo scopo di offrire il miglior servizio
- Rispettare il nostro Sistema di gestione della Qualità per garantire la coerenza del servizio e il successo a lungo termine

MNG 3 08 V6 dal 01/01/2018

2 QUALITÀ

SGQA – POLITICA SULLA SOSTENIBILITÀ

Lyreco adotta i principi dello Sviluppo Sostenibile, che includono la crescita economica sostenibile, l'inclusione sociale e gli aspetti ambientali al centro della gestione aziendale, nelle azioni quotidiane e nei progetti.

La nostra strategia di sostenibilità a medio-termine "Eco Future" costituisce un passo importante, sviluppato per portare coerenza, trasparenza e la prospettiva di lungo termine all'approccio di Lyreco. La strategia "Eco Future" con i suoi principi guida e obiettivi, è applicata in tutte le filiali e da tutti i dipendenti di Lyreco nel mondo.

Lyreco impegna specifiche risorse per il mantenimento del piano conformità legislative, previene qualsiasi impatto, diretto e indiretto, sull'ambiente.

TUTELA AMBIENTALE

Riduzione dell'impronta ambientale delle nostre attività, riducendo i nostri clienti e fornitori a fare lo stesso.

IMPEGNI

1. Sviluppare e rafforzare i nostri prodotti e servizi "ambientalmente preferibili"
2. Ridurre le emissioni di gas serra
3. Limitare e gestire la produzione di rifiuti

INDICATORI

- Ambit: 90% zero carbon
- 25% meno di "prodotti green"
- Reduzione CO2: -20%

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Rafforzare la nostra cultura e creare un ambiente di lavoro sicuro e sano.

IMPEGNI

4. Garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro
5. Contribuire allo sviluppo personale di ogni individuo
6. Focus sullo sviluppo dei nostri migliori talenti
7. Preservare l'immagine dei bambini nei paesi in via di sviluppo

INDICATORI

- Condizioni di lavoro: 90% di soddisfazione
- Obiettivi di lavoro: -10%
- Indice di soddisfazione: 90%
- Condizioni di sicurezza: +10%

SUCCESSO ECONOMICO

Creare relazioni durature con i clienti e fornitori basando relazioni di successo e di sostenibilità.

IMPEGNI

8. Stabilire partnership con i clienti basate sulla sostenibilità
9. Stabilire con i fornitori una relazione e un programma di sostenibilità
10. Sviluppare innovazioni sostenibili per prodotti e servizi

INDICATORI

- Acqui di fatturato: 100% del programma di prodotti e servizi green
- Performance del fatturato: +10%

Le politiche sono conosciute da tutti i dipendenti e presentate a tutti i nuovi dipendenti durante l'induction.

Le politiche sono pubbliche e accessibili sull'intranet aziendale e sul sito web sostenibile di Lyreco:

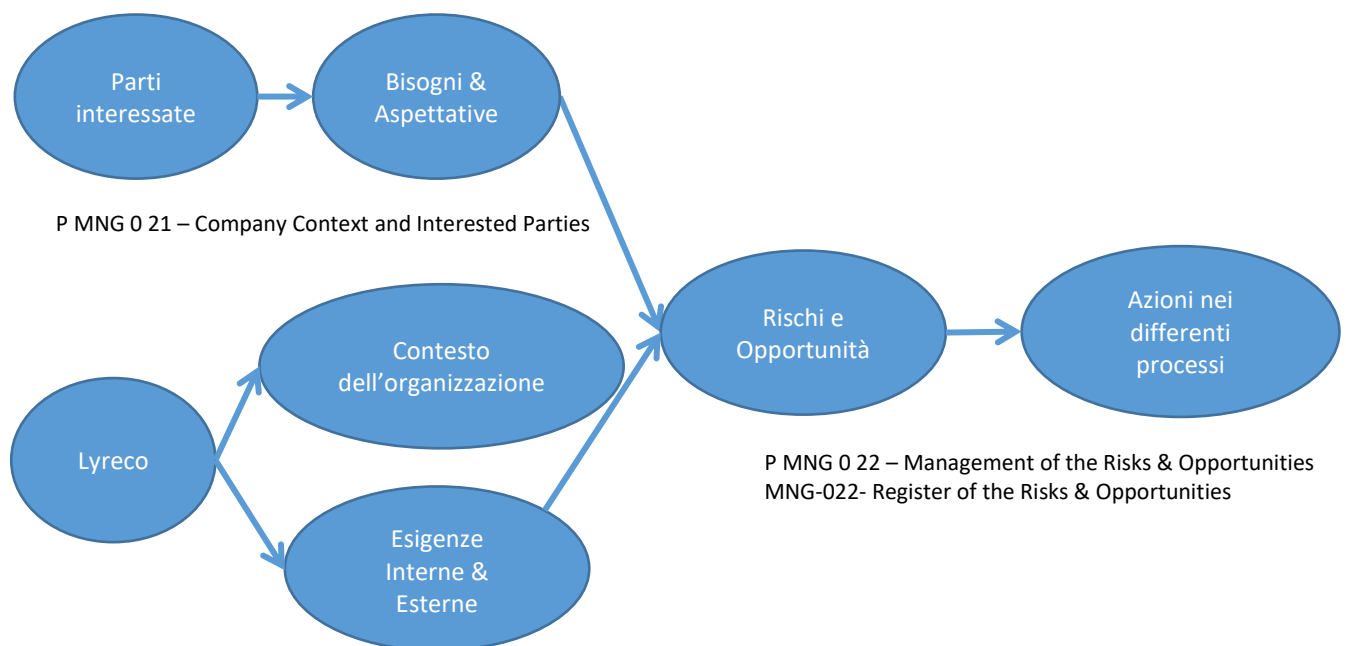
<http://eco.lyreco.it>

Pianificazione – Gestione Rischi e Opportunità

“Risk-based thinking” il pensiero basato sul rischio consente a Lyreco di determinare i fattori che potrebbero far sì che i suoi processi e i suoi sistemi di gestione ambientale e di qualità si discostino dai risultati pianificati, per introdurre controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e sfruttare al massimo le opportunità che si presentano.

Il responsabile QSS è responsabile del coordinamento in termini di gestione dei "rischi e opportunità", in quanto è già responsabile del coordinamento del SGQ / SGA.

Il "contesto dell'organizzazione", "esigenze interne ed esterne" e "parti interessate" sono utilizzati come supporto per l'identificazione dei rischi e delle opportunità come nel diagramma seguente.



I rischi e le opportunità sono raccolti e monitorati attraverso il documento MNG-022.

Conformità Legislativa

Per assicurare la piena conformità alle leggi e regolamenti Lyreco ha un processo per l'identificazione degli obblighi legislativi. Il reparto QSS in collaborazione con consulenti esterni mantiene aggiornato il registro delle norme e leggi vigenti relative alle attività del QSS.

Aspetti Ambientali

Lyreco non è un'azienda produttrice con importanti emissioni nell'aria, nell'acqua e nel suolo, ma può comunque avere un impatto sull'ambiente.

I nostri aspetti ambientali sono rivisti ogni anno (processo 13).

Gli aspetti ambientali sono elencati e valutati nei documenti:

- ENV 0 01 Assessment of environmental aspects
- ENV 0 02 Register of significant effects
- AAS 001 Analisi ambientale del sito

Aspetti importanti sono la base per la revisione della nostra politica ambientale e dei nostri obiettivi e programmi ambientali.

Obiettivi per la Qualità e l'Ambiente

La Direzione Lyreco ha stabilito gli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente (comprensivi di quelli necessari per soddisfare i requisiti dei prodotti/servizi forniti) per gli opportuni livelli e funzioni aziendali. Obiettivi qualitativi sono stabiliti annualmente, misurati e presentati mensilmente nella GBB (Group Business Brochure). Tali obiettivi sono valutati dalla Direzione durante gli incontri mensili.

La GBB è il documento utilizzato dal SMT e Lyreco Group per il monitoraggio continuo di tutti i KPI di Lyreco, inclusi tutti gli obiettivi di qualità. La GBB viene prodotta mensilmente e include tutte le informazioni rilevanti per garantire la consapevolezza dello stato e del risultato dell'organizzazione. La GBB conferisce trasparenza a tutto il Gruppo Lyreco.

Relativamente agli impatti ambientali derivanti dall'attività di distribuzione di prodotti per l'ambiente di lavoro la Direzione, in collaborazione con il BS Director, ha analizzato gli aspetti ambientali all'interno del documento di Analisi Ambientale del Sito (AAS-001). La valutazione di tali aspetti e dei relativi impatti ambientali è riportata nel documento ENV 0 01, che viene rivisto e riesaminato annualmente per la definizione degli obiettivi di miglioramento. Tali obiettivi rientrano nel sistema di gestione delle misurazioni e del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente. Gli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente sono formulati in modo da essere misurabili e coerenti con la Politica Qualità e Ambiente.

Gli obiettivi ambientali sono elencati nel documento MNG 0 28.

Programmi ambientali

I programmi ambientali derivano dagli obiettivi ambientali, ma i programmi di miglioramento possono anche provenire da idee provenienti da dipendenti, clienti o altre parti interessate, anche se potrebbero non essere rilevanti per nessuno degli aspetti ambientali significativi. I programmi ambientali sono disponibili consultando il documento ENV 0 02.

Performance ambientali

Le prestazioni e le problematiche ambientali sono riportate:

- ✓ nelle filiali, attraverso il riesame della direzione e il coordinamento mensile;
- ✓ a livello globale, nel Lyreco Sustainability Report (report relativo a tutti i paesi).

Risorse, competenze, formazione e consapevolezza

Il successo del sistema di gestione Qualità e Ambiente di Lyreco non dipende solo dall'impegno della direzione. Siamo ben consapevoli dell'importanza dell'impegno e del supporto di tutti i dipendenti all'interno dell'organizzazione.

Lyreco riconosce che tutti i dipendenti hanno un impatto potenzialmente significativo sulla qualità dell'azienda e sulle prestazioni ambientali. Pertanto considera la formazione e l'addestramento un requisito indispensabile per garantire l'efficienza dell'intera organizzazione. Tale impegno si traduce in una pianificazione annuale della formazione che prevede le seguenti fasi:

- determinazione del Budget annuo per la formazione da parte del Managing Director;
- analisi del fabbisogno collettivo ed individuale in termini di formazione ed addestramento;
- pianificazione annuale della formazione da parte del Human Resources Director;
- approvazione del piano da parte del Managing Director;
- presentazione al personale;
- svolgimento della formazione.

La formazione coinvolge tutti le persone di Lyreco e può basarsi su momenti di training on the job, o su specifiche giornate interamente dedicate alla formazione.

I responsabili di reparto devono garantire che i requisiti di formazione e sviluppo del personale siano identificati e rispondenti alle necessità. Devono assicurarsi che la formazione venga eseguita e che i dipendenti siano competenti. I corsi di formazione sono registrati e documentati a cura del reparto Human Resources (ufficio Training).

La competenza e le possibili esigenze di formazione sono documentate in una valutazione annuale effettuata per ciascun dipendente dal proprio responsabile, le richieste e i piani formativi in atto sono controllati dal reparto Human Resources (ufficio Training).

Infrastrutture e Ambiente di Lavoro

Lyreco fornisce e mantiene l'infrastruttura necessaria, inclusi edifici, apparecchiature di processo e servizi di supporto necessari per i propri dipendenti per raggiungere la conformità ai requisiti di prodotto e di processo.

Lyreco offre un ambiente di lavoro in grado di garantire l'integrità dei prodotti e il rispetto dei requisiti ambientali.

In ogni filiale viene creata un'organizzazione per la sicurezza, in cui vengono discusse e prese in considerazione i temi riguardanti gli ambienti di lavoro.

Una valutazione della postazione di lavoro viene svolta regolarmente (soprattutto in base ai requisiti legali), tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e sociali.

Comunicazione Interna ed Esterna

Lyreco riconosce l'importanza di una buona comunicazione interna tra i vari livelli e le funzioni all'interno dell'azienda, ed esternamente a clienti, fornitori e altre parti interessate.

I processi 8 e 9 trattano la comunicazione interna ed esterna di Lyreco.

SMT e il responsabile QSS garantiscono la comunicazione a tutti i reparti dell'organizzazione ed è responsabilità del responsabile di ciascun reparto assicurare che le informazioni siano correttamente inoltrate a tutti i dipendenti. Tali comunicazioni sono effettuate tramite e-mail e intranet aziendale. Per i dipendenti di Monticelli anche tramite le bacheche aziendali.

Le iniziative di Lyreco nell'ambito della qualità, dell'ambiente e della sostenibilità sono comunicati esternamente attraverso il nostro sito web sostenibile e nel nostro rapporto sullo sviluppo sostenibile aggiornato ogni anno.



Alcune aree del sistema di gestione Qualità e Ambiente di Lyreco per scelta aziendale, non sono rese pubbliche, incluse procedure, istruzioni, guide, best practice e moduli utilizzati internamente.

Requisiti dei documenti

Lyreco ha implementato un processo (processo 10) per il controllo dei documenti diffusi nell'organizzazione. Generalmente, tutti i documenti relativi al sistema di gestione Qualità e Ambiente sono considerati controllati e autorizzati quando sono disponibili nel nostro sistema documentale. Nella nostra Intranet aziendale sono caricati tutti i documenti. Tutti i dipendenti possono accedere ai documenti rilevanti per il proprio reparto / processo specifico.



Le copie stampate o copie salvate sul proprio PC sono considerate non controllate e dovrebbero essere evitate.

È possibile accedere solo ai documenti pertinenti per i singoli reparti e i documenti non pubblici sono protetti e non possono essere inviati esternamente.

Tutti i documenti vengono revisionati continuamente dai responsabili dei reparti e i documenti utilizzati esternamente per quanto riguarda il sistema di gestione di Lyreco sono rivisti da QSS e SMT.

Tutti i dati relativi ai processi gestionali sono registrati nella GBB (Group Business Brochure), dal reparto Finance, Risorse umane e QSS, a seconda del tipo di obiettivo / record interessato.

Il sistema documentale è controllato e gestito da QSS, a livello globale e locale.

Verifica dei prodotti acquistati

Lyreco assicura che i prodotti/servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti da essa specificati. Il tipo e l'estensione dei controlli eseguiti da Lyreco sui prodotti/servizi acquistati e sui relativi fornitori è correlato alla tipologia di fornitura ed agli effetti che la fornitura acquisita potrà avere sulla successiva erogazione del servizio o sullo stesso prodotto distribuito. In aggiunta alla gestione puntuale delle singole forniture, Lyreco ha stabilito criteri (che includono la capacità di fornire prodotti conformi a requisiti stabiliti) da applicare per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori. Sono infatti previste specifiche modalità di selezione sia per i fornitori dei prodotti a catalogo sia per i servizi che impattano direttamente sulla soddisfazione del cliente. I risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie da esse scaturite sono documentati e tali registrazioni sono conservate. Per gli appaltatori e fornitori che potrebbero indirettamente causare impatti ambientali, vengono definiti i requisiti ambientali Lyreco all'interno del contratto di fornitura.

Lyreco ha stabilito ed effettua i controlli, e in generale le attività necessarie per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Nell'ambito della verifica dei prodotti approvvigionati, può verificarsi il caso che Lyreco o un suo Cliente intenda effettuare verifiche presso il Fornitore. Qualora ciò accada le modalità di verifica e di rilascio dei prodotti/servizi vengono precisate nelle informazioni relative all'approvvigionamento definite da Lyreco.

Controllo degli ordini dei clienti

Le procedure per le verifiche degli ordini dei clienti sono implementate all'interno del reparto Customer Service, Centro di distribuzione, Marketing e Delivery.

In caso di errore nell'ordine o nella consegna, la politica di restituzione di Lyreco rende più semplice per i clienti cambiare/rendere la merce.

Approvvigionamento e Processi esterni, Prodotti e Servizi

In qualità di organizzazione responsabile, Lyreco è ben consapevole del fatto che dobbiamo condividere i nostri valori anche nella cooperazione con fornitori e altri partner.

Prima di stipulare accordi sugli appalti o contratti di servizio importanti e ricorrenti, chiediamo a tutti i fornitori e partner di firmare una dichiarazione adesione al nostro Codice etico.

Viene stabilita una procedura per le relazioni con i fornitori e i processi di appalto. La procedura è nota e seguita da tutti i dipendenti di Lyreco.



Tutti gli ordini dei prodotti all'interno dei nostri cataloghi sono registrati con informazioni su prodotto, fornitore, prezzo, ecc.,

Lyreco predispone e mantiene attive procedure documentate per identificare ogni prodotto con mezzi adeguati. Infatti, quando un prodotto viene creato ed inserito nel database del sistema informatico SAP, il sistema gli attribuisce un codice di referenza univoco da 5 a 7 cifre, che accompagnerà il prodotto e ne garantirà la tracciabilità in ogni fase del processo.

Lyreco predispone e mantiene attive procedure per la corretta gestione delle fasi di movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna al fine di assicurare ai propri clienti la ricezione dei prodotti ordinati in perfetto stato. Tali attività sono completamente guidate e monitorate dal Sistema Informatico SAP e viene svolta da personale adeguatamente preparato.

Reclami dei Clienti

Lyreco ritiene che i reclami dei clienti siano l'espressione di clienti che desiderano continuare a collaborare con noi, ma che hanno avuto un'esperienza non completamente positiva del nostro servizio. Tutti i reclami sono gestiti e considerati seriamente.

Tutti i reclami dei clienti sono registrati nel nostro sistema aziendale centrale SAP e coordinati / monitorati da QSS.

Tutti i clienti che hanno registrato un reclamo vengono contattati individualmente dal reparto QSS.

Soddisfazione del Cliente

Lyreco conduce annualmente un sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per rilevare le opinioni e la soddisfazione dei nostri clienti sui nostri servizi e prodotti. Il sondaggio è fatto on-line.

Le risposte vengono confrontate con i risultati ottenuti da tutte le filiali del Gruppo Lyreco.

Il risultato viene analizzato da QSS e presentato a SMT con il quale stabilisce le azioni pertinenti.

I risultati sono anche utilizzati come input per le aspettative del cliente e ci aiutano a migliorare le aree necessarie per avere un focus costante sul cliente.

Audit Interni

Per garantire che il sistema di gestione Qualità e Ambiente sia ben implementato nell'organizzazione e che le procedure siano seguite, vengono eseguiti degli audit interni in tutta l'organizzazione. Tutti i processi devono essere controllati entro un periodo di tre anni.

Il piano di audit è istituito durante il management review annuale, ma può essere rivisto durante l'anno e possono essere effettuati audit straordinari a causa dei risultati dei processi.

Gli audit interni nel reparto Finance e IS vengono svolti dal Gruppo per garantire la sicurezza delle informazioni e la conformità alle procedure del Gruppo.

Gli altri Audit interni vengono eseguiti da QSS, e da auditor interni locali formati e addestrati in modo documentato.

I risultati degli audit interni sono comunicati ai Direttori/Manager coinvolti per le opportune azioni di miglioramento.

Riesame della Direzione

Il SMT si incontra regolarmente per rivedere le prestazioni dell'organizzazione, includendo gli obiettivi di Qualità e Ambiente quando necessario.

Oltre alle riunioni SMT, si tiene una revisione della gestione almeno una volta all'anno, in cui viene esaminato il sistema di gestione Qualità e Ambiente per garantire che sia continuamente adeguato ed efficace.

Il Riesame della Direzione deve includere in particolare i seguenti input / output:

INPUTS:

a) lo stato delle azioni derivanti dai precedenti Riesami della Direzione;

b) modifiche in:

- ✓ questioni esterne e interne rilevanti per il sistema di gestione della qualità e dell'ambiente;
- ✓ esigenze e aspettative delle parti interessate, compresi gli obblighi di conformità;
- ✓ aspetti ambientali significativi;
- ✓ rischi e opportunità

c) informazioni sulle prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione della qualità e dell'ambiente, comprese le tendenze in merito a:

- ✓ soddisfazione del cliente e feedback da parte di soggetti interessati;
- ✓ la misura in cui sono stati raggiunti gli obiettivi di qualità e ambientali;
- ✓ le prestazioni e la conformità di prodotti e servizi;
- ✓ non conformità e azioni correttive
- ✓ monitoraggio e misurazione dei risultati;
- ✓ adempimento degli obblighi di conformità (soprattutto per l'ambiente);
- ✓ risultati degli audit;
- ✓ le prestazioni di fornitori esterni;

d) l'adeguatezza delle risorse;

e) comunicazioni dalle parti interessate, compresi i reclami;

f) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;

g) opportunità di miglioramento.

OUTPUTS:

- a) conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione della qualità e dell'ambiente;
- b) qualsiasi necessità di modifiche al sistema di gestione della qualità e dell'ambiente;
- c) azioni necessarie quando gli obiettivi ambientali e di qualità non sono stati raggiunti; eventuali conseguenze per la direzione strategica dell'organizzazione;
- d) opportunità di miglioramento;
- e) risorse necessarie.

I problemi sollevati e gli esiti delle riunioni SMT sono documentati nei verbali delle riunioni del SMT.

Miglioramento continuo

L'obiettivo di Lyreco è lavorare costantemente per il miglioramento della soddisfazione del cliente, l'efficienza dei processi e uno sviluppo sostenibile.

Ciò avviene attraverso un sistema di gestione ben implementato, processi, audit interni, monitoraggio e misurazioni, follow-up e collaborazione con i dipendenti e gestione responsabile in collaborazione con fornitori e partner. Tale miglioramento è ottenuto mediante:

- il perseguimento della Politica Qualità e Ambiente;
- la definizione di obiettivi per la qualità e l'ambiente;
- l'analisi dei risultati degli audit;
- l'analisi dei dati;
- le azioni correttive;
- i riesami da parte della Direzione;
- proposte/suggerimenti.

Non Conformità e Azioni Correttive

Nell'ambito dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente sono attuate azioni appropriate per eliminare le cause delle non conformità riscontrate al fine di prevenire il loro ripetersi.

Le non conformità e le relative azioni correttive sono documentate quando scaturite da:

- Reclami dei clienti
- Revisione del sistema di gestione Qualità e Ambiente
- Revisione legislativa
- Audit
- Problema sollevato dal dipendente o da un'altra parte interessata