

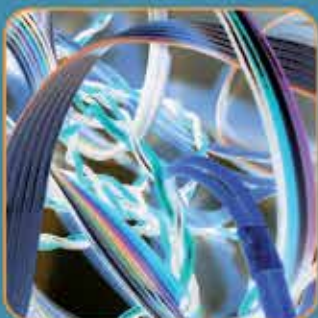
PSA  entreprise
groupe assmann



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ & DE L'ENVIRONNEMENT

ISO 9001 : 2008
ISO 14001 : 2004

V 1.8 - 16/03/2015



Votre acteur de proximité



1. PRÉAMBULE

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

De par l'engagement constant de l'ensemble des personnels et des 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.

2. GESTION DU MANUEL

Les Auteurs

Correspondants	N ° Téléphone	Adresse e-mail
Jean François Dubus	01 45 15 87 34	jeanfrancois@groupe-assmann.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 société - Ensemble des personnels des sociétés du PSA entreprise - Groupe assmann
Copies	Interne	- Secrétariats de direction de chaque société du groupe
	Externe	- Clients, prospects, fournisseurs et partenaires du groupe

ÉDITION	DATE	RÉDACTION
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
V1.5	19/09/2011	Révision
V1.6	10/09/2013	Révision
V1.7	27/01/2014	Révision
V1.8	16/03/2015	Révision

3. SOMMAIRE

1	Préambule	1
2	Gestion du manuel	2
3	Sommaire	3
4	Déclaration & engagement de la Direction	4
5	Présentation du PSA entreprise - Groupe assmann	5
6	Politique qualité, environnement & développement durable	6
7	Référence normative & définitions	8
8	Système de Management de la Qualité et de l'environnement : Documentation du système	9
	- Schéma du système de Management de la Qualité et de l'environnement	
	- Démarche qualité, environnement & développement durable	
	- Écoute du Client, prospect, fournisseur, partenaire	
	- Responsabilité, Autorité et Communication	
	- Planification, Responsabilité, autorité et communication	
	- Revue de Direction PRQ-002	
		13
9	Management des ressources	
	- Ressources humaines PRQ-003	
	- Infrastructures et Environnement de travail PRQ-003	
		14
10	Fourniture des produits, services & prestations	
	- Processus fondamentaux	
	- Processus support	
	- Processus relatifs aux clients et fournisseurs	
	- Maîtrise des équipements et dispositifs de surveillance et mesure PRQ-007	
		15
11	Système d'amélioration continue	
	- Infrastructures et Environnement de travail PRQ-003	
	- Exemple de carte professionnelle PSA entreprise - Groupe assmann	
	- Exemple de carte d'habilitation	
	- Organisation de la prestation & organigramme de l'équipe mise en place	
	- Indicateurs de mesure quantitatifs appliqués à la démarche continue d'amélioration de la performance globale	
	- Titres d'habilitation	
		20
12	Hygiène, sécurité et environnement	

4. Déclaration de la Direction

Depuis sa création, PSA entreprise - Groupe assmann a toujours inscrit son activité et sa démarche de croissance dans le strict respect de son écosystème tant sur les plans humain, environnementaux, 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 de PSA entreprise - 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 sociétés 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 de PSA entreprise - 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
PRESIDENT groupe

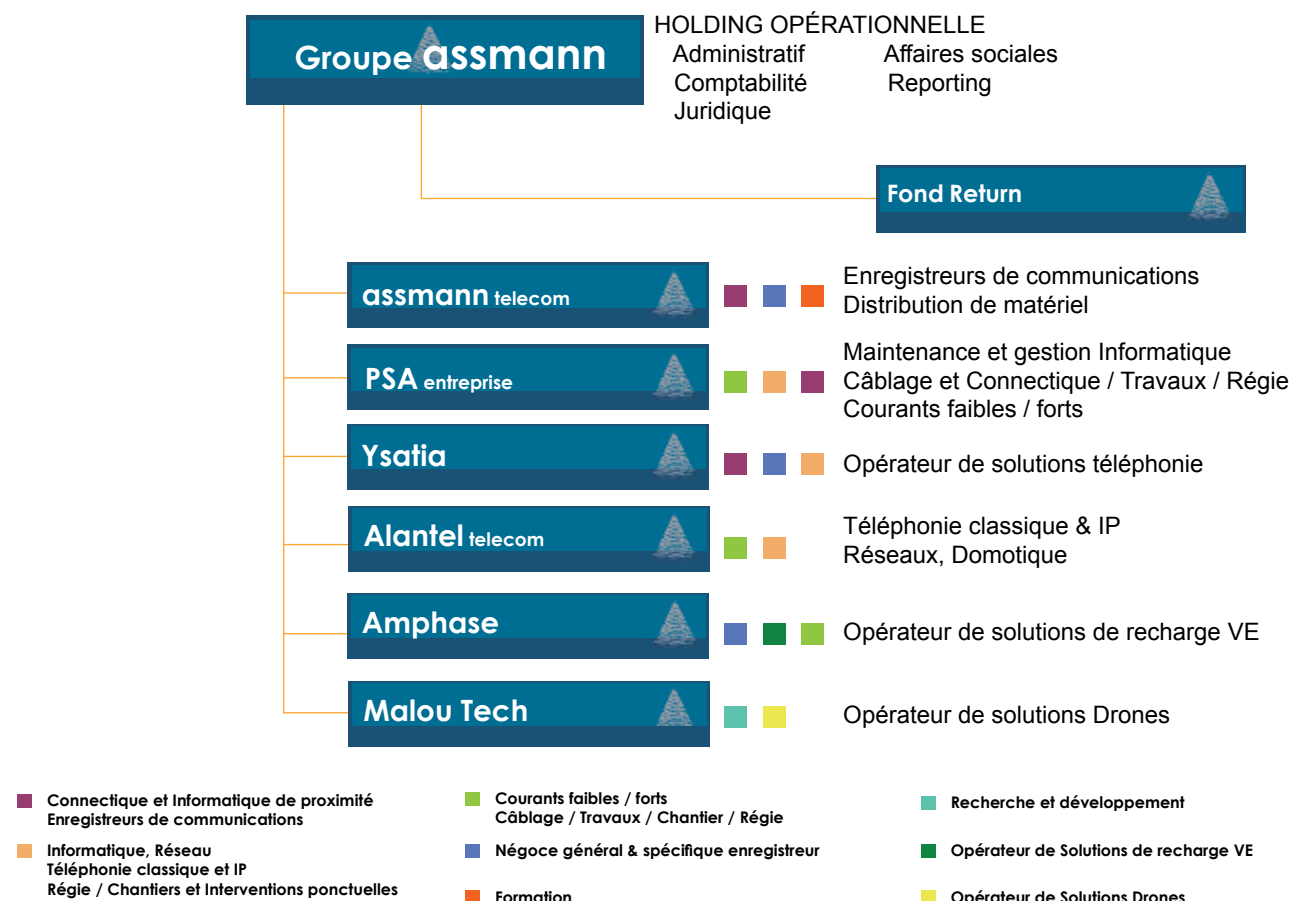
5. Présentation de PSA entreprise - Groupe assmann

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.

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 Telecom, Groupe SEPT telecom, PSA entreprise (Prestacom - Starcome - Artic), Datalan Services, HEO Rennes et la société Amphase. Les prestations, produits et services proposés par les sociétés du groupe s'articulent autour de 4 métiers principaux :

- les réseaux & télécoms
- l'électricité – courants forts et faibles
- les services aux entreprises
- les enregistreurs de communications

A ce jour, le groupe est composé des sociétés suivantes :



6. POLITIQUE QUALITÉ, ENVIRONNEMENT & DÉVELOPPEMENT DURABLE

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. PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à satisfaire ses clients en leur fournissant des produits, services et prestations conformes à leurs besoins.

2. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à se conformer à la législation et aux réglementations en vigueur.

8. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à ce que l'ensemble de ses installations soit en parfaite harmonie avec son Environnement naturel

10. PSA entreprise - 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. PSA entreprise - 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.

DOMAINE D'APPLICATION DE LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

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

Infogérance en multi-services, multi-techniques, télécoms, informatique et courant.

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

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 et environnementale sont l'objet de la revue de direction.

Conscient des besoins de ses clients, PSA entreprise - 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.

PSA entreprise - Groupe assmann 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 de PSA entreprise - Groupe assmann est de donner satisfaction à ses Clients et de préserver leur confiance.

Les domaines concernés au sein de PSA entreprise - Groupe assmann sont essentiellement les choix des fournisseurs et la gestion des déchets.

Approche processus:

Cette approche consiste à :

- identifier les processus de l'entreprise internes ou externes,
- créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001, de l'ISO 14001 des lois et des règlements,
- tenir à jour la liste des processus,
- représenter sous forme de logigrammes : une représentation simple est choisie pour en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés,
- évaluer leur efficacité et leur efficience,
- les améliorer en permanence.

Revue de direction PRQ-002

La revue de direction est effectuée annuellement sauf circonstances exceptionnelles. La direction vérifie, lors de la revue, l'adéquation entre la politique qualité décrite dans le manuel en suivant l'atteinte des objectifs fixés et l'évolution des indicateurs qualité. En accord avec le responsable qualité et les responsables de services, elle détermine les besoins en ressources humaines et matérielles et les éventuelles modifications de la politique. Elle fixe les objectifs de qualité à atteindre et leur délai d'obtention. Elle conclut sur l'efficacité et l'efficience de la politique qualité.

7. RÉFÉRENCE NORMATIVE

La version unifiée présentée sous l'appellation ISO 9001 : 2008 et ISO 14001 : 2004 des normes ISO 9000 et ISO 14001 : 2004 pour l'environnement.

DÉFINITIONS

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 et de l'environnement.

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

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

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.

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

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.

8. LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT :

DOCUMENTATION PRQ-001

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

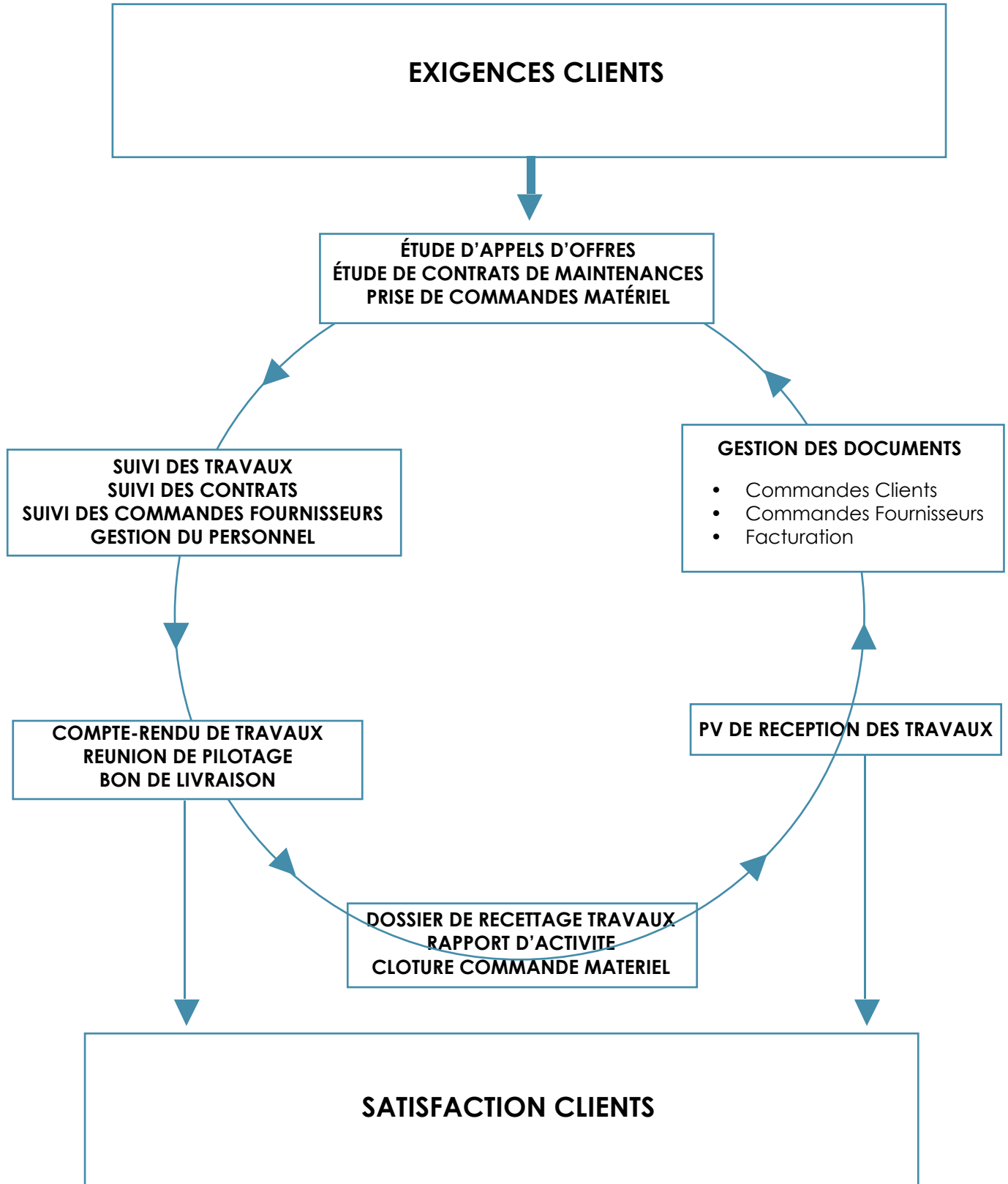
- | | | |
|--|-----|-----|
| • le manuel Qualité et de l'environnement | | MAQ |
| • les processus Qualité et de l'environnement | PRP | |
| • les procédures Qualité et de l'environnement | | PRQ |
| • les fiches Qualité et de l'environnement | | FIQ |
| • les imprimés Qualité et de l'environnement | IMP | |
| • les enregistrements des dossiers services/prestations/produits | | |

Le manuel Qualité et de l'environnement, les procédures et les fiches qualité sont consultables par l'ensemble du personnel auprès du responsable Qualité et des secrétariats sociétés.

- Le Manuel Qualité et de l'environnement explique l'organisation du Système de Management de la Qualité et de l'environnement et la politique Qualité de PSA entreprise - Groupe assmann. Il fait référence aux processus et procédures applicables.
- Les processus Qualité et de l'environnement décrivent les activités liées aux métiers de l'entreprise. A chaque processus correspond une procédure, son logigramme et ses références.
- Les procédures Qualité et de l'environnement 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 et environnement sont des documents donnant des informations détaillées complémentaires aux procédures qualité.
- Les imprimés qualité et environnement 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 de PSA entreprise - Groupe assmann, des processus et de leur interaction. Elle est mise à disposition sur support papier.

La documentation du système qualité et environnement est gérée, pour 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.** PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à satisfaire ses clients en leur fournissant des produits, services et prestations conformes à leurs besoins.
- 2.** PSA entreprise - 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.** PSA entreprise - 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.** PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à améliorer la rentabilité de l'entreprise par la réduction des coûts de non-qualité pour progresser en efficacité.
- 5.** PSA entreprise - 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.** PSA entreprise - 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.** PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à se conformer à la législation et aux réglementations en vigueur.
- 8.** PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à mettre en place tout dispositif adapté à ses activités pour prévenir et éviter tout risque de pollution, à mettre en place les contrôles et mesures périodiques pour vérifier l'atteinte des objectifs, le bon fonctionnement des installations et à s'assurer de l'efficacité du Système de Management Environnemental.
- 9.** PSA entreprise - Groupe assmann s'engage à ce que l'ensemble de ses installations soit en parfaite harmonie avec son Environnement naturel
- 10.** PSA entreprise - 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.** PSA entreprise - 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. Il 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.

Écoute du client, partenaire, fournisseur, prospect. PRQ-004

Les demandes des clients, partenaires, fournisseurs, prospects sont gérées dans le cadre de la procédure.

Une mesure annuelle de satisfaction des clients est réalisée par l'envoi d'imprimés. Compte tenu de la spécificité de notre activité, PSA entreprise - Groupe assmann attache la même importance aux attentes de ses clients que de ses partenaires, fournisseurs, prospects. Le responsable Qualité et Environnement centralise les réponses sous la forme d'un tableau de bord et présente les résultats en revue de direction (PRQ-002). Les observations des clients font l'objet, si nécessaire, d'actions correctives ou préventives (PRQ-010). La procédure définit les modalités et les responsabilités d'identification, 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 et de l'environnement, PSA entreprise - Groupe assmann établit une planification prenant en compte l'identification d'objectifs qualité intégrés dans un programme de management de la Qualité et de l'environnement. La procédure 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. Chaque fonction reprise dans l'organigramme fait l'objet d'une fiche de fonction.

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 de l'environnement et sont chargés de la communication en interne.

Vérification du système PRQ-008

PSA entreprise - 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 préventives et correctives et d'amélioration.

Revue de Direction PRQ-002

Dans le cadre de son engagement continu d'amélioration, 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

9. MANAGEMENT DES RESSOURCES PRQ-003

PSA entreprise - Groupe assmann détermine et fournit les ressources nécessaires pour le bon fonctionnement du Système de Management de la Qualité et de l'environnement et la satisfaction des clients.

Ressources humaines PRQ-003

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 sur une fiche de poste de travail. Les fiches sont classées dans les dossiers du personnel.

La procédure de gestion des ressources humaines définit les modalités mises en œuvre afin d'assurer la maîtrise des ressources humaines.

Infrastructures et Environnement de travail PRQ-003

PSA entreprise - 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 assure l'entretien et la maintenance.

PSA entreprise - 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.

10. FOURNITURE DES PRODUITS, SERVICES & PRESTATIONS

PSA entreprise - 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. Ils déterminent les modalités de maîtrise des activités de PSA entreprise - Groupe assmann. Les processus de Management sont détaillés dans le paragraphe : Système de Management de la Qualité et de l'environnement.

Processus relatifs aux clients et fournisseurs PQR-12

Compte tenu de son activité de fourniture de services, prestations et produits aux entreprises et collectivités, PSA entreprise - Groupe assmann gère les exigences de ses clients et évalue leur satisfaction.

PSA entreprise - Groupe assmann détermine en amont du processus de vente, l'intégralité des exigences relatives aux produits, services et prestations délivrées. A savoir les exigences :

- . spécifiées par le client,
- . non formulées par le client mais correspondant aux bonnes pratiques en usage,
- . réglementaires et légales relatives aux produits et services

Maîtrise des équipements et dispositifs de surveillance et mesure PRQ-007

Afin de s'assurer de la performance et de l'efficacité du Système de Management de la Qualité et de l'environnement, PSA entreprise - Groupe assmann assure la maîtrise de ses équipements, des dispositifs de surveillance et mesure.

11. SYSTÈME D'AMÉLIORATION CONTINUE

Le système d'amélioration continue permet de vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du Système de Management de la Qualité et de l'environnement au sein de PSA entreprise - Groupe assmann. Son but est de vérifier l'adéquation entre le Système de Management de la Qualité et de l'environnement et la politique Qualité et Environnement.

L'ensemble des processus est évalué sur la base d'indicateurs 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.

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 et de l'environnement.

Le présent titre d'habilitation est établi et signé par l'employeur ou son représentant et remis au titulaire 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 lorsqu'il est en proximité.
La perte éventuelle de ce document doit être signalée immédiatement à un supérieur hiérarchique.
Ce titre doit comporter les indications suivantes :

- l'une des majuscules B ou H, distinguée du domaine de tension dans lequel le titulaire peut être amené à exercer son activité,
- l'un des indices 0, 1, 2 ou 2a lettre R ou C, tenant les attributions qui peuvent lui être confiées,
- l'aptitude à travailler sous tension (lettre T ajoutée à B ou H),
- l'aptitude à travailler sous tension (lettre H 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 aussi des indices 0 et 1,
- l'habilitation d'indice 1 implique aussi des indices 0,
- l'habilitation BR implique l'habilitation B1,
- les habilitations d'indices 0,1,2, ou de 2a lettre R permettant d'être désigné comme surveillant de sécurité électrique dans le même champ d'application que celui fixé par le titre d'habilitation

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 16-016, UTE C 16-030 et UTE C 16-040 de l'Union Technique de l'Électricité 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

GROUPE ASSMANN

PSA entreprise

Nom NIDERKORN
Prénom Benoit
Fonction Chargé d'Affaires
Carte n° PSA 0001
Délivrée le 01/01/2013
Expire le 31/12/2013



Habilitation	Domaine tension
B2T BR M0 H0 Chargé de travaux d'ordre électrique pouvant effectuer des travaux sous tension dans une zone de voisinage renforcé Basse Tension (zone 4). Il peut remplir les fonctions de chargé de consignation pour son propre compte et celui des étudiants qu'il dirige lors d'une intervention. Il a suivi une instruction sur les risques mécaniques et/ou électrocinétiques particuliers rencontrés et est reconnu apte à travailler sans surveillance à des locaux ou emplacements habituellement réservés à un personnel spécifique pour y effectuer ou diriger une activité annexée. Il peut réaliser des opérations d'ordre non électriques concourant à l'exploitation et la maintenance d'un ouvrage ou d'une installation conçues ou en voisinage simple (zone 1) Haute tension.	TBT Uns<50 volt AC
	TBT Uns<120 volt DC
	BTA 50< Uns<500 volt AC

N° sécurité sociale : 1 62 02 75 012 004 84
Date de Naissance : 01/02/1962
Date d'entrée : 12/07/2005
Habilitation : B2T BR M0 H0
Site d'affectation : Sites EDF - IdF

Signature du titulaire : _____ Signature de l'employeur : _____

Société : PSA entreprise
Adresse : 50/54 bd du Colonel Fabien
94200 Ivry sur Seine
Tél : 01 45 15 87 34
e-mail : b.niderkorn@psa-entreprise.fr
RCS/SIRET : 483 690 327 00026

Exemple de carte professionnelle PSA entreprise - Groupe assmann :

Exemple de carte d'habilitation :

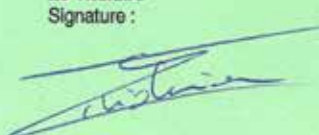
TITRE D'HABILITATION


Nom : TCHIDEMIAN
Prénom : Christophe
Fonction : ELECTRICIEN

Employeur : PSA Entreprise.
Affectation :

N°3

Personnel	Symbole d'habilitation	Champ d'application		
		Domaine de tension	Ouvrages concernés	Indications supplémentaires
Non électricien habilité				
Exécutant électricien				
Chargé de travaux ou d'interventions	B2TBABEH0V			
Chargé de consignation				
Habilités spéciaux				

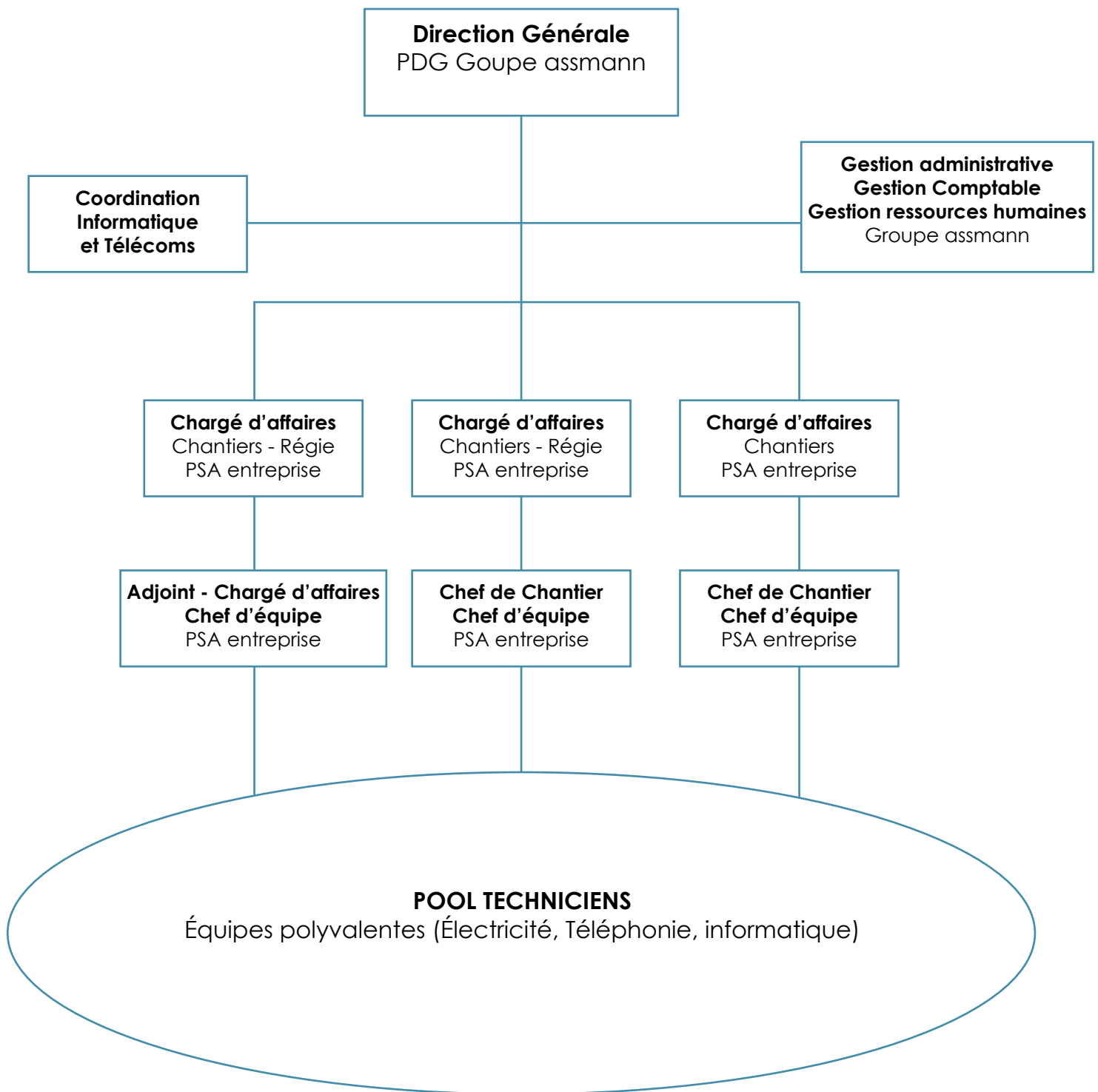
Le Titulaire
Signature : 

Pour l'Employeur
Nom et prénom : DUBUS Philippe
Fonction : Responsable
Signature : 
94200 IVRY SUR SEINE
Tél. 01 56 20 18 48 - Fax 01 56 20 18 49

Date : 17-01-2012
Validité : 2012

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

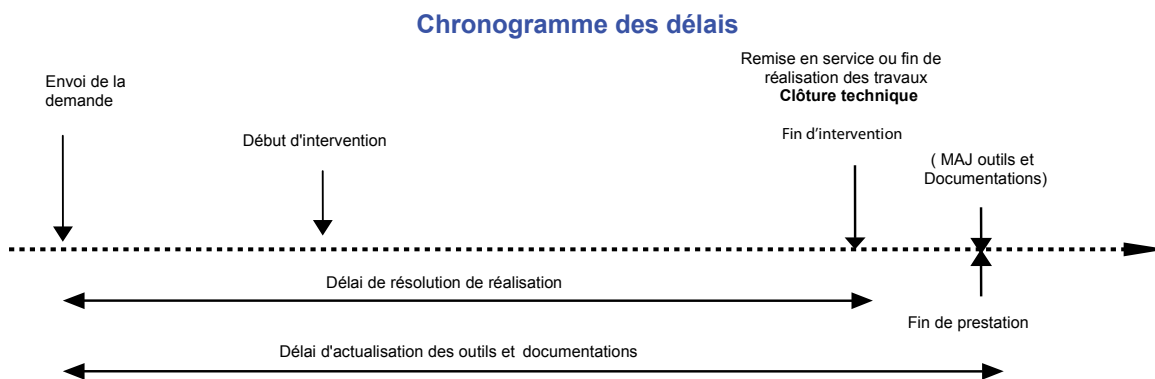
ORGANISATION DE LA PRESTATION &



ORGANIGRAMME DE L'ÉQUIPE MISE EN PLACE

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

Chronogramme des délais



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 PSAO pour améliorer notre performance globale.

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 |

12. HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT

INFORMATION DES COLLABORATEURS

Tout nouveau chantier comportant ses spécificités, ses règles et devoirs à respecter en matière :

- d'hygiène, de sécurité,
- des personnes et des biens,
- des méthodes de récupération et de tri des déchets.
- présentation du PPSPS. (annexe n°1)

Une réunion d'information sera organisée avec tous nos collaborateurs impactés avant le début de cette opération.

Cette réunion donne lieu à la rédaction d'un compte rendu.

FORMATIONS DES COLLABORATEURS

Un plan de formation est établi par la Direction en collaboration avec le C.H.S.C.T du groupe assmann.

Il inclut les demandes de formation des salariés, les formations nécessaires à l'acquisition des compétences essentielles à la société ainsi que les formations réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité.

Des « ¼ heures sécurité » sont organisés régulièrement sur tous les sites pour sensibiliser l'ensemble des salariés.

SÉCURITÉ & C.H.S.C.T

En collaboration avec le C.H.S.C.T et sur la base du Document Unique et des informations de l'année précédente (accidents, visite sécurité, etc...), différentes actions sont menées pour mettre en place un plan de sensibilisation à la sécurité dans les différentes activités du groupe.

Ce plan précise les différents moyens mis en place, tel que : les ¼ heures sécurité, l'information par voie d'affichage, la diffusion de notes de service, ainsi que les sujets abordés et le personnel concerné par ces sujets.

Des visites sont organisées sur les sites par le C.H.S.C.T. sur la base des différents documents analysant les risques (fiche d'analyse de risque, liste des postes spécifiques, document unique).

Chaque visite fait l'objet d'une synthèse écrite décrivant l'ensemble des anomalies relevés et les actions de correction à mener.

Ces visites ont pour but de vérifier si les consignes de sécurité en vigueur sont bien respectées. Elles servent aussi à améliorer le plan de prévention des risques au sein de la société et permettent une meilleure corrélation entre les différents process et les prestations à réaliser.

HABILITATIONS ET AUTORISATIONS

Chaque salarié de la société est muni d'une carte d'identité professionnelle sur laquelle sont détaillées les habilitations acquises. Elles peuvent être modifiées en cours d'année suivant les différentes formations et/ou besoins des salariés et de l'entreprise.

EQUIPEMENTS DE NOS COLLABORATEURS

L'Entreprise dotera ses collaborateurs d'équipements adaptés à la configuration du chantier pour minimiser les risques d'accident.

Parmi ces équipements non exhaustifs :

- tenues de travail,
- chaussures de sécurité,
- masques à poussière, lunette de protection, casque de chantier à déformation, casque réducteur de bruit, parka et gants pour les travaux extérieurs,
- échafaudages ou nacelles suivant les travaux à réaliser.

ENVIRONNEMENT – PRODUCTION DE DECHETS

La société PSA entreprise met en œuvre tous les moyens techniques et applique les bonnes pratiques en vigueur pour réduire à la source les déchets et favoriser le recyclage des déchets produits, organise le tri des déchets produits par le chantier selon la gestion des déchets PRQ-13, afin de réduire la quantité de déchets mis en décharge.

PSA entreprise – groupe assmann doit respecter les préconisations des sites clients, en particulier pour l'évacuation des déchets informatiques et télécoms.

A l'issue de chaque intervention, dans chaque local, bureau ou salle de télécommunications, le chantier est laissé propre et débarrassé de tout déchet. Ces derniers sont à déposer dans les bennes prévues à cet effet ou évacués et éventuellement traités par PSA entreprise – groupe assmann selon la législation en vigueur.

PSA entreprise – groupe assmann assure la gestion le suivi et le tri des déchets, matériels ou outillages utilisés en zone contrôlée, conformément aux directives des sites. Tout déchet généré par son activité doit être traité selon les modalités de chaque site.

La société PSA entreprise prend à sa charge :

- les opérations visant à réduire, trier, stocker, collecter, transporter, valoriser et traiter ses déchets dans des conditions propres à éviter des pollutions et des nuisances.
- les opérations d'organisation de la collecte, du tri complémentaire et de l'acheminement vers les filières de valorisation.

Les filières de valorisation sont recherchées préférentiellement à l'échelle locale.

Le tri des déchets pourra s'effectuer en fonction des matériaux suivants (modulable selon de la superficie disponible et de la nature des déchets produits) :

En fonction des matériaux, mise à disposition de bennes :

- pour le béton et les gravats inertes,
- pour les cartons,
- pour les déchets spéciaux (peintures, vernis,..),
- une benne pour les déchets ne rentrant dans aucune des catégories ci-dessus.

Ces déchets seront orientés vers les filières suivantes :

Types de déchets	Destinations
Déchets électroniques	Tri sélectif
Bétons et gravats inertes	Concassage, tri, calibrage et ré utilisation
Divers (classé en déchets industriels banals)	Compactage et mise en décharge de classe II
Déchets industriels banals	Préférence à la filière incinération ou mise en décharge

Des mesures seront prises afin de réduire à la source la production de déchets, exemple :

- livraison de matériaux déjà découpés, réduction de la quantité d'emballages.

LIMITATION DES NUISANCES SONORES

Le bruit constitue la première nuisance sur un chantier pour la société PSA entreprise.

La réduction des nuisances sonores est donc bénéfique à la fois pour les clients mais également pour les travailleurs.

La société PSA entreprise met tout en œuvre pour limiter ou réduire l'intensité du bruit ainsi que sa durée et elle informera les responsables :

- par balisages ou par voies d'affichages, des phases du chantier les plus bruyantes et de leur durée.

Les engins de chantiers devront au minimum respecter les émissions sonores prévues à la réglementation (arrêté du 12 mai 1997).

L'Entreprise veille à ce que les moteurs des engins ne fonctionnent pas à plein régime lorsque cela n'est pas nécessaire.

L'Entreprise veille au bon entretien des machines (remplacement des pièces défectueuses, graissage des engins et des outils).

L'Entreprise favorise l'utilisation de matériaux pré découpés en atelier pour limiter les découpes sur le chantier.

Une implantation judicieuse, par rapport au voisinage des installations fixes bruyantes (scie à découper, centrale à béton) peut réduire les nuisances pour les clients et des travailleurs les différents lots.

Les aires ou locaux de stockage, bien positionnés, pourront former un écran acoustique pour le voisinage.

Conformément à l'arrêté préfectoral relatif à la lutte contre les bruits de voisinage (article 10) :

« Les chantiers de travaux publics et privés devront être interrompus entre 20h et 7h et toute la journée les dimanches et les jours fériés ».