

**REYNERIE
SERVICES**



MANUEL

QUALITÉ

Sommaire

PRESENTATION

- *Engagement de la direction* *Page 2*
- *Mission, domaines d'activités et expertise* *Page 3*
- *Politique Qualité* *Page 4*
- *Objectifs majeurs* *Page 5*

ORGANISATION & FONCTIONNEMENT

- *Structure* *Page 6*
Organisation
- *Fonctionnement* *Page 7*
Cartographie des processus
- *Responsabilités* *Page 8*

SYSTÈME QUALITE

- *Le Référentiel Reynerie Services* *Page 9*
- *Architecture du Système Qualité* *Page 10*
- *Conformité à la norme ISO 9001 -VS 2015* *Page 11*

ANNEXES

- *Gestion du Manuel Qualité*
Agréments
Partenaires

Approuvé par
Jean-François Ravary

Engagement de la Direction

Notre ambition pour la Régie est de mettre à disposition des habitants du quartier du Mirail une structure avec notre savoir-faire en matière de réinsertion et de développement du lien social, soutenue par son activité économique, dans le respect des objectifs d'équilibre budgétaire.

Reynerie Services s'investit dans la conduite d'une politique visant à répondre aux attentes des personnes en insertion, de la communauté locale, de ses collaborateurs, de ses clients, de ses partenaires et des autres parties intéressées.

Notre objectif collectif est de leur fournir des aides, des services et des prestations à hauteur de nos engagements et qui leur donnent toute satisfaction.

Pour y parvenir, nous mettons en œuvre des processus optimisés, connus de tous, dans les meilleures conditions de responsabilisation et d'efficacité. Un tel fonctionnement résulte d'un souci de professionnalisme toujours accru et d'une recherche permanente d'amélioration.

Pour cela, j'ai décidé de prendre toutes les initiatives nécessaires afin que la totalité de nos activités soient conformes aux exigences de l'ISO 9001.

La conformité à cette norme est un engagement de transparence qui assure à toutes les parties intéressées un niveau reconnu de maîtrise de la qualité et de compétences. L'ensemble des dispositions qui précèdent s'inscrivent dans le respect des exigences légales et réglementaires.

Je vérifierai périodiquement l'application et l'efficacité de notre Système Qualité dans le cadre des revues de direction et je reverrai personnellement les objectifs d'amélioration des processus vis à vis de la politique qualité.

Je charge le responsable qualité de Reynerie Services de s'assurer de la mise en œuvre du Système Qualité, de mesurer sa performance et de m'en rendre compte régulièrement. Je lui donne l'autorité pour prendre toutes les mesures nécessaires à son application.

La clé du succès de Reynerie Services réside dans l'implication de chacun à apporter tout le soin, toute la rigueur et toute l'énergie nécessaires aux tâches qui lui sont confiées.

La démarche engagée de certification selon l'ISO 9001 de nos activités, devient un outil supplémentaire d'accompagnement dans la mise en place durable de notre organisation et dans notre recherche constante de progrès.

Jean-François Ravary

MISSION et DOMAINES D'ACTIVITES

Reynerie Services est une Régie de quartier. Cela signifie qu'elle est une structure économique à vocation sociale. Elle est une association loi 1901 dirigée par un Conseil d'administration où sont représentées les collectivités locales, les habitants, les logeurs et les associations de quartier. Son objectif est d'améliorer le cadre de vie du quartier en y associant les habitants.

Nous sommes affiliés et soutenus par le CNLRQ (Comité National de liaison des Régies de Quartier) qui dispose de sa propre convention collective et d'une Charte.

Missions



Sa mission externe

La Régie est implantée sur un territoire donné, le quartier de Reynerie/Mirail, et sa mission comporte trois grandes dimensions :

► Sociale

- Générer du lien social au travers de ses activités et services ;
- Offrir un emploi aux habitants les plus défavorisés du quartier ;
- Assurer l'accompagnement social et professionnel de ses salariés.

► Économique

- Créer des activités qui répondent à des besoins collectifs ;
- Contractualiser financièrement des marchés avec ses partenaires afin de pérenniser les activités.

► Politique

- Impliquer les habitants au cœur du projet : ils peuvent être membres des instances de gouvernance, usagers/clients des services rendus, bénéficiaires des emplois offerts, et parfois prescripteurs.

Domaines d'activités

Notre implantation en zone urbaine sensible n'est pas le fruit du hasard. Il s'agit bien d'un choix et d'une vocation pour tenter d'œuvrer dans le sens d'un meilleur équilibre entre habitat et emploi, d'une redynamisation du quartier, d'une lutte contre toute forme de discrimination. C'est pourquoi nous sommes, depuis plusieurs années, signataires de la Charte de la Diversité.



et Expertise

Sa mission externe se traduit concrètement en interne de la façon suivante :

► pour le versant social par:

- favoriser l'insertion sociale et économique d'habitants du quartier du Mirail (recrutement d'habitants du quartier, proposition d'emploi et de formation, résolution de problématiques socioprofessionnelles)
- améliorer le lien social dans la ville (participation ou mise en place d'événements ou d'actions avec les habitants)
- favoriser la citoyenneté et l'innovation de nouveaux modes d'échanges

L'atteinte de ces objectifs ne peut s'effectuer qu'à la condition préalable que le versant économique soit efficace et performant. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour réaliser des prestations de qualité afin de satisfaire nos clients, nos salariés et les habitants du quartier. La bonne qualité de nos prestations est la condition sine qua non de l'atteinte de nos objectifs sociaux.

► pour le versant économique par:

- des investissements importants en matériel et en moyens humains par un encadrement plus important
- des investissements importants en formation interne et externe de nos agents
- des prestations de qualité irréprochable

La Politique Qualité de Reynerie Services, approuvée par le Directeur est portée à la connaissance de l'ensemble des personnels.

La Politique se décline selon 5 axes qui sont ses enjeux cruciaux :

1 La satisfaction des parties intéressées

La qualité se mesure à travers l'appréciation des personnels, des institutions, des partenaires, des habitants et des « clients » :

- assurer la conformité des prestations aux engagements
- s'assurer par un dispositif de mesure, leur satisfaction
- faire de la satisfaction et la réussite de ses missions, la fierté de la Régie
- travailler et valoriser l'image de la Régie

2 Le développement du lien social

Pour installer la relation avec la communauté du quartier

- développer des projets sociaux innovants en cohérence avec les contrats cadres et les conventions en synergie avec les habitants
- faire de la Régie un bassin de proximité pour la communauté
- construire et élargir le partenariat
- conduire des actions de proximité pour favoriser le lien social

3 La réussite de l'insertion

Pour trouver un emploi durable aux personnels réinsérés

- convenir et mettre en place les projets adaptés
- mettre en œuvre les parcours de formation, d'insertion professionnelle et sociale
- assurer un accompagnement professionnel des personnes à réinsérer

4 La conquête de nouveaux marchés

Pour soutenir et accompagner la réinsertion des personnels :

- augmenter les parts de marché
- étendre le réseau des partenaires
- travailler et valoriser l'image de la Régie

5 L'atteinte de l'excellence dans la réalisation de nos missions

Pour devenir les meilleurs et assurer la distinction et le meilleur positionnement de la Régie dans chacune de ses activités

- retenir les meilleures pratiques de management, d'organisation du travail, de gestion...
- augmenter l'efficacité collective
- optimiser les coûts
- juguler les dysfonctionnements
- améliorer la performance de chaque processus
- assurer un dispositif de veille pour anticiper et intégrer les évolutions juridiques et sociales

6 L'implication de chacun

La Qualité est aussi une affaire de comportement, d'implication et aussi parce que nos ressources humaines sont notre première force

- définir le qui fait quoi
- responsabiliser et communiquer
- sensibiliser à l'esprit d'équipe
- instaurer la confiance
- encourager les initiatives
- adapter les compétences et la polyvalence par la formation
- favoriser la communication

Politique

Qualité

Objectifs

Objectifs majeurs de Reynerie Services

Majeurs

Six objectifs majeurs découlent de la Politique Qualité

- 1 Susciter et obtenir la satisfaction de toutes les parties intéressées
- 2 Ouvrir la Régie aux habitants pour leur permettre d'en devenir membres
- 3 Réinsérer et proposer un emploi durable à un maximum de personnes
- 4 Développer les parts de marché
- 5 Améliorer de façon continue la performance des Processus
- 6 Obtenir la certification selon l'ISO 9001 de toutes ses activités

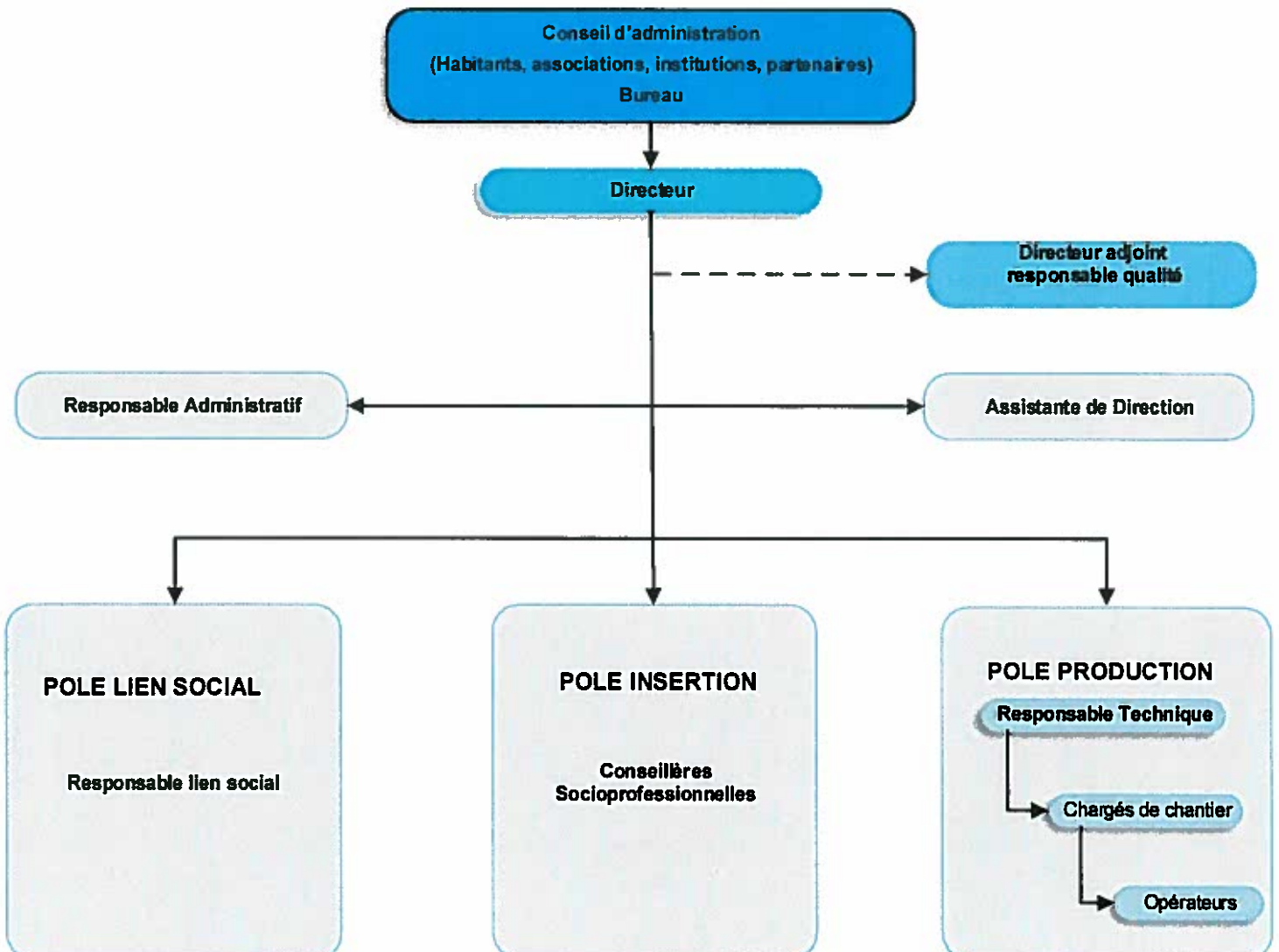
Structure

Reynerie Services, association loi 1901 possédant un agrément « entreprise d'insertion » a été créée en 1991. Elle est adhérente au CNLRQ (Comité National de Liaison des Régies de Quartier). Elle compte actuellement une cinquantaine de salariés. Elle est signataire de la Charte de la Diversité et œuvre en faveur du développement durable

Ses objectifs sont de faciliter le retour à l'emploi de personnes en difficulté et d'œuvrer pour un "mieux vivre ensemble" au sein de la ville

Organisation

L'organisation de REYNERIE Services est représentée par l'organigramme ci-contre.

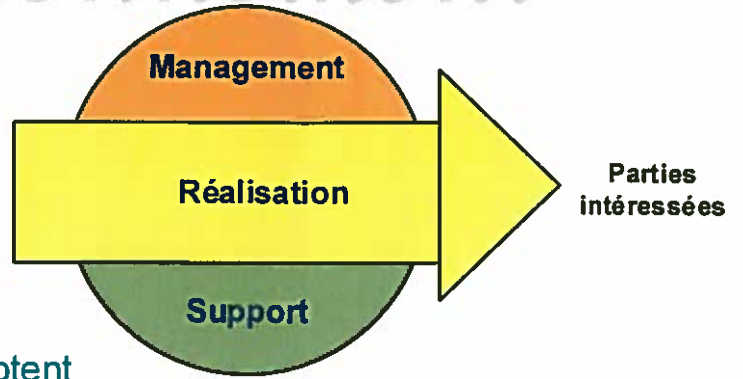


Fonctionnement

FONCTIONNEMENT

Pour maîtriser ses activités, REYNERIE Services les a structurées selon trois types de processus:

- deux processus « Management »
- quatre processus « Réalisation »
- trois processus « Support »



Les processus Management et Support pilotent

Reynerie Services, ils œuvrent pour l'ensemble des processus.

Les processus de Réalisation impactent directement les produits et les services apportés aux clients.

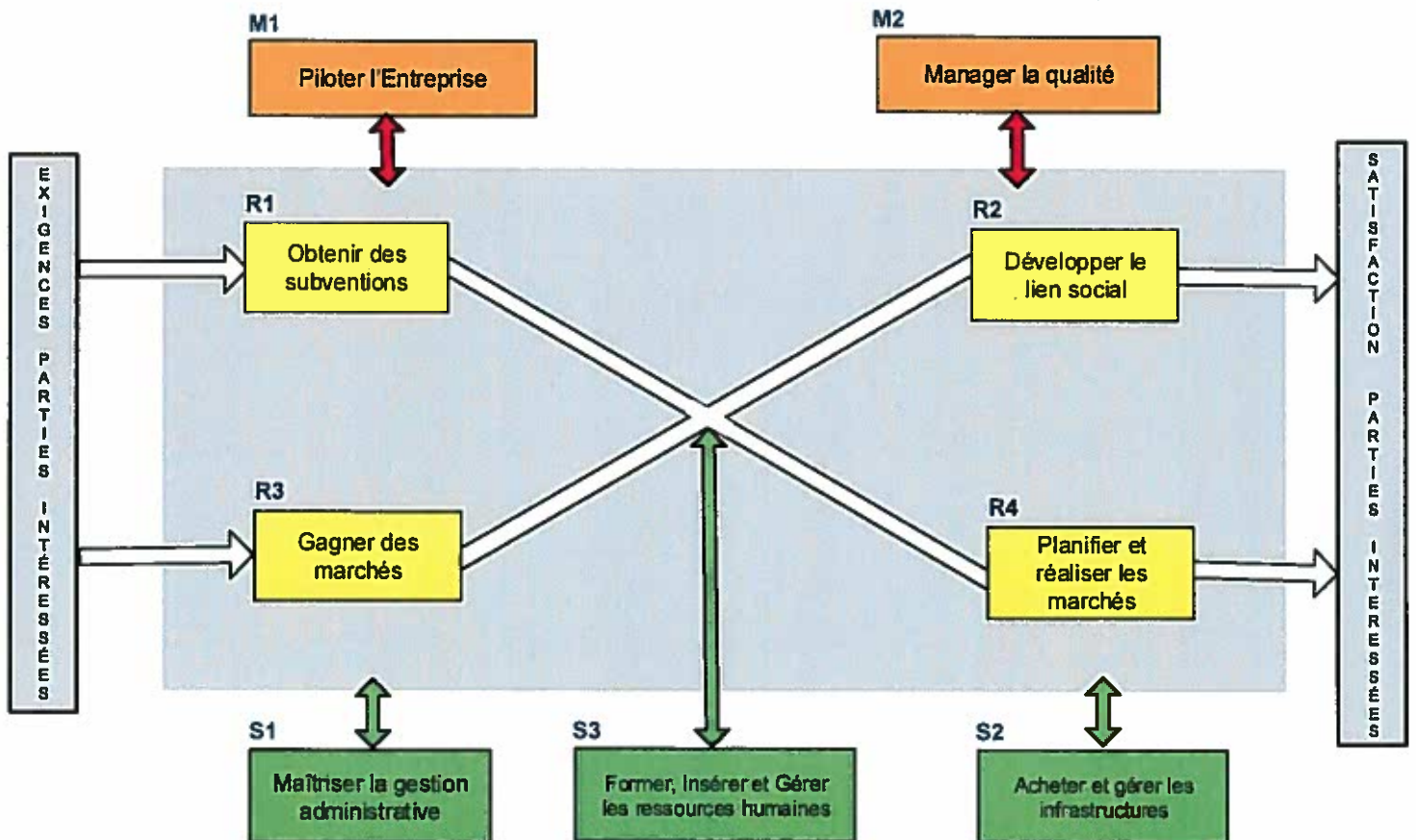
Un processus est caractérisé par son périmètre : début, fin, ses entrées et ses sorties. Celles-ci sont constituées de documents et/ou de données nécessaires à l'exécution ou résultant de l'exécution d'une tâche.

La gestion de chaque processus est confiée à un Manager de Processus missionné par le Directeur de Reynerie Services.

Cartographie des Processus

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Elle représente schématiquement l'imbrication et l'interaction des processus.



Responsabilités

RESPONSABILITES

Le Système Qualité est constitué, de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour :

- mettre en oeuvre le Management de la Qualité
- réaliser la Politique Qualité
- progresser et atteindre les Objectifs Qualité

Les processus ont été décrits dans le chapitre précédent.

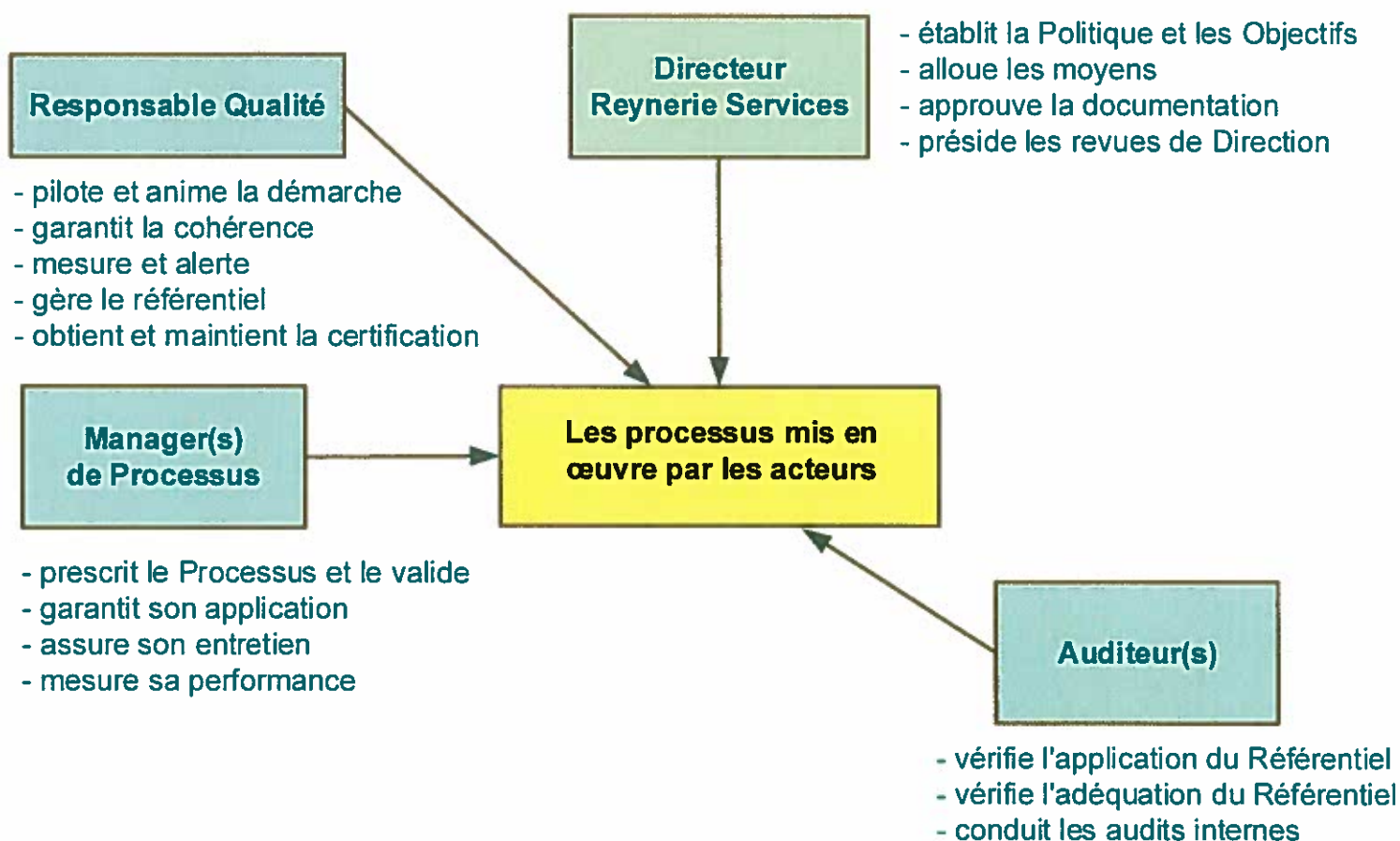
Ce chapitre présente les responsabilités et les ressources mises en place.

RESPONSABILITES OPERATIONNELLES

Pour que le Système Qualité soit parfaitement compris, relayé, déployé et pérenne à tous les niveaux de l'organisation, les Managers de Processus encouragés par le Directeur de Reynerie Services, ont en charge :

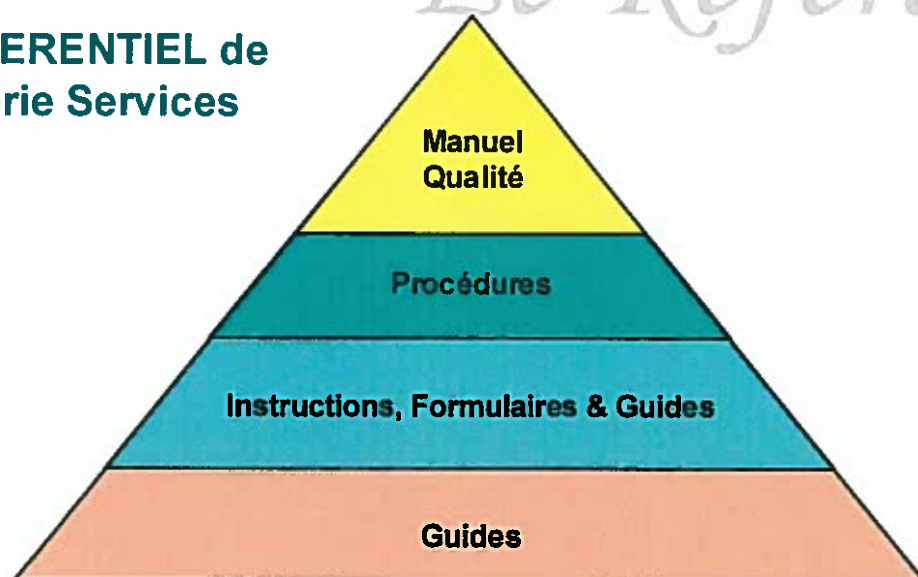
- d'améliorer la performance des processus mis en œuvre sous leur autorité
- de décliner les objectifs Qualité au sein de leurs secteurs d'activité

RESPONSABILITES FONCTIONNELLES



Le Référentiel

LE REFERENTIEL de Reynerie Services



Le **Manuel Qualité** spécifie et décrit le Système Qualité mis en place.
C'est la **feuille de route** de notre démarche Qualité.

La **Procédure** décrit le Processus. Elle s'attache à préciser :
- les étapes séquentielles (dont celles qu'il est illégal d'oublier)
- les responsables de chacune d'elles et les documents nécessaires.
C'est le "**qui fait, quoi, quand, avec quoi**".

Les **Instructions** complètent la Procédure en terme de mode opératoire.
C'est le "**comment**".

Les **Formulaire**s sont utilisés pour garder traces de certains enregistrements.
Ce sont les "**preuves**" d'application du Référentiel.

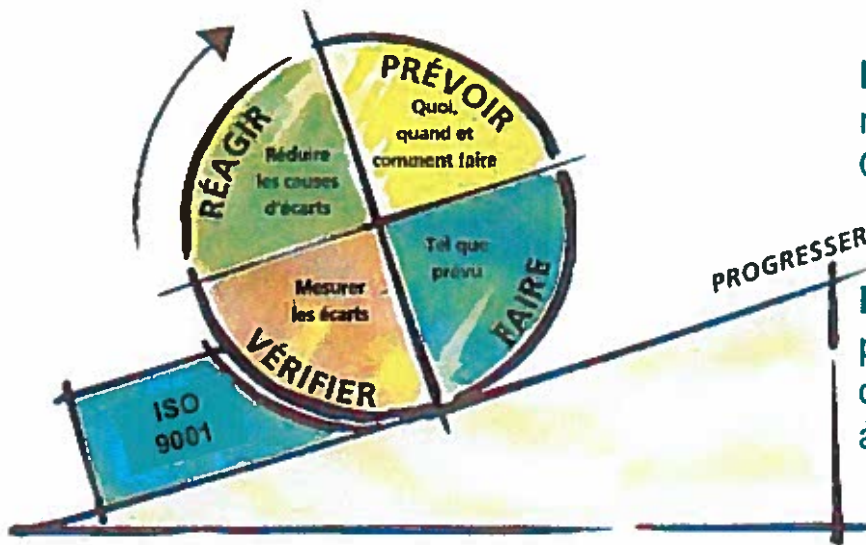
Les **Guides** complètent les procédures et les instructions pour recommander les meilleures pratiques à la réalisation d'un tâche.
Ce sont des « **aides méthodologiques** »

En synthèse, par l'apport du Référentiel, **chaque personne sait** :

- **de qui elle relève**
- **quelles délégations et responsabilités lui sont affectées**
- **quels sont les processus dans lesquels elle est acteur**
- **quels objectifs personnels lui sont assignés**
- **comment elle contribue à l'atteinte des objectifs de Reynerie Services**

L'enregistrement, la conservation et la diffusion des documents du Référentiel sont assurés par le Responsable Qualité.

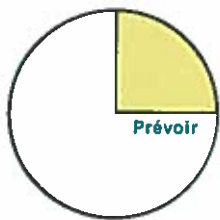
ARCHITECTURE DU SYSTEME QUALITE



Le Système Qualité s'appuie sur la roue de Deming, dite « Roue de la Qualité » dont les 4 phases sont:

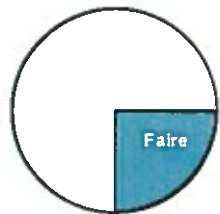
Prévoir-Faire-Vérifier-Réagir et pour lesquelles tous les personnels de Reynerie Services contribuent à sa mise en mouvement

Pour assurer cette dynamique, les dispositions principales mises en place dans Reynerie Services dans chacune de ces phases sont les suivantes :



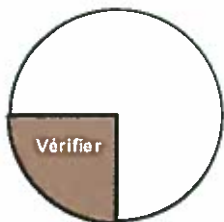
Prévoir (Management de la Qualité)

- la Politique Qualité revue annuellement
- les objectifs d'amélioration pour chaque processus
- le plan de formation évalué et établi annuellement



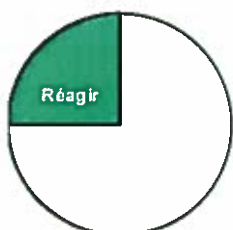
Faire (Maîtrise de la Qualité)

- la planification des activités
- le dispositif de sélection des fournisseurs
- les mesures d'hygiène, de propreté et de sécurité



Vérifier (Assurance de la Qualité)

- la gestion de la documentation
- l'établissement et la conservation des enregistrements
- les mesures de satisfaction de toutes les parties intéressées



Réagir (Amélioration de la Qualité)

- les corrections suite aux audits internes
- les réorientations décidées en revues de Direction
- les mesures de traitement des actions correctives et préventives
- les actions consécutives aux résultats mesurés

Conformité

CONFORMITE À LA NORME ISO 9001 VS 2015

La réponse à chacune des exigences de la norme ISO se trouve dans la Table de correspondance ISO Réf: **M2-IN01-F01**.

Le Manuel Qualité, les notes d'organisation et la documentation de chaque processus, indiquent par l'intermédiaire de la table de correspondance ISO les réponses qu'ils apportent aux exigences.

Une exigence ISO peut trouver réponse dans plusieurs procédures et autres documents. Le tableau ci-dessous résume la couverture du Référentiel.

à la norme ISO 9001 vs 2015

REPONSE AUX EXIGENCES ISO 9001 VS 2015		M Q	Mngt		Réalisation				Support			
			M1	M2	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	
4	Contexte de l'organisme											
4 1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	X	X									
4 2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées			X								
4 3	Détermination du domaine d'application du système de mgt. de la qualité	X		X								
4 4	Système de management de la qualité et processus associés	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Leadership											
5 1	Leadership et engagement		X	X								X
5 2	Politique	X		X								
5 3	Rôles, responsabilité et autorités au sein de l'organisme	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Planification											
6 1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	X	X	X								
6 2	Objectifs qualité et planification pour les atteindre	X		X								X
6 3	Planifications des modifications	X	X	X								X
7	Support											
7 1	Ressources	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7 2	Compétences			X		X		X				X
7 3	Sensibilisation	X		X								X
7 4	Communication			X								
7 5	Informations documentées			X								
8	Réalisation des activités opérationnelles											
8 1	Planification et maîtrise opérationnelles		X	X		X	X	X	X	X	X	X
8 2	Exigences relatives aux produits et services		X	X		X	X	X				X
8 3	Conception et développement de produits et services					X						
8 4	Maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes											X
8 5	Production et prestation de service					X		X				
8 6	Libération des produits et services							X				
8 7	Maîtrise des éléments de sortie non conforme			X				X				X
9	Évaluation des performances											
9 1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation			X	X	X	X	X	X	X	X	X
9 2	Audit interne			X								
9 3	Revue de direction		X	X								X
10	Amélioration											
10 1	Généralités		X	X								
10 2	Non-conformité et action corrective			X								
10 3	Amélioration continue		X	X								

GESTION DU MANUEL QUALITE

Le manuel qualité est mis à jour, à chaque changement significatif intervenant dans Reynerie Services et ou dans ses façons de faire.

Il est diffusé nominativement aux personnels de Reynerie Services.

Les exemplaires diffusés à l'extérieur ne sont pas, sauf demandes expresses, tenus à jour.

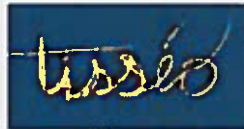
AGREMENTS

Par l'accord cadre pluriannuel N° 03112002721, Reynerie Services est reconnue par l'Etat « Entreprise d'Insertion »

PARTENAIRES

- L'Etat
- Toulouse Métropole
- Conseil Départemental
- Direccte (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation du travail et de l'emploi)
- Pôle Emploi

Nos principales références:



Nos soutiens:



FONDATION JM. BRUNEAU
PLACÉE SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

FONDATION
groupe chèque déjeuner
sous l'égide de la Fondation de France

FONDATION VINCI
POUR LA CITÉ

