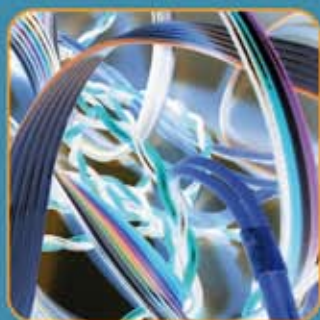


# MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



## PREAMBULE

Ce manuel de management de la qualité a pour objet de vous présenter le système de management de la qualité en vigueur au sein des établissements et sociétés du Groupe Assmann.

De par l'engagement constant de l'ensemble des personnels des établissements et sociétés du groupe et avec l'implication et le soutien continu de la direction dans cette démarche d'amélioration de la qualité, de respect de l'environnement et de développement durable, nous souhaitons démontrer notre aptitude à fournir régulièrement nos produits ou services de façon conforme aux exigences de nos clients, aux exigences réglementaires applicables et, par la mise en œuvre des dispositions décrites, accroître la satisfaction de nos clients, fournisseurs, partenaires et de nos personnels.

## GESTION DU MANUEL

### Les Auteurs

Correspondants	N ° Téléphone	Adresse e-mail
Jean François DUBUS	01 45 15 87 34	jeanfrancois@assmanntelecom.fr
Benoit Niderkorn	01 45 15 87 34	b.niderkorn@psa-entreprise.fr

	Noms	Service
Liste	P.DUBUS	- Direction générale groupe - Responsable qualité, environnement, développement durable. - Coordinateurs qualité de chaque établissement & société - Ensemble des personnels des sociétés du groupe Assmann
Copies	Interne	- Secrétariats de direction de chaque société du groupe
	Externe	- Clients, prospects, fournisseurs et partenaires du groupe

Edition	Date	REDACTION
V1.0	21/05/2006	Création
V1.1	06/06/2006	Révision
V1.2	14/09/2007	Révision
V1.3	07/10/2009	Révision
V1.4	01/07/2010	Révision

Juillet  
2010

## **SOMMAIRE**

- 1 Objet
- 2 Gestion du manuel
- 3 Sommaire
- 4 Déclaration & Engagement de la Direction
- 5 Présentation du Groupe ASSMANN
- 6 Politique Qualité, environnement & Développement durable
- 7 Référence normative & Définitions
- 8 Système de Management de la Qualité : Documentation du système
- 9 Qualité, Environnement & développement durable
- 10 Ecoute du Client, prospect, fournisseur, partenaire
- 11 Planification, Responsabilité, autorité et communication
- 12 Vérification du système & Revue de Direction
- 13 Management de ressources
- 14 Ressources humaines
- 15 Infrastructures & Environnement de travail
- 16 Fourniture des produits, services & prestations
- 17 Processus relatifs aux clients et fournisseurs
- 18 Maîtrise des équipements et dispositifs de surveillance et mesure
- 19 Système d'amélioration continue
- 20 Liste des annexes
- 21 Liste des annexes relatives aux marchés Clients

## **Déclaration de la Direction**

Depuis sa création, le Groupe ASSMANN a toujours inscrit son activité et sa démarche de croissance dans le strict respect de son écosystème tant sur le plan humain, environnemental, réglementaire que sur le plan économique.

Le groupe a placé avant la lettre la politique de développements durables au cœur de sa croissance et ce dès l'origine de l'entreprise, par la récupération et la mise à disposition auprès de ses clients de pièces et matériels anciens reconditionnés.

Aujourd'hui, l'objectif essentiel du Groupe Assmann est de satisfaire ses clients par l'efficacité de son organisation et sa capacité de réaction.

Le groupe veille à la bonne mise en œuvre par tous les personnels des établissements et sociétés du groupe des moyens d'écoute des besoins des clients, à la prise en compte, à l'anticipation de leurs attentes, en collaboration constante avec ses fournisseurs et partenaires commerciaux, techniques et administratifs.

Le groupe veille de façon constante au respect et à la protection de l'Environnement, à comprendre et anticiper l'évolution des réglementations, à travailler de façon continue sur l'optimisation de son efficacité et sur le renforcement de son organisation pour assurer sa progression pérenne.

Je m'engage à apporter à nos Clients, Fournisseurs et partenaires la garantie d'une maîtrise totale des impacts de notre activité sur l'Environnement et la garantie d'une transparence parfaite sur la gestion de nos sites comme au sujet de nos interventions sur les sites de nos clients.

Je nomme Mr Jean-François DUBUS, responsable environnement et qualité, comme représentant de la direction et fédérateur de l'ensemble des ressources techniques et humaines du groupe ASSMANN sur ce projet d'entreprise, chargé de l'adhésion et l'implication de notre personnel et de la mise en place d'un programme de sensibilisation et de formation interne.

Je décide d'améliorer et de renforcer sur chaque site notre Management Environnemental et Organisationnel et je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Philippe Dubus  
PDG groupe

## ○ Présentation du Groupe ASSMANN

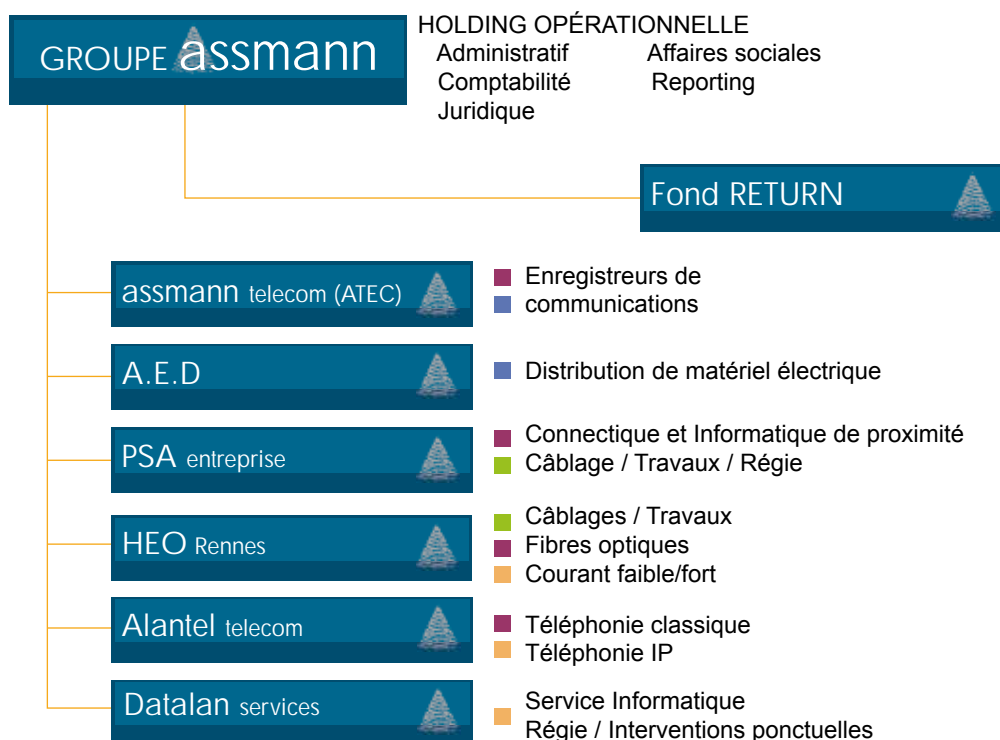
A l'origine du groupe, la société ASSMANN TELECOM est aujourd'hui leader dans les applications et la technologie des enregistreurs de communication radio et télécoms. En France, ASSMANN TELECOM est leader de l'enregistrement pour les communications dites de sécurité. Les solutions d'ASSMANN TELECOM sont de véritables boîtes noires car elles permettent d'effectuer l'enregistrement de communications transmises par téléphone ou par radio sans possibilité de les modifier.

La Société ASSMANN TELECOM SAS, aujourd'hui importateur exclusif de la Société ATIS ASSMANN UHER, a repris l'activité de la filiale française de cette société depuis le 1er janvier 1997, et assume à ce jour l'ensemble des prestations. La Société ATIS ASSMANN UHER, née du regroupement des Sociétés des mêmes noms, est présente en FRANCE depuis plus de 40 ans et est reconnue pour la fiabilité et le haut niveau technique de ses équipements d'enregistrement de sécurité de conversation téléphonique et radio.

Outre la croissance organique sur son métier de base, Le groupe ASSMANN s'est développé progressivement dans sa capacité de fourniture de services multi-techniques aux entreprises grâce aux rachats successifs des sociétés Alantel Télécom, Cybertrade, Starcome-Artic-Prestacom (regroupées et qui forment aujourd'hui PSA Entreprise) la société Datalan Services, et la société HEO Rennes. Les prestations, produits et services proposés par les sociétés du groupe s'articulent autour de 3 métiers principaux :

- les Réseaux & télécoms
- l'électricité – courants forts et faibles
- les services aux entreprises

Le groupe est composé des sociétés suivantes :



## **○ POLITIQUE QUALITE, ENVIRONNEMENT & DEVELOPPEMENT DURABLE:**

### **Domaine d'application**

La politique qualité décrite dans ce manuel est principalement établie selon les référentiels ISO 9001 et 14001. Elle s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise.

Elle est basée sur une approche processus et une volonté de mettre à la disposition des personnels des moyens modernes, efficaces et efficients.

L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le responsable qualité et par les audits qualité internes. Les modifications de la politique qualité sont l'objet de la revue de direction.

Conscient des besoins de ses Clients, le groupe ASSMANN est doté de capacités logistiques et techniques qui lui permettent d'offrir à sa clientèle les meilleures pratiques relatives aux services, prestations et produits proposés. Les compétences techniques et humaines de ses équipes lui ont permis de développer des prestations plus globales auprès de ses clients.

Le groupe a su instaurer une véritable culture d'Entreprise permettant de fidéliser son personnel, dans le seul but commun de répondre avec compétence aux besoins de ses Clients.

L'objectif principal du Groupe ASSMANN est de donner satisfaction à ses Clients et de préserver leur confiance. Cet objectif premier est assuré par un service optimum aux utilisateurs :

- qualité du travail,
- respect des engagements (délais...),
- maîtrise des coûts.

### **Approche processus:**

Cette approche consiste à :

- Identifier les processus de l'entreprise qu'ils soient internes ou externalisés,
- Créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001, des lois et des règlements,
- Tenir à jour la liste des processus,
- Représenter sous forme de logigrammes les processus : une représentation simple est choisie pour en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés,
- Détailler le déroulement des processus,
- Évaluer l'efficacité et l'efficience des processus,
- Améliorer en permanence les processus.

## **Revue de direction**

La revue de direction est effectuée annuellement sauf circonstances exceptionnelles nécessitant une fréquence plus élevée.

La direction vérifie, lors de la revue, l'adéquation de la politique qualité décrite dans le manuel en suivant l'atteinte des objectifs fixés et l'évolution des indicateurs qualité.

La direction, en accord avec le responsable qualité et les responsables de services, détermine les besoins en ressources humaines et matérielles et les éventuelles modifications de la politique

La direction fixe les objectifs de qualité à atteindre et leur délai d'obtention.

Elle conclut sur l'efficacité et l'efficience de la politique qualité.

## **REFERENCE NORMATIVE**

La version unifiée présentée sous l'appellation ISO 9001 : 2000 des normes ISO 9000 telle que publiée le 15 décembre 2000 et ISO 14001.

## **DEFINITIONS**

**QUALITE** : Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

**SYSTEME QUALITE** : Ensemble de l'organisation des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

**AUDIT QUALITE** : Examen méthodique et indépendant, en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effectives et sont aptes à atteindre les objectifs.

**CONFIRMITE/NON CONFORMITE** : Satisfaction à une exigence spécifiée/Non-satisfaction à une exigence spécifiée.

**ACTION CORRECTIVE** : Traitement des causes d'une non-conformité, d'un défaut et de tout autre événement indésirable existants, pour empêcher leur renouvellement.

**ACTION PREVENTIVE** : Traitement des causes d'une non-conformité, d'un défaut et de tout autre événement indésirable potentiels, pour empêcher qu'ils ne se produisent.

**PROCEDURE** : Manière spécifiée d'accomplir une activité

**ENREGISTREMENT** : Document qui fournit des preuves tangibles des activités accomplies ou des résultats obtenus.

**REVUE** : Evaluation, examen, énumération permettant d'assurer que les exigences attendues sont satisfaites.

**APPROBATION** : Autorisation formelle par une personne habilitée pour la mise en application d'un procédé, d'un document ou d'une donnée.

## LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE :

### DOCUMENTATION

La documentation du système qualité s'articule autour des documents suivants:

- Le manuel Qualité MAQ
- les processus Qualité PRP
- les procédures Qualité PRQ
- les fiches Qualité FIQ
- les imprimés Qualité IMP
- les enregistrements des dossiers services/prestations/produits

Le manuel Qualité, les procédures et les fiches qualité sont consultables par l'ensemble du personnel auprès du responsable Qualité et des secrétariats d'établissements et sociétés. Tous les documents nécessaires à la compréhension et à la réalisation correcte des tâches sont mis à la disposition des personnels concernés.

- Le Manuel Qualité explique l'organisation du Système de Management de la Qualité et la politique Qualité du Groupe ASSMANN et fait référence aux processus et procédures applicables.
- Les processus Qualité décrivent les activités liées aux métiers de l'entreprise. A chaque processus correspond une procédure de processus, son logigramme et les références aux procédures qualité correspondantes.
- Les procédures Qualité décrivent de façon pratique les modalités de mise en œuvre et les règles de fonctionnement à appliquer. Une procédure comprend un logigramme et les références éventuelles à d'autres procédures qualité correspondantes.
- Les fiches Qualité sont des documents donnant des informations détaillées complémentaires aux procédures qualité.
- Les imprimés qualité sont les documents et formulaires papier/informatique utilisés par le système qualité de l'entreprise. Les imprimés et les documents référencés participent à la mise en œuvre ou à la gestion du Système de Management de la Qualité. Le niveau de détail dépend de la compétence du personnel et de la complexité de l'activité décrite.
- Ces documents font référence aux modes opératoires et aux bonnes pratiques qui définissent les instructions nécessaires à la réalisation d'une tâche particulière.
- Les enregistrements fournissent des preuves ou des résultats du fonctionnement du Système. Toute cette documentation tient compte des activités du groupe ASSMANN, des processus et de leur interaction. Elle est mise à disposition sur support papier.

La documentation du système qualité est gérée, par une procédure, afin de permettre à l'ensemble du système documentaire d'être facilement identifiable et d'être tenu à jour pour éviter l'utilisation de documents périmés.

Le responsable Qualité et Environnement s'assure de la mise à jour, de la bonne diffusion des documents aux personnes désignées, et du maintien de l'ensemble en condition opérationnelle.

## **Démarche Qualité, respect de l'Environnement Vers le développement durable**

Le responsable Qualité et Environnement prépare avec la direction générale, la politique Qualité et Environnement commune aux deux systèmes vus comme les deux piliers indispensables à une démarche globale responsable vers un développement durable.

Cette politique est validée en revue de direction et se développe selon les axes d'amélioration continue suivants :

- 1.** Le Groupe ASSMANN s'engage à satisfaire ses clients en leur fournissant des produits, services et prestations conformes à leurs besoins.
- 2.** Le Groupe ASSMANN s'engage à satisfaire ses clients, fournisseurs et partenaires en assurant ses prestations de façon respectueuse pour l'environnement et notamment par un traitement de déchets industriels conforme à leurs attentes.
- 3.** Le Groupe ASSMANN s'engage à renforcer son organisation interne par l'amélioration de la formation et des relations de l'ensemble du personnel ainsi qu'à l'analyse et la réduction des dysfonctionnements.
- 4.** Le Groupe ASSMANN s'engage à améliorer la rentabilité de l'entreprise par la réduction des coûts de non-qualité et ainsi progresser en efficacité.
- 5.** Le Groupe ASSMANN s'engage à renforcer sa veille technologique et son étude des bonnes pratiques sur ses métiers afin d'anticiper les attentes de ses Clients et Fournisseurs.
- 6.** Le Groupe ASSMANN s'engage à protéger la sécurité et la santé des personnes sur tous ses sites et de préserver les biens indispensables à son bon fonctionnement.
- 7.** Le Groupe ASSMANN s'engage à se conformer à la législation et aux réglementations en vigueur.
- 8.** Le Groupe ASSMANN s'engage à mettre en place tout dispositif adapté à ses activités pour prévenir et éviter et tout risque de pollution, à mettre en place les contrôles et mesures périodiques adaptés pour vérifier l'atteinte des objectifs, le bon fonctionnement des installations et à s'assurer de l'efficacité du Système de Management Environnemental.
- 9.** Le groupe ASSMANN s'engage à ce que l'ensemble de ses installations soit en parfaite harmonie avec son Environnement naturel
- 10.** Le Groupe ASSMANN s'engage à s'assurer d'une meilleure maîtrise de ses flux énergétiques et des rejets afin de réduire la consommation d'énergies fossiles.
- 11.** Le Groupe ASSMANN s'engage à rechercher de nouvelles filières de valorisation dans le cadre du développement de ses activités.

Cette politique Qualité et Environnement est révisée à la demande du responsable Qualité et Environnement. Le responsable Qualité et Environnement veille à ce que la politique Qualité et Environnement soit communiquée à l'ensemble du personnel et s'assure de sa mise en œuvre effective.

### **Ecoute du Client, prospect, fournisseur, partenaire,**

Les demandes des Clients, prospects, Fournisseurs, partenaires sont gérées dans le cadre de la procédure – annexe PRQ 11

Une mesure annuelle de la satisfaction des Clients est réalisée par l’envoi d’imprimés – annexe IMP1.

Compte tenu de la spécificité de notre activité, le groupe ASSMANN attache la même importance aux attentes de ses clients que de prospects, fournisseurs et partenaires.

Le responsable Qualité et Environnement centralise les réponses sous la forme d’un tableau de bord et présente les résultats en revue de direction. Les observations des Clients font l’objet, si nécessaire, d’actions correctives ou préventives.

La procédure – annexe PRQ 12 définit les modalités et les responsabilités d’identification et d’accès aux exigences légales et réglementaires liées à la fourniture des produits, services ou prestations concernées par ces contraintes particulières.

### **Planification**

Pour rendre applicable et opérationnelle la politique Qualité, le groupe ASSMANN établit une planification prenant en compte l’identification d’objectifs qualité intégrés dans un programme de management de la Qualité. La procédure – annexe PRQ 13 détermine les modalités de définition, de réalisation et de modification des objectifs de qualité.

### **Responsabilité, Autorité et Communication**

La Direction a défini les fonctions et la hiérarchie de l’entreprise selon l’organigramme mis en annexe du présent manuel. Chaque fonction reprise dans l’organigramme fait l’objet d’une fiche de fonction selon le document : - en cours

Afin d’assurer le bon fonctionnement du système et la coordination de l’ensemble des ressources humaines, la Direction désigne un responsable qualité et environnement pour le groupe ainsi qu’un coordinateur désigné par site. Ils rendent compte à la Direction de la performance du Système de Management de la Qualité et sont chargés de la communication en interne.

### **Vérification du système**

Le groupe ASSMANN évalue la performance et l’efficacité du système de management par la planification annuelle d’audits. Par ailleurs, une fiche de communication permet de mettre en place des actions correctives et préventives et des actions d’amélioration.

### **Revue de Direction**

Dans le cadre de son engagement continu d’amélioration du groupe, une revue régulière de Direction est organisée afin d’examiner:

- Les résultats des audits
- Les changements éventuels de la politique Qualité et Environnement
- Les besoins en formation et communication
- Les non-conformités, les actions correctives et préventives à mener

La procédure : PRQ 14 Définit les modalités, les responsabilités et la fréquence des revues.

## **MANAGEMENT DES RESSOURCES**

Le Groupe Assmann détermine et fournit les ressources nécessaires pour le bon fonctionnement du Système de Management de la Qualité et la satisfaction des clients.

### **Ressources humaines**

La compétence du personnel est acquise par la formation initiale, le savoir faire et l'expérience. Les compétences de l'ensemble du personnel sont évaluées, au cours d'entretiens annuels. Les résultats de l'entretien sont synthétisés par un imprimé – annexe IMP 2: Fiche poste de travail. Les fiches sont classées dans les dossiers du personnel.

La procédure (en cours) de Gestion des ressources humaines définit les modalités mises en œuvre afin d'assurer la maîtrise des ressources humaines.

### **Infrastructures et Environnement de travail**

Le groupe ASSMANN évalue et entretient les infrastructures nécessaires à ses activités : Bâtiments, Espaces de travail, Installations, Equipements, Logistique... Lors de la revue de la direction et en cas de besoin, la direction générale décide des investissements d'infrastructure et de maîtrise des équipements dont elle s'assure aussi de l'entretien et de la maintenance.

Le groupe ASSMANN se préoccupe de l'environnement du travail. La direction vérifie que l'environnement de travail est apte à assurer la qualité des produits, services et prestations qu'elle fournit ainsi que la satisfaction du personnel.

## **FOURNITURE DES PRODUITS, SERVICES & PRESTATIONS**

Le groupe ASSMANN planifie et développe les processus nécessaires à la fourniture de ses produits, services et prestations

### **Processus fondamentaux**

Ces processus regroupent l'intégralité des opérations d'achat, de stockage, de valorisation et de vente des matières ou services et précisent La maîtrise et le contrôle des flux de production.

### **Processus support**

Ces processus regroupent l'intégralité des opérations liées à la logistique, à l'administratif et déterminent les modalités de maîtrise des activités du groupe ASSMANN. Les processus de Management sont détaillés dans le paragraphe : Système de Management de la Qualité.

### **Processus relatifs aux Clients et Fournisseurs**

Compte tenu de son activité de fourniture de services, prestations et produits aux entreprises et collectivités, Le groupe ASSMANN gère les exigences de ses Clients et évalue leur satisfaction.

Le groupe ASSMANN détermine en amont du processus de vente, l'intégralité des exigences relatives aux produits, services et prestations délivrées. A savoir :

Exigences spécifiées par le Client

Exigences non formulées par le Client mais correspondant aux bonnes pratiques en usage.

Exigences réglementaires et légales relatives aux produits et services

### **Maîtrise des équipements et dispositifs de surveillance et mesure**

Afin de s'assurer de la performance et de l'efficacité du Système de Management de la Qualité, le groupe ASSMANN assure la maîtrise de ses équipements et dispositifs de surveillance et mesure.

## ○ SYSTEME D'AMELIORATION CONTINUE

Le système d'amélioration continue permet de vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du Système de Management de la Qualité au sein du groupe ASSMANN. Son but est de vérifier l'adéquation du Système de Management de la Qualité avec la politique Qualité et Environnement.

L'ensemble des processus est évalué sur la base d'indicateurs de performance, permettant d'évaluer la performance de l'entreprise et l'efficacité du système. Ces indicateurs font l'objet d'un suivi semestriel, en réunion qualité. Les modalités de mise en œuvre et d'organisation des revues de Direction, des actions correctives et préventives sont définies.

Des objectifs opérationnels sont fixés, permettant la traduction des objectifs et le suivi des indicateurs. Les décisions d'amélioration et de modification du Système de Management sont prises en revue de Direction. Les actions correctives et préventives permettent d'agir sur le Système de Management de la Qualité, de le corriger et de l'améliorer.

### Exemple de carte Professionnelle GROUPE assmann :

Habilitation	Domaine tension
<b>B2V BR</b> Personnel chargé de travaux d'ordre électrique quel que soit le nombre d'exécutants placés sous ses ordres, travaux de voisinage de pièces nues sous tension, chargé d'intervention et de consignation pour son propre compte.	TBT Un≤50 volt AC
<b>B2V BR</b> Personnel chargé de travaux d'ordre électrique quel que soit le nombre d'exécutants placés sous ses ordres, travaux de voisinage de pièces nues sous tension, chargé d'intervention et de consignation pour son propre compte.	TBT Un≤120 volt DC
<b>B2V BR</b> Personnel chargé de travaux d'ordre électrique quel que soit le nombre d'exécutants placés sous ses ordres, travaux de voisinage de pièces nues sous tension, chargé d'intervention et de consignation pour son propre compte.	BTA 50< Un≤500 volt AC

Cette habilitation n'autorise pas à elle seule son titulaire à effectuer de son propre chef les opérations pour lesquelles il est habilité. Il doit également être désigné par son supérieur hiérarchique pour effectuer ces opérations

(Conformes aux publications UTE C 18-510, UTE C 18-530 et UTE C 18-540 de l'Union Technique de l'Electricité et de la Communication)

**GROUPE assmann**  
50 - 54 boulevard du Colonel Fabien  
94200 IVRY SUR SEINE  
Tél. 01 45 15 87 34  
Fax. 01 46 70 86 35  
www.groupe-assmann.fr  
email : contact@groupe-assmann.fr



Nom **NIDERKORN**  
Prénom **Benoit**  
Fonction **Chargé d'Affaires**  
Carte n° **PSA 0001**  
Délivrée le : **02-02-2009**  
Expire le : **31-12-2009**



N° sécurité sociale : 1 62 02 75 012 004 84  
Date de Naissance : 01-02-1962  
Date d'entrée : 12-07-2005  
Habilitation : B2V BR  
Site d'affectation : Sites EDF - IdF

Société : **PSAentreprise**  
Adresse : 50-54 bd du Colonel Fabien  
94200 Ivry sur Seine  
Tél. : 01 56 20 18 48 - 01 70 61 55 55  
e-mail : b.niderkorn@psa-entreprise.fr  
RCS/SIRET 48 369 032 700 018

Signature du titulaire : \_\_\_\_\_  
Signature de l'employeur : 

Le présent titre d'habilitation est établi et signé par l'employeur ou son représentant et remis au salarié qui doit également le signer. Ce titre est strictement personnel et ne peut être transmis à d'autres salariés. Le titulaire doit être muni de ce titre pendant les heures de travail ou le conserver à proximité. La perte éventuelle de ce document doit être signalée immédiatement à un supérieur hiérarchique.  
Ce titre doit comporter les indications suivantes :  
• Une des majuscules **B** ou **H**, distinctive du domaine de tension dans lequel le titulaire peut être amené à exercer son activité,  
• Un des indices **0**, **1**, **2** ou **2e** lettre **R** ou **C**, fixant les attributions qui peuvent lui être confiées,  
• L'aptitude à travailler sous tension (lettre **T** ajoutée à **B** ou **H**),  
• L'aptitude à nettoyer sous tension (lettre **N** ajoutée à **B** ou **H**),  
• L'autorisation à travailler au voisinage de pièces nues sous tension (éventuellement lettre **V** ou indication en toutes lettres),  
• L'absence d'une indication à valeur d'interdiction,  
• L'habilitation d'indice **2** implique celles des indices **0** et **1**,  
• L'habilitation d'indice **1** implique celles d'indice **0**,  
• L'habilitation **BR** implique l'habilitation **B1**,  
• Les habilitations d'indices **0,1,2**, ou de **2e** lettre **R** permettent d'être désigné comme surveillant de sécurité électrique dans le même champ d'application que celui fixé par le titre d'habilitation

Exemple de carte d'habilitation :

BENAZZA Faouid N°22


**TITRE D'HABILITATION** N°22

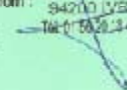
Nom : BENAZZA  
 Prénom : Faouid  
 Fonction : Responsable technique

Employeur : PSA entreprise  
 Affectation :

Personnel	Symbole d'habilitation	Champ d'application		
		Domaine de tension	Douvrages concernés	Indications supplémentaires
Non électricien habilité				
Exécutant électricien				
Chargé de travaux ou d'interventions	B2VBR			
Chargé de consignation				
Habilités spécifiques				

PSA entreprise

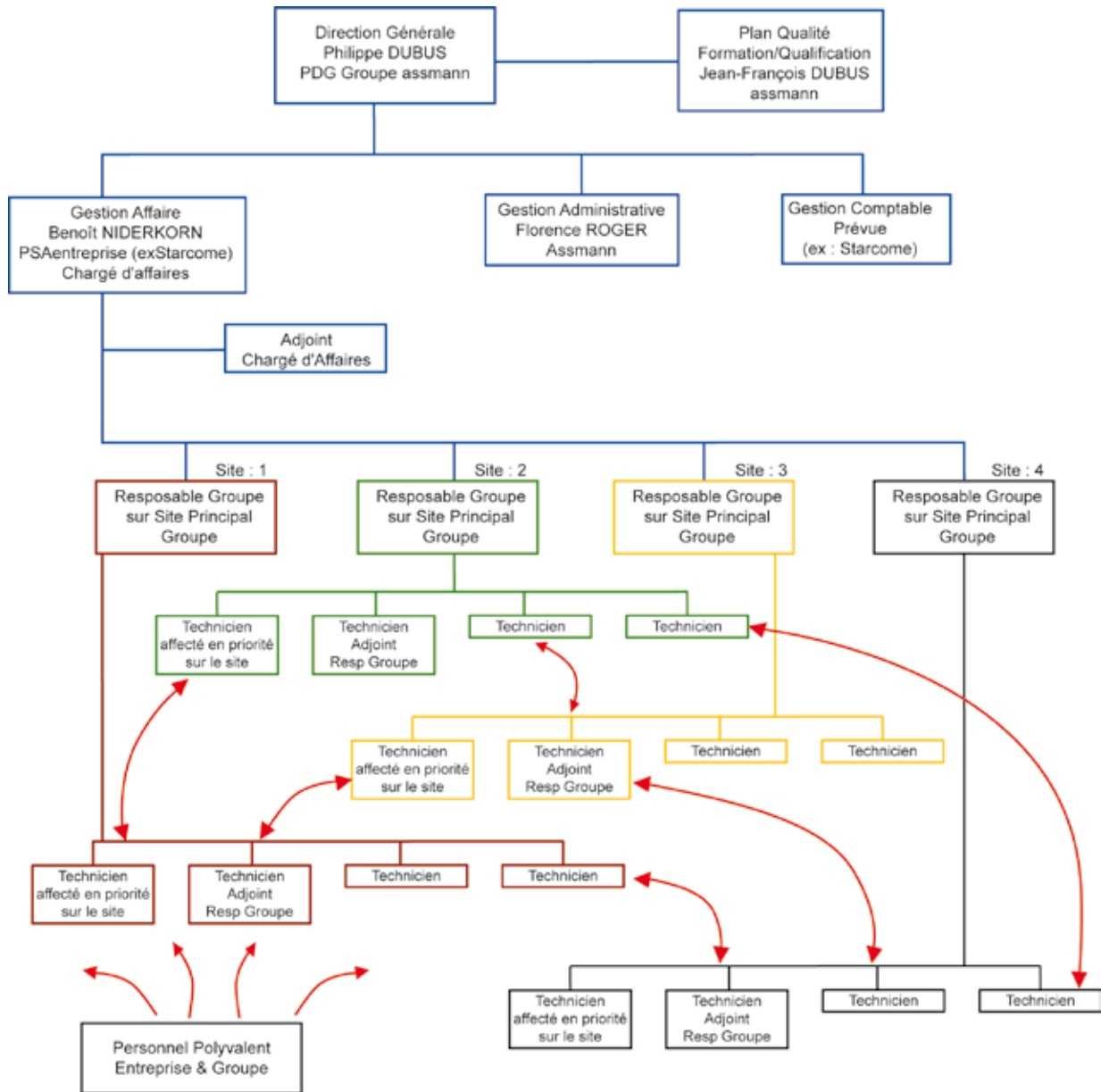
La Titulaire  
 Signature : 

Pour l'Employeur  
 Nom et prénom : 5054 Bd du Colonel Fabien  
 94200 VILLEVALENE  
 Fonction : Tel : 01 69 23 48 70 - 01 69 20 16 49  
 Signature : 

Date : 09 01 2006  
 Validité : 2 ans

UTE C 18 510 - UTE C 18 530 - UTE C 18 540

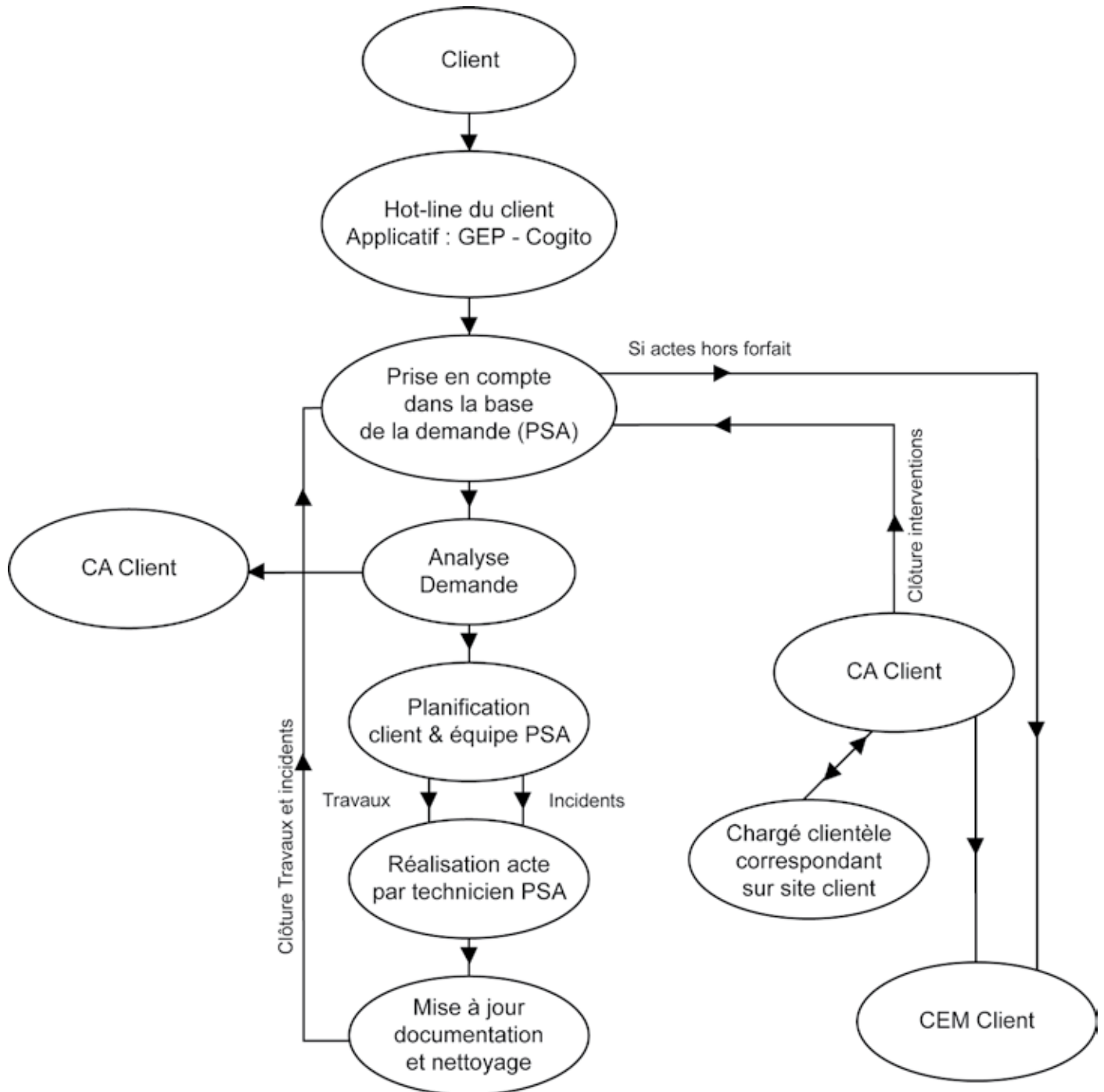
## ORGANISATION DE LA PRESTATION & ORGANIGRAMME DE L'EQUIPE MISE EN PLACE



 : Polyvalence & Taux renouvellement compris entre 10 et 20 % (y compris personnel Groupe assmanntelecom et futur recrutement)  
 Mobilité entre sites & inter sites  
 Formations continues & qualité

**ORGANIGRAMME GLOBAL DU DEROULEMENT DES ACTIONS**

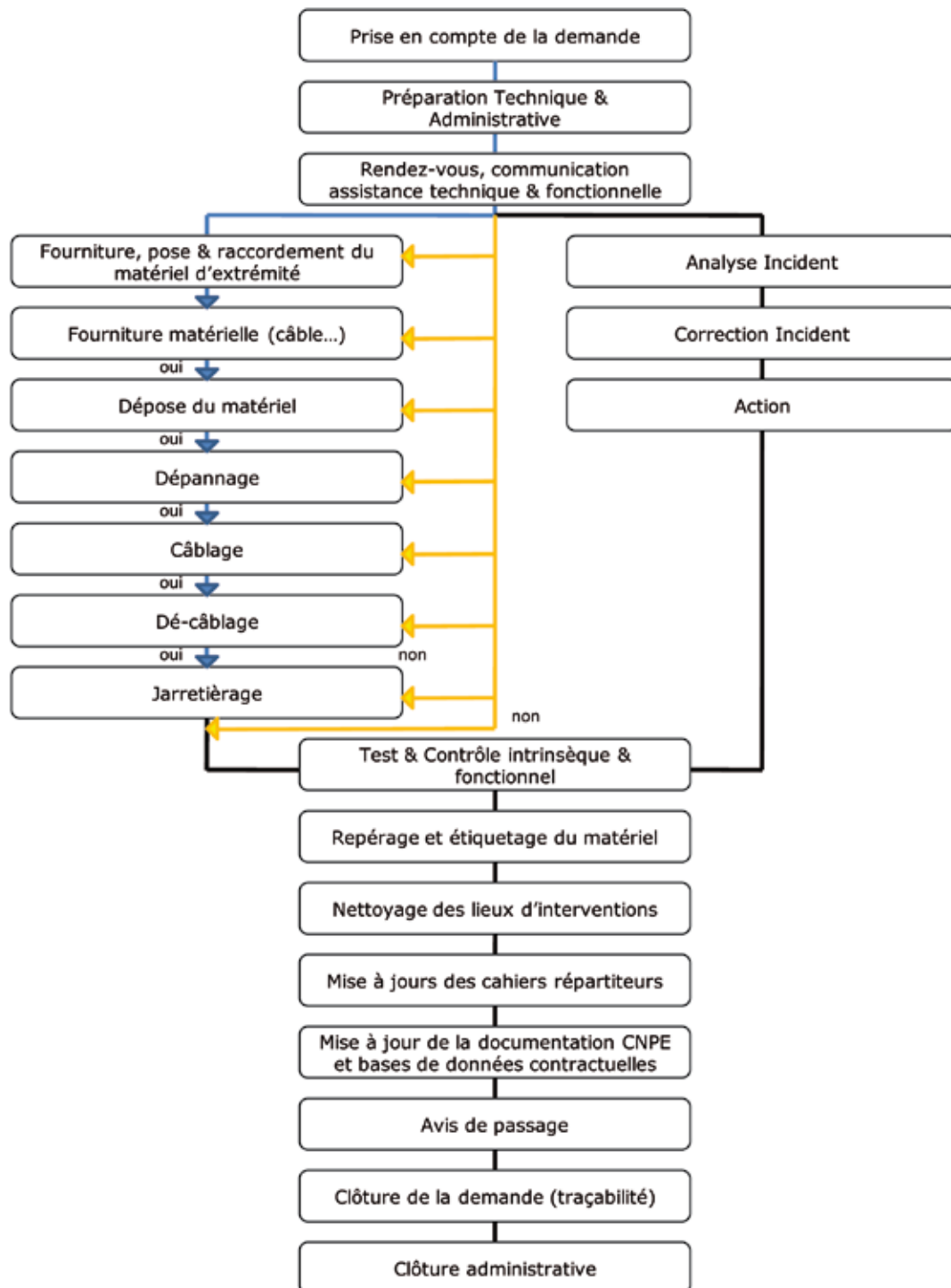
PSAentreprise – Groupe assmann



CA : Chargé d'affaires  
CEM : Chargé Exploitation Maintenance

Juillet  
2010

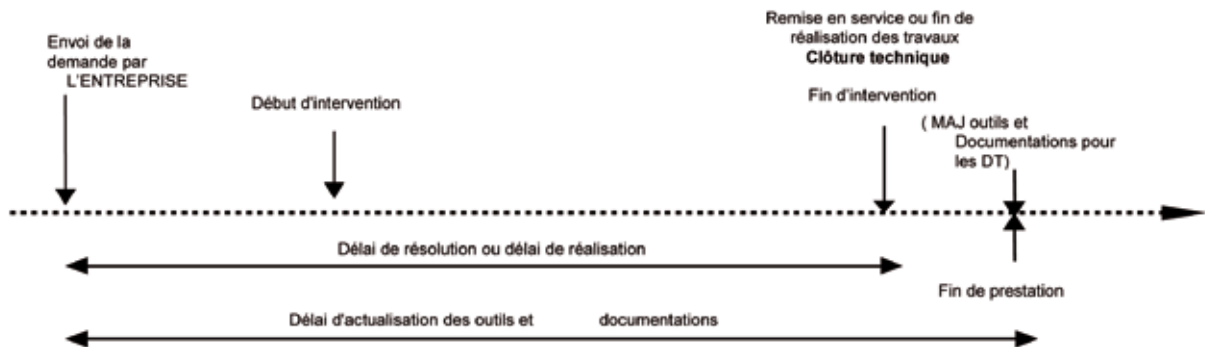
**LISTE DES ACTIONS DI & DT**



objectif : améliorer la satisfaction client dans le cadre du contrat en cours

**Indicateurs de mesure quantitatifs appliqués à la démarche continue d'amélioration de la performance globale**

**Chronogramme des délais**



**Définition des gammes de délais pour la maintenance « DI »**

Quatre gammes de lignes sont définies :

Gamme	Délais de résolution en heures et jours ouvrés
Se	3 heures 30 minutes
Service Plus	7 heures
Service de Base	14 heures
Service Eco	36 heures

**Définition des délais pour les Demandes de Travaux « DT »**

Type de travaux	Délais
Délai de traitement des demandes de travaux (selon annexe 3)	5 jours

Objectif : améliorer la satisfaction client dans le cadre du contrat en cours Unifier l'ensemble des processus applicables à nos activités multi-sites sur la région IDF, en partenariat et sous le contrôle du client, par la mise en œuvre OPAL pour améliorer notre performance globale.

**FORMULAIRE VERIFICATION / CONTRÔLE**
**TABLEAUX DE BORD**
**FORMULAIRE DE SUIVI MENSUEL**
**Titres d'habilitation**

1.	Gérer les démarches d'intervention	B2V-BR
2.	Diagnostiquer sur incident des problèmes.	B2V-BR
3.	Traitement et résolution des problèmes.	B2V-BR
4.	Rapport de gestion des problèmes.	B2V-BR
5.	Réalisation des opérations d'exploitation ponctuelles.	B2V-BR
6.	Brassage des jarretières SR et RG des liaisons téléphoniques.	B2V-BR
8.	Dépose des anciennes jarretières téléphoniques SR et RG.	B2V-BR
9.	Création de postes téléphoniques sur câblerie existante, suivant la demande.	B2V-BR
10.	Recherche des continuités des liaisons téléphoniques.	B2V-BR
11.	Test et validation des continuités téléphoniques.	B2V-BR
12.	Gestion des SR et RG distribution téléphoniques.	B2V-BR
13.	Gestion et planification des opérations confiées.	B2V-BR
14.	Gestion du stock de maintenance travaux téléphoniques.	
15.	Développement de la documentation nécessaire à la mise en œuvre des prestations.	B2V-BR
16.	Transmission des documents liés au suivi de l'activité de l'exploitation maintenance des terminaux téléphoniques au service interne, information et dialogue avec l'utilisateur « relationnel de qualité ».	B2V-BR
17.	Animation de l'équipe et pilotage des activités.	B2V-BR
18.	Réunion mensuelle avec coordination des opérateurs client et du chargé D'affaires « entreprise ».	H2B-2B