

# Manuel de Management Qualité-Environnement



Depuis plus de 37 ans, TECOFI s'adapte et accompagne ses partenaires en leur proposant des solutions techniques afin d'améliorer la performance des réseaux industriels et diminuer les fuites dans les réseaux d'eau.

TECOFI a fait de la qualité et de l'environnement, ses priorités. Afin de remplir notre mission « Fabriquer ensemble de la robinetterie de qualité accessible à tous », nous nous devons de proposer des produits sûrs et de qualité dans le respect de l'environnement.

Les clients doivent toujours être en mesure d'avoir confiance et d'apprécier les produits et services de TECOFI. C'est pourquoi, nous faisons la promesse d'honorer nos engagements quant à la qualité et la sécurité de nos produits et services sur l'ensemble de la chaîne de valeur, et participer à l'amélioration de la performance des réseaux industriels et protéger l'environnement en diminuant les fuites dans les réseaux d'eau.

Pour tenir notre promesse vis-à-vis de nos clients, nous avons tous chez TECOFI le devoir « d'exceller en qualité partout, chaque jour », contribuant ainsi aux piliers de notre ambition qualité. Nous encourageons nos 250 collaborateurs à Vivre la Qualité à chaque instant, pour faire de nous un partenaire fiable, préféré, efficace et fier de ce qu'il offre.

En adéquation avec notre stratégie et nos enjeux, nos principaux axes de la politique qualité environnement sont :

1. Satisfaire les exigences de nos clients et partenaires.
2. Rechercher la compétitivité, la performance technique, économique et environnementale.
3. Rechercher la performance organisationnelle et humaine.
4. Etre une entreprise attractive.
5. Protéger l'environnement en réduisant nos impacts environnementaux.
6. Respecter les réglementations légales et les aspects réglementaires de la directive PED.

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

Fabien FAYARD  
Directeur Général

# Présentation Entreprise

La société TECOFI est basée à Lyon depuis plus de 35 ans.

Fabricant français de robinetterie industrielle, nous effectuons la conception, la fabrication et la commercialisation d'une gamme complète de vannes, robinets, clapets pour tous types d'industries.

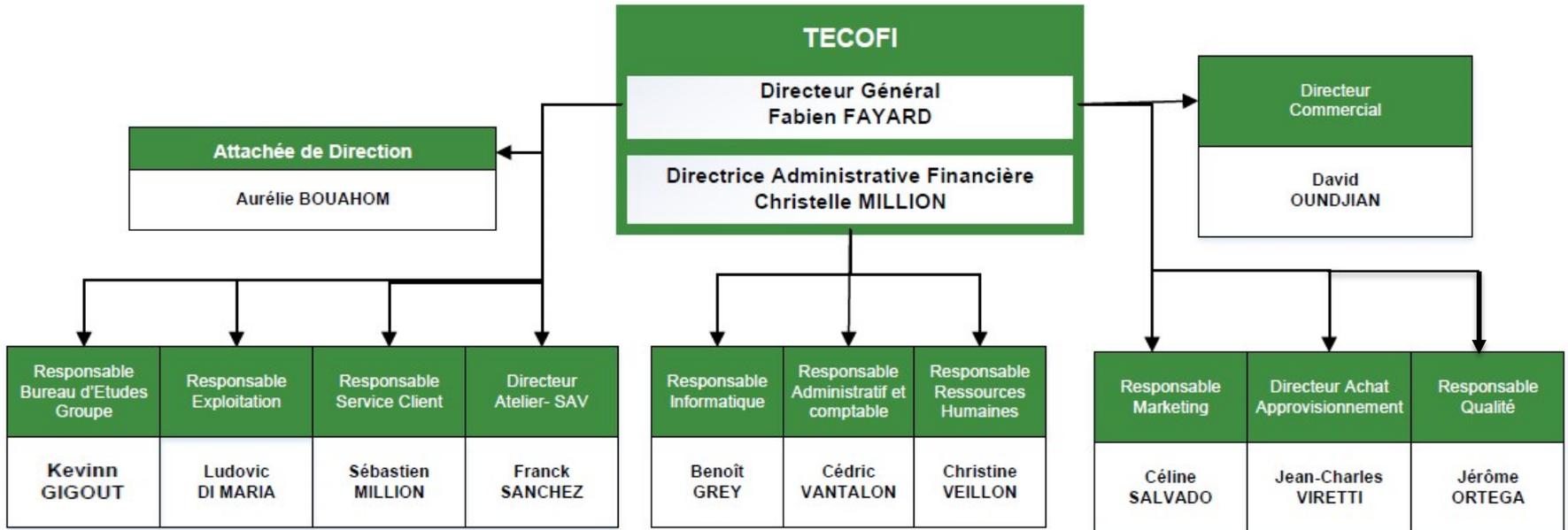
Nous sommes un des acteurs majeur dans le domaine de l'eau, du génie climatique, de l'industrie papetière, chimique, sidérurgique et énergétique.

Présents dans plus de 80 pays au travers de partenaires locaux, nous pouvons vous accompagner techniquement, commercialement et logistiquement dans vos besoins en robinetterie.

## Fiche de l'entreprise :

Raison sociale :	TECOFI SAS
Forme juridique :	Société par Actions Simplifiées
Capital :	753 400 €
Code APE :	2814 Z
Siège Social et Atelier :	83, Rue Marcel Mérieux – 69960 CORBAS
Bureaux Administratifs et Commerciaux :	8, Rue Joseph Nicéphore Niépce – 69740 GENAS
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 01/09/2022 :	135 Personnes.

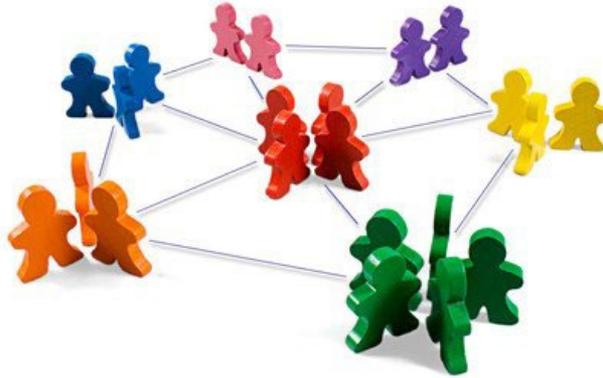
# Organigramme de l'entreprise



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

Exigences	Qui ?
a) S'assurer que le système de management de la qualité et de l'environnement est conforme aux exigences des normes internationales ISO 9001 et ISO 14001 version 2015.	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 et de l'environnement, des opportunités d'amélioration et des besoins de modification.	Pilotes de processus
d) Promouvoir l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme.	Comité de pilotage COPI
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

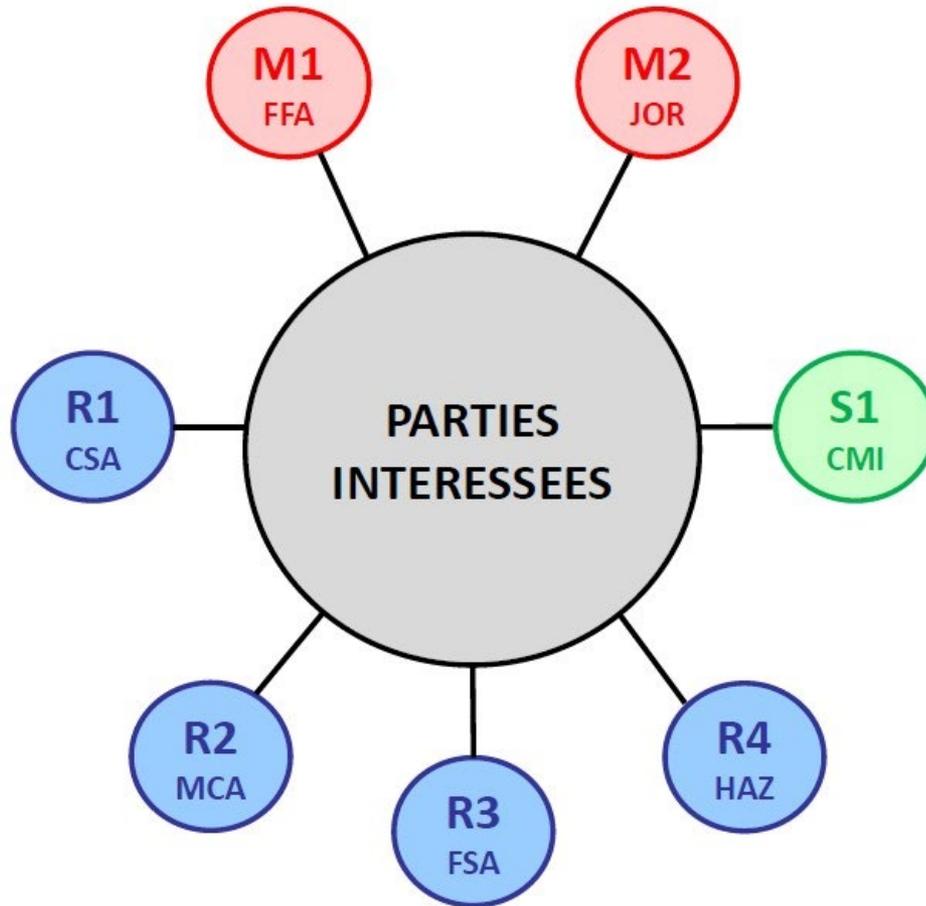
# Les parties intéressées et leurs attentes



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

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

# Une organisation par processus



## Processus de Management

**M1 : Piloter la Société  
(COMEX)**

**M2 : Améliorer la Société  
(SMI/ICO)**

## Processus Support

**S1 : Gérer les Ressources  
(BGR/CVE)**

## Processus de Réalisation

**R1 : Gagner des Affaires  
(JJO/YBO/SMI/ZHA/APE/NFA/EMA)**

**R2 : Concevoir et Documenter des  
Produits (FSA/RTE/CSA/APE)**

**R3 : Fabriquer et Assembler des  
Produits (RTE/ORA)**

**R4 : Gérer la Supply Chain  
(JCV/LDM)**

→ 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	28/03/2017	FCK	Création initiale

**2. PILOTAGE DU PROCESSUS**

Pilote du processus	Comité de Pilotage
DS	CODIR (JCR / 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 (ICPE, code du Travail, P.E.D. ...)
			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 biens 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 Système 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 objectivés**

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 envions enregistré 2h de virus, 3h suite à problème électrique et 1 h 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 des documents en vigueur au sein de l'entreprise.



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

Les règles sont définies dans les procédures qualité :

- PR-QTE-002
- PR-QSE-002.



## 1) Identification des risques

L'identification des risques 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 objectifs 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 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 ?

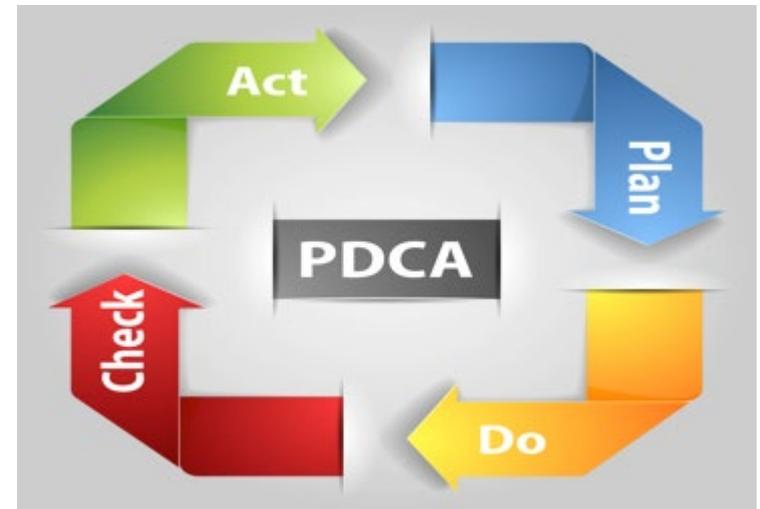
Le Service Marketing

Quand ?

Une fois par an

Comment ?

Enquête de satisfaction réalisée via un questionnaire en ligne



Plans d'actions  
Revue de Direction



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

Les non-conformités sont traitées par le Service Qualité.

Les réclamations clients sont traitées par le Service Client.

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

## Connaissances Organisationnelles

Les connaissances organisationnelles sont gérées via les procédures et fiches d'instruction du système documentaire 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 ACROPOLIS, AUDROS, la bibliothèque 3D et les supports informatiques.



