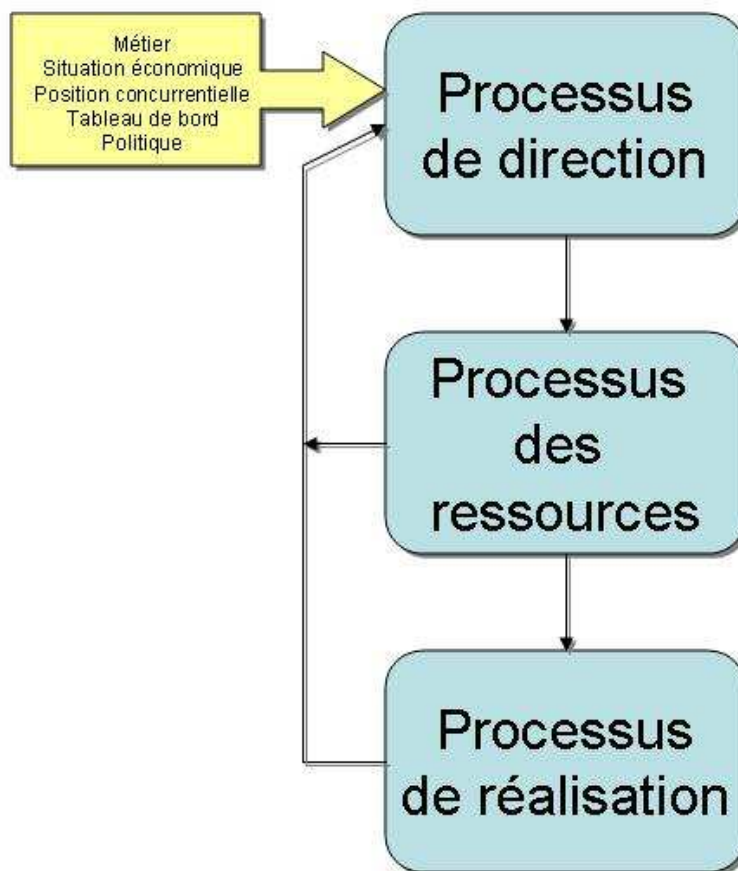




Manuel d'organisation

Interrelation des processus fondamentaux



1 - Processus de direction

Eléments d'entrée	Actions	Eléments de sortie	Direction + Q	Contrôlemaîtres	Télématicien	Contrôleur	Métriologie	Comptabilité
Economie Concurrence Indicateurs	Définir la politique et la stratégie	Politique Stratégie	D	I	I	I	I	I
Politique Stratégie	Définir la structure organisationnelle et fonctionnelle	Organigramme CdC	D	I	I	I	I	I
Politique Stratégie	Définir les indicateurs et les objectifs	Tableau de bord	D	E	E	E	I	E
Audits Tableau de bord	Vérifier le fonctionnement. Analyser les résultats	Rapports Résultats	D	I	I	I	I	C
Rapports Résultats	Effectuer la revue de direction	PV	D	C	I	I	I	I
PV	Définir objectifs Réviser év. stratégie et politique	Objectifs Stratégie, Politique modifiées	D	C	I	I	I	I
Objectifs Stratégie	Communication	DVD Internet ...	D	C	C	I	I	I

D (Décide), E (Exécute), C (Collabore), I (Informé)

Propriétaire du processus : Patrice Schneider

Indicateurs : Chiffres d'affaires et marges (Tableau de bord)
 Satisfaction clientèle (PV de Revue de direction)
 Satisfaction personnel (PV de Revue de direction)

1.1 Politique

Notre entreprise a la volonté de délivrer à nos clients les meilleures prestations possibles, de garantir leur fiabilité et d'améliorer constamment leurs performances.

La qualité de notre personnel, incluant la direction et l'administration, doit être aussi bonne que celle de nos prestations.

En effet dans notre métier, chaque collaborateur est en contact régulier avec la clientèle, de ce fait il est notre meilleure image de marque et participe activement au succès de l'entreprise.

Nous attachons donc une grande importance à des critères tels que :

- la motivation,
- la qualifications professionnelles et la formation continue,
- la polyvalence,
- la faculté d'indépendance.

Bien entendu, la qualité de nos prestations dépend également du soin que nous portons à la sélection et au suivi de nos fournisseurs.

Pour atteindre cet objectif, nous avons décidé de maintenir un système d'organisation conforme à la norme ISO 9001.

1.2 Objectifs

La Direction a fixé divers objectifs, permanents et variables.

- Le marché étant notre défi :
 - nos activités sont orientées sur les besoins du marché.
 - la qualité de nos prestations doit être exemplaire dans notre spécialité.
- Nos clients étant nos partenaires les plus importants :
 - nos activités sont orientées sur leur satisfaction par les avantages offerts par nos prestations.
 - les solutions que nous proposons doivent être novatrices et fiables, et avoir un rapport qualité/prix optimal
 - nous voulons qu'ils trouvent chez nous un partenaire compétent à l'écoute de leurs problèmes.
- Notre entreprise se voulant concurrentielle :
 - nous voulons offrir à nos clients des prestations au prix le plus juste.
 - l'exécution de nos commandes doit assurer le succès économique de notre entreprise.

- Notre personnel représentant notre assurance pour le futur :
 - nous voulons offrir une image et une culture d'entreprise tournées vers la qualité par une bonne information et une sensibilisation au management de la qualité.
 - chaque collaborateur marque l'entreprise par ses prestations, son savoir, ses compétences et contribue à son succès.
- Nos objectifs variables sont définis par la Direction en fonction des besoins. Ceux-ci sont formalisés dans le procès-verbal de revue de direction (cf. 1.4.4)

2 - Processus des ressources

Eléments d'entrée	Actions	Eléments de sortie	Direction + Q	Contremaîtres	Télématicien	Contrôleur	Métrieologie	Comptabilité
Décisions revue de direction	Définir les Investissements matériels et humains	Budget	D	C	I	I	I	I
Budget	Procédure d'engagement de personnel	Liste du personnel	D	C	C	C	I	C
Liste du personnel	Suivi du personnel Formation continue	Dossiers personnels	D	C	C	C	C	E
Budget	Procédure d'acquisition matériel	Commandes Inventaire	D	E	C	C	E	C
Rapports Résultats	Procédure de gestion des données	Documentation EDV	D	E	E	E	C	E
Fichier des appareils	Procédure de gestion des appareils de mesure	Fichier des appareils	D	I	I	I	E	C
Inventaire Budget Contrats	Procédure de gestion de l'infrastructure	Inventaire	D	E	I	I	I	C

D (Décide), E (Exécute), C (Collabore), I (Informé)

Propriétaire du processus : Patrice Schneider : Personnel

M. Baldi : Matériel

M. Jacot : Appareils de mesure

Indicateurs : Charge personnel (Séances hebdomadaires, planning de travail)

Taux d'absentéisme (Revue de direction)

Budget d'investissements

3 - Processus de réalisation (1/2)








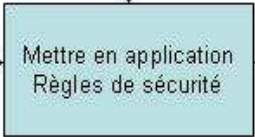

Eléments d'entrée	Actions	Eléments de sortie	Direction + Q	Contremaîtres	Télématicien	Contrôleur	Métriologie	Comptabilité
Stratégie Revue de direction	Prospecter	Suivi prospects	D	C	C	C	I	I
Prospects Politique Appels d'offres	Réaliser offres Gérer commandes	Offres et suivi	D	C	C	I	I	I
Commandes	Dessiner plans et schémas	Plans Schémas		E	E	I	I	C
Plans Schémas	Planifier chantier	Planification	D	E	C	C	I	C
Planification	Effectuer les achats Contrôler matériel	Commandes de matériel	D	E	E	I	I	I
Plans Schémas	Gérer tableaux provisoires	Suivi tableaux provisoires		D E				
Plans Schémas	Gérer le chantier	Rapports de chantier		D	D	C	I	C

D (Décide), E (Exécute), C (Collabore), I (Informé)

Propriétaire du processus : M. Baldi

Indicateurs : Chiffres d'affaires et marges par chantier
 Satisfaction clientèle (PV de Revue de direction)
 Respect planning (Séances chantier, séances hebdomadaires de planning)

3 - Processus de réalisation (2/2)

Eléments d'entrée	Actions	Eléments de sortie	Direction + Q	Contremaîtres	Télématicien	Contrôleur	Métrieologie	Comptabilité
 Relevés des Heures COGIM	 Facturer	 Facture	D	C	C	C	C	E
 Normes Règlements Instructions	 Recycler Eliminer déchets		D	E		I		
 Normes Règlements Instructions	 Mettre en application Règles de sécurité		D	E	E	E	E	E

D (Décide), E (Exécute), C (Collabore), I (Informé)