AT OSBORNE

CONSULTANTS & MANAGERS

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Manuel Qualité

SUIVI DES MODIFICATIONS

Raison	Modification	Auteur	Date	Indice
Transition ISO9001 :2015	Revue générale de la structure et des processus	NoE	22/01/18	#
	Organigramme	NoE	19/02/18	a
	Adresse	NoE	18/06/19	b
Audit du 11/07/19	Domaine d'application	NoE	12/08/19	c
	Acquisition renommé en Tendering	NoE	03/12/19	d
Changement management	Mise à jour organigramme	NoE	02/06/20	e

SIGNATURE

CEO	COO	Quality manager
		Nicolas De Coster

TABLE OF CONTENTS

1. Présentation de la société 4
1.1 Introduction 4
1.2 Renseignements 4
1.3 Mission 4
1.4 Valeurs 4
1.5 Vision 4
1.6 Services 4
1.7 Secteurs 5
1.8 Organigramme 5
2. Engagement de la direction 6
3. Politique qualité 7
4. Manuel qualité 8
4.1 Généralités 8
4.2 Domaine d'application 8
4.3 Cartographie 9
4.4 Documentation 9

1. PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

1.1 INTRODUCTION

AT Osborne SA est une filiale de la holding AT Osborne, enregistrée aux Pays-Bas.

Notre histoire commence en 1967 aux Pays-Bas avec le bureau Berenschot Osborne. Notre filiale belge est créée en 1988. En 2003, la division Osborne se sépare du groupe Berenschot : un « employee buy-out » aboutit à la création d'AT Osborne, spécialisée en gestion de projets immobiliers.

1.2 RENSEIGNEMENTS

Raison sociale : AT Osborne

Forme juridique : société anonyme

Adresse : chaussée de Wavre 1945 – 1160 Bruxelles

Téléphone : 02/777.06.30

Site internet : https://www.atosborne.be/be-fr

1.3 MISSION

AT Osborne offre des services de conseil, de gestion de projet et en développement de projets immobiliers. Nos choix, actions et attitudes sont basés sur nos valeurs.

1.4 VALEURS

AT Osborne a défini ses valeurs comme suit :

> Bonheur
> Intégrité
> Liberté
> Excellence
> Réalisation

1.5 VISION

Exceller par le développement et l'implémentation de solutions optimales en collaboration avec nos clients, partenaires et équipes, dans le secteur immobilier.

1.6 SERVICES

Nous intervenons à chaque phase d'un projet, depuis l'étude de faisabilité jusqu'aux réceptions et organisation de services techniques, en passant par la programmation, l'assistance aux procédures d'appel d'offre, la gestion de projet etc.:

> Assistance à la passation de marchés privés
> Assistance à la passation de marchés publics
> Assistance en maintenance
> Assistance en montage de projet
> Audit et diagnostic
> Budgétisation et gestion des coûts
> Maîtrise d'ouvrage déléguée
> Management de projet
> Missions sur mesure
> Pilotage \ Construction management
> Planification et gestion des délais
> Programmation

- Études de faisabilité
- Gestion de la qualité
- Gestion de risques
- Gestion des contrats et des intervenants
- Schéma directeur immobilier
- Second opinion
- Technical due diligence
- Valorisation

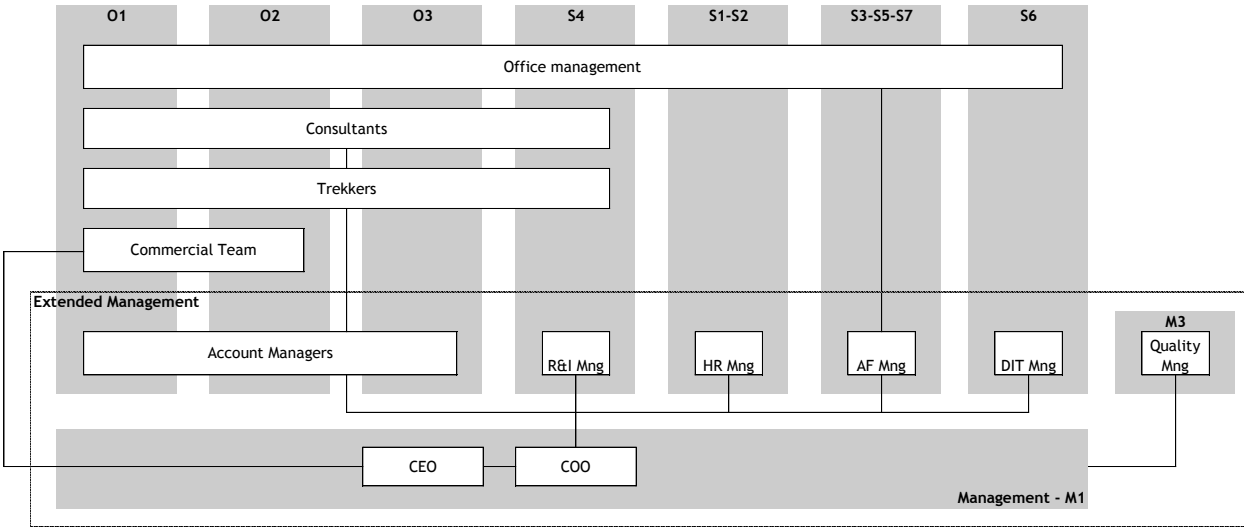
Nos services se caractérisent par leur approche globale combinée à des analyses pointues, multidisciplinaires et coordonnées à chaque étape d'un projet.

1.7 SECTEURS

Nous sommes actifs tant dans le domaine public que dans le domaine privé, dans les secteurs d'activité suivant:

- le médico-social
- le logement
- les administrations
- l'Horeca
- la recherche et l'industrie
- l'aménagement urbain et le transport
- les soins de santé
- les bureaux
- la culture et les loisirs
- l'enseignement
- le retail

1.8 ORGANIGRAMME



2. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Nos priorités sont la satisfaction de nos clients et le développement de relations durables avec nos clients et partenaires, dans le respect de nos valeurs.

Dans le même temps, nous souhaitons être pour nos collaborateurs un employeur de qualité leur offrant un environnement de travail épanouissant.

C'est pourquoi AT Osborne et ses partenaires doivent collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité décrite dans le présent manuel afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance.

Nous, directeurs d'AT Osborne, nous engageons personnellement à apporter tout notre appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Nous donnons au Quality Manager la mission de développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser les collaborateurs aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité d'AT Osborne et rendre compte de son fonctionnement.

Chaque collaborateur contribue à assurer la qualité. Nous sommes donc tous responsables de la qualité. Nous invitons chaque collaborateur à faire part de ses idées d'amélioration, à s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée à travers la certification ISO 9001 de notre système de management de la qualité.

CEO	COO
Thierry-François Yernaux	Marc Achten

3. POLITIQUE QUALITÉ

Nos priorités sont la satisfaction de nos clients et le développement de relations durables avec nos clients et partenaires, dans le respect de nos valeurs.

Nous nous engageons à apporter à nos clients des services à haute valeur ajoutée basés sur les principes suivants:

- Excellence
- Relation partenariale et écoute du Client
- Communication transparente et confidentielle
- Anticipation et proactivité
- Objectivité et indépendance de nos conseils
- Flexibilité et réactivité
- Affectation du consultant présentant les compétences et expertises requises par la mission
- Responsabilisation de nos collaborateurs
- Amélioration continue
- Rentabilité économique, garante de notre pérennité.

4. MANUEL QUALITÉ

4.1 GÉNÉRALITÉS

Le manuel qualité décrit le Système de Management de la Qualité de la société pour répondre aux besoins et attentes des clients, à la politique qualité, et aux exigences de la norme ISO 9001 :2015.

Le manuel qualité est à usage externe et interne : il s'adresse tant à nos collaborateurs qu'à nos clients et nos partenaires. Il est complété par un manuel de processus à usage interne.

ISO 9001 est une norme internationale qui impose ses exigences de Système de Management de la Qualité et la manière utilisée par l'organisation pour gérer sa Politique Qualité.

La politique qualité est basée sur :

- une approche processus
- une approche risques et opportunités
- une volonté de mettre à disposition des collaborateurs des moyens efficients.

L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le Quality Manager et par les audits internes.

Les modifications de cette politique sont l'objet de la revue de direction.

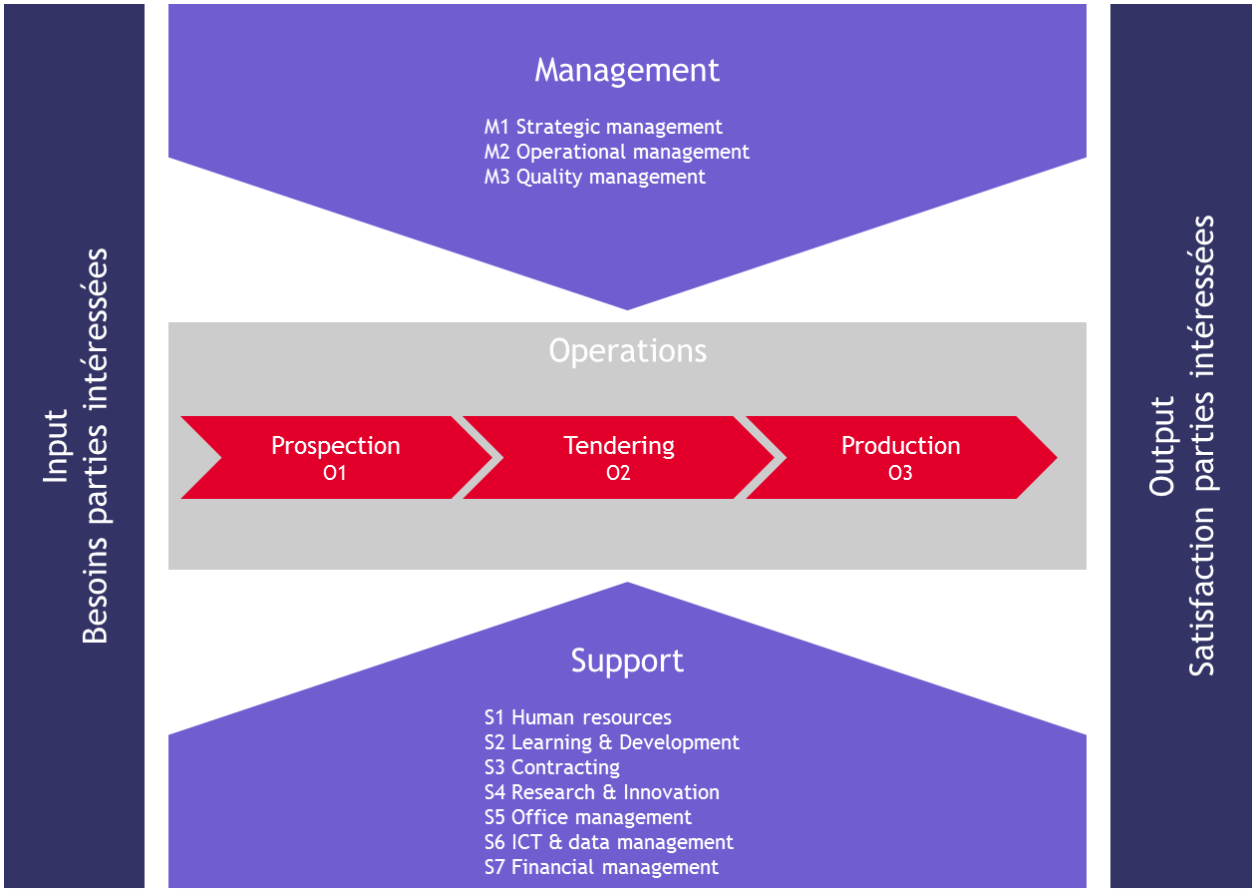
4.2 DOMAINE D'APPLICATION

La démarche engagée est appliquée à l'ensemble des activités et services de la société.

NB : Les chapitres de la norme suivants sont exclus de notre domaine d'application :

- 7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure : nos activités ne comprennent pas l'utilisation d'équipements de mesure
- 8.3 Conception et développement de produits et services

4.3 CARTOGRAPHIE



La cartographie est commentée au travers des fiches processus décrivant notamment les interactions.

4.4 DOCUMENTATION

Notre système qualité est articulé autour des documents suivants :

- le présent manuel
- les processus : Chaque processus comprend les références aux procédures correspondantes. Un responsable est désigné pour chaque processus afin de le mettre en œuvre et vérifier son application, son efficience, sa cohérence aux objectifs et enjeux de la société et d'en évaluer les axes de progrès pour l'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.
- les procédures : Les procédures décrivent de façon pratique les règles de fonctionnement à appliquer. Une procédure comprend un logigramme et les précisions correspondantes. La procédure peut faire référence à d'autres procédures et documents.

Le manuel, les processus et les procédures sont consultables par l'ensemble du personnel via le système de gestion documentaire M-Files.

Processus		Resp.	Mission	Documenté par
Management				
M1	Strategic management	CEO	Définir la vision, la stratégie, les objectifs de la société Surveiller le respect du Business Plan Promouvoir l'amélioration continue	PROCESS M1 Strategic management
M2	Operational management	COO	Gestion opérationnelle Mise à disposition des ressources nécessaires aux processus Prospection, Tendering et Production	PROCESS M2 Operational management
M3	Quality management	Quality Manager	Définir le SMQ Collecter, analyser et traiter les dysfonctionnements Améliorer le SMQ	PROCESS M3 Quality management
Processus Opérationnel				
O1	Prospection	CEO	Faire connaitre AT Osborne Augmenter le nombre de contacts avec projet potentiel Capter l'évolution des besoins du marché et des clients potentiels Capter les demandes d'offres et décider des offres à remettre	PROCESS O1 Prospection
O2	Tendering	CEO	Obtenir des commandes de missions	PROCESS O2 Tendering
O3	Production	COO	Réaliser la mission	PROCESS O3 Production
Processus Support				
S1	Human resources	HR Manager	Fournir les ressources humaines compétentes et en nombre suffisant pour répondre aux besoins de la société Gérer les ressources humaines : pay-roll, développement personnel et collectif	PROCESS S1 Human resources
S2	Learning & Development	HR Manager	Développer les connaissances et les compétences des collaborateurs Développer l'esprit d'équipe et promouvoir la culture d'entreprise	PROCESS S2 Learning & Development
S3	Contracting	A&F Manager	Fixer les lignes directrices des engagements contractuels de la société pour les fournisseurs, sous-traitants et partenaires commerciaux Veiller à la bonne gestion contractuelle	PROCESS S3 Contracting

Processus		Resp.	Mission	Documenté par
			des fournisseurs, sous-traitants et partenaires commerciaux.	
S4	Research & Innovation	R&I Manager	Acquérir de nouvelles connaissances en envisageant de nouvelles applications concrètes Développer de nouveaux services, méthodes et outils	PROCESS S4 R&I
S5	Office management	A&F Manager	Fournir les services de support (facilities) Fournir du support administratif aux services généraux Assurer la communication interne Gestion des infrastructures immobilières	PROCESS S5 Office Management
S6	ICT & data management	DIT Manager	Gestion des équipements informatiques Gestion des moyens de communication Gestion des données y compris l'archivage	PROCESS S6 ICT & data management
S7	Financial management	A&F Manager	Gérer les aspects financiers de la société, y compris la comptabilité Définir et monitorer les budgets	PROCESS S7 Financial management