

Code processus : PCR-01	Version : 00	Date : 29/06/2016
-------------------------	--------------	-------------------

## PROCESSUS

### « ECOUTER LE CLIENT ET ETABLIR LE CONTRAT »

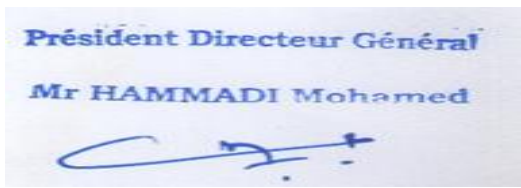
(COMMERCIAL)

Code	PCR-01
Version	00
Date	29/06/2016

#### Groupe de travail

Noms & prénom	Fonction
Mme HADJI	
Melle BOUDENE	
Melle LOUMI	

#### validation

Noms & prénom	Fonction	Date	signature
M. HAMMADI Mohamed	PDG	24/11/2016	 <p>Président Directeur Général Mr HAMMADI Mohamed</p>

#### Suivi des modifications

Version	Date	Modifications
00	29/06/2016	Création

### Identification du processus

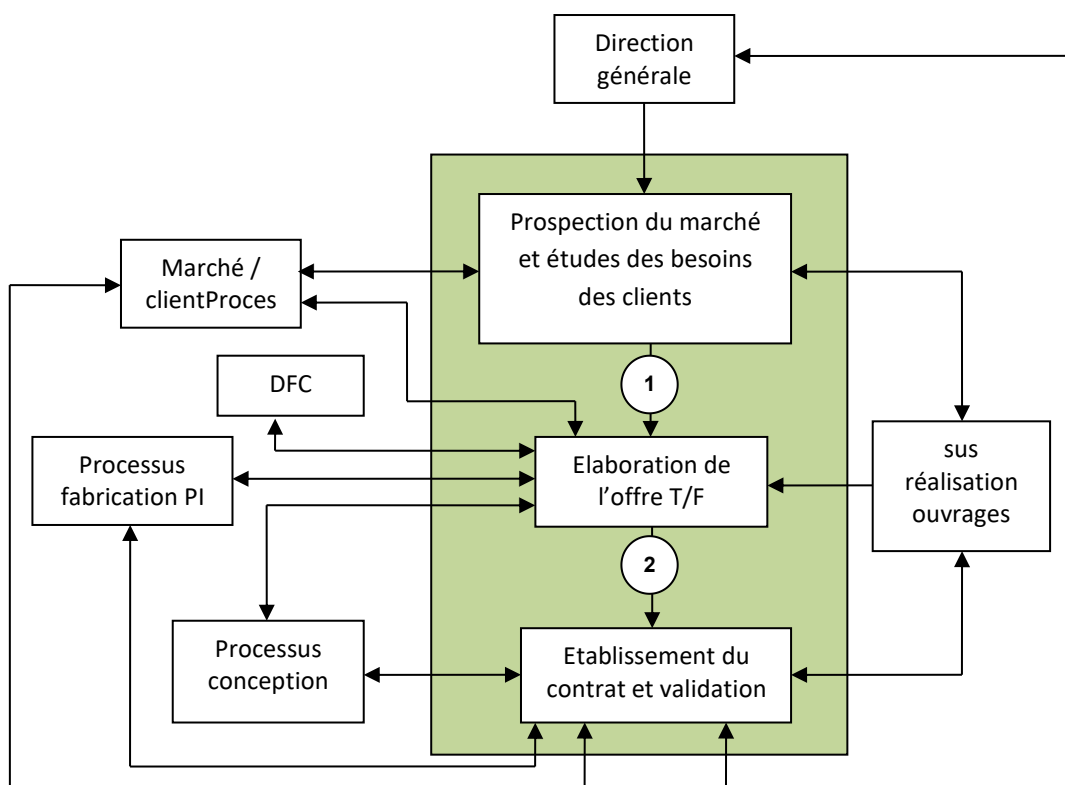
<b>Libellé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecouter le client et établir le contrat</li> </ul>
<b>Pilote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mme HADJI</li> </ul>
<b>Finalités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un plan de charge pour l'entreprise</li> </ul>
<b>Données d'entrée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation, directives et objectifs de la direction générale</li> <li>• Demandes du marché</li> </ul>
<b>Données de sortie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat validé</li> </ul>
<b>Etapes du processus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospection du marché et études des besoins des clients</li> <li>• Elaboration de l'offre</li> <li>• Etablissement du contrat et validation</li> </ul>
<b>Parties intéressées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction générale</li> <li>• Marché / client</li> <li>• Processus de réalisation des ouvrages</li> <li>• Processus de conception</li> <li>• Processus fabrication PI</li> <li>• Direction F &amp; C</li> </ul>
<b>Ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 personnes</li> </ul>
<b>Ressources Matérielles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens de déplacement</li> <li>• Moyens de communication</li> <li>• Moyens bureautiques</li> </ul>
<b>Risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre non rentable</li> <li>• Non atteinte de l'objectif du plan de charge en contrats signés</li> </ul>
<b>Opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme national de réalisation des équipements et habitations</li> </ul>
<b>Documents de référence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textes réglementaires et légaux</li> <li>• Cahier des charges</li> <li>• Bordereau des prix</li> </ul>

Code processus : PCR-01	Version : 00	Date : 29/06/2016
-------------------------	--------------	-------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>DTR et DTU</li> </ul>
--	--

Indicateurs de performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de réussite des offres</li> <li>Montant des projets gagnés</li> </ul>
----------------------------	---

## Cartographie du processus



## Légende

- 1- PV de revue des exigences projet (faisabilité)
- 2- Offre validée

Code processus : PCR-01	Version : 00	Date : 29/06/2016
-------------------------	--------------	-------------------

### Tableaux des interactions (communication)

#### Réception :

Partie intéressée (émetteur)	Informations	Support	Fréquence
Direction générale	Instructions, directives, objectifs, offre et contrat validés	Verbal, courrier, document	A chaque projet
Marché / client	Cahier des charges, contrat validé	Document	
Processus de réalisation des ouvrages	Avis technique, suggestion de prix	Courrier, verbal	Selon nécessité
Processus de conception	Avis technique, devis de l'étude, documents graphiques	Document	
Processus fabrication PI	Avis technique, suggestion de prix	Courrier	
Direction F & C	Caution de soumission, solvabilité bancaire, autres informations financières	Document	Selon demande

#### Emission :

EMISSION 1			
Partie intéressée (récepteur)	Informations	Support	Fréquence
Direction générale	Offre contrat à valider	Documents	A chaque projet
Marché / client	Offre et contrat validés, documents graphiques (si exigence client)		
Processus de réalisation des ouvrages	Contrat validé		
Processus de conception			
Processus fabrication PI	Demande d'avis, contrat validé	Document	Selon nécessité
Direction F & C	Demande d'informations financières	Documents	

### Gestion des risques

Risques	Causes probables	Actions préventives	Responsables
Offre non rentable	Etude mal cernée	Prévoir une majoration pour inclure d'éventuelles inflations des prix des matériaux de construction utilisés dans le projet	PDG + DT + Commercial
		Sensibiliser le personnel concerné sur les respects des délais contractuels	DT
	Projet imposé	Réfléchir à la possibilité de compensation des pertes, auprès des instances étatiques, par exemple sous forme d'allègement des impôts	PDG + groupe
Non atteinte de l'objectif du plan de charge en contrats signés	Retard de signature du maître d'ouvrage	Faire valoir l'article de validité de l'offre auprès du maître d'ouvrage par courrier officiel 30 jours avant son expiration.	PDG + DT

### Gestion des opportunités

Opportunités	Effets éventuels		Actions à engager	Responsables
	Positifs	Négatifs		
Programme national de réalisation des logements	Augmentation du plan de charge	Non rentabilité du fait des prix fixés par l'état	Si le programme est imposé, il s'agit alors de mesurer les pertes.	DG + DFC
			Réfléchir à la possibilité de compensation des pertes, auprès des instances étatiques, par exemple sous forme d'allègement des impôts	PDG + groupe
Programme national de réalisation des équipements		/	Se positionner sur les marchés par des offres compétitives	Commercial

### Indicateurs de performance

#### IND-01

Intitulé	Taux de réussite des offres
Responsable	Pilote du processus
Mode de calcul	(Nombre d'offres gagnées / nombre d'offres attribuées x 100 %)
Valeur actuelle	65 %
Valeur cible	85 %
Fréquence	Annuelle
Destinataires	DT RQSE
Mode de diffusion	PV de revue de processus Courrier

#### IND-02

Intitulé	Montant des projets gagnés
Responsable	Pilote du processus
Mode de calcul	Montant global en DA
Valeur actuelle	30 MDA
Valeur cible	≥ 30 MDA
Fréquence	Annuelle
Destinataires	DT RQSE
Mode de diffusion	PV de revue de processus Courrier

Code processus : PCR-01	Version : 00	Date : 29/06/2016
-------------------------	--------------	-------------------

### Indicateurs SST :

#### **IND-03**

<b>Intitulé</b>	Taux de fréquence des incidents
<b>Responsable</b>	Pilote du processus + directeur du pôle + HSE
<b>Mode de calcul</b>	$[(\text{Nombre d'incident} \times 10^6) / \text{nombre d'heures travaillées}] \times 100 \%$
<b>Valeur actuelle</b>	Selon site
<b>Valeur cible</b>	Selon site
<b>Fréquence</b>	Mensuelle
<b>Destinataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DG</li> <li>• DBT</li> <li>• DGC</li> </ul>
<b>Mode de diffusion</b>	Courrier

#### **IND-04**

<b>Intitulé</b>	Taux de gravité des incidents
<b>Responsable</b>	Pilote du processus + directeur du pôle + HSE
<b>Mode de calcul</b>	$[\text{Nombre de journées perdues} \times 1000] / \text{nombre d'heures travaillées} \times 100 \%$
<b>Valeur actuelle</b>	Selon site
<b>Valeur cible</b>	Selon site
<b>Fréquence</b>	Mensuelle
<b>Destinataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DG</li> <li>• DBT</li> <li>• DGC</li> </ul>
<b>Mode de diffusion</b>	Courrier



**Indicateurs environnement :**

AES	INTITULE	RESPONSABILITE	MODE DE CALCUL	VALEUR A ATTEINDRE	VALEUR ACTUELLE	ECEHANCE	EVOLUTION
<b>Toners usagés</b>	Récupération des toners usagés	DAG	(Quantité récupérée/ quantité utilisée) × 100% = R	100%		Chaque 6 mois	
<b>Cartouches usagés</b>	Récupération des cartouches usagées	DAG	(Quantité récupérée/ quantité utilisée) × 100% = R	100%		Chaque 6 mois	
<b>Piles de télécommande</b>	Récupération des piles de télécommandes usagées		(Quantité récupérée/ quantité utilisée) × 100% = R	100%		Chaque 6 mois	