



MANUEL QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

Rédigé par M. CHETRIT
Responsable Qualité

Approuvé par William
BENLOULOU
Directeur Général

Index des modifications :

Ed.	Date	Chap. du MAQ	Nature des principales modifications
1	05/01/15	Tout le Manuel Qualité et les Procédures	Création du Manuel et des Procédures
2	16/12/16	Tout le Manuel Qualité et les Procédures	Mise à jour du manuel
3	29/05/17	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel
4	20/04/18	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel
5	10/09/19	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel
6	13/02/20	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel
7	19/03/21	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel

8	19/03/22	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel
9	09/03/23	Revue de l'ensemble du document	Revue intégrale du manuel

TABLE DES MATIERES

<i>Index des modifications</i> :.....	2
1. Présentation	5
2. Politique QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT	6
3. Système de Management :	7
a. Domaine d'application du système de management QSE.....	7
b. Cartographie des processus du système de management.....	8
4. DESCRIPTION DES PROCESSUS :.....	9
a. Manager la Qualité Sécurité et l'Environnement	9
Ecoute clients et autres parties intéressées.....	9
Planification	10
b. Accueillir.....	12
c. Organiser	12
d. SAV : Service après vente	13
e. Réaliser la prestation de déménagement ou de mise en garde-meuble.....	13
f. Acheter	14
g. Maîtriser les ressources humaines.....	14
<i>Toutes les procédures et instructions sont accessibles auprès de la Direction dans le classeur</i> <i>« Procédures et Instructions »</i>	15
4. Annexes	16
a. Listes des procédures.....	16
b. Listes des Enregistrements.....	17
c. Tableau de bord des indicateurs.....	18

1. Présentation

Reconnus par la profession depuis sa création en mars 1997 et depuis plusieurs années en tant que membre de la Chambre Syndicale du Déménagement*, nous avons fait en sorte de répondre aux attentes de nos clients.

**Depuis sa création en 1890, la Chambre syndicale du déménagement est la seule organisation professionnelle en France représentative des métiers du déménagement et du garde-meubles.*

2SAGE propose un travail soigné et efficace, un contrat clair, un personnel qualifié, disponible et courtois, du matériel conforme aux besoins de nos clients et toutes les garanties: légalité, déontologie, capacité financière, capacité humaine et technique.

Avec **plus de 40 000 déménagements à notre actif**, c'est avec satisfaction que nous constatons que près de la moitié de notre activité est réalisée par des clients fidèles ou par recommandations. Parmi nos références, nous soulignons :

- Nos accords en régie (contrats de collaboration pluriannuelle) avec de grandes entreprises pour les déménagements de leurs cadres et employés
- Notre réseau de **plus de 420 correspondants répartis dans le monde entier** qui nous permet un service de qualité constant quelle que soit la distance d'acheminement.

2SAGE réalise plusieurs milliers de déménagements de particuliers par an, du simple carton au déménagement complet, pour toutes les destinations, en France et dans le monde entier.

Nous sommes également capable de proposer d'autres services annexes au déménagement (levage, archivage, garde-meubles,...) **sur Paris, la Seine Saint-Denis ou l'Île De France.**

L'organisation de **2SAGE** est la suivante :

Service Comptabilité

Qualité

Nous mettons à la disposition de nos clients tous nos moyens techniques et humains (cf. indicateur « suivi des véhicules » et « suivi du personnel ») et faisons en sorte de les exploiter afin de répondre aux exigences légales et normatives.

L'organigramme de la société est accessible auprès de la Direction.

2. Politique QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

2SAGE place au cœur de ses préoccupations la satisfaction de ses clients, la maîtrise de son impact sur l'environnement, ainsi que la santé et la sécurité des personnes et des salariés.

Afin de satisfaire les clients 2SAGE a entamé une démarche de certification NF SERVICE Activités Déménagement de Particuliers et Garde-meubles en axant son engagement sur les points suivants :

- **Assurer et démontrer la conformité règlementaire de nos activités**
- **Ecouter et satisfaire les clients**
- **Proposer la solution la mieux adaptée à nos clients**
- **Veiller au respect des conditions d'exécution de la prestation**
- **Assurer un stockage des effets dans des conditions adaptées**
- **S'assurer de la performance, de la santé et de la sécurité des salariés**
- **Maîtriser les impacts sur l'environnement**
- **Développer la communication avec les adhérents**

De ces engagements ont découlés des objectifs afin d'améliorer l'efficacité de nos actions tels :

- ✓ **Vérification des documents légaux et de leurs mises à jour**
- ✓ **Analyse et notation de la satisfaction client**
- ✓ **Gestion des avaries**
- ✓ **Suivi et formation des salariés**
- ✓ **Mise à jour du Document Unique**
- ✓ **Gestion des déchets**
- ✓ **Suivi de la consommation d'énergie**
- ✓ **Suivi des adhérents**

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour parvenir à atteindre ces objectifs, tant dans les moyens nécessaires que dans la sensibilisation et l'implication du personnel. Je demande à tous de prendre connaissance de cette politique afin de contribuer à l'évolution de ce système de management intégré dans une démarche d'amélioration de nos performances.

William BEN LOULOU
Directeur Général

3. **Système de Management :**

a. **Domaine d'application du système de management QSE**

Ce manuel décrit le Système de management QSE selon les normes NF SERVICE Activité Déménagement de Particuliers et Garde-Meubles.

Il a été conçu afin de répondre aux exigences de :

- **Nos clients :**
 - des clients directs, des particuliers ou des sociétés
 - des clients « Grands Comptes »
 - pour leur déménagement ou le stockage de leurs effets en notre garde-meubles.
- **Autres parties intéressées :**
 - Collectivités
 - Riverains de l'entreprise
 - Toutes personnes subissant l'impact d'une prestation de déménagement.
 - Organismes, associations ...
- **Nos salariés :**
 - Permanents : administratifs et exploitation
 - Occasionnels : journaliers et intérim.

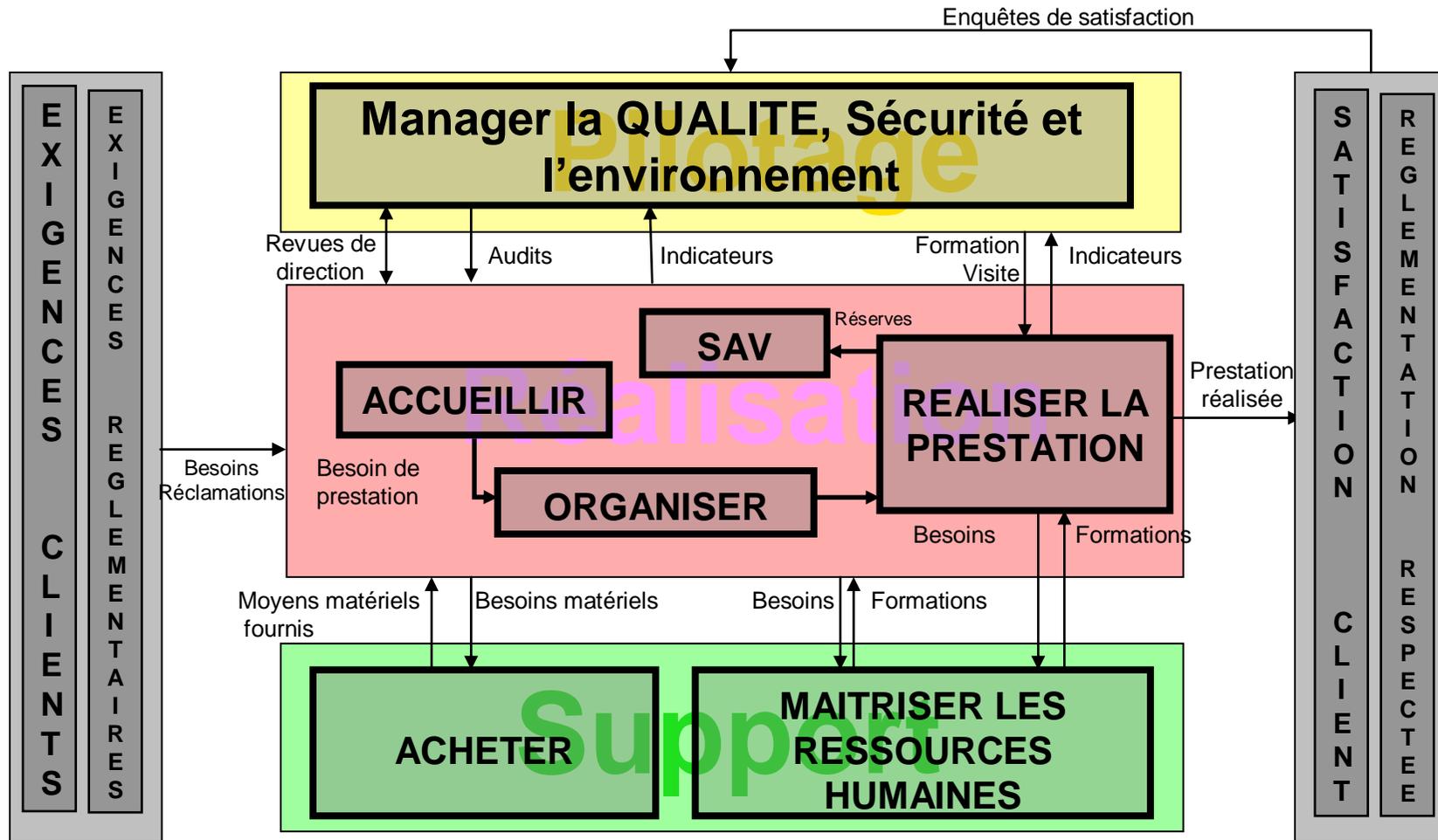
Processus concernées par la certification :

- Manager la Qualité, Sécurité et Environnement
- Accueillir
- Organiser
- Service Après-vente
- Achat
- Maîtrise des ressources humaines

Ce manuel est envoyé sur simple demande.

b. Cartographie des processus du système de management

Organisation des transferts administratifs et des déménagements de particuliers



Les différents processus énoncés ci-dessus sont explicités dans les paragraphes de ce manuel Qualité Sécurité, et Environnement.

4. DESCRIPTION DES PROCESSUS :

a. Manager la Qualité Sécurité et l'Environnement

Responsable de processus : Directeur général / Correspondant QSE

Données d'entrée

- Enquêtes qualité
- Exigences réglementaires et autres exigences
- Aspects environnementaux
- Risques et dangers
- Retour Client ou autres parties intéressées
- Revue de Direction

Processus
Manager la Qualité,
Sécurité et
l'Environnement

Données de sortie

- Non-conformités
- DAC (demande d'action corrective)
- Audits interne et Externe
- Indicateurs
- Revue de direction

Ecoute clients et autres parties intéressées

L'entreprise identifie les aspects environnementaux et les dangers, les exigences des clients, réglementaires, des collectivités et autres parties intéressées, les traduit, met en œuvre les moyens nécessaires et les diffuse.

Les aspects environnementaux sont :

- Identifiés par les responsables de processus sur un découpage par unité d'activité,
- Caractérisés (**Cf. Aspects et impacts environnementaux**, Liste des enregistrements ANNEXE C), présentant les mesures prises afin de réduire les impacts sur l'environnement
- Hiérarchisés, selon la gravité, la fréquence et la sensibilité du milieu,
- Mises à jour à chaque revue de direction ou à chaque évènement grave ayant un impact sur l'environnement,
- Intégrés dans le plan d'action.

Les dangers et les risques pour les salariés ou les personnes impactées par une prestation de déménagement sont :

- Identifiés par les responsables de processus sur un découpage par unité d'activité,
- Evalués et hiérarchisés (Cf. Document Unique (**Liste des enregistrements Annexe C**))
- Mises à jour au minimum une fois par an, ou à chaque évènement (accident, déménagement) pouvant engendrer des risques
- Intégrés dans le plan d'action (**Cf. Liste des enregistrements ANNEXE C**)
- Diffusés et émarginés par les salariés

La mesure de la satisfaction des clients s'effectue par des enquêtes qualité. Les enquêtes qualité sont envoyées aux clients (entreprises ou particuliers) à chaque déménagement au moment de la facturation ou à la fin de la prestation. Les clients renvoient leur enquête (lettre T ou mail) qui sont réceptionnées par le secrétariat de ALBA DEMENAGEMENTS. Une fois dépouillées, les indicateurs sont calculés mensuellement. Une analyse de ces indicateurs est effectuée par la Direction.

En cas de dysfonctionnement interne, les salariés peuvent déclencher une action corrective et/ou préventive.

Lorsqu'une partie intéressée est impacté par notre activité, elle peut à tout moment nous en informer. La pertinence de cette requête est analysée et validée avant d'engendrer si nécessaire des actions correctives ou préventives qui seront communiquées à la partie intéressée.

Ces données récoltées sont analysées et exploitées pour vérifier leur concordance avec les objectifs et exigences fixés.

Planification

- Objectifs, cibles et programmes :

Les objectifs Qualité Sécurité Environnement sont définis et revus à chaque revue de direction. La planification des tâches à effectuer pour mener à bien ces objectifs (qui fait quoi, quand, et avec quels moyens et ressources) est enregistrée dans le compte rendu de la revue de direction et intégré dans le plan d'action.

Ainsi, les objectifs QSE sont intégrés dans chaque processus, c'est-à-dire que la qualité, sécurité et l'environnement fait partie intégrante de du déroulement des processus.

- Responsabilité et autorité :

Les responsabilités et autorités de la société sont définies par l'organigramme nominatif disponible auprès de la Direction. Un responsable est désigné pour chaque processus. La Direction s'engage à mettre les moyens nécessaires pour établir, mettre en œuvre et améliorer le système de management QSE.

Communication interne et externe :

Les moyens de communication disponibles comportent plusieurs médias :

- l'oral garde un rôle prépondérant par le téléphone et les réunions informelles ;
- l'écrit formalisé par des notes internes ou courriels diffusées à tout ou partie du personnel suivant le sujet traité.

Les informations ou procédures liées à la sécurité sont émargées par tous les salariés concernés.

En matière de communication externe, notre société met un point d'honneur à communiquer avec les clients et parties intéressées engendrant une réponse pour :

- Toutes les réclamations reçues en format papier (Fax, courrier) ou mail (**Cf. PR12-AC-V1 Gestion des litiges**) + Indicateur de suivi de délais de réponse aux réclamations (**Cf. Annexe D Tableau de bord des indicateurs**)
- Toutes modifications sur une facture
- Toutes modifications sur l'organisation du déménagement
- Politique QSE : La direction a décidé de communiquer uniquement sa politique QSE.
- Demandes pertinentes des parties intéressées extérieures à la société
- Demandes pertinentes des sous-traitants et fournisseurs
- Toutes questions de sécurité de personnes impactées par une prestation de déménagement.
- Le Manuel QSE est disponible sur demande

Maitriser les documents et les enregistrements

La procédure documentée **PR03-DG-V1 Maîtriser les documents et les enregistrements** (Cf. Classeur des procédures et instructions) détaille la manière dont les documents et enregistrements sont maîtrisés, qu'ils s'agissent des documents internes qu'externes.

La liste des procédures est accessible en **annexe A**.

Tous les éléments constituant la documentation d'enregistrement sont répertoriés dans un tableau « **Liste des enregistrements** » (Cf. **Annexe C**) précisant les modalités de conservation, d'archivage et de destructions de tous les enregistrements QSE.

Revue de direction

La revue de direction se déroule 2 fois par an en respectant la procédure **PR02-DG-V1 Réaliser une Revue de direction** (Cf. Classeur des procédures et instructions).

Les responsables de processus passent en revue les processus, les indicateurs associés, les objectifs et les résultats d'audit, les retours d'information afin de prendre les mesures correctives et préventives adéquates.

Exigences légales et autres exigences

Dans le cadre de notre projet de certification QSE, toutes les exigences légales et exigences des parties intéressées sont pris en compte en respectant la procédure **PR01-DG-V1 Identifier, accéder et analyser les exigences légales et autres exigences** (Cf. Classeur des procédures et instructions).

Ces exigences sont mises à jour via une veille réglementaire et listées dans un tableau « Exigences légales et autres exigences » accessible auprès du Correspondant QSE (**Cf. listes des enregistrements ANNEXE C**).

La veille réglementaire est assurée par le Responsable QSE, par l'utilisation de Légifrance, www.réglementation-environnement.com ou d'autres supports d'informations.

Audits QSE

Le système de management de notre société est audité en respectant la procédure **PR04-DG-V1 Audit QSE** (Cf. Classeur des procédures et instructions) via :

- Audit interne : réalisé une fois par an sous forme d'audit partiel permettant l'analyse complète du système sur 3 ans
- Audit externe : réalisé par système d'échantillonnage par l'organisme certificateur.

Actions correctives ou préventives

Tout salarié peut demander l'analyse d'une non-conformité en utilisant la « Fiche de non-conformité » (**Cf. Liste des enregistrements**) valables pour les sujets Qualité, sécurité et Environnement. Ces demandes sont suivies par le correspondant QSE et abordé lors des Revue de Direction et audits.

La procédure **PR06-DG-V1 Demande d'actions correctives ou préventives** (Cf. Classeur des procédures et instructions) décrit les différentes étapes de cette demande.

Enfin, la procédure **PR05-DG-V1 Gérer les non-conformités** (Cf. Classeur des procédures et instructions) détaille la manière dont les non-conformités sont traitées.

Ce processus est suivi par le biais de différents indicateurs. **(Cf Annexe D : Tableau de bord des indicateurs)**

b. Accueillir

Responsables du processus : Assistante



L'objet de ce processus est d'accueillir le client afin de répondre au mieux à ses besoins.

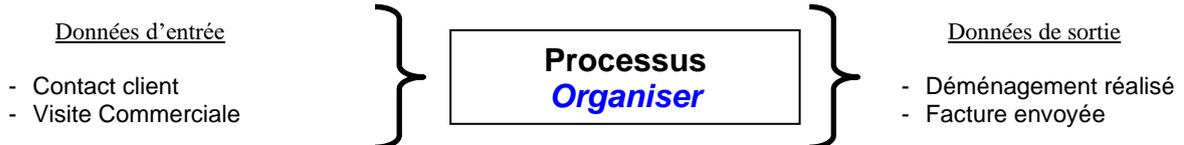
Pour cela, une procédure a été mise en place :

- **PR07-AC-V1 : Accueil téléphonique** (Cf. Classeur des procédures et instructions).

Ce processus est analysé à chaque Revue de direction bi annuelle afin de vérifier sa pertinence et son efficacité. L'enquête qualité permet dans sa première partie de noter l'accueil apporté au client. **(Cf. Annexe D : Tableau de bord des indicateurs)**

c. Organiser

Responsables du processus : Responsable de la planification



L'objet de ce processus est d'optimiser l'organisation des prestations de déménagement de nos adhérents.

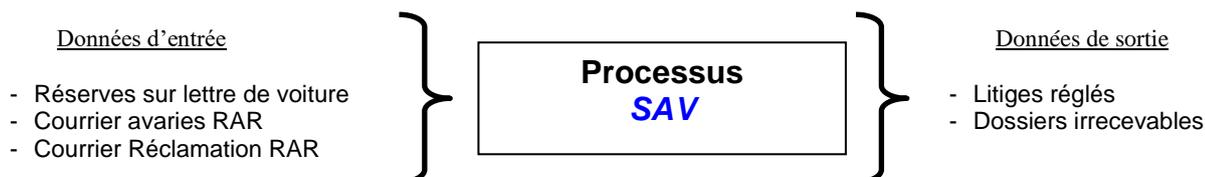
Une procédure décrit les étapes nécessaires au bon déroulement de l'organisation de la prestation :

- **PR08-AC-V1 : Organisation d'un déménagement** (Cf. Classeur des procédures et instructions) décrit la manière d'organiser une prestation de déménagement par la personne en charge de la planification, en incluant la préparation du dossier d'exécution, dossier essentiel dans l'échange d'information avec l'exploitation.

Ce processus est analysé à chaque Revue de direction bi annuelle afin de vérifier sa pertinence et son efficacité. L'enquête qualité permet dans sa première partie de noter l'efficacité de l'organisation. **(Cf. Annexe D : Tableau de bord des indicateurs)**

d. SAV : Service après vente

Responsables du processus : Service Direction



L'objet de ce processus est de traiter les avaries et les réclamations du client et de toutes autres parties intéressées.

Pour cela, une procédure a été mise en place :

- **PR12-AC-V1 : Gestion des litiges** (Cf. Classeur des procédures et instructions)

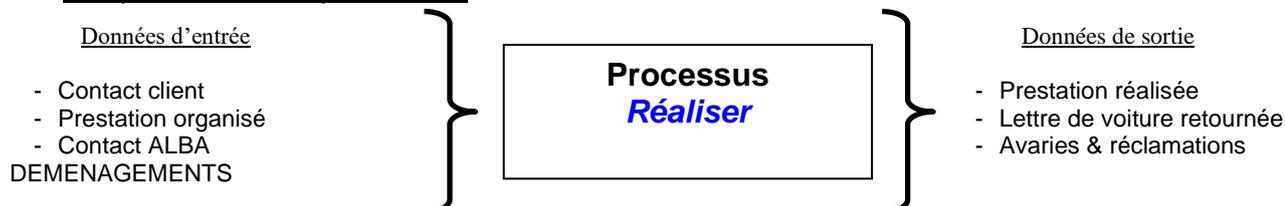
Ce processus est suivi via les indicateurs : **(Cf. Annexe D: Tableau de bord des indicateurs)**

- Nombre d'avaries et réclamation / nombre de prestations réalisées
- Délais de réponse aux avaries

qu'ils soient récurrents ou exceptionnels, permettant le bon déroulement du processus de Réalisation.

e. Réaliser la prestation de déménagement ou de mise en garde-meuble.

Responsables du processus : Service Direction



La prestation de déménagement, la mise en garde meuble et la relivraison du garde-meuble constituent la base de l'activité de notre société.

Cette activité se déroule suivant les procédures :

- **PR09-DEM-V1 : Réalisation du déménagement**
- **PR10-DEM-V1 : Mise en garde-meuble**
- **PR11-DEM-V1 : Relivraison de garde-meuble**

La qualité des prestations est mesurée par les indicateurs suivant :

- le nombre d'enquête de satisfaction retourné / prestation
- Notation issue de l'enquête de satisfaction
- Taux d'avaries

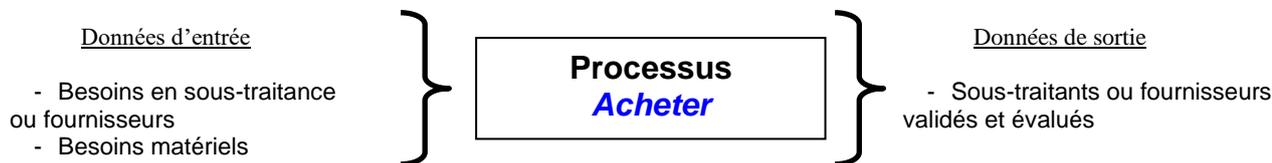
(Cf. Annexe d : Tableau de bord des indicateurs)

Concernant la sécurité et l'environnement, ce processus respecte les exigences légales et autres exigences **(Cf. Liste des exigences légales et autres exigences, Liste des**

enregistrements ANNEXE C), les impacts de l'activité sur l'environnement (Cf. Listes des aspects et impacts environnementaux, Liste des enregistrements ANNEXE C), ainsi que les risques et dangers sur les salariés et personnes impactées par notre activité (Document Unique, Liste des enregistrements ANNEXE C)

f. Acheter

Responsables du processus : Responsable QSE



Le but de ce processus est de maîtriser les ressources matérielles et les sous-traitants,

Pour cela, deux procédures ont été mises en place :

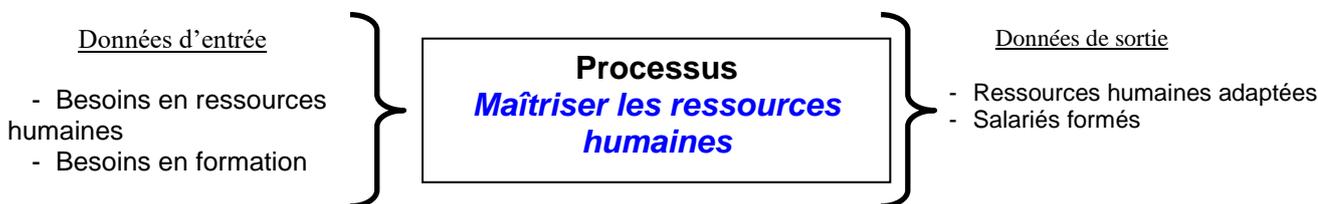
- **PR13-DG-V1 : Maîtriser les sous-traitants récurrents** (Cf. Classeur des procédures et instructions). Chaque sous-traitant récurrents ou fournisseur peut être audité et évalué via la fiche d'évaluation au minimum une fois par an.
- **PR14-DG-V1 : Maîtriser les sous-traitants exceptionnels** (Cf. Classeur des procédures et instructions). Les sous-traitants exceptionnels sont évalués via une fiche d'évaluation des sous-traitants exceptionnels envoyée avec la lettre de voiture engageant la direction à respecter la législation et les exigences qualité.
- **PR15-DG-V1 : Maîtriser les ressources matérielles** (Cf. Classeur des procédures et instructions)

Les fournisseurs et sous-traitants sont évalués via la fiche d'évaluation QSE. (Cf. Annexe d : Tableau de bord des indicateurs)

Ce processus concerne aussi la gestion du matériel, tant les véhicules commerciaux que les véhicules d'exploitation. Ces véhicules sont suivis via l'indicateur N°12 (Cf. Tableau de bord des indicateurs ANNEXE C)

g. Maîtriser les ressources humaines

Responsables du processus : Responsable réseau



L'objectif est de maîtriser les ressources humaines afin d'adapter au mieux le personnel au besoin de la société et de répondre aux exigences du client.

Une Procédure règlemente cette maîtrise : **PR16-DG-V1 : Maîtriser les Ressources humaines** (Cf. Classeur des procédures et instructions).

Les compétences de chaque salarié sont décrites dans le tableau des compétences. Ce tableau permet d'avoir une vision synthétique des manques et de définir ainsi les formations

nécessaires adéquates afin de répondre à toutes les exigences quelques soient les circonstances.

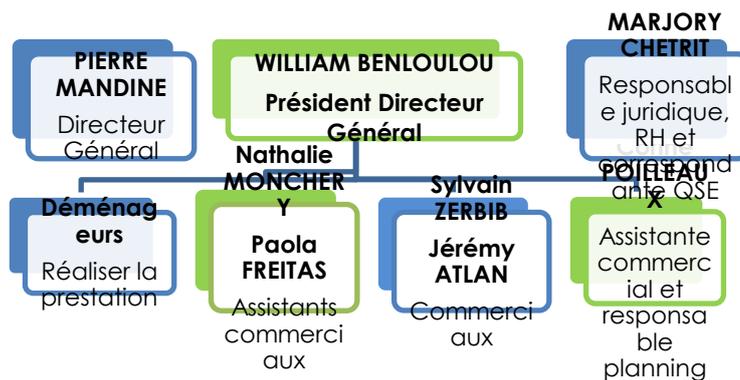
Chaque salarié reçoit des formations afin de répondre à l'évolution des exigences. Le suivi de ces formations est accessible auprès du service Direction, via le Plan de formation.

Seuls les salariés permanents sont concernés par ce processus. Les journaliers ou intérimaires doivent respecter les consignes de sécurité qui leur sont données par le chef d'équipe ou le responsable.

Les accidents du travail sont suivis via un indicateur (**Cf. Tableau de bord des indicateurs ANEEXE C**). Tout risque nouveau identifié engendre une action corrective et est intégré dans le plan d'actions.

Toutes les procédures et instructions sont accessibles auprès de la Direction dans le classeur « Procédures et Instructions »

ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE



CHARTRE ANTI CORRUPTION ET ANTI BRIBERY

Les chartres sont adressées à l'ensemble du personnel et des fournisseurs.

Elles sont accessibles sur notre site internet.

Pour éviter de se retrouver dans une situation, nous préconisons l'envoi des chartres par mail à l'ensemble de nos fournisseurs une fois par an.

4. Annexes

a. Listes des procédures

<u>MACRO PROCESSUS</u>	<u>Processus</u>	<u>Références</u>	<u>PROCEDURES</u>
<u>PILOTAGE</u>	MANAGER LA QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT	PR01-DG-V1	<u>Procédure</u> : Identifier, accéder et analyser les exigences légales et autres exigences
		PR02-DG-V1	<u>Procédure</u> : Réaliser une revue de direction
		PR03-DG-V1	<u>Procédure</u> : Maîtrise des documents et des enregistrements
		PR04-DG-V1	<u>Procédure</u> : Audits QSE
		PR05-DG-V1	<u>Procédure</u> : Gérer les non-conformités
		PR06-DG-V1	<u>Procédure</u> : Demande d'actions correctives et préventives
<u>REALISATION</u>	ACCUEILLIR	PR07-AC-V1	<u>Procédure</u> : Accueil
	ORGANISER	PR08-AC-V1	<u>Procédure</u> : Organisation d'un déménagement
	REALISER	PR09-DEM-V1	<u>Procédure</u> : Réalisation Déménagement
		PR10-DEM-V1	<u>Procédure</u> : Réalisation Garde-meuble
		PR11-DEM-V1	<u>Procédure</u> : Relivraison d'un lot de Garde-meuble
	GERER LES LITIGES	PR12-AC-V1	<u>Procédure</u> : Gestion des litiges
<u>SUPPORT</u>	ACHETER	PR13-DG-V1	<u>Procédure</u> : Maîtrise des sous-traitants récurrents
		PR14-DG-V1	<u>Procédure</u> : Maîtrise des sous-traitants exceptionnels
		PR15-DG-V1	<u>Procédure</u> : Maîtrise des ressources matérielles
	MAÎTRISER LES RESSOURCES HUMAINES	PR16-DG-V1	<u>Procédure</u> : Maîtrise des Ressources Humaines

b. Listes des Enregistrements

Processus	Enregistrements	Responsable du documents	Classement		Archivage		Eliminatio n
			Lieu	Durée	Lieu	Durée	
M A N A G E M E N T	Manager la qualité						
	CR de Revue de Direction	Correspondant QSE	Bureau administratif	5 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie
	Organigramme	Correspondant QSE		2 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie
	Demande d'action corrective, préventive, d'amélioration	Correspondant QSE	Bureau administratif	3 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie
	Fiche de Non-conformité	Correspondant QSE	Bureau administratif	3 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie
	Résultat d'indicateur	Correspondant QSE	Bureau administratif	3 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie
	Compte rendu des audits	Correspondant QSE	Bureau administratif	illimité	N/A	N/A	N/A
	Enquête Qualité	Correspondant QSE	Bureau administratif	jusqu'à mise à jour	Archives / GM	3 ans	Déchèterie
	Plan d'action	Correspondant QSE	Bureau administratif	3 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie
	Liste des aspects et impacts environnementaux	Correspondant QSE	Bureau administratif	illimité, mise à jour permanente	N/A	N/A	N/A
	Document Unique	Correspondant QSE	Bureau administratif	Illimité, Mise à jour permanente	N/A	N/A	N/A
Registre de sécurité	Correspondant QSE		5 ans	Archives / GM	2 ans	Déchèterie	
R É A L I S A T I O N	ACCUEILLIR ET ORGANISER						
	Fiche client	service commercial	service commercial + informatique	3 mois	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Fiche visite "Particulier"	service commercial	service commercial + informatique	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Plaquettes commerciales	service commercial	service commercial	Jusqu'à la prochaine réédition	Archives / GM	5 ans	Déchèterie
	Compte rendu de visite client	service commercial	service commercial	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Devis Contrat	service commercial	service commercial + informatique	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Conditions Générales de Vente signées	tous services	support papier + informatique	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Attestation d'Assurances	service administratif	service administratif + informatique	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Facture	tous services	tous services + informatique	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Lettre de voiture	service commercial	service commercial + informatique	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Demande de visite	service rendez-vous	service rendez-vous	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Déclarations de Valeur	service commercial	service commercial	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Contrat de Garde-meuble	service administratif	service administratif	Jusqu'à la fin du contrat	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Autorisation de stationnement	service commercial	service commercial	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Ordre de mission	service commercial	service commercial	2 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	SAV						
	Dossiers Avaries	service administratif	service administratif	2 ans	Archives / GM	10 ans	N/A
Réclamations	service administratif	service administratif	2 ans	Archives / GM	10 ans	N/A	
S U P P O R T	Acheter						
	Factures des commandes Papiers	service comptabilité	service comptabilité	3 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Facture Carburant Total	service comptabilité	service comptabilité	3 ans	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Contrat de sous-traitance	service administratif	service administratif	Durée du contrat + renouvellement	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Fiche d'évaluation des sous-traitants récurrents	service administratif	service administratif	Durée du contrat + renouvellement	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Fiche d'évaluation fournisseur	service administratif	service administratif	Durée du contrat + renouvellement	Archives / GM	10 ans	Déchèterie
	Copie des contrat d'assurance des véhicules	service administratif	service administratif	Durée du contrat	Archives / GM	10	N/A
	Attestation des Contrôles Techniques des véhicules	service administratif	service administratif	Durée du leasing	Archives / GM	Illimité	N/A
	MAITRISER LES RESSOURCES HUMAINES						
	Déclaration Accident de Travail	service administratif	service administratif	3 ans	Archives / GM	illimité	N/A
	Plan de formation	service administratif	service administratif	Durée du contrat	Archives / GM	Illimité	N/A
	Tableau de Compétences	service administratif	service administratif	Durée du contrat	Archives / GM	Illimité	N/A
	Dossiers des salariés	service administratif	service administratif	Illimité	Archives / GM	N/A	N/A
Fiche médicale salariés	service administratif	service administratif	Illimité	Archives / GM	Illimité	N/A	
Copie des permis de conduire	service administratif	service administratif	Durée du contrat	Archives / GM	Illimité	N/A	

c. Tableau de bord des indicateurs

Processus	Nom	Domaines	Référence	Objectif	Suivi	Mode de calcul
Manager la qualité, sécurité et environnement	Mesure de la satisfaction du client	QSE	N°1	8/10	Semestriel	Note cumulé moyenne sur 10 après dépouillement des Enquêtes de satisfaction reçues
	Consommation Ramettes de papier	ENV	N°9	-10%	Semestriel	Nombre de ramettes consommées / Nombre de ramettes consommées l'année précédente
	Retour des enquêtes qualité	QUALITE	N°2	10%	Semestriel	Nombre d'enquêtes reçues sur le nombre total d'opérations réalisées
Accueillir	Enquête Qualité / Phase 1	QUALITE	N°1	8/10	Semestriel	Moyenne des notes des enquêtes de satisfaction Phase 1
	Taux de transformation des commerciaux (Devis)	QUALITE	N°5	35%	Mensuel	Nombre de dossiers réalisés sur le nombre total de devis émis
	Taux de transformation des commerciaux (CA)	QUALITE	N°6	35%	Mensuel	Nombre de dossiers réalisés sur le nombre total de devis émis
Organiser	Enquête Qualité / Phase 1	QUALITE	N°1	8/10	Semestriel	Moyenne des notes des enquêtes de satisfaction Phase 1
Gérer les litiges	Taux d'avaries	QUALITE	N°3	Inf à 7%	Mensuel	Nombre de dossier d'avarie sur le nombre total de déménagements réalisés
	Délais de réponse aux avaries & Réclamations	QSE	N°4	Inf à 15 jours	Semestriel	Différence entre la date de réception de la lettre de réclamation ou avarie et la date de réponse
Réalisation de la prestation	Mesure de la satisfaction du client	QSE	N°1	8/10	Semestriel	Note cumulé moyenne sur 10 après dépouillement des Enquêtes de satisfaction reçues
Acheter	Sous-traitant sous contrat	QSE	N°11	100%	Semestriel	Nombre de sous-traitant récurrent sous contrat / totalité des sous-traitants récurrents.
	Evaluation des sous-traitants	QSE	N°11	100%	Semestriel	Nombre de sous-traitant récurrents évalué / totalité des sous-traitants récurrents.
	Suivi des véhicules (Normes EURO)	ENV	N°12	100%	Semestriel	100% des véhicules aux normes EURO
	Suivi des véhicules (CT)	QSE	N°12	100%	Semestriel	100% des contrôles technique effectués
Maîtriser les Ressources Humaines	Formation Gestes et postures	SECURITE	N°10	100%	Semestriel	Nouveaux déménageurs formés aux gestes et posture / totalité des nouveaux déménageurs.
	Formation Eco-conduite	ENV	N°10	100%	Semestriel	Nombre de chauffeurs PL/SPL formés à l'éco-conduite / Nombre Total de chauffeurs PL/SPL
	Document unique	SECURITE	N°8	100%	annuel	Document unique à jour une fois par an au minimum
	Accident du travail	SECURITE	N°7	0	Annuel	Nombre d'accident de travail / an
	Entretien Annuel	QSE	N°10	100%	annuel	nombre de salarié ayant passé un entretien annuel / totalité des salariés / an