
MANUEL DE MANAGEMENT

PROJET :

Systeme de management de la qualité

NORME :



VERSION :

v3 – janvier 2020



SOMMAIRE

1	Gestion du Manuel	3
1.1	Diffusion.....	3
1.2	Révision	3
1.3	Examen – Approbation.....	3
2	Présentation de CICOP Côte d'Ivoire	4
3	Domaine d'application Système de Management de la Qualité	5
3.1	Généralités	5
3.2	Normes applicables – Intitulé des normes	5
3.3	Domaine d'application – Produits et services couverts par le Système de Management	5
4	Référentiel.....	6
4.2	Documents de référence	6
4.3	Termes et définitions	6
4.3.1	<i>Définitions</i>	6
4.3.2	<i>Termes</i>	7
5	Politique Qualité	8
6	Responsabilités, Autorités et Communication	10
6.1	Organigramme	10
6.2	Responsabilités et autorités	10
6.3	Communication.....	11
7	Système de Management de la Qualité	11
7.1	Rappels sur approche processus.....	11
7.2	Cartographie des processus du Système de Management de la Qualité	14
7.3	Description des processus	15
7.3.1	<i>Processus M1 – Gouvernance</i>	17
7.3.2	<i>Processus M2 – Pilotage Système de Management</i>	20
7.3.3	<i>Processus R1 – Commercial</i>	23
7.3.4	<i>Processus R2 – Etudes</i>	26
7.3.5	<i>Processus R3 – Supervision et direction des travaux</i>	29
7.3.6	<i>Processus S1 – Ressources Humaines</i>	33
7.3.7	<i>Processus S2 – Système d'information</i>	37
7.3.8	<i>Processus S3 – Comptable et financier</i>	40
8	Structure documentaire	44
8.1	Organisation documentaire par processus.....	44
9	Annexes	45
9.1	Références croisées ISO 9001 / Système de Management Intégré	45
9.2	Liste de diffusion du Manuel de Management	45
9.3	Liste de révision du Manuel de Management	45

1 Gestion du Manuel

1.1 Diffusion

Original	Dossier SMQ – Responsable SMQ
Copie Conforme	Serveur SMQ – Liste de diffusion en annexe de ce Manuel

1.2 Révision

Toute modification faite, est vérifiée, approuvée et diffusée dans les mêmes conditions que le document initial. Elle est matérialisée par le changement de date et de version. Une synthèse sur les modifications réalisées est enregistrée dans le tableau présenté en annexe.

1.3 Examen – Approbation

Version	Date	Document
1	Février 2019	Rédaction : GIRERD Jean Marie & YAO Serges, Consultants Examen : MAKI Khalil, Directeur Général Adjoint Approbation : MAKI Ahmed, Président Directeur Général
2	Janvier 2019	Rédaction : MAKI Khalil, Directeur Général Adjoint Approbation : MAKI Ahmed, Président Directeur Général
2.5	Juin 2019	Rédaction : MAKI Khalil, Directeur Général Adjoint Approbation : MAKI Ahmed, Président Directeur Général
3	Janvier 2020	Rédaction : MAKI Khalil, Directeur Général Adjoint Approbation : MAKI Ahmed, Président Directeur Général

2 Présentation de CICOP Côte d'Ivoire

CICOP Côte d'Ivoire est un bureau d'ingénierie constitué en Société Anonyme au capital de 30 millions de Francs CFA, créé le 1er Janvier 1980 et est situé en Zone 3 - 4, Rue des Brasseurs Abidjan - Treichville.

Depuis **quarante ans**, le bureau d'études **CICOP** a opéré sur de grands projets en Côte d'Ivoire et en Afrique (de la Mauritanie au Congo Brazzaville) dans les opérations immobilières, les établissements industriels et les infrastructures économiques d'envergure.

CICOP est dirigé par Monsieur Ahmed MAKI et des directeurs de départements et intervient dans les domaines suivants :

- Etudes techniques de conception et d'exécution
- Direction et contrôle des travaux, OPC
- Développement et économie du bâtiment
- Ingénierie Conseil
- Maitrise d'Ouvrage Délégué
- Formation

Nos contacts sont les suivants :

- Site web : cicopci.com, cicopci.net, cicop.ci
- Mail : sales@cicopci.com
- Téléphone : +225 21 24 46 88 / 89
- Fax : +225 21 24 46 63

CICOP fait partie de la **CHANIE** (Chambre Nationale des Ingénieurs Conseils et des Experts de Génie Civil) et de Bâtiments de Côte d'Ivoire depuis sa création dans les années 2000 et occupe le Commissariat aux Comptes.

CICOP est un pôle de compétences pluridisciplinaires depuis près de 40 ans qui bénéficie de la Certification **ISO 9001 version 2015**.

Notre qualité de travail fait de nous l'un des Bureaux d'études leaders en Afrique francophones.

Aujourd'hui, **CICOP** intervient dans plusieurs pays d'Afrique et s'occupe d'opérations importantes pour des privés et des institutions internationales.

Une telle politique a permis à **CICOP Côte d'Ivoire** de figurer actuellement comme l'un des plus importants bureaux d'études, effectivement opérationnels, en Afrique Francophone.

3 Domaine d'application Système de Management de la Qualité

3.1 Généralités

Pour définir le domaine d'application du système de management de la qualité, il convient de :

- Définir les limites d'applicabilité du Système de Management
- Prendre en compte :
 - o Les enjeux internes et externes
 - o Les exigences pertinentes des parties intéressées pertinentes
 - o Les Produits et services
- D'identifier les activités concernées par la certification
- Déterminer les produits et services couverts par le Système de Management

3.2 Normes applicables – Intitulé des normes

ISO 9001:2015	Systèmes de Management de la Qualité Exigences
----------------------	---

3.3 Domaine d'application – Produits et services couverts par le Système de Management

- Réalisation des études techniques
- Management des projets de construction
- Conseil en organisation aux maitres d'ouvrages
- Direction et contrôle des travaux

4 Référentiel

4.1 Documents applicables

Identifiant	Titre
[DA1] ISO 9001: 2015	Systèmes de management de la qualité Exigences
[DA2] ISO 9000 : 2015	Systèmes de management de la qualité Principes essentiels et vocabulaire
[DA3] ANALYSE SMQ	Analyse Système de Management Intégré

4.2 Documents de référence

Identifiant	Titre
[DR1] ISO 9004:2009	Gestion des performances durables d'un organisme Approche de management par la qualité
[DR2] FD X 50 – 176 Octobre 2005	Outils de management Management des processus
[DR3] ISO 10018 Octobre 2012	Management de la qualité Lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel
[DR4] NFX 50 – 260 Juin 2016	Management des risques Lignes directrices pour la mise en œuvre dans les ETI/PME et autres organismes – ETI/PME-PMI

4.3 Termes et définitions

4.3.1 Définitions

Les définitions sont indiquées dans la norme ISO 9000, document [DA2].

4.3.2 Termes

Terme	Libellé
DF	Description de Fonction
DOC	Document
ENR	Enregistrement
FOR	Formulaire
INS	Instruction
PRO	Procédure
RDD	Revue De Direction
SMQ	Système de Management de la Qualité

5 Politique Qualité

Les orientations que nous souhaitons donner à notre Système de Management se déclinent en axes d'amélioration, en cohérence avec notre stratégie et dans le respect des valeurs qui fondent notre culture.

Notre politique s'articule autour des axes suivants :

- Satisfaction clients
- Respect des délais
- Rigueur dans la réalisation des prestations
- Respect des exigences légales et réglementaires
- Un personnel compétent et formé
- Prestataires externes performants
- Mise en place d'un Système de Management de la Qualité

Les objectifs correspondants à cette politique sont définis, fixés et suivis lors des revues de direction et de processus.

Le Système de Management Intégré repose sur :

- Un engagement à appliquer les dispositions définies dans le Manuel de Management,
- L'engagement de satisfaire aux exigences applicables,
- La mise en place de processus, leur application et le contrôle de ces applications,
- Des audits périodiques permettant de noter les imperfections et d'améliorer le système existant,
- L'engagement d'améliorer en continue le Système de Management.

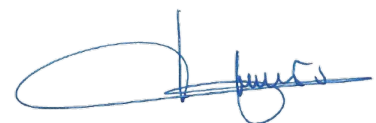
Chacun doit bien prendre conscience que ce Système de Management Intégré ne constitue en aucun cas un carcan, mais plutôt un état d'esprit, du bon sens, une méthodologie, de la rigueur et surtout une participation de tous.

De mon côté, je m'engage à :

- Soutenir l'action du Responsable Système de Management Intégré,
- Veiller à la mise en œuvre du Système de Management Intégré efficace en conformité avec les exigences des normes applicables, en faire respecter les dispositions et évaluer périodiquement les progrès réalisés,
- M'assurer que cette politique est appropriée par rapport à notre finalité et contexte,
- M'assurer que cette politique est communiquée, comprise et appliquée,
- M'assurer que la politique et les objectifs sont compatibles avec l'orientation stratégique et le contexte de l'organisme,
- Sensibiliser à l'approche processus et à l'approche par les risques,
- M'assurer que les exigences liées au système de management sont intégrées aux processus métiers de l'organisme
- M'assurer que les ressources nécessaires pour appliquer la politique et pour atteindre les résultats escomptés du Système de Management Intégré sont effectivement disponibles.

Mettre en place un Système de Management Intégré est l'affaire de chacun d'entre nous. En travaillant, tous ensemble, dans la même optique, nous participerons à la mise en place d'un Système de Management Intégré efficace et à l'amélioration de la performance. Ainsi nous prouverons notre compétence et notre savoir-faire.

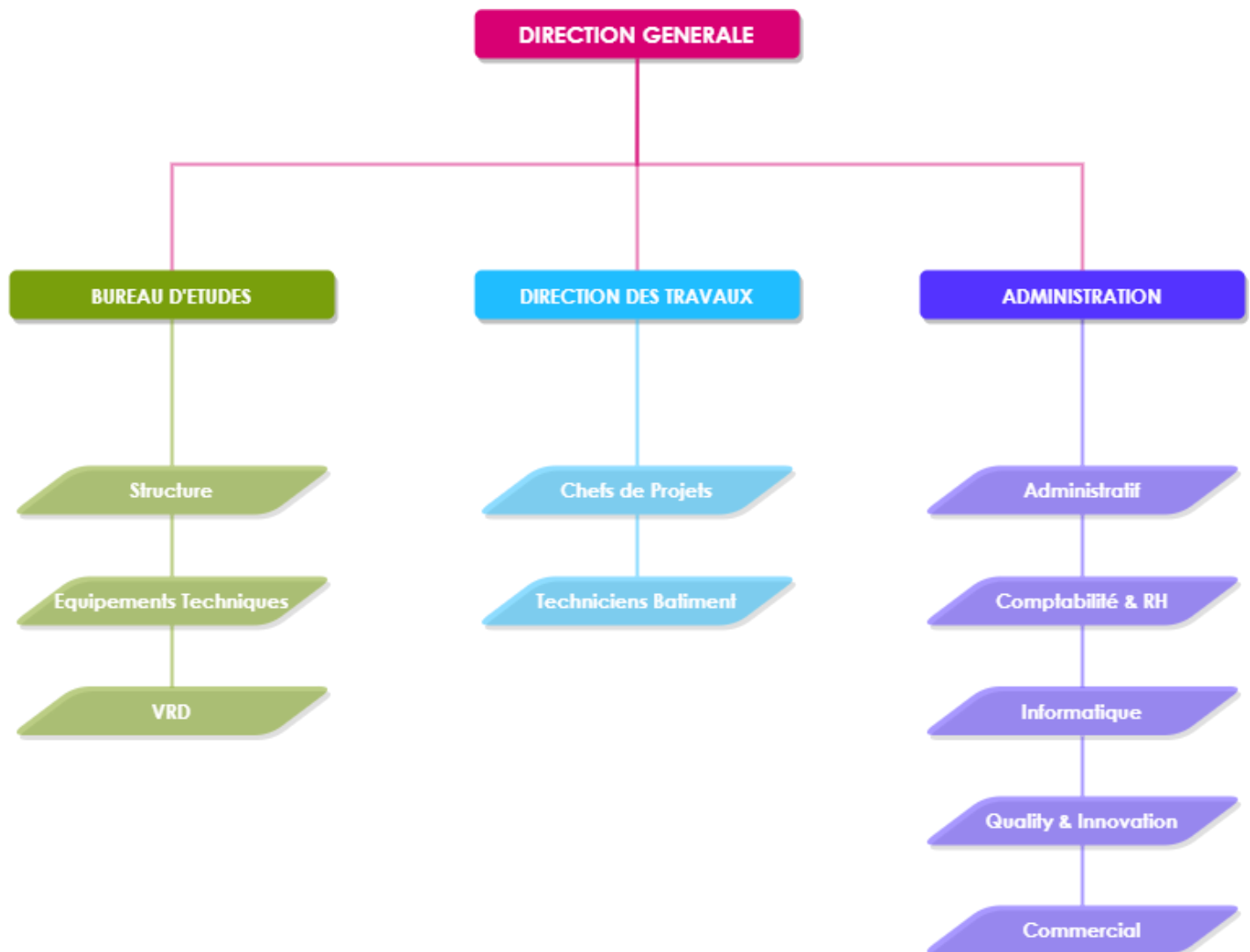
Ahmed MAKI
Président Directeur Général



CICOP-CI
18 B.P. 2708 - ABIDJAN 18
TEL.: 21 24 46 88 / 21 24 46 89
FAX: 21 24 46 63

6 Responsabilités, Autorités et Communication

6.1 Organigramme



6.2 Responsabilités et autorités

Les fonctions des différents acteurs en termes de responsabilités et autorités sont décrites dans les descriptions de fonction.

Le responsable qualité a autorité pour :

- S'assurer que le système de management est conforme aux exigences des normes de management applicables
- Rendre compte, en particulier à la direction, de la performance du système de management et des opportunités d'amélioration
- S'assurer que lorsque des modifications du système de management sont planifiées et mises en œuvre, l'intégrité du système de management est maintenue.

Le pilote de processus a autorité pour s'assurer que les processus délivrent les résultats attendus.

L'équipe de direction est en charge de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'entreprise.

6.3 Communication

La communication distingue la communication interne (tous les moyens mis en œuvre pour faire circuler l'information sur le Système de Management Intégré au sein de CICOPCI) de la communication externe (qui s'adresse aux parties intéressées pertinentes externes identifiées dans ce manuel de management).

La procédure communication « PRO Communication » détermine pour la communication interne et pour la communication externe les éléments suivants :

- Identification des besoins en communication sur le Système de Management Intégré
- Les sujets concernés
- La planification des actions de communication,
- Avec qui communiquer ?
- Comment communiquer ?
- Qui Communique ?

7 Système de Management de la Qualité

7.1 Rappels sur approche processus

Selon la norme ISO 9000, un processus est un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.

CICOP Côte d'Ivoire identifie pour son Système de Management Intégré les processus nécessaires pour permettre de répondre aux exigences de ses clients, de ses parties intéressées pertinentes et d'atteindre ses objectifs.

Afin de faciliter cette identification, ces processus sont classés en trois grandes familles :

1. **Les processus de réalisation** : ils contribuent directement à la réalisation du produit, de la détection du besoin à sa satisfaction. Ils regroupent les activités liées au cycle de vie du produit.

2. **Les processus support** : ils contribuent au bon déroulement des processus de réalisation en leur apportant les ressources nécessaires. Bien que ne créant pas de valeur directement perceptible par le client, ils sont nécessaires au fonctionnement et à sa pérennité.
3. **Les processus de management** : ils contribuent à la détermination de la politique et au déploiement des objectifs du Système de Management Intégré au sein de CICOPCI. Sous la responsabilité de la direction générale, ils permettent d'orienter et d'assurer la cohérence des processus de réalisation et de support.

L'approche processus désigne l'application d'un système de processus au sein de **CICOP Côte d'Ivoire** ainsi que l'identification, les interactions et le management de ses processus.

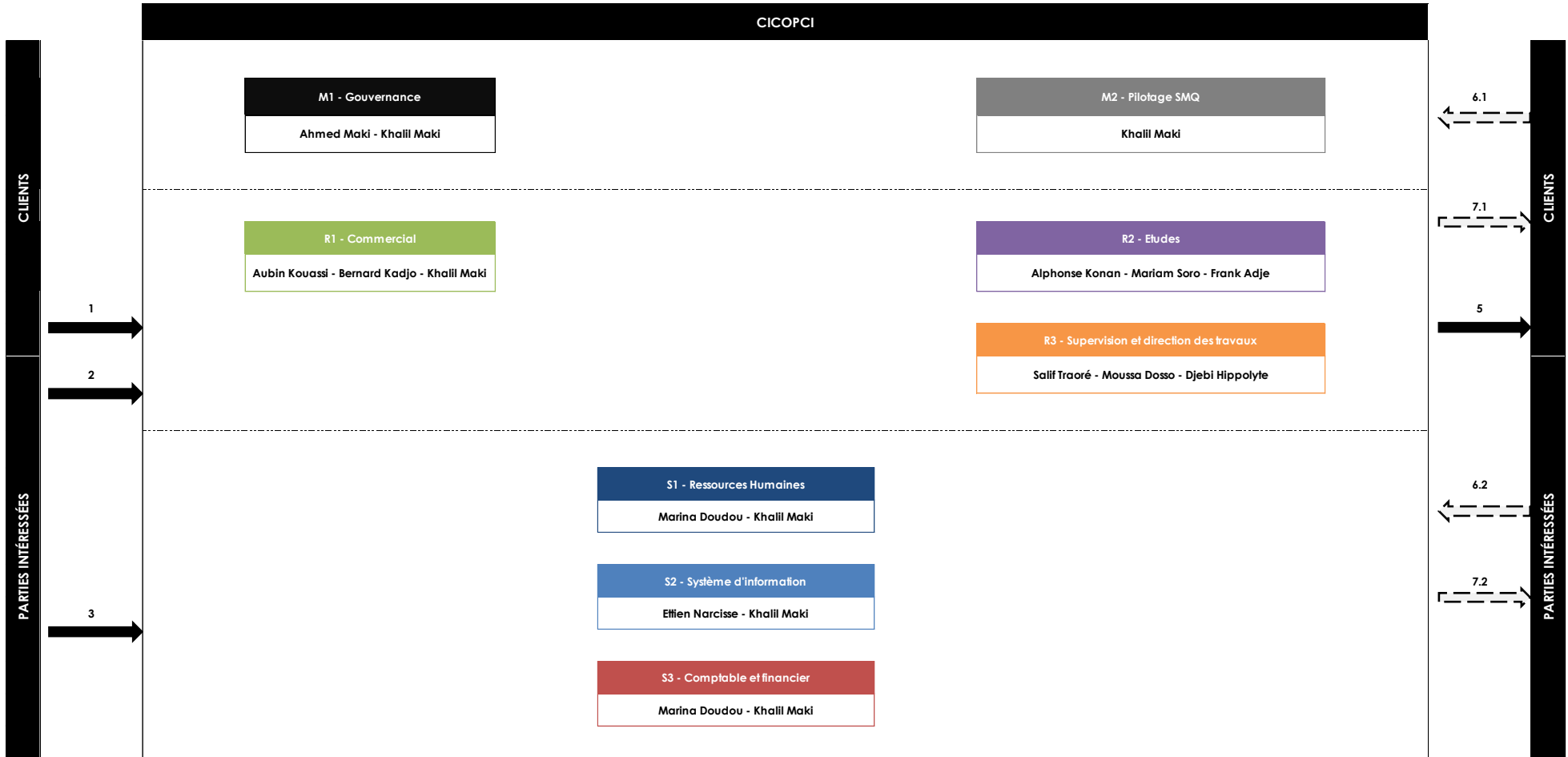
Un processus est caractérisé par :

- Un intitulé
- Un pilote de processus : le pilote du processus est désigné par la direction. Il a pour mission de décrire le processus et ses interactions avec les autres processus, d'analyser et de maîtriser les risques et opportunités du processus. Il est chargé de la surveillance du processus, s'assure que celui-ci produit les résultats attendus par rapport aux objectifs fixés et veille à ce que les ressources allouées soient utilisées de manière optimale. Il est chargé d'analyser les données du processus (résultats par rapport aux objectifs, bilans qualitatifs et quantitatifs, satisfaction client, ...). Il met en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration du processus.
- Le ou les clients du processus.
- Les parties intéressées pertinentes
- Une description synthétique du processus
- Les éléments d'entrée
- Les éléments de sortie
- Un enchaînement d'activités (Quoi ? Qui ? Où ? et comment ?)
- Les critères de mesure de l'efficacité du processus
- Les ressources (liste mise à la disposition du processus)

- Humaines : déterminer et fournir les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre efficace du système de management intégré ainsi qu'à la mise en œuvre et à la maîtrise de ses processus,
- Infrastructure : déterminer, fournir et maintenir l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre des processus pour obtenir la conformité des produits et services.
- Environnement : déterminer, fournir et maintenir l'environnement nécessaire à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services
- Surveillance et mesure : déterminer, fournir et maintenir les ressources nécessaires pour assurer des résultats valides et fiables lorsqu'une surveillance ou une mesure est utilisée pour vérifier la conformité des produits et services aux exigences.
- Connaissances organisationnelles : déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.

7.2 Cartographie des processus du Système de Management de la Qualité

Document Analyse SMQ v5 - CICOPCI Janvier 2020



- 1 Exigences client
- 2 Exigences légales et réglementaires
- 3 Exigences parties intéressées

- 5 Produit et service
- 6.1 Remontée client
- 6.2 Remontée parties intéressées
- 7.1 Communication Clients
- 7.2 Communication Parties Intéressées

7.3 Description des processus

Pilote

Le pilote du processus est désigné par la direction. Il est chargé de la surveillance du processus et s'assure que le processus produit les résultats attendus par rapport aux objectifs fixés. Il veille à ce que les ressources allouées soient utilisées de manière optimale.

Client

Les clients sont des acteurs ou des processus qui ont besoin des services réalisés par le processus. Ils porteront un jugement de satisfaction sur le service que leur fournit le processus.

Parties intéressées pertinentes

Les parties intéressées pertinentes sont des personnes ou organismes qui peuvent avoir une incidence, être affecté par une décision ou activité ou avoir un point de vue susceptible de les affecter.

Périmètre

Le périmètre spécifie les limites d'application du processus.

Finalité

C'est la raison d'être du processus. Elle définit la nature de la valeur ajoutée du processus

Objectif

Résultat à atteindre cohérent avec la finalité du processus

Liste des indicateurs sur le processus et sur les livrables

(cf. tableau de bord pour définition, cible et périodicité)

Information choisie, associée à un objectif destiné à en observer les évolutions à intervalles définis

Éléments d'entrée E	Processus origine ou parties intéressées	Éléments de sortie S	Processus destination ou parties intéressées
Ce qui est nécessaire pour déclencher tout ou partie du processus	Les Commanditaires ou les Fournisseurs des entrées	Ce que doit fournir le processus	Les destinataires, processus, clients ou parties intéressées pertinentes des livrables

	Quoi ?	Qui ?	Où ? Avec quoi ?	Comment ?
Mission	Précise les activités à réaliser pour remplir la mission	Définit les personnes chargées de réaliser l'activité	Précise les outils indispensables pour réaliser l'activité	Fait référence au mode opératoire ainsi qu'aux règles à suivre pour réaliser l'activité

Dispositions particulières

Précise des cas particuliers de réalisation du processus ...

Risques et opportunités	Détermination des risques en revue de processus
	Actions mises en œuvre et efficacité des actions dans plan de progrès

Ressources nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits et services

Humaines	Infrastructures	Environnement	Surveillance et mesure	Connaissances organisationnelles
Liste des ressources humaines	Liste des infrastructures	Liste des aspects physiques, sociaux, psychologiques	Liste des ressources nécessaires pour assurer des résultats des résultats valides et fiables	Liste des connaissances nécessaires