


BILAN QUALITE - 2015 : REVUE DE DIRECTION & PLAN DE PROGRES

Vous trouverez, ci-dessous une synthèse des éléments importants issus de la revue de direction et du plan de progrès de l'année antérieure.

Légende :		INSUFISANT : ACTIONS CORRECTIVES
		NON SATISFAISANT : DERIVE, TENDANCE NEGATIVE. ATTENTION IL FAUT REAGIR
		SATISFAISANT : LEGERE DERIVE MAIS TENDANCE POSITIVE
		TRES SATISFAISANT : PAS DE DERIVES.

1/ Bilan d'atteinte des objectifs

L'objectif de chiffre d'affaire est quasiment atteint. **La marge brute n'est pas suffisante sur certaines entités et présageant des problématiques organisationnelles et d'implication. L'un des points constant d'effort important se situe sur le processus de gestion d'affaires.** Un point important est celui a été porté sur les RH avec le recrutement d'un RRH, sur les achats avec le recrutement d'un responsable et sur la sécurité (enjeu prioritaire) en 2015 et traduit par la place du RQHSE dans l'organigramme applicable au 1/1/2016.

La démarche sécurité n'est pas dans la lignée des objectifs avec causeries faibles et plus particulièrement au niveau des chefs d'agence, de l'encadrement agence (Chargé d'affaire, conducteurs de travaux) et certains chefs de chantier & chefs d'équipe. Le niveau des visites doit impérativement s'accroître pour permettre de progresser sur l'aspect préventif (SD, AC/AP).

Les prérequis (ressources) nécessaires à la mise en œuvre et les décalages de plan d'action n'ont pas permis d'atteindre ou partiellement les objectifs visés sur la fin d'année tel que la révision documentaire ou la surveillance de la conformité du produit.

Les objectifs et les plans d'action en découlant doivent être revus suites aux nouvelles priorités (nouvelle version ISO9001, objectifs sur le système HSE & Radioprotection).

Les outils sont en places pour la mesure de la conformité du produit au niveau de la gestion affaire / projet. Un REX des données 2015 va pouvoir être réalisé sur 2016.

2/ Bilan de la revue du système qualité

Le système documentaire n'est pas à jour (Manuel, procédure, NIT, Plan qualité).

Evolution du système qualité à engager avec la nouvelle révision de la norme ISO9001 en 2015 (plan d'action de mise en conformité non établie.).

Processus de formation / sensibilisation information à renforcer sur la culture / sensibilité qualité (planifié en 2016). Le processus de gestion des NC & modifications à mettre en application de manière homogène sur l'ensemble des secteurs & Agences.

Perception du client à formaliser (Les enquêtes de satisfaction client non établies sur l'année 2015).

Le pilotage QHSE par les chefs d'agence sur l'amélioration continue et performances en prévention HSE (visites, SD, ...).

La maîtrise qualité des affaires à renforcer sur les activités de retour d'expérience et de contrôle de la réalisation. Ces derniers ne sont pas suffisamment respectés.

Décalages & annulations du plan d'action n'ont pas permis d'atteindre ou partiellement les objectifs visés sur la révision documentaire ou la surveillance de la conformité du produit.

Pas d'évolutions améliorations constatées sur les activités de contrôle des équipements (toujours en attente de logiciel de gestion).

Lancement des reportings QHSE et revue QHSE lors des réunions mensuelles agences.

Maîtrise du système qualité au vue des retours des évaluations clients des réclamations sur la qualité, des résultats des audits et visites sur la maîtrise des affaires & activités.

Pilotage du système améliorer par la présence de nouveaux registres (NC, Réclams, .Visite QHSE) qui permettent et permettront de disposer d'indicateurs de pilotage.

Progression de la maîtrise et plus particulièrement sécurité des sous-traitants en comparaison de 2014.

Poursuivre les progrès engagé sur la partie contractuelle et supervision des activités sous-traitées.

PLAN DE PROGRES QUALITE - 2016 : OBJECTIFS QUALITE

Vous trouverez, ci-dessous une synthèse des principaux objectifs du plan de progrès pour cette année

AXE FINANCIER

Atteindre un chiffre d'affaire de 31.5 M€ tout en poursuivant l'amélioration de la rentabilité et de la gestion de la trésorerie.

AXE CLIENT

Poursuivre le développement de la société sur les activités et secteurs stratégiques que sont :

- L'énergie et infrastructure.
- Les activités de maintenance
- Les activités de process.

Bénéficier de l'image des clients vis-à-vis de COTE sur les nos activités stratégiques aux travers des retours d'expérience.

AXE RESSOURCES HUMAINES

Poursuivre de développement des compétences de nos collaborateurs et plus particulièrement à l'intention de notre encadrement de proximité ou sur la gestion de projet.

Renforcer la communication interne sur la société et sur la patrimoine social par la reprise de la diffusion des newsletters.

Mesurer et veiller au niveau de satisfaction de nos salariés au sein de la société.

AXE PROCESSUS INTERNE

Optimisation de la maîtrise des affaires au travers :

- de la mesure des anomalies sur des points d'arrêts & étapes clés de la mise sous contrôle d'une affaire.
- du déploiement du management de contrat.
- de la surveillance des performances au travers des revues d'affaires.
- d'un retour d'expérience sur la mesure de la qualité de la gestion affaire / projet suite aux résultats des audits QHSE.
- de la consolidation de la gestion des activités nucléaire EDF au travers le retour d'expérience sur le plan qualité et sur le développement de la culture sécurité, qualité, sûreté des intervenants.
- de la révision du système de management de la qualité selon la nouvelle norme ISO9001 version 2015 avec notamment le renforcement de la vision et pilotage des activités regroupées en processus.
- de l'optimisation des méthodes & outils de gestion et surveillance des activités sous-traitées.

AXE SECURITE

Développer la culture sécurité de la société en déployant les outils nécessaires à une démarche de prévention :

- Fixation & suivi des objectifs individuels & collectif des causeries & visites.
- Fixation & suivi des objectifs individuels & collectif des précurseurs et des actions correctives & préventives.