

# MANUEL SMQ

## SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

# SOPEGO



La qualité tout en couleur

Version	Objet des modifications
15/01/2022	Amélioration n°13 du système

Etabli & Vérifié	Approuvé
------------------	----------

Directeur, Responsable qualité  
Mr LAPORTE Wilhelm  
Date : 15/01/2022  
Signature :

Directeur Technique  
Mr GOUZILH Hervé  
Date : 15/01/2022  
Signature :

Présidente de SOPEGO  
Mme GOUZILH Chantal  
Date: 15/01/2022  
Signature:

Directeur Général  
Mr GOUZILH Fabien  
Date : 15/01/2022  
Signature :

# SOMMAIRE

- 
- I. Le mot de la Direction** *page 3*
- 
- II. La politique de management Qualité** *page 4/5*
- III. Présentation, Organigramme et résultats** *page 6/7/8*
- IV. Cartographie SMQ** *page 9*
- V. Définition des processus et procédures** *page 10/11*
-

# I. Le mot de la Direction

Chers clients, salariés et partenaires,

C'est avec plaisir et satisfaction que nous vous adressons ces quelques lignes de reconnaissance.

Les valeurs fondamentales de **Travail, Engagement, Respect et Plaisir**, particulièrement mises en exergue dans notre politique de management de la qualité, permettent de respecter la devise de SOPEGO :

**Equipe x Organisation = Résultats**

et de rendre la société SOPEGO respectable et d'une notoriété reconnue.

En effet, le sérieux de toute une équipe, mais aussi sa faculté de remise en question, sont des valeurs qui permettent de donner satisfaction à nos clients et de travailler humainement dans un respect réciproque.

Par une équipe dynamique et un sens profond des valeurs humaines, nous continuons à maintenir le degré d'exigence nécessaire pour concrétiser dans un premier temps, l'organisation et la qualité actuelle de notre société, et dans un second temps, de mener une démarche d'amélioration continue.

C'est en ce sens que la certification de notre système de management de la qualité, nous est attribuée depuis désormais 12 ans.

Nous remercions l'ensemble du personnel pour son implication et l'intérêt commun à cette démarche pour pérenniser et offrir une bonne vision de la société dans le temps.

Nous remercions également l'ensemble de nos clients et partenaires sans lesquels le développement de la société ne pourrait exister.

Nous vous invitons à la lecture de ce manuel qui confortera certainement les valeurs que vous appréciez déjà dans la société SOPEGO.

Réitérant nos remerciements à tous et toutes,

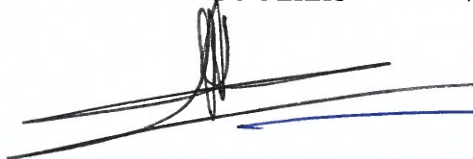
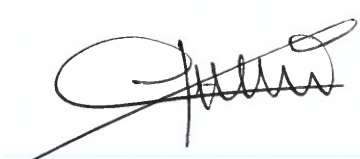
Veillez croire, chers clients, salariés et partenaires, en l'assurance de nos sentiments dévoués

*Présidente:*  
*Chantal GOUZILH*

*Directeur Général:*  
*Fabien GOUZILH*

*Directeur:*  
*Wilhelm LAPORTE*

*Directeur technique :*  
*Hervé GOUZILH*



## II. Politique de Management Qualité

### **Le présent manuel s'applique aux activités :**

- Réalisation de travaux de peinture en bâtiment neuf ou en réhabilitation, pose de revêtements de sols souples (type moquette, sols PVC...), pose de revêtements muraux et vitrerie.
- Traitement esthétique, technique et d'imperméabilisation de façades.
- Isolation thermique par l'extérieur et finitions.

Le présent manuel exclut le chapitre « Conception » de l'article 7.3 de la norme puisque l'activité de SOPEGO n'intègre pas de conception. De plus, celui-ci est non géré pour toute communication externe.

### **1. Engagements, Implication**

La Direction s'engage à définir et mettre en œuvre tous les moyens nécessaires, mais mesurés, pour mener à bien et faire évoluer le système Management Qualité.

Elle nomme Wilhelm LAPORTE comme Responsable Qualité et Fabien GOUZILH comme Co-responsable Qualité.

La Direction et son encadrement apportent, de par leur forte culture d'entreprise, leurs ADN et leurs «envies», toute leur énergie pour donner satisfaction au bon déroulement de la démarche ISO 9001.

### **2. Communication :**

La Direction s'engage à communiquer à l'ensemble de son personnel, toutes les démarches, améliorations et les objectifs du SMQ et à s'assurer que l'information soit comprise de tous.

Aussi, elle s'engage, si nécessaire, à un partenariat de supervision du système qualité par un organisme extérieur compétent pour assurer le bon déroulement du SMQ. La société a également opté pour l'utilisation du logiciel AGORA pour la gestion de notre démarche Qualité.

### **3. Intégration :**

La Direction s'engage à intégrer dans la démarche ISO 9001, toutes les exigences légales et réglementaires de notre société, à savoir

- Code du travail, Conventions collectives
- Règlement intérieur d'entreprise,
- Document Unique, document Hygiène et Sécurité,
- Plan de formation,
- Documents Techniques Unifiés, Normes Françaises.

:(ces documents sont consultables selon la procédure PR4.42)

### **4. Politique et Objectifs :**

Le Respect de nos valeurs fondamentales **TRAVAIL, ENGAGEMENT, RESPECT et PLAISIR**, pour la bonne application de notre devise : **EQUIPE x ORGANISATION = RESULTATS**, reste toujours d'actualité pour 2022 tant celles -ci ont fait leurs preuves depuis de nombreuses années et tant elles nous sont rassurantes pour affronter et combattre les difficultés rencontrées aujourd'hui dans l'acte de construire (sociétales, juridiques, sanitaire, économiques...). Par conséquent, il est impératif de maintenir des actions, comme preuves à nos mots, en fédérant une équipe forte et engagée autour d'une organisation maîtrisée. La politique de l'optimisation de la gestion des Ressources Humaines sera notre priorité pour 2022. En effet il nous paraît essentiel, dans une société en pleine métamorphose de valeurs, de priorité, d'envies...de travailler sur notre devoir de reconnaissance du métier et plus généralement de la profession, de faire évoluer notre approche du recrutement et de fidélisation tout en travaillant au plus près, sur toute la symbolique autour de la valeur « Equipe ».

Nous ne perdrons pas pour autant le cap de notre organisation, qui fait également notre force et notoriété.

Pour mesurer notre stratégie 2022, nous aurons les 3 indicateurs suivants :

- Le % des actions menées par rapport aux actions prévues sur l'année (1 les entretiens individuels, 1 les entretiens professionnels, 12 réunions CSE, 1 séminaire Responsable de chantier, 1 séminaire Encadrement, 1 journée Entreprise avec tout le personnel, 1 enquête QVT, 1 plan de formation, 1 réunion d'accueil des nouveaux arrivants soit 20 actions), avec une cible à 90%
- Le % des actions menées au titre du canevas des 5 réunions d'encadrement par rapport aux actions prévues, avec une cible à 90%
- Une politique Ressources Humaines réalisée à plus de 75%

**Tableau de bord des indicateurs , 2019 ,2020 ,2021 et objectifs 2022**

Proc	Objectifs	Indicateurs	résultats			Cibles
			2019	2020	2021	
1	Diminuer le nombre de relance client et diminuer le délai de traitement	Le taux d'efficacité de traitement des relances par le nombre de litige	96%	92%	94%	90%
		Le taux d'efficacité de traitement des relances par le montant récupéré / au montant relancé		90%	96%	90%
		Nombre total de relance règlement client	46	71	48	< à 50
1	Réduire les réclamations clients et le degré de priorité	Nombre total de réclamations clients	24	11	21	20
		1 = Pas de notion d'urgence	2	1	5	7
		2 = Traitement sous une semaine	11	6	7	7
		3 = Traitement sous 24h	9	2	4	4
		4 = Traitement immédiat	2	2	5	2
1	Maîtrise du prix de vente	Taux de Conversion Etude / Chantier (Nbre dossiers retenus/ Nbre dossiers étudiés)	13,74%	12,20%	14,14%	14%
		Taux de Conversion Etude / Chantier (Montant travaux / Montant étudié)	10,16%	8,72%	8,17%	7%
2	Anticiper les besoins pour limiter les pertes de temps	Nombre de fiche qualité relatif à un défaut d'approvisionnement	0	0	0	3
2	Efficacité du dossier suivi de chantier	Taux de chantier démarrés dans des conditions optimales	84%	95%	85%	90%
2	Bonne information au Service travaux	Taux d'efficacité réunion passation Etude / Travaux	94%	93%	100%	90%
3	Améliorer la qualité d'exécution et délai	Nombre de fiche qualité relatif à l'autocontrôle	5	3	0	5
3	Améliorer conditions H et S sur chantier	Taux de fiches qualité relatif à H et S	3%	2%	2%	2%
3	Maîtriser le tonnage annuel traitement déchets	tonnage annuel traitement des déchets	49,32	49,773	51,36	40
3	Augmenter la rentabilité des chantiers	Temps consacré aux réserves	1054	628	63	600
3	Augmenter la rentabilité de la société	Taux de chantiers réalisés dans les temps annoncés	63%	80%	85%	80%
4	Amélioration du système qualité	Nombre de fiche progrès cloturées et efficace dans l'année	75%	100%	50%	80%
4	Amélioration du système qualité	Nombre total de fiche qualité	106	38	66	75
4	Amélioration du système qualité					
	indicateurs de stratégie politique 2022	% actions menées pour fédérer l'équipe	95%	85%	95%	90%
	indicateurs de stratégie politique 2022	% actions menées pour l'organisation	74%	83%	69%	90%
5	Améliorer et valoriser la qualité des ressources humaines	Taux de réalisation du plan de formation	95%	11%	96%	> à 95%
5	Fidéliser le personnel , développer la culture d'entreprise	Taux d'ancienneté dans la société	70,0%	69,0%	65%	> à 70%
6	Améliorer la communication	Fréquence de connexion au site internet	non défini	non défini	1593	> 2000
7	Réduire les couts d'exploitation	Cout d'entretien et de réparation matériel	2 782 €	1 802 €	3500	3 000 €
7	Réduire les couts d'entretiens du parc automobile	Cout d'entretien et de réparation véhicule	18 374 €	8 082 €	14050	9 000 €
8	Optimiser la qualité de nos fournisseurs métiers	Montant des avoirs / fournisseur / an	35504	39216	16274	< à 20000
8	Optimiser la qualité de nos sous-traitants	Taux de fidélisation des sous-traitants	45,30%	60,61%	70,11%	> à 75%

# III. Présentation, Organigramme, Résultats

**Une équipe familiale de professionnels dynamiques à l'écoute de ses clients.  
Dans la qualité et la convivialité, nous réalisons vos chantiers.**

## FICHE SIGNALÉTIQUE

### 1° Présentation

**Raison sociale :** S.A.S. SOPEGO

**Adresse :** 101 rue Bouthier 33100 BORDEAUX

**Fondateur :** Bernard GOUZILH

**Création :** 1993

**Dirigeant :** Chantal GOUZILH

**Qualité :** Présidente

#### **Historique :**

1993 Création SOPEGO SARL (Société A Responsabilité Limité) Capital 50.000 F  
Siège social : 33 cours de l'Yser – 33800 BORDEAUX

1995 Modification du statut SOPEGO : SARL → S.A. (Société Anonyme) Capital 400.000 F  
Transfert siège social au « 33 rue Eugène Delacroix 33800 BORDEAUX »

1998 Augmentation du capital de la S.A. à 1000000 F

2001 Augmentation du capital de la S.A. à 230000 €

2002 Modification du statut SOPEGO : S.A. → S.A.S. (Société par Actions Simplifiées)  
Capital 230000 €

2006 Transfert du Siège social au «101 rue Bouthier – 33100 BORDEAUX »

2018 Nomination Présidente : Chantal GOUZILH et Directeur Général : Fabien GOUZILH

### 2° Domaines d'activité

- ↳ Réalisation de travaux de peinture en bâtiment neuf ou en réhabilitation, pose de revêtements de sols souples, pose de revêtements muraux et vitrerie.
- ↳ Traitement esthétique, technique et d'imperméabilisation de façade.
- ↳ Isolation thermique par l'extérieur et finitions

### 3° Chiffres d'affaires

2017	2018	2019	2020	2021
3 995 000€	4 006 958	3 704 000	4 032 000	4 619 000

### 4° Zones d'activité

BORDEAUX-CUB et région Aquitaine

### 5° Secteurs d'activité

- ↳ Logement (neuf & ancien)
- ↳ Enseignement
- ↳ Santé
- ↳ Public
- ↳ Tertiaire
- ↳ Priv

# 6° Organigramme

## ORGANIGRAMME de la société



DIRECTION  
DE  
ÉQUIPE

**Fondateur**  
  
Bernard GOUZILH

**Présidente**  
  
Chantal GOUZILH

**Directeur Général**  
  
Fabien GOUZILH

**Directeur**  
  
Wilhelm LAPORTE

**Directeur Technique**  
  
Hervé GOUZILH

**Secrétaire de Direction et Comptable**  
  
Sylviane LANDREAU

**Secrétaire Technique**  
  
Emilie PETIT

**Chargé d'Etudes et Responsable Logistique**  
  
David SEJALLON

**Magasinier**  
  
Roberto DE NARDIS

**Conducteur Travaux**  
  
Judicaël BAQUET

**Conducteur Travaux**  
  
Benjamin PAILLER

**Capacité de Production : 50 personnes**  
Chefs de chantier  
Ouvriers  
Personnel d'Insertion  
Groupement Employeurs  
Apprentis  
Sous-traitants

— Relation hiérarchique  
- - - Relation fonctionnelle

## Partenaires :

Expert-comptable :

2AC AQUITAINE – 33100 BORDEAUX (Mr NEYRAUD J.L.)

Commissaire aux comptes :

Cabinet ALEXCAT – 33000 BORDEAUX (Mr CATIN)

Conseiller juridique et Avocat

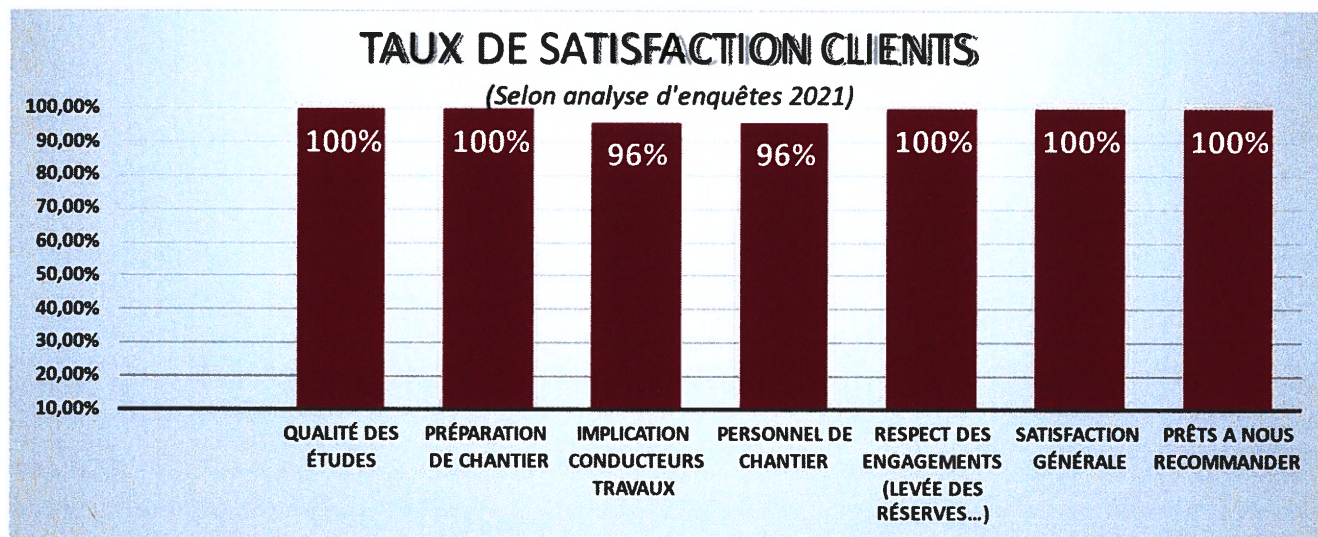
Me DELAGE- 333 Bld Wilson 33200 BORDEAUX

Banques :

BNP PARIBAS Bordeaux Chapeau Rouge

CIC Bordeaux Chapeau Rouge

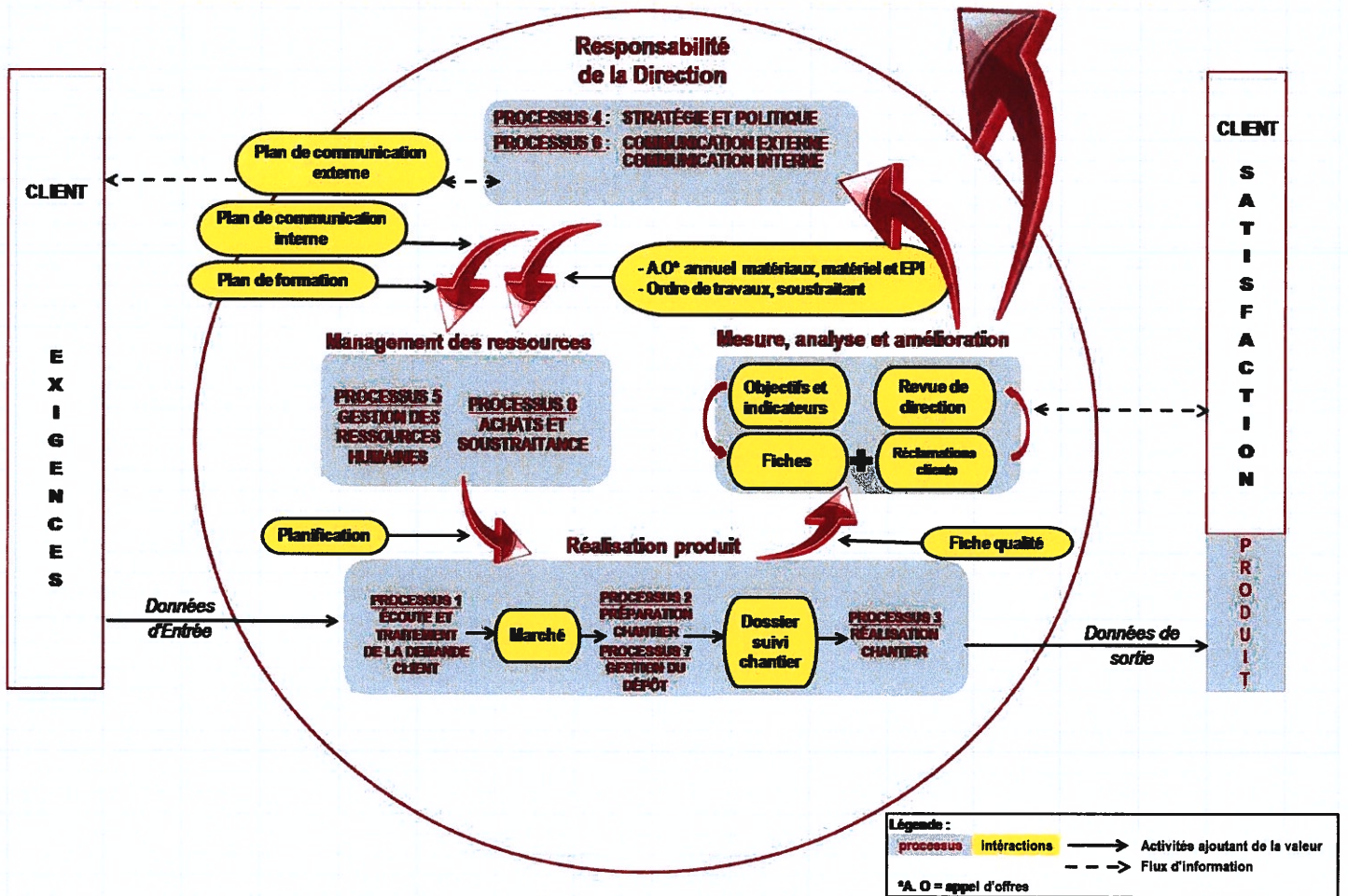
## 7° Résultat enquêtes satisfaction clients 2021





# IV. CARTOGRAPHIE

## AMÉLIORATION CONTINUE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ SOPEGO



# V. Définition des PROCESSUS

## PROCESSUS 1 : ECOUTE et TRAITEMENT DEMANDE CLIENT

*Pilote : Emilie PETIT*

### Procédures :

**Pr 1.1 : « Gestion des non-conformités, actions correctives et préventives »**

**Pr 1.2 : Relance clients**

**Pr 1.3 : Gestion des références chantiers**

**Pr 1.4 : « Gestion des études » (intégrant l'élaboration de l'offre et l'élaboration du prix de vente)**

### Finalités :

- Réduire le nombre de réclamations clients
- Elaborer une offre répondant à la demande client (qualité et délais) et aux contraintes de SOPEGO.
- Améliorer la fluidité entre services
- Assurer la traçabilité des données techniques (veille technique produits)
- Limiter les retards de paiement

## PROCESSUS 2 : PREPARATION CHANTIER

*Pilote : Judicaël BAQUET*

### Procédures :

**Pr 2.1 : Préparation du dossier de suivi de chantier**

**Pr 2.2 : Procédure de réception des supports**

### Finalités :

- Anticiper les besoins en matériaux, matériels, main d'œuvre pour un déroulement optimal d'un chantier en terme de qualité et de rentabilité. Bonne passation dossier étude travaux

## PROCESSUS 3 : REALISATION CHANTIER

*Pilote : Hervé GOUZILH*

### Procédures :

**Pr 3.1 : Procédure de déroulement de chantier**

**Pr 3.2 : Procédure règles d'Hygiène et Sécurité**

**Pr 3.3 : Gestion des déchets**

**Pr 3.4 : Gestion Activités après livraison**

**Pr 3.5 : Facturation**

### Finalités :

- Livrer le chantier dans les temps prévus en interne, avec le minimum de réserves et une réception validée.
- Limiter les reprises.
- Respecter la qualité attendue.
- Gestion des déchets

## PROCESSUS 4 : ELABORATION ET SUIVI DU PLAN D' ACTIONS STRATEGIQUE, ANALYSE ET AMELIORATION

*Pilote : Fabien GOUZILH*

### Procédures :

**Pr 4.1 : Procédure « revue de direction »**

**Pr 4.2 : Procédure audit interne**

**Pr 4.3 : Maîtrise documentaire et des enregistrements**

**Pr 4.41 : Veille réglementaire**

**Pr 4.42 : Sauvegarde Informatique**

### Finalités :

- Définir et mettre en œuvre la politique de l'entreprise afin de réduire les coûts de non-qualité, optimiser les fonctions de chacun, pérenniser l'entreprise en répondant au mieux aux besoins des clients.
- Faire progresser de manière continue l'efficacité du SMQ
- Piloter et contrôler la production
- Compte rendu mensuel à la présidence
- Veille réglementaire, liste Documents ISO 9001
- Sauvegarde informatique

## **PROCESSUS 5 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

*Pilote : Wilhelm LAPORTE*

### **Procédures :**

- Pr 5.1 : Procédure embauche**
- Pr 5.2 : Procédure gestion des paies**
- Pr 5.3 : Procédure gestion des compétences**
- Pr 5.4 : Procédure gestion de l'environnement**

### **Finalités :**

- Adapter et développer les compétences de chacun selon le poste
- Adapter les ressources aux chantiers prévus
- Adapter et développer les compétences selon le poste en relation avec l'évolution du marché

## **PROCESSUS 6 : COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE**

*Pilote : Sylviane LANDREAU*

### **Procédures :**

- Pr 6.1 : Procédure communication interne**
- Pr 6.2 : Procédure communication externe**

### **Finalités :**

- Assurer une fluidité de différentes sources de communication
- Assurer la sauvegarde des informations collectées
- Informer les clients sur notre savoir-faire et expériences

## **PROCESSUS 7 : ENTRETIEN ET VIE DU DEPOT**

*Pilote : Wilhelm LAPORTE*

### **Procédures :**

- Pr 7.1 : Procédure de gestion des stocks**
- Pr 7.2 : Procédure de livraison chantier**
- Pr 7.3 : Procédure matériel**
- Pr 7.4 : Procédure « vie du dépôt et véhicule »**
- Pr 7.5 : Gestion des locaux**

### **Finalités :**

- Disposer de produits adaptés aux besoins, au bon moment et en quantité nécessaire.
- Optimiser les quantités de produits stockés
- Livrer les produits, matériaux et matériels en temps et en heure et en bon état.
- Assurer une maintenance efficace du matériel et des équipements
- Assurer la gestion des locaux

## **PROCESSUS 8 : ACHATS ET SOUS-TRAITANCE / METIER**

*Pilote : David SEJALLON*

### **Procédures :**

- Pr 8.1 : Procédure gestion achat matériaux**
- Pr 8.2 : Procédure gestion achat matériel**
- Pr 8.3 : Procédure gestion sous-traitants**

### **Finalités :**

- Optimiser les achats
- Maîtriser les sous-traitants