

SYSTÈME D'INFORMATION QUALITE

Management de la Réalisation de Projets dans les
domaines de l'Aménagement et de la Construction

- Périmètre de certification
- Cartographie des processus et du système documentaire
- La planification de la surveillance des processus

DOCUMENTATION ACCESSIBLE PAR LIENS HYPERTEXTE - FICHER ARCHITECTURE
DU SMQ...

PERIMETRE DE CERTIFICATION

Les métiers de la SEMAVO – Professionnel de la Maîtrise d'ouvrage

Etude et Réalisation d'opérations d'aménagement et de construction

La SEMAVO n'est pas Maître d'Ouvrage

PRESTATIONS DE SERVICES

- Mandat public
- Mandat privé
- Conduite d'opération
- AMO
- Contrat d'études
- Prestations de service

La SEMAVO est Maître d'Ouvrage

OPERATIONS PROPRES

- Concession d'aménagement
- Aménagement hors concession
- Promotion immobilière
- Immobilier résidentiel
- Immobilier d'entreprises

AU SERVICE DES COLLECTIVITES LOCALES ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS

Pour les activités en direct, et celles en filiale

Cartographie des processus et du système documentaire

Processus 1 DIRECTION

Système de management et maîtrise documentaire

- Stratégie et communication
- Approche processus et architecture documentaire
- Maîtrise des documents et enregistrements
- Identification, traçabilité et produit du client, amélioration et correction
- Audit interne et surveillance processus
- Planification de la surveillance du système de management

Processus 2 REALISATION

Relation client et production

- Les activités de la SEMAVO
- Les relations avec le client
- Le déroulement du processus de réalisation
- La planification de la surveillance du processus

Processus 3 SUPPORT

Ressources humaines et moyens techniques

- Les infrastructures
- Les ressources humaines
- Les fournisseurs
- La planification de la surveillance du processus

Chaque processus fait l'objet d'une **approche par les risques et opportunités**

A Chaque processus sont associé un certain nombre de **procédures FQ43** et des **objectifs qualité FQ 42**

La **documentation interne** (FC, FQ,IT, LT ,DT) est accessible par **FQ16**

La prise en compte du **Développement durable**: Plan d'achat durable **FQ13** ,Guide d'éco-responsabilité **FQ06** ,Revue environnementale des opérations **Processus 2**, Charte éthique **FQ22**, RDC environnementale **Processus 1**

La planification de la surveillance des processus

Processus 1 DIRECTION

- Revue de direction
- Réunion de coordination
- Revue administrative et financière
- Revue budgétaire
- Analyse de gestion
- Veille informative et réglementaire
- Revue documentaire
- Audits internes
- Service non-conforme, amélioration et correction
- Analyse des risques et opportunités

Processus 2 REALISATION

- Revue de lancement d'opération
- Revue de projets
- Revue annuelle des opérations
 - CRF
 - Analyse de risques
 - Revue de trésorerie
 - Revue environnementale
- Information annuelle du CA sur les risques et contentieux
- Enquête de satisfaction client

Processus 3 SUPPORT

- Sécurité et sauvegarde du système d'information
- Evaluation des fournisseurs propres
- Entretien d'évaluation et entretiens professionnels
- Plan de formation