

# Manuel de Management

## Qualité Sécurité Environnement



Octobre 2010

Rédigé par

Vérifié par

Approuvé par

Révision 3

E. RICHARD-VITTON

E. RICHARD-VITTON

JJ. MAVET

## SOMMAIRE

<b>Présentation de SOLICE Management</b> .....	<b>- 3 -</b>
■ Activité .....	- 3 -
■ Implantation .....	- 3 -
■ Organisation .....	- 3 -
<b>Présentation d'INPAL Industries</b> .....	<b>- 4 -</b>
■ Activité .....	- 4 -
■ Historique .....	- 4 -
■ Implantation .....	- 5 -
<b>Présentation de WANNITUBE</b> .....	<b>- 6 -</b>
■ Activité .....	- 6 -
■ Historique .....	- 6 -
■ Implantation .....	- 7 -
<b>Nos Produits</b> .....	<b>- 8 -</b>
<b>Nos Prestations</b> .....	<b>- 9 -</b>
<b>Organigramme</b> .....	<b>- 10 -</b>
<b>Engagement de la Direction</b> .....	<b>- 11 -</b>
<b>Description du Système de Management de la Qualité</b> .....	<b>- 12 -</b>
<b>Cartographie des Processus</b> .....	<b>- 14 -</b>
<b>Processus Management de la Qualité</b> .....	<b>- 15 -</b>
<b>Processus Ressources Humaines</b> .....	<b>- 16 -</b>
<b>Processus Achats</b> .....	<b>- 17 -</b>
<b>Processus Commercial &amp; Opérations</b> .....	<b>- 18 -</b>
<b>Processus Etudes</b> .....	<b>- 19 -</b>
<b>Processus Production</b> .....	<b>- 20 -</b>
<b>Processus Prestation</b> .....	<b>- 21 -</b>
<b>Système Documentaire</b> .....	<b>- 22 -</b>
<b>Procédures Générales</b> .....	<b>- 23 -</b>

## Présentation de SOLICE Management

Le Groupe **SOLICE** est une Société à Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 393 792 € dont le Président est Monsieur Jean-Jacques MAVET.

### ■ Activité

Le groupe **SOLICE** via ses filiales **INPAL INDUSTRIES** et **WANNITUBE**, est spécialisé dans la conception, l'étude, la fabrication de tubes pré isolés et la réalisation de réseaux de canalisations, enterrés ou aériens, pour le transport et la distribution de fluides (chauffage, eau chaude sanitaire, eau surchauffée, vapeur, ...) en basse et haute température.

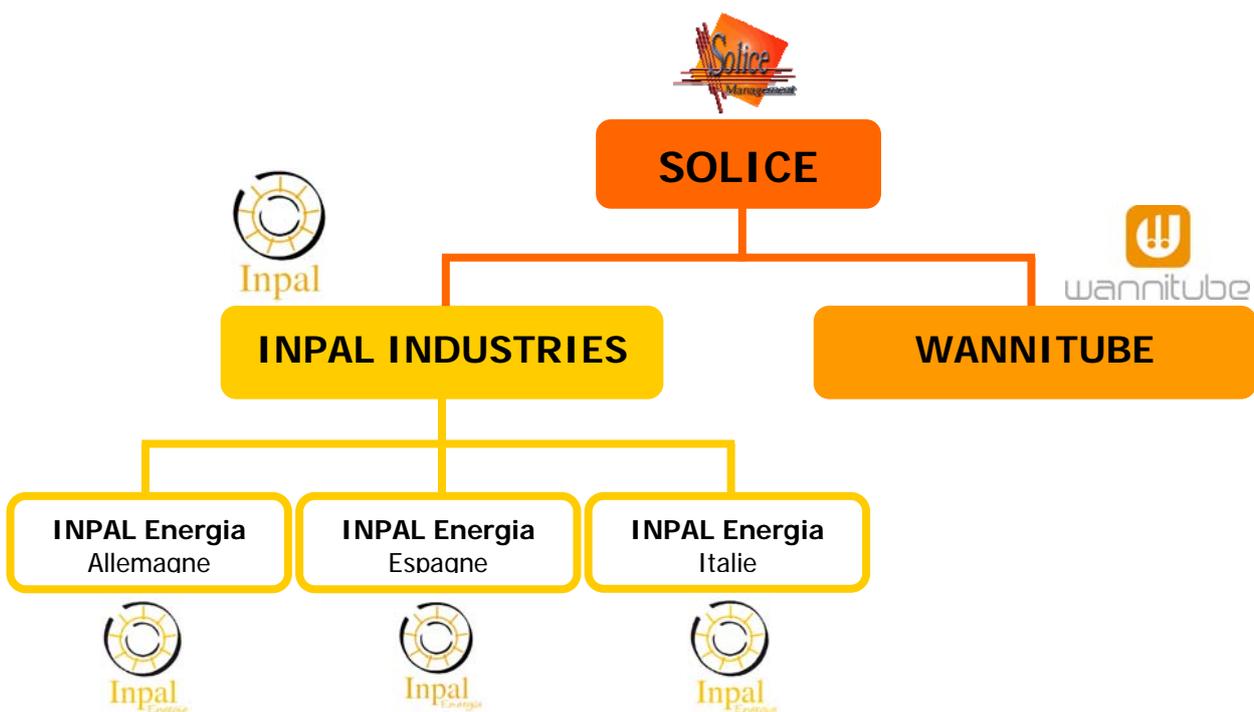
### ■ Implantation

Le **siège social** du groupe SOLICE se situe à **CHAPONNAY**, au sud de LYON.

**Siège Social :** 238 rue des Frères VOISIN - Z.A. de Chapotin  
69970 **CHAPONNAY**

Tél. : 04 78 69 63 20  
Fax : 04 72 71 89 52

### ■ Organisation



## Présentation d'INPAL Industries

**INPAL Industries** est une Société par Actions Simplifiées au capital de 305 000 € dont le Président est Monsieur Jean-Jacques MAVET.

**INPAL Industries** fait parti du groupe **SOLICE Management**.

### ■ Activité



*INPAL Industries réalise des études techniques, fabrique et pose des réseaux de canalisations pré-isolées rigides et souples pour le transport de fluides.*

### ■ Historique

- 1979** Création de la société C.T.B. (Chaudronnerie Tuyauterie Brangues) qui débute l'isolation de tubes pour des sociétés pétrolières rhône-alpines.
- 1984** C.T.B. devient INPAL Expansion.
- 1987** INPAL Expansion crée une filiale : **INPAL Industries**.
- 1990** Rachat d'INPAL Industries par le Groupe TROUVAY & CAUVIN.
- 1994** Achat de l'usine SECOTUBE qui se situe à **BOUZONVILLE** (57).
- 2002** Rachat d'INPAL Industries par la société **SOLICE S.A.**  
Le nouveau Président est Monsieur Olivier SECCHI.
- 2005** Intégration d'un deuxième site de production qui se situe à **SENS** (89).
- 2006** INPAL Industries ouvre sa première filiale à BARCELONA – Espagne.
- 2007** Le siège social déménage à **CHAPONNAY** dans de nouveaux bureaux.  
Un bureau est ouvert à Turin en Italie.
- 2010** INPAL Industries ouvre 2 filiales à l'étranger : à **TURIN** en Italie et à **COLOGNE** en Allemagne.
- 2010** Inauguration de l'**usine de CREUTZWALD**



Fort de son expérience de 30 ans, **INPAL INDUSTRIES** est le leader français des fournisseurs de canalisations pré isolées pour le transport de fluides.

## ■ Implantation

Le **siège social** d'INPAL Industries se situe à **CHAPONNAY**, au sud de LYON.

■ **Siège Social** : 238 rue des Frères VOISIN - Z.A. de Chapotin  
69970 **CHAPONNAY**

Tél. : 04 78 69 63 20  
Fax : 04 72 71 89 52

Site internet : [www.inpal.fr](http://www.inpal.fr)

INPAL Industries possède **2 usines** de production,

■ L'usine de **CREUTZWALD** (57) se situe à proximité de **METZ**

Rue de Saint Malo  
57150 **Creutzwald**

Tél. : 03 87 97 10 45  
Fax : 03 87 94 79 04



■ L'usine de **SENS** (89) se situe dans la zone d'activité,  
à proximité de l'**A19**

10-12 rue des Grahuches  
ZI des Vauguilletes  
89100 **Sens**

Tél. : 03 86 83 12 00  
Fax : 03 86 83 12 01

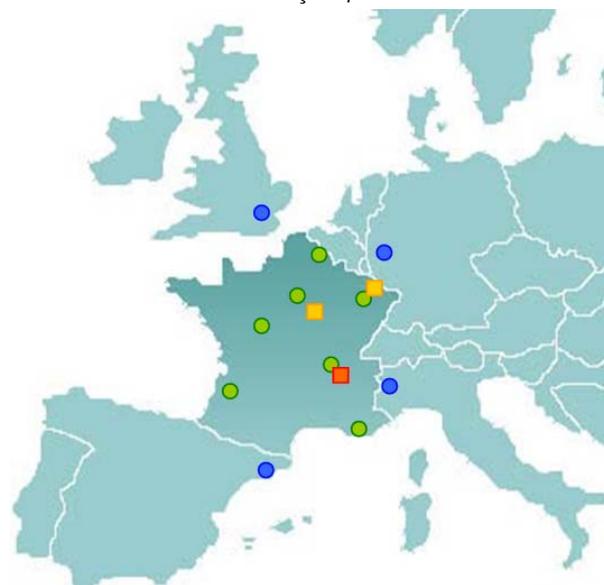


Le réseau commercial d'INPAL Industries est présent sur l'ensemble du territoire français, ainsi qu'en Italie, à Turin et en Espagne, à Barcelone.

### ● Agences Commerciales :

Nogent sur Marne	(94)
Faches-Thumenils	(59)
Vallères	(37)
Bulligny	(54)
Lyon	(69)
Roillan	(33)

● **Filiale:** **INPAL Energia – Barcelone – Espagne**  
**INPAL Energia – Turin – Italie**  
**INPAL Energie – Francfort – Allemagne**



## Présentation de WANNITUBE

**WANNITUBE** est une Société par Actions Simplifiées au capital de 750 000 € dont le Président est Monsieur Denis JANIN.

**WANNITUBE** fait parti du groupe **SOLICE Management**.

### ■ Activité



*WANNITUBE conçoit et réalise des réseaux de canalisations pré-isolées rigides et souples pour le transport de fluides.*

### ■ Historique

**1960** Un chauffagiste Danois élabore le premier système de canalisations pré isolées en usine

**1974** La Société Danoise LOGSTOR crée la FRANCO DANOISE DE TUBES.  
Elle implante une usine de fabrication à Sens. Les produits sont distribués par WANNER ISOFI

**1988** La société FDT est absorbée par WANNER ISOFI, son distributeur

**1995** La société WANNITUBE est créée par filialisation des activités canalisations de WANNER ISOFI.

**2005** La société WANNITUBE est reprise par la société SOLICE.

**2008** Création d'une agence EST basée à Ludres

## ■ Implantation

Le **siège social** de WANNITUBE se situe à **LYON**.

■ **Siège Social** : 23 rue Royale  
69001 **LYON**

Tél. : 04 78 61 50 65  
Fax : 04 78 61 50 75

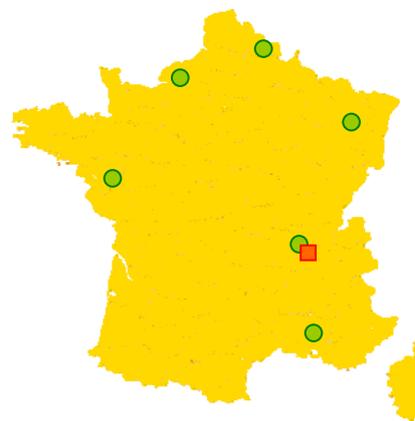
Site internet : [www.wannitube.fr](http://www.wannitube.fr)

Un réseau d'implantations locales réparties sur l'ensemble du territoire métropolitain permet à WANNITUBE d'être proche de ses clients.

Chaque implantation est animée par un Responsable et la plupart sont organisées avec une assistante technico-commerciale, un technicien d'études, un assistant technique, un monteur chantier.

### ● Agences Commerciales :

Wambrechies	(59)
Ludres	(54)
Lyon	(69)
St Herblain	(44)
Canteleu	(76)
Aix en Provence	(13)



## Nos Produits

Notre gamme de produits couvre une plage de température allant de – 50°C à +400° C



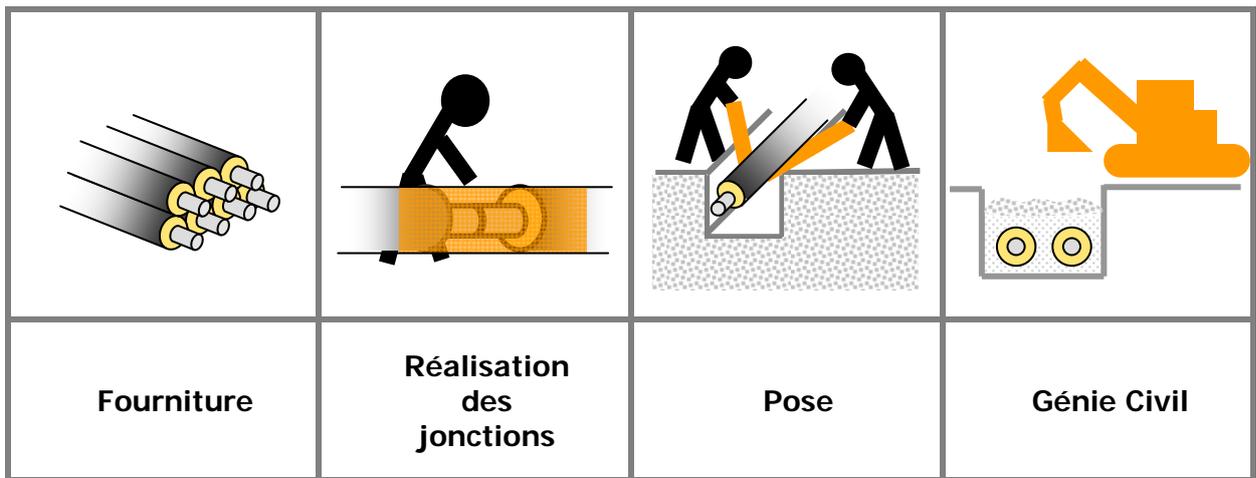
ISOPAL	POLYURETUB 130 WANNIPIPE	TUCAL
		
Transport de fluides jusqu'à <b>90°C</b> en service continu	Transport de fluides jusqu'à <b>140°C</b> en service continu	Transport de fluides et/ ou vapeur pour des températures supérieures à <b>110°C</b>
du DN 25 au DN 110	du DN15 au DN1000	du DN20 au DN500
Système flexible	Système bloqué	Système double enveloppe
Tube caloporteur simple ou double	Tube caloporteur simple	Tube caloporteur simple ou double
Isolation Polyuréthane en continu	Isolation par injection de Polyuréthane	Isolation par laine de roche et lame d'air en standard Mise sous vide
Gaine extérieure en PEBD	Gaine extérieure en PEHD	Gaine extérieure en Acier revêtu PE
Raccords à sertir ou à compression	Tubes et pièces disponibles en dimensions standard	Tubes et pièces fabriquées sur mesure

## Nos Prestations



Fournitures

Fournitures & Réalisation des jonctions



Fournitures

Fournitures & Réalisation des jonctions

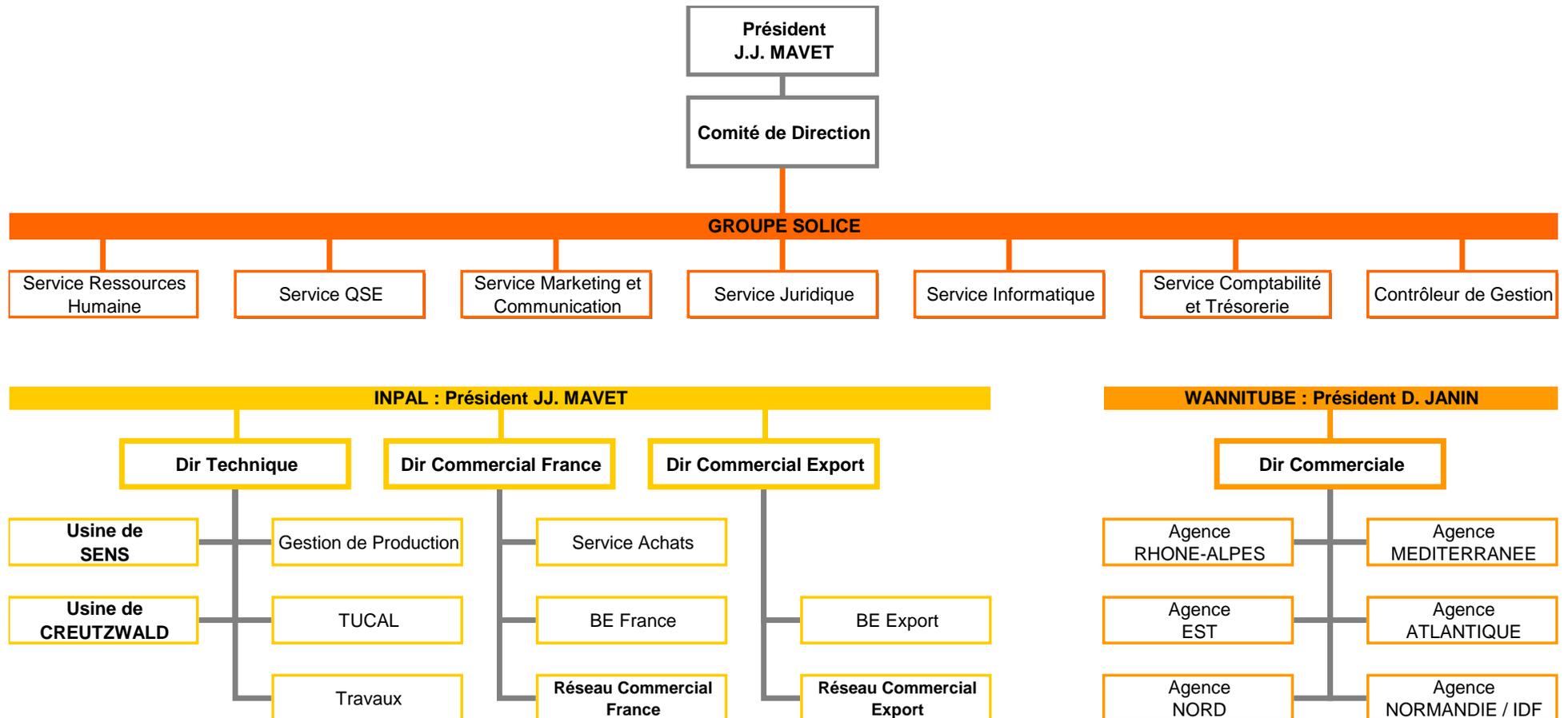
Fournitures, Réalisation des jonctions & Pose

Fournitures, Réalisation des jonctions, Pose & Génie Civil



wannitube

## Organigramme



## Engagement de la Direction

Nous travaillons en permanence à l'amélioration de la satisfaction de nos clients et de nos partenaires.

Le Groupe SOLICE s'efforce, par conséquent, à travers ses filiales INPAL et WANNITUBE, d'améliorer ses performances dans le domaine de la Qualité, de protection de la Santé et de la Sécurité des personnes ainsi que la préservation de l'Environnement.

**O** Notre engagement se traduit par notre volonté d'améliorer la pertinence de notre système de Management QSE et plus particulièrement afin de,

**S** Garantir la meilleure **qualité** pour nos produits et prestations  
Assurer des **délais** de livraison et de prestation réduits  
Rechercher l'optimisation des **coûts**

**E** Respecter les **exigences réglementaires** et autres  
Renforcer la protection de la **vie** et de la **santé** de nos personnels  
Veiller à l'amélioration des **conditions de travail** de nos salariés

Respecter les **exigences réglementaires** et autres  
Réduire de **l'impact de notre activité** sur l'environnement  
Veiller à la diminution de nos **déchets**

Pour cela, nous avons décidé d'œuvrer sur la performance de nos processus et sur la responsabilisation et la motivation du personnel,

- Par un accompagnement adapté au développement des personnes,
- Par la mise en place de plans de progrès et le suivi d'indicateurs de performances,
- Par le développement de collaborations avec nos fournisseurs et partenaires.

La démarche de progrès permanent que nous menons doit contribuer par son efficacité,

- à la performance et la pérennité économique de l'entreprise
- à l'épanouissement et l'évolution de nos salariés
- à l'intégration de notre activité dans l'environnement

### NOS OBJECTIFS QUALITE :

- Intégrer la gestion de la santé et de la sécurité des personnes et la gestion de l'environnement dans un Système de Management Intégré, en 2011.
- Améliorer notre processus d'écoute client par la mise en place d'enquêtes de satisfaction en 2011.
- Assurer une meilleure maîtrise de nos processus par le pilotage d'indicateurs à tous les niveaux de l'entreprise en 2011.

### NOS OBJECTIFS SECURITE :

- Améliorer les conditions de travail de nos salariés en ambiance bruyante en réduisant le niveau de risque de 20% sur les 2 prochaines années.
- Renforcer la maîtrise des risques spécifiques en réalisant 2 campagnes de communication auprès du personnel en 2011 sur le risque chimique et le bruit.

- Améliorer le processus d'accueil des intérimaires et des intervenants extérieurs sur nos sites de production et nos chantiers pour garantir un taux d'accueil de 100%.

### NOS OBJECTIFS ENVIRONNEMENT :

- Réaliser une cartographie de la consommation d'énergie pour le site de Creutzwald en 2011.
- Améliorer la gestion de nos déchets en augmentant la part des déchets recyclés de 20% sur les 2 prochaines années.

## Description du Système de Management QSE

### ■ Identification des Processus

**SOLICE** a identifié **7 processus** structurant les activités de l'entreprise et permettant de satisfaire au mieux les besoins de nos clients :

#### 4 processus de réalisation :

- Le **commercial** est le processus en contact direct avec les **clients** à travers notre **réseau commercial** en France et à l'exportation.
- Le **processus études** offre un **support technique** au réseau commercial et **réalise les plans de réseau**, il assure l'amélioration des produits existant et le développement de nouveaux produits.
- Le **processus production** ordonnance la fabrication et **réalise nos produits** dans le respect des exigences requises par les normes de références, nos clients et les autres parties intéressées. Il expédie nos produits dans les délais imposés par la profession.
- Le **processus prestations** accompagne les clients dans la réalisation et le suivi des **chantiers**. Il suit et gère la formation des sous-traitants

#### 2 processus support :

- Le **processus ressources humaines** réalise le **recrutement**, la **formation**, l'**évaluation**, et l'accompagnement du personnel.
- Le **processus achats** sélectionne et **évalue** nos **fournisseurs**, réalise les **approvisionnements** afin de fournir à la production les matériels nécessaires dans les délais souhaités et au niveau de qualité requis.

#### 1 Processus de Management :

- Le **processus Management Qualité Sécurité Environnement** surveille, mesure et évalue **l'efficacité du système de management intégré**, gère la documentation et traite les dysfonctionnements.

Chaque processus est suivi par un ou plusieurs **pilotes**.

## ■ Pilotage des Processus

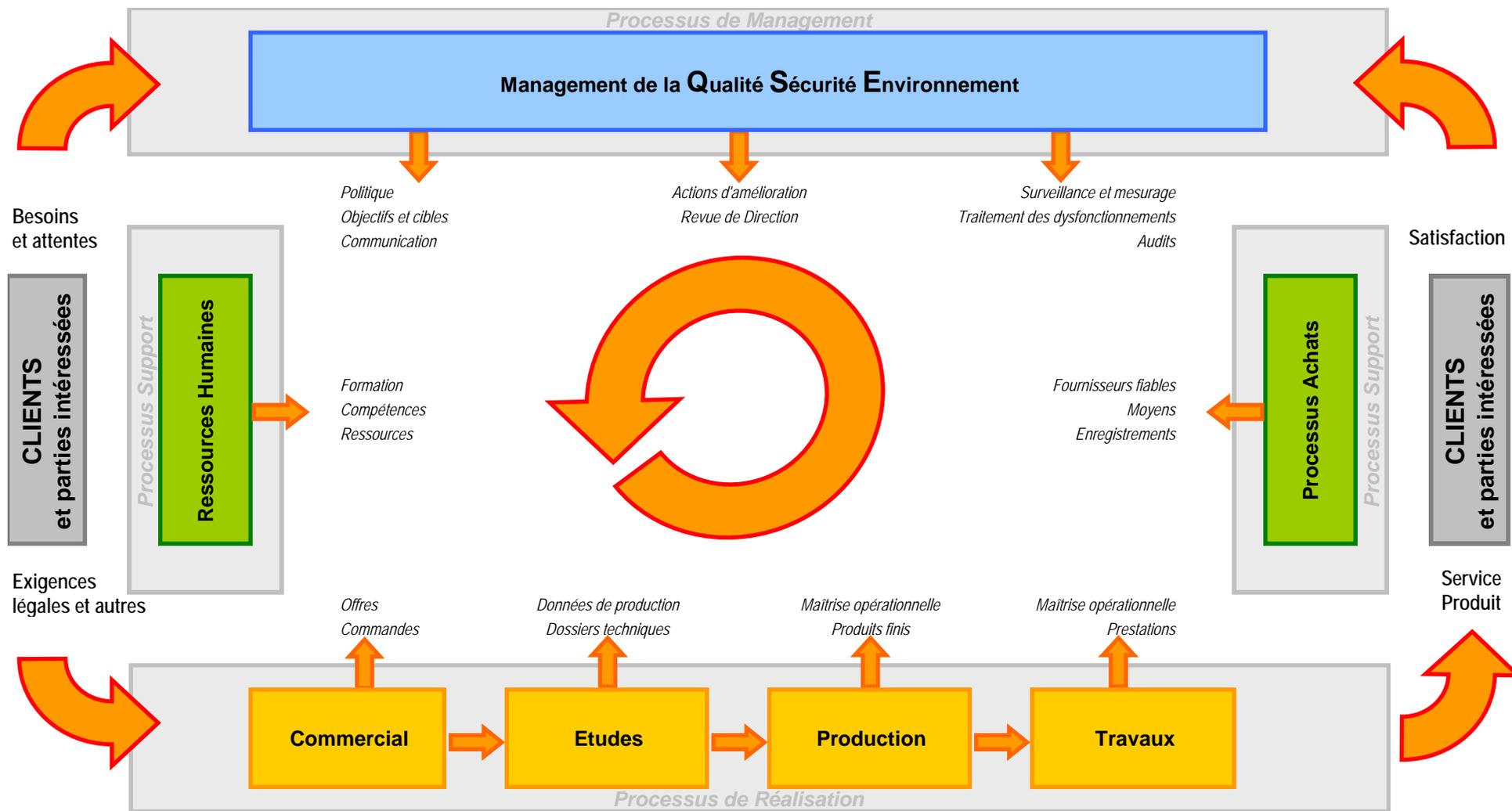
Le **pilote** a la responsabilité, en collaboration avec le Responsable QSE, de suivre, de vérifier et d'améliorer l'efficacité de son processus et d'en rendre compte à la Direction.

Manager un processus signifie :

- Définir les objectifs liés au processus en cohérence avec ceux établis par la direction.
- Planifier les actions pour atteindre les objectifs fixés.
- Mettre en place des indicateurs de bon fonctionnement.
- Déclencher des actions d'amélioration au regard des résultats des indicateurs.
- Vérifier l'efficacité des actions entreprises ainsi que l'efficacité globale du processus.

L'organisation des processus de **SOLICE** est décrite dans la **cartographie des processus**.

## Cartographie des Processus



## Processus Management QSE

### ■ *Planification*

---

- Au début de chaque exercice la Direction définit sa stratégie, fixe les **axes de sa politique** et les **objectifs** à atteindre.  
Chaque responsable décline les exigences d'amélioration de la direction au niveau de son service.
- Le **déploiement des informations** est réalisé par le biais de notre intranet qui assure une communication adaptée à **l'ensemble du personnel**.
- Un **planning d'audit** interne est établi au début de chaque exercice, il tient compte des résultats des audits précédents et des axes stratégiques fixés par la Direction.  
Les types d'audits sont multiples et tendent à couvrir l'ensemble du **système de management**, ils incluent des **essais techniques** sur l'ensemble de notre **gamme de produits**.

### ■ ■ *Réalisation*

---

- Des **comités de pilotage** mensuels, regroupant les responsables de service, permettent, entre autre, de suivre l'état d'avancement des « chantiers d'amélioration ».
- Les audits internes sont réalisés par une **équipe d'auditeurs internes qualifiés** sous la responsabilité du service QSE.
- Le service QSE gère le traitement des **dysfonctionnements** et assure le suivi et la mise en œuvre des **actions correctives et préventives**.
- Le service qualité assure la bonne **gestion documentaire** du système de management.

### ■ ■ ■ *Mesure de l'efficacité*

---

- Des **dispositifs de surveillance** sont établis afin de s'assurer de **l'efficacité du système**.
  - Le suivi de la **qualité** de nos produits et de nos prestations.
  - Le suivi des **conditions de santé et de sécurité au travail**.
  - Le suivi et la maîtrise de nos **impacts sur l'environnement**.
- Le bon avancement des chantiers et des actions, le résultat des indicateurs et le respect des objectifs sont suivis lors des **réunions de pilotage** avec la Direction Générale et évalués au moins une fois par an lors de la **Revue de Direction**.

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

- Au regard de **l'évaluation de l'efficacité** du système de management intégré établie, une **nouvelle stratégie** et de **nouveaux objectifs** sont définis lors de la **Revue de Direction**.

## Processus Ressources Humaines

### ■ *Planification*

---

- Chaque fonction de l'entreprise est décrite dans les « **Fiches de description de poste** ».
- Des **entretiens annuels** sont organisés pour l'ensemble du personnel.  
Ces entretiens permettent :
  - aux responsables hiérarchiques de **fixer les objectifs**, professionnels et personnels, de l'année avec leurs salariés,
  - aux salariés d'**exprimer leurs attentes** en termes d'évolution professionnelle et de besoin en formation.
- Les résultats des entretiens sont exploités par les Ressources Humaines pour l'élaboration du **plan de formation** et pour la **gestion des carrières** des salariés.

### ■ ■ *Réalisation*

---

- Le service des Ressources Humaines lance les **recrutements** conformément aux besoins exprimés par les services.
- Le service des Ressources Humaines est responsable du **lancement des formations** et du suivi des **habilitations**.
- Le service des Ressources Humaines gère les **compétences** du personnel.

### ■ ■ ■ *Mesure de l'efficacité*

---

- A la suite de chaque formation, une **évaluation « à chaud »** est réalisée par les stagiaires afin d'apprécier :
  - L'aptitude de l'**organisme formateur** à dispenser une formation adaptée au besoin énoncé
- Cette première appréciation est complétée par une **évaluation « à froid »** réalisée dans un délai de 3 mois au-delà de la date de dispense de la formation afin d'apprécier :
  - L'aptitude des services à **utiliser** et **développer les compétences acquises**.

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

- L'analyse des indicateurs lors des **réunions de pilotage** mensuels ou à l'occasion de la **Revue de Direction** nous permet d'engager les **actions correctives** ou **préventives** nécessaires.
- Lors des entretiens annuels chaque salarié, analyse avec son responsable hiérarchique, le résultat de l'année écoulée et fixe avec lui les **nouveaux objectifs** de l'année à venir.

## Processus Achats

### ■ *Sélection*

---

Afin de s'assurer de la fiabilité de nos futurs fournisseurs, nous sélectionnons ceux-ci avec un soin particulier, en menant, par exemple, des audits.

Nos critères de sélection nous permettent de nous assurer de leur capacité à répondre à nos attentes et principalement,

- de leur aptitude à nous fournir des **pièces conformes** aux spécifications techniques données
- de leur aptitude à nous fournir des pièces au meilleur **prix**
- de leur aptitude à respecter les **délais**
- de leur **réactivité** face aux éventuels problèmes

### ■ ■ *Approvisionnement et suivi*

---

Le service approvisionnement **sélectionne**, parmi notre panel fournisseurs, le fournisseur qui permettra de faire l'approvisionnement aux meilleures conditions.

Les outils, actuellement en place, permettent **le suivi et la gestion des fournisseurs** référencés ainsi que de l'ensemble des éléments nécessaires (tarifs, liens, commandes ...).

Le service approvisionnement est responsable d'établir les **commandes fournisseurs** et d'en assurer le suivi.

Si besoin il effectue des **relances** auprès des fournisseurs afin de ne pas pénaliser la production à cause d'éventuels retards de livraison.

### ■ ■ ■ *Contrôles et mesures*

---

Afin de vérifier la conformité des produits achetés, les contrôles à réaliser lors de la réception des marchandises sont définis par des **instructions de contrôle**.

Pour assurer une mesure des performances/dérives des fournisseurs, nous apprécions leur capacité à répondre à nos besoins lors d'une **Évaluation semestrielle des fournisseurs**.

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

En cas de non-conformité, des **plans d'actions correctifs** sont demandés à nos fournisseurs afin que les défauts ne se reproduisent pas, la récurrence d'une non-conformité peut remettre en cause leur référencement.

## Processus Commercial & Opérations

### ■ *Stratégie commerciale*

---

A partir de la **stratégie d'entreprise** définie par la direction générale, la direction commerciale communique, aux commerciaux, lors d'une réunion, les nouvelles **orientations** et les objectifs, de l'exercice à venir.

### ■ ■ *Traitement des offres*

---

Le réseau commercial s'appuie sur les compétences du bureau d'études et du service travaux pour établir des offres complètes aux clients.

Nos agences commerciales, en France et à l'Export assurent,

- la **prospection** de nouveaux clients
- la rédaction et la revue d'**offres**, de fourniture, pose, réalisation de jonctions, génie civil
- le suivi des clients sur le terrain,

Un service de traitement des opérations pour l'ensemble des agences,

- La tenue à jour des **tarifs**,
- L'enregistrement et le suivi des **commandes**,
- le retour d'information vers les clients des accusés de réception ou blocages éventuels,
- le traitement des revues de commandes des affaires impliquant les services

### ■ ■ ■ *Suivi*

---

Le suivi de notre efficacité est assuré par :

- un **suivi** mensuel des devis réalisés
- un suivi hebdomadaire de l'état d'avancement des commandes
- des statistiques du niveau des prises de commandes et de la facturation
- la **mesure** de la satisfaction client
- le suivi des réclamations client

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

Elle s'effectue par la prise en compte des **attentes** de nos clients,

- Collectées sur le terrain par les commerciaux
- Transcrites au travers des **enquêtes de satisfaction**
- Formulées lors des échanges divers (Retour d'expérience, audit, ...)

## Processus Etudes

### ■ *Conception*

---

Le processus étude conçoit nos produits conformément aux **spécifications techniques** et aux contraintes de notre métier.

Le processus étude garanti ainsi, la conformité de nos produits aux normes :

- EN 253 pour les tubes pré-isolés
- EN 448 pour les raccords
- EN 488 pour les vannes
- EN 489 pour les jonctions
- EN 14419 pour les systèmes d'alarme
- EN 13941 pour la conception et les calculs

### ■ ■ *Réalisation*

---

Les techniciens d'études sont chargés de transmettre à la production toutes les données utiles à la fabrication des produits (**données techniques**, nomenclatures, plan, ...)

Pour les appels d'offre, les techniciens d'études peuvent également être chargés de concevoir le tracé des réseaux de canalisations.

Ils s'appuient pour cela sur le savoir faire et l'expérience de l'entreprise ainsi que sur des logiciels de calcul performants et adaptés.

### ■ ■ ■ *Mesure de l'efficacité*

---

La présence forte de nos techniciens auprès des clients, sur les chantiers, nous permet d'ajuster nos offres aux besoins des clients dans les meilleurs délais.

Plusieurs indicateurs nous permettent d'apprécier notre efficacité

- Le nombre de devis effectués
- Le délai de réalisation de nos offres

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

Nos contacts directs avec les clients nous permettent de lancer des actions d'amélioration continue sur nos produits pour répondre en permanence à leurs attentes.

Notre capacité à évoluer se concrétise à travers la gestion de nos modifications et l'aboutissement de nos études.

## Processus Production

### ■ *Planification*

---

Le service Gestion de Production traite les besoins clients enregistrés par le service Administration des Ventes.

Il planifie et anticipe la charge de production, il s'assure auprès de la fabrication et du service approvisionnement que toutes les ressources sont disponibles pour la production afin de satisfaire au mieux nos clients en termes de délais.

La flexibilité et la réactivité demandées par nos clients, nous impose une gestion précise de notre planification.

### ■ ■ *Réalisation*

---

La fabrication est réalisée sur 2 sites de production.

La fabrication est gérée par des Ordres de Fabrication édités par les usines.

Aux postes de travail, les modes opératoires et les instructions de fabrication et de contrôle garantissent un process de fabrication dans le respect des contraintes techniques et normatives de notre métier.

Les investissements définis au budget sont en adéquation avec notre stratégie et les équipements de production sont suivis en maintenance préventive.

### ■ ■ ■ *Mesure de l'efficacité*

---

L'efficacité de notre processus de production est évaluée par :

- Le taux et le coût des non-conformités internes

L'éradication de nos non-conformités clients est une de nos préoccupations principales, pour cela, plusieurs outils sont mis en place :

- Surveillance de la production par différentes mesures
- Essais périodiques des produits

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

Une réunion trimestrielle regroupant tous les acteurs de la production analyse les éventuelles améliorations à apporter au processus fabrication, en termes de process, d'organisation,...

## Processus Prestation

### ■ *Planification*

---

La **flexibilité** et la **réactivité** imposées par les contraintes chantier nous impose une gestion rigoureuse de nos interventions.

Le service Travaux traite les besoins en prestations enregistrés par le service Administration des Ventes.

Il planifie et gère les **interventions** de nos sous-traitants sur les chantiers.

### ■ ■ *Réalisation*

---

Tous nos sous-traitants sont formés par nos techniciens travaux et reçoivent à l'issue une attestation de qualification, d'une validité d'un an, à l'utilisation et la mise en œuvre de nos produits.

Nos techniciens travaux sont les interlocuteurs privilégiés de nos clients durant toute la phase de réalisations des travaux, ils sont présents sur la plupart des chantiers et veille au bon déroulement des opérations.

Tous nos conseils techniques concernant la manutention, la pose et la réalisation de jonctions sur les réseaux sont décrits dans un « manuel de pose » livré avec nos produits.

### ■ ■ ■ *Mesure de l'efficacité*

---

Une fiche de suivi des prestations réalisées nous permet d'avoir un retour chantier précis de la part de nos sous-traitants.

La présence des techniciens travaux sur les chantiers nous permet d'avoir un suivi en temps réel des exigences clients et d'appréhender leur satisfaction.

### ■ ■ ■ ► *Amélioration continue*

---

Nos sous-traitants sont suivis tout au long de l'année par nos technicien travaux, si ceux-ci ne répondent pas à toutes nos exigences qualité, ils seront formés de nouveau ou bien pourront ne pas voir leur qualification reconduite.

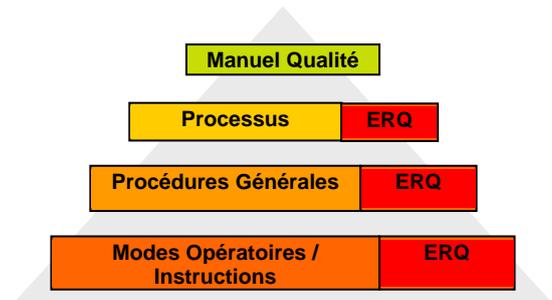
## Systeme Documentaire

### ■ Elaboration et gestion des documents qualite

La structure documentaire est definie par le Responsable Qualite et les Pilotes de processus.

Les documents sont soumis, pour validation, aux personnes competentes et pour approbation par la Direction Generale et /ou le Pilote de processus concerne.

Les processus de validation et d'approbation des documents sont decrits dans la **procedure de gestion des documents**.



Le Responsable Qualite est le gestionnaire de l'ensemble des documents.

Un repertoire de l'ensemble de ces documents est mis à la disposition du personnel sur l'intranet.

### ■ Saisie et sauvegarde des donnees

Tout service est amené à enregistrer des donnees manuscrites ou informatiques.

La saisie des donnees est en regle generale definie dans des modes operatoires, particulierement pour tout enregistrement lie aux produits.

Les donnees sont archivees selon des regles decrites dans la **procedure de gestion des enregistrements**.

Les donnees informatiques sont sauvegardees selon des regles decrites dans la **procedure de gestion des sauvegardes**.

Le materiel informatique est maintenu en etat par le service informatique pour la maintenance courante ou par des societes exterieures pour la maintenance lourde ou la maintenance des logiciels.

### ■ Les autres documents ...

Les documents internes et externes sont elabores et geres avec des regles specifiques, en fonction du type de document.

Cette gestion est decrite dans la **procedure de gestion des documents** ou les modes operatoires de gestion documentaire, lies aux processus.

## Procédures Générales

Processus	Références	Désignation
<b>1PR Management QSE</b>		PROCEDURE DE MAITRISE DES DOCUMENTS et ENREGISTREMENTS
		PROCEDURE DE MAÎTRISE DES SAUVEGARDES
		PROCEDURE de TRAITEMENT des PRODUITS et PRESTATIONS NC, des ACCIDENTS ou PRESQUES ACCIDENTS, des POLLUTIONS ACCIDENTELLES
		PROCEDURE DE GESTION DES Actions Correctives, Préventives et Améliorations
		PROCEDURE D'AUDIT INTERNE
		PROCEDURE D'EVALUATION des RISQUES
		PROCEDURE D'IDENTIFICATION des ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS
		PROCEDURE de SURVEILLANCE et MESURAGE
		PROCEDURE de VEILLE REGLEMENTAIRE et AUTRE
		PROCEDURE de PRISE EN CHARGE DES INTERVENANTS
	PROCEDURE d'IDENTIFICATION des SITUATIONS d'URGENCES	
<b>2PR Ressources Humaines</b>		PROCEDURE de GESTION de la FORMATION
		PROCEDURE d'ACCEUIL
		PROCEDURE de GESTION des COMPETENCES
<b>3PR Achats</b>		PROCEDURE de SELECTION des FOURNISSEURS
		PROCEDURE d'EVALUATION des FOURNISSEURS
<b>4PR Commercial</b>		PROCEDURE de REMISE D'OFFRE
		PROCEDURE de TRAITEMENT des COMMANDES
<b>5PR Etudes</b>		PROCEDURE de TRAITEMENT des OFFRES
<b>6PR Production</b>		
<b>7PR Prestations</b>		PROCEDURE de REALISATION des TRAVAUX
		PROCEDURE de FORMATION REALISATION de JONCTIONS
		PROCEDURE D'AGREMENT des SOUS-TRAITANTS

