

Plaquette Qualité

Rédigé conformément aux exigences de l'ISO 9001, Version 2015



- Exemple en gestion contrôlée n° :.....
- Exemple en gestion non contrôlée

Version 00 - Date : 01/04/2017

La Plaquette de la qualité a pour objectif de décrire le Système de Management de la Qualité adopté au sien de Telec Engineering. Elle décrit l'ensemble de la structure organisationnelle, les responsabilités, les documents et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs définis en matière de Management de la Qualité.

Cette plaquette ne peut être fournie à des personnes externes qu'après autorisation du Gérant de Telec Engineering.

Version	Date	Nature de l'évolution
00	01/04/2017	Essai
01	30/08/2017	

	Rédigée par	Vérifiée par	Approuvée par
Nom	Sabrine Mohamed	Yassine Yahiaoui	Yassine Yahiaoui
Fonction	RMQ	Gérant	Gérant
Date & Signature			

Présentation de la société :

Telec Engineering est un bureau d'étude technique spécialisé dans l'ingénierie électrique du bâtiment à usage d'habitation, professionnel, tertiaire et industriel.

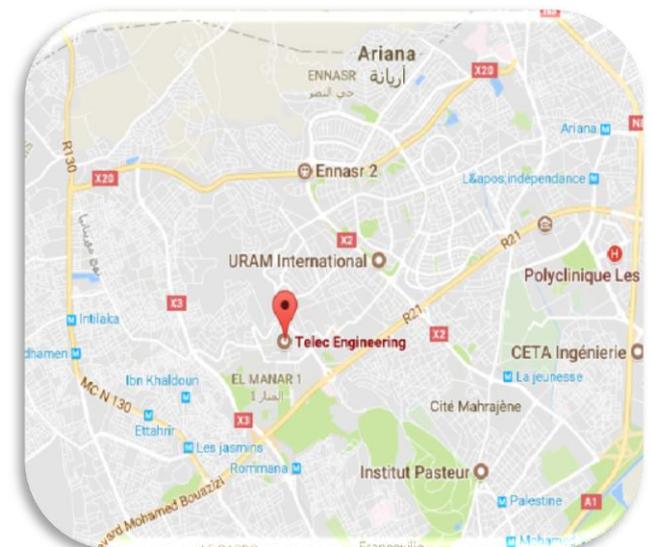


Créée depuis 2004, nous sommes soucieux de fournir à nos clients et à nos partenaires, une réelle assistance technique, tout en respectant les différentes exigences du projet (technique, délais, coût, etc..).



Identification de Telec Engineering

- **Raison social:** Telec Engineering.
- **Domaine d'activité :** Ingénierie – Etude technique.
- **Date de création :** 2004.
- **Forme juridique :** Personne Physique.
- **Effectif :** 10 personnes.
- **Siège social :** Appartement A6 Diar EL Manar Rue Malaga MANAR 1.
- **Tél. :** 71 844 219.
- **Fax :** 71 844 794.
- **E-mail :** technic@be-telec.com
- **SiteWeb:** <http://www.be-telec.com>



NOS SERVICES :

Telec Engineering offre une variété des services tel que l'assistance aux maitres d'œuvre et d'ouvrage à la réalisation des installations à courant fort, à courant faible, le système de sécurité d'incendie, les ascenseurs, les monte-charge, Datacenter.



Nos domaines d'activité :

Telec exerce ses métiers de l'ingénierie, du conseil et du management de projet en Tunisie et à l'international dans différents domaines. Parmi ces domaines on peut citer :

➤ **IMMEUBLES À USAGED'HABITATION :**



SIVIA



Astoria Immobilière



SIMPAR



Essoukna
Immobilière



Elimrane

➤ IMMEUBLES À USAGE BUREAUTIQUE :



Tunisie Telecom



Société Magasin
General



Wifak Bank



Ambassade De La
France En Tunisie



Esprit & THBS



HAICA



Teleperformance

COOPERATION ALLEMANDE AU DEVELOPPEMENT



Coopération
Allemande Au
Développement



Ambassade D'Allemagne En Tunisie



➤ IMMEUBLES À USAGE DE COMMERCE :



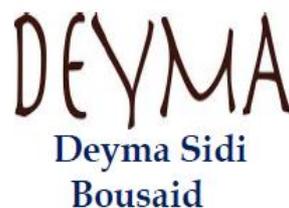
Carrefour



Monoprix



KIABI



➤ SECTEUR AUTOMOBILE



➤ HOPITAUX ET CLINIQUE



**Centre Hospitalier
Universitaire Mongi Slim**



**Polyclinique Carthage Garden
Tunisie**



Hopital Musratah En Libye



Hopital Jalou En Libye

➤ HÔTELLERIE & RESTAURATION :

	Hôtel Alhambra		Restaurant Chili's
	Foundek El Attarine		Restaurant Papa John's
	Hôtel Venus		Restaurant Baguette & Baguette
	Hôtel Dar El Jeld		
	Complexe Carthage Palace		

➤ SECTEURS INDUSTRIEL :



 **Nos certifications :**

Certification Infrastructure Data Center (IDC)
Fast Lane Paris



Certification Sur Logiciel My Ecodial A
Grenoble Au Centre De Formation
Schneider Electric A



Certification En Langue Anglaise Business
Language Level 3 Au Centre Amideast Tunis



Certificat de Formation sur le protocole ABB I-
Bus KNX à Heidelberg Allemagne



PROTOCOLE ABBI-BUS KNX



Logiciel MyEcodial



Telec est en train de préparer les
procédures nécessaires à la mise en place
du SMQ.



Nos valeurs :

Les finalités de Telec Engineering sont :

- La satisfaction clients



- L'écoute et le dialogue



- La garantie de la qualité



- La réactivité et la compétence technique



- L'innovation



Systeme de management qualite :

La mise en place du systeme de management qualite conformement a la norme ISO 9001 est une strategie qui permet Telec de mettre en place un climat de confiance vis a vis des clients et des parties interessees.

En effet, le but d'une telle demarche est la preservation de la performance et l'amelioration continue avec comme finalite la minimisation des couts, les reductions des delais et la preservation de la qualite.



0. Introduction :

0.1 Objet de Cette Plaquette :

Ce document présente la référence qualité de Telec, il a pour objet de présenter la société, sa politique qualité et le système de management qualité mis en place conformément à la norme ISO 9001 Version 2015.

Telec adopte la démarche de mise en place du SMQ dans le but d'assurer la conformité de ses services aux exigences techniques et réglementaires.

Cette stratégie permet à Telec de mettre en place un climat de confiance vis-à-vis des clients et des parties intéressées et d'accroître leurs satisfactions.

La démarche de mise en place du SMQ tient compte du contexte interne et externe de l'organisme et découle de l'étude des risques.

Il est destiné :

- Aux clients et aux prestataires externes de Telec Engineering.
- A l'organisme de certification.
- Au personnel du Telec Engineering.
- Aux parties intéressés juges pertinentes.

Cette plaquette est organisé suivant les chapitres de la norme ISO 9001 version 2015.

0.2 Approche processus

0.2.1. Généralité

- Pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, le Bureau d'étude Telec a identifié et a documenté tous les processus nécessaires pour le management de son Système Qualité.

- Les processus identifiés sont définis et leurs interactions ont été déterminées pour constituer un système cohérent.

Dans ce sens le bureau d'étude Telec fournit les ressources nécessaires pour atteindre les résultats prévus conformément à la politique qualité et à l'orientation stratégique de Telec.

- Le Management des processus et du système dans son ensemble peut être réalisé en appliquant le cycle PDCA en lui intégrant globalement une approche s'appuyant sur les risque visant à tirer profit des opportunités et à prévenir et limiter les résultats indésirables. Les processus décrits dans cette plaquette de présentation sont conformes au modèle ci-dessous de la norme ISO 9001 Version 2015.

Cartographie des processus

Pilotage

MAQ

Politique objectifs qualité, communication interne, Mesure de performance, Audit interne, amélioration continue

Réalisation

COM

Prospection
Traitement des commandes
Ecoute clients

REAL

Traitement des dossiers
Suivi des projets

Support

ACH

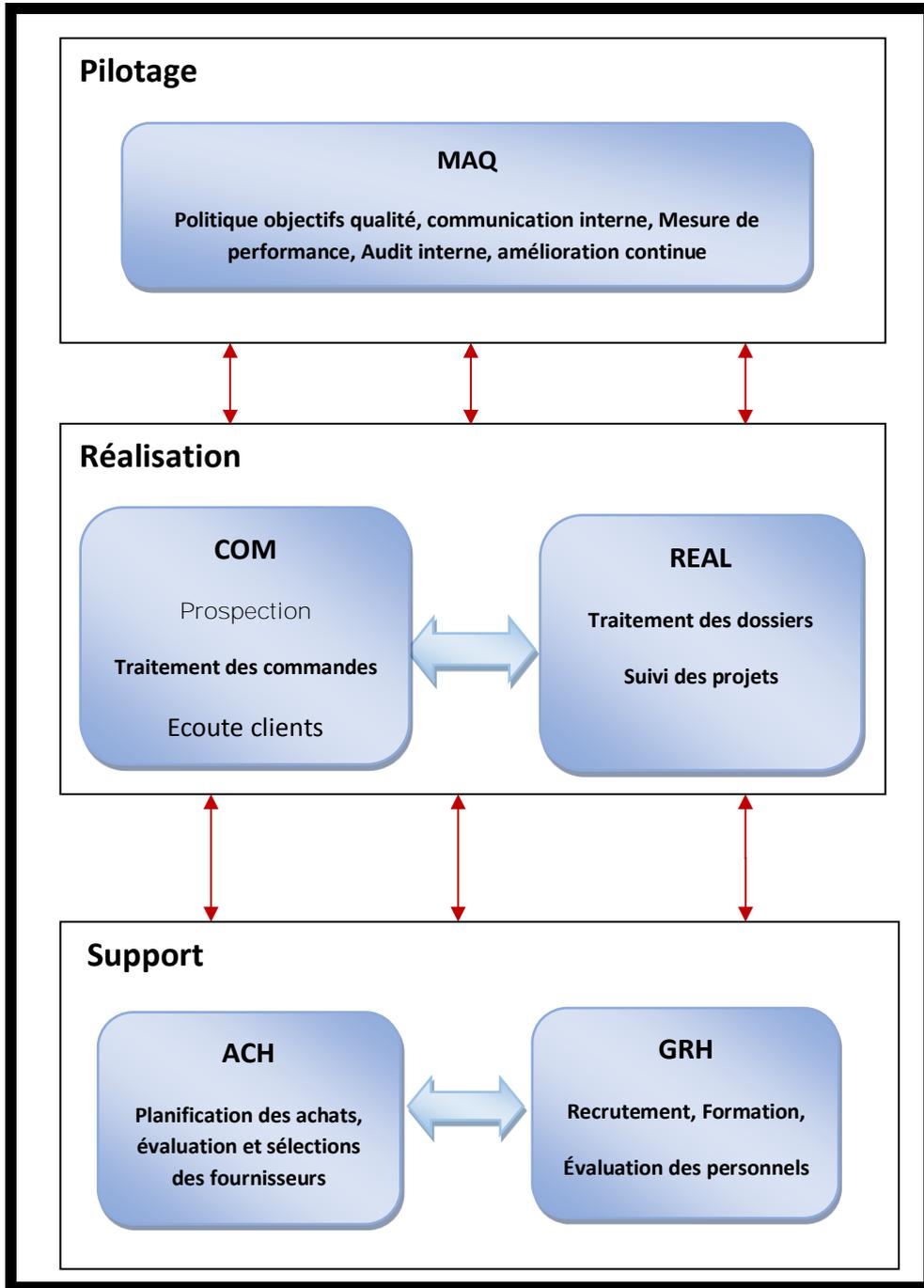
Planification des achats,
évaluation et sélections
des fournisseurs

GRH

Recrutement, Formation,
Évaluation des personnels

Exigences clients et parties intéressés

Satisfactions clients



1. Domaine d'application :

Le Système de Management de la Qualité mis en place au sein du Bureau d'étude Telec engineering respecte les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 pour l'activité de Réalisation des études techniques spécialisées dans l'ingénierie électrique du bâtiment à usage d'habitation, professionnel, tertiaire et industriel.

2. Terme et Définition

SMQ : Système de Management de la Qualité.

PPS : Plaquette de Présentation de la Société.

PSS : Processus.

RMQ : Responsable Management Qualité.

PIP : Parties intéressées pertinentes.

3. Contexte de L'organisme

3.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte :

Afin de déterminer les enjeux internes et externes pertinents par rapport à sa finalité et son orientation stratégique, le bureau d'étude Telec utilise la méthode d'analyse SWOT. Les résultats de cette analyse sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Externe	
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none">✓ Stabilité Politique✓ Investissement direct étranger	<ul style="list-style-type: none">× Pouvoir d'achat× Croissance Stagnante <1,5 %× Réticence d'investissement× Concurrence déloyale
Interne	
Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">✓ Travail en équipe✓ la rapidité du traitement des données numériques et physiques✓ Compétence✓ un système de conception assisté par ordinateur✓ Organisation d'archivage des données✓ Disponibilité des Moyens✓ Bonne Image de marque✓ Mise en place du SMQ	<ul style="list-style-type: none">× Mise à jour du site Web× Cout de revient× Développement de l'activité (Diversification)

3.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées :

Les parties intéressées ont des effets réel ou potentiel sur notre aptitude de fournir des services conformes aux exigences clients, et aux exigences légales et réglementaires.

La détermination des parties intéressées et de ses exigences dans le cadre de notre système de management qualité est représenté par le tableau suivant :

PIP	Exigences	Risques
Personnel	- Avantages sociaux - Augmentation rémunération	Départ personnel
Propriétaire	Gagne de l'argent	Faillite de la société
Etat	- Réduire les impacts environnementaux - Aligner les contrats avec les prix de la concurrence	Concurrence déloyal (e) par vente
Fournisseur	- Définition d'un cahier de charges détaillées	Dégradation des prestations des services

Telec surveille et revoit périodiquement les informations relatives à ses parties intéressés et à leurs exigences pertinentes.

La compréhension du contexte de l'organisme et les besoins des parties intéressés se base sur les enjeux internes et externes.

Les risques découlant des enjeux internes et externes sont regroupés dans le tableau ci-dessous.

Enjeux	Risques
Réussir- la mise en place du SMQ	Risque de ne pas réussir la mise en place du SMQ
Favoriser une politique de Marketing Offensive	Risque de perdre un client ou marché
Réussir la transition notre gestion des documents techniques vers le BIM	Risque de perdre du temps dans la transition vers le BIM
Développement de l'activité (Diversification)	Risque de ne pas réussir la diversification

3.3 Le Système de management et ses processus :

Les processus nécessaires au système de management de la qualité mis en place au sein du bureau d'étude Telec engineering sont les suivants :

Processus MAQ : le pilote de ce processus s'occupe de la mise en place et le maintien du système de management de qualité, conformément à la finalité de la société en tenant compte du son contexte et d'amélioration des performances du TELEC, afin d'accroître la satisfaction clients et les exigences des parties intéressées pertinentes.

Processus REAL : ce processus décrit la manière de réalisation et de suivi des études des projets.

Processus COM : la finalité de ce processus est la réalisation des profits et la fidélisation des clients.

Processus ACH : ce processus a pour rôle de s'assurer de la conformité des produits achetés aux exigences spécifiées, la sélection et l'évaluation des fournisseurs selon des critères définis.

Processus GRH : le pilote de ce processus met à disposition de tous les processus les compétences nécessaires par le recrutement et la formation.

Ces processus décrivent les activités du Bureau d'étude Telec engineering. Tous les processus sont présentés selon la systématique suivante :

- **Caractéristiques**

- Finalité.
- Domaine d'application.
- Pilote du processus.
- Ressources nécessaires au bon fonctionnement du processus.
- Élément d'entrée.
- Élément de sortie.
- Fournisseurs du processus.
- Clients du processus.
- Exigences clients.

- **Indicateurs de performances**

- Objectifs.
- Indicateurs.
- Mode de calcul.
- Fréquence de mesure.
- Mode de suivi de l'efficacité et de son amélioration.

- **Déroulement**

- Responsable.
- Données d'entrées.
- Activités du processus.

- Données de sortie.
- Documents.

• **Matrice des interactions des processus :**

Processus	Données d'entrée	PSS	Données de sortie	Processus	
Tous les Processus	-Exigences de la norme ISO 9001 version 2015 - Exigences légal et réglementaire - Tableau de suivi des objectifs - Actions d'amélioration - Modification des documents - Risque et opportunité - Exigences des parties intéressées pertinentes -Tableau de suivi des objectifs	FP -MAQ	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'amélioration - Informations documentés - Décisions de revue de direction - Action face aux risques et opportunité, -Parties intéressés pertinentes - Risque et opportunité - Plan d'audit - Plan d'action	Tous les processus	
FP - COM	- Rapport d'analyse de l'enquête satisfaction clients. - Réclamations clients				
FP-ACH	- Demande d'achat		-Achats réalisés	FP-ACH	
FP - GRH	- Besoin en compétence - Actions de formation		« Recrutement - Formation» Personnel compétent et efficace	FP - GRH	
FP-COM	- Appels d'offre - Demande de prix - Commandes clients - Réclamations clients - Exigences légal et réglementaire	FP -COM	- Etude de faisabilité - Offres de prix -Satisfaction clients	FP-COM	
FP - MAQ	- Politique qualité et Objectifs - Actions d'amélioration - Information documentés - Décisions de revue de direction - Risque et opportunité, action -Exigences des parties intéressées pertinentes -Ecoute client - Exigences légal et réglementaire		- Rapport d'analyse de l'enquête satisfaction clients. - Réclamation client. - Tableau de suivi des objectifs. - Actions d'amélioration. - Demande Modification des documents. - Action face aux risques et opportunité.	FP - MAQ	
FP- REAL	- Réalisation du service - Données de sortie de la conception - Exigences légal et réglementaire		- Planning réalisation projet - Données d'entrée de la conception « Exigences clients, exigences réglementaires et légales »	FP- REAL	
FP- ACH	-Achat réalisé - Exigences légal et réglementaire		- Demande d'achat	FP- ACH	
FP-GRH	- Personnel compétent et efficace - Action de formation - Exigences légal et réglementaire		- Besoin en compétence « Recrutement - Formation»	FP-GRH	
FP - MAQ	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'amélioration - Documents qualité - Décisions de revue de direction - Risque et opportunité, action - Exigences légal et réglementaire		FP- REAL	- Tableau de suivi des objectifs - Actions d'amélioration - Demande Modification des documents - Action face aux risques et opportunité	FP - MAQ
FP - COM	- Planning de Conception - Exigences légal et réglementaire			- Dossier (SEC ; APD ; DCE)	FP-COM
FP-ACH	- Achats réalisés - Exigences légal et réglementaire	- Demande d'achat		FP-ACH	

FP-GRH	- Personnel compétent et efficace - Actions de formation - Exigences légal et réglementaire		- Besoin en compétence « Recrutement - Formation»	FP-GRH
FP - MAQ	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'amélioration - Information documentés - Décisions de revue de direction - Risque et opportunité, action - Exigences légal et réglementaire - Exigences des parties intéressées pertinents	FP-ACH	- Tableau de suivi des objectifs. - Actions d'amélioration - Demande modification des documents - Action face au risque et opportunité	FP - MAQ
Tous les Processus	- Demande d'achat		- Achats réalisés - Evaluation des fournisseurs	Tous les Processus
FP-GRH	- Personnel compétent et efficace - Action de formation - Exigences légal et réglementaire		- Besoin en compétence « Recrutement - Formation»	FP-GRH
FP - MAQ	- Politique qualité - Objectifs qualité - Actions d'amélioration - Information documenté - Décisions de revue de direction - Risque et opportunité, action - Exigences légal et réglementaire - Exigence des parties intéressées pertinentes	FP-GRH	- Tableau de suivi des objectifs. - Action d'amélioration - Modification des documents	FP - MAQ
FP-ACH	- Achat réalisé - Exigences légal et réglementaire		- Demande d'achat	FP-AGS
Tous les processus	- Besoin de recrutement - Besoin en compétence « Recrutement - Formation» - Exigences légal et réglementaire		- Personnel compétent et efficace - Action de formation	Tous les processus

4. Leadership

4.1 Leadership et engagement :

4.1.1 Généralité :

La direction de bureau d'étude TELEC s'engage dans la politique et au Système de Management de la Qualité en :

- Assurant la responsabilité de l'efficacité du SMQ.
- s'assurant que la politique et les objectifs qualités sont établis pour le SMQ et qu'ils sont compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique de Telec.
- Intégrant les exigences liées au SMQ dans les processus métiers de Telec.
- Utilisant l'approche processus et l'approche par les risques.
- Fournissant les ressources nécessaires au SMQ.
- Sensibilisant les personnels sur l'importance d'un SMQ efficace et conforme.
- s'assurant que le SMQ atteigne les résultats attendus.
- Soutenant la contribution du personnel à l'efficacité du SMQ
- promouvant l'amélioration continue.
- Soutenant le leadership des managers.

4.1.2 Orientation client :

La direction de bureau d'étude TELEC s'engage dans l'orientation client en assurant :

- a) Les exigences de nos clients sont satisfaites ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées.
- b) La surveillance des risques et opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité de notre service.
- c) L'accroissement de la satisfaction de nos clients par l'affermissement de la qualité de notre service en s'inspirant des modèles les plus innovants de notre métier.



4.2 Politique qualité :

La politique qualité est un document synthétique qui définit la démarche qualité appliquée au sein de l'organisme.

Elle exprime l'engagement de la direction pour développer, maintenir et améliorer le système de management qualité.



ENGAGEMENT DE LA DIRECTION - POLITIQUE QUALITE -

Notre Finalité est d'assurer la pérennité et le développement de notre bureau **Telec Engineering**, spécialisé dans les études des projets électriques.

Dans un contexte caractérisé par une concurrence acharnée et une clientèle exigeante, nous avons la certitude que le perfectionnement de notre prestation de service en vue d'atteindre la satisfaction de nos clients constitue un défi majeur. La qualité de notre service tient compte aussi des exigences des parties intéressées pertinentes pour notre établissement.

Dans cet environnement variable et complexe, la mise en place d'un Système de management de la Qualité « **SMQ** » répondant aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 est un moyen adéquat qui nous permettra d'atteindre les objectifs mesurables qui seront déclinés à tous les niveaux de notre organisation.

Je m'engage personnellement à respecter et à faire respecter par chacun de mes employés les exigences réglementaires et légales, les exigences des parties intéressées pertinentes ainsi que toutes autres exigences applicables à notre **Système de Management de Qualité**.

Pour y parvenir, notre politique doit être partagée et comprise par notre personnel et communiquée aux parties intéressées pertinentes, en vue d'atteindre les objectifs stratégiques suivants :

1. L'accroissement de la satisfaction de nos clients par l'affermissement de la qualité de notre service en s'inspirant des modèles les plus innovants de notre métier ;
2. La maîtrise des coûts et la consolidation de notre part de marché pour être plus compétitif ;
3. La maîtrise et le développement de notre prestation de service à travers le déploiement du **SMQ** ;
4. L'adhésion totale de nos compétences dans un environnement interne favorable.

Je m'engage à apporter mon appui ainsi que les ressources nécessaires à la mise en œuvre du **SMQ**, à veiller à son amélioration perpétuelle, à vérifier l'efficacité de ses processus, et à sensibiliser chacun de mon personnel à l'importance de son activité à aboutir à la satisfaction de nos clients.

Cette démarche nous incite à développer l'esprit qualité dans notre bureau d'études, et nous aide à atteindre nos objectifs à travers le suivi régulier des indicateurs de performance.

J'apporte une importance particulière à la revue de la direction et aux résultats des audits qualité, à la surveillance des risques et opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité de notre service. Ces outils constituent une aide précieuse pour assurer l'amélioration continue de notre **SMQ**.

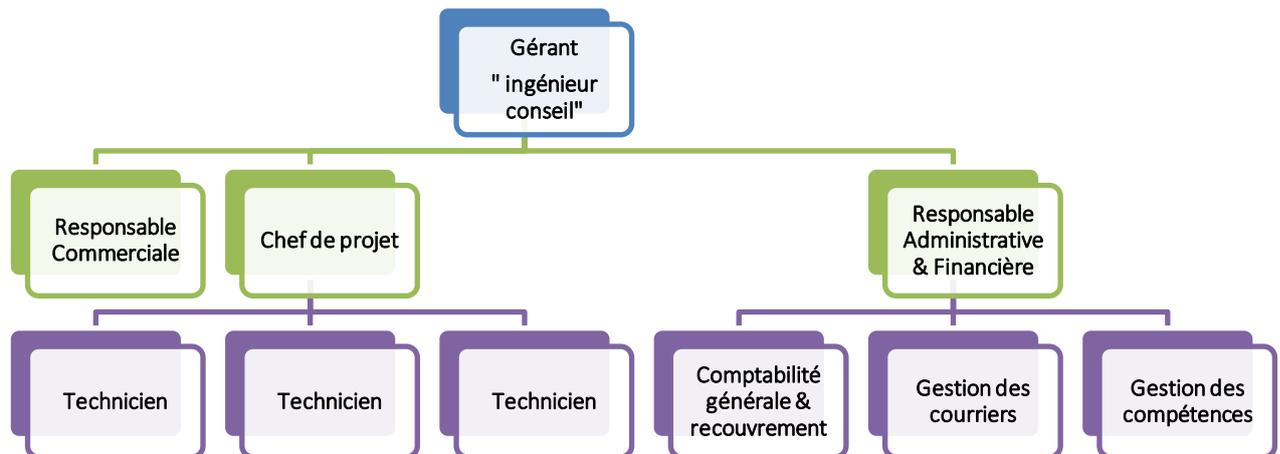
Cette politique sera revue périodiquement afin qu'elle soit toujours parfaitement adoptée.

Le Gérant

Yassine Yahiaoui

L'organigramme :

La Structure hiérarchique est représentée par le diagramme ci-dessous :



5. Planification

5.1 Les Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités :

- Dans le cadre de la planification de son système de management de la qualité, Telec prend en considération les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2 et détermine les risques et les opportunités nécessaires qu'il faut prendre en compte.
- Les objectifs qualité sont cohérents avec la politique qualité, ils sont définis et actualisés selon les processus de management de la qualité.
- Les objectifs qualité sont déclinés par processus avec des cibles et des indicateurs mesurables.
- Leur suivi obéit à une fréquence bien définie.

5.2 Programme de management qualité :

Afin d'atteindre les objectifs et les cibles, un programme de management qualité est établi, on a indiqué pour chaque objectif et cible, les actions à entreprendre, les moyens, les responsabilités et le délai de réalisation « plan d'action » (ci-joint).

Risque	Action	Moyens à utiliser	Responsable	Date prévu	Date réalisé	Observation
Risque de ne pas réussir la mise en place du SMQ	Définir des indicateurs pour évaluer notre SMQ (surveillance)	Tableau de bord	Gérant + RMQ + Responsable commercial	2017	01/03/2017	Réalisé
	Audit interne	Auditeur		2017	13/07/2017	Réalisé
	Revue de direction et définir les objectives qualités, les améliorations à mettre en place	Salle de réunion		2017	9 /09/2017	Réalisé
	choix de l'organisme Certificateur / TUV	Budget		2017	Juin	Choisi organisme certificateur TUV
	transmettre un bon de commande l'organisme certificateur TUV	Bon de commande/ Mail		2017	Novembre	Réalisé
	Surveillance et revue des informations relatives à : - ces enjeux externes et internes « Analyse SWOT » - Exigences des clients et des parties intéressés - Exigences réglementaires et légales applicables	Salle de réunion		2018	1 ^{er} semestre	non échu
Risque de perdre un client ou marché	Accroître la satisfaction du client par l'Analyse de l'enquête satisfaction client	Enquête satisfaction client Réunions avec les clients		2017	Juillet	Réalisé
Risque de perdre du temps dans la transition vers le BIM	formation du personnel sur le thème BIM « Building Information Modeling » ou « Modélisation des informations du bâtiment »	Formateur Salle de réunion		2017	2017	Formation est en cours
	Transition vers le BIM	Logiciel Manuel d'utilisation	2018	1 ^{er} semestre	La transition est reportée pour 2018	
Risque de ne pas réussir la diversification	Développent de l'activité par la diversification des marchés	Certificat BIM	2018	1 ^{er} semestre	Non échu	

Risque de non satisfaction client	Respect des délais des réponses aux réclamations La disponibilité et la réactivité Prix de l'offre adapté au budget du client Accroître la satisfaction du client par l'Analyse de l'enquête satisfaction client	Certification ISO 9001 Enquête satisfaction client Réunions avec les clients		2018		
Faillite de la société	Favoriser la veille concurrentielle Etude des Besoin clients Investissement à l'étranger Spécialisation dans les projets Datacenter	Formation Sensibilisation du responsable commercial		2018		
Départ personnel	Motivation organisation des teams buildings	Organisation des teams buildings		2018		

6. Support :

6.1 Ressource :

6.1.1 Généralités :

La direction assure l'identification et la mise à disposition des ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration du Système de Management de la Qualité conformément au processus FP-GRH « Gestion des Ressources Humaines » par :

- Le recrutement, la formation et qualification des compétences.
- La sensibilisation du personnel.
- La mise à disposition des équipements et machines répondant aux exigences de la technologie et ce dans une optique de qualité et fiabilité.
- La mise à disposition d'un environnement de travail favorable.
- Les investissements matériels et immatériels nécessaires.

Les besoins en investissement sont décidés par le Gérant selon les orientations et stratégies d'amélioration.

L'adéquation des ressources est révisée au cours de la revue de direction.

Il s'agit de vérifier qu'elles sont adéquates et suffisantes pour le fonctionnement de Système de Management de la Qualité et la satisfaction des exigences clients.

6.1.2 Ressources Humaines :

La direction du Telec Engineering assure la fourniture des moyens nécessaires afin de :

- Déterminer les compétences utiles.
- Pourvoir à la formation de toutes les personnes chargées d'une activité ayant une incidence sur la qualité des services.
- Evaluer les actions de formation entreprises.
- Contrôler que les acteurs ont conscience de la pertinence et de l'importance de leurs activités, ainsi que la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectives qualités.
- Conserver les enregistrements appropriés concernant la formation, le savoir-faire et l'expérience.
- Veiller à la motivation du personnel.

6.1.3 Infrastructures :

- La direction assure la détermination, et la fourniture de l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des services.

- Le bureau d'étude Telec Engineering veille à ce que ses ressources matérielles soient en permanence en bon état de bon fonctionnement.

-En ce qui concerne les équipements et les logiciels informatiques une attention particulière est portée sur l'évolution des technologies et l'acquisition des outils nécessaires.

Un service informatique assure la gestion des équipements et logiciels informatiques.

6.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus :

La direction du Telec détermine, fournit et maintient l'environnement nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.

La direction assure la fourniture d'un environnement approprié peut être une combinaison d'aspects humaines et physiques (sociaux, psychologiques, physique).

6.1.5 Connaissances organisationnelles :

Telec assure la détermination des connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.

Il s'agit des connaissances propres à Telec, généralement acquis par l'expérience, il s'agit des informations utilisées et partagés pour atteindre nos objectifs.

Ces connaissances peut être basés sur :

- **sources internes** (propriété intellectuelles, connaissances acquis par l'expérience, lors de défaillance et de projets réussis ,recueil et partage des connaissances non documentés ,résultat d'améliorations apportés aux processus aux services).
- **Sources Externes** : tel que les normes, les enseignements universitaires, conférences, recueil de connaissances auprès de clients ou de prestataires externes.

6.2 Compétences :

Telec déterminer les compétences nécessaires effectuant, sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances et l'efficacité du SMQ.

Telec s'assurer que ses personnels sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou professionnelle, ou d'une expérience appropriés.

Telec conserver les informations documentées appropriées comme preuves
« compétences ».

6.3 Sensibilisation :

Les personnes effectuant un travail sous le contrôle de Telec sont sensibilisées par le gérant et les pilotes processus :

- Sur la politique Qualité.
- Aux objectives qualités pertinentes.
- A l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management de la qualité.
- Aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité.

6.4 Communication :

Telec détermine les besoins de communication interne et externe pertinents pour le système de management de la qualité, y compris :

- Sur quel sujet communiquer.
- A quels moments communiquer.
- Avec qui communiquer.
- Comment communiquer.
- Qui communique.

L'objet de la communication, l'émetteur, le récepteur, le moyen et la cause de la communication interne au sein du Telec sont résumés dans le document «Plan de communication interne» ci-dessous.

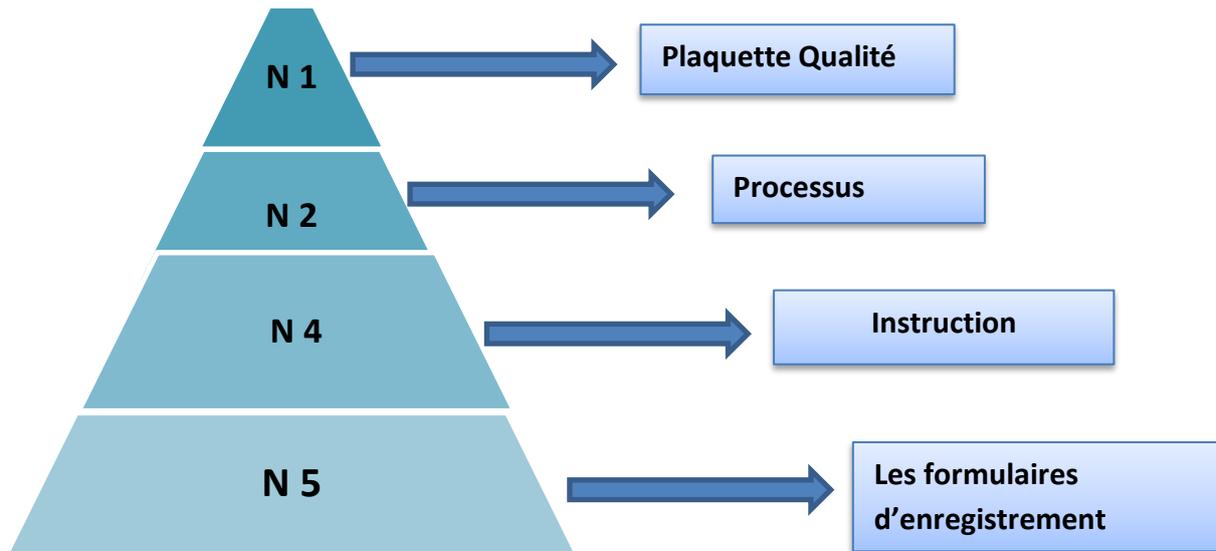
Objet de communication (message)	Emetteur (QUI)	Récepteur (à Qui)	Moyen (comment)	Périodicité	Pourquoi la communication
Exigences client (résultat d'enquête satisfaction client)	Gérant & RMQ	Les pilotes des processus	Réunion de revue de direction / Diffusion	Lors de R. directions / en cas de non-satisfaction	Pour analyse et amélioration
Exigences réglementaires	Gérant+ RMQ	Les pilotes des processus concernés	Diffusion	A chaque modification	Pour application
Réclamations client	Gérant	Les responsables concernés par la réclamation	Diffusion / Réunion de revue de direction	A la présence d'une réclamation	Pour traitement et amélioration
Politique qualité et engagement de la Gérant	Gérant. & RMQ	Tout le personnel	Les séances de sensibilisation/ diffusion	A chaque modification	Pour application
Objectifs qualité à atteindre pour chaque processus	Gérant & PILOTE	Collaborateurs concernés	Diffusion	Lors des revues de direction	Pour réalisation
Résultats de suivi des objectives qualités	Gérant & PILOTE	Les pilotes des processus	Les séances de sensibilisation / réunion de revue de direction	Une fois par an	Pour correction et amélioration
Résultats des audits qualité	RMQ	Responsables concernés	Réunion de revue de direction / Diffusion	Suite à chaque audit/ lors des revues de direction	Pour correction et amélioration
La plaquette de présentation de la société	RMQ	Tout le personnel	Diffusion	Suite à chaque modification	Pour application
Fiches de fonction	RMQ & GRH	Les responsables des fonctions	Diffusion	A chaque modification	Pour application
Résultats des revues de direction	RMQ	Les responsables concernés	Diffusion	A chaque Revue de direction	Information et application
Actions face aux risques et opportunités	Gérant & PILOTE	Les responsables concernés	Diffusion	A chaque modification	Pour information
Exigences de parties intéressées pertinentes	Gérant & PILOTE	Les responsables concernés	Diffusion	A chaque modification	Pour application
Programme de formation	Gérant & GRH	Tout le personnel	Diffusion	Annuel	Information et application

6.5 Informations documentées :

6.5.1 Généralités :

Le Système de management de la qualité de Telec doit inclure :

- Les informations documentées exigés par la présente Norme internationale.
- Les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité.



Niveau 1- Plaquette Qualité :

Ce document définit la politique et décrit les dispositions générales prises par l'entreprise pour le management de la qualité.

La plaquette qualité contient des informations sur :

- Le contexte de l'organisme.
- les enjeux internes et externes.
- le domaine d'application des processus et leurs interactions.
- la politique qualité et les objectifs qui en découlent.

Niveau 2- Processus :

Des fiches processus décrivent et présente sommairement les processus, le pilotage et la surveillance, l'analyse des risques et le dysfonctionnement des processus.

Niveau 3- Procédures :

Décrit les dispositions spécifiques qui fait « Quoi » fait « Quoi » « comment » dans tous les fonctions de l'entreprise et répondant aux exigences des normes et du règles du métier.

Niveau 4- Instruction du travail :

Ces instructions et mode opératoire décrivent le comment détaillé pour appliquer les processus.

Niveau 5- les formulaires d'enregistrement

Ce sont les supports d'enregistrement et les enregistrements provenant l'application du système.

6.5.2 Création et mise à jour des informations documentées :

Lors de la création et la mise à jour des informations documentées, Telec assure que les éléments suivants sont appropriés :

- L'identification et la description des informations documentés tel que leur titre, date, auteur, numéro de référence.
- Leur format tel que la langue, version logicielle, graphiques et leur support quel que soit électronique ou papier.
- La revue effectuée et leur approbation.

6.5.3 Maitrise des informations documentées :

Telec Maitrise les informations documentés pour :

- Etre disponible et conviennent à l'utilisation quand et là ou elles sont nécessaires
- Etre convenablement protégés (toute perte de confidentialité, utilisation inapproprié ou perte d'intégrité).

Telec mettre en œuvre les activités suivantes, quand elles sont applicables :

- Distribution, accès, récupération et utilisation.
- Stockage et protection y compris préservation de la lisibilité.
- Maitrise des modifications (par exemple contrôle des versions).
- Conservation et élimination.

Les informations documentées d'origine externe que Telec juge nécessaire à la planification et aux fonctionnements du SMQ doivent être identifiées comme il convient et maitrisées.

Les informations documentées conservées comme preuves de conformités doivent être protégés de toute altération involontaire.

7. Réalisation des activités opérationnelles :

7.1 Planification et maitrise opérationnelles :

La planification de la réalisation de service « Etude » est déclenchée dès la validation de la commande. Le but de cette planification est de déterminer :

- Les objectives qualités et les exigences relatives aux services.
- Les processus concernés.
- Les activités de vérification, validation, surveillance, contrôle et corrections spécifiques des services, ainsi que les critères d'acceptation du service réalisé.
- Les enregistrements nécessaires.
- Les étapes permettant de répondre aux exigences de client depuis la commande jusqu'à la livraison du dossier sont décrites dans le fiche Processus **(FP-REAL)** « Réalisation du service étude ».

7.2 Exigences relative aux services :

Les exigences relatives aux clients sont définies par le processus FP-COM « Commercial ». Dans ce processus, les demandes reçues des clients, les réclamations et les communications informelles constituent des éléments permettant de sonder les besoins et les exigences qui sont :

- Spécifiées par le client.
- Liées aux spécificités techniques.
- Légales et réglementaires applicable.
- Déterminées par Telec.

Revue des exigences relatives au service :

Les exigences relatives aux services sont revues à chaque commande reçue du client. Les réclamations clients sont traitées par les responsables concernés et le suivi par le RMQ.

7.3 Conception et développement de service

L'étude et la conception des plans est réalisée conformément au processus FP-REAL Réalisation du service « Etude ».

7.3.1 Planification de la conception et du développement :

Afin de déterminer les étapes et de maîtriser la conception, Telec prend en compte :

- La nature, la durée et la complexité de conception et de développement.
- Les étapes requises du processus, y compris les revues de la conception.
- Les activités requises pour la vérification et la validation.
- Les responsabilités et autorités impliquées.
- Les besoins en ressources internes et externes.
- La nécessité de maîtriser les interfaces entre les personnes impliquées.
- La nécessité d'impliquer des clients et des utilisateurs.
- Les exigences relatives à la fourniture des produits et la prestation de services ultérieures.
- Le niveau de maîtrise du processus de C&D attendu par les clients et les autres parties intéressées pertinentes.
- Les informations documentées nécessaires pour démontrer que les exigences relatives à la C&D ont été satisfaites.

7.3.2 Eléments d'entrée de la conception et du développement

Telec établi et prend en compte :

- les exigences fonctionnelles et les exigences de performance.

- Les informations issues d'activités similaires précédentes de conception et de développement.
- Les exigences légales et réglementaires.
- Les normes ou les règles internes, «règles de l'art» que l'organisme s'est engagé à mettre en œuvre.
- Les conséquences potentielles d'une défaillance liées à la nature des produits et services.

➡ Les éléments d'entrée doivent être :

Appropriés pour permettre l'exercice de la conception complète et non ambiguë et
Conservés sous forme d'information documentée « Fiche Suivi Projet »

➡ Les éléments conflictuels d'entrée de conception doivent être résolus.

7.3.3 Maîtrise de la conception et du développement :

Telec assure que :

- Les résultats attendus sont définis.
- Les revues sont menées pour évaluer l'aptitude des résultats de la conception à satisfaire aux exigences.
- Des activités de vérification sont réalisées pour s'assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement satisfont aux exigences d'entrée.
- Les activités de validation sont réalisées pour s'assurer que les produits et services résultants satisfont aux exigences pour l'application spécifiée ou l'usage prévu.
- Toutes les actions nécessaires sont entreprises pour les problèmes déterminés lors des revues ou des activités de vérification et de validation.

Les informations documentées relatives à ces activités sont conservées.

7.3.4 Eléments de sortie de la conception et du développement

Telec assure que les éléments de sortie de la conception :

- Sont Conformes aux exigences d'entrée.
- Adéquats aux processus ultérieurs relatifs à la prestation de services.
- Contiennent ou font référence à des exigences de surveillance et de mesure, le cas échéant, et à des critères d'acceptation.
- Spécifiques aux caractéristiques des services qui sont essentielle pour leur usage prévu et leur prestation appropriée en toute sécurité.

➡ Les éléments de sortie sont Conservés sous forme d'information documentée.

7.3.5 Les modifications de la conception et du développement

Telec conserve les informations documentés sur :

- Les modifications de la conception et du développement.
- Les résultats des revues.
- L'autorisation des modifications.
- Les actions entreprises pour prévenir les impacts négatifs.

7.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes :

7.4.1 Généralités

Tout d'abord, Telec assure que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences. Il conserve donc les informations documentées sur :

- ◆ Les produits et services fournis par des prestataires externes qui sont destinés à être intégrés dans nos propres services.
- ◆ Les produits et services sont fournis directement au(x) client(s) par des prestataires externes pour le compte de Telec.

Le déroulement du processus FP-ACH « Achat » suit la séquence suivante :

- Expression du besoin d'achat.
- Approbation de la demande d'achat.
- Dépouillement des offres fournisseurs.
- Réception et vérification des produits ou services.

➡ Telec Détermine et applique des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes et conserve les informations documentées concernant ces activités et toutes les actions nécessaires résultant des évaluations.

7.4.2 Type et étendue de la maîtrise

En effet, Telec assure que les processus fournis par des prestataires externes demeurent sous contrôle de son SMQ, il définit la maîtrise qu'il entend exercer sur un prestataire externe et celle qu'il entend exercer sur l'élément de sortie concerné.

De plus, Telec prend en compte l'impact des processus, produit et service fournis par les prestataires externe sur l'aptitude de bureau à satisfaire en permanence aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaire applicables ainsi qu'il prend en considération l'efficacité de la maîtrise exercé par le prestataire externe.

➡ Telec vérifie que les produits ou les services fournis par les prestataires externes satisfaisant aux exigences.

7.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes

Telec communique aux prestataires externes les exigences concernant :

- Les processus, produits et services devant être fournis.
- les compétences, y compris toute qualification requise des personnes.
- Les interactions des prestataires externes.
- La maîtrise et la surveillance des performances des prestataires externe.

7.5 Prestation de service :

7.5.1 Maîtrise de la prestation de service

Telec mettre en œuvre la prestation de service « étude » dans des conditions maîtrisées. Ces conditions doivent comprendre :

- a) La disponibilité des informations documentées définissant :

- Ce qui doit être fourni ou presté : l'étude de l'installation électrique (courant Fort ; faible ; Ascenseur ; sécurité incendie).
- les résultats à obtenir : les plans ; les pièces écrites conforme au cahier de charge.
- b) La disponibilité et l'utilisation de ressources appropriées pour la surveillance et la mesure : non applicable dans note activité.
- c) La mise en œuvre d'activités de surveillance et de mesure aux étapes appropriées
Les vérifications des étapes dans la « la fiche suivi projet » (◇Test Vérification).
- d) L'utilisation d'une infrastructure et d'un environnement appropriés pour la mise en œuvre des processus tel que le local les équipements (traceur, imprimante, bureau, ordinateur...) les logiciels (Autocad ...).
- e) La désignation de personnes compétentes pour la réalisation du service
- f) La vérification, et les validations périodiques, de l'aptitude des processus de production et de prestation de service à obtenir les résultats prévus, lorsque les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori (Non applicable).
- g) La mise en œuvre d'actions visant à prévenir l'erreur humaine (Non applicable).
- h) La mise en œuvre d'activités de libération après livraison : suivi réclamation client sur les études effectuées.

7.5.2 Identification et Traçabilité

L'identification de notre service se fait moyennant une page de Garde qui renferme entre autres les informations suivantes :

- Projet.
- Phase.
- Indice.
- Niveau.
- Lot.
- Planche.

PROJET N°	PHASE	INDICE	NIVEAU	LOT	N° PLANCHE
554	APD-1	0-A	101	400_02	XX

Ce document d'une nature confidentielle est la propriété de TELECOM ENGINEERING, il ne peut être communiqué, copié ou reproduit sans notre autorisation écrite.
This data of a confidential nature is the property of TELECOM ENGINEERING and shall not be given, communicated, copied or reproduced except our written permission.

400_02 / 400_04 / 400_03 / 400_07

7.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes

Telecom respecte la propriété des clients ou des prestataires externes lorsqu'elle se trouve sous son contrôle.

Telecom identifie, vérifie protège et sauvegarde la propriété que ses clients ou les prestataires externes ont fournie pour être utilisées ou incorporées dans les produits et services.

7.5.4 Préservation

Telec préserve les éléments de sortie « Dossier » au cours de la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer la conformité aux exigences.

7.5.5 Activités après livraison

Telec satisfait les exigences relatives à ses activités par le suivi du chantier, il prend en considération les :

- les exigences légales et réglementaires.
- Les conséquences indésirables potentielles associées à ses services.
- Les exigences des clients.
- Les retours d'informations des clients.

7.5.6 Maîtrise des modifications

Telec passe en revue et maîtrise les modifications relatives à la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer le maintien de la conformité aux exigences, Il conserve les informations documentées décrivant les résultats de la revue des modifications, la ou des personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires issues de la revue.

7.6 Maîtrise des éléments de sortie non conformes

La détection d'une non-conformité déclenche immédiatement l'instruction « Maîtrise du dossier Non conforme ». Cette instruction décrit la manière de traitement des dossiers non conformes. Elle consiste en un premier temps à l'identification, et la mise en œuvre des actions correctives immédiates si nécessaire.

La non-conformité est ensuite enregistrée dans le formulaire d'actions correctives et transmise au responsable de management de la qualité « RMQ ».

Tout produit traité suite à une non-conformité subit à nouveau les contrôles nécessaires.

8. Evaluation des performances

8.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

8.1.1 Généralités

Telec évalue la performance ainsi que l'efficacité de son Système de Management Qualité et conserve les informations documentées comme preuves de réalisation.

Dans ce sens, Telec détermine :

- Ce qu'il est nécessaire de surveiller et mesurer (les indicateurs).
- Les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation (Méthode de calcul l'indicateur).
- Quand la surveillance et la mesure effectuée (fréquence).

8.1.2 Satisfaction du client

Telec réalise des enquêtes de satisfaction, qui permettent de vérifier le niveau de satisfaction de ces clients sur les prestations offertes. Les résultats de ces enquêtes sont analysés, et toutes les mesures sont prises afin d'alimenter une réflexion d'amélioration.

Parmi les méthodes de mesure de la satisfaction :

- Réclamations.
- Enquêtes.
- Retours d'information
- Réunions avec les clients.
- Compliments.

8.1.3 Analyse et évaluation

Telec analyse et évalue les données et les informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure

Les résultats de l'analyse doivent être utilisés pour évaluer :

- a) La conformité des services.
- b) Le niveau de satisfaction client.
- c) La performance et l'efficacité du SMQ.
- d) L'efficacité avec laquelle la planification a été mise en œuvre.
- e) L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités.
- f) Les performances des prestataires externes.
- g) La nécessité d'amélioration du SMQ.

8.2 Audit Interne

Telec planifie et réalise des audits qualité internes afin de vérifier si les activités liées à la qualité sont conformes aux dispositions prévues et évaluer l'efficacité du système de management de la qualité.

Les audits qualité internes sont programmés en fonction de la nature et de l'importance de l'activité soumise à l'audit ainsi que sur la base des résultats d'audits précédents, de manière à garantir des résultats optimaux. La conduite de ces audits est confiée à des auditeurs internes du Telec spécialement formés à cette activité. La liste des auditeurs qualité internes est formalisée dans la liste des auditeurs. Les auditeurs sont indépendants du processus audité.

Les résultats des audits sont enregistrés et conservés selon l'instruction « Audit interne » et sont portés à la connaissance des personnes auditées.

Dans le cas où l'audit révélerait des déficiences, les responsables audités engagent des actions correctives en temps utile.

8.3 Revue de direction

La revue de direction se déroule au moins une fois par an. Elle est préparée et planifiée par le RMQ et présidée par le Gérant du Telec. Tous les pilotes des processus y participent ainsi que les personnes en interaction avec le SMQ.

Sa finalité est de vérifier à partir des données internes et externes que le Système Qualité est efficace, qu'il demeure pertinent et conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, à la politique qualité et aux objectifs qualité et d'identifier les opportunités d'amélioration.

Les éléments d'entrée de la revue de direction

- a) L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes.
- b) Les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le système de management de la qualité.
- c) Les informations sur la performance et l'efficacité du système de management de la qualité qui comprend les tendances concernant :
 - 1- la satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes.
 - 2- le degré de réalisation des objectifs qualité.
 - 3- la performance des processus et la conformité des produits et services.
 - 4- les non-conformités et les actions correctives.
 - 5- les résultats d'audit.
 - 6- les performances des prestataires externes.
 - 7- les résultats de la surveillance et de la mesure.
- d) l'adéquation des ressources.
- e) l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités.
- f) les opportunités d'amélioration.

Les éléments de sortie de la revue de direction

- a) Opportunités d'amélioration.
- b) Besoins de changements à apporter au système de management de la Qualité.
- c) Besoins en ressources.

9 Amélioration :

9.1 Généralité

Telec procède à l'amélioration continue de son système de Management qualité.

En effet elle détermine et sélectionne les opportunités d'amélioration et entreprendre tous les actions nécessaire pour satisfaire aux exigences du client et accroître leur satisfaction, cela inclut :

- a) L'amélioration de nos services afin de satisfaire aux exigences en prendre compte les besoins et les attentes futures.
- b) La correction, la prévention ou la réduction des effets indésirables.
- c) L'amélioration de la performance et de l'efficacité du SMQ.

9.2 Non-conformité et actions corrective :

- Les non conformités sont enregistrés dans le formulaire fiche d'action et analysées par le responsable de management de la qualité. Le RMQ décide du degré d'importance de la non-conformité détectée. Les causes sont recherchées et des mesures correctives sont mises en place.
- L'objectif est d'éliminer toutes les causes de dysfonctionnements afin d'éviter que ceux-ci ne se reproduisent. Le suivi des actions correctives est assuré par le responsable de management de la qualité.
- Afin d'atteindre cet objectif, Telec procède à une analyse des risques encourus et à prendre les mesures adéquates à partir des informations dont il dispose telles que les propositions d'amélioration, les rapports d'audits internes, les enquêtes de satisfaction clients, les revues de direction, etc.
- Les Instructions « Traitement des actions » et « Dossier Non conforme » décrivent la manière de procéder.

9.3 Amélioration continue :

- Les revues de direction, les audits internes, l'analyse des données, les actions correctives et les propositions d'amélioration constituent autant d'occasions pour l'amélioration de la qualité de service du Telec. Chaque collaborateur, en tout temps, a la possibilité d'émettre une proposition visant l'amélioration.
- L'analyse de ces propositions contribue de manière efficace à l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité.
- Les propositions d'amélioration sont traitées selon le processus FP-MAQ« Management de la qualité et d'amélioration continue ».