

MANUEL QUALITÉ

2024

Emetteur : Leila OUAJA

Vérificateur : Lamia BENZID

Approbateur : Imed Eddine Nouri



HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Version	Libellés
27/06/2024	00	Création
06/11/2024	01	Mise à jour activités couvertes par le SMQ

NOTRE IDENTITÉ

Siège Social

15 RUE OMAR KADDEH – 6è étage A61
1073 MONTPLAISIR TUNIS - TUNISIE

- Tel : (216) 70.02.99.20
- Fax : (216) 71.90.52.62
- E-mail : contact@concept.com.tn
- Site web : www.concept.com.tn

Certifications – Agréments – Label

- **ISO 9001 Version 2015**
- Agrément du Ministère de l'Équipement et de l'Habitat (A2)
- Agrément du Ministère de la Formation et de l'emploi

-  **Date de création : 1994**
-  **Capital social : 1 080 000 DT**
-  **Chiffre d'Affaires 2023 : 13 58 817 DT**
-  **CA consolidé : 3 394 741 DT**

Effectif permanent : 20 personnes

NOS ACTIVITÉS

DOMAINES



EAUX ET TERRITOIRES

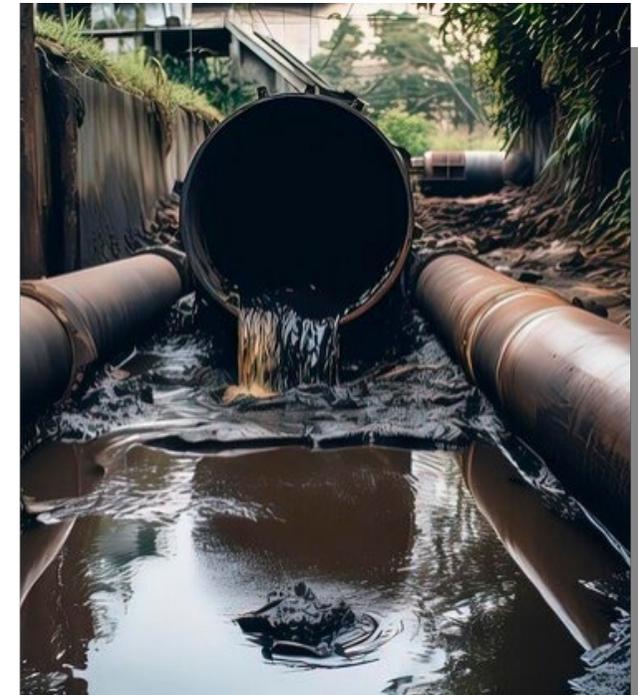
- Ressources en eau
- Hydrologie, hydrogéologies opérationnelles et appliquées
- Régulation de cours d'eau
- Grands barrages et barrages collinaires
- Protection contre les inondations
- Assainissement des eaux usées et pluviales
- Hydraulique agricole et périmètres irrigués
- Schémas directeurs d'aménagement du Territoire
- Etudes de protection et de valorisation des ressources naturelles.
- Plans d'aménagement urbains
- Projets de lotissements
- Infrastructures (Routes, Voirie et réseaux divers...)

ENVIRONNEMENT ET VALORISATION

- Gestion et traitement des déchets
- Stations de transfert des déchets ménagers Contrôle des travaux des décharges contrôlées Etudes d'impact sur l'environnement
- Etudes stratégiques sur l'environnement industriel Etudes de valorisation des déchets
- Elaboration des plans de gestion environnementale et sociales (PGES)

ENVIRONNEMENT INDUSTRIEL

- Dossier d'établissement classé : Etudes de dangers, plan d'opération interne
- Etudes de risques
- Audits de sécurité incendie
- Etudes d'atmosphères explosives (ATEX)
- Audits / Diagnostics HSE



RÉFÉRENCES

RECONNUE ET REFERENCEE PAR LES BAILLEURS DE FONDS INTERNATIONAUX

- BANQUE MONDIALE
- BADEA
- BANQUE ISLAMIQUE DE DEVELOPPEMENT
- BAfD
- KfW
- GIZ
- AFD
- COOPERATION BELGE
- JICA - JAPON
- FADES
- BOAD...

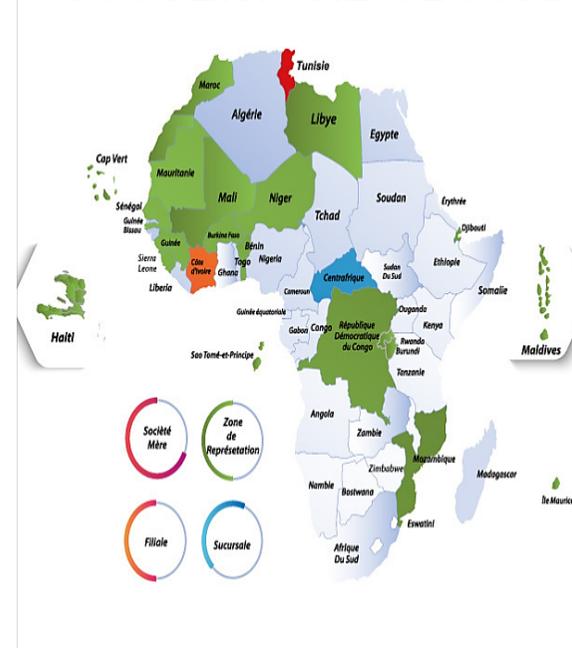
CLIENTELE EXPORT

- Ministère de l'Economie et de l'industrie : MAURITANIE
- Ministère de l'Hydraulique : GUINEE CONAKRY
- Ministère des Finances : SIERRA LEONE
- Ministère du Développement de l'Energie et des Ressources Hydrauliques – RCA
- Secteur privé : DECON (Hollande) – SCATEC SOLAR (Norvège) – COBA (Portugal)
- CONCEPT INTERNATIONAL
- CONCEPT AFRICA

CLIENTELE LOCALE

- Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydrauliques (DGBGTH)
- Ministère de l'Equipement et de l'Habitat
- ONAS
- ANGED
- CITET
- SONEDE
- INM....
- Secteur privé (ECOTI ; QAIR ; FORMA AGRO ; MARE ALB...)

COUVERTURE GEOGRAPHIQUE



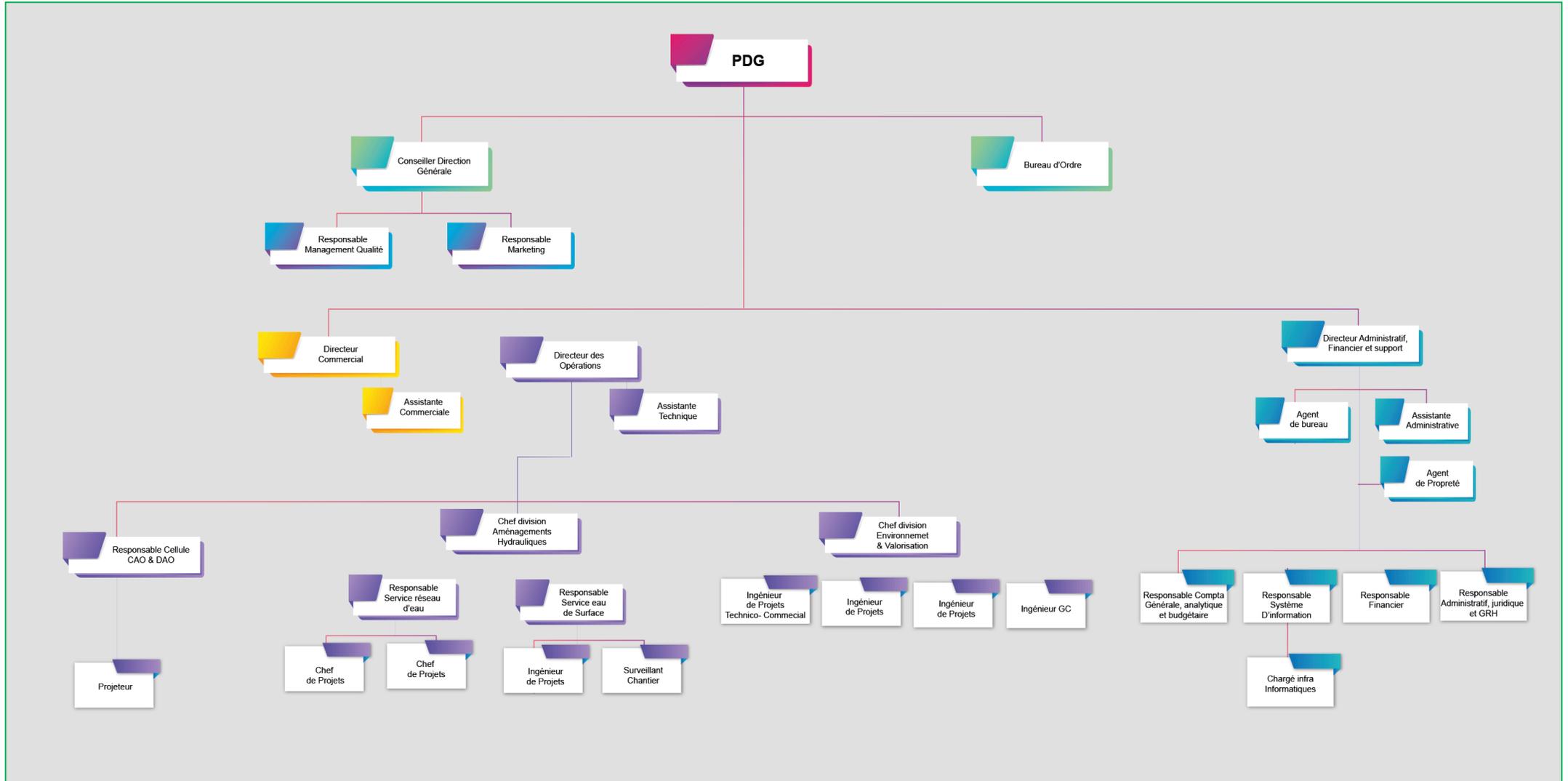
➔ MAGHEB (Tunisie, Maroc, Mauritanie, Lybie)

➔ AFRIQUE SUB-SAHARIENNE

- Pays francophones (Principalement pays de l'UEMOA)
- Pays anglophones
- Pays lusophones

NB : CONCEPT intervient dans ces pays directement ou bien à travers ses filiales : CONCEPT INTERNATIONAL et CONCEPT AFRICA

ORGANIGRAMME



MANUEL QUALITÉ

QUE DECRIT LE MANUEL QUALITE ?

Les dispositions prises par la société pour le maintien, le développement et le suivi et l'amélioration continue d'un système de management de la qualité au service de la satisfaction de ses clients, conforme aux exigences du référentiel ISO 9001 Version 2015.

A QUI S'ADRESSE NOTRE MANUEL QUALITE ?

A nos clients, aux bailleurs de fonds, à nos partenaires stratégiques, aux consultants experts, et aux collaborateurs de la société afin qu'ils comprennent :

- Dans quel esprit a été bâti notre système de management de la qualité,
- Les engagements que nous prenons en tant que professionnels dans les métiers qui sont les nôtres,
- L'organisation mise en place pour des prestations de qualité.

ACTIVITES COUVERTES PAR LE SMQ

- Études et assistance dans les domaines de l'aménagement et de la gestion de l'eau, de l'environnement et des déchets solides, du développement urbain et rural, des énergies renouvelables
- Site : Tunis

ACTIVITES NON COUVERTES PAR LE SMQ

L'activité de CONCEPT exclusivement basée sur des prestations de service n'inclut pas :

- Chapitre 7.1.5.2 : Ressources pour la surveillance et la mesure

CONCEPT n'utilise pas de matériel de surveillance et de mesure. En effet, ce matériel est utilisé par les sous-traitants (Topographie et Géotechnique) uniquement lorsque le projet nécessite leur intervention.

POLITIQUE QUALITÉ

Notre Société CONCEPT s'est engagée dans une démarche qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Notre stratégie est fortement liée à notre politique et objectifs qualité qui tiennent compte des exigences et des attentes des parties intéressées ainsi que du contexte compétitif de CONCEPT.

Notre politique qualité se fonde sur un engagement fort aussi bien de la direction générale que du personnel de l'entreprise, visant le développement et la mise en œuvre du SMQ ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité.

Notre métier est de répondre aux besoins de nos clients en offrant les meilleures prestations par l'apport de nos compétences et de la valeur ajoutée de nos services.

La politique qualité de CONCEPT s'articule autour des axes suivants afin de toujours mieux satisfaire ses clients, ses fournisseurs, son personnel et ses actionnaires :

Poursuivre le développement de la qualité en améliorant de façon continue notre organisation et la qualité de nos prestations
Améliorer de façon continue notre efficacité de production, tout en respectant les objectifs de résultats fixés par la société,
Étendre toujours plus notre savoir-faire technique par le développement de chacun par la formation en interne et en externe
Développer notre action commerciale tout en fidélisant nos Clients grâce à l'amélioration de la communication et la réduction des sujets de mécontentement,
Parfaire notre gestion contractuelle avec les partenaires, les consultants et les sous-traitants en réalisant des projets en parfaite adéquation avec les exigences contractuelles et réglementaires, tout en s'assurant de la satisfaction du Client.

Nous, en notre qualité de Direction Générale nous engageons :

- A mettre à disposition, les moyens humains et matériels nécessaires à l'entretien de notre système de management qualité conformément à la norme ISO 9001 Version 2015, à satisfaire les exigences applicables et à améliorer continuellement son efficacité.

A ce que notre politique qualité soit communiquée et comprise par tout le personnel de CONCEPT et qu'elle soit revue si nécessaire dans le cadre des Revues de Direction.

Le 01/11/2023

Imed Eddine Nouri
Président Directeur Général



Lamia BENZID
Conseiller de la Direction



NOS ENGAGEMENTS

NOS CLIENTS...

Pouvoirs publics
(Ministères) Organismes
publics sous tutelles,
Entreprises publiques,
Sociétés privées
Bailleurs de fonds

LEURS BESOINS...

Etudes de faisabilité, Etudes
d'avant-projet, Etudes
d'exécution, Dossier d'appel
d'offres, Assistance
technique, Formation,
Accompagnement, Transfert
de compétences,
Optimisation des projets,
Audits

LEURS EXIGENCES

Livrer des rapports d'études,
Réaliser l'assistance technique
sur chantier, apporter
l'accompagnement nécessaire
au client, conformément aux
accords, dans les délais
contractuels

NOS ENGAGEMENTS

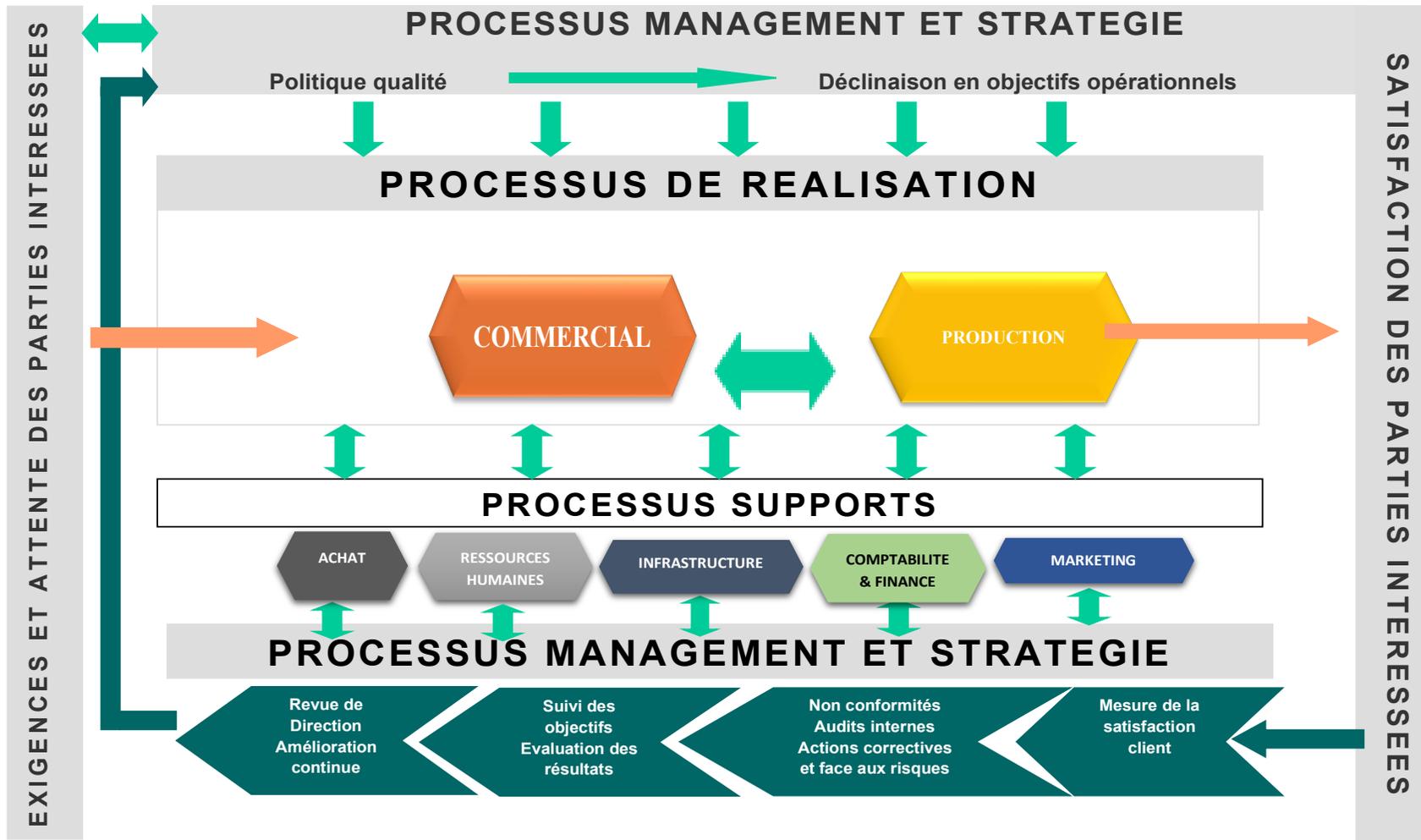
- Fournir des prestations conformes aux termes de référence (dans le cas d'un AO), aux besoins client (dans le cas d'une demande ou d'une consultation restreinte) et qui tiennent compte de la réglementation et des lois en vigueur.
- Mettre les moyens humains et matériels nécessaires pour livrer des prestations et des offres de service de qualité.
- Considérer et traiter comme une non-conformité tout échec d'une offre de services et adopter des actions correctives.
- Considérer et traiter comme une non-conformité tout retard de remise d'un livrable imputable à CONCEPT et adopter des actions correctives.

OUTILS DE SUIVI ET D'EVALUATION

OUTILS	OBJECTIFS ET ORGANISATION
Revue de direction	<ul style="list-style-type: none"> • Celle-ci permet d'évaluer l'efficacité des processus mis en place par l'examen des indicateurs de suivi des objectifs opérationnels • Organisée 1 fois par an par le Président Directeur Général en présence des membres de l'encadrement. Les points abordés sont ceux de la norme ISO 9001 version 2015. • La revue de direction donne lieu à un compte rendu où sont indiquées les améliorations s'il y a lieu.
Audit qualité interne	<ul style="list-style-type: none"> • Voir procédure « Audits internes »
Evaluation de la satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> • Voir résultats fiches et enquête satisfaction clients (Tableau de bord IND-SMQ-06 sur PROGYS)
Actions correctives et actions face aux risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Voir procédure « Maîtrise des non-conformités » & « Actions correctives & actions face aux risques et aux opportunités »
Indicateurs de suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Définis par la DG en cohérence avec les objectifs opérationnels. Examinés une fois par trimestre en comité dans le cadre des réunions pour le suivi des objectifs, ces indicateurs permettent de suivre l'atteinte des objectifs et de décider des actions d'amélioration.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Basée sur une série de processus interactifs



MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS DE DIRECTION ET D'AMELIORATION

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
MANAGEMENT & STRATEGIE	→ Politique qualité	- Développer et mettre à jour la documentation du Système de Management de la Qualité ;	→ Objectifs qualité
	→ Revue de Direction	- Améliorer le fonctionnement et veiller à l'application du Système de Management de la Qualité ;	→ Evaluation des résultats
	→ Tableau de bord des indicateurs qualité	- Surveiller et mesurer l'efficacité des processus identifiés au sein du système ;	→ Amélioration continue
	→ Audits internes	- Dynamiser la démarche d'amélioration continue.	
	→ Maîtrise des produits conformes	L'ensemble des procédures suivantes définit le mode de fonctionnement du processus Management et Stratégie :	
	→ Actions correctives et face aux risques	<ul style="list-style-type: none"> • PRD-SMQ- 01 “ Maîtrise des informations documentées” • PRD-SMQ- 02 “ Traitement des non-conformités” • PRD-SMQ- 03 “ Actions correctives et face aux risques” • PRD-SMQ- 04 “Audit interne” 	
	→ Mesure de la satisfaction client		

MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS METIER

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
COMMERCIAL	→ Objectifs validés par la Direction	Plan d'action Marketing (événements et voyages) Analyse des cahiers de charges Préparation des offres	→ Dossiers de MI et Offres
	→ Besoins et sollicitations du marché	L'ensemble des instructions suivantes définit le mode de fonctionnement du processus commercial :	→ Contrats de marchés signés et Bon de commande client
	→ Exigences client		→ Grille budgétaire
	→ Exigences réglementaires et légales	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-01 « Suivi des opportunités des projets » 	→ Indicateurs commerciaux
	→ Brochures	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-02 « Suivi des actions de prospection » 	
	→ Site web	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-03 « Faisabilité, préparation et suivi des offres » 	
	→ Manifestation d'intérêts auprès des bailleurs de fonds	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-04 « Gestion des avenants » 	
	→ Participation à des salons, séminaires	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-05 « Faisabilité, préparation et suivi des manifestations d'intérêt » 	
	→ Prospection (Voyages – visites)	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-06 « Gestion des contrats clients » 	
	→ Base de données consultants	<ul style="list-style-type: none"> • INT-COM-07 « Gestion références et attestations de bonne fin » 	
→ Grille de compétences			

MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS METIER

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
PRODUCTION	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Nouveaux contrats signés ➔ Termes de référence techniques ➔ Planning des travaux ➔ Données de base ➔ Plan de formation ➔ Grille des compétences ➔ Etat budgétaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des études d'Aménagement Hydrauliques - Réalisation des études d'environnement et de valorisation <p>La gestion des projets (lancement, planification, conception, réalisation, validation, évaluation) est définie dans l'ensemble des instructions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • INT-PROD-01 « Préparation et planification Du projet par le chef de projet » • INT-PROD-02« Elaboration d'un plan qualité en cas de groupement » • INT-PROD-03 « Réalisation et suivi du projet » • INT-PROD-04 « Gestion des modifications de données de base par le client en cours du projet » • INT-PROD-05 « Gestion des livrables en cours de projet » • INT-PROD-06 « Autocontrôle, Vérification et approbation des livrables » • INT-PROD-07 « Planification et répartition des tâches » • INT-PROD-08 « Structuration du travail sur PC et CLOUD » 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Livrables conformes ➔ Fiches Satisfaction Client ➔ Indicateurs de Production ➔ Conseils Assistance

MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS SUPPORT

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Objectifs validés par la DG 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'action Marketing - Planning des voyages - Enquête Satisfaction Client 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Brochures ➔ Site web ➔ Participation à des salons, séminaires ➔ Indicateurs Marketing
PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
INFRASTRUCTURE	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Objectifs validés par la DG5 (Besoin d'Achat) ➔ Ressources attribuées (Budgets) ➔ Demandes d'intervention du personnel 	<p>Assurer le bon fonctionnement et la disponibilité des infrastructures de CONCEPT SA. Celles-ci sont énumérées ci-dessous :</p> <p>1/ Le système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le parc de matériel informatique (Hardware) ➤ Le parc des logiciels informatique (Software) ➤ L'administration du système d'information ➤ La sauvegarde des données <p>2/ Le parc automobile</p> <p>3/ Les locaux et les moyens généraux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Environnement de travail optimisé ➔ Achat équipement, software, etc... ➔ Part du budget consommé (en achat et en réparation) ➔ Planification maintenance ➔ Interventions réalisées ➔ Indicateurs Infrastructure

MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS SUPPORT

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
RESSOURCES HUMAINES	→ Objectifs validés par la DG	Les compétences requises pour occuper les fonctions de l'entreprise sont définies dans les feuilles de fonction et consignées dans PROGYS.	→ Plan de recrutement
	→ Organigramme	La gestion des Ressources Humaines (recrutement, formation, évaluation) est définie dans l'ensemble des instructions suivantes :	→ Plan de formation
	→ Résultats des évaluations individuelles	<ul style="list-style-type: none"> • INT-GRH-01 « Gestion du recrutement » • INT-GRH-02 « Gestion de la formation du personnel » • INT-GRH-03 « Réalisation des entretiens d'amélioration des performances » 	→ Evaluation du personnel
	→ Besoin en formation		→ Gestion des compétences
			→ Indicateurs GRH

MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS SUPPORT

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
ACHATS	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Objectifs validés par DG ➔ Besoin d'achat ➔ Besoin en consultants ➔ Besoins en partenaires ➔ Budgets 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des prestataires externes - Vérification du produit ou service acheté, - Evaluation des prestataires des biens et de service agréés, consultants ou partenaires est définie dans l'ensemble des instructions suivantes : • INT-ACH-01 « Critères de sélection des prestataires externes » • INT-ACH-02 « Gestion des consultants, des partenaires et des sous-traitants » • INT-ACH-03 « Circuit des factures d'achats » • INT-ACH-04 « Gestion des bons de commande prestataires externes » • INT-ACH-05 « Gestion des missions » 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Conformité aux exigences clients ➔ Conformité aux budgets ➔ Indicateurs Achats

MAITRISE ET DOCUMENTATION DES PROCESSUS

PROCESSUS SUPPORT

PROCESSUS	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIONS ASSOCIEES	ELEMENTS DE SORTIE
COMPTABILITE ET FINANCE	→ Objectifs commerciaux	- Prévion des budgets annuels de l'entreprise, en faire le suivi et en analyser les écarts,	→ Plan de trésorerie
	→ Budgets estimés	- Gestion de la Trésorerie de l'entreprise,	→ Rentabilité des projets
	→ Objectifs de production	- Suivi de la rentabilité de l'entreprise,	→ Carnets de commande commerciales
	→ Factures des prestataires externes	- Suivi des principaux ratios de l'entreprise	→ Budgets consommés
	→ Comptabilité sur Sage-compta	- Entretien d'une bonne relation financière avec les PIP - Facturation - Comptabilité clients et prestataires externes	→ Etats analytiques → Etats de résultats et bilan

RESULTAS 2023

QUELQUES CHIFFRES CLES

