

BILAN QUALITE - 2017 : 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.

Niveau des réclamations & évaluations 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.

Le processus d'identification des NC est mieux utilisé au sein des agences. A renforcer sur l'agence Grand Nord.

Les activités de surveillance (audits, visites QHSE, revues) sont en place.

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

Processus de formation / sensibilisation information à renforcer sur la culture / sensibilité qualité et sur l'évolution des encadrants (chefs de chantier, chefs d'équipe).

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

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

Le déploiement des REX au sein de toutes les agences n'est pas encore effectif.

Les outils de suivi des contrôles des équipements en attente de déploiement (nouveau logiciel).

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

BILAN GLOBAL OBJECTIFS 2017

Culture qualité / sûreté présente au vu des FEP et de l'audit interne. Arrêt des formations SCN3 pour les encadrants.

Lancement des dispositifs REX positif sur le Tertiaire et le Nucléaire. A améliorer sur l'industrie et l'hydraulique.

Processus d'agrément et d'évaluation sous-traitant révisé et déployé sur les agences.

Retard sur traitement des dossiers d'agrément et évaluation sous-traitant selon le nouveau processus.

Retard pris dans le lancement du plan d'action ISO9001 version 2015 avec un report sur 2018.

2018 Objectifs QHSE

AXE FINANCIER

1. Viser une croissance rentable :
 - a. Accroître le CA à 30M€
 - 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

AXE CLIENTS

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

1. Fidéliser et élargir notre portefeuille de clients dans nos 3 secteurs d'activités : Tertiaire, Industrie, et Energie.
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. Disposer d'un système de management qualité selon la nouvelle norme ISO9001 Rév.2015 avec une exigence de simplification.

AXE SANTE / SECURITE / ENVIRONNEMENT / RADIOPROTECTION / SURETE

En appui des orientations de la société et dans le respect de nos Engagements SSE, la Direction Générale et chaque Direction d'Agence renouvellent son engagement et invitent chaque salarié à continuer de se mobiliser pour :

- Améliorer les performances en accidentologie sur l'ensemble de nos activités couvertes par la certification MASE Rhône-Alpes par la sensibilisation du personnel, par le déploiement de plans d'actions spécifiques (ergonomie, ...).
- Développer la démarche de prévention & accentuer l'engagement visible de la ligne hiérarchique au travers du programme « **TOUS ANIM'ACTEURS** » basé sur le développement des outils de communication (site internet, ...), des dispositifs de prévention (causeries, visites), des supports de remontée des précurseurs.
- Former le personnel aux exigences réglementaires en poursuivant les programmes de formation sécurité sur le risque électrique, le secourisme, les échafaudages, ...
- Poursuivre la gestion des déchets par la sensibilisation du personnel au tri-déchets, par l'étude de nouvelles pistes d'optimisation et de réduction des déchets, ...

Objectifs SSE MASE Rhône-Alpes

1. **Améliorer les résultats** des taux d'accidentologie :

Atteindre un taux de fréquence 1 de **7**, un taux de fréquence 2 de **11**, un taux de gravité de **0.14** et un taux de sensibilisation aux Thèmes QHSE de **70%**

2. **Développer la démarche de prévention :**

200 précurseurs pour l'année.

Proposition de **200** actions correctives suite à causeries et / ou visites HSE.

Délivrance d'un **challenge sécurité et de récompenses sécurité** par secteur.

3. **Accentuer l'engagement visible :**

Réaliser **600** Visites HSE et **600** Causeries HSE périodiques notamment avec des « experts » extérieurs à la société (préventeur, ...).

4. Former le personnel aux exigences réglementaires : **Electrique, SST, échafaudage, ...**

5. **Optimiser la gestion des déchets** des déchets avec un **gain de 1300€** pour cette année **soit de 16.7€ à la tonne.**

- Disposer d'une organisation efficace et appropriée à l'étendue des risques radiologiques liés à ses activités.
- Se doter des outils et méthodes de travail spécifiques (procédures, note d'instruction, développement des compétences, formation, ...).
- Respecter la spécification CEFRI E et la réglementation en vigueur en maintenant aussi bas que raisonnablement possible les expositions aux rayonnements ionisants du personnel COTE, intérimaires et sous-traitants.
- Maintenir la Politique Radioprotection COTE au sein de la société.
- Garantir la pertinence, l'adéquation et l'amélioration continue de son système de management de la radioprotection.

Objectifs Radioprotection

1. Former le personnel aux exigences réglementaires & clientes sur la formation (**formation RP, PREVAIR**).

2. Consolidier la structure et la culture nucléaire par une **participation plus active de la PCR et/ou du Technicien Radioprotection** dans la préparation des travaux sur site (visite d'inspection commune, plan de prévention, ...) et par la mise en place de **suppléant PCR et de personnel formé à l'outil PREVAIR**.

3. Réduire la contamination relevée sur les personnes et sur les matériels en sortie de zone (hors déclenchement intempestif des appareils de mesure) : **TF Conta = 30 et Nb contamination matériel = 0**

4. Baisser la dosimétrie du personnel aussi bas que raisonnablement possible en rapprochant nos objectifs à la réalité des niveaux d'exposition COTE :

Dosimétrie Individuelle		Dosimétrie collective	
Personnel de catégorie A	Personnel de catégorie B	Personnel de catégorie A & B	
≤ 2 mSv / 12 mois	≤ 2 mSv / 12 mois	≤ 20H.mSv / 12 mois	

Rappel sur la dosimétrie individuelle :

Seuil de pré-alerte EDF < 13 mSv / 12 mois

Limite réglementaire personnel catégorie A < 20 mSv / 12 mois

Il est formellement interdit de faire travailler le personnel CDD et intérimaire dans des zones où le débit de dose est supérieur à 2 mSv/h soit en zone orange et rouge.

Président COTE SAS

Jacques PREZIOSO

Le 28/03/2018