

BILAN QUALITE - 2016 : 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 antérieur.

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

Maintien de la maîtrise et plus particulièrement sécurité des sous-traitants (audits, évaluations, agrément). Niveau des réclamations & évaluation client montre un niveau de satisfaction satisfaisant.

Maîtrise du système qualité au vu 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, Réclamations, Visites QHSE) qui permettent et permettront de disposer d'indicateurs de pilotage.

Tous les objectifs n'ont pas tous été atteints mais la tendance est dans le positif pour la suite.

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

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 2017).

Le processus de gestion des NC & modifications à mettre en application de manière homogène sur l'ensemble des secteurs & Agences.

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

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.

BILAN GLOBAL OBJECTIF 2016

L'objectif de chiffre d'affaire ne sera pas atteint du fait de décalage de marchés essentiellement sur le contrat MSH. La marge brute est en évolution positive mais nécessite un plan d'action plus soutenu pour marquer une plus grande performance. L'un des leviers important se situe une nouvelle fois sur le processus de gestion d'affaires ainsi que sur le processus de création de valeur. Nous poursuivons la mise en place de mesures qui contribueront à coup sûr à l'amélioration de la performance. La structuration des équipes supports et l'apport de ces derniers dans la définition et la mise en œuvre des orientations organisationnelles va être renforcée. Les remaniements et les axes stratégiques semblent également créer une dynamique dans la production et les services mais elle va être soutenue par une nouvelle étape consistant à susciter la créativité, et la communication entre entités. La sécurité et la sûreté restent des enjeux majeurs et incontournables.

Optimisation du processus de gestion des affaires nucléaire EDF avec une révision du plan qualité et le démarrage d'un plan de formation sur celui-ci.

Processus de maîtrise des activités en cours de révision par la DGAle.

Report du passage à l'ISO9001 version 2015 à 2017 de même que la révision du système documentaire et du processus de maîtrise des sous-traitants.



2017

OBJECTIFS QUALITE

AXE FINANCIER

1. Viser une croissance rentable :
 - a. Accroître le C.A à 31M€
 - b. Améliorer le résultat d'exploitation et la rentabilité par la maîtrise des coûts
2. Agir sur les leviers de création de valeur à l'avantage de l'ensemble des parties de l'entreprise
3. Améliorer la gestion de trésorerie et sécuriser les paiements

AXE CLIENTS

Les orientations de la société à l'égard des clients sont de :

1. Fidéliser et élargir notre portefeuille de clients dans 4 secteurs d'activités : Tertiaire, Industrie, Energie Hydraulique et Nucléaire.
2. Proposer une offre transverse multi métiers : CFO/CFA, Instrumentation, Automatismes et Informatique industrielle sur l'ensemble des phases : conception/études, réalisation ; essais, maintenance, exploitation
3. Renforcer, à tous niveaux, l'esprit de service à l'égard des clients internes et externes

AXE RESSOURCES HUMAINES ET ORGANISATION

Les objectifs et actions RH en appui des orientations de la société sont notamment :

1. Attirer et fidéliser les compétences clés
2. Valoriser l'encadrement de proximité.
3. Inciter les collaborateurs à être acteurs de l'amélioration de la performance de l'entreprise :
 - a. Professionnaliser les collaborateurs des entités services et production
 - b. Susciter la curiosité, la créativité, l'ouverture aux nouvelles technologies
 - c. Faire participer les collaborateurs
 - d. Favoriser la transmission des savoirs, des bonnes pratiques

AXE PROCESSUS INTERNE

La maîtrise des processus internes clés sont indispensables à la performance de notre entreprise. Cela concerne particulièrement :

1. Mettre en place des processus de pilotage de l'information et de la performance.
2. Déployer un processus de gestion d'affaires intégrant qualité technique et administration de contrats
3. Démultiplier l'élaboration, l'appropriation et l'amélioration des processus de production, de management et de supports sur un nombre plus important de pilotes
4. Mettre en application du nouveau plan qualité relatif aux activités nucléaire EDF.
5. Mettre en conformité le système de management qualité selon la nouvelle norme ISO9001 Rév.2015 avec une exigence de simplification.
6. Optimiser le processus de maîtrise de la sous-traitance

AXE SANTE / SECURITE / SURETE

Chaque collaborateur doit être « Anim'Acteur » de la sécurité c'est-à-dire a un rôle à jouer sur la maîtrise des risques liés à la santé et la sécurité dans l'exercice de nos métiers notamment :

1. Suivre des objectifs individuels de sensibilisations, causeries sur les thèmes sécurité prioritaires, de contrôles ou visites in situ et suggérer des actions correctives ou préventives.
2. Suivre des objectifs individuels en termes de remontées de presque-accident & situations dangereuses (appelés plus communément précurseurs)

Président COTE SAS

Thierry COMBET

Le 15/02/2017

