

MANUEL QUALITE



Révision		Résumé des dernières modifications	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Numéro	Date				
K	20/06/2018	Mise à jour pied de page	Elodie Letourneux	Emilie Gautier	Maxime Fourreau
L	06/03/2019	Mise à jour en-tête, pied de page et charte graphique	Elodie LETOURNEUX	Emilie Gautier	Maxime Fourreau
M	04/10/2019	Mise à jour pied de page	Olivia LAUNAY	Emilie Gautier	Maxime Fourreau

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Afin de répondre aux attentes de ses clients et de pérenniser son développement, ORINOX a toujours eu une démarche qualité dans l'ensemble de ses processus.

La mise en place du système de management de la qualité appliquant la norme ISO 9001 prouve notre engagement et s'appuie sur une **politique qualité** connue de tous :

- **Satisfaire nos clients par la qualité de nos services**
- **Assurer une croissance rentable en maîtrisant au mieux notre fonctionnement interne**
- **Développer les compétences des collaborateurs**
- **Développer notre offre de services**
- **Assurer un marketing passif orienté innovation digitale**
- **Assurer un suivi rigoureux de nos prestations**
- **Proposer des offres en cohérence avec les besoins client**
- **Ne pas créer d'effets de silos entre les zones géographiques**

Cette politique sera déclinée sur les processus aux moyens d'objectifs et d'indicateurs mesurables.

Pour mener à bien cette démarche, je donne délégation au responsable qualité pour établir, mettre en œuvre, entretenir, animer et améliorer le système de management de la qualité et de m'en rendre compte.

Je demande à l'ensemble des collaborateurs de se mobiliser et de s'impliquer dans cette démarche d'amélioration.

Pour ma part, je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique tout en respectant les exigences légales et réglementaires.

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 2 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougerays – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

SOMMAIRE

1. Le manuel qualité	4
1.1. Object du manuel	4
1.2. Domaine d'application	4
1.3. Structure documentaire qualité	4
2. Présentation de l'entreprise	4
2.1. Historique	4
2.2. Activités	5
2.3. Clients	6
2.4. Ressources	6
2.5. Organisation	7
3. Système de management de la qualité	8
3.1. Engagement de la direction et politique qualité d'Orinox	8
3.2. Les processus d'ORINOX	8
3.2.1. Description des processus	8
3.2.2. Interaction entre les processus	10
3.2.3. Pilote de processus	10
3.2.4. Performance des processus	11
3.3. Planification de la qualité	11
3.4. Ecoute client	11
3.5. Revue de direction	11
3.6. Représentant de la direction	11
3.7. Communication	12
3.7.1. Communication interne	12
3.7.2. Au cours des prestations	12
3.7.3. Au quotidien	12
3.7.4. Communication externe	12
4. Liste des procédures	13

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 3 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougerays – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

1. LE MANUEL QUALITE

1.1. Object du manuel

Le manuel qualité est avant tout un outil de communication vers les personnes extérieures à l'entreprise. Il a pour but de présenter la société en général et son système qualité en particulier. Il permet aussi de fournir au personnel une vision globale de l'ensemble du système qualité.

Il est accessible et téléchargeable par tous sur le site internet d'ORINOX.

Orinox.fr > Prestations > Démarche qualité > Manuel qualité

1.2. Domaine d'application

Le système de management de la qualité s'applique à l'ensemble des activités d'ORINOX et prend en compte les exigences de la norme ISO 9001 : 2008.

1.3. Structure documentaire qualité

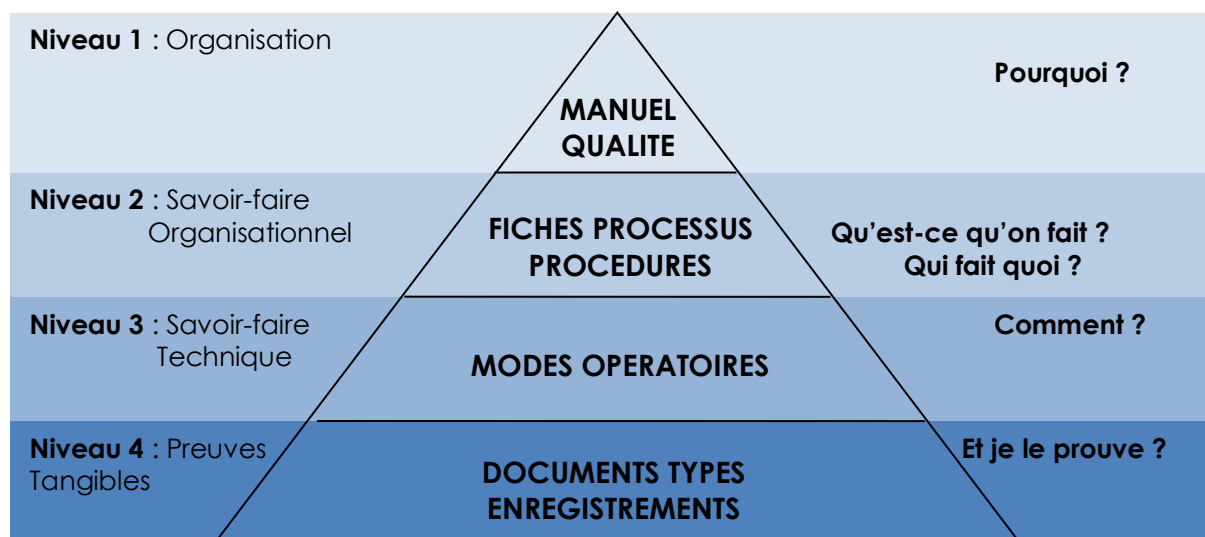


Figure 1: Schéma de la structure documentaire ORINOX

2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

2.1. Historique

ORINOX a été créée en Septembre 2008 par Maxime FOURREAU, expert AVEVA PDMS. Depuis cette date, la société connaît une croissance importante. En parallèle, la société ORINOX Développement, dont l'activité principale consiste à développer et commercialiser de nouveaux logiciels est apparue en 2010. Ont suivi le rachat de RG Services, société spécialisée dans la formation des outils AVEVA PDMS en 2012, l'ouverture de l'agence aux USA à Houston, en 2013 et de celles de Malaisie et d'Allemagne en 2016.

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 4 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

Fin 2015, la société ORINOX Développement a été fermée et l'activité de développement qui y était faite a été intégrée dans un service spécifique au sein d'ORINOX. La société RG Services a changé de dénomination et s'appelle maintenant ORINOX Formation

ORINOX se compose des sociétés suivantes se compose comme suit :

- ORINOX
 - ✓ ORINOX Ouest (siège social Châteaubriant), depuis 2008
 - ✓ ORINOX Paris (Paris), depuis 2010
 - ✓ ORINOX Sud-Est (Lyon), depuis 2012
- ORINOX Formation (Lyon), ex société RG services, ingénierie créée en 2008, intégrant le groupe en 2012
- ORINOX USA en nov 2013
- ORINOX Asia en janvier 2016
- ORINOX Deutschland en septembre 2016

ORINOX, c'est aujourd'hui plus de 70 collaborateurs en CDI et plusieurs sous-traitants réguliers.

2.2. Activités

Partenaire des acteurs du milieu industriel et des plus grandes ingénieries, **ORINOX** est une ingénierie spécialisée dans la conception d'installations industrielles dans divers secteurs tels que Nucléaire, Oil&Gas, Energie, Chimie, Pharmaceutique, Agroalimentaire.

Ayant choisi les solutions logicielles de conception et d'ingénierie **AVEVA** Engineering & Design, leader mondial pour l'ingénierie du process, de l'énergie et de la construction navale, **ORINOX** s'est rapidement imposé comme le spécialiste d'ingénierie applicative des solutions **AVEVA** (PDMS, E3D, DIAGRAMS, ENGINEERING & AVP).

Cette expertise reconnue par les plus grands acteurs du milieu industriel nous permet d'apporter une solution technique fiable et adaptée à chacun de nos clients. Nous pouvons donc vous aider à mieux exploiter vos outils **AVEVA**, mais également à réaliser vos projets d'études techniques, de l'esquisse jusqu'aux plans d'exécution, au forfait dans nos agences ou en assistance technique dans vos locaux.

ORINOX a pour mission de proposer mondialement aux industriels et ingénieries des services de conception et ingénierie, relevé laser, modélisation, simulateur, déploiement des logiciels **AVEVA**, administration, développement spécifique et formation.

Conseil Expertise AVEVA E3D, AVEVAPDMS, AVEVA DIAGRAMS & AVEVA ENGINEERING:

- Déploiement et Administration
- Catalogues, spécifications
- Développements spécifiques (PML 1&2)
- Import Export (3D/2D, dxf, dwg, dgn, tekla...)
- Création, modification & correction maquettes et plans PDMS (Design, Draft)
- Déploiement & Administration DIAGRAMS
- Saisie & Modification PID

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 5 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

Conception Etude, Modélisation synthèse :

- Gestion et suivi de projets, organisation bureau d'études
- Conception d'installations, modélisation de maquettes, Synthèse et relevés laser
- Réalisation de délivrables, plan d'implantation et de détails, isométriques et leurs nomenclatures, Cahier de supportage
- Extraction et liste de matériels
- Calculs de résistance et flexibilité
- Revue maquette intuitive, réalisation vidéos et prises de vue
- Suivi d'exécution et dossiers de fin d'ouvrage

Formation Actions collectives ou spécifiques :

- Formations applicatifs (AVEVA PDMS & E3D, AVEVA DIAGRAMS, PML, ADP, MDS...)
- Formations techniques (Découverte installation industrielle, Tuyauterie, Fluide)
- Formations spécifiques à la demande de nos clients suivant leurs besoins et méthodes.
- Rédaction de guides méthodologiques et manuels de formation.

2.3. Clients

De plus en plus de clients comme EDF-CIT, ALSTOM, SOFINEL, SUEZ ENVIRONNEMENT, TECHNIP, SAIPEM, SPIE, et TOTAL font confiance à ORINOX.

2.4. Ressources

La force d'ORINOX est son capital humain. Pour assurer son maintien et son développement, tout est mis en place pour que les salariés se sentent à l'aise en mission chez le client et qu'ils soient ainsi immédiatement opérationnels.

L'équipe est composée de chargés de missions confirmés qui travaillent en agence ou en assistance technique chez le client, mais également de jeunes dessinateurs ayant suivi une formation interne technique et appliquée aux logiciels AVEVA : PDMS et DIAGRAMS.

La formation interne des collaborateurs débutants est spécifique à ORINOX et menée par un formateur expert sur AVEVA PDMS. Elle est aussi l'occasion de familiariser le nouveau salarié à l'entreprise, à sa politique et créer une ambiance de travail et un dynamisme non négligeable. Le dessinateur acquiert des méthodes de travail et de connaissances techniques le rendant rapidement performant et autonome sur les projets.

ORINOX forme aussi ses salariés tout au long de leur carrière. La société cotise auprès du FAFIEC, organisme de formation conventionné SYNTEC et envoie ses salariés régulièrement en formations techniques et logicielles.

Chaque nouveau collaborateur est sensibilisé à la démarche qualité de l'entreprise par le biais du manuel qualité et du livret d'accueil qui lui est remis.

La priorité d'ORINOX est de partager notre expertise des logiciels AVEVA à travers les chargés de mission, les formateurs, les administrateurs et les développeurs de nos produits. Notre équipe est en communication constante afin de partager et transmettre ses connaissances.

Pour le client, travailler avec ORINOX, c'est bénéficier d'un réseau collectif de ressources efficaces et répondant au mieux à ses attentes.

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 6 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

2.5. Organisation

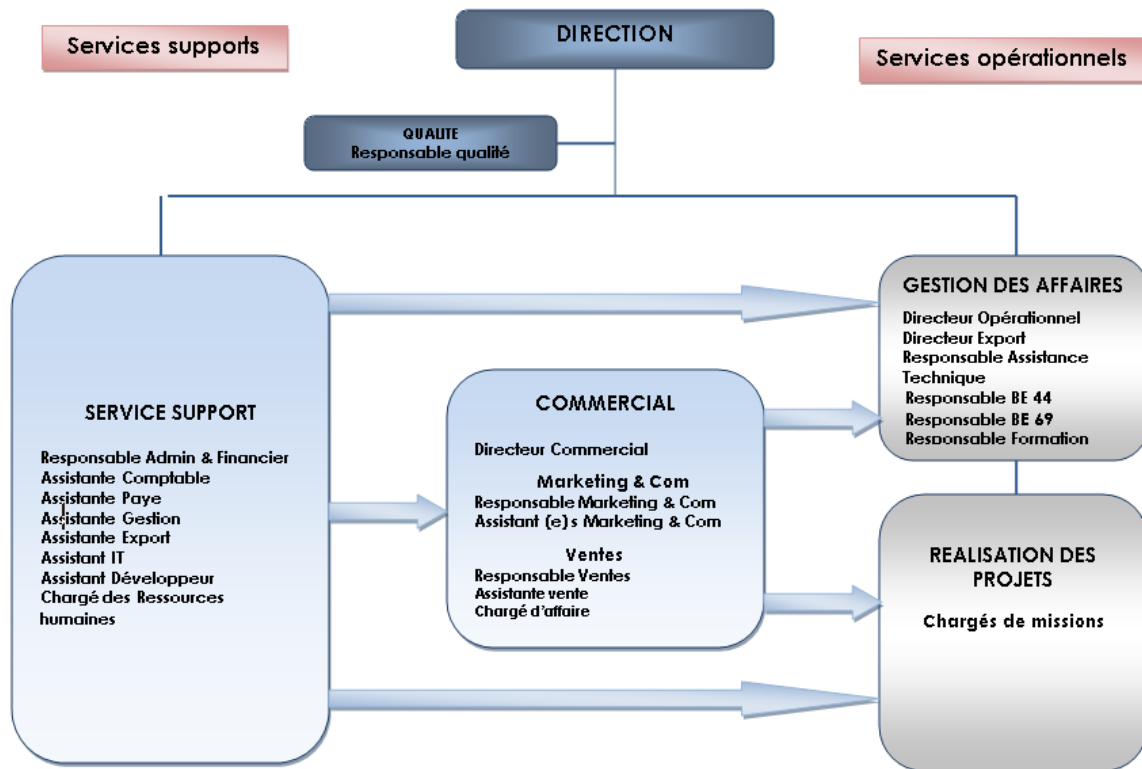


Figure 2 : Organigramme ORINOX

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 7 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

3. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

3.1. Engagement de la direction et politique qualité d'Orinox

L'engagement de la direction pour la mise en place et l'application du système qualité est formalisé par la lettre d'engagement (p.2). Dans cette lettre, les grands axes de la politique qualité sont définis clairement. Cet engagement est communiqué à l'ensemble des collaborateurs.

3.2. Les processus d'ORINOX

3.2.1. DESCRIPTION DES PROCESSUS

Les processus sont décrits au travers de la cartographie présentée figure 3.

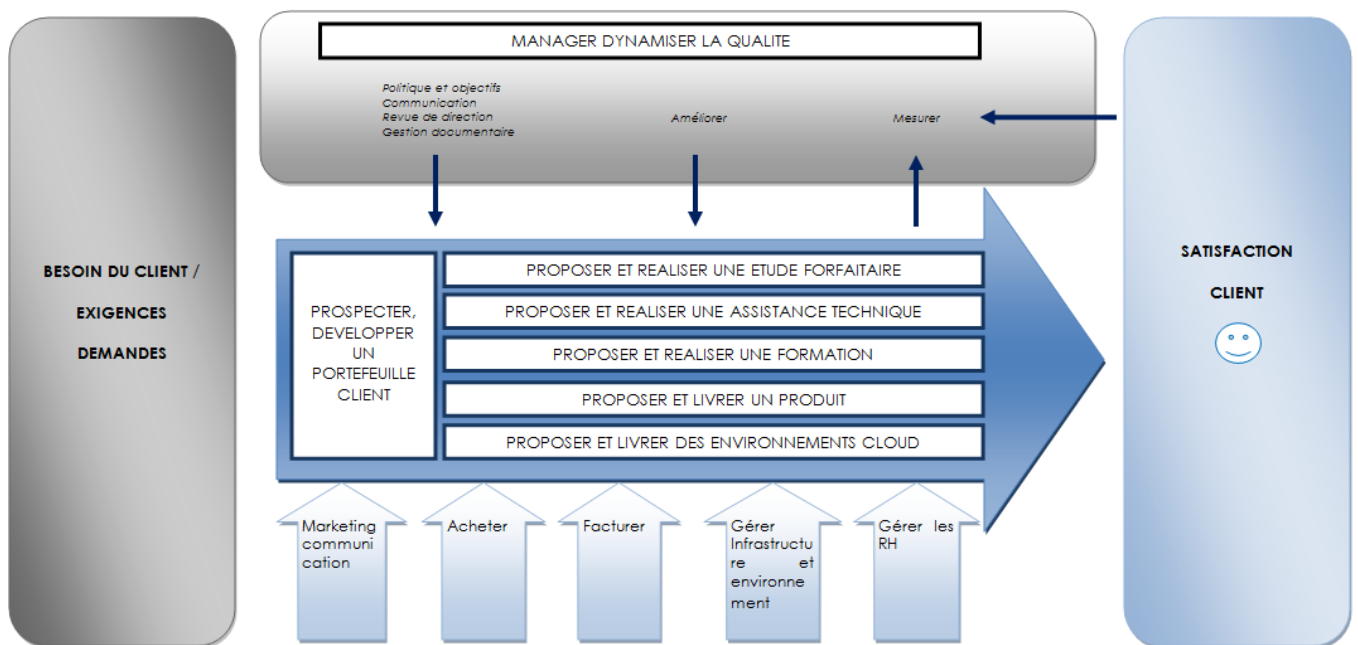


Figure 3 : Cartographie des processus d'ORINOX

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 8 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougerays – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

On distingue :

Un processus de management de la qualité

- P10 Manager et dynamiser la qualité

Ce processus permet :

- De développer la politique qualité et d'assurer la planification des objectifs et du système de management de la qualité.
- De réaliser une communication interne efficace.
- De mener les revues de direction
- De maîtriser la documentation et les enregistrements
- De maîtriser les non-conformités et mettre en place des actions correctives et préventives
- De mesurer la satisfaction des clients et s'assurer de l'amélioration du système (audit, indicateur)

Cinq processus de réalisation

- P00 Prospector, développer un portefeuille client

Ce processus permet d'uniformiser les méthodes de prospection entre les managers et d'améliorer la formation des managers juniors.

- P01 Proposer et réaliser une étude forfaitaire

Ce processus assure d'une part la compréhension et la prise en compte des attentes et besoins des clients au travers d'une proposition commerciale adaptée d'autre part la planification et la réalisation et livraison de l'étude forfaitaire.

- P02 Proposer et réaliser une assistance technique

Ce processus assure d'une part la compréhension et la prise en compte des attentes et besoins des clients au travers d'une proposition commerciale adaptée et d'autre part la planification et la réalisation de l'assistance technique.

- P03 Proposer et réaliser une formation

Ce processus assure de proposer des formations de qualité, adaptées au besoin du client/stagiaire grâce à des formateurs expérimentés.

- P04 Développer et commercialiser un produit

Ce processus assure de proposer les produits en adéquation avec les besoins clients et de lui proposer un support technique de qualité.

- P05 Développer et livrer des environnements Cloud (à créer sur 2018)

Cinq processus support

- P20 Gérer les RH

Ce processus permet d'effectuer le recrutement de collaborateurs, de leur assurer une bonne intégration et une formation continue afin de limiter le turn-over et leur offrir de réelles perspectives d'évolution.

- P21 Acheter

Ce processus permet de maîtriser les coûts ainsi que les fournisseurs et sous-traitants ayant un impact sur la qualité de la prestation.

- P22 Facturer

Ce processus assure la bonne réalisation et le suivi de la facturation client.

- P23 : Gérer infrastructure et environnement de travail

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 9 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

Ce processus assure la mise à disposition d'équipements et bâtiments fonctionnels et entretenus nécessaires à la réalisation d'une prestation de qualité tout en assurant la sécurité des collaborateurs.

- P24 : Marketing et communication (à créer sur 2018)

3.2.2. INTERACTION ENTRE LES PROCESSUS

Les interactions entre les processus sont expliquées à travers la matrice d'interaction ci-dessous (version 2018 en cours de modification) :

Processus	P01 Fournir une EF	P02 Fournir un AT	P10 Manager dynamiser	P20 Gérer les RH	P21 Acheter	P22 Facturer	P23 Gérer Infra et env. travail
P01 Fournir une EF		X	NC/RCA/ACP Bilan fin d'affaire Reporting mensuel Indicateur Enquête de satisfaction client	Rex CM Débriefing semestriel Besoin en formation /compétences Feuille temps-frais	Facture ST validée Evaluation ST Besoin en ST Besoin en fourniture	Proposition commero. Commande validée Facture client validée	Besoin en équipements de travail
P02 Fournir un AT	X		NC/RCA/ACP Bilan fin d'affaire Reporting mensuel Indicateur Enquête de satisfaction client	Rex CM Débriefing semestriel Besoin en formation /compétences Feuille temps-frais	Facture ST validée Evaluation ST Besoin en ST Besoin en fourniture	Proposition commero. Commande validée Facture client validée	Besoin en équipements de travail
P10 Manager et dynamiser la qualité	Politique qualité Objectif qualité Actions d'améliorat. Traitement NC-RC AC Enquête de satisfaction client Doc. de travail	Politique qualité Objectif qualité Actions d'améliorat. Traitement NC-RC AC Enquête de satisfaction client Doc. de travail		Politique qualité Objectif qualité Actions d'améliorat. Traitement NC-RC AC Doc. travail Besoin en formation /compétences	Politique qualité Objectif qualité Actions d'améliorat. Traitement NC-RC AC Doc. Travail Besoin en fourniture	Politique qualité Objectif qualité Actions d'améliorat. Traitement NC-RC AC Doc. travail	Politique qualité Objectif qualité Actions d'améliorat. Traitement NC-RC AC Doc. Travail Besoin en équip. de travail
P20 Gérer les RH	Plan de formation Evaluation formation Affectat. compétences	Plan de formation Evaluation formation Affectat. compétences Ordre de mission CV CM	Rex CM Débriefing semestriel NC ACP Indicateur		Plan de formation Evaluation formation Affectat. Compétences Besoin en organisme de formation Besoin en fourniture	Plan de formation Evaluation formation Affectat. compétences Feuille temps-frais	Nombre d'arrêt de travail Liste du personnel Besoin en équip. de travail
P21 Acheter	ST Facture ST à valider Fournitures	ST Facture ST à valider Fournitures	Eval.fournisseurs NC-ACP Fournitures	Besoin en formations /compétences Organisme de formation Fournitures		X	Facture achat Besoin en équip. de travail Equip.travail Fournitures
P22 Facturer	Commande à valider Facture client à valider	Commande à valider Facture client à valider	NC-ACP Indicateur	Besoin en formations /compétences	Besoin en fourniture Factures à valider		Besoin en équip. de travail
P23 Gérer Infra et env. travail	Locaux-Equip.travail Voiture, téléphone Sécurité Licence PC	Locaux-Equip.travail Voiture, téléphone Sécurité Licence PC	Locaux-Equip.travail Voiture, téléphone Sécurité NC-ACP Indicateur	Locaux-Equip.travail Voiture, téléphone Sécurité Besoin en formations /compétences	Locaux-Equip.travail Voiture, téléphone Sécurité Besoins en Equip.travail Besoin en fourniture	Locaux-Equip.travail Voiture, téléphone Sécurité	

3.2.3. PILOTE DE PROCESSUS

Chaque processus est placé sous la responsabilité d'un pilote de processus. Celui-ci :

- Est le garant du bon fonctionnement du processus, de sa performance et de son amélioration continue
- S'assure de la description du processus
- Met en place des indicateurs de suivi et propose des objectifs au dirigeant
- Est responsable du déploiement du processus au sein de la société
- Analyse les non-conformités relatives au processus, décide et suit les actions d'amélioration du processus

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 10 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougerays – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

3.2.4. PERFORMANCE DES PROCESSUS

Dans un souci de satisfaction de nos clients, pour chaque processus nous fixons des objectifs qui découlent de la politique qualité de la société. Nous nous assurons de l'atteinte de ces objectifs à l'aide d'indicateurs.

Les réunions qualité réalisées en groupe de travail permettent de faire le point régulièrement sur les résultats des indicateurs et de définir des actions d'amélioration.

3.3. Planification de la qualité

La planification vise à satisfaire les objectifs de l'entreprise et les exigences clients. Elle se présente sous forme d'un plan d'action d'amélioration qui est réajusté au fur et à mesure de son avancement.

3.4. Ecoute client

Les besoins et attentes des clients et la mesure de leur satisfaction sont pris en compte au travers :

- De l'envoi d'une enquête de satisfaction client après chaque projet
- De suggestions des clients recueillies au travers des diverses rencontres notamment lors d'un contact entre le client et le chargé d'affaire responsable du projet en cours
- De l'analyse des réclamations clients (mails, appels...)

3.5. Revue de direction

La direction revoit au minimum annuellement le système de management de la qualité (SMQ) pour assurer qu'il demeure pertinent, adapté et efficace.

Pour cela un bilan préalable est effectué pour évaluer les possibilités d'amélioration et les éventuels besoins de modifier le SMQ, la politique et les objectifs qualité.

L'évaluation du SMQ repose sur :

- Le retour d'information client (Cf §3.4)
- Le relevé des non-conformités
- L'état des actions correctives et préventives
- Les résultats d'audits
- Les résultats des indicateurs
- Les actions issues des revues de direction précédentes
- Les changements pouvant affecter le SMQ

Les résultats de la revue de direction permettent à la société ORINOX de décider et de mettre en place des actions relatives :

- A l'amélioration des prestations selon les exigences du client
- A l'amélioration du SMQ et de ses activités
- Aux besoins en ressources humaines et matérielles
- A l'amélioration des conditions de travail

3.6. Représentant de la direction

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 11 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

Le responsable qualité est le représentant de la direction. Il a toute autorité et responsabilité pour :

- Assurer que les activités nécessaires au SMQ soient établies, mises en œuvre et entretenues
- Rendre compte au dirigeant du fonctionnement du SMQ et de tout besoin d'amélioration
- Assurer que la sensibilisation aux exigences du client est encouragée dans tout l'organisme

3.7. Communication

3.7.1. COMMUNICATION INTERNE

3.7.2. AU COURS DES PRESTATIONS

La communication entre les chargés d'études ou de missions et les chargés d'affaires se fait notamment au moment de la prise de connaissance de chaque mission ou étude lors de l'envoi de la fiche de mission. Cette communication continue par téléphone ou email, régulièrement, tout long de la réalisation de la prestation.

Pour les études en agence, des réunions régulières sont réalisées pour faire un point sur l'avancement du travail et communiquer sur les éventuelles remarques du client.

Ponctuellement les fiches de débriefings semestriels et retour d'expérience, rempli par les chargés d'études ou de missions permettent aux chargés d'affaires de connaître leur ressenti sur le projet sur lequel ils ont travaillé.

3.7.3. AU QUOTIDIEN

La communication interne se fait par l'intermédiaire des bulletins d'informations, des newsletters, des notes internes et des notes de direction, diffusés sous la forme d'email ou sous format papier. Les collaborateurs peuvent accéder à ces documents sur l'intranet du site ORINOX.

Elle s'effectue aussi au cours des différentes réunions qui ont lieu :

- Les réunions qualité
- Les réunions hebdomadaires administratives, commerciales
- Les revues de direction annuelles
- Les journées ORINOX
- Les réunions avec la DUP

Enfin la communication entre les salariés peut s'effectuer par l'intermédiaire de l'outil Google+.

3.7.4. COMMUNICATION EXTERNE

La communication en externe se fait au travers du site internet, des plaquettes et du manuel qualité ainsi que par les contacts entre l'ensemble du personnel et les clients.

Auteur : EGA/Maxime FOURREAU	Date : 04/10/2019
Réf. : MQO_10_Manuel Qualité-M	Page : 12 sur 13
ORINOX – 12 route des Fougereys – 44110 CHATEAUBRIANT – 02.40.07.23.40 - contact@orinox.fr SAS au capital de 206 363 € - RCS NANTES : 507 959 203 – NAF : 7112B – N°TVA Intra communautaire : FR55507959203	

4. LISTE DES PROCEDURES

P10_MANAGER ET DYNAMISER LA QUALITE	
MQO_10	Manuel Qualité
PR_10.01	Maîtrise de la documentation
PR_10.02	Maîtrise des enregistrements
PR_10.03	Audit interne
PR_10.04	Maîtrise non-conformités et actions correctives
PR_10.05	Actions préventives
P00_PROSPECTER, VENDRE	
P01_PROPOSER ET REALISER UNE ETUDE FORFAITAIRE	
PR_01.01	Clarifier
PR_01.02	Proposition commerciale étude simple
PR_01.03	Proposition commerciale étude complexe
PR_01.04	Concevoir et suivre une étude simple
PR_01.05	Concevoir et suivre une étude complexe
PR_01.06	Solder l'affaire
P02_PROPOSER ET REALISER UNE ASSISTANCE TECHNIQUE (AT)	
PR_01.01	Clarifier
PR_02.01	Proposition commerciale AT
PR_02.02	Concevoir et suivre une AT
PR_01.06	Solder l'affaire
P03_PROPOSER ET REALISER UNE FORMATION	
PR_03.01	Organiser la formation
PR_03.02	Réaliser la formation
PR_03.03	Solder la formation
P04_DEVELOPPER ET COMMERCIALISER UN PRODUIT	
P05_DEVELOPPER ET PROPOSER DES ENVIRONNEMENTS CLOUD	
P20_GERER LES RESSOURCES HUMAINES	
PR_20.01	Rechercher et sélectionner un candidat
PR_20.02	Réaliser l'entretien d'embauche
PR_20.03	Recruter
PR_20.04	Gérer les formations
PR_20.05	Gérer les paiements
PR_20.06	Création et mise à jour CV
P21_ACHETER	
PR_21.01	Sélection des fournisseurs
P22_FACTURER	
PR_22.01	Créer une facture
P23_GERER INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	
P24_MARKETING COMMUNICATION	