

# Manuel de Management Qualité-Environnement



# Politique Qualité – Environnement

Professionnels de la robinetterie industrielle , notre vocation est de satisfaire de façon totale et durable les besoins de nos clients et parties intéressées.

Notre vision stratégique est totalement orientée vers la qualité et le respect de l'environnement et a pour objectifs d'assurer le développement et la pérennité de notre entreprise.

En adéquation avec cette stratégie, nos principales orientations sont :

1. Rechercher la performance économique et la compétitivité.
2. Améliorer la performance technique de nos produits.
3. Rechercher la performance organisationnelle.
4. Etre une entreprise attractive.
5. Capitaliser le potentiel de nos équipes.
6. Etre respectueux de l'environnement et des réglementations.

Je m'engage à mettre toute mon énergie au maintient et à l'amélioration de cette organisation ISO 9001-14001.

JC. RENARD

TECOFI est située à proximité de Lyon, capitale française dans les technologies de traitement de défense de l'environnement, au cœur de la région Rhône-Alpes, très connue pour son industrie chimique et textile.

En 1998, TECOFI a construit une unité de fabrication ultra-moderne, dotée des meilleurs outils de fabrication et de commercialisation.

Depuis le début de l'année 2013, TECOFI est sorti du groupe FAREX.

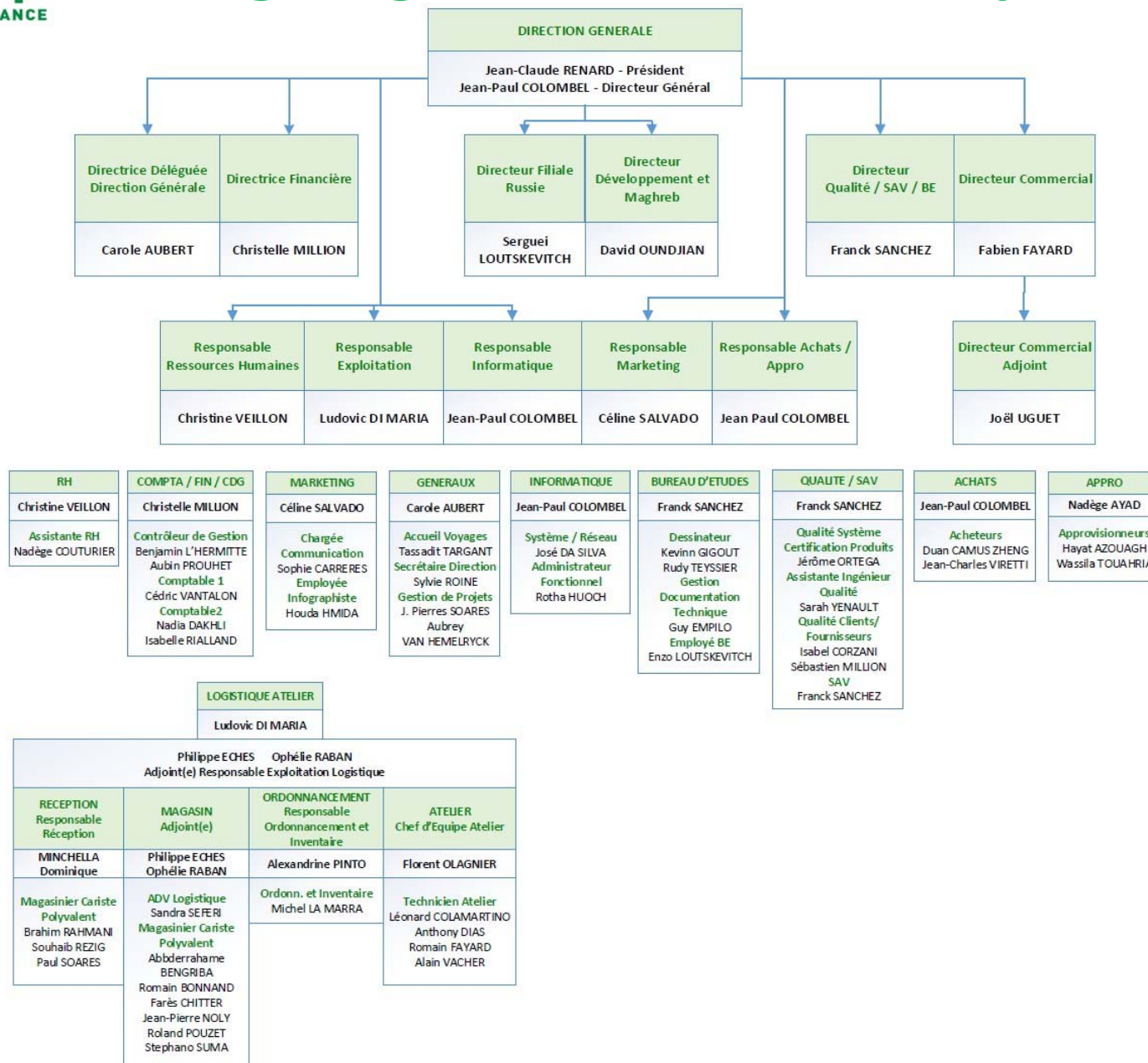
La nouvelle Direction de l'entreprise est « à nouveau » assurée par les Créateurs Historiques de TECOFI et par les cadres actuels.

## Fiche de l'entreprise :

Raison sociale :	TECOFI SAS
Forme juridique :	Société par Actions Simplifiées
Capital :	753 400 €
Code APE :	2814 Z
Siège social :	83, Rue Marcel Mérieux ZA du pôle Agroalimentaire 69690 CORBAS
Site internet :	<a href="http://www.tecofi.fr">www.tecofi.fr</a>
E-mail :	<a href="mailto:sales@tecofi.fr">sales@tecofi.fr</a>

Effectif au 01/04/2019 : 120 Personnes.

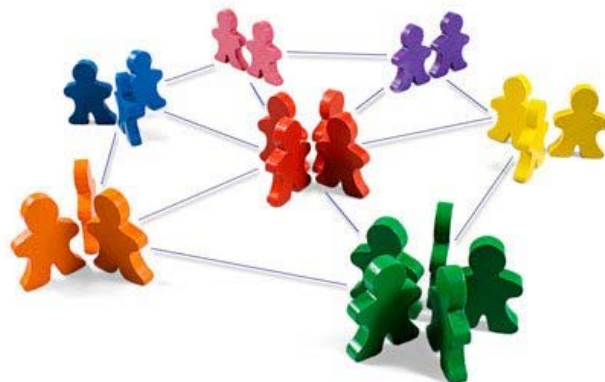
# Organigramme de l'entreprise



# Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

Exigences	Qui ?
a) S'assurer que le système de management de la qualité-environnement est conforme aux exigences des Norme internationale ISO 9001 et ISO 14001	Direction
b) S'assurer que les processus produisent les résultats escomptés	Pilotes de processus
c) Rendre compte, notamment à la direction, de la performance du système de management de la qualité, des opportunités d'amélioration et des besoins de modification	Pilotes de processus
d) Promouvoir l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme	CODIR
e) S'assurer que la cohérence du système de management de la qualité-environnement n'est pas affectée lorsque des modifications du SMQE sont planifiées et mises en œuvre	Responsable Qualité- Environnement

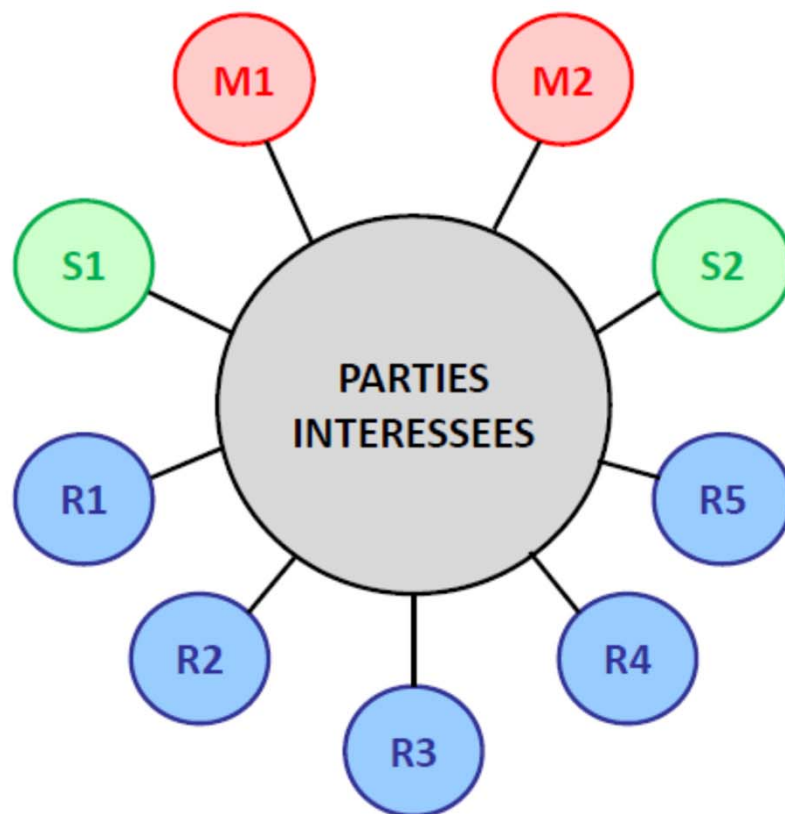
# Les parties intéressées et leurs attentes



Les parties intéressées ainsi que leurs exigences sont identifiées à chaque processus.

La revue de direction prend en compte les retours d'information des parties intéressées.

# Une organisation par processus



## Processus de Management

**M1 : Piloter la Société**

**M2 : Améliorer la Société**

## Processus Support

**S1 : Gérer le Système d'Information**

**S2 : Gérer les Ressources Humaines**

## Processus de Réalisation

**R1 : Gagner des Affaires**

**R2 : Concevoir des Produits Standards**

**R3 : Acheter et Approvisionner**

**R4 : Assembler des Produits Standards  
ou Non Standards**

**R5 : Stocker et Gérer la Logistique**

→ Les interactions sont décrites dans les fiches descriptives de processus.



## Les pilotes de processus

### Définir :

- Identifier et mettre à jour les activités clés du processus
- Identifier, hiérarchiser et définir des actions pour réduire les risques de son processus
- Créer et tenir à jour la documentation du processus (création, modification, suppression)

### Piloter et améliorer

- Définir et suivre les moyens de surveillance (indicateurs)
- S'assurer de la cohérence du processus avec les autres processus et/ou avec les interfaces
- S'assurer du fonctionnement et de l'efficacité du processus
- S'assurer que les processus produisent les résultats escomptés
- Rendre compte périodiquement de l'état d'avancement du fonctionnement du processus
- Améliorer le fonctionnement du (des) processus

## La description des processus :

**Tecofi'** FICHE DESCRIPTIVE DE PROCESSUS

CODE: M1 PROCESSUS: PILOTER LA SOCIETE

**1. FINALITE DU PROCESSUS**

Finalité du processus	Version document	Date	Approuvé par	Modifications apportées
Manager et pérenniser la société	00	25/03/2017	FCK	Création initiale

**2. PILOTAGE DU PROCESSUS**

Pilote du Processus	Comité de Pilotage
DS	CODIR (LCR / JPC / SLO / DOU)

**3. LA MESURE ET LA SURVEILLANCE DU PROCESSUS**

Indicateurs clés	Axes de la Politique	Responsable du suivi de l'indicateur	Parties intéressées	Exigences
			Propriétaire des locaux	Respect du bail et du règlement intérieur du site
			Administrations compétentes	Respect des obligations réglementaires (CPE, code du travail, P.D.O. ...)
			Actionnaires	Etre bénéficiaire
			Voisinage	Respect et protection de l'environnement
			Administrations financières	Respect du Code général des impôts
			Organismes bancaires	Avoir des comptes et des bilans approuvés par des commissaires aux comptes
			Assureurs	Respect des contrats
			Clients	Satisfaire les clients

## Les fiches d'auto-évaluation des processus :

**Tecofi'** FICHE D'AUTO EVALUATION DE PROCESSUS

Processus = Gérer les Systèmes d'information Pilote = MCH

**Le pilote du processus doit :**

- S'assurer que le processus dont il a la charge produit les résultats attendus.
- Veiller à l'utilisation optimale des ressources allouées.
- Identifier les opportunités d'amélioration.
- S'assurer du traitement des dysfonctionnements du processus.
- Engager les actions correctives nécessaires.
- Rendre compte des résultats lors de la Revue de Direction.

**1. Retour d'informations des parties intéressées**

Parties Intéressées	Exigences	Retour d'informations
Direction	Avoir un outil optimisé et efficace permettant de travailler sur le plus de tâches possibles	La direction souhaite poursuivre les actions d'amélioration de nos outils informatiques. Le service informatique a des tâches à réaliser dans ce sens

**2. Analyse des Indicateurs clés objectifs**

Indicateurs	Réalisé N-1	Objectif N	Réalisé N	Commenter et Analyser les résultats et l'efficacité des indicateurs
Taux de disponibilité du SI	99,786	100	100	Taux de dispo quasi optimal. Nous avons enregistré 2h de virus, 3h suite à problème électrique et 1h de migration. Pour 2018 nous allons affiner par service pour mieux identifier l'efficacité.
Suivi du budget	359K€		59K€	N'avions pas d'objectif pour 2016. L'objectif 2017 est en diminution car nous avons diminué les coûts de maintenance sur 2016



## Pilotage du SMQE



Les documents de TECOFI sont maîtrisés en respectant les règles de gestion définies dans la procédure PR-QTE-002.

L'intranet TECEASY permet le partage de documents.



La veille réglementaire et légale est gérée par le Service Qualité.

Les règles sont définies dans les procédures PR-QTE-002 et PR-QSE-002.



## 1) Identification des risques

L'identification est réalisée pour chaque processus.

**Fiche descriptive de processus**

## 2) Vérification des risques et des opportunités

Vérification et mise à jour des risques et des opportunités lors de rédaction de la fiche d'auto évaluation de processus.

**Fiche d'auto évaluation de processus**

## 3) Détermination des actions

Les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités sont enregistrées dans le plan d'actions.

**Plan d'actions**

## 4) Evaluer l'efficacité des actions mises en œuvre

Evaluation de l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités lors de la revue de Direction.

**Revue de Direction**





Des **indicateurs** sont définis pour chaque processus et font l'objet d'un suivi périodique. Les indicateurs de performance objectivés du processus sont revus lors de la revue de Direction. A cette occasion les moyens pour les atteindre sont définis.



Des **revues de processus** permettent de faire un bilan sur le fonctionnement et l'efficacité du processus. Elles permettent de définir des opportunités d'amélioration. Les données de sortie des revues de processus sont présentées en revue de Direction.



Des **audits internes** sont réalisés pour s'assurer que le SMQE est conforme aux exigences des normes ISO 9001/ISO 14001 – directive 2014/68/UE et qu'il est mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour. Les résultats d'audit sont présentés en Revue de Direction.



La **Revue de Direction** permet de s'assurer du fonctionnement et de l'efficacité du SMQE.

# Mesure de la Satisfaction des Clients



Qui ?

Le Service Marketing

Quand ?

Une fois par an

Comment ?

Enquêtes réalisées via questionnaire  
en ligne



Plans d'actions  
Revue de Direction

# Amélioration Continue



## Traitement des Non-conformités, Réclamations Clients, Actions d'amélioration :

Les non-conformités et réclamations clients sont traitées par le Service Qualité.

La Commission Amélioration permet d'analyser les dossiers les plus délicats et de mener les actions d'amélioration nécessaires.

## Connaissances Organisationnelles

Les connaissances organisationnelles sont gérées via les procédures et fiches d'instruction du système disponibles pour l'ensemble du personnel sur l'intranet TECEASY.

Des formations qualité-sécurité-environnement et métiers sont également dispensées aux nouveaux arrivants.

Une base de connaissance est également disponible via les outils AUDROS, la bibliothèque 3D et les supports informatique.

# Domaine d'application

Code	Processus	NORMES ISO 9001-14001 -VERSION 2015																											
		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
M1	Piloter la société	■	■	■	■	■	■		■	■	■				■												■		
M2	Améliorer la société							■	■	■						■								■	■	■	■	■	■
R1	Gagner des affaires															■	■	■	■	■	■	■	■						
R2	Concevoir des produits standards															■			■										
R3	Acheter et approvisionner															■				■									
R4	Assembler des produits standards ou non																		■	■	■	■	■	■	■				
R5	Stocker et gérer la logistique																		■	■	■	■	■	■	■				
S1	Gérer le système d'information											■				■													
S2	Gérer les Ressources Humaines							■				■	■	■		■													

Ces processus s'appliquent aux prestations de conception et de commercialisation de robinetterie industrielle et montage d'accessoires sur le site de CORBAS conformément aux exigences des normes ISO 9001 et ISO 14001.