

# Systeme de Management de la Qualite de la societe LCMH et des Entreprises Adaptées HANDEA et ALTHEA

ISO 9001 VERSION 2015



Janvier 2018

« Lorsqu'une entreprise est certifiée ISO 9001 cela signifie que son système de management de la qualité est apte à fournir un service conforme aux exigences clients »



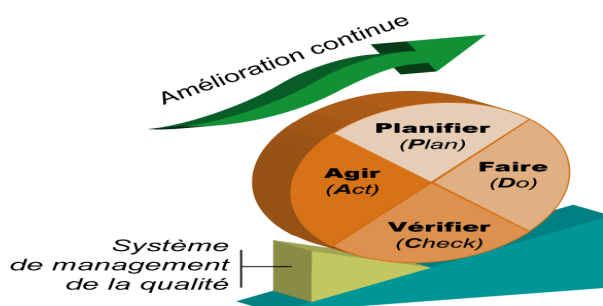
## La norme ISO Version 2015 : quels changements pour les salariés

- ↳ Implication de l'ensemble du personnel afin de fidéliser les clients et satisfaire les parties intéressées (*organismes influant sur notre activité* ex : *co-traitant, les collègues de travail...*)
- ↳ Faire participer l'ensemble du personnel de l'entreprise aux objectifs qualité



## Quelles sont les grandes lignes de cette norme qualité ?

- ↳ Prendre en compte des besoins et attentes des parties intéressées (clients, co- traitants, salariés...)
- ↳ Déterminer et traiter les dysfonctionnements (non-conformité, action corrective)
- ↳ Utiliser les processus et les procédures sur sites clients (en ayant identifié et géré les risques et opportunités de chaque processus)
- ↳ Rechercher sans cesse les pistes d'amélioration (plan d'amélioration continue)



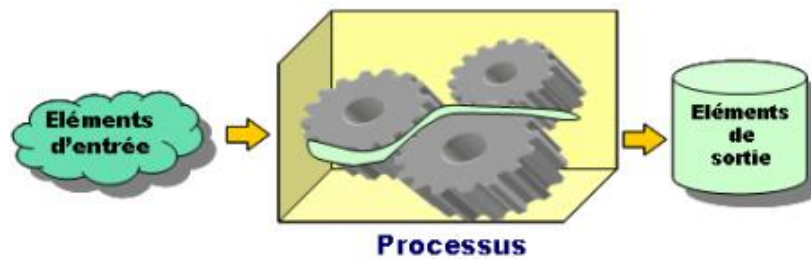
## Les avantages d'une certification :

- ↳ Image de marque positive des Entreprises Adaptées
- ↳ Fidélisation du client et des partenaires
- ↳ Mobilisation des équipes autour d'un projet d'amélioration permanente

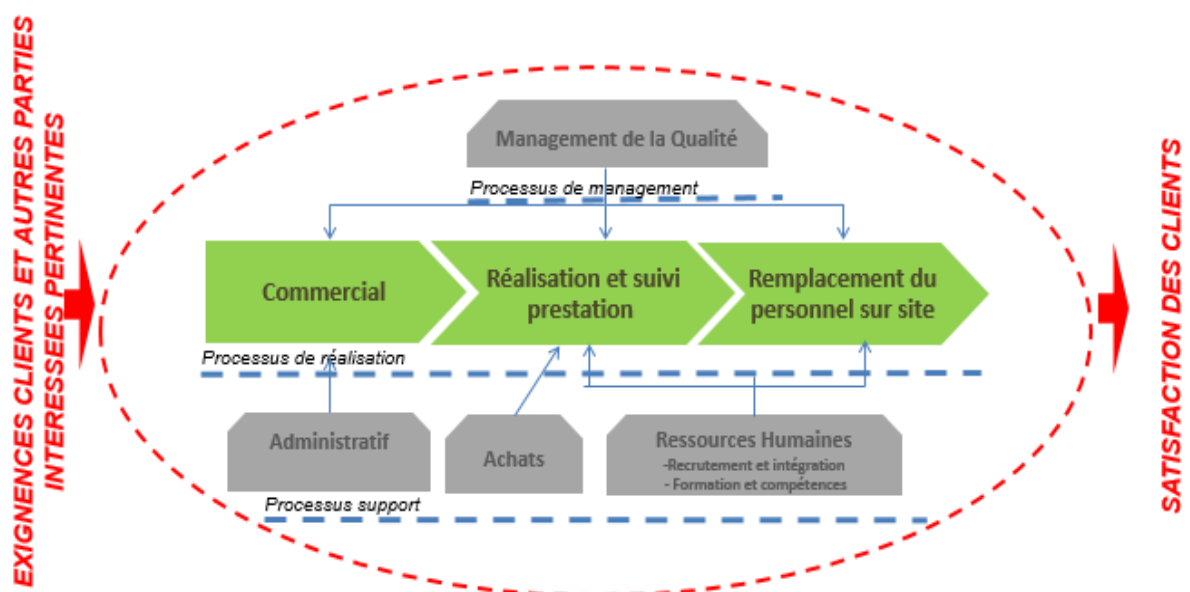
## Approche PROCESSUS

L'approche **processus** est une méthode destinée à maîtriser et améliorer le fonctionnement d'une société en déterminant les processus nécessaires au Système de Management de la Qualité

**Le processus** décrit l'ensemble des moyens et activités qui transforme les éléments d'entrée en élément de sortie



## CARTHOGRAPHIE DES PROCESSUS



Le 05/02/2018

## Politique Qualité

Les sociétés du Groupe ont pour mission principale de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde du travail. Notre vision est de devenir le partenaire reconnu et privilégié de nos clients et des autorités, dans le strict respect de nos règles d'Éthique et de la réglementation.

S'appuyant sur nos fonctions support et nos équipes opérationnelles de plus de 100 personnes, nous appliquons sans relâche nos principes de management afin d'atteindre les objectifs opérationnels dans les métiers du multi-services (services généraux) et administratifs proposés en prestation à nos clients.

### PRINCIPES DE MANAGEMENT

- L'efficacité de l'organisation repose sur l'engagement et la professionnalisation de chacun ;
- La fidélisation des clients et la satisfaction des autres parties intéressées sont les objectifs ultimes qui guident nos efforts ;
- L'approche processus garante de l'amélioration continue de la performance.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Proposer à tous nos collaborateurs un parcours qualifiant et des opportunités de mobilité ;
- Améliorer continuellement les conditions de travail et la prévention des risques au travail ;
- Améliorer l'efficacité des processus de travail et prendre en compte des risques et opportunités conformément aux exigences,
- Mettre en œuvre l'écoute clients et satisfaire leurs attentes et les autres exigences.

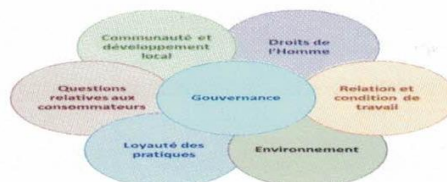
Notre système de management de la qualité est le garant de la bonne utilisation des ressources des entreprises et de chacun. Il se décline opérationnellement à tous les processus de travail en appliquant le cycle en 4 étapes :

### Planifier – Dérouler – Contrôler – Assurer (P.D.C.A.) :

- Établissement des objectifs, processus et ressources nécessaires afin d'obtenir les résultats correspondant aux exigences ;
- Mise en œuvre des plans d'actions adaptés et cohérents avec les objectifs ;
- Suivi des résultats obtenus et réduction des écarts par rapport aux objectifs, rendre compte ;
- Amélioration des performances, réalisation des audits internes et mise en œuvre des actions correctives.

Cette politique est revue annuellement afin de s'adapter en permanence à l'évolution de notre environnement économique, social et réglementaire.

Par son engagement à la mise en œuvre de cette politique, chaque collaborateur contribue à l'amélioration continue de notre système de gestion de la qualité, garante du développement durable des sociétés du Groupe. Cet engagement est renforcé par la volonté du groupe de s'inscrire dans une démarche RSE qui intègre les préoccupations sociales, environnementales et économiques autour des 7 questions centrales.



La Direction  
Carole MARCHADIER & Christopher MARCHADIER



## INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les **indicateurs de performance** sont des outils pour piloter une activité et s'assurer que les équipes produisent leurs efforts dans le même sens. Ils permettent l'alignement entre la stratégie et l'opérationnel.

Quelques exemples d'indicateurs **qualité**

*(les résultats obtenus seront communiqués dans les lettres d'information)*

### Indicateurs 2017

Taux de satisfaction clients (voir synthèse ci-jointe)

Taux de succès à l'issue de l'intégration

Taux de renouvellement des contrats clients

Remplacement dans les délais

### Objectifs

90%

80%

80%

100%



Merci de votre attention !



# Point sécurité

(Procédure Sécurité et prévention des risques SQPR008)

## La sécurité n'est pas un hasard.

N'oubliez pas de prendre connaissance du **Plan de Prévention des Risques**, (document qui identifie les risques liés à une prestation réalisée par une société extérieure) ou du **document unique** (document qui énumère les risques et dangers professionnels potentiels pour les salariés).

*Quelques points indispensables :*

*Les Equipements de Protection individuels (EPI)*



**En fonction de votre poste, les EPI sont obligatoires.  
Ces équipements seront fournis par Handea et Althea.**

Les salariés suivent des formations en interne sur les consignes de sécurité. Celles-ci renseignent sur les points de rassemblement, les zones d'évacuation, les numéros d'urgence à contacter. Elles font également des rappels sur les consignes de sécurité principales.

N'oubliez pas que la précipitation, l'inattention sont souvent source d'accident.

Faites preuve de bon sens, respectez les consignes, utilisez correctement les EPI. Toutes ces actions peuvent empêcher l'accident de se produire.

Pour savoir quels sont les risques dans votre activité, lisez les plans de prévention des risques ou le document unique.

Prise de connaissance de la norme ISO Version 2015 du Groupe LCMH

Par la présente, je confirme avoir pris connaissance des informations  
concernant la norme Qualité ISO V2015

Date :

NOM PRENOM	SIGNATURE