



ANTHÉA CONSEILS

AMÉLIORONS ENSEMBLE



AMÉLIORONS ENSEMBLE

MANUEL QUALITE

ANTHEA CONSEILS



ANTHÉA CONSEILS

AMÉLIORONS ENSEMBLE

Référentiel : **ISO 9001 : 2015**

Date : **24 avril 2019**





SOMMAIRE

I. PRESENTATION D'ANTHÉA CONSEILS	3
A. Le cabinet	3
B. Historique et évolution de l'entreprise	4
C. Les valeurs ANTHEA Conseils	5
D. Notre vision des normes et de l'audit	6
E. La posture de l'intervenant ANTHEA CONSEILS	7
II. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	8
A. Préambule	8
B. Politique Responsabilité Sociétale	9
C. Politique qualité	10
D. Politique de confidentialité	11
E. Domaine d'application du système de management.....	15
F. Notre organisation	15
III. RESSOURCES HUMAINES ET SYSTEME D'INFORMATION	19
A. Compétences et qualification professionnelle	19
B. Système d'informations	20
IV. REALISATION DES MISSIONS	22
A. Réalisation des offres	22
B. Préparation et réalisation des missions	23
V. SURVEILLANCE, MESURE, EVALUATION	24
A. Indicateurs.....	24
B. Contrôles	24
C. Audit interne	24
D. Suivi des non conformités et des réclamations.....	24
E. Satisfaction client	24
VI. AMÉLIORATION.....	25
A. Bilans individuels annuels	25
B. Bilan annuel MASE	25
C. Revue. De Direction.....	25



I. PRESENTATION D'ANTHÉA CONSEILS

A. Le cabinet

AMELIORER LA PERFORMANCE GLOBALE DE L'ENTREPRISE



ANTHEA CONSEILS est un cabinet d'audit et de conseil indépendant intervenant dans les domaines du management QSSE (Qualité, Santé Sécurité au travail, Environnement), de la sûreté et de la responsabilité sociétale.

C'est également un cabinet d'audit tierce partie pour la certification MASE (Système de Management Santé sécurité Environnement). Les missions sont réalisées sur l'intégralité du territoire national.

Siège social : 279 chemin de Joutecrôt 69400 ARNAS - Site Web : www.anthea-conseils.com.

La société ANTHEA CONSEILS, créée le 2 janvier 2003, devient une SARL le 1er février 2008.

Capital social : 140 000 euros.

SIRET : 502 056 567 000 14. - NAF : (7022Z) Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion

RCS : Villefranche sur Saône Tarare B 502 056 567 TVA intracommunautaire : FR 79 502 056 567



B. Historique et évolution de l'entreprise

- 2003** -----Création d'ANTHEA CONSEILS, cabinet d'audit et de conseil qualité
- 2005 - 2007** -----Élargissement de l'offre au management de la Santé de la Sécurité au travail, de l'Environnement et de la Responsabilité Sociétale en plus des prestations historiques d'accompagnement et d'audit des systèmes de management de la qualité.
- 2007** -----Premiers audits MASE pour le compte d'AFNOR Certification
- 2008** -----ANTHEA Conseils devient une SARL.
- 2012** -----ANTHEA Conseils devient cabinet d'audit MASE agréé avec 3 auditeurs. 34 audits de certification sont alors réalisés.
- 2016** -----ANTHEA crée un poste à temps complet de Chargée de clientèle/chargée d'affaires. Les 9 auditeurs ANTHEA CONSEILS réalisent 134 audits de certification MASE. ANTHEA Conseils est le 6^{ème} acteur du marché sur 17 cabinets agréés au plan national.
- 2017** -----16 auditeurs composent l'équipe sur l'ensemble du territoire Français. Au 31.12.2017, 154 audits de certification auront été réalisés par ANTHEA Conseils.
- 2018** -----21 intervenants répartis sur l'ensemble du territoire national.
- 2019** -----Engagement dans une démarche qualité visant une certification au 31.12.2019.



C. Les valeurs ANTHEA CONSEILS

4 valeurs sont et doivent être partagées par les intervenants ANTHEA CONSEILS :

- Le respect de la loi, du contrat, des engagements, des personnes ;
- Le professionnalisme : l'exigence, la rigueur, l'approche constructive, l'approche terrain et pragmatique ;
- La proximité géographique et professionnelle ;
- L'intégrité : le respect absolu de la déontologie de l'auditeur, la prévention des conflits d'intérêts.

À titre d'exemple :



En notre qualité de fournisseur, nous sommes soucieux de respecter les décrets du 27 octobre 2005 et du 11 Mai 2007 relatifs à la lutte contre le travail dissimulé. Dans le but de simplifier et sécuriser nos échanges, nous avons le plaisir de vous informer que nous avons retenu la prestation proposée par la société Actradis.fr, pour nos documents obligatoires.

Pour télécharger les documents attestant de notre régularité fiscale et sociale vous pouvez cliquer sur le lien : www.actradis.fr en mentionnant le numéro SIRET : 502056567. La même démarche a été réalisée sur le site « e-attestation » (<https://www.e-attestations.com/fr/>).



D. Notre vision des normes et de l'audit

Les normes et les référentiels de systèmes de management dans les domaines de la qualité ; de la santé-sécurité au travail ou de l'environnement (exemple : ISO 9001, NF Formation, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001, MASE UIC) ont tous en commun de promouvoir une démarche de prévention et d'amélioration continue des performances.

Il ne s'agit pas de coller à des exigences mais de comprendre comment faire évoluer l'organisation, le management et les pratiques opérationnelles pour qu'ils concourent à l'amélioration continue de la prévention et des résultats QSSE (Qualité, Santé-Sécurité, Environnement).

Cela passe par une approche système :

- Adaptée au contexte de chaque organisme et à ses enjeux
- Portée par la Direction et pilotée en vue d'actions avec des résultats concrets
- Orientée terrain, impliquant les équipes car les résultats ou les effets de la prévention doivent être visibles sur le terrain.

C'est pourquoi dans nos approches de formation, de conseil ou d'audit, nous adoptons une approche centrée sur la prévention et l'amélioration continue avec la volonté de bâtir des programmes adaptés au contexte et aux besoins de chaque organisme.

L'audit quant à lui ne doit pas être vécu comme une inspection, un contrôle ou une sanction. **On ne doit pas subir un audit mais en bénéficier.**

La transparence requise pour identifier puis mettre en œuvre une démarche de progrès nécessite une ouverture, une posture de l'auditeur adaptée.



E. La posture de l'intervenant ANTHEA CONSEILS

L'intervenant ANTHEA CONSEILS est exigeant :

- Il écoute et reformule pour valider ce qui fera l'objet de constats ;
- Il collecte et consulte les preuves, croisent les informations ;
- Il analyse et fait preuve de persévérance sans outrecuidance ;
- Il remonte les situations insatisfaisantes avec méthode et rigueur

Il est constructif :

- Il recherche la collaboration ;
- Par la reformulation, il adopte une écoute active ;
- Il sait reconnaître les points forts, qu'il illustre par des faits tout comme il sait le faire pour les écarts ;
- Il identifie des pistes de progrès ;
- Il expose les faits, sans jugement, explique les risques et apporte les éléments utiles à la compréhension de l'écart ;
- Pour les audits, il n'est pas un inspecteur mais un auditeur au service d'une démarche de progrès ;
- Pour les missions de conseil, il n'est pas donneur de leçon. Il n'a pas vocation à apprendre à l'entreprise son propre métier. Il accompagne la réflexion de son client vers des solutions adaptées à son contexte et à ses réalités terrain.

Il est pragmatique

- Il adapte son niveau d'exigence au contexte et aux risques ;
- Il accepte que plusieurs réponses soient possibles ;
- Il est toujours factuel dans son approche ;
- L'intervenant ANTHEA CONSEILS est respectueux des règles de déontologie de l'auditeur ;
- Lors des audits, il n'assume pas sa propre promotion et reste concentré sur les objectifs de la mission ;
- Il est l'ambassadeur du cabinet ANTHEA CONSEILS. Ses propos sont respectueux du cabinet, du client et de l'institution MASE lorsqu'il intervient à ce titre.

II. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION



A. Préambule

Nous entendons poursuivre notre développement économique en assumant notre responsabilité sociale et environnementale.

La santé et la sécurité de nos intervenants ne sont pas négociables, au-delà de tout aspect économique.

La satisfaction client est notre préoccupation continue.

Nous souhaitons être reconnu partout en France :

- Pour notre exigence, notre approche exigeante, constructive et terrain, notre valeur ajoutée, notre professionnalisme
- Comme un cabinet d'audit et de conseil, agile, professionnel, compétent.
- Pour notre équipe et nos valeurs partagées

Nous souhaitons conserver notre culture PME et poursuivre notre développement, connectée aux réalités des PME, TPE.

C'est dans ce cadre que nous prétendons obtenir d'ici la fin de l'année 2019 la certification ISO 9001 : 2015 comme :

- Une preuve tangible du professionnalisme et de la fiabilité d'une organisation au service des clients
- Une reconnaissance externe et indépendante des efforts accomplis en interne
- Un signe de confiance pour nos parties prenantes



B. Politique Responsabilité Sociétale

Je soussigné, Franck BOULITEAU, gérant de la société ANTHEA CONSEILS m'engage et demande à chaque personne intervenant pour le compte d'ANTHEA CONSEILS de s'engager et d'adopter les principes suivants :

- Respecter les exigences légales, réglementaires, déontologiques et autres exigences applicables,
- Respecter les termes des contrats. Facturer et régler les prestations au juste prix à la hauteur des prestations délivrées,
- Quelle que soit la mission, un intervenant ANTHEA CONSEILS ne peut accepter d'être complice de manière active ou passive à toute forme de pratiques de nature à compromettre le respect des Droits de l'Homme, de discrimination sous quelle forme qu'elle soit, de corruption ou de toute pratiques illégales ou non loyales,
- Prévenir toute forme de conflit d'intérêt. Respecter scrupuleusement les exigences définies dans le code de déontologie signé avec l'association MASE. Ne pas prospecter ou vendre des missions pour son propre compte lors des missions confiées par ANTHEA CONSEILS. N'accepter aucun cadeau, gratification de la part du client en dehors de la rémunération délivrée par ANTHEA CONSEILS au titre de la mission définie,
- Respecter la propriété intellectuelle, la réglementation sur les données personnelles, le devoir de confidentialité,
- Respecter les règles et consignes des entreprises dans lesquelles se déroulent les interventions.
- Prévenir les risques d'accidents ou de maladies professionnelles
 - Prévenir le risque routier :
 - Privilégier chaque fois que possible d'autres modes de transports que la voiture,
 - Respecter scrupuleusement le code de la route,
 - Utiliser des véhicules correctement entretenus et conformes,
 - Prévenir les Risques Psycho-Sociaux
 - Entre l'intervenant et les bénéficiaires de la mission, entre les intervenants et le gérant et réciproquement,
 - Toujours adopter un dialogue permanent, constructif, honnête et respectueux,
 - Réaliser le programme de la mission dans le cadre des horaires de travail des clients,
 - Accepter les seules missions pour lesquels le prestataire a les compétences et les moyens matériels, logistiques pour réaliser la mission,
 - Organiser la logistique de la mission (déplacements, hôtels, ...) dans des conditions offrant un niveau de confort acceptable, respectueux des temps de repos requis par les normes internationales de l'OIT et du code du travail Français.
 - Ne pas hésiter à utiliser son droit de retrait sans omettre son devoir d'alerte : en aucun cas, un intervenant mandaté par ANTHEA CONSEILS ne doit accepter de s'exposer ou exposer d'autres personnes à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé.

Franck BOULITEAU,
GÉRANT
Fait à Arnas le 06.09.2018



C. Politique qualité

ANTHEA CONSEILS est un cabinet de conseil et d'audit intervenant dans les domaines du management de la qualité, de la santé sécurité au travail et de l'environnement.
C'est également un cabinet agréé sur le plan national pour réaliser les audits de certification MASE.

Notre vocation : Améliorons ensemble

Nous devons contribuer, au travers de nos missions, à cette amélioration par notre approche :

Exigeante, Constructive et Terrain :

L'exigence

Seule l'exigence est source de progrès pour :

- Nous-mêmes
- Nos clients

L'approche Constructive

Pour que les changements nécessaires soient acceptés et les actions correspondantes engagées, nos constats ou propositions doivent être :

- Pertinents
- Compris
- Chaque fois que possible partagés

L'approche Terrain

Un système efficace est au service du terrain. C'est sur le terrain que :

- Les événements surviennent et qu'ils doivent être anticipés et gérés
- Les idées doivent remonter
- Les actions réalisées

Nous nous engageons à toujours rechercher :

- L'amélioration de notre organisation et de nos prestations
- L'accroissement de la satisfaction client
- Le respect des exigences réglementaires, contractuelles et éthiques

En tant que gérant, je m'engage personnellement à :

- Définir, partager, déployer cette politique à tous les niveaux de notre organisation et de nos intervenants au bénéfice de chacun de nos clients
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour la réussite de nos objectifs qualité et à l'amélioration de notre système, de nos processus, de nos prestations
- A rendre compte de cette politique au travers d'audits tierce partie ISO 9001 :2015

Franck BOULITEAU, Gérant
Fait à Arnas, le 24 avril 2019



D. Politique de confidentialité

ANTHEA CONSEILS a à cœur de respecter la vie privée et les données à caractère personnel.

ANTHEA CONSEILS, entreprise respectueuse des droits des personnes est attentive à la protection des données personnelles de toute personne dont elle serait amenée à traiter les données à caractère personnel.

Cette Politique de protection des données personnelles a pour objet de fournir aux personnes concernées les informations importantes sur la manière dont ANTHEA CONSEILS traite leurs données personnelles, et sur la manière dont les personnes concernées peuvent exercer leurs droits. Elle vise également à répondre aux exigences de la nouvelle réglementation relative à la protection des données personnelles (Règlement n°2016/679) entrée en vigueur à compter du 25 mai 2018.

La présente Politique s'inscrit dans une volonté de transparence et de loyauté à votre égard.

Vous trouverez ici l'ensemble des informations utiles pour comprendre comment ANTHEA CONSEILS collecte, traite et protège les données personnelles dans le cadre de l'utilisation de ses services sur le site internet www.anthea-conseils.com ainsi que dans la gestion commerciale et la prospection.

1. Qui est le point de contact au sein d'ANTHEA CONSEILS pour toute question sur les données personnelles et leur traitement ?

Le contact est le référent Informatique et Libertés : Franck BOULITEAU, 279 chemin de Joutecrôt 69400 ARNAS : fboulliteau@anthea-conseils.com

2. Pour quelles raisons, finalités et sur quelle base légale ANTHEA CONSEILS collecte des données à caractère personnel ?

ANTHEA CONSEILS traite les données personnelles pour différentes raisons/finalités ;

- Le traitement commercial :
 - La préparation, la réalisation des offres,
 - La collecte et le traitement des informations au travers des demandes de contacts sur le site internet,
 - Le traitement des courriers, courriels
 - L'envoi de sondages.
- Le traitement administratif et comptable des commandes clients, comprenant :
 - La préparation, la réalisation des offres,
 - Le traitement des commandes,
 - La réalisation et l'envoi de livrables de missions aux commanditaires (ex : rapports, comptes rendus),
 - La réalisation, le traitement des factures et des recouvrements correspondants,
 - Le traitement des courriers, courriels
 - L'évaluation des missions et l'envoi de sondages
- La relation contractuelle avec les candidats et les prestataires ANTHEA CONSEILS :
 - La collecte d'informations dans les dossiers de candidatures de futurs prestataires,
 - La contractualisation entre ANTHEA CONSEILS et ses prestataires,
 - La préparation et la réalisation des offres clients pour les missions effectuées par des prestataires,
 - L'édition des commandes et des ordres de mission
 - Le traitement des courriers, courriels
 - La communication d'informations sur les newsletters rédigées par ANTHEA CONSEILS



Selon la finalité, le traitement des données à caractère personnel est fondé soit sur l'exécution du contrat (gestion et suivi de la relation client), soit sur l'intérêt légitime d'ANTHEA CONSEILS (répondre aux formulaires de contact via les sites internet, ou l'envoi d'informations, de newsletters, envoi d'invitations à des événements) soit sur le respect d'une obligation légale (gérer les demandes des personnes concernées liées à l'exercice de leurs droits en relation avec leurs données personnelles).

3. Quelles données sont concernées ?

La notion de « données à caractère personnel » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Ces données sont nécessaires pour le traitement des dossiers dans le cadre de l'activité.

ANTHEA CONSEILS est susceptible selon les cas de traiter des données personnelles telles que: nom, prénoms, adresse postale professionnelle et le cas échéant, personnelle, le numéro de téléphone fixe et/ou mobile professionnel et le cas échéant personnel, l'adresse email professionnelle et le cas échéant, personnelle.

ANTHEA CONSEILS collecte toutes les informations communiquées sur le Site www.antheaconsils.com (ex : sur les formulaires « contacts », lors de votre navigation, lors de votre commande), ou par tout autre moyen (comme par l'envoi d'email, la carte de visite, les informations données oralement ou par téléphone, ...).

Par ailleurs, ANTHEA CONSEILS se réserve le droit de rassembler et de publier les informations génériques relatives aux profils des visiteurs du site internet, sans toutefois, par l'utilisation d'un procédé d'anonymisation adapté, indiquer de données nominatives telles que le nom et les adresses des visiteurs.

ANTHEA CONSEILS se réserve le droit également de collecter des informations statistiques afin de connaître l'utilisation que les visiteurs font du site internet (fréquence de consultation des différentes pages du site, statistiques de vente et provenance des visiteurs du site, etc.).

Les informations relatives au profil des visiteurs sont conservées par ANTHEA CONSEILS et ne seront utilisées qu'en interne pour mener notamment des études de marché.

ANTHEA CONSEILS ne collecte aucune donnée bancaire sur le site internet www.antheaconsils.com.

Des données sont également collectées lors de la navigation sur le site internet pour permettre à celui-ci de reconnaître le terminal de connexion et d'ouvrir l'accès aux fonctionnalités.

ANTHEA CONSEILS utilise des « cookies » relatifs à l'expérience, aux préférences de l'utilisateur notamment pour permettre d'accéder à une expérience personnalisée et en vue d'améliorer les services. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la Charte Cookies ci-dessous.

4. Cookies

Le site internet ANTHEA CONSEILS utilise des « cookies » (fichier de taille limité, généralement constitué de lettres et de chiffres, envoyé par le serveur internet au fichier cookie du navigateur situé sur le disque dur de votre ordinateur) afin de permettre la navigation sur le site internet www.antheaconsils.com. Ces « cookies » ont pour finalité exclusive de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique et sont strictement nécessaires à la fourniture du service de communication en ligne.

5. Qui peut accéder à vos Données ?

ANTHEA CONSEILS ne transmet les données personnelles à aucun tiers autres que ceux mentionnés ci-après :



- Personnels de la société ANTHEA CONSEILS et prestataires en charge de mission d'audit, de conseil et de formation. Les données personnelles sont transmises pour traiter les finalités rappelées précédemment.
- Prestataires techniques et informatiques en charge de la gestion et de la sécurité du réseau informatique de la société.

Le réseau informatique, le site internet, le logiciel ERP et les archives sont gérés et hébergés par des prestataires, notamment informatiques, et les données personnelles peuvent être traitées, stockées par ces prestataires.

En tout état de cause, ANTHEA CONSEILS s'engage à ne pas céder les données personnelles à des tiers qui auraient pour activité ou finalité l'acquisition de nouveaux prospects en vue d'envoi de prospections commerciales.

ANTHEA CONSEILS pourra toutefois être amené à devoir communiquer les données personnelles pour se conformer à une obligation légale, à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande ou pour l'exercice d'un intérêt légitime comme la défense de ses droits.

6. Où sont stockées les données ?

Par principe, les données sont conservées au sein de l'Union Européenne et restent chez ANTHEA CONSEILS et ses hébergeurs.

Aucune des Données traitées et collectées par ANTHEA CONSEILS n'est transférée vers un pays tiers hors de l'Union européenne ou dans un pays ne présentant pas un niveau de protection considérée par la Commission Européenne comme adéquate.

7. Combien de temps ANTHEA CONSEILS conserve les Données ?

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pendant la durée de conservation minimale prévue par la législation.

Les données personnelles sont conservées et utilisées pendant des durées différentes selon les finalités décrites précédemment. Ainsi, à titre d'exemple et conformément aux recommandations de la CNIL, les coordonnées peuvent être conservées jusqu'à 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Les données des utilisateurs ayant souhaité entrer en contact avec ANTHEA CONSEILS sont conservées pendant 3 ans à compter de la dernière prise de contact par l'utilisateur. Les données personnelles peuvent être archivées au-delà de la période de conservation décrite ci-dessus dans le but de répondre à une obligation légale de conservation, pour faire valoir un droit en justice.

8. ANTHEA CONSEILS protège les données

ANTHEA CONSEILS met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements des données à caractère personnel ainsi que leur confidentialité.

Pour assurer la sécurité des données personnelles, notamment pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, ANTHEA CONSEILS prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement (notamment par la protection physique des locaux, la mise en place de procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels).



9. Quels sont les droits des propriétaires sur leurs données ?

Selon les traitements, ils bénéficient des droits suivants :

- Droit d'opposition : Droit de s'opposer à tout moment au traitement des données personnelles à des fins d'envoi d'informations, annonces, vœux, newsletters, ...
- Droit d'accès : Droit d'obtenir la confirmation que les données personnelles sont ou non traitées par ANTHEA CONSEILS.
- Droit de rectification : Droit d'obtenir la rectification d'informations inexacts ou incomplètes concernant les propriétaires des données.
- Droit de retirer son consentement : Possibilité pour les traitements qui seraient fondés sur le consentement, de retirer à tout moment le consentement donné pour un traitement.
- Droit à l'effacement ou droit à l'oubli : Droit d'obtenir l'effacement par ANTHEA CONSEILS de vos données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
 - (i) les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
 - (ii) Retrait du consentement au traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
 - (iii) Opposition au traitement des données personnelles et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
 - (iv) les données font l'objet d'un traitement illicite ;
 - (v) les données doivent être effacées pour respecter une obligation légale.
- Droit à la portabilité : Droit d'obtenir les données personnelles fournies à ANTHEA CONSEILS dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine pour transfert à un autre responsable de traitement. Ce droit est applicable lorsque le traitement est fondé sur le consentement du propriétaire des données ou sur l'exécution d'un contrat, et qu'il est effectué à l'aide de procédés automatisés.
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

10. Comment exercer les droits relatifs aux données personnelles ?

D'une manière générale, pour exercer le droit et pour toute question ou difficulté relative au traitement des données personnelles et des droits, contacter ANTHEA CONSEILS :

- Par courrier : 279 chemin de Joutecrot 69400 ARNAS
- Par email : fbouliteau@anthea-conseils.com

Fait à Arnas le 31 aout 2018
Franck BOULITEAU, Gérant

E. Domaine d'application du système de management

Le domaine d'application concerne la société ANTHEA CONSEILS, SIRET 50205656700014 située : 279 chemin de Joutecrot 69400 ARNAS

Le système de management concerne les missions de conseil, d'audit et de formation QSE ainsi que les missions d'audits de certification MASE.

Le système d'information est externalisé pour des raisons de sécurité et de compétences.

Les exigences ISO 9001 : 2015 sont toutes applicables.

F. Notre organisation

Composition de l'équipe ANTHEA Conseils

ANTHEA Conseils est une structure souple et légère composée d'un gérant et d'une chargée de clientèle. Elle s'appuie sur un réseau d'auditeurs consultants expérimentés répartis sur le territoire Français. De par sa taille et son organisation, elle est confrontée aux réalités des PME et des TPE qu'elle comprend et qu'elle vit. A ce titre elle doit toujours être réactive.



Profil des intervenants

Les intervenants ANTHEA CONSEILS sont des prestataires sélectionnés pour leurs compétences de l'audit, du management et leur expertise dans les domaines des systèmes de management de la qualité, dans les domaines QSE, RSE, sureté.

Plusieurs d'entre eux :

- Sont certifiés par l'IRCA ou l'ICA pour leur compétence d'auditeur
- Sont agréés par l'association MASE nationale pour les audits de certification correspondants
- Réalisent des missions pour différents organismes de certification nationaux ou internationaux.

Les profils des intervenants sont variés. C'est ainsi que nous sommes en mesure de nous adapter à des contextes d'audit ou de mission différents pour des entreprises publiques ou privées de toute taille, de tout secteur d'activités.

Ils bénéficient d'expériences de différents secteurs de l'Industrie ou des services. Pour la plupart d'entre eux, ils dirigent ou ont exercé des responsabilités de Direction opérationnelle ou de responsables QSE avant même d'être auditeurs. Avant d'auditer d'autres organismes, les auditeurs l'ont été eux-mêmes.

Les responsabilités

	Responsabilités et autorités
Gérant	<ul style="list-style-type: none">• Est le représentant juridique de la société• Assure la définition et le déploiement des politiques et des stratégies• Assure la responsabilité pleine et entière des activités et des missions réalisées par ou pour le compte d'ANTHEA CONSEILS• Applique les procédures du cabinet• Sélectionne, contractualise évalue les prestataires• Supervise le Système de Management de la Qualité Santé Sécurité Environnement• Assure le pilotage du système de management
Chargée de clientèle	<ul style="list-style-type: none">• Assure la relation avec les clients pour l'organisation des missions• Assure la relation administrative avec les intervenants• Participe aux activités de développement du cabinet• Prépare les offres, les contrats, les commandes• Assure la facturation et le recouvrement• Applique les procédures du cabinet• Compile et rend compte des non conformités, réclamations clients• Remonte toute proposition d'amélioration utile
Responsable qualité	<ul style="list-style-type: none">• Applique les procédures du cabinet• Assure les contrôles qualité• Supervise et assure le suivi de la satisfaction client• Conduit les analyses sur les non conformités et les réclamations• Réalise des audits internes• Remonte, compile et analyse toute proposition d'amélioration• Assiste le gérant pour la réalisation des comités de pilotage, des validations des documents, procédures, règles, des revues de processus et de la revue de direction
Consultants, auditeurs	<ul style="list-style-type: none">• Participent au développement du cabinet et du réseau ANTHEA CONSEILS• Réalisent les offres standards pour des audits de certification MASE• Préparent, réalisent les missions d'audit, de conseil ou de formation• Appliquent les procédures du cabinet• Remontent les informations du terrain• Rendent compte de l'avancée des projets• Proposent les améliorations utiles

Présence d'ANTHEA CONSEILS sur le territoire national

Au moins un intervenant ANTHEA CONSEILS est présent sur chacun des territoires MASE.



Cartographie des processus



Planification

La maîtrise de l'ensemble des risques et des moyens de prévention associés est la résultante de plusieurs sources :

- Une veille réglementaire assurée par le gérant avec une remontée d'informations régulière à destination des intervenants ANTHEA CONSEILS via la revue Quoi de Neuf
- Une veille et un état de recollement réglementaire spécifique aux activités de formation

- Une veille professionnelle assurée au travers des participations du gérant à différents travaux au sein du groupe AFNOR Certification, au colloque et aux journées régionales des auditeurs, ainsi que les remontées terrain des intervenants ANTHEA CONSEILS
- Une analyse des risques et opportunités conduite et régulièrement actualisée par processus associés au plan d'amélioration correspondant
- Le plan d'amélioration est revu lors des réunions de comités de pilotage
- Les revues de processus et la revue de direction annuelle permettent de statuer sur l'efficacité des actions décidées

Animation et Communication

La revue « Quoi de Neuf » est établie et diffusée sur une fréquence au moins trimestrielle. La revue a pour vocation de tisser un lien au sein de l'équipe des intervenants.

En complément, les intervenants sont informés individuellement et collectivement des résultats des prestations au travers des remontées positives des clients, des éventuelles réclamations ou non conformités.

Une fois par an, chaque intervenant remplit un questionnaire visant à apprécier l'évolution de la relation, les améliorations possibles et les perspectives d'évolutions.

Un bilan annuel individuel est adressé à chaque prestataire.

Un bilan annuel d'activité consolidé est également adressé à chaque prestataire.

Une réunion hebdomadaire est réalisée entre le gérant et la chargée de clientèle. Les offres, devis, commandes, factures, recouvrements, non conformités, réclamations sont passés en revue. Cette réunion donne lieu à un compte rendu.



III. RESSOURCES HUMAINES ET SYSTEME D'INFORMATION

A. Compétences et qualification professionnelle

Recrutement des prestataires

L'intégration d'un nouveau prestataire s'effectue selon un cursus pré-établi :

- Vérification des connaissances et des compétences sur la base d'un CV, d'une lettre de motivation, d'un dossier de compétences et de preuves de compétences fournies et vérifiées.
- Entretien avec le Gérant
- Pour la qualification d'auditeurs de certification MASE, le candidat réalise un entretien de sélection avec le comité de pilotage MASE régional qui évalue son expérience et ses compétences. Lorsque la candidature est validée par le comité de pilotage MASE, le candidat suit une formation agréée validée par un examen sanctionnant la connaissance et la compétence au travers de mises en situations professionnelles d'audit et de restitution de rapports.
- Pour les autres qualifications, un suivi des réalisations est effectué afin de suivre l'expérience et la montée en compétence. Les preuves de compétences (certification ICA, IRCA par exemple) sont demandées, vérifiées et conservées.

Accueil, intégration des nouveaux prestataires, acquisition des qualifications

L'accueil est assuré par le gérant. Un livret de bienvenue est remis et commenté au nouvel arrivant. Le livret présente l'entreprise, ses valeurs, ses politiques, son mode de fonctionnement.

Le présent manuel est également présenté.

Le nouvel arrivant est créé sur la plateforme. La chargée de clientèle enregistre le nouvel intervenant comme utilisateur de la plateforme. Le Gérant délivre les qualifications au plan informatique et accorde les accès correspondants.

Le nouvel arrivant dispose alors d'un espace individuel lui permettant d'assurer le suivi, le reporting de ces missions et toutes les démarches administratives et commerciales nécessaires à la réalisation de ces missions.

Un tutorat est assuré par le gérant pour les nouveaux intervenants. Pour les missions de conseil, le gérant supervise les missions et valide tout document avant envoi à l'extérieur pendant la période de tutorat.

Pour les missions de certification, le tutorat est contractualisé. Les 4 premiers audits sont réalisés sous la supervision du gérant.

Le contrat de prestation intègre les clauses permettant la mise en œuvre de ce tutorat, du suivi correspondant et donne tout pouvoir au gérant sur le maintien de la qualification d'intervenant ANTHEA CONSEILS.

Les qualifications, validées préalablement par le gérant sont enregistrées sur la plateforme ANTHEA CONSEILS.



Entretien et développement des compétences

Un entretien individuel est conduit annuellement. A cette occasion les points suivants sont abordés :

- Suivi des activités réalisées et des compétences
- Objectifs de développement de compétences
- Évolution professionnelle souhaitée
- Conditions de travail
- Bilan, validation des compétences
- Actions à réaliser

Personnel d'appoint

ANTHEA CONSEILS est une entreprise à caractère familial et l'assume totalement.

Le recours à du personnel d'appoint (CDD, intérim) n'est pas d'usage. Pour autant, si le cas devait se présenter, un profil de poste mentionnant la mission, les activités réalisées, les exigences en termes de compétences, les risques et les exigences Santé Sécurité Environnement seraient alors détaillées.

Le recours à une agence de travail temporaire n'exonérerait pas le gérant de rencontrer plusieurs candidats.es et de sa responsabilité quant au choix final. Le seul critère de recrutement reconnu comme valide au sein du cabinet est la compétence.

Sensibilisation aux enjeux QSE, RSE

La sensibilisation aux enjeux QSE, RSE est régulier et continu au travers des différentes réunions, des échanges continus entre le gérant et les intervenants, du contrat, des bons de commandes, du livret de bienvenue.

B. Système d'informations

• Sécurité des infrastructures et des équipements informatiques :

Les activités opérationnelles sont réalisées avec l'appui d'une plateforme extranet externalisée. Les données sont cryptées et sauvegardées par le prestataire gestionnaire.

En cas de sinistre majeur, la garantie contractuelle pour récupérer la totalité des données est d'une journée.

Les sauvegardes des données du réseau interne sont sécurisées par un plan de continuité d'activité. La validité fonctionnelle des données (données utilisables, effectives et fonctionnelles) sauvegardées sont testées quotidiennement. Des copies sont effectuées toutes les heures et exportées en totalité sur des serveurs localisés au sein de l'Union Européenne **une** fois par semaine. Le prestataire tient à disposition contractuellement les enregistrements de validité des sauvegardes effectuées. Le système d'informations est protégé par des onduleurs, des parafoudres conformes aux normes en vigueur (IEC 61643-1). Un agent de surveillance de l'état du matériel est en place dans le cadre d'une maintenance prédictive. En cas de rupture de contrat avec le prestataire, un plan de réversibilité est contractuel.



- **Sécurité du système d'informations externalisé (ERP – Plateforme ANTHEA CONSEILS)**

Le prestataire a été sélectionné sur la base de son expérience et de ses références pour le développement et la gestion de l'ERP utilisé depuis plusieurs années par ANTHEA CONSEILS.

L'ERP/CRM utilisé est un progiciel open source, solution adaptée pour les petites et moyennes entreprises. Le choix de l'OPEN Source a été opéré pour des raisons de moindre dépendance par rapport à un éditeur ainsi que pour sa capacité d'évolution.

Un contrat et une charte qualité encadrent la prestation. Ces documents précisent les engagements réciproques, le détail des prestations fournies, les conditions d'accès au service, les exigences de sécurité, de confidentialité, de sauvegarde ainsi que les dispositions prévues pour assurer l'intégrité des données.

- **Sécurité du système d'information – site internet externalisé**

Le prestataire a été sélectionné sur la base de son expérience et de ses références pour le développement et la gestion de sites similaires à celui utilisé depuis plusieurs années par ANTHEA CONSEILS.

- **Respect du Règlement Européen pour la Protection des Données (RGPD)**

La politique de confidentialité est définie, accessible sur le site internet : <https://www.anthea-conseils.com/politique-de-confidentialite/> ainsi que sur la plateforme dédiée aux intervenants ANTHEA CONSEILS.

Le site internet a été mis en conformité aux exigences du Règlement Européen.

Le registre des traitements et des données est tenu à jour.

IV. REALISATION DES MISSIONS

A. Réalisation des offres

Élaboration et revue des offres

Deux types d'offres sont établies : les offres standards et les offres complexes.

Les offres standards sont les offres pour des missions d'audits de système de management ne nécessitant pas une logistique complexe. Il peut s'agir d'audits internes ou audits blancs ou d'audits de certification MASE.

Les offres pour les audits de certification MASE sont établies par la chargée de clientèle, les intervenants qualifiés pour les audits de certification MASE ou par le gérant.

Les offres complexes sont des offres d'accompagnement, de formation ou d'audits nécessitant une approche logistique ou méthodologique particulière. Elles sont réalisées sous le contrôle du gérant après un entretien préalable avec le demandeur et si nécessaire une visite préalable.

Elles donnent lieu à une offre documentée précisant pour les missions de conseil a minima les informations suivantes :

- Le contexte de la demande
- Les objectifs et les conditions d'intervention
- La méthodologie de projet
- Les éventuels prérequis
- Les livrables attendus
- Le profil du ou des intervenants
- Les Conditions Générales de Vente

Les missions de formation sont élaborées sur mesure, réalisées en intra dans les locaux du client. Les thèmes de formation sont en lien avec les normes et référentiels d'intervention sur lesquels ANTHEA CONSEILS apporte son expertise lors de missions de conseil ou d'audits. Il s'agit notamment de formations aux normes ou à la conduite de l'audit.

Pour chaque projet, une offre spécifique est établie et précise :

- Le contexte de la demande
- Les objectifs de la formation
- La durée de formation
- Les objectifs pédagogiques
- Le public
- Les éventuels prérequis
- Le nombre minimum, maximum de participants
- Le contenu pédagogique



- La méthode pédagogique
- Les livrables de la formation
- Les modalités d'évaluation des acquis de la formation
- Le profil du ou des formateur(s)
- Le calendrier proposé
- Les conditions tarifaires
- Les Conditions Générales de Vente

Revue de contrat / commandes

Les offres standards sont revues par le rédacteur.

Les offres complexes sont revues par le Gérant et l'intervenant.

Les commandes et les projets signés par le client sont revus par la chargée de clientèle.

Toute différence ou demande de modification est étudiée par le gérant et si nécessaire avec l'intervenant. Les modifications validées donnent lieu alors à une nouvelle offre ou un nouvel avenant. La chargée de clientèle comme l'intervenant sont informés. Une fois validé, le contrat est enregistré dans l'ERP ANTHEA CONSEILS. Une fois la commande signée par le client, l'intervenant reçoit une commande qui récapitule l'ordre de mission et les exigences QSE et administratives correspondantes.

B. Préparation et réalisation des missions

Préparation

Les missions d'audits (internes – blancs ou de certification) donnent lieu à l'établissement d'un plan d'audit. Celui-ci est préparé et revu avec le client afin de prendre en compte le cas échéant les spécificités.

L'auditeur demande une liste de documents pour comprendre le contexte, le périmètre des activités couvertes, déterminer, au regard des objectifs de l'audit, sa mission dans les meilleures conditions.

Pour les missions de conseil et de formation, le rédacteur de l'offre présente à l'intervenant, à partir de l'offre acceptée par le client, les objectifs de la mission, la méthodologie retenue et la planification, le cas échéant les particularités du projet.

Réalisation

Tout au long de la mission, l'intervenant enregistre sur la plateforme ANTHEA CONSEILS, l'avancement des travaux réalisés.

Le Gérant est le chef de projet. Il supervise les travaux.

V. SURVEILLANCE, MESURE, EVALUATION

A. Indicateurs

Les indicateurs sont définis au regard des objectifs et des politiques. Les résultats sont analysés lors des comités de pilotage, des revues de processus et de la revue de direction.

B. Contrôles

Les contrôles qualité sont réalisés par échantillonnage par le gérant ou la responsable qualité. Les résultats sont conservés dans le dossier de l'intervenant, repris dans les bilans annuels et la revue de direction. Les actions correctives sont décidées après évaluation de la fréquence et de la gravité potentielle par le gérant. Les personnes concernées sont informées directement par le gérant et associés à la mise en œuvre des actions correctives.

C. Audit interne

L'audit est réalisé annuellement par la responsable qualité et par le gérant. Le plan d'audit est établi afin que chacun n'audite pas son propre travail. Les actions correctives alimentent le plan d'amélioration.

D. Suivi des non-conformités et des réclamations

Les non conformités et les réclamations sont enregistrées par la chargée de clientèle. Elles sont revues lors des réunions hebdomadaires. Les actions correctives sont décidées par le gérant. Les personnes concernées sont associées autant que possible à la réalisation et dans tous les cas au moins informées des actions engagées.

E. Satisfaction client

A l'issue des missions, le client reçoit un questionnaire lui permettant d'évaluer la prestation au regard des 3 principes cardinaux d'ANTHEA CONSEILS : le degré d'exigence de l'intervenant, l'approche constructive, l'approche pragmatique.

Pour les formations, ces évaluations sont complétées de questionnaires d'évaluation des formations remplies par les participants.



VI. AMÉLIORATION

A. Bilans individuels annuels

Chaque intervenant remplit un questionnaire afin de lui permettre d'évaluer la qualité de la relation, de remonter ses objectifs et ses souhaits de collaboration ainsi que ses compétences acquises tout au long de l'année. Ces informations servent de base au bilan annuel établi avec chacun dont les résultats sont enregistrés sur la plateforme ANTHEA CONSEILS

B. Bilan annuel MASE

A partir des informations demandées annuellement à l'association MASE, les bilans individuels annuels et les autres retours d'information, un bilan est établi pour le cabinet et adressé à chaque intervenant.

C. Revue de Direction

La revue de direction est réalisée annuellement. Elle passe en revue le contexte, les enjeux, les changements, les projets, les processus et permet d'actualiser la politique et les objectifs pour l'année suivante.



ANTHÉA CONSEILS

AMÉLIORONS ENSEMBLE

WWW.ANTHÉA-CONSEILS.COM

ANTHÉA CONSEILS

279 chemin de Joutecrôt

69400 ARNAS

+33 (0)6 80 31 16 32

fbouliteau@anthea-conseils.com