

# Manuel de Management Qualité-Environnement



Depuis 40 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.

Notre force : la mobilisation de plus de 150 salariés en France (et plus de 250 dans le monde) qui fabriquent des équipements de robinetterie.

Notre promesse : offrir des solutions de qualité, rapides et adaptées aux besoins. La garantie d’un fabricant indépendant à capitaux 100% français avec une expertise et une renommée dans plus de 80 pays.

TECOFI a fait de la qualité et de l’environnement, ses priorités. Afin de remplir notre mission « Fabriquer ensemble des produits de qualité accessibles à tous », nous nous devons de proposer des produits sûrs et de qualité dans le respect des réglementations légales et de la protection de l’environnement avec la préoccupation permanente de réduire nos impacts environnementaux.

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 ainsi participer à l’amélioration de la performance des industriels ayant pour objectif de préserver l’environnement en diminuant les fuites de leurs réseaux.

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 dans le respect de l’environnement. Nous encourageons nos 250 collaborateurs à Vivre la Qualité dans une conscience environnementale 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. Etre une entreprise attractive.
2. Satisfaire les exigences de nos clients et partenaires en capitalisant sur nos secteurs phares notamment au niveau de l’eau.
3. Positionner durablement TECOFI comme un fabricant de robinetterie industrielle.
4. Devenir leader des vannes papillon et des vannes à guillotine.
5. Rechercher la performance organisationnelle et humaine.
6. Rechercher la compétitivité, la performance technique, économique et environnementale.

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 40 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 :

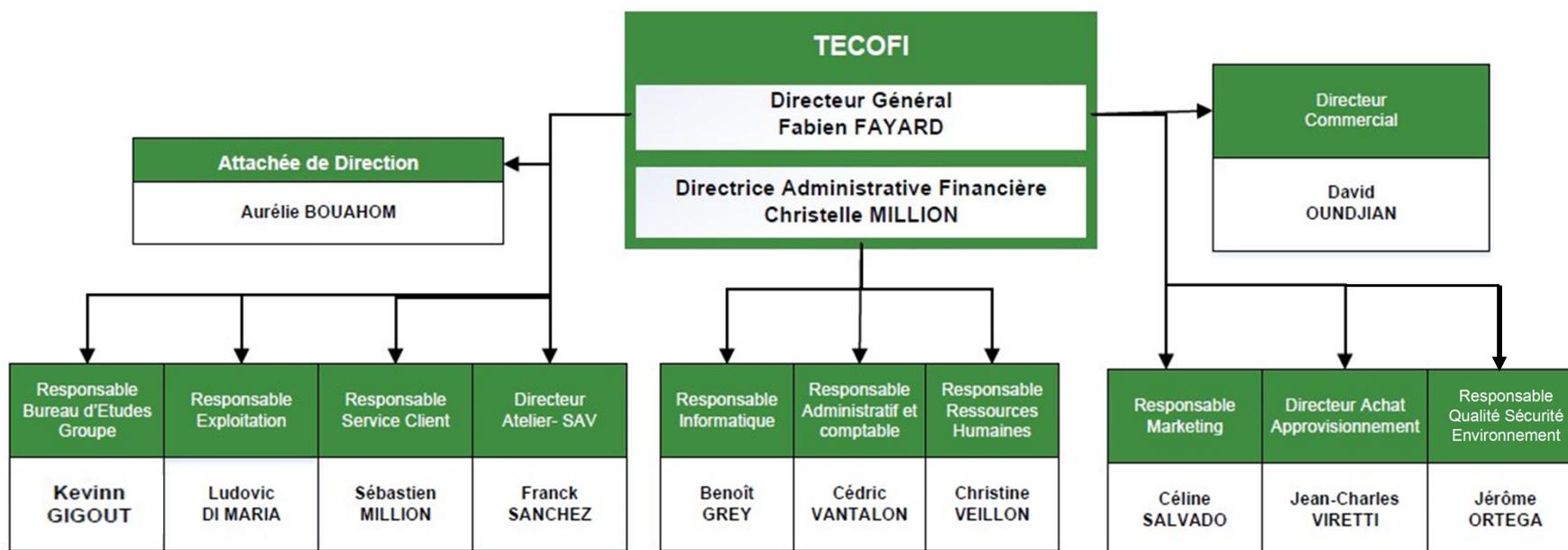
Raison sociale :	TECOFI SAS
Forme juridique :	Société par Actions Simplifiées
Capital :	753 400 €
Code APE :	2814 Z

Siège Social et Bureaux Administratifs et Ventes :	2, Rue Barthélemy Thimonnier – 69740 GENAS
Atelier :	83, Rue Marcel Mérieux – 69960 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 01/12/2024 :	145 Personnes.
--------------------------	----------------

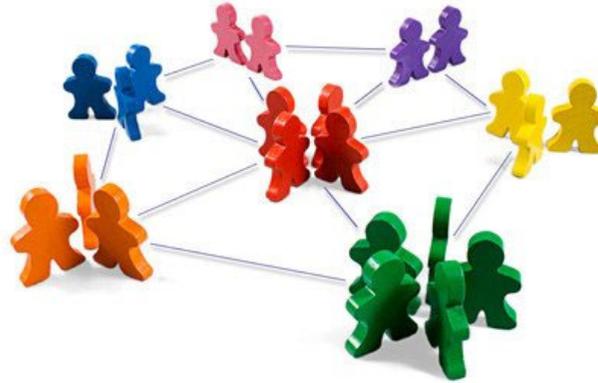
# Organigramme de l'entreprise



# 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 QSE

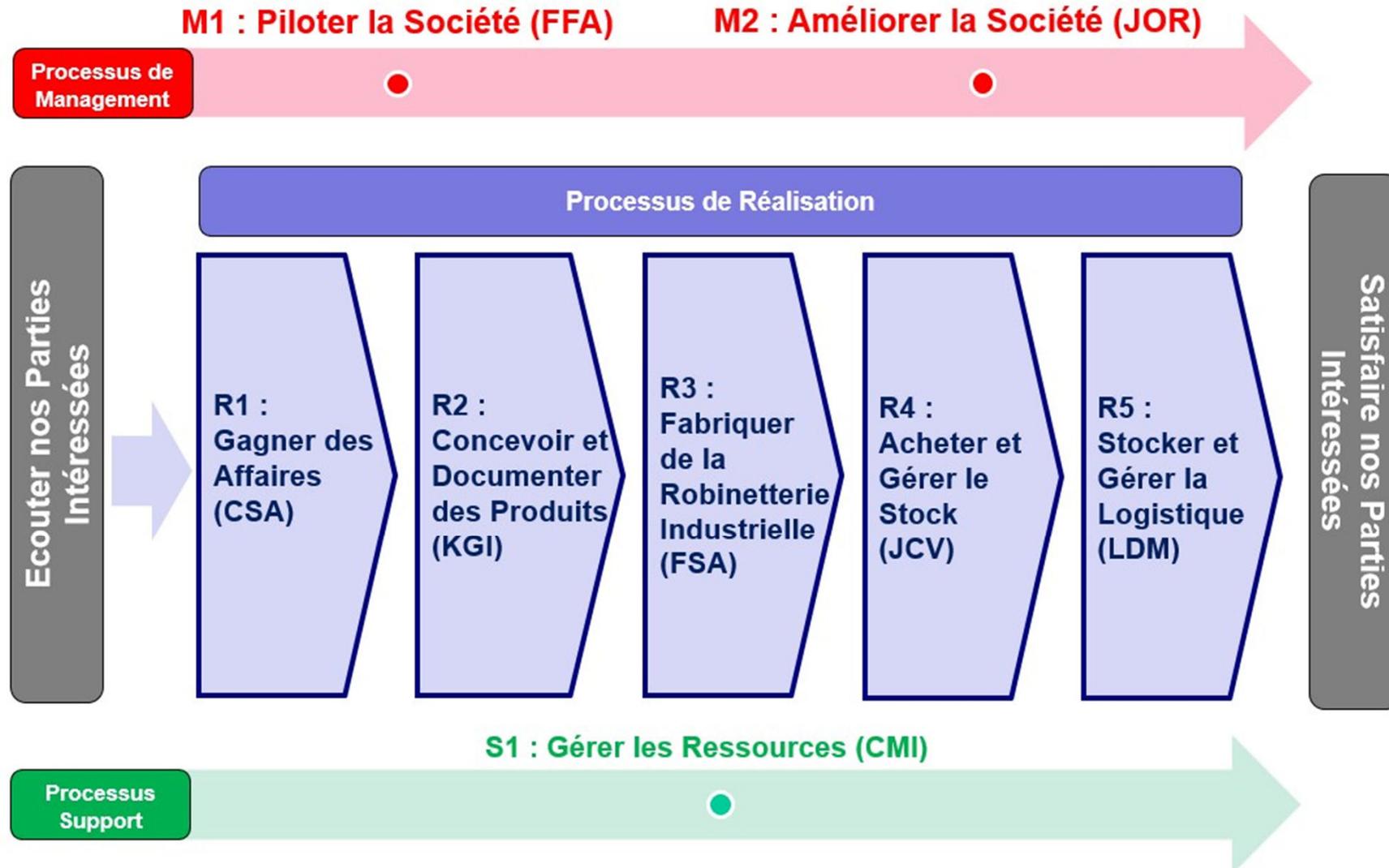
# Les parties intéressées et leurs attentes



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



→ 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 SOCIÉTÉ

**1. FINALITÉ 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	Avant 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 =  Pilote =

**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 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**



# Tecofi Surveillance des processus et du SMQE

VALVE MANUFACTURER - FRANCE



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 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 ?

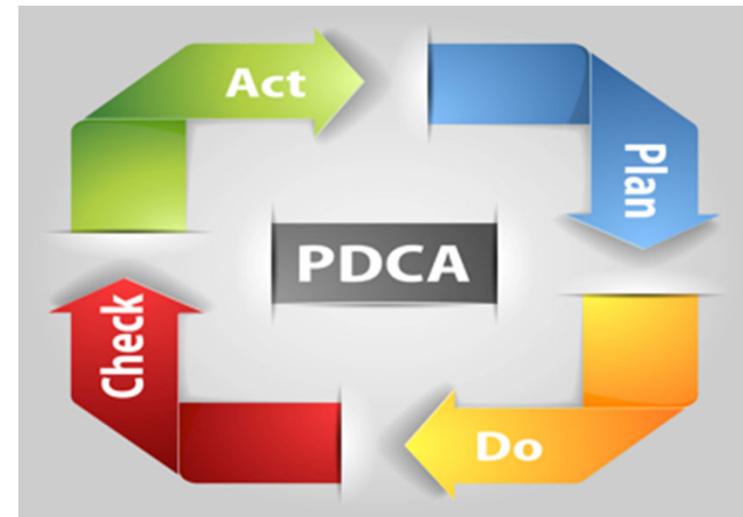
Le Service Marketing

Quand ?

Une fois par an

Comment ?

Enquête de satisfaction réalisée via un questionnaire en ligne



Plans d'actions  
Revue de Direction

# Amélioration Continue



## 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.



# 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	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow				Yellow												Yellow			
M2	Améliorer la société							Yellow	Yellow	Yellow						Yellow								Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
								Green	Green	Green						Green	Green	Green						Green	Green	Green	Green	Green	Green
R1	Gagner des affaires															Yellow	Yellow	Yellow		Yellow				Yellow					
																Green	Green	Green											
R2	Concevoir et documenter des Produits															Yellow	Yellow		Yellow										
																Green	Green												
R3	Fabriquer de la Robinetterie Industrielle															Yellow	Yellow	Yellow											
																Green	Green	Green											
R4	Acheter et Gérer le Stock															Yellow	Yellow	Yellow		Yellow									
																Green	Green	Green											
R5	Stocker et Gérer la Logistique															Yellow	Yellow	Yellow				Yellow	Yellow	Yellow					
																Green	Green	Green											
S1	Gérer les Ressources										Yellow	Yellow	Yellow			Yellow													
											Green	Green	Green			Green													

Yellow	ISO9001
Green	ISO14001