GROUPE labrenne

Système d'Information Qualité & Environnement

5 Avenue Henri Colin
92230 Gennevilliers
01 47 37 52 08

www.labrenne.fr

Palme Verte du Développement Durable FEP Ile de France

CERTIFICATION INTERNATIONAL SOCOTEC ISO 9001 ISO 14001

UN GLOBAL COMPACT

SILVER 2022 ecovadis Sustainability Rating

GOLD 2021 ecovadis Sustainability Rating

GOLD 2020 ecovadis Sustainability Rating

Version 4.1

Suivi des modifications

Date de(s) modification(s)	N° version	Liste des documents modifiés	Rédacteur
Décembre 2017	1.1	Création du SIQE	L. COULANGES
Septembre 2018	1.2	Mise à jours politique chantier + proc véhicule+ proc alerte Intégration processus informatique + intégration nouveaux logos	L. COULANGES
Octobre 2018	1.3	Mise à jours processus administration personnel + processus gestion des compétences avec procédures associées	MD + VR
Novembre 2018	2.0	Fusion processus Gestion Contrat et TE (validé)	L. COULANGES
Mars 2019	2,1	Modification processus « Facturation » en « Administratif & Financier »	M.PATIGNY
Avril 2019	2.2	Ajustement ACV+ proc alerte (ajout DASRI) + maj processus avec proc associé+ rajout PI+ maj SWOT (formation)	L. COULANGES
Sept 2019	2.3	Maj ou ajustement procédure, correction erreur sommaire	L. COULANGES
février 2020	3.0	Intégration fiches processus mise à jour et/ou modifié (fusion management et amélioration)	L. COULANGES +JFJ
Mars 2021	3.1	Maj politique qualité, Maj forme	L. Bonhomme + M. Pelan
Mai 2021 – février 2022	4.0	Révision complète du SIQE	L. Bonhomme + M. Pelan
Février 2022	4.1	MAJ organigramme, SWOT, processus achat	L. Bonhomme + M. Pelan

Sommaire

4. Périmètre & Domaine de certification
5. Cartographie des processus
6. Cycle de Vie de la Prestation
7. Organigramme
8. Parties prenantes et sphère d'influence
9. Nos risques et Opportunités (SWOT)
10. DD et RSE: base de notre politique
11. Les 4 piliers de notre politique
12. Politique Qualité, Environnement et Stratégie
13. Planification du SMQE
14. Communication
15. Ecoute & Satisfaction client
16. Processus Amélioration & Management
17. Procédure d'alerte
18. Procédure d'urgence environnementale
19. Procédure de gestion du parc de véhicule
20. Procédure Maîtrise documentaire
21. Procédure Audit
22. Procédure Gestion des Incidents Qualité et Environnement
23. Processus Vente
24. Processus Gestion des Contrats & Travaux Exceptionnels
25. Procédure gestion suivi des prestations et des contrats
26. Processus Administration du Personnel
27. Procédure Transfert de personnel selon annexe 7
28. Processus Développement & Gestion des Compétences
29. Procédure Recrutement & Intégration
30. Procédure Formation
31. Processus Achat
32. Procédure d'Achat d'Exploitation
33. Procédure de réparation machine
34. Processus Administratif & Financier
35. Processus Informatique

Périmètre & Domaine de Certification

Notre certification ISO 9001 & ISO 14001 comprennent les prestations de services de propreté dans l'industrie et le tertiaire, tant au niveau du siège (hormis la zone d'entreposage qui est dédiée à plusieurs entités) que de la réalisation de la prestation sur les sites de nos clients.
Nous sommes en constante recherche de produits et matériels innovants mais nous ne réalisons aucune activité de conception.

- **EDS** dédiée au nettoyage tertiaire, industriel et hospitalier:

  - Le nettoyage de bureaux, d'immeubles et de locaux,
  - L'entretien de locaux industriels comme les usines, les entrepôts et les ateliers,
  - Le nettoyage de commerces, magasins et restaurants,
  - Le bio-nettoyage dans les crèches, les maisons de retraites et le milieu médical.
  - La désinfection

- la**brenne** dédiée aux activités de transport (entité actuellement en sommeil):

  - Le nettoyage et l'entretien de surfaces grand public: Gares SNCF, Transilien et RER
  - Le nettoyage de matériel roulants,

GROUPE LABRENNE
5, Avenue Henri Colin
92230 Gennevilliers
01 47 37 52 08
www.labrenne.fr

Cartographie des Processus

Processus OPERATIONNELLE

Processus SUPPORT

Processus PILOTAGE

Clients et parties Intéressées

Vente

Gestion des contrat et TE

Facturation, comptabilité et contrôle Financier

Clients et parties Intéressées

Administration du personnel

Amélioration

Management

Développement des compétences

Achat

Informatique

Cycle de Vie de la Prestation

RSE DD

GROUPE labrenne

Politique qualité

Mémoire Technique

Commercialisation

Préparation Planification

Plan de Prévention

Réparation matériel; récupération emballage vide

Livraison sur site client

Récupération emballage

30 Tonnes

Politique Achat

RDV CHANTIERS

Cahier des Charges

Etude commerciale

Réalisation Prestation

Charte Ethique

SUIVI CHANTIERS

Contrôles et audits

Demande client

RSE DD

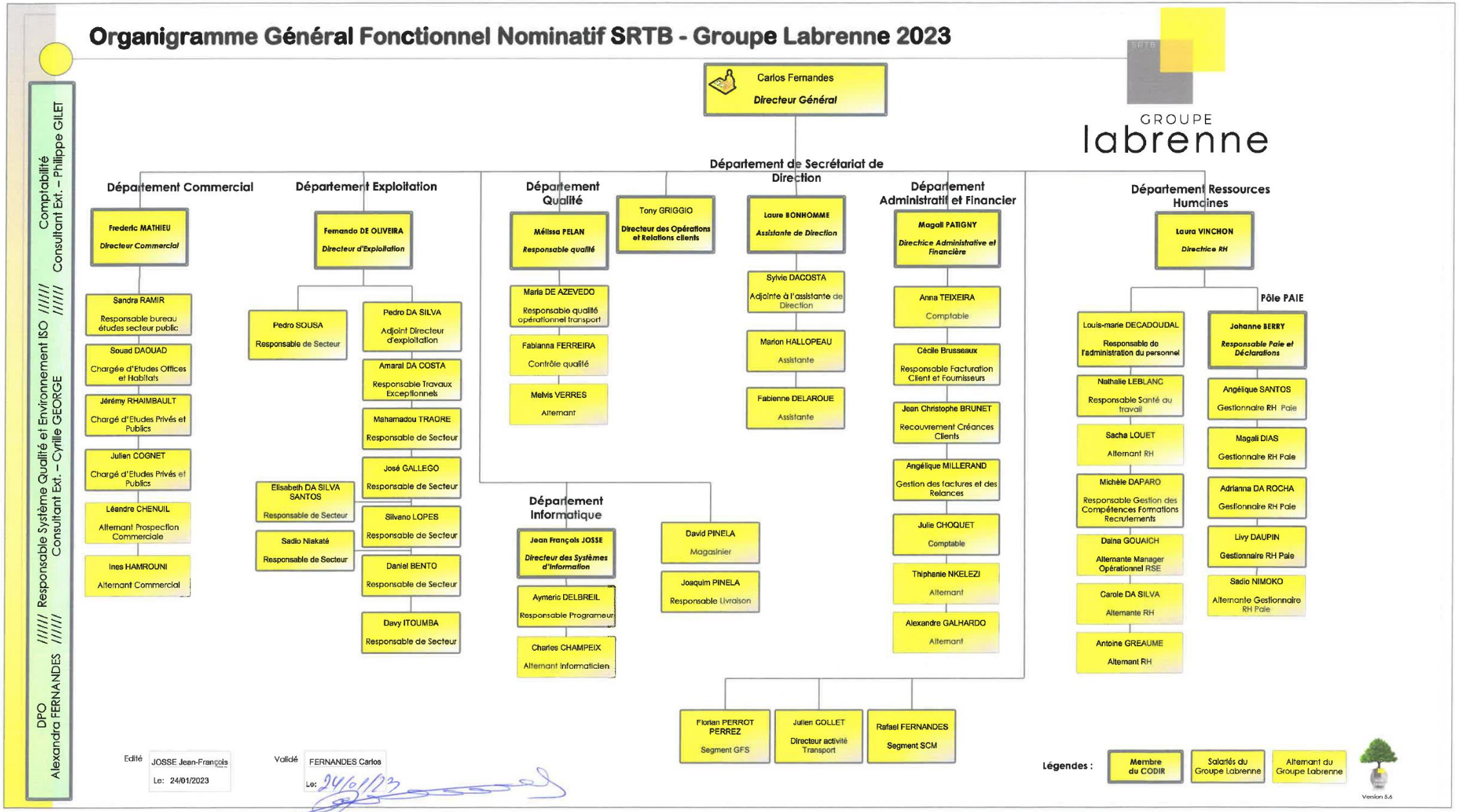
Tri

Suivi du circuit de tri

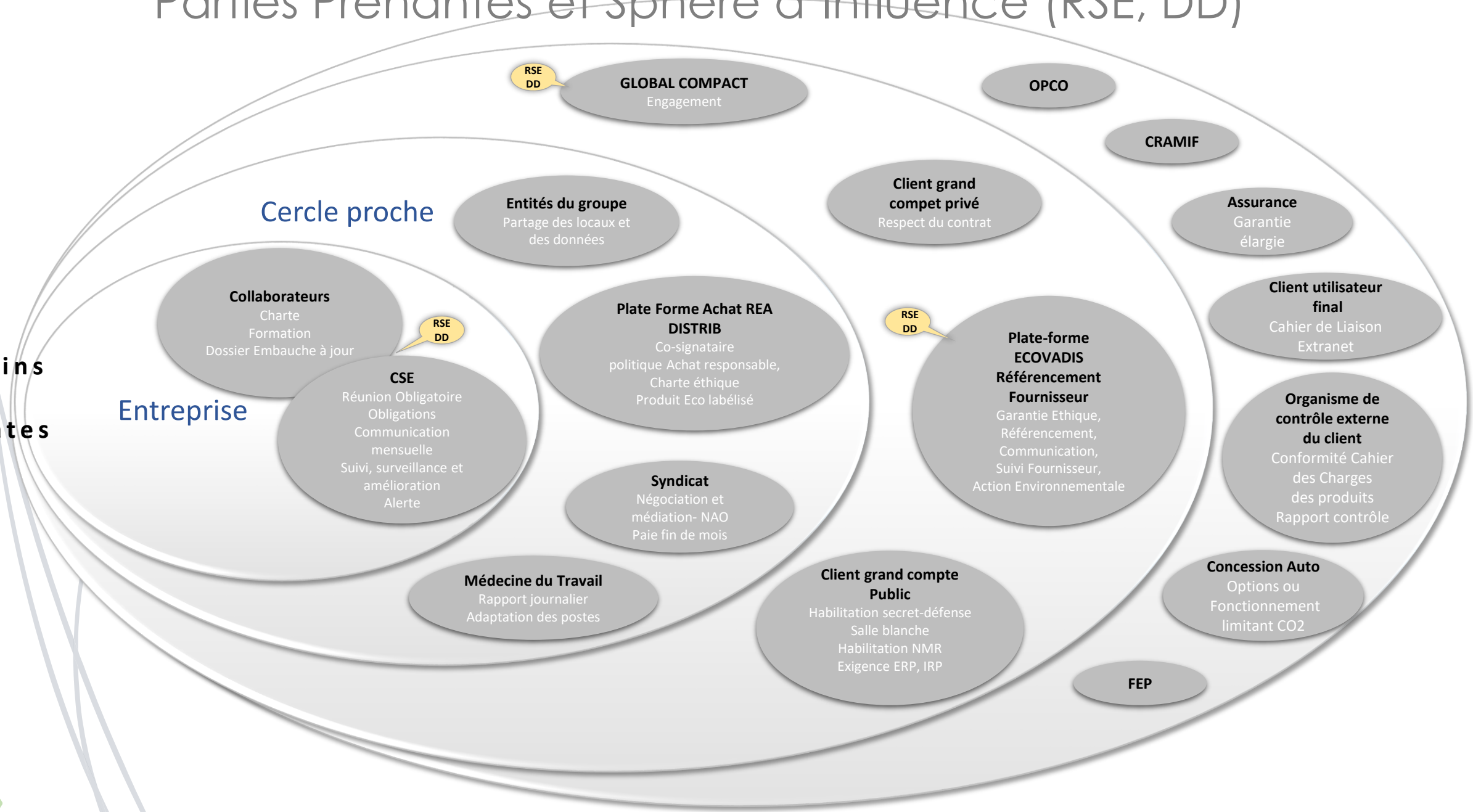
Fournisseurs commsommable, matériel et produits

- Produit préservant l'environnement.
- Livraison mensuelle de produits concentré
- Réduction: transport et Stockage

Organigramme



Parties Prenantes et Sphère d'Influence (RSE, DD)



Nos Risques et Opportunités

INTERNE

EXTERNE

FORCE

Base de clientèle large, solide et diversifiée
Expérience & Savoir-faire (30 ans d'ancienneté)
Maitrise AO Marché Public
Force de proposition en matière de formation
Maitrise des achats: plate-forme
Recherche et innovation produits et matériel
Progiciel de gestion intégré (statistique, analyse, suivi…): INTERSOFT
Présence terrain
Evolution interne et carrière longue
Internalisation de la maitrise du SMQE
Renforcement de la communication interne
Service de livraison consommables sanitaires interne

FAIBLESSE

Manque d'uniformisation des documents à destination du client Manque de contact ou régularité dans la visite client
Fréquence des contrôles internes
Technologie d'aide (logiciel de contrôle)
Gestion de la mobilité et réaffectation des agents
Economie des ressources environnementales: renouvellement lent du parc véhicule
Analyse des motifs de refus des AO non aboutie
Formation sur la maitrise de dissolution des produits mal assimilée
Remplacement lors des Congés annuels
Renforcement des critères d'évaluation pour Ecovadis

SWOT

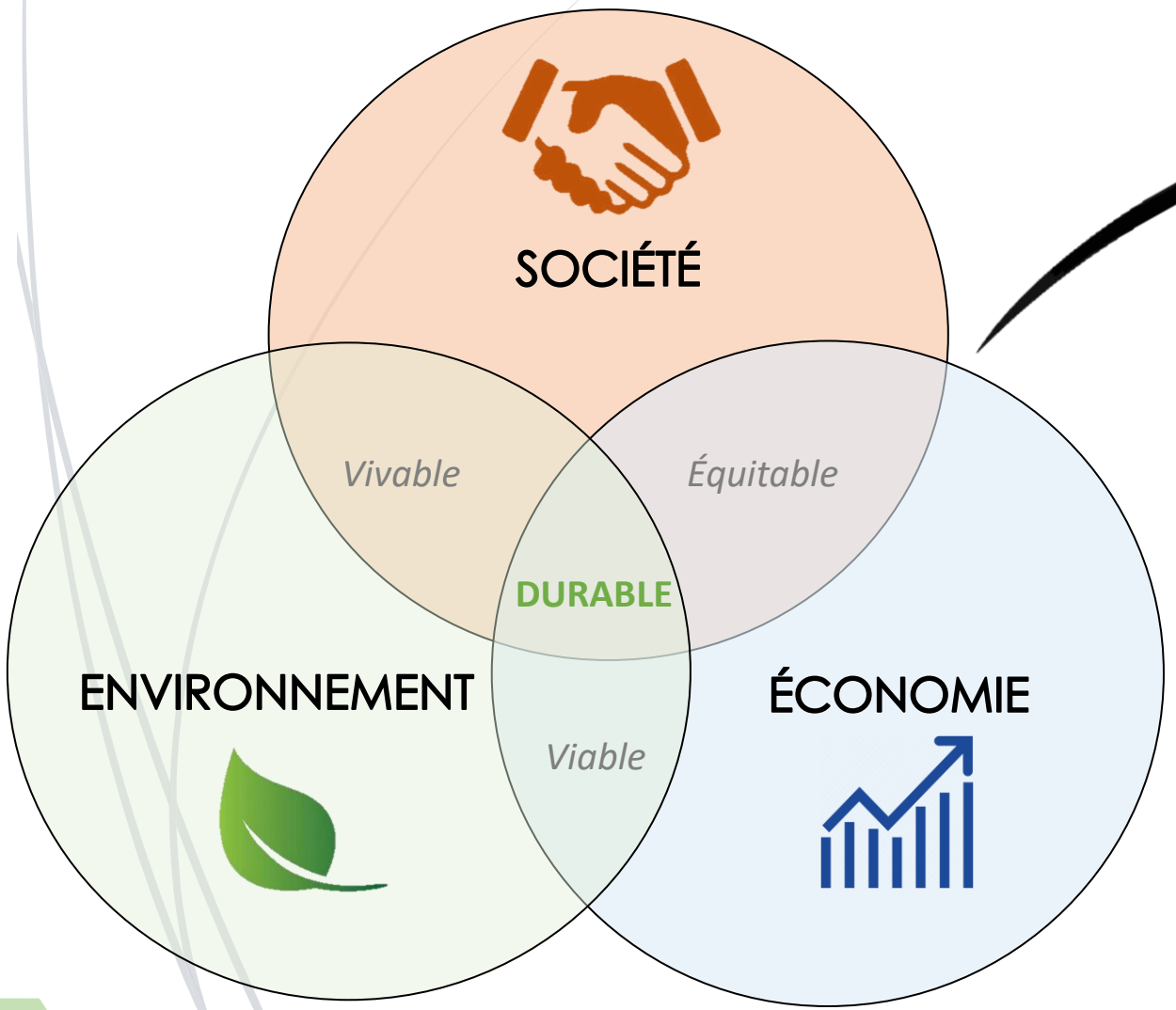
OPPORTUNITE

Optimisation de la gestion parc matériel (réparation et reconditionnement en interne) Offre d'utilisation de produit Ecolabel ou assimilé généralisée
Suivi de l'indicateur financier: ratio et CEX
Aide technologique (extranet, tablette, optimisation tournée)
Proposition généralisée de l'offre de gestion du tri chez le client
Déploiement de Facility Management chez le client par le développement de 3 segments (Espaces Verts, Travaux et aménagement d'intérieur, 3D)
Adaptabilité et force de proposition selon la conjoncture économique, sociale et sanitaire du pays
Déploiement des offres commerciales en région
Pérennité de nos certifications (Ecovadis, ISO)
Sensibilisation sur l'utilisation et l'entretien du matériel par la mise en place de QR Code

MENACE

Renforcement de la concurrence notamment sur le secteur notamment sur le secteur public
Article 7: perte et reprise du personnel existant
Modification de la législation sur les formations (décrets annuels)
Personnel de la profession vieillissant
Aléas de la conjoncture économique, sociale et sanitaire du pays
Maintien de l'image de marque auprès des clients et collaborateurs sortants lors d'une perte de contrat
Logiciels de gestion (délai d'intervention avant l'état critique très court: 4h00)
Guerre d'Ukraine : augmentation des prix de l'énergie et difficultés d'approvisonnement
Inflation non prévue et soudaine

Développement Durable et Responsabilité Sociale de l'Entreprise



RSE

Responsabilité vis à vis des impacts de ses décisions et activités

Respect des lois
Intégration dans l'organisation

Comportement Ethique et Transparent
Attentes Parties Intéressées

STRATEGIE & POLITIQUE 2021-2023

Les piliers de notre politique

Développement Durable

Communication active

Maitrise de nos activités

Responsabilité sociale de l’entreprise

POLITIQUE QUALITÉ 2021 – 2023

Développement durable

- Réduire notre empreinte environnementale
- Impliquer nos parties intéressées, nos clients et nos fournisseurs

- ✓ Maitriser nos émissions de CO2 et nos consommations énergétiques
- ✓ Réduire nos déchets
- ✓ Impliquer nos agents
- ✓ Utiliser 80% de produit et matériels en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement
- ✓ Développer une relation durable avec nos parties intéressées et nos fournisseurs
- ✓ Être force de proposition sur du matériel et produits EFFICACES respectant ou réduisant les effets néfastes sur l'environnement
- ✓ Être force de proposition de la gestion des déchets sur site

Communication active

- Communication plurilatérale efficace et juste
- Communiquer pour écouter et agir
- Etre promoteur de nos engagements

- ✓ Déterminer les types de communication et les cibles associées
- ✓ Déployer nos communications
- ✓ Faciliter la communication et le partage d'information
- ✓ Connaitre l'impact de nos communications et gérer le retour d'information sur nos communications
- ✓ Réduire les délais de réponse vis-à-vis de nos clients et structurer le partage d'information
- ✓ Partager ou déployer nos démarches

SRTB

GROUPE labrenne

Maitrise de nos activités

- Etre plus réactif
- Anticiper les charges
- Satisfaire les clients
- Progression du CA et de la rentabilité

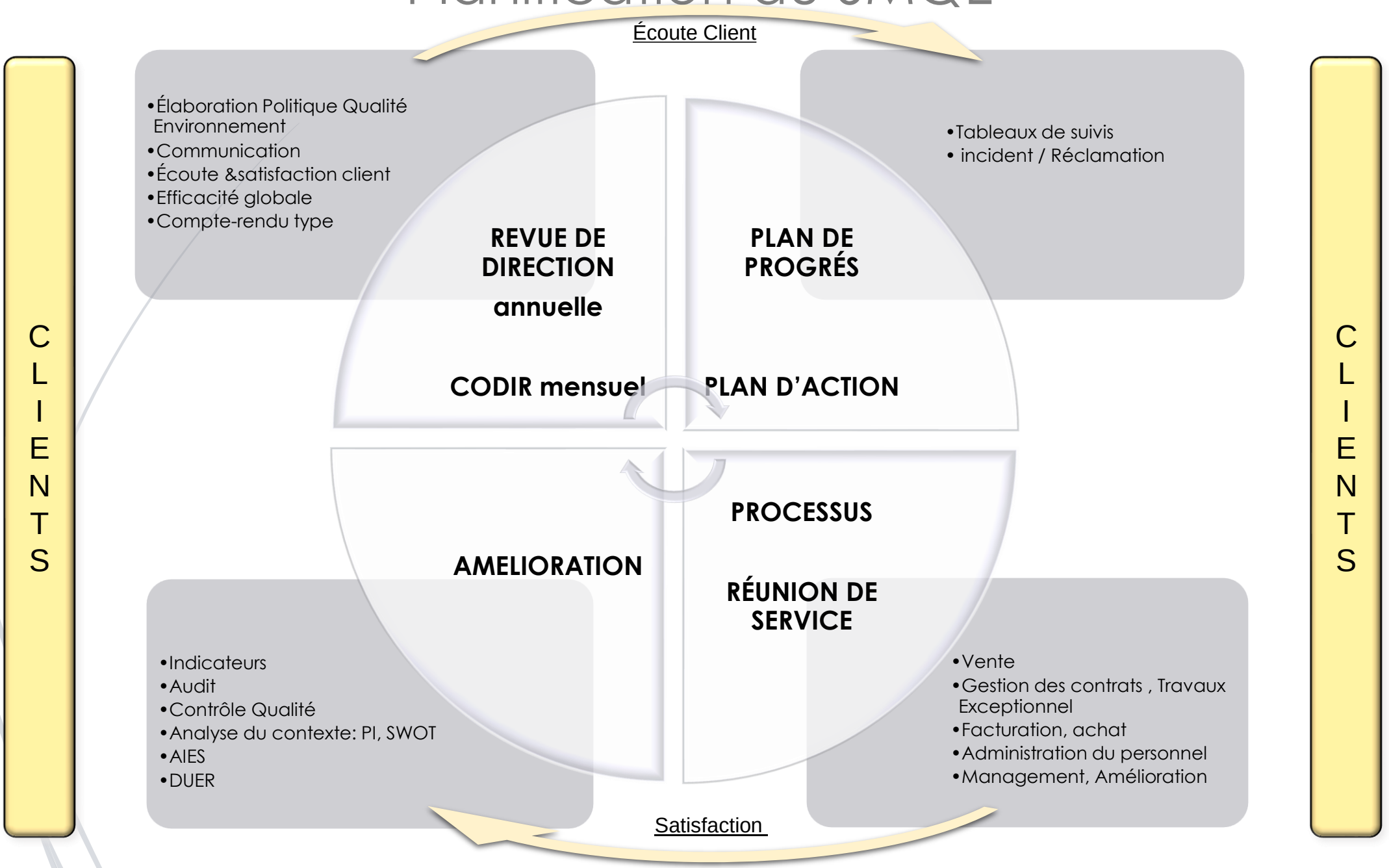
- ✓ Répondre aux demandes des clients
- ✓ Réduire le temps de mise en place d'un nouveau chantier
- ✓ Maîtriser les coûts et renforcer l'achat responsable
- ✓ Analyser les risques de la reprise du personnel sur le long terme
- ✓ Identifier les cycles anormaux et les périodes à risque
- ✓ Être force de proposition
- ✓ Réduire le délai d'action suite à une demande, un mécontentement ou une réclamation
- ✓ Fidéliser
- ✓ Développer le CA
- ✓ Améliorer l'offre

Responsabilité sociale de l'entreprise

- HONNETETE Structurer, promouvoir et faire appliquer notre RSE en toute transparence
- EQUITE Respecter les collaborateurs
- INTEGRITE Protéger nos collaborateurs

- ✓ Promouvoir la transparence et communiquer nos engagements
- ✓ Impliquer nos parties intéressées et fournisseurs et satisfaire leurs politiques RSE
- ✓ Favoriser la diversité
- ✓ Gérer l'égalité des chances
- ✓ Gérer la qualité de vie au travail (QVT)
- ✓ Sécuriser l'environnement professionnel
- ✓ Lutter contre la corruption, complicité et travail illicite
- ✓ Lutter contre le harcèlement et toutes formes de discrimination
- ✓ Lutter contre la propagation des épidémies et pandémies
- ✓ Respecter notre adhésion aux principes de l'ONU, GLOBAL COMPACT FRANCE

Planification du SMQE



Nos communications

CLIENT

Plan de prévention
Cahier de liaison
Extranet
Classeur chantier
Contrôle qualité
PCA
Planning
Mémoire technique

ENVIRONNEMENT

Procédures (Déversement accidentel – Incident Qualité – Procédure d'urgence environnementale)
GES
CO2
AIES
Veille règlementaire
Cycle de vie
Produits et innovations

EXTERNE

www.labrenne.fr
Réseaux sociaux
Questionnaire fournisseur
Charte Ethique
Politique d'achat responsable

INTERNE

Politique Qualité
SIQE
DUER
Accords collectifs
Livrets d'accueil
PCA
Affichages obligatoires
Indicateurs
RDD

CERTIFICATIONS – ADHESIONS ET ENGAGEMENTS

ISO 9001 ISO 14001
Ecovadis
Global Compact
Palme verte
Charte éthique
Politique d'achat responsable
Politique Qualité

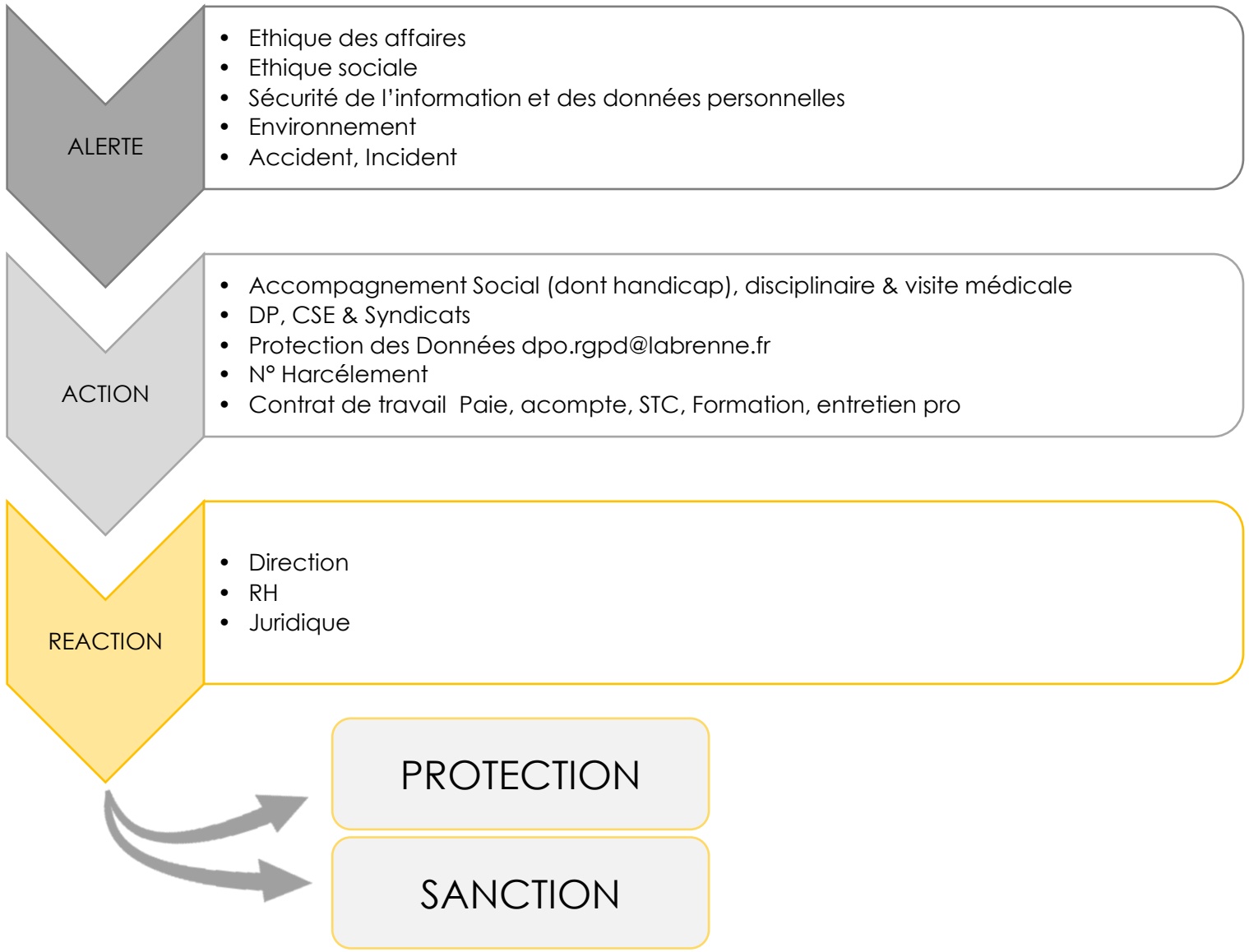
Ecoute & Satisfaction Client Parties Intéressées

OBJECTIFS	METHODE Données d'entrée	PLANNING	QUI	EXPLOITATION Données de sortie	ARCHIVAGE
Ecoute	Cahier de liaison / extranet	Mensuel puis quotidien	Agent	Synthèse	Aucun
	Rencontres clients Appels/mails	À la demande client et autant que nécessaire	Directeur d'exploitation Responsable de secteur	Réunion informelle (action si nécessaire)	Aucun
	Participation innovation	À chaque projet	Achat	Réunion informelle	Aucun
	Révision des méthode de suivi des Parties Intéressées (PI)	Annuelle	RQE	Tableau suivi des PI	Tableau de PI
Satisfaction	Renouvellement contrat privé	Mensuel	Secrétariat Général	Taux de renouvellement	Informatique
	Traitement réclamation ou demande	À réception Indicateur à minima mensuel	Secrétariat de Direction	Examen et traitement et/ou (si justifiée) Ouverture d'une action dans le PLAN d'ACTION	Informatique
	Insatisfaction	Indicateur à minima mensuel	CODIR		Illimité dossier client + dans fichier « Suivi des plans d'actions »

Procédure d'alerte

<u>Signalement d'une situation anormale de travail</u>

1. *Invitation du service juridique RH pour développer les faits (questionnaire interne existant). En matière d'éthique des affaires c'est une convocation immédiate par la Direction.*
2. *Le salarié mis en cause est convoqué à son tour afin de présenter ses explications et sa version*
3. *Les résultats de l'enquête sont communiqués au CSE*
4. *Une mesure de « mise en sécurité » et une sanction sont prises si les faits sont sérieux et avérés*



PROCESSUS : Amélioration et Management
30/03/2022

Pour Qui ?
- Clients
- Actionnaires
- Parties prenantes
- Ensemble des processus
- Organismes de réglementation
- Organismes de certification

Avec Qui ?
- Ensemble des processus

Qu'attendent-ils de nous ?
- Le respect de nos engagements de services et environnementaux
- Augmentation de la rentabilité de l'entreprise
- Des objectifs, les moyens associés ainsi qu'une planification
- Amélioration de l'efficacité du SMQE

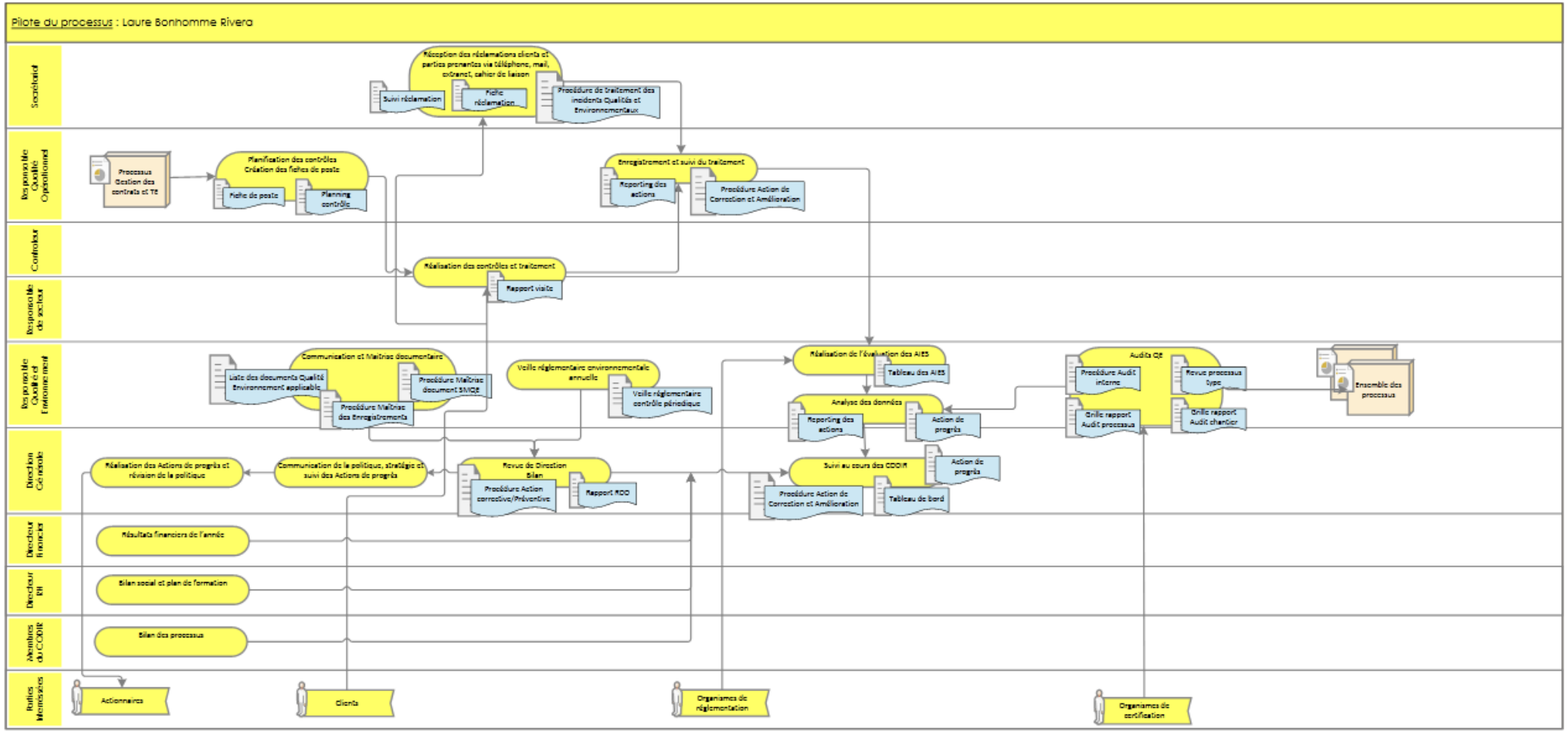
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Résultat d'Exploitation Global - Excédent Brut Global - Ratio ((Masse salariale/CA) - CICE
- Taux Conformité réglementaire,
- Consommation Carburant
- Taux de réclamation « contrat » et délai de réponse
- Taux de réalisation des Actions de progrès
- Taux d'action d'amélioration
- Bilan environnemental
- Taux de conformité de la qualité de la prestation
- Taux du respect de planning des contrôles qualités

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Respect de la politique qualité environnement
- Respect des objectifs
- Respect du plan progrès
- Suivi des indicateurs
- Respect des engagements envers les clients et les salariés

Outils
- Suite bureautique
- Plateforme TELERIC

Finalité
- Suivi et amélioration des actions continues

Pilote du processus : Laure Bonhomme Rivera

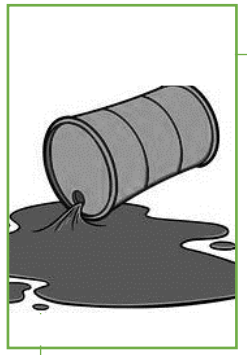


ANALYSER
ALERTER
AGIR (si possible)

Procédure d'Urgence Environnementale

MO
EVACUATION ET
CENTRALE INCENDIE

Incendie
Déclencher l'alerte sonore
Intervenir avec les ressources internes
Faire appel à des secours externes
Evacuer le personnel à l'aide des personnes formées à l'exercice
NE PAS PRENDRE LE MONTE CHARGE
UTILISER LES ESCALIERS ET ISSUES DE SECOURS
Couper les alimentations d'énergie
Utiliser l'extincteur le plus proche et le plus adapté
Quitter le bâtiment et se rendre au point de rassemblement



MO
DEVERSSEMENT
ACCIDENTEL

Déversement accidentel
Obstruer les bouches d'égout si kit de déversement à proximité
Limiter le déversement par absorbant
Mettre gants et lunettes si à proximité et au besoin
Ramasser l'absorbant à l'aide d'un sac approprié et résistant
Mettre le sac dans la poubelle appropriée; le stocker et prévenir le responsable qualité si produit dangereux (présence de pictogramme sur l'emballage)

Déchets à Risque Infectieux
(Vomis, sang, aiguille, seringue et assimilé)

- Appliquer les consignes du client / site
- Si seringue ou assimilé: Alerter client ou Responsable (ne pas toucher)
- Si vomis ou sang
- Mettre gants et lunettes
- Utiliser absorbant approprié
- Mettre le sac dans la poubelle dédiée hygiène féminine ou DASRI

MO
SINISTRE VÉHICULE

Accident Véhicule
(sans conséquence corporelle)

- Mettre son véhicule en sécurité
- Déclencher ses Warning, mettre son gilet jaune
- Sortir rapidement du véhicule et positionner le triangle de signalisation
- Appeler les secours si nécessaire et se mettre en sécurité
- Informer son Responsable hiérarchique en précisant le lieu, les circonstances et la nature du sinistre
- Etablir obligatoirement un constat amiable signé par l'autre conducteur et le transmettre à l'entreprise dans les 5 jours

Situation climatique Exceptionnelle

- Se tenir informer de la situation
- Ecouter les conseils promulgués
- Prendre conseil auprès de son Responsable hiérarchique
- Rester dans son véhicule si les conseils le préconisent

Procédure Gestion du Parc de Véhicule

ACHAT

Renouvellement selon état ou sinistre ou nouveau marché

Choix statistique de prédisposition environnementale

Achat en crédit leasing auprès de deux prestataires

Contrôle à réception via BL : FICHE D'IDENTIFICATION

Enregistrement : Tableau FRAIS KM + DOSSIER BLEU VEHICULE

Mode Opératoire ACHAT_VENTE VÉHICULE

SUIVI

Contrôle kilométrique (fiche et compteur))NOTE DE FRAIS

Contrôle consommation

Contrôle état du véhicule intérieur /extérieur

Contrôle du remplissage de la feuille avec signature du conducteur NOTE DE FRAIS

Contrôle du permis de conduire

Contrôle des frais : Gasoil, péage, lavage, parking …

Mode Opératoire TRAITEMENT NOTE DE FRAIS (FICHE KM)

REPARATION

Déclenché par contrôle interne, accident mineure et ou par demande du conducteur

Réalisé par « l'atelier » du groupe TABLEAU PLANNING TRAVAUX

Banque de cinq véhicules de prêt : FICHE DE PRÊT DE VEHICULE

Commande de pièces par le secrétariat et réalisation des travaux par l'atelier FICHE DE VIE VEHICULE TRAVAUX DIVERS

Mode Opératoire SUIVI VÉHICULE

REVISION

Tous les 20 000km

Sensibilisation des conducteurs à la remise des clés, lors du contrôle kilométrique et avec des coupons dans les papiers du véhicules

Réalisé par « l'atelier » du groupe TABLEAU PLANNING TRAVAUX

Commande de pièces par le secrétariat et réalisation des travaux par l'atelier FICHE DE VIE VEHICULE TRAVAUX DIVERS

Mode Opératoire SINISTRE VÉHICULE

SINISTRE

Formation du conducteur : code de la route et rédaction de constat par l'ASSUREUR

Réception du constat

Déclaration à l'assurance et enregistrement dans le TABLEAU DES SINSITRES

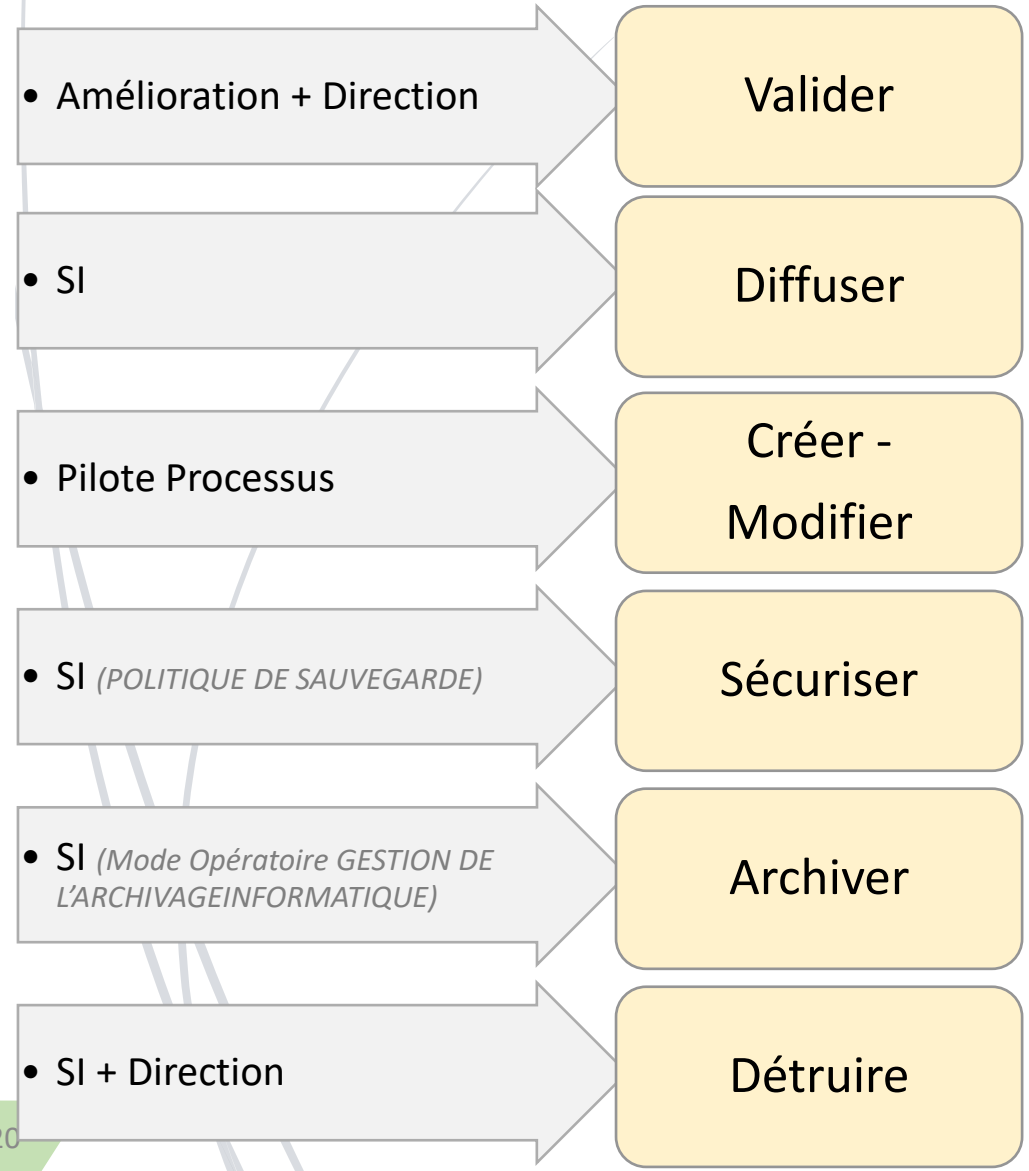
Prise de rendez-vous pour l'expertise

Réparable : Garage Agrée et prêt de véhicule

Irréparable : Mise à disposition de véhicule de prêt par l'atelier

Procédure maitrise documentaire

Mode Opératoire GESTION DOCUMENTAIRE



SYSTÈME D'INFO QUALITÉ ENVIRONNEMENT (SIQE)

Toute modification ou création de document intégré au SIQE implique de changer de version et de renseigner la diapo n°2

- Contexte et information entreprise
- Processus et Procédure (*y compris disponible sur intranet)*

SUPPORT

(la mise à jour des tableaux de suivis ne change pas la version)

- INTRANET
- Extranet
- Serveur
- ERP = INTERSOFT
- Tableau Excel
- MODE OPERATOIRE

ENREGISTREMENT

- Liste INFORMATION DOCUMENTEE disponible sur intranet
- Document Interne FORMULAIRE
- Document Externe
- Document externalisé (produit par l'entreprise et renseigné par le client)

Procédure d'audit

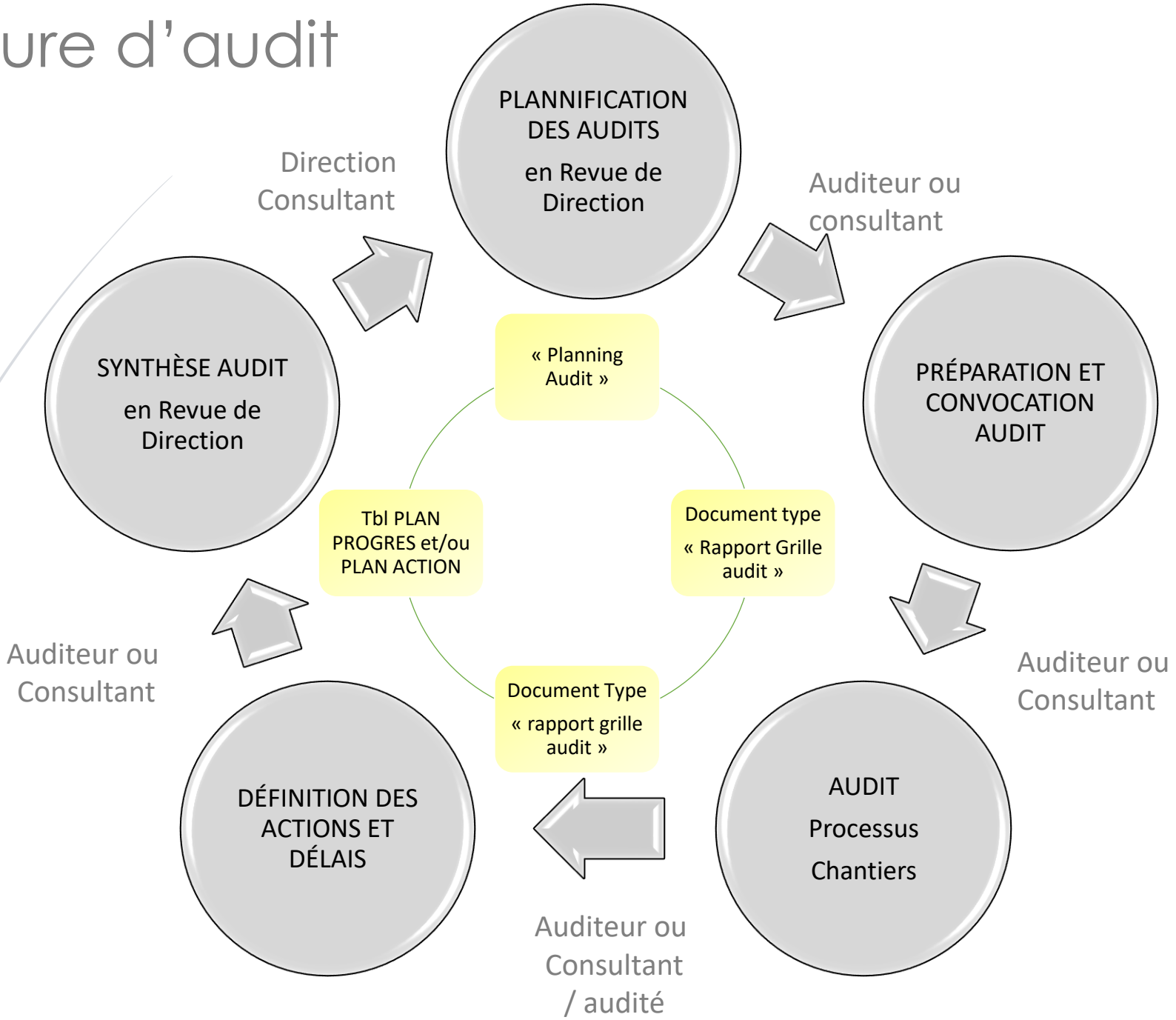
LISTE AUDITEUR:

Les audits internes seront réalisés par tous salariés formés à l'audit et ne faisant pas parties du processus audité pour garantir l'impartialité du processus.

Planning Audit_list auditeur

La Direction ne peut pas auditer.

La société pouvant faire appel à un **cabinet extérieur (consultant)**



AUDITEUR: personne ayant la compétence pour réaliser un audit. Les audits internes seront réalisés par des tiers garantissant l'impartialité du processus

NON CONFORMITE (MAJEURE): Il traduit la non satisfaction d'une exigence de l'ISO 9001/EN 9100 et/ou d'une exigence spécifiée dans le système de management de la qualité. Cet écart fait douter de l'aptitude du système qualité à atteindre les objectifs fixés et/ou peut affecter directement la qualité des prestations fournies

POINT SENSIBLE ou RISQUE ou NON CONFORMITE MINEURE : Écart À relever mais qui ne remet pas en cause l'aptitude du système qualité à atteindre les objectifs et/ou qui n'affecte pas directement la qualité des prestations fournies.
La persistance d'un écart mineur peut le transformer en écart majeur.

PISTE DE PROGRES: traduit des suggestions d'amélioration qui peuvent être reportées dans le PA suivant leur pertinence et les ressources nécessaires.

21

Procédure de Gestion des Incidents Qualité & Environnement

Source	Type	Gestion
Information émanant du client	Réclamation	Action de progrès (CODIR)
Remontée d'information terrain	Contrôle Qualité non conforme (< 75% selon critères)	Suivi des réclamations (Secrétariat Général)
Non Respect procédure	Pénalité	Reporting (Service qualité et SMQE)
Contrôle Chantier	Incident interne	Intranet (Responsable de secteur)
Lettre Réclamation	Incident chantier	Cahier de liaison (Chef d'équipe)
Audit		

Réponse par courrier sous 48h

Analyse de la cause racine

Demande d'action au service concernée

Traitement immédiat

Réponse client ou réunion

Analyse des causes

Non respect de la réglementation

Plainte Environnementale

PROCESSUS : Vente PARTIE PRIVEE
24/03/2022

Pour Qui ?
- Clients
- Prospects

Avec Qui ?
- Processus gestion des contrats et TE
- Processus Amélioration et Management

Qu'attendent-ils de nous ?
- Analyse conforme aux attentes
- Ecoute attentive
- Réactivité
- Chiffrage adapté aux demandes
- Etude détaillée et complète
- Atteindre les objectifs

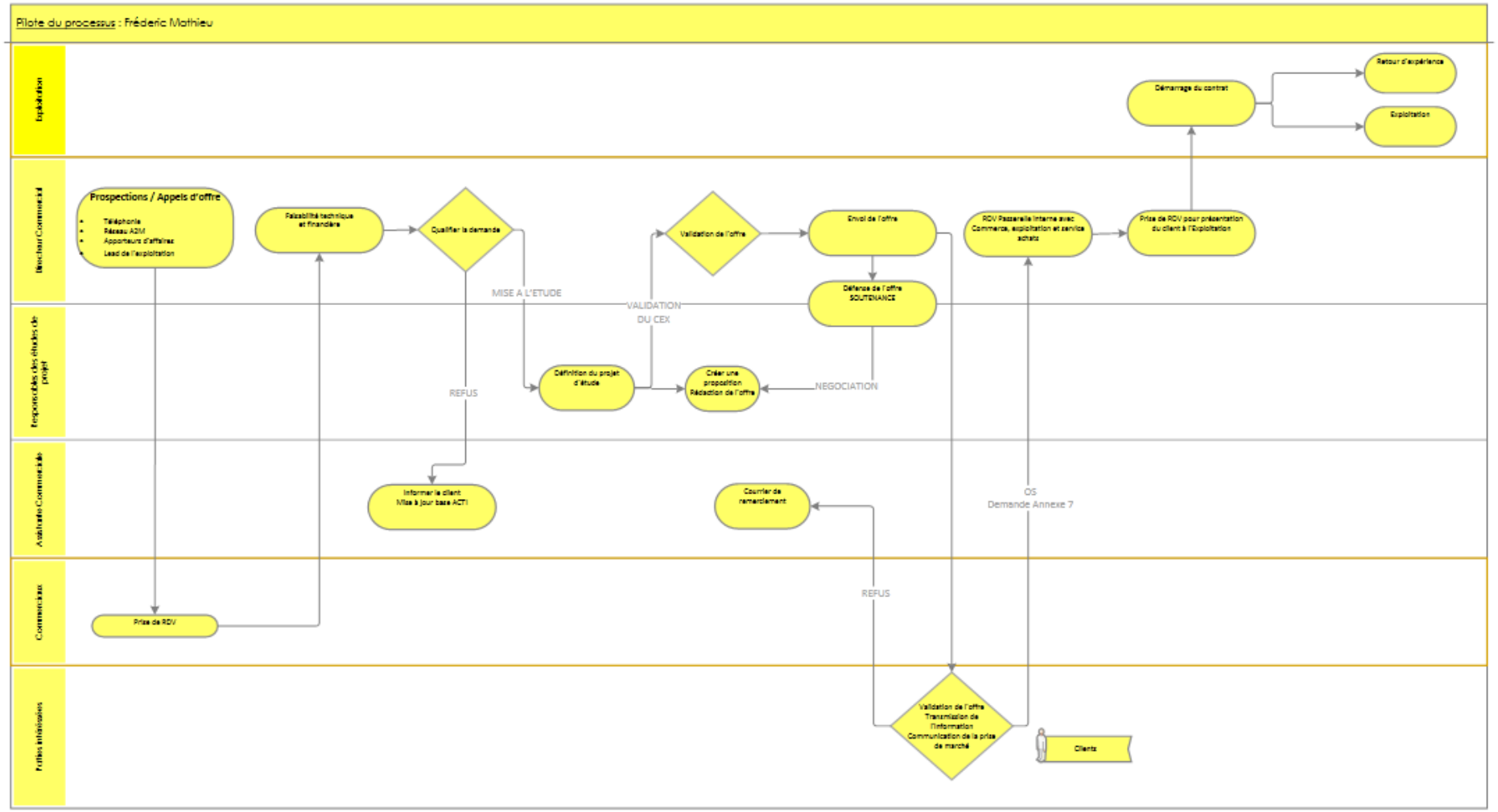
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Taux de progression du CA
- Taux de réussite des offres
- Taux de renouvellement
- CA renouvelé
- CA développé
- Taux de réussite des offres

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Collaboration et transparence
- Partage des informations clients

Outils
- A2M
- ACTI
- Outils informatiques

Finalité du processus
- Développer le CA
- Respect des étapes du processus

Pilote du processus : Frédéric Mathieu



PROCESSUS : Vente PARTIE PUBLIQUE
24/03/2022

Pour Qui ?
- Clients
- Prospects

Avec Qui ?
- Processus gestion des contrats et TE
- Processus Amélioration et Management

Qu'attendent-ils de nous ?
- Analyse conforme aux attentes
- Ecoute attentive
- Réactivité
- Chiffrage adapté aux demandes
- Etude détaillée et complète
- Atteindre les objectifs

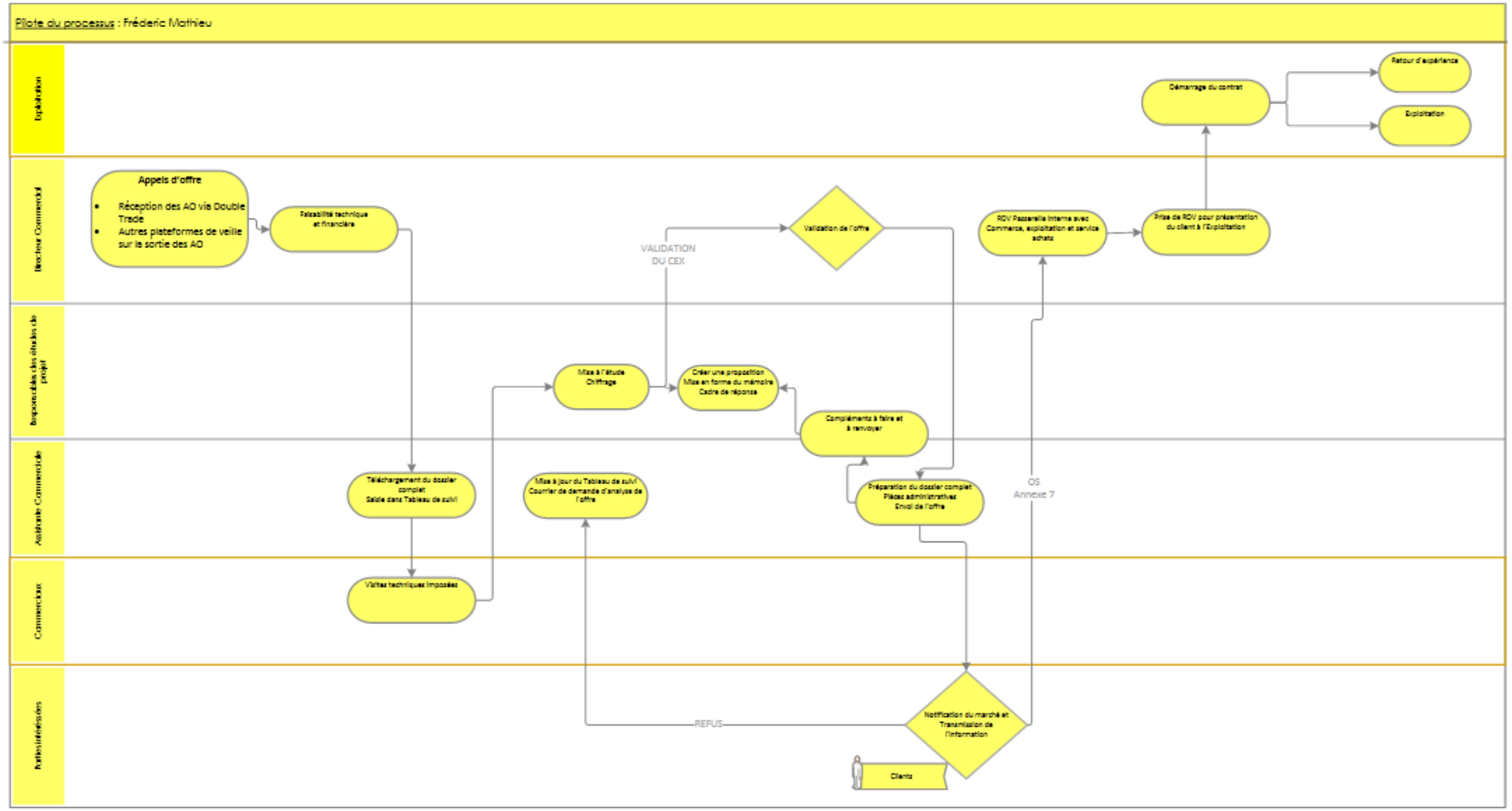
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Taux de progression du CA
- Taux de réussite des offres
- Taux de renouvellement

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Collaboration et transparence
- Partage des informations clients

Outils
- AGVI
- ACTI
- Outils informatiques

Finalité du processus
- Développer le CA
- Respect des étapes du processus

Pilote du processus : Frédéric Mathieu



PROCESSUS : Gestion des Contrats et TE
30/03/2022

Pour Qui ?
- Clients
- Processus d'Amélioration et Management

Avec Qui ?
- Processus Administration du personnel
- Processus Achats
- Processus Amélioration et Management
- Processus Vente
- Processus Administratif et Financier

Qu'attendent-ils de nous ?
- Respect de la qualité requise
- Respect de la rentabilité attendue,
- Assurer la sécurité de nos salariés
- Respect des engagements environnementaux
- Utilisation des produits Eco-labélisés
- Fidélisation/satisfaction
- Respect de la qualité requise

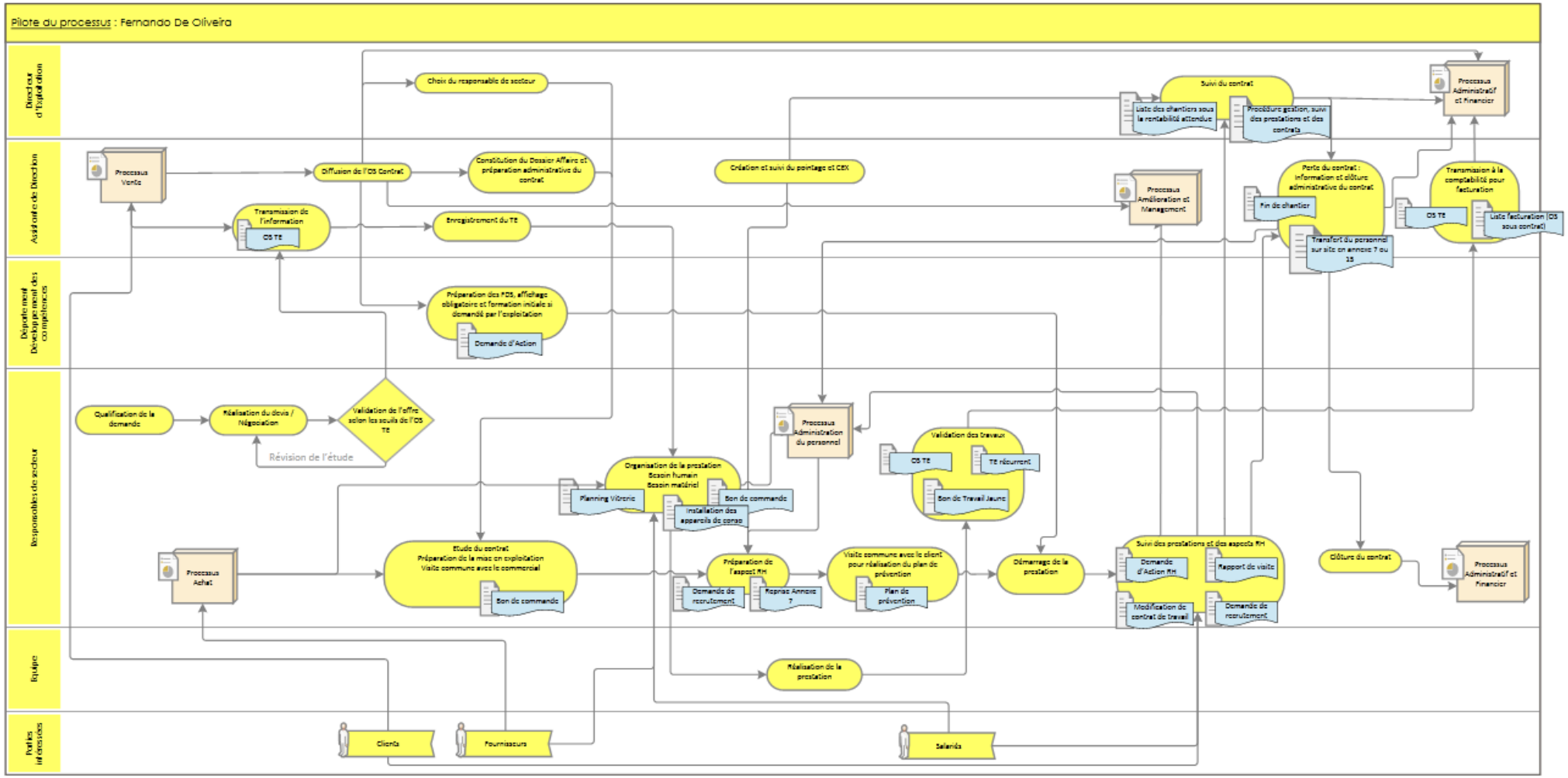
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Taux de renouvellement
- % de pénalités par rapport au chiffre d'affaire ; Avoirs ;
- % de la conformité de la qualité du nettoyage ; % de respect du planning des contrôles « visite client »
- Nombre de jours d'arrêts ; TF1 ; TG
- %de conformité lors des visites clients ; % respect du tri des déchets
- % de produits Eco-labélisés et assimilé
- Typologie des avoirs TE

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Conformité des paies et gestion administrative des relations avec les salariés
- Pas de rupture de stock
- Respect des contrôles planifiés
- Cahier des charges

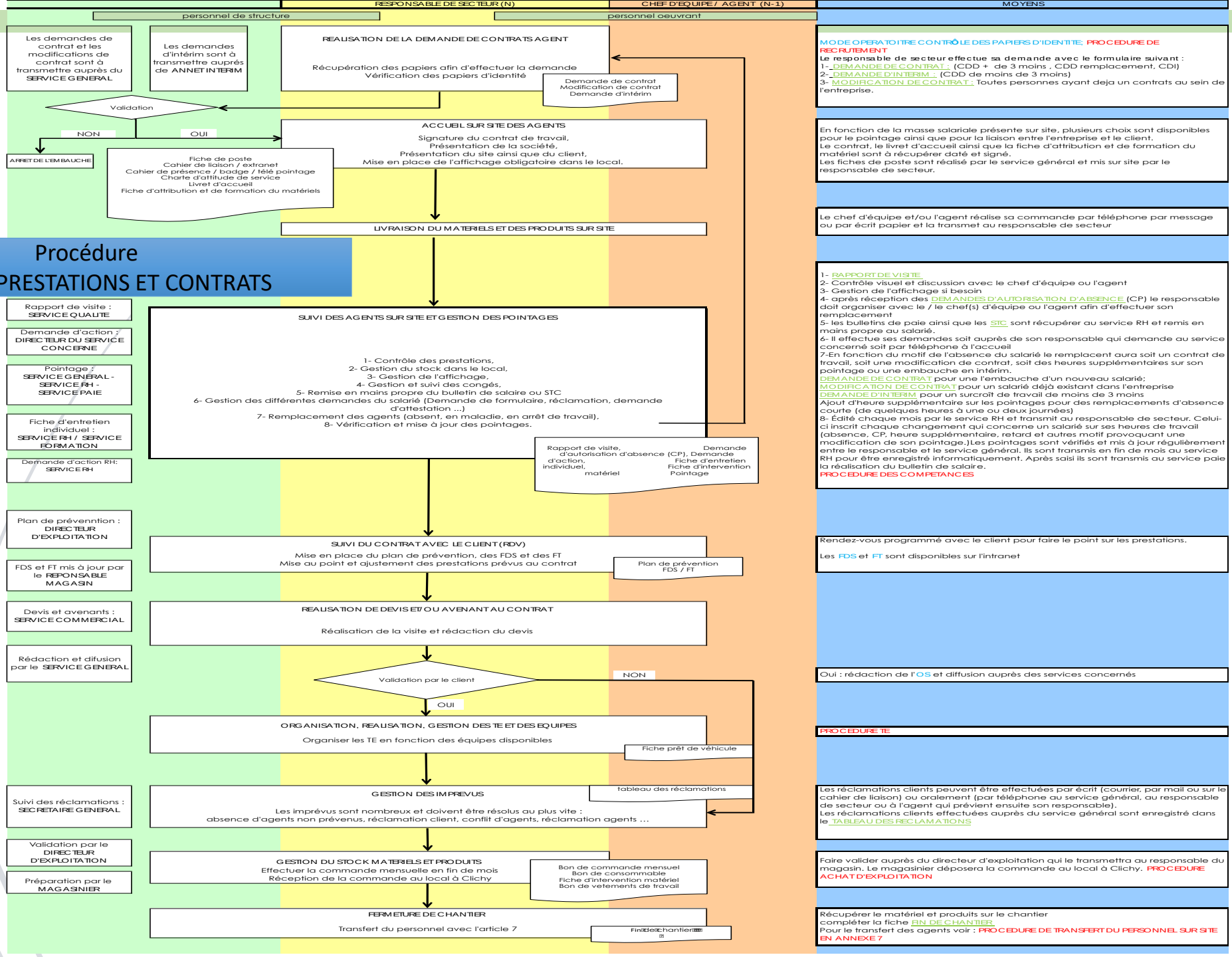
Outils

Finalité
- Garantir la satisfaction des clients

Pilote du processus : Fernando De Oliveira



Procédure
GESTION PRESTATIONS ET CONTRATS



26

PROCESSUS : Administration du personnel
25/03/2022

Pour Qui ?
- Salariés
- Services
- Clients

Avec Qui ?
- Ensemble des processus

Qu'attendent-ils de nous ?
- Respect des réglementations
- Généralités : Paie, horaires, santé
- Sécurisation de l'intervention du personnel
- Fiabilité des données relatives au personnel

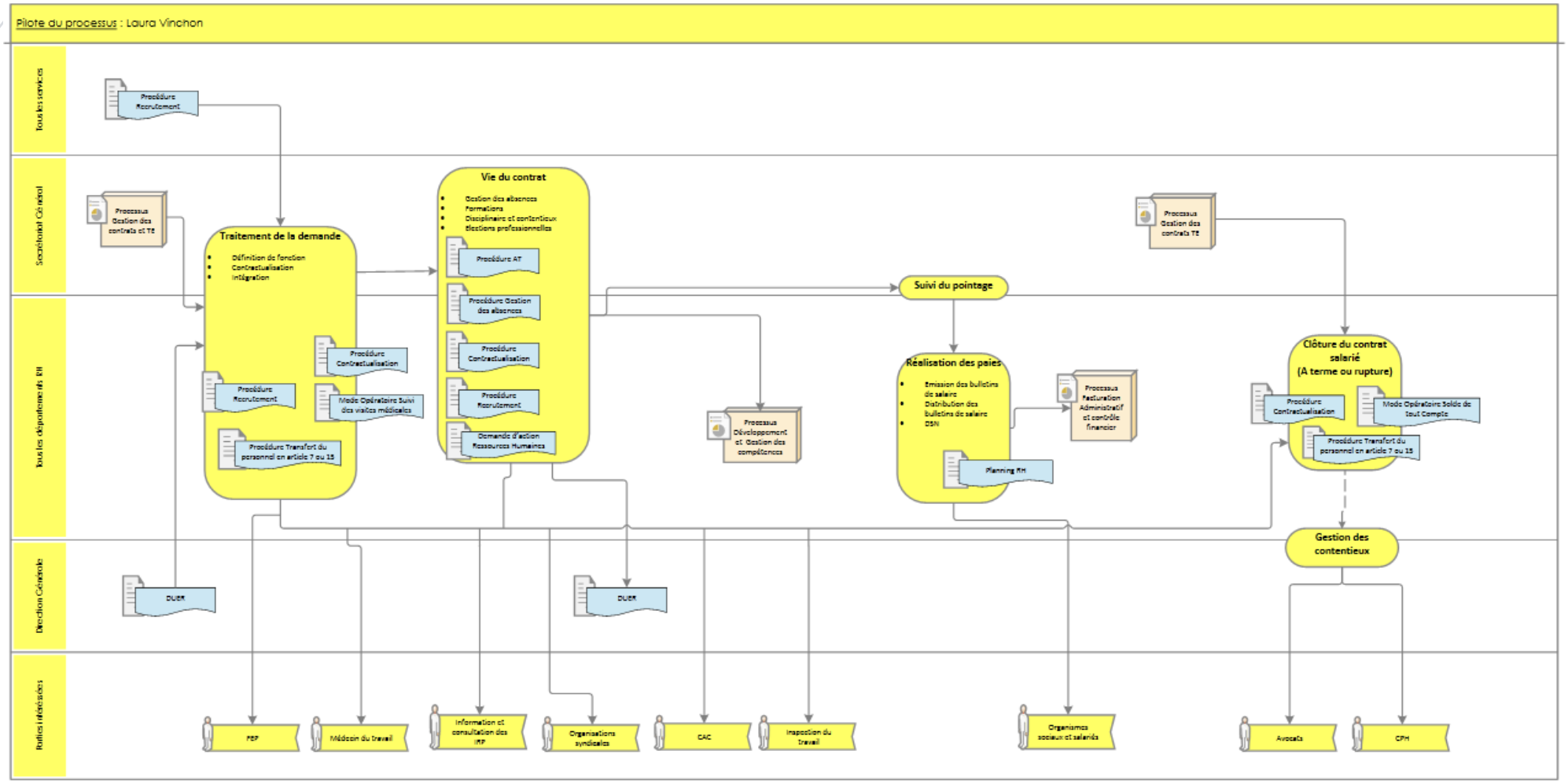
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Nombre de jours d'arrêts de travail pour AT
- Taux d'absentéisme (Définition ANACT)
- Taux de réclamation paie
- Taux de fréquence et Taux de gravité

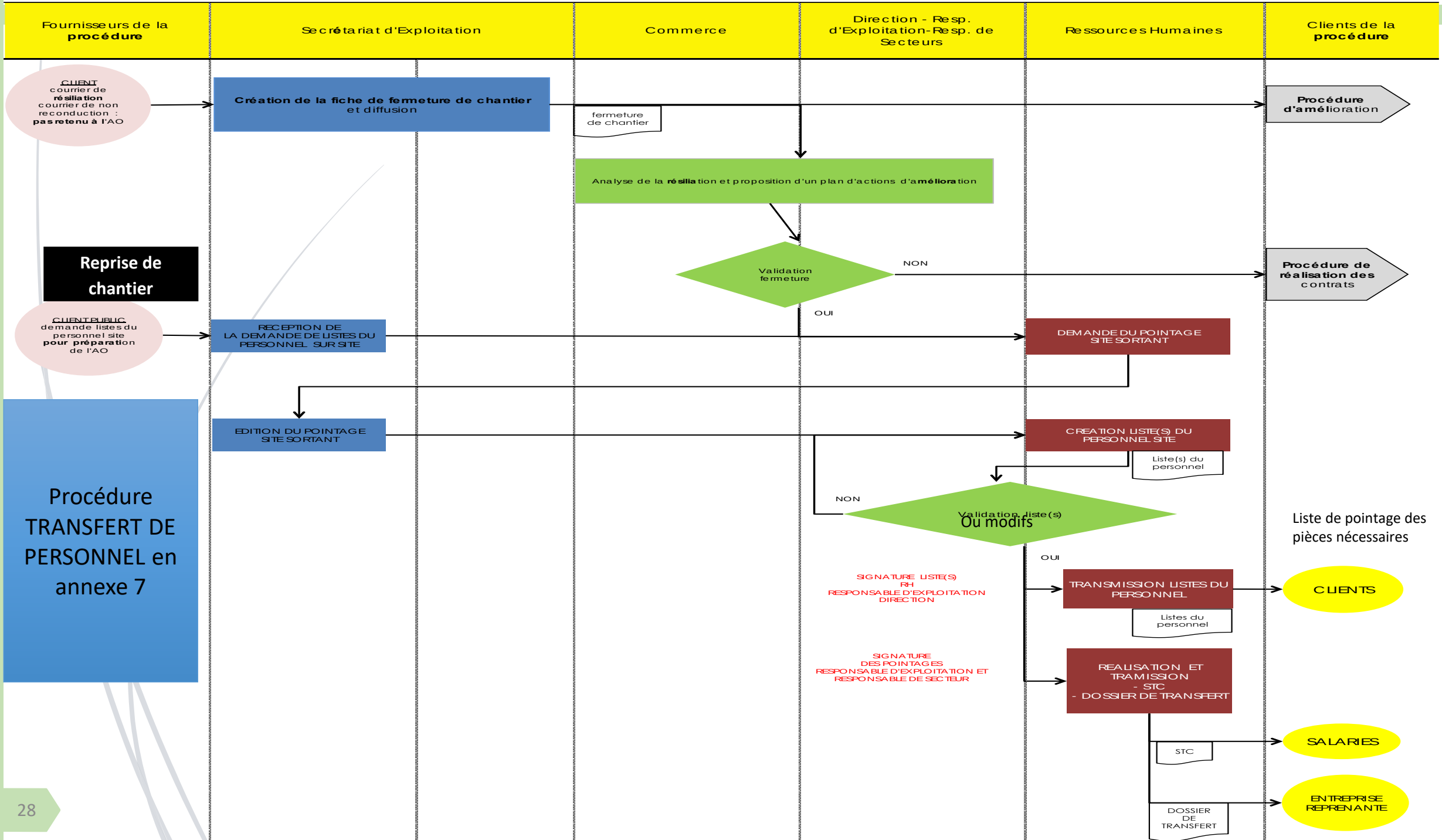
Qu'attendons-nous d'eux ?
- Ordres de service
- Demandes d'action
- Informations relatives au personnel
- Demande Article 7

Outils
- Logiciel ERP Intersoft

Finalité du processus
- Accompagnement des salariés
- Déclaration des données des salariés
- Respect des échéances des parties intéressées dans les délais définis

Pilote du processus : Laura Vinchon




Fournisseurs de la procédure
Secrétariat d'Exploitation
Commerce
Direction - Resp. d'Exploitation-Resp. de Secteurs
Ressources Humaines
Clients de la procédure
CLIENT courrier de résiliation courrier de non reconduction : pas retenu à l'AO
Création de la fiche de fermeture de chantier et diffusion
fermeture de chantier
Procédure d'amélioration
Analyse de la résiliation et proposition d'un plan d'actions d'amélioration
Reprise de chantier
Validation fermeture
NON
Procédure de réalisation des contrats
OUI
CLIENT PUBLIC demande listes du personnel site pour préparation de l'AO
RECEPTION DE LA DEMANDE DE LISTES DU PERSONNEL SUR SITE
DEMANDE DU POINTAGE SITE SORTANT
EDITION DU POINTAGE SITE SORTANT
CREATION LISTE(S) DU PERSONNEL SITE
Liste(s) du personnel
NON
Validation liste(s) Ou modifs
Liste de pointage des pièces nécessaires
OUI
SIGNATURE LISTE(S) RH RESPONSABLE D'EXPLOITATION DIRECTION
TRANSMISSION LISTES DU PERSONNEL
CLIENTS
Listes du personnel
SIGNATURE DES POINTAGES RESPONSABLE D'EXPLOITATION ET RESPONSABLE DE SECTEUR
REALISATION ET TRAMISSION - STC - DOSSIER DE TRANSFERT
SALARIES
STC
ENTREPRISE REPRENANTE
DOSSIER DE TRANSFERT
Procédure TRANSFERT DE PERSONNEL en annexe 7

PROCESSUS : Développement et Gestion des compétences
31/03/2022

Pour Qui ?
- Direction Général
- Ensemble des processus
- Ensemble des salariés
- Ensemble des parties intéressées

Qu'attendent-ils de nous ?
- Assurer une politique de recrutement pertinente
- Assurer des actions de formation répondant aux attentes individuelles et collectives
- Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- Assurer le maintien dans l'emploi et l'adaptation au poste
- Promouvoir la mise en place des règles d'hygiène et de sécurité
- Dynamiser les modes de travail par le biais de l'alternance
- Être à l'écoute des salariés par le biais des entretiens professionnels
- Respecter les obligations législatives en matière d'alternance, de handicap et de formation professionnelle

Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Taux de maîtrise des compétences nécessaires en management
- Taux de réalisation des entretiens professionnels
- Taux de formation au poste, sécurité et environnement
- Taux d'accès à la formation professionnelle
- Taux d'accès à la formation certifiante
- Nombre d'heures consacrées à l'alphabétisation
- Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap
- Taux d'emploi des alternants
- Nombre d'heures en insertion

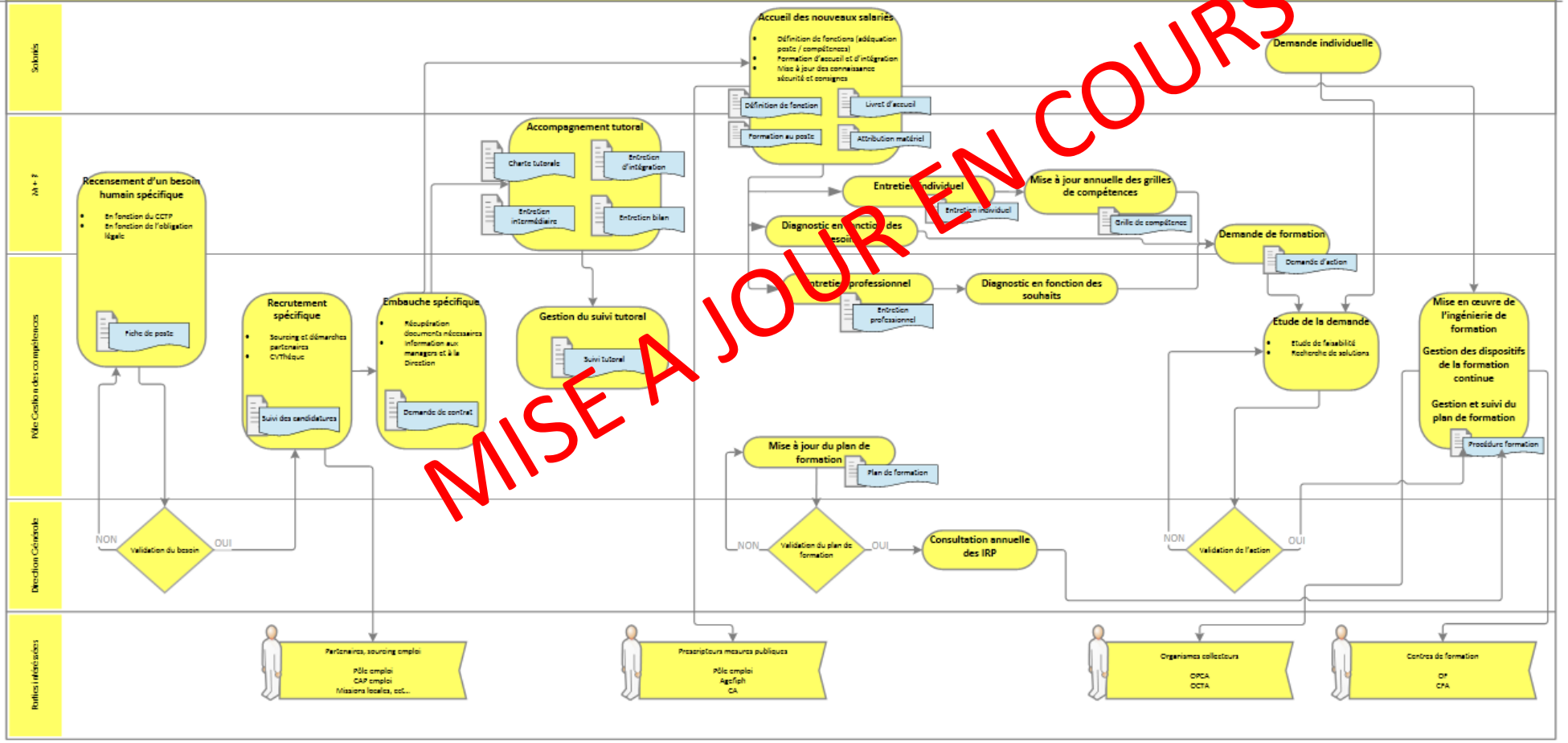
Avec Qui ?
- Ensemble des processus

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Communiquer activement
- Coopérer dans l'organisation des actions du processus
- Attribuer les moyens nécessaires aux actions du processus

Outils
- Moyens matériels
- Moyens humains
- Demande d'action
- Grille de compétences

Finalité
- Permettre le développement des compétences individuelles et collectives
- Optimiser la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)
- Répondre à nos obligations légales

Pilote du processus : Coralie Mariette

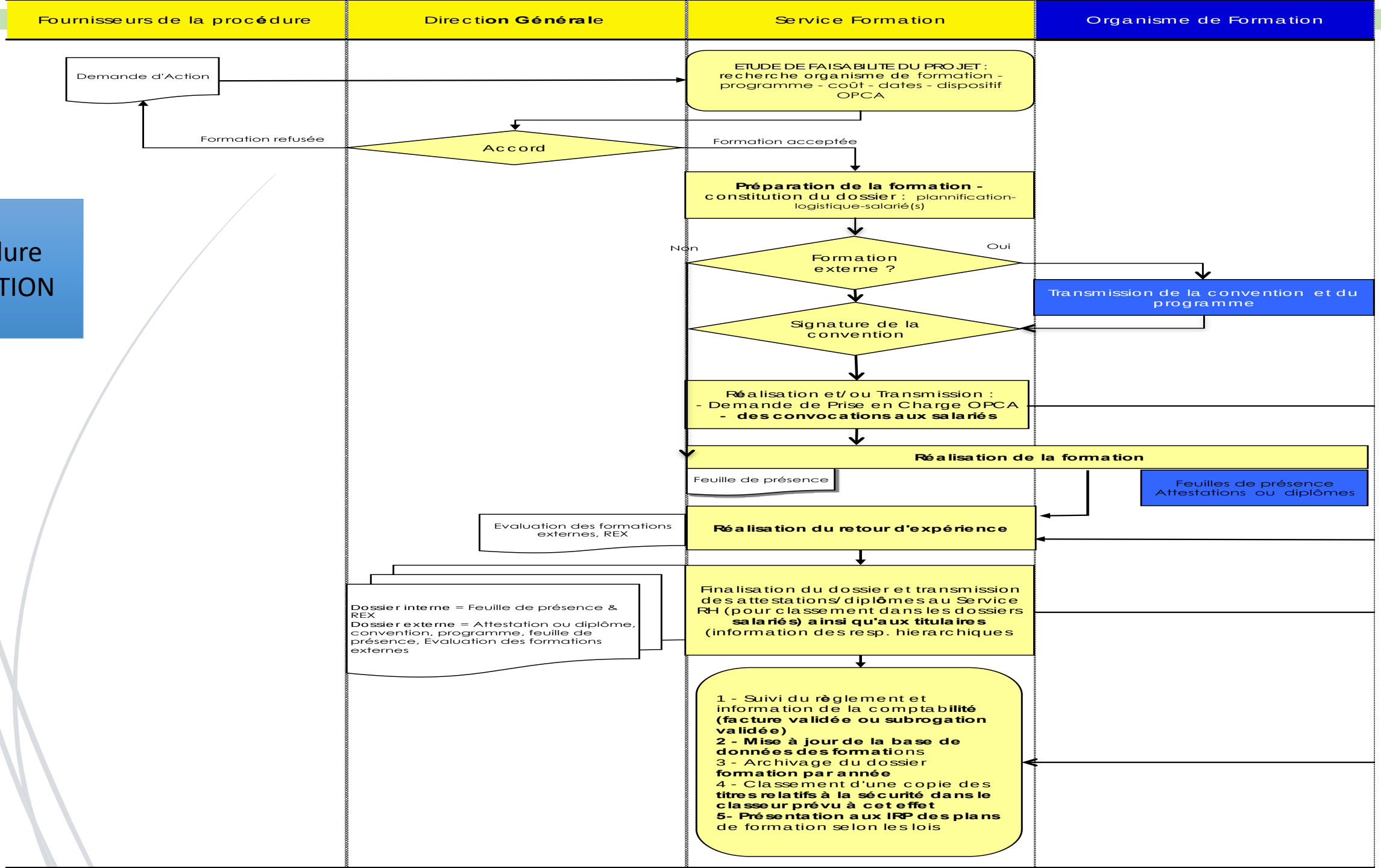


MISE A JOUR EN COURS

Procédure RECRUTEMENT & INTÉGRATION

DRH	N	N-1 / délégation	MOYENS
	personnel de structure	personnel oeuvrant	
Besoin	**IDENTIFICATION DES BESOINS EN EMBAUCHE** (1) - CDD (pour TE et surcroit de travail) moins de 3 mois (2) - CDD à partir de 3 mois et 1 jour (3) - CDI (4) - Contrats spécifiques (insertion, alternance)		(1) réponse par intérim (2) - (3) - (4) formulaire **POSTE A POURVOIR** à adresser au service RH : - support papier (banette dédiée service RH) - support numérique par courriel à contact.rh@labrenne.fr une boite mail dédiée RH définition de profil/compétences par secteurs déterminés : Tertiaire - NMR - NGL - Espaces Verts - Support
	SAISINE du SERVICE RH contact.rh@labrenne.fr Mail validation embauche	Postes à pourvoir	
	OUI Validation des ressources disponibles NON		Saisine du Secrétariat d'exploitation par Service RH par le formulaire **MAIL VALIDATION EMBAUCHE**
	ARRET DE L'EMBAUCHE		
recrutement phase de présélection	**MOBILISATION DU VIVIER DES CANDIDATURES** lancement de la recherche des candidats internes lancement de la recherche des candidats externes		Ventilation RH ou INSERTION en fonction de la nature de la demande spécificités (public ordinaire/contrats d'insertion, alternance, handicap)
	interrogation de la base AZ INTERIM sur critères compétences/spécificités Identification de 3 candidatures maxi/besoin Dossier de candidature		1- Les dépôts de candidatures (spontanées ou cooptation) au Siège Social sont traités par l'ACCUEIL. A l'accueil, le **DOSSIER DE CANDIDATURE COMPLET** est enregistré sous format informatique dans SCAN ACCEUIL après vérification des PI. 2- Campagne de recrutement dédiée (ex. apprentissage) 3- Réseau de prescripteurs 4- Forums et jobs dating La RH valide l'ensemble des dossiers de candidature complets afin d'alimenter la base de gestion des candidatures sous l'application **AZ INTERIM**
	Proposition 3 candidatures maximum		proposition par mail de 3 candidats maxi avec le **DOSSIER DE CANDIDATURE** dont CV
	Entretien de recrutement		entretien et examen des candidatures au travers des formulaires d'**ENTRETIEN DE RECRUTEMENT**
phase de sélection	Entretiens de recrutement **RECRUTEMENT** NON Mise à jour de la base de données **AZ INTERIM**		**OUI**- décision d'embauche = adéquation poste/candidat adresser à la RH le formulaire **DEMANDE DE CONTRAT** complété pour embauche avec le **DOSSIER DE CANDIDATURE** et les enregistrements **ENTRETIEN DE RECRUTEMENT** **NON**- pour les candidats refusés, renvoyer les enregistrements **ENTRETIEN DE RECRUTEMENT** avec le **DOSSIER DE CANDIDATURE** à la RH en justifiant le refus. contact.rh@labrenne.fr ou par banette dédiée
	Demande de contrat Entretiens de recrutement Dossier de candidature OUI		
Préparation	1- préparation de l'intégration 2- organisation de l'accompagnement tutoral		(1) organisation et préparation du matériel (équipement, informatique, véhicule, ...)- (2) préparation de l'accueil (personnes à rencontrer)
	Rédaction du contrat de travail Désignation du tuteur/référent		
	ACCUEIL AU POSTE DE TRAVAIL 1- signature du contrat de travail 2- remise du matériel et signature du formulaire **formation et attribution matériel** 3- définition du poste et consignes (compagnonnage) 4- présentation de la société et remise **du livret d'accueil**		retourner à DRH l'ensemble des documents signés par le salarié (contrats de travail, les enregistrements **formation et attribution de matériel**, **attestation de remise du livret d'accueil, charte tutorale**) informer le salarié sur ses CONTACTS y compris son tuteur/référent mise en place de FORMATION AU TUTORAT si nécessaire
	Contrat de travail Attestation de remise du livret d'accueil Charte tutorale Formation attribution de matériel	Contrat de travail Livret d'accueil Charte tutorale Formation attribution de matériel	
	Mise à jour du dossier salarié		
intégration	prise de poste		
	TITULARISATION du salarié après la période d'essai		
	SUIVI TUTORAL		1- accompagnement du salarié 1ère semaine avec le formulaire **ENTRETIEN D'INTEGRATION** 2- accompagnement du salarié suivant fréquence prédéfinie : **ENTRETIENS INTERMEDIAIRES ET BILAN** 3- réalisation de l'**ATTESTION DE PARCOURS** Envoi systématique des documents ***KIT TUTEUR*** : **CHARTE TUTORALE, ENTRETIENS TUTORAT et ATTESTION DE PARCOURS** à RH par banette dédiée ou par mail **contact.rh@labrenne.fr**
	Calendrier des entretiens Entretiens d'intégration et intermédiaires		
	BILAN DU PARCOURS		
	Calendrier des entretiens Entretien Bilan Attestation de parcours		
	Mise à jour du dossier salarié		
	ENTRETIENS PROFESSIONNELS		campagne d'évaluation annuelle à réaliser entre février et avril avec entretien professionnel
	Entretiens professionnels		
	processus GESTION DES COMPETENCES		

Procédure FORMATION



PROCESSUS : Achats
30/03/2022

Pour Qui ?
- Ensemble des salariés
- Fournisseurs
- Clients

Avec Qui ?
- Processus Gestion des contrats et TE
- Processus Facturation Administration et Finance

Qu'attendent-ils de nous ?
- Pas de rupture sur chantier
- Liste de fournisseurs répondant à nos exigences
- Recherche de produit innovant ou écoresponsable

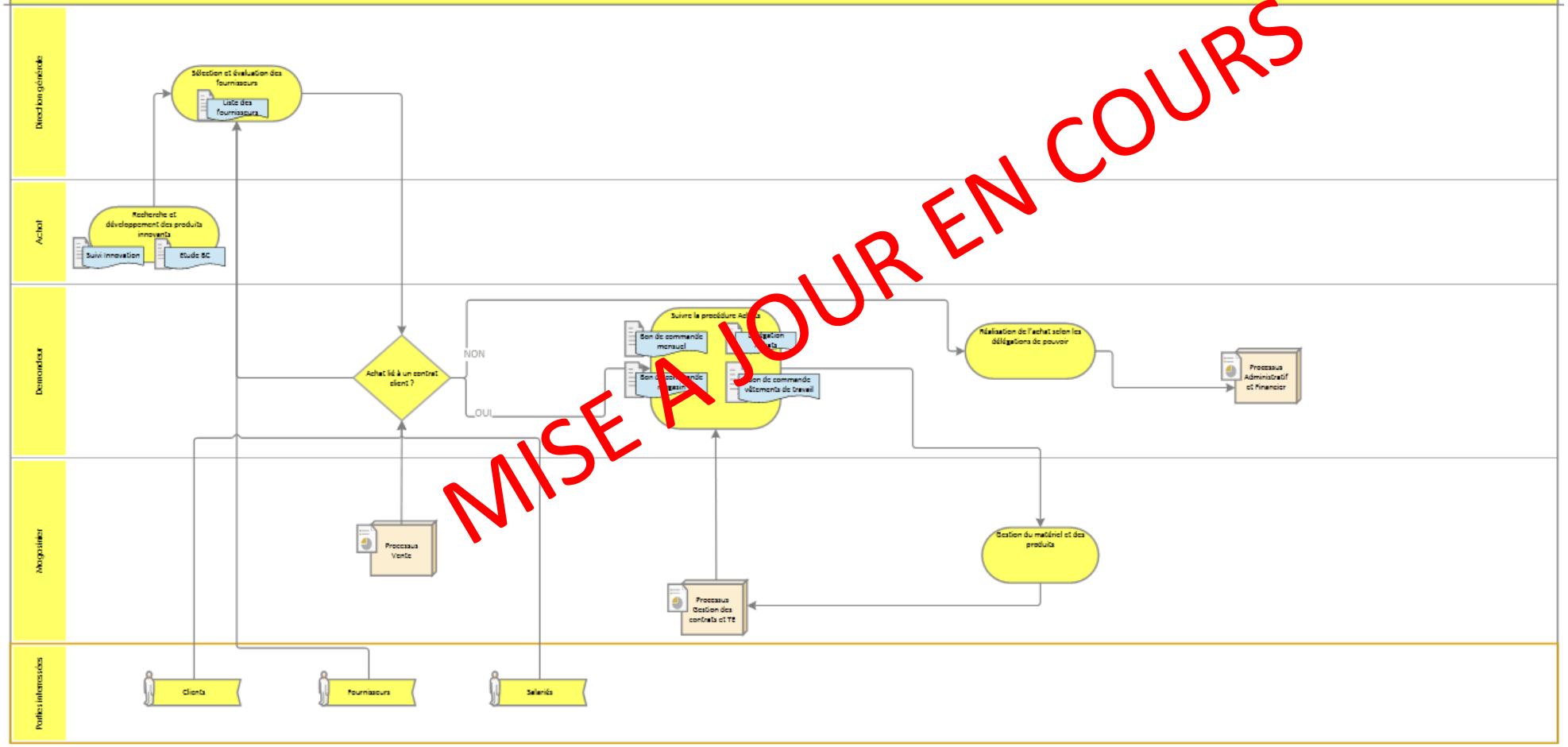
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Taux de rupture consommables et produits sur chantier
- Evaluation des fournisseurs
- Taux de produits écolabel

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Des produits conformes à nos attentes pour les clients
- Stock disponible
- Réactivité

Outils
- Suite bureautique
- Progiciel de commande
- Intranet

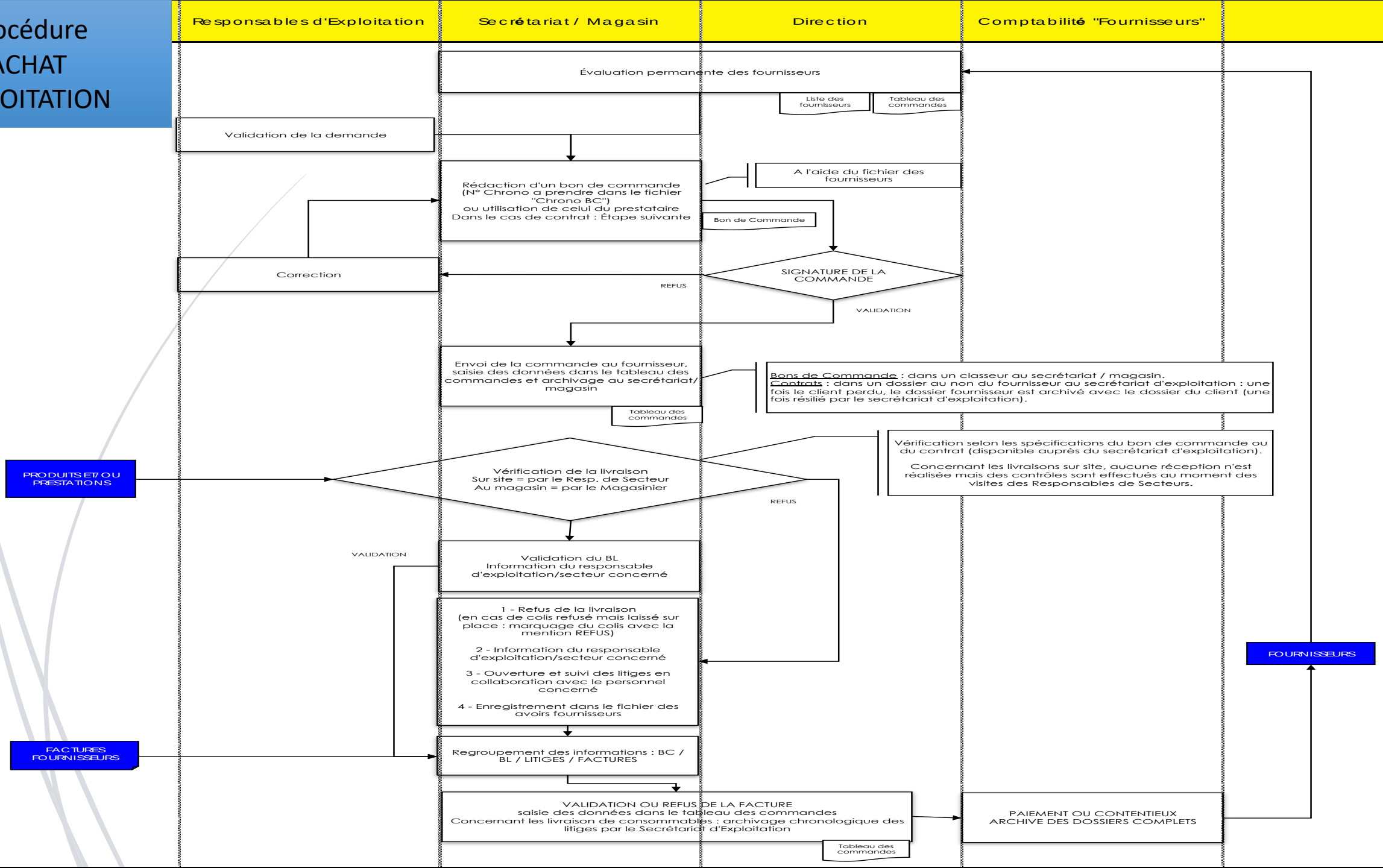
Finalité du processus
- Mettre à disposition des clients et des salariés de produits et du matériel, conformes, disponibles et respectueux de l'environnement

Pilote du processus : Nuno Duarte



MISE A JOUR EN COURS

Procédure ACHAT EXPLOITATION



Procédure de réparation machine – SAV interne

Machine Autoportée

Machine en Panne sur site client

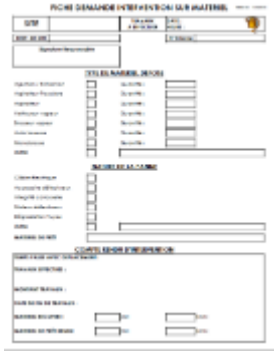
Responsable Secteur informe Service Secrétariat

Petite machine
Petit matériel

Machine en Panne transportable à l'atelier

Responsable Secteur Informe le Service Secrétariat et dépose le matériel à l'atelier

Service SECRÉTARIAT complète
FICHE DE RÉPARATION
avec copie atelier
Et Tableau PLANNING TRAVAUX



Service ACHAT
Mise à jour REGISTRE MATERIEL

Si la machine ne peut pas être déplacée à l'atelier, en 24/48h* le technicien se déplace sur site pour réparation.

en cas de réparation infaisable dans ce délai, la machine est remplacée par une équivalente

REPARATION ATELIER
Responsable Secteur / Service Secrétariat
sont informés

PROCESSUS : Facturation Administratif Finance
30/03/2022

Pour Qui ?
- Ensemble des processus
- Parties intéressées

Avec Qui ?
- Ensemble des processus

Qu'attendent-ils de nous ?
- Respect des objectifs de recouvrement 60 jours
- Respecter les échéances des organismes d'états :
  - -Eviter de payer des pénalités
  - -Justifier les montants déclarés
- Bilan financier
- Gestion de la trésorerie
- Conformité administrative et financier de la facturation

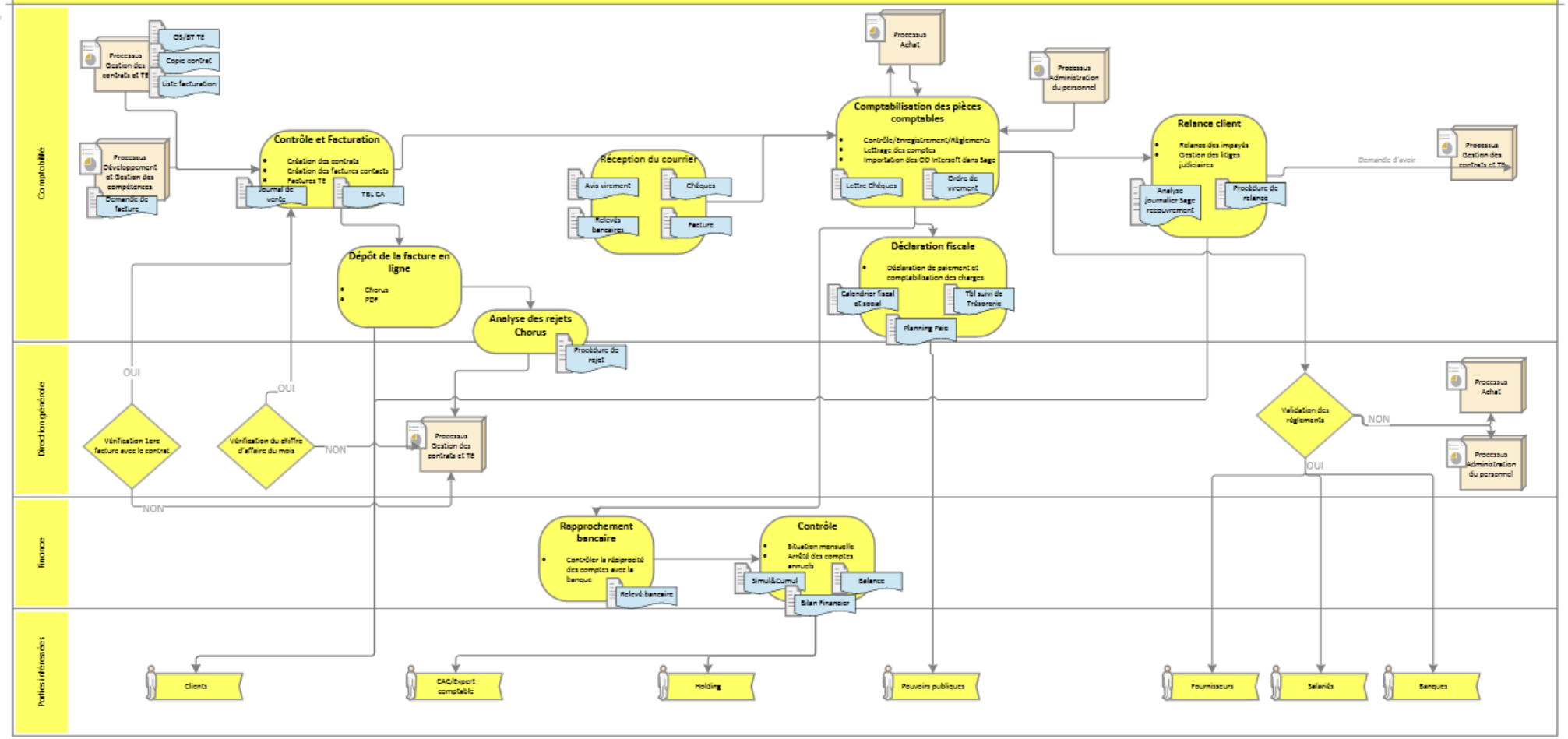
Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Indicateur tableau de bord du Codir
- Analyse des causes non recouvrement
- Taux de factures dématérialisés
- Balance Agée Prs
- Nombre de jours d'encours clients

Qu'attendons-nous d'eux ?
- Réceptionner les documents et les informations correctes dans les délais impartis

Outils
- SAGE
- INTERSOFT
- Chorus

Finalité
- Respecté les échéances des parties intéressées en temps et en heure

Pilote du processus : Magali Patigny



Processus Informatique

30/03/2022

Pour Qui ?
- Ensemble des salariés

Avec Qui ?
- Prestataires

Outils
- GLPI (gestion de ticket interne)
- Console d'administration serveur (AD/DHCP/GPO/SMTP relay)
- Dreamweaver (développement)
- SQL management (base de données)
- Plateforme opérateur (téléphonie mobile/nom de domaines)
- Plateforme Auranext (gestion de ticket avec le prestataire)
- Plateforme Interdesk (gestion de ticket avec le prestataire)

Qu'attendent-ils de nous ?
- Traitement des requêtes
- Veille technologique

Comment mesurons-nous nos résultats ?
- Taux de ticket ouvert/résolu

Qu'attendons-nous d'eux ?

Priorité
- Mettre à disposition des salariés des moyens de support et de communications

Pilote du processus : Josse Jean-Francois

Utilisateurs

Service Informatique

Parties Interessés

Direction

REQUETE
- Incident
- Demande de changement Sécurité
- Demande d'assistance
- Demande de matériel
- Demande administrative

Source :
- Téléphone
- Oralement
- Email
- Papier

Gestion des requêtes : Réception et classification des requêtes
- Réceptionner et enregistrer la requête
- Classifier la requête

Gestion des requêtes : Support niveau 1
- Fournir le diagnostic Initial
- Traiter la requête
- Rétablir le Service

Escalade ?
- Non
- Oui

Incident Demande d'assistance

Gestion des requêtes : Support niveau > 1
- Fournir le diagnostic
- Traiter la requête
- Rétablir le Service

Prestataires Informatiques
Prestataires Sécurité

Demande de matériel

Gestion des requêtes : Gestion matériel
- Etude du type de matériel
- Commande ou stock
- Préparation
- Fourniture du matériel

Type :
- Téléphone
- Ordinateur et périphériques
- Badgeuse chantier

CL Préparation poste informatique
CL Préparation smartphone

Demande de changement Sécurité

Gestion des requêtes : Accès Sécurité
- Diagnostic des accès existants
- Réinitialisation des codes d'accès
- Changement des accès

Type :
- Session Windows
- Badge d'accès
- Email
- Accès au serveur de fichier

Gestion des requêtes : Clôture des requêtes
- Clôture de la requête

Gestion des requêtes : Commande matériel
- Création devis
- Livraison

Validation ?
- Non
- Oui

Validation ?
- Non

Gestion des requêtes : Matériel
- Formation
- Prise en main et validation

CL Information utilisateur V3.1 180410

Gestion des requêtes : Administration
- Validation

Demande administrative

Gestion des requêtes : Administration
- Traitement

Type :
- Modification en base de donnée
- Paramétrage de matériel
- Restauration de fichier
- Publication sur Intranet
- Création de session Windows et/ou email
- Réinitialisation de mot de passe (Session Windows ou email)
- Création Extranet

- Information

Procédure « Création Extranet »
Création Extranet

Gestion des requêtes : Administration
- Accès aux documents

Client

Documents normalisation
- Création documents
- Responsabilité d'utilisation des outils informatiques
- Reprise d'Activité

PCA

Mode Opératoire « Gestion Documentaire »
Gestion Documentaire

Documents normalisation
- Gestion Documentaire
- Plan de Continuité d'Activité
- Charte Informatique

Sécurité
- Vidéo Surveillance
- TéléSurveillance
- Badge d'accès aux locaux
- Centrale d'alarme incendie

MO Centrale Incendie

Mode Opérateur « Archivage Informatique »
Archivage Informatique

Protection des données Et Sécurité
- Information

Police/Pompier
Services publiques (URSAF, Commissaires au Comptes, ...)

Protection des données
- Eviter perte de données

Mode Opératoire « Sauvegarde Informatique »
Sauvegarde Informatique

Protection des données
- Registre des données
- Sauvegarde Informatique
- Archivage Informatique

Veille
- Serveurs Informatiques (Maj, Reboot, ...)
- Réglementaire (ERP, Taux de Pole, ...)
- Technologique (Logiciel, Parc informatique, ...)

Veille
- Informations par email ou courrier papier
- Supervision des serveurs informatiques

Prestataires Informatiques
Prestataires Sécurité
Organismes publiques
Publicités