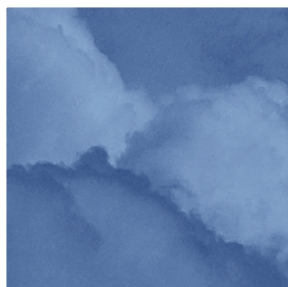
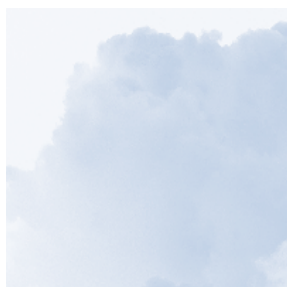


Manuel Qualité
Version 1.0



Document externe

Versionnage

Version	Étapes	Date	Nom	Fonction	Visa
1.0	Rédaction	2/07/2007	Émilie Sabatié	Responsable qualité	
	Vérification	4/07/2007	Daniela Sanna	Chef de projet	
	Validation	6/07/2007	Pierre Nolay	Direction	

Tableau des évolutions

NATURE DE MODIFICATIONS	VERSION	DATE
Création	0.1	2 Juillet 2007

Présentation

A qui s'adresse ce guide ?	<ul style="list-style-type: none">➤ A l'ensemble du personnel d'Alphééis➤ A nos clients➤ A nos partenaires
Qu'est ce qu'il décrit	<ul style="list-style-type: none">➤ Ce document constitue le Manuel Qualité d'Alphééis. C'est un document de base qui décrit les dispositions mises en place en matière de management de la qualité➤ Il permet d'avoir une vision du système de management de la qualité d'Alphééis
Comment évolue-t-il ?	<ul style="list-style-type: none">➤ Ce guide est susceptible de subir des modifications suite à l'évolution des objectifs➤ Lors de la révision du manuel qualité, la version ainsi que la date sont modifiées. L'ancienne version est alors archivée et la nouvelle la remplace
Où est-il diffusé ?	<ul style="list-style-type: none">➤ En interne, ce guide est à la disposition de tous les employés sur le serveur de l'entreprise➤ Sa diffusion en externe se fait par le site Internet www.alpheeis.com et les propositions de prestations qu'Alphééis soumet à ses clients. Il est aussi consultable dans nos locaux par nos collaborateurs, clients et partenaires

Les engagements d'Alphééis

Au-delà des exigences de qualité, dictées par les contraintes d'un marché toujours plus concurrentiel et auxquelles l'entreprise s'efforce de satisfaire pour offrir à ses clients des services toujours plus performants, nous souhaitons que notre démarche qualité nous conduise encore plus loin. Le but recherché est d'aider nos collaborateurs à se mettre totalement au service des projets qui leur sont confiés en mettant à leur disposition l'ensemble des ressources et des moyens utiles à leur mission. La finalité de notre démarche qualité¹ est de renforcer « l'esprit d'équipe » qui règne au sein de l'entreprise et de maintenir le climat de confiance réciproque qui régit l'ensemble des relations que nous entretenons avec nos partenaires et nos fournisseurs et dont Alphééis est particulièrement fier.

Enfin, cette démarche qualité vise à garantir le respect des valeurs fondamentales qui animent l'ensemble de l'équipe d'Alphééis : compétences, motivation, confiance, confidentialité, éthique et sens des responsabilités. En accord avec l'ensemble des membres de l'équipe d'Alphééis, nous avons décidé de prendre des engagements forts et mesurables :

- ➔ **Satisfaire les exigences de nos clients** en leur apportant des solutions et des services répondant à leurs besoins, notamment en termes de contenus et de délais.
- ➔ **Améliorer nos performances** en renforçant l'efficacité de notre organisation et en améliorant nos outils de travail.
- ➔ **Poursuivre notre progression** en renforçant la confiance de nos clients actuels et en gagnant celle de nos nouveaux clients grâce à la maîtrise d'une qualité optimale.
- ➔ **Contribuer à notre épanouissement** en travaillant sur des sujets majeurs, avec des partenaires de qualité, en disposant de toutes les ressources nécessaires à la réalisation de notre mission, en nous donnant l'opportunité d'élargir nos compétences.

En parallèle, Alphééis s'engage en faveur de **la protection de l'environnement et de la lutte contre le réchauffement climatique** dans une perspective de développement durable.

- ➔ **Compenser nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)** en contribuant au financement de projets de solidarité (à hauteur des émissions générées par l'activité de l'entreprise) répondant aux objectifs de protection du climat, de valorisation des ressources naturelles dans des pays en développement.
- ➔ **Adopter une politique d'achat responsable**, en choisissant des produits réutilisables ou recyclables et autant que possible issus du commerce équitable.
- ➔ **Partager cette conscience environnementale**, en encourageant les membres de l'équipe d'Alphééis à adopter des gestes quotidiens respectueux de l'environnement.

Pour concrétiser cette politique qualité et environnementale, en tant que Directeur et au nom de tous les collaborateurs d'Alphééis, je m'engage à :

- ✓ suivre et à améliorer notre politique qualité,
- ✓ décliner les axes de cette politique qualité en objectifs mesurables et cohérents,
- ✓ prendre toutes les dispositions nécessaires pour que chaque collaborateur d'Alphééis soit conscient de l'importance du rôle qu'il doit jouer pour assurer la réussite de tous,

Notre ambition est de faire d'Alphééis un acteur de référence dans ses domaines d'intervention, reconnu pour la qualité de ses prestations en mettant la politique de qualité au service des membres de l'équipe d'Alphééis pour valoriser leurs compétences et pour renforcer leur autonomie.

Pierre Nolay

¹ Notre politique qualité s'appuie sur les principes et les exigences de la norme ISO 9001 version 2000 : Responsabilité de la direction, Système qualité, Processus, Amélioration continue

Alphééis

Qui sommes-nous ?

Créée en 2004, Alphééis est un cabinet d'études spécialisé dans les domaines de **l'énergie et de l'environnement**. C'est une entreprise privée et indépendante, basée à **Sophia-Antipolis**. Elle est constituée en **Société Anonyme Simplifiée au capital de 90 000 €** et emploie huit personnes.

Depuis sa création, Alphééis s'appuie sur des principes qui répondent au souci de la qualité, au respect des engagements pris avec ses partenaires et ses clients. Aujourd'hui, l'entreprise, en définissant une politique qualité avec des objectifs mesurables et cohérents et en impliquant tous les membres de l'entreprise, a franchi un nouveau pas.

Nos missions

Notre domaine d'activité est marqué par des évolutions : la prise de conscience des enjeux environnementaux, la hausse durable des prix de l'énergie, et la pression concurrentielle sur les marchés de l'énergie.

Cela se traduit par la mise en place d'un nouveau cadre législatif pour accélérer la réduction des émissions de gaz à effet de serre et favoriser la mise en concurrence des acteurs de l'énergie et garantir l'intérêt des usagers. Mais aussi, par la mise en oeuvre de nouvelles technologies et de nouveaux instruments pour analyser et gérer la demande d'énergie et assurer un développement économique respectueux de l'environnement.

Notre mission est d'apporter à l'ensemble des acteurs une vision globale de ces changements et le soutien technique et méthodologique pour les aider à définir les meilleures stratégies et de tirer profit des opportunités du marché.

Nos domaines d'expertise

Alphééis a développé une expertise sectorielle sur 4 axes principaux :



Notre organisation et nos responsabilités

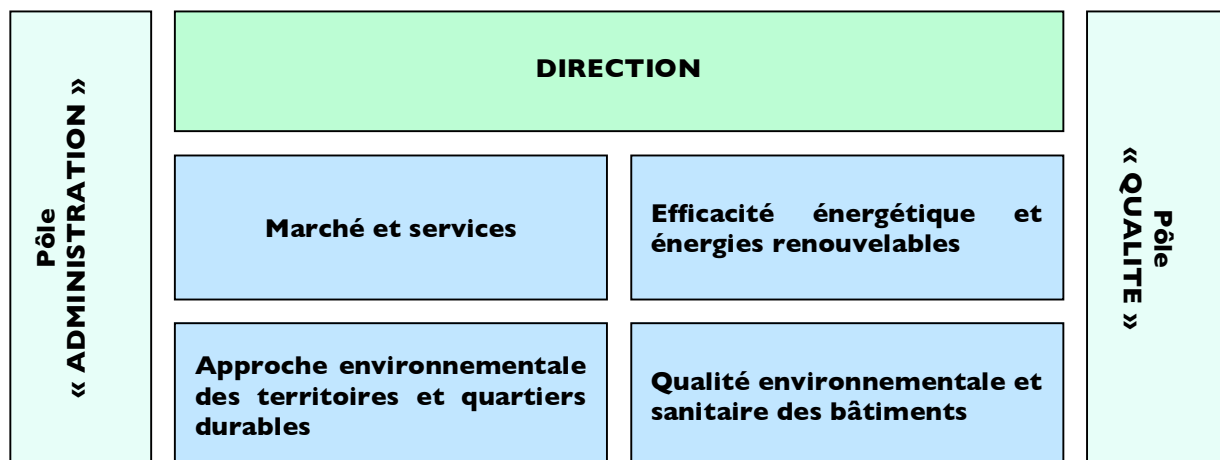


Figure 1 : Organisation de l'entreprise Alphééis

- ⤵ **La direction :**

 - Gestion de l'entreprise,
 - Définition des orientations et des stratégies de développement d'Alphééis,
 - Orientation et développement des activités dans les 4 domaines de compétences,
 - Définition la politique qualité et de ses objectifs,
 - Choix des moyens et des ressources nécessaires pour déployer la politique qualité.

- ⤵ **Le pôle « qualité »**

 - Animation, coordination et contrôle de la mise en œuvre du SMQ,
 - Planification, mesure, analyse, surveillance et amélioration du SMQ en cohérence avec la politique qualité et le référentiel ISO 9001,
 - Mise en place et suivi des indicateurs « qualité »,
 - Audit interne,
 - Reporting lié au fonctionnement du SMQ et aux besoins d'amélioration.

- ⤵ **Le pôle « administration »**

 - Suivi de la comptabilité avec le soutien d'un Cabinet comptable,
 - Suivi financier,
 - Gestion des fournisseurs,
 - Assistance à l'ensemble des consultants.

- ⤵ **Les 4 pôles de compétences**

 - Conduite des actions qui sont confiées a l'entreprise,
 - Gestion de projets sous la responsabilité d'un chef de projet qui coordonne les actions des équipes-projets regroupant le plus souvent 2 à 3 consultants,
 - Interaction entre les 4 pôles dans le but de participer à l'orientation et au développement des activités dans les 4 domaines de compétences.

Nos services

ETUDES	SERVICES
Expertises techniques	Recherche de partenaires
Développement d'outils d'aide à la décision	Coordination et animation de réseaux
Positionnement d'acteurs	Montage et coordination de projets
Etudes de marché	Organisation et animation de formations
Enquêtes	Organisation de séminaires, conférences, expositions
Etudes de faisabilité	Organisation de voyages d'études
Rédaction de cahiers des charges	Développement d'outils de gestion de projet
Audit de projets et de programmes	Diffusion d'information (lettres périodiques, Webzines, sites Web, etc).
Veille stratégique, réglementaire et technologique	

Tableau 1 : les prestations d'Alphéeis

Nos Clients et nos partenaires

Nous avons établi avec des acteurs locaux, nationaux et européens (entreprises ou institutionnels) des relations pérennes qui ne cessent de s'étendre :

- **Privés** : entreprises, start-up.
- **Public et para-public** : ADEME, Ministères et services de l'état impliqués dans les secteurs de l'énergie et l'environnement (MEDAD, MINEFI, Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports), collectivités territoriales, CSTB, etc.
- **Associations** : Energie Développement et Environnement (EDEN), Eco-Maires, ENERPLAN, ClubS2E, etc.

Nous contribuons régulièrement aux actions conduites dans ces secteurs par des entreprises européennes mais aussi par la Commission Européenne au travers d'expertises et de projets auxquels nous participons en tant que coordinateur ou partenaire.

Politique Qualité

Notre démarche qualité est fondée sur des principes et exigences de la norme ISO 9001. Ces **exigences** sont relatives à quatre grands domaines :

- ✓ **Responsabilité de la direction** : exigences d'actes de la part de la direction en tant que premier acteur et permanent de la démarche.
- ✓ **Système qualité** : exigences administratives permettant la sauvegarde des acquis. Exigence de prise en compte de la notion de système.
- ✓ **Processus** : exigences relatives à l'identification et à la gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties intéressées.
- ✓ **Amélioration continue** : exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles, ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

Nos valeurs :

- Le client avant tout
- La qualité des services
- Le partenariat
- Le bien-être des membres de l'équipe
- L'environnement
- L'éthique

Notre vision :

- Devenir un acteur de référence dans le domaine de l'énergie et de l'environnement en garantissant un service efficace au client dans un climat de confiance réciproque.

Nos objectifs qualité :

- **Satisfaire les exigences de nos clients** en leur apportant des solutions et des services répondant à leurs besoins notamment en termes de conformité des services et des délais proposés. Nous souhaitons améliorer l'écoute et mieux cibler les actions de perfectionnement (questionnaires de satisfaction clients à la fin d'une mission). La gestion de nos ressources humaines s'inscrit dans une logique d'amélioration et de formation continue en s'adaptant au marché.
- **Améliorer nos performances** par l'amélioration de l'efficacité de notre organisation et l'amélioration de nos outils de travail.
- **Poursuivre notre progression** en renforçant la confiance de nos clients actuels et en gagnant celle de nos nouveaux clients grâce à la maîtrise d'une qualité optimale.
- **Contribuer à l'épanouissement des membres de l'entreprise** en mettant à leur disposition toutes les ressources nécessaires à la réalisation de leur mission, en leur permettant d'élargir leurs compétences.

Nos objectifs environnementaux :

- **Compenser nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)** en contribuant au financement de projets de solidarité (à hauteur des émissions générées par l'activité de l'entreprise) répondant aux objectifs de protection du climat, de valorisation des ressources naturelles dans des pays en développement.
- **Adopter une politique d'achat responsable**, en choisissant des produits réutilisables ou recyclables et autant que possible issus du commerce équitable.
- **Partager cette conscience environnementale**, en encourageant le membre de l'équipe d'Alphééis à adopter des gestes quotidiens respectueux de l'environnement.

Tableau 2 : Politique qualité 2007/2008

Notre système de management de la qualité (SMQ)

Champs d'application:

➤ Notre SMQ recouvre l'ensemble des activités de l'entreprise, de la gestion au processus de **conduite de projet**.

Les externalisations :

➤ La gestion comptable de l'entreprise est confiée à un prestataire extérieur. Cependant, un suivi de ces services est assuré par la Direction.

Les exclusions² :

- Le chapitre « achat ».
- Le paragraphe « préservation des produits »

Sa formalisation :

- Le SMQ est composé de 3 catégories de processus :
 - **Management/pilotage** : ils permettent d'orienter et d'assurer la cohérence des processus de réalisation et de support,
 - **Réalisation** : ils contribuent à la réalisation du service et regroupent toutes les activités dédiées à son cycle de vie,
 - **Support** : ils fournissent les ressources nécessaires au fonctionnement et aux performances des processus de réalisation.

Accès aux informations :

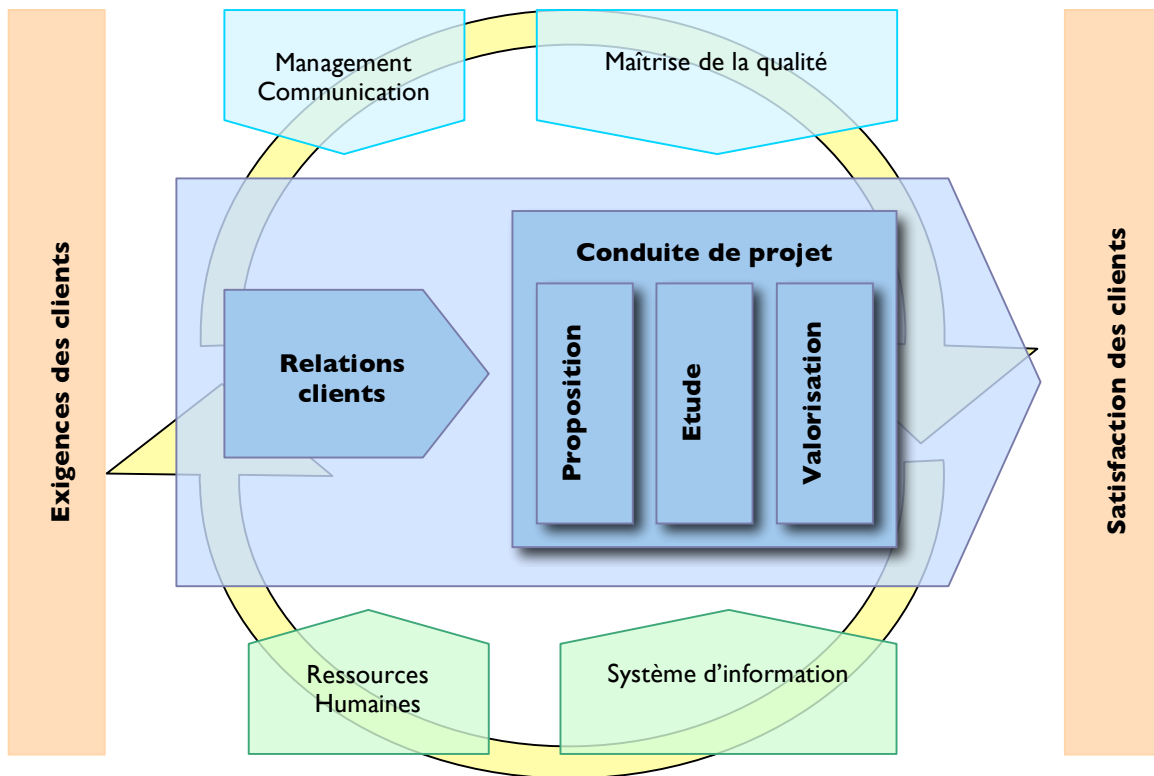
➤ La documentation de notre SMQ est **accessible** via le serveur par l'ensemble des membres d'Alphééis.

Son amélioration continue :

- Une **revue de direction** est menée annuellement pour améliorer notre SMQ et juger de son efficacité. Cette revue de direction permet de définir les actions d'amélioration à mettre en place et évaluer leur performance.
- Les **enquêtes de satisfaction** sont réalisées pour connaître la perception de nos clients et définir les axes d'amélioration.
- Un **audit interne** est réalisé tous les ans afin d'améliorer notre système SMQ et de regarder s'il est toujours en accord avec notre politique qualité et la norme ISO 9001 version 2000.
- Les **entretiens annuels et les réunions trimestrielles** sont menés pour améliorer la satisfaction des membres de l'équipe d'Alphééis, pour résoudre les problèmes sur le fonctionnement de la vie de l'entreprise.

² Certains dispositifs sont exclus de notre SMQ. Ils correspondent ici au chapitre 7.4 et au paragraphe 7.5.5.

Cartographie des processus



Processus Management

- **Communication** : ce processus permet de développer la politique qualité, d'assurer la planification, des objectifs de qualité et du système de management de la qualité, de réaliser une communication interne efficace et également de mener les revues de direction.
- **Maîtrise de la qualité** : ce processus permet la maîtrise de la documentation et des enregistrements, la maîtrise des non-conformités et des actions correctives et préventives, ainsi que la mesure de la satisfaction des clients et permet de s'assurer de l'amélioration du système.

Processus Réalisation

- **Relations clients** : ce processus assure les relations clients-collaborateurs, ainsi que la compréhension, la prise en compte des attentes et besoins des clients.
- **Suivi de projet** : ce processus contient 3 sous-processus : l'élaboration du projet, la conduite du projet et la valorisation des résultats.

Processus Support

- **Ressources humaines** : ce processus permet d'évaluer les compétences du personnel, d'effectuer les recrutements, d'assurer la formation continue.
- **Environnement de travail et système d'information** : ce processus assure que l'environnement de travail (locaux, matériel) et le système d'information (outil de veille, outil méthodologique, etc) permettent de produire un service conforme aux exigences du client et à nos critères de qualité.

Notre système documentaire

- **Niveau 1** : Le Manuel Qualité d'Alphééis (MQA)
Il décrit notre politique qualité et nos objectifs associés, la cartographie des processus, notre organisation, ainsi que les grandes lignes du système de management qualité.
 - **Niveau 2** : Les PRocédures Organisationnelles (PRO)
Elles décrivent les moyens et les tâches spécifiques à mettre en œuvre dans chaque domaine d'activité. Elles comprennent en général la description des missions, des responsabilités, de l'organisation et des interfaces.
Elles concernent plusieurs acteurs ou rôles.
 - **Niveau 3** : Les INStructions de travail (INS)
Ils expliquent la manière spécifique d'accomplir une tâche (fiche de fonction et instruction de travail).
 - **Niveau 4** : Les eENRegistréments et FORmulaires (ENR et FOR)
Les enregistrements fournissent la preuve que le système qualité a été finalisé et qu'il fonctionne. Ils sont identifiés, collectés, classés, stockés et maintenus. Ce sont les listes des documents, les comptes rendus relatant des événements en relation avec la démarche de qualité (réunions, formations, analyse des NC, etc...).
- Les formulaires sont des documents préétablis à compléter, destinés à recueillir ces preuves.

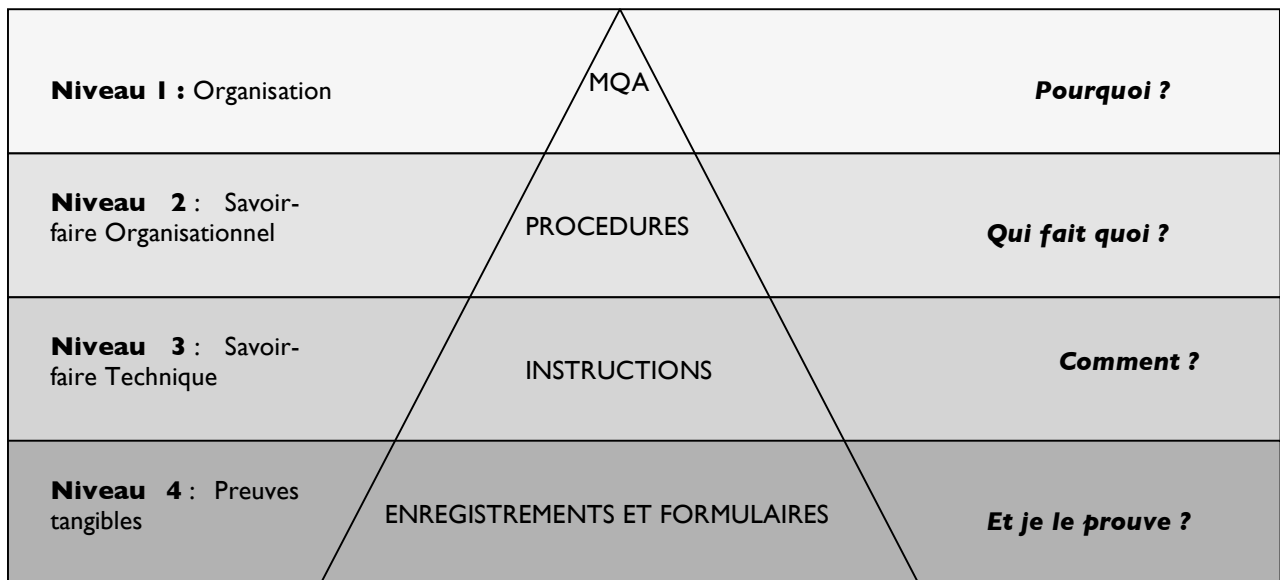


Figure 2 : Structuration du système documentaire

Amélioration continue

L'amélioration continue au sein de l'entreprise Alphééis, repose sur le modèle de la roue de Deming (**PDCA**).

- ➡ Analyse les enjeux et des risques et élaboration d'un plan d'action (**PLAN**)
- ➡ Ensuite, mise en œuvre et à disposition de moyens pour le faire (**DO**)
- ➡ Contrôle les résultats (**CHECK**)
- ➡ Enfin, correction et amélioration (**ACT**)

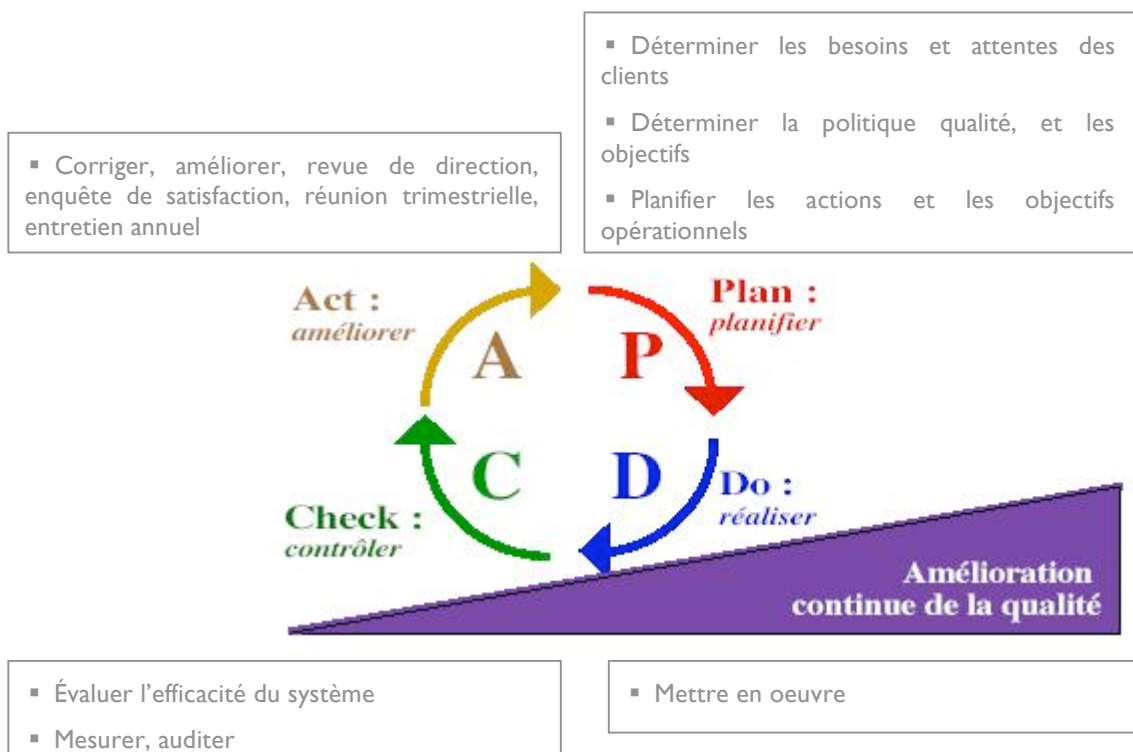


Figure 3 : Système d'amélioration de la qualité