



# Effiterr

Prend soin de votre avenir

## *MANUEL DE PRESENTATION*

### **EFFITERR**

*76-78 Rue du chemin de Maures*

*B.P. 138*

*61004 ALENCON CEDEX*

*Tél. : 02.33.81.41.41*

*Fax : 02.33.81.41.40*

*Site web : <http://www.effiterr.fr/>*

# Sommaire

<i>1 - PRESENTATION GENERALE DU GDS SERVICES 61</i> .....	3
<i>2 – ORGANIGRAMME</i> .....	4
<i>3 - POURQUOI VOUS DONNER CE MANUEL ?</i> .....	5
<i>4 - CARTOGRAPHIE DU GDS SERVICES 61</i> .....	5
<i>4 - DESCRIPTION DES ACTIVITE DU GDS SERVICES 61</i> .....	6
<i>5 - POLITIQUE QUALITE</i> .....	8

## **1 - PRESENTATION GENERALE DU GDS SERVICES 61**

Le Groupement de Défense Sanitaire du Cheptel Ornais a créé une filiale « GDS SERVICES 61 » en février 1996, avec pour objectif de fournir au milieu agricole, des solutions pour l'entretien, l'hygiène et l'amélioration de la santé des animaux et de l'environnement.

### Quelques dates

- ✓ 1998 Mise en place d'un bureau d'étude
- ✓ 1999 Lancement du service de traitement des eaux
- ✓ 2005 Développement de la structure ; ouverture sur la clientèle non agricole et hors département

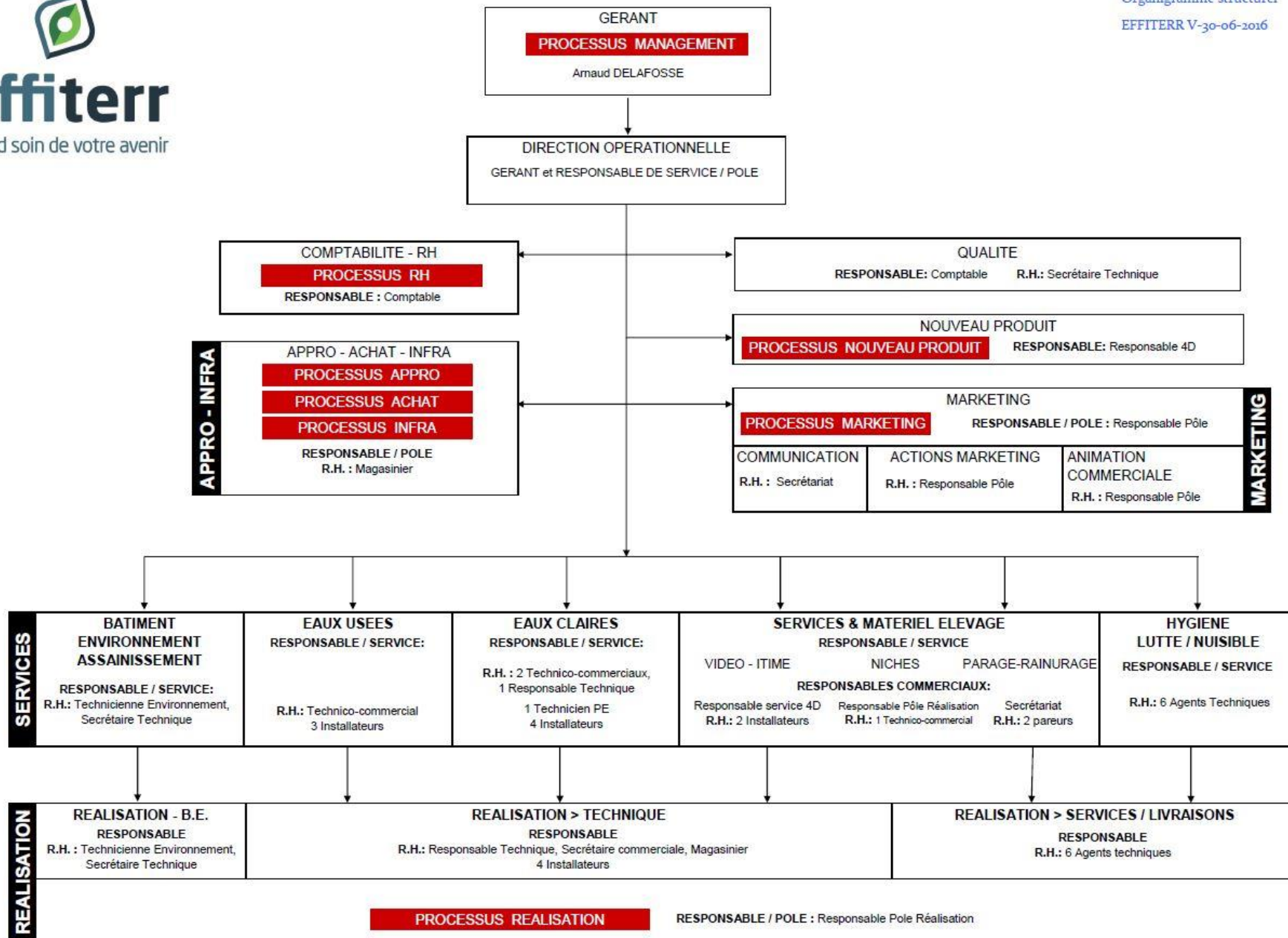
### Notre mission

Apporter à nos clients le meilleur niveau de service dans les domaines suivants :

- ✓ Proposer des solutions pour le captage, le pompage et le traitement des eaux claires et des eaux usées.
- ✓ Apporter des solutions pour l'hygiène : lutte contre les nuisibles et désinfection.
- ✓ Fournir des prestations de services et de la vente de matériel en milieu agricole.
- ✓ Diagnostics d'assainissements non collectifs, dimensionnement et fourniture de matériel pour systèmes phytoépuration.

## 2 - ORGANIGRAMME

Organigramme structurel  
EFFITERR V-30-06-2016



### 3 - POURQUOI VOUS DONNER CE MANUEL ?

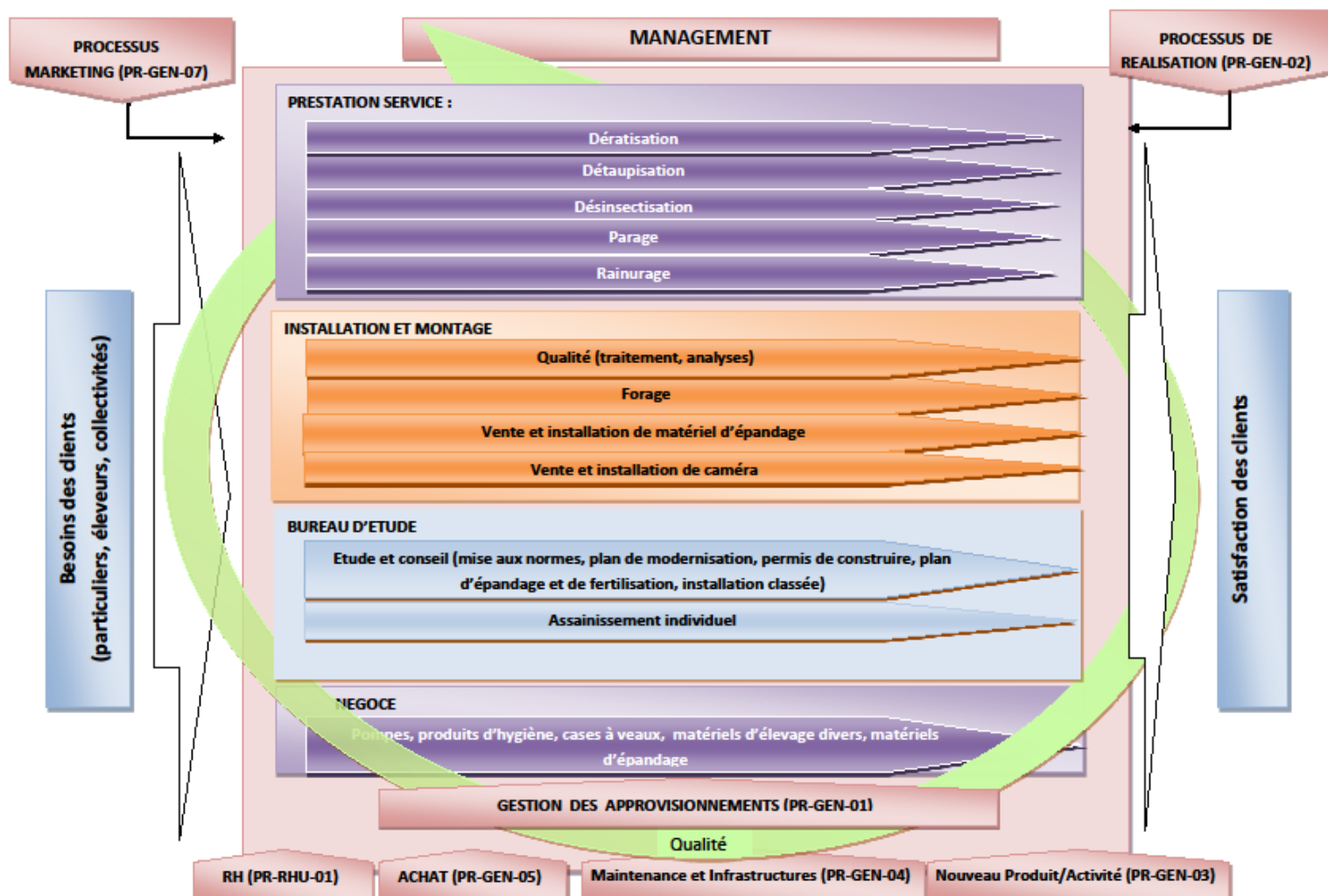
Effiterr s'est engagé à développer et maintenir un système de management de la qualité en conformité avec la norme ISO 9001:2015.

Ce manuel a pour objectif de définir le Système de Management de la Qualité (SMQ) basé sur une approche « processus » et une volonté de mettre à la disposition de notre personnel des moyens modernes et performants.

Le système qualité couvre l'ensemble des activités.

Toutes les exigences de la norme ISO 9001:2015 sont couvertes.

### 4 - CARTOGRAPHIE DU GDS SERVICES 61



Cartographie mise à jour le 01-04-2014

## ***4 - DESCRIPTION DES ACTIVITE DU GDS SERVICES 61***

### Approvisionnement

L'objectif étant d'assurer un stock minimum pour les produits de négoce courant, et un approvisionnement dans les meilleurs délais pour les commandes spécifiques.

Cf. PR-GEN-01

### Réalisation

Ce processus détermine les moyens mis en œuvre pour réaliser un chantier dans les meilleurs délais suite à une commande client.

Cf. PR-GEN-02

### Nouveaux produits

Selon la politique de l'entreprise, développer un secteur géographique, créer un nouveau produit ou une nouvelle activité ou une nouvelle clientèle.

Cf. PR-GEN-03

### Maintenance et Infrastructures

Ce processus détermine notre moyen d'organisation et de gestion pour la maintenance des infrastructures. Il assure au personnel la mise à disposition des matériels en qualité en quantité suffisante pour effectuer un travail dans de bonnes conditions de sécurité et de qualité.

Cf. PR-GEN-04

### Achats

Identifier les besoins, valider l'acquisition de matériels et de fournitures.  
Obtenir le meilleur rapport performances/délai/coût pour l'ensemble des fournisseurs.  
Les achats sont réalisés selon un cahier des charges validé par la direction

Cf. PR-GEN-05

### Management

En lien avec l'actionnaire unique : définir et communiquer la stratégie, la vision à long terme, l'organisation, les compétences clés et les ressources nécessaires pour atteinte des objectifs.

Organiser les réunions de suivi de la Qualité – dont les revues de direction – et les réunions de service.

Réunir une assemblée générale ordinaire (AGO) dans les 6 mois qui suivent l'arrêt des comptes pour présenter le bilan technique et financier annuel de l'entreprise.

Cf. PR-GEN-06

## Marketing

Ce processus permet d'assurer le développement de l'entreprise en définissant les actions commerciales à mettre en œuvre pour réaliser les objectifs de la stratégie d'entreprise.

Analyser le marché et la concurrence, définir les cibles, définir et mettre en œuvre les moyens, analyser les résultats.

Cf. PR-GEN-07

## RH

---

- Fournir à l'entreprise un personnel compétent
- Développement et conservation de ces compétences.
- Développement de la RH (politique de formation, rémunération, valeurs d'entreprise)
- Assurer à l'entreprise l'adéquation entre les compétences requises et les compétences fournies.

Cf. PR-RHU-01

## 5 - POLITIQUE QUALITE

EFFITERR, s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue, basée sur la satisfaction permanente de ses clients dans toutes les prestations qui leur sont fournies. La mission de qualité est externalisée et déléguée à Marité Beaumont-Chanroux salariée du GDSCO.

Le Groupement de Défense Sanitaire du Cheptel Ornaïs a créé une filiale « GDS SERVICES 61 » en février 1996, avec pour objectif de fournir au milieu agricole, des solutions pour l'entretien, l'hygiène et l'amélioration de la santé des animaux et de l'environnement. Le GDS Services 61 est devenu Effiterr le 1.07.2016.

### - Quelques dates

- ✓ 1998 Mise en place d'un bureau d'étude
- ✓ 1999 Lancement du service de traitement des eaux ;
- ✓ 2005 Développement de la structure ; ouverture sur la clientèle non agricole et hors département.

### - Notre Mission :

Apporter à nos clients le meilleur niveau de service dans les domaines suivants :

- ✓ Proposer des solutions pour le captage, le pompage et le traitement des eaux claires et des eaux usées.
- ✓ Apporter des solutions pour l'hygiène : lutte contre les nuisibles et désinfection.
- ✓ Fournir des prestations de services et de la vente de matériel en milieu agricole.
- ✓ Diagnostic d'assainissements non collectifs, dimensionnement et fourniture de matériel pour systèmes en phytoépuration.

La politique qualité d'Effiterr vise à assurer le développement de la Société en optimisant le rapport qualité/prix de nos services.

### Pour ce faire, nous engageons notre structure sur plusieurs axes d'amélioration

- Assurer la satisfaction de notre clientèle par un suivi rigoureux de nos procédures et un traitement adapté des réclamations.
  - **Indicateur** : nombre de réclamations de clients par an (non conformités)  
Objectif : < 30 NC mineurs ; ≤ 1 NC majeur
  - **Indicateur** : nombre d'actions d'amélioration mises en place dans le SMQ  
Objectif : > 25
  - **Indicateur** : Taux d'améliorations réalisées dans les temps impartis  
Objectif : 90 %
- Optimiser la rentabilité de la société par une gestion technique et administrative adaptée.
  - **Indicateur** : Taux de marge nette  
Objectif : minimum 5%, maximum 10%
- Assurer la permanence d'une équipe technique et administrative motivée et performante par un management, une politique d'intéressement au résultat et un plan de formation adaptés.
  - **Indicateur** : Taux de rotation du personnel  
Objectif : maximum 15%
  - **Indicateur** : Nb heure formation/ETP (*depuis 2014 le plan TPE OPCALIM permet de faire un bon nombre de formation gratuitement et baisse le cout annuel tout en augmentant le nb de jrs de formation*)  
Objectif : minimum 2
- Assurer une veille permanente pour améliorer continuellement nos prestations et services et réaliser nos projets d'innovation
  - **Indicateur** : innovation par service par an  
Objectif : 6 projets (2 par service), dont 1 projet réalisé