



# PRUNEVIEILLE

TRAVAUX ELECTRIQUES

## MANUEL QUALITE

Mise-à-jour faite le 15 janvier 2020

Indice 18

Rédaction : Karem MILED

Validation : Jean-Luc PRUNEVIEILLE



**SIEGE SOCIAL :**  
20-22 Rue des Ursulines  
93200 SAINT DENIS  
Tél : 01.48.20.36.31 - Fax : 01.48.20.05.89  
SIRET : 410 543 813 00019  
administratif@prunevaille.fr

**AGENCE :**  
23 Rue des Bourguignons  
BP 50005 - 91310 MONTLHERY CEDEX  
Tél : 01.64.49.50.39 - Fax : 01.64.49.34.56  
SIRET : 410 543 813 00035  
montlhery@prunevaille.fr

S.A.S au capital de 3 000 000 € / RCS BOBIGNY B 410 543 813 / NAF 4321 B / T.V.A Intracom. : FR44 410 543 813



## DOMAINE D'APPLICATION DE NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE

### *Ecoute des clients et de leurs besoins :*

"LA SATISFACTION DU CLIENT" représente l'objectif principal de l'entreprise autour duquel nous avons défini notre politique qualité. La réponse aux attentes des clients, c'est-à-dire la qualité, passe d'abord par l'entreprise. Celle-ci définit, met en œuvre et poursuit une action qualité, dont la première étape est l'engagement ferme et explicite de la Direction qui consiste à :

- rester à l'écoute du client et respecter ses exigences en matière de qualité des prestations, apprécier périodiquement son niveau de satisfaction et tout mettre en œuvre pour l'améliorer en permanence
- disposer d'une grande rigueur pour la sélection et le suivi des produits et des fournisseurs,
- respecter la réglementation et les normes,
- Maintenir et entretenir la qualité de nos services auprès de notre clientèle, conseiller et proposer des solutions adaptées.

### *Identification des parties intéressées pertinentes et de leurs attentes :*

Les parties intéressées sont identifiées et l'entreprise est à l'écoute des leurs demandes et de leurs attentes. Les parties intéressées pertinentes sont : les salariés, les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les banquiers et les actionnaires.

### *Les produits et services de l'entreprise :*

Le système de management de la qualité s'applique aux activités suivantes :

- Entretien et réalisation de réseaux d'éclairage public et routier, de signalisation lumineuse tricolore et de postes de transformation jusqu'à 1000 KVA avec télésurveillance et gestion informatisée.
- Réalisation d'installations électriques basse et haute tension jusqu'à 20 KV dans les domaines du bâtiment et de l'industrie.
- Réalisation d'enfouissements des réseaux ERDF, Télécom et Eclairage public (Travaux hors et sous tension).
- Installation et entretien de réseaux de vidéoprotection et contrôle d'accès.
- Câblage de réseaux de fibres optiques

## **POLITIQUE QUALITE DE L'ENTREPRISE**

Depuis sa création, les Ets PRUNEVIEILLE se sont fixés comme objectif de travailler avec les Donneurs d'Ordres Nationaux. La confiance de nos clients, la qualité de nos prestations toujours croissante, le contexte interne et externe de l'entreprise, nous ont permis de développer nos activités et d'obtenir un ensemble de qualifications professionnelles parmi les plus élevées. Plaçant ses clients au cœur de ses préoccupations et soucieux de garantir leur satisfaction, nous nous sommes lancés dans une démarche de progrès et d'amélioration centrée sur trois objectifs globaux :

### **A - La satisfaction de nos clients :**

- Respecter leurs exigences et rester à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins.
- Conseiller et proposer des solutions innovantes.

### **B - La pérennité de l'Entreprise :**

- Assurer la pérennité et la croissance de notre Entreprise.
- Renforcer le positionnement de l'entreprise sur des produits et des services innovants liés à ses domaines d'activités.
- Renforcer et dynamiser l'image de l'entreprise auprès de ses clients, de ses partenaires économiques et d'autres parties intéressées.
- Disposer d'une organisation efficace et performante assurée par l'application d'un système de management de la qualité qui répond aux exigences de la norme ISO 9001.
- Investir dans du matériel de production innovant, performant, fiable et respectant l'environnement.
- Agir dans une démarche sociétale et environnementale en minimisant les impacts environnementaux sur nos chantiers.
- Développer l'activité Vidéoprotection et Fibre Optique et se positionner sur les Marchés à Performance Energétique

### **C - La satisfaction et l'adhésion de notre personnel :**

- Assurer leur bien-être en améliorant leurs conditions de travail.
- Développer l'apprentissage et garantir l'évolution du personnel par la formation et l'amélioration des compétences.
- Favoriser la communication interne, assurer la mobilisation et l'adhésion du personnel aux projets de l'entreprise.

### **Je m'engage :**

- à ce que les Ets PRUNEVIEILLE soient à l'écoute de ses clients et des parties intéressées, et veillent au respect de leurs exigences, en mettant en place toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires, et un système de management de la qualité efficace et évolutif,
- à ce que notre politique qualité ainsi que les dispositions décrites dans notre système de management soient communiquées, comprises et appliquées par l'ensemble du personnel,
- m'assurer de l'efficacité du système de management de la qualité, à entretenir la dynamique de l'amélioration continu et offrir à nos clients un niveau de performance optimal.
- à ce que la réglementation soit respectée sur les chantiers et dans les établissements.

**LE PRESIDENT**  
**Jean Luc PRUNEVIEILLE**

## PRESENTATION DE PRUNEVIELLE

Fondée en 1936, sous forme d'une entreprise individuelle dénommée JEAN PRUNEVIELLE, et transformée en société anonyme "Ets PRUNEVIELLE" en 1996, puis en S.A.S. en 2008, l'entreprise a su préserver sa culture d'entreprise familiale et développer son activité et son organisation dans la lignée d'une entreprise moderne en pleine croissance. Elle s'est spécialisée dans l'équipement électrique au service des Administrations, plus particulièrement des Communes, des Communautés d'agglomérations, des Directions de L'Équipement mais également dans les secteurs privés et industriel. Le domaine d'application du présent Système de Management de la Qualité concerne les activités de l'entreprise qui sont déployées dans les deux pôles de compétences ci-dessous :

### PÔLE ELECTRICITE EXTERIEUR

- Entretien et réalisation des réseaux d'éclairage public et de signalisation lumineuse tricolore.
- Entretien et réalisation de postes de transformation.
- Enfouissement des réseaux d'éclairage public, ERDF et télécom.
- Vidéo protection
- Télésurveillance à distance des armoires d'éclairage public basse tension, des armoires de signalisation lumineuse tricolore, et des postes hautes et moyennes tensions.
- Illuminations des fêtes de fin d'année.
- Gestion informatisée des réseaux.
- Voirie.
- Vidéoprotection.
- Contrôle d'accès – Anti-intrusion – Incendie.
- Courant faible - VDI – GTB – Fibre optique.
- Assistance technique et conseil.

### PÔLE TERTIAIRE ET INDUSTRIEL

- Entretien et réalisation d'installations électriques basse et haute tension dans le domaine du bâtiment et de l'industrie.
- Assistance technique et conseil.

### Références & Qualifications :

Qualité ISO 9001



QUALIFELEC EP & SLT :  
ME4 TN4 HT RT  
QUALIFELEC E3 C4



### Principaux Clients :

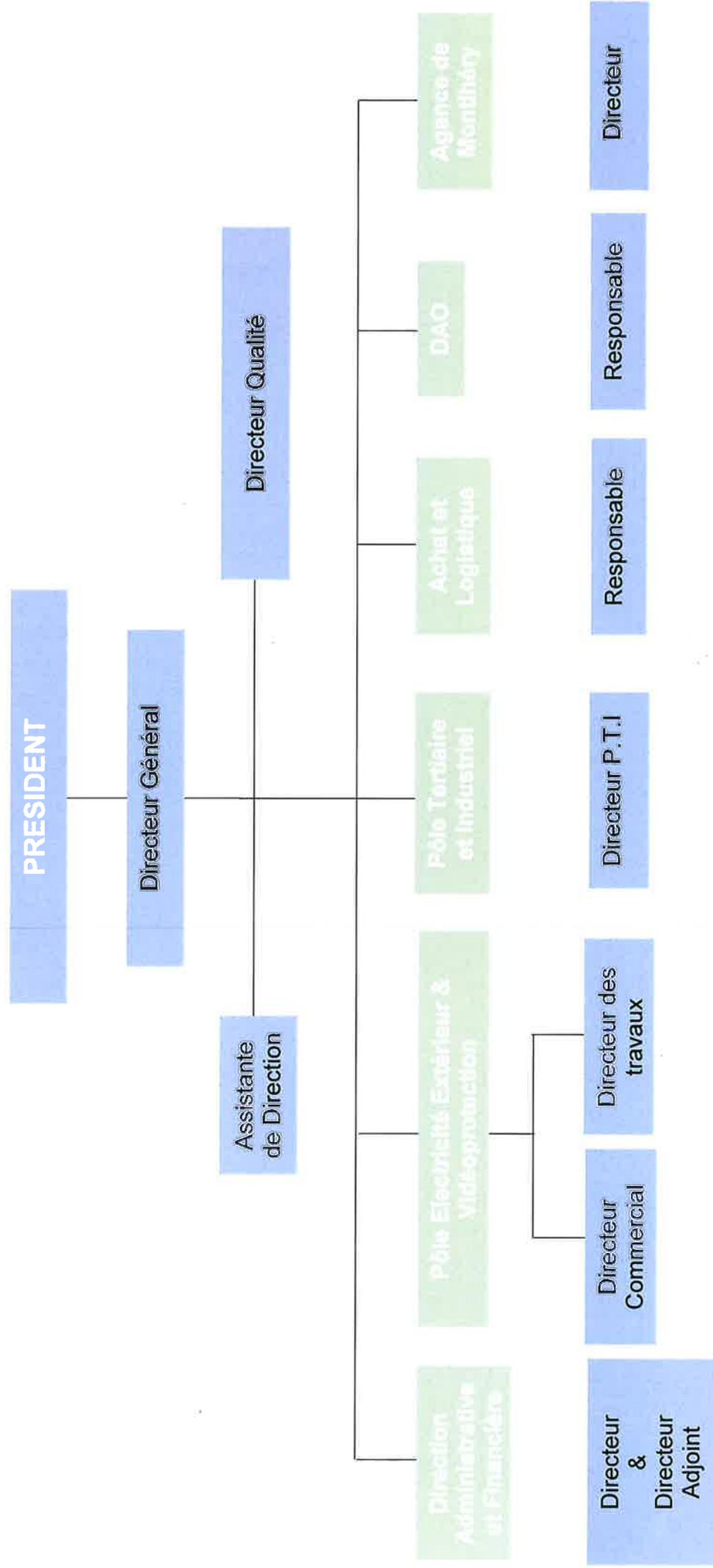
Villes : BUCHELAY (78), Monthléry (91), Gometz(91), Courbevoie (92), Gennevilliers (92), Villeneuve-la-Garenne (92), Le Blanc-Mesnil (93), Saint-Denis (93), Stains (93), Clichy-sous-Bois (93), Romainville (93), Ile-Saint-Denis (93), Champigny-sur-Marne (94), Rungis (94), La Queue-en-Brie (94), Deuil-la-Barre (95), Franconville (95), Fontenay-en-Parisis, Goussainville (95), Montmagny (95), Sannois (95), Herblay (95), Villiers-le-Bel (95), Gonesse (95), Ecoen (95), Communautés d'agglomérations (Plaine Commune, CA Roissy Pays de France, Val Parisis, etc.)

Directions Départementales de l'Équipement : des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts de Seine, de Seine-Saint-Denis, du Val de Marne, du Val d'Oise, de Seine et Marne...

Conseils Départementaux : des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts de Seine, de Seine-Saint-Denis, du Val de Marne, du Val d'Oise, de Seine et Marne...

Autres clients : O.P.H. de Champigny-sur-Marne, Gennevilliers Habitat, OPH de Montreuil, SNCF, ADP, Promoteurs immobiliers (Bouygues, Nexity, Kauffman & Broad, COGEDIM ...) etc.

**ORGANIGRAMME :**



## MANAGEMENT DES PROCESSUS

Notre Système de management de la qualité est structuré autour de 8 processus. L'enchaînement est donné par la cartographie de façon simple.

Chaque processus est détaillé dans le cadre d'une "Fiche processus" décrivant les activités concernées, les interactions, le nom du pilote, les dispositifs de surveillance et de mesure, les indicateurs et les objectifs qualité. Les instructions et documents utiles sont rattachés à la fiche processus, de façon à constituer la "liasse de processus" composée de :

- une fiche processus (P).
- procédures (PRO) détaillant les différentes étapes de chaque activité liée au processus.
- documents (DOC) type formulaires pour enregistrer les données.
- modes opératoires (MOP) décrivant la méthode d'exécution de chaque activité.
- et de listes (LIS) détaillant un inventaire d'éléments tel que les ouvrages normatifs et réglementaires.

Les pilotes de processus sont chargés de veiller au bon fonctionnement de leurs processus, identifier et analyser les opportunités et risques impactant leurs processus, suivre les indicateurs, mesurer leur efficacité, suivre et traiter les non-conformités, proposer et suivre les actions d'améliorations, tenir à jour la documentation associée à leurs processus.

Le Directeur Qualité assure un suivi des processus, notamment, au niveau du bon fonctionnement général (au vu des indicateurs et des audits internes en particulier) et de la documentation (tenue à jour de l'ensemble de système de management de la qualité documenté).

### L'amélioration continue chez Prunevieille :

La politique qualité définie par la Direction, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, la revue de direction, l'analyse des risques et opportunités, les actions correctives permettent d'améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité

Le schéma suivant démontre le rôle important des exigences clients et des parties intéressées en tant qu'éléments d'entrée. Les processus définis et gérés par l'entreprise sont inscrits dans une démarche d'amélioration continue afin d'assurer et d'améliorer en permanence la satisfaction de nos clients.

# CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

