



Manuel **Qualité** et **Environnement**

Référentiels :

Norme NF EN ISO 9001

Norme NF EN ISO 14001



UN MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT :

Qu'est-ce ?

Le manuel qualité et environnement est un document écrit déclinant la politique qualité et environnement de l'entreprise ainsi que son fonctionnement à travers ses processus.

Le manuel qualité et environnement, clef de voûte du système de management de la qualité et de l'environnement, est une des réponses aux besoins des clients, à l'amélioration des méthodes et à l'efficacité du fonctionnement de l'entreprise.

Quel est son but ?

Le but du manuel qualité et environnement, au-delà de la réponse normative, est de :

- décrire notre structure et notre fonctionnement
- proposer un outil de travail et de présentation de notre société
- servir de vecteur de communication
- démontrer notre engagement pour la satisfaction de nos clients
- servir de support de formation interne
- présenter notre système qualité environnement

A qui est-il destiné ?

Il est destiné prioritairement à un usage interne. Il peut néanmoins être présenté à nos clients et à nos fournisseurs.

Comment est-il géré ?

Le manuel est revu chaque année afin de prendre en compte les éventuelles modifications intervenues dans le système qualité et environnement.

Il est accessible à tous via le logiciel de gestion documentaire, garantissant ainsi une version à jour et une traçabilité des modifications. Les impressions de ce manuel et les versions diffusées à l'extérieur ne sont pas gérées.



SOMMAIRE :

ENGAGEMENT DU GROUPE	3
ENTREPRISE ET SITES	6
RENNES	6
PRODUITS ET LEGISLATION	7
SITES, ENVIRONNEMENT ET REGLEMENTATION	9
NOTRE CARTOGRAPHIE	11
NOS PROCESSUS DE MANAGEMENT	12
NOS PROCESSUS DE REALISATION	13
NOS PROCESSUS SUPPORT	14
LES INTERACTIONS DES PROCESSUS	15
L'AMELIORATION CONTINUE	16

ENGAGEMENT DU GROUPE

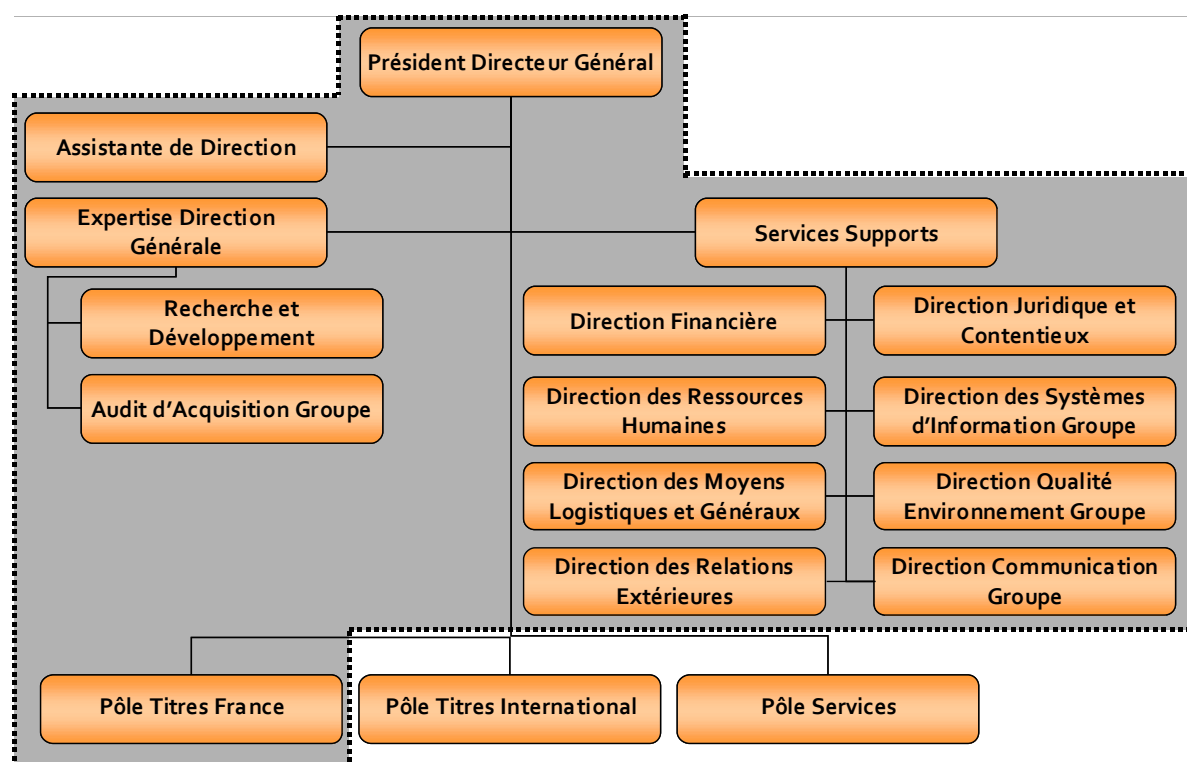
Depuis sa création, le Groupe Chèque Déjeuner démontre qu'entreprendre autrement est possible. Ses choix intègrent toujours les trois dimensions que sont l'entreprise, les clients et les collaborateurs.

Notre démarche qualité, initiée en 1996, doit justement servir les intérêts de l'entreprise, garantir la satisfaction de nos clients et apporter à nos collaborateurs les moyens d'atteindre leurs objectifs.

Cette démarche s'inscrit dans notre projet stratégique

1 2 3 soleil, notre projet stratégique 2004 - 2014 se traduit par :

- 1** vocation et une légitimité
- 2** fois plus d'activité
- 3** axes de développement (Pôle Titres, Pôle Services et Pôle International)



Les objectifs définis chaque année reprennent les orientations stratégiques et tiennent compte des axes prioritaires que je fixe chaque année.

NOS ORIENTATIONS ET AXES PRIORITAIRES 2011

Services Support - Cellule d'expertise	Pôle Titres
Pérenniser l'entreprise	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Maîtriser nos charges via un contrôle budgétaire optimisé. ✚ Définir la méthode d'évaluation du Coût d'Obtention de la Qualité. ✚ Maîtriser nos risques majeurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Garantir la rentabilité en optimisant les sources de recettes. ✚ Poursuivre notre développement tant en interne qu'en externe. ✚ Développer notre expertise en matière de dématérialisation sur le plan commercial en répondant de façon innovante aux appels d'offre de ce secteur.
Se positionner sur le marché en terme de référence de qualité et de fiabilité du service apporté	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Contribuer à la satisfaction de nos clients en améliorant les fonctionnements et les outils mis à disposition. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Développer la satisfaction des clients par la maîtrise de toute la chaîne de traitement des commandes. ✚ Mettre à la disposition de nos clients de nouveaux services. ✚ Suivre nos prestataires sur les mêmes principes que nos clients.
Gérer le potentiel humain de l'entreprise	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Accompagner la croissance du Groupe : <ul style="list-style-type: none"> ✚ finaliser le processus Groupe d'intégration des nouveaux entrants, ✚ poursuivre la démarche GPEC. ✚ Profiter de l'enquête « Bien-être » pour initier des actions de progrès. ✚ Garantir le maintien des valeurs et de la culture Groupe. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Participer aux projets Ressources Humaines du Groupe ✚ Mener les intégrations des nouveaux entrants en utilisant les outils Groupe mis à disposition et en créant ses propres outils
Optimiser les méthodes de travail et l'organisation des services afin d'en augmenter l'efficacité pour l'entreprise ou pour le client	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mettre nos moyens informatiques en adéquation avec nos ambitions. ✚ Simplifier la cartographie de nos processus. ✚ Optimiser le processus achats sur le plan métier, technique et sur le plan communication. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poursuivre les projets d'évolution de nos services fabrication et clients. ✚ Mener à terme le projet de refonte des systèmes d'information clients. ✚ Optimiser les réponses aux appels d'offre par la mise en place d'une cellule dédiée.
Développer des relations mutuellement bénéfiques avec nos fournisseurs internes et externes	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mettre en place des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction des clients internes. ✚ Analyser la performance des fournisseurs impactant l'activité des services. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Analyser la performance des fournisseurs impactant la satisfaction de nos clients. ✚ Profiter des nouvelles instances de suivi de la sous-traitance interne production et remboursement pour mettre en œuvre des actions de progrès.
Poursuivre notre engagement dans le développement durable et développer l'axe environnemental	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Evaluer notre performance sociétale en suivant l'ISO 26000 comme fil conducteur et en utilisant les outils de l'économie sociale et solidaire. ✚ Mesurer notre empreinte carbone et dresser un premier plan d'actions. ✚ Définir la notion d'achats responsables et la méthode de reporting associée. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Assurer une fabrication responsable de nos produits : juste équilibre entre sécurité et environnement. ✚ Asseoir la certification ISO 14001.

Les grands axes de travail 2011 sont récapitulés dans le tableau précédent. J'insisterai néanmoins sur nos enjeux pour cette année :

- La dématérialisation dans le cadre des évolutions liées notamment à la nouvelle directive monnaie électronique
- La simplification de notre cartographie des Processus amorcée par Chèque Déjeuner
- La poursuite de notre refonte des systèmes d'information au bénéfice de nos clients et de nos collaborateurs
- La finalisation de nos projets Ressources Humaines

La réussite de notre démarche Qualité Environnement repose sur chacun d'entre nous. L'équipe qualité, l'encadrement et les acteurs qualité sont là pour assurer, avec vous, cette dynamique.

Je m'engage à ce que les exigences légales et les autres exigences soient respectées. Je m'engage également à mettre à votre disposition les ressources nécessaires et compte sur vous tous pour participer activement à cette démarche de progrès. Elle constitue un atout majeur dans la relève des nouveaux défis qui nous sont aujourd'hui posés.

Jacques LANDRIOT
Président Directeur Général

Notre domaine d'application

Toutes les activités de CHEQUE DEJEUNER, CHEQUE CADHOC, REV & SENS et CHEQUE DOMICILE sont couvertes par les certifications ISO 9001 et ISO 14001:

1. Commercialisation, émission et livraison de titres de paiement à destination des entreprises, des collectivités et des institutions (chèque déjeuner, chèque volontaire, chèque bénévole, chèque de services / CAP, chèque domicile CESU, cadhoc, chèque lire, chèque disque, chèque culture, chèque Terra Bien-Être, carte Scènes et Sorties).
2. Conception de solutions sur mesure à destination des entreprises, des collectivités et des institutions dans les domaines du titre de paiement (Adéquation).
3. Fabrication de l'ensemble des produits français du Groupe.
4. Réalisation de prestations associées pour l'ensemble des produits français du Groupe.
5. Développement d'un réseau d'établissements affiliés acceptant les titres de paiement.
6. Remboursement des titres utilisés, aux établissements les ayant acceptés.

Notre périmètre

Notre démarche qualité environnement concerne le siège social basé à Gennevilliers et l'ensemble de notre réseau commercial réparti sur toute la France.

ENTREPRISE ET SITES

CHEQUE DOMICILE, créé en 1996, est le 1^{er} émetteur à se lancer sur le marché du Titre Emploi Service. Né de la mobilisation des partenaires de l'Economie Sociale, il a pour objectif de développer des emplois de proximité.

La Loi du 26 juillet 2005 relative au développement des Services à la Personne et portant sur diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, élargit le champ d'action du **Titre Emploi Service** à de nouveaux Services à la Personne et transforme le TES et le CES en CESU (*Chèque Emploi-Service Universel*).

En janvier 2006, suite aux nouvelles dispositions législatives, CHEQUE DOMICILE lance son CESU, le **Chèque Domicile CESU**.

En 2010, il est le leader incontestable sur le marché avec 42 % de parts de marché, un volume d'émission de 198 millions, 2500 clients et 472 000 utilisateurs de Chèques Domicile.

Depuis 2010, CHEQUE DOMICILE est certifié selon les référentiels normatifs ISO 9001 et ISO 14001.

Le siège social de l'entreprise est basé à Gennevilliers :

Chèque Domicile
27-29 avenue des Louvresses
92230 GENNEVILLIERS

Afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients, il existe un réseau commercial national réparti dans 5 délégations.

Cette organisation garantit une qualité de service incomparable et permet une plus grande proximité avec nos clients.



PRODUITS ET LEGISLATION

Le Chèque Domicile : un accès facilité aux services à la personne

Le Chèque Domicile est un Chèque Emploi-Service Universel (CESU) qui permet de régler les services à la personne effectués à domicile ainsi que la garde d'enfants à l'extérieur du domicile.

Le marché des services à la personne s'articule autour de trois grandes familles :

- Les **services de la vie quotidienne** : ménage, repassage, petit bricolage, petits travaux de jardinage, assistance informatique...
- Les **services aux enfants** : garde d'enfants, soutien scolaire, cours à domicile...
- Les **services aux personnes dépendantes** : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, livraison de repas à domicile...

Le bénéficiaire peut passer par un prestataire/mandataire ou tout simplement en emploi direct.

Le Chèque Domicile : un produit innovant

Le Chèque Domicile est une solution moderne qui répond aux récentes évolutions de la société.

Parce que les besoins des salariés/agents ont changé, parce que leur rythme s'est accéléré, parce que les structures familiales sont plus diversifiées que jamais, ils éprouvent plus de difficulté à concilier vie professionnelle et vie familiale.

Avec le Chèque Domicile, et dans un contexte officiel de prise de conscience, il est aujourd'hui possible d'apporter une solution concrète : permettre à tous les salariés/agents d'accéder, à moindre coût et facilement, à tous les services dont ils ont besoin dans leur vie quotidienne.

- Pour les entreprises, le Chèque Domicile est un argument de séduction à l'embauche et de fidélisation des salariés leur permettant de rester compétitives sur des marchés de plus en plus concurrentiels.
- Pour les comités d'entreprises, le Chèque Domicile représente un réel avantage financier et permet de soutenir les salariés dans leur quotidien.
- Pour les collectivités territoriales, CPAM, caisses de retraite et mutuelles, la mise en place de Chèque Domicile représente un moyen de simplifier le paiement et de mettre en valeur les prestations d'action sociale d'aide à domicile en ciblant précisément les bénéficiaires.

Le Chèque Domicile : 100% gagnant

- **100% gagnant pour l'entreprise, le Comité d'entreprise ou COS** qui met en place le Chèque Domicile. Il bénéficie de l'exonération totale des charges sociales et fiscales sur les aides allouées (plafond de 1830 euros par an et par salarié). De plus, dans le cas de l'entreprise, elle peut bénéficier de 25% de crédit d'impôt sur les montants versés.
- **100% gagnant pour le salarié/agent** : Les subventions constituent de véritables soutiens financiers. De plus, il bénéficie de 50% de crédit d'impôt sur les sommes restant à sa charge.
- **100% gagnant pour l'intervenant** : C'est l'assurance d'un emploi déclaré et de la création d'emplois de proximité.

Une législation spécifique au CHEQUE DOMICILE

➤ En général

- Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant sur diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.
Il s'agit de la loi de base en matière de Chèque Emploi-Service Universel. De cette loi découlent des textes à appliquer.
- Circulaire n°1-2007 du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes de services à la personne.
- Décret n° 2005-1360 du 3 novembre 2005 relatif au Chèque Emploi-Service Universel. Ce décret définit les différents acteurs du marché : intervenant, bénéficiaire, émetteur, financeur ainsi que les obligations de chacun liées au CESU.
- Décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L. 129-1 du code du travail. Ce décret précise notamment les prestations de services à domicile et la garde d'enfants payables en CESU.
- Arrêté du 19 décembre 2007 pris pour application de l'article L. 129-8 du code du travail et fixant les caractéristiques et la valeur faciale maximale du chèque emploi-service universel ayant la nature d'un titre spécial de paiement, intégrant les modifications apportées par l'arrêté du 7 avril 2011 portant mention "CESU prestation sociale".

➤ Pour les employeurs et/ou CE /employeurs publics

- Décret n° 2005-1401 du 14 novembre 2005 relatif aux conditions d'application de l'article L. 129-13 du code du travail. Ce décret précise les obligations de déclaration du CE ou de l'Entreprise.
- Code Général des impôts, CGI. - art. 244 quater F
- Circulaire du 2 août 2007 relative à la mise en œuvre pour l'Etat du CESU pré financé destiné à la prise en charge partielle des frais engagés par ses agents pour la garde de leurs enfants de moins de 3 ans
- Circulaire du 27 décembre 2007 relative à la modification des barèmes d'attribution des prestations interministérielles d'action sociale pour la prise en charge en CESU des frais de garde des enfants de 0 à 6 ans.

➤ Pour les financeurs de prestations d'action sociale

- Article L 1271-7 du Code du travail permettant le versement en CESU des prestations sociales obligatoires ou facultatives ayant le caractère de prestations en nature
- Article L 232-7 du code de l'action sociale et des familles relatif au versement en CESU de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA).
- Article R 245-68 du code de l'action sociale et des familles relatif au versement en CESU de la Prestation de compensation du Handicap (PCH).

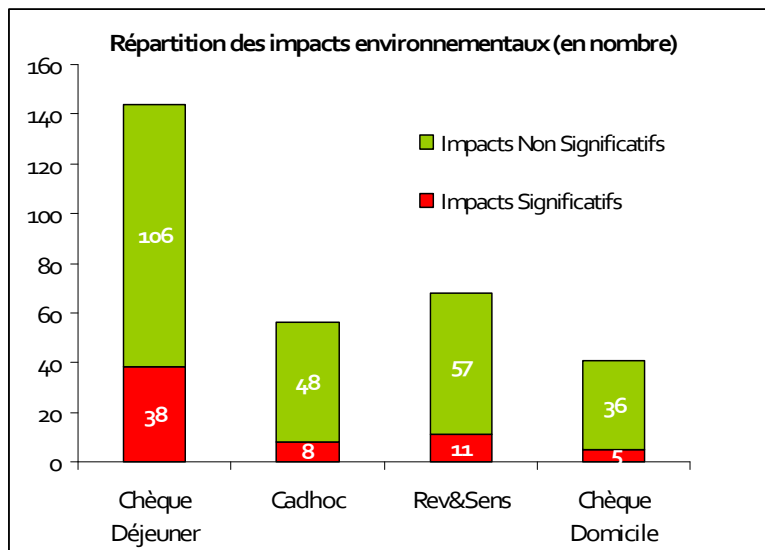
➤ Pour les bénéficiaires

- Article 199 sexdecies, modifié par la Loi n°2008-1425 du 27 décembre 2008, relatif à la réduction d'impôt ou crédit d'impôt de 50 % des dépenses engagées dans l'année accordé dans le cadre d'un recours aux services à la personne à domicile.

SITES, ENVIRONNEMENT ET REGLEMENTATION

L'analyse environnementale du Groupe Chèque déjeuner a été réalisée pour l'ensemble des sites du territoire national. Elle a permis de déterminer nos activités qui impactent l'environnement, tant en fonctionnement normal qu'en fonctionnement dégradé.

Un seuil de significativité, fixé à 14, permet de cibler notre action environnementale et de séparer les impacts significatifs des non significatifs.



1 2 3 environnement

1 impact environnemental significatif en situation normale : l'épuisement des ressources naturelles

2 aspects environnementaux responsables de cet impact :

- la consommation de ressources naturelles
- la production de déchets

3 axes pour notre politique environnementale

- Maîtriser et réduire nos consommations de ressources naturelles
- Améliorer la gestion de nos déchets
- Prévenir et limiter toutes pollutions dues aux situations d'urgence



L'ensemble des collaborateurs est sensibilisé au respect des engagements de la politique environnementale au travers de différentes communications et formations.

Les prestataires intervenant sur nos sites sont également sensibilisés pour une réalisation de leurs activités dans le respect des règles environnementales définies.

Afin de réduire son empreinte environnementale, le Groupe a décliné les 3 axes de sa politique triennale selon le schéma ci-dessous :



-5% sur la consommation en carburant par commercial d'ici à fin 2011

-5 % sur la consommation d'électricité par collaborateur d'ici à fin 2011

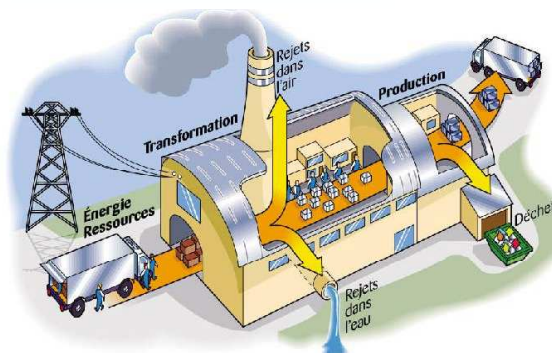


TOUTES NOS ACTIVITES COEUR DE METIER
TOUTES NOS ACTIVITES SUPPORTS

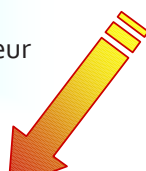
-10% sur la consommation d'eau par collaborateur d'ici fin 2010

CONSUMMATION DE RESSOURCES ET DE MATIERES PREMIERES

10% d'achats écoresponsables d'ici à fin 2011



- 10% sur la consommation de papier par collaborateur d'ici à fin 2011



POLLUTIONS DUES AUX SITUATIONS D'URGENCE



Prévenir les incendies



Savoir réagir face aux situations d'urgence



Prévenir les déversements

PRODUCTION DE DECHETS



100% des déchets dangereux partent en filière spécialisée d'ici à fin 2010

100% des déchets non dangereux valorisables, mis en filière de valorisation (hors incinération) d'ici à fin 2011



Et voici les résultats chiffrés concernant les engagements chiffrés que nous avons pris :

	Année 2008 ¹	Année 2009 ¹	Année 2010 ¹	Année 2011 ¹	Tendance
Consommation en eau (en m3 / personne)	5,8	5,3	4,2	NC ²	-27,6 %
Consommation en carburant (en L / véhicules / semaine)	31,1	23,2	19,7	NC ³	-36,6 %
Consommation en électricité (en kW / personne)	5,8	5,2	4,9	NC ²	-15,5 %
Nombre de copies (par semaine / personne)	170	163	150	NC ³	-11,0 %

¹ valeur moyenne sur l'ensemble des entités du Pôle Titres France

² chiffre non comparable aux années précédentes

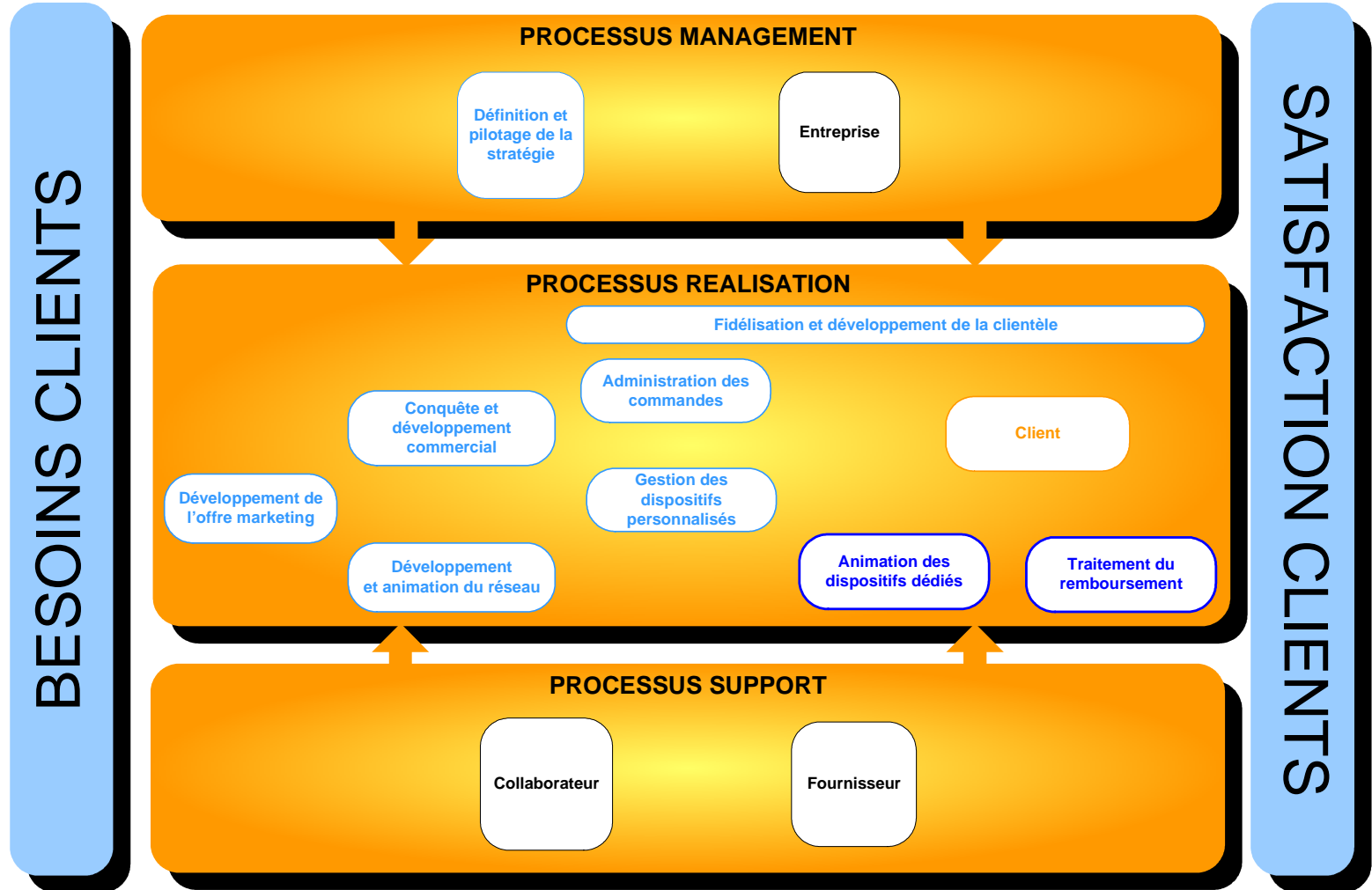
³ chiffre non communiqué

NOTRE CARTOGRAPHIE

L'entreprise Chèque Domicile, en démarche de certification ISO 9001 et ISO 14001, met en évidence à travers sa cartographie des processus, son système de management par la qualité et l'environnement.

Cette cartographie a été déterminée avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Afin de toujours tendre vers l'amélioration continue, elle est revue et validée annuellement, tout comme le manuel qualité environnement.



Légende :

- En bleu clair les processus Chèque Domicile
- En bleu les processus Rev & Sens
- En noir les processus Groupe
- En orange les processus Chèque Déjeuner



Dans notre système documentaire, chaque processus est détaillé et appelle un ensemble de procédures et d'instructions, accessible à tous les collaborateurs via l'intranet.

Liste des procédures qualité et environnement obligatoires :

- GR / PR / 005 : Traitement des fiches d'amélioration
- GR / PR / 012 : Conduire les audits internes
- GR / PR / 015 : Maîtrise des enregistrements
- GR / PR / 040 : Maîtrise des documents et des données du SQE
- CO / PR / 008 : Traitement et suivi des réclamations clients

- GR / PR / 035 : Veille des exigences réglementaires et autres exigences
- GR / PR / 036 : Gestion des équipements
- GR / PR / 037 : Gestion des déchets
- GR / PR / 038 : Communication environnementale
- GR / PR / 072 : Analyse environnementale

NOS PROCESSUS DE MANAGEMENT

Les processus de management sont relatifs à l'orientation, au pilotage et au contrôle des activités de l'entreprise. Ces processus sont pilotés comme décrit ci-dessous :

PROCESSUS CHEQUE DOMICILE

DEFINITION ET PILOTAGE DE LA STRATEGIE

- Définir les politiques et objectifs de l'entreprise
- Décider des moyens financiers, matériels et humains à mettre en œuvre dans le cadre de la politique
- Suivre les sous-traitances effectuées par les prestataires externes et internes
- Suivre l'amélioration Qualité Environnement
- Assurer les relations avec les pouvoirs publics

PROCESSUS GROUPE CHEQUE DEJEUNER

ENTREPRISE

- **Investir** : Allouer les moyens nécessaires - Gérer les placements - Faire des acquisitions
- **Gouverner** : Définir les stratégies - Décliner les objectifs - Défendre les intérêts du Groupe - Respecter les exigences réglementaires - Mettre en œuvre la politique sociale
- **Piloter** : Produire les business plans / modèles - Organiser le budget - Suivre les objectifs / projets - Communiquer
- **Analyser** : Réaliser les contrôles permanent et périodiques - Exploiter les indicateurs et tableaux de bord - Exploiter les comptes de bilans et de résultats - Identifier les aspects et impacts environnementaux
- **Améliorer** : Traiter les dysfonctionnements internes - Suivre l'efficacité des actions - Conduire les audits
- **Consolider** : Etablir les reportings - Produire les analyses financières, économiques et stratégiques - Réaliser le bilan

NOS PROCESSUS DE REALISATION

Les processus de réalisation sont la description de notre cœur de métier. Ces processus sont pilotés par différents services et décrits ci-dessous :

PROCESSUS CHEQUE DOMICILE

ADMINISTRATION DES COMMANDES

- Traiter les commandes reçues via tous les outils que nous mettons à la disposition de nos clients
- Transformer les commandes en ordre de fabrication
- Assurer le suivi des règlements

FIDELISATION ET DEVELOPPEMENT DE LA CLIENTELE

- Fidéliser et rentabiliser la clientèle existante
- Ecouter les remarques et réclamations clients et les exploiter
- Traiter les réclamations client
- Développer le potentiel des clients

DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE MARKETING

- Réaliser les outils marketing « sur-mesure »
- Promouvoir auprès des prospects, clients et prestataires, les produits, la société en restant innovant
- Tenir à jour le site Internet

CONQUETE ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Prospecter de nouveaux clients
- Identifier les besoins des prospects
- Répondre aux besoins des prospects et convaincre
- Transformer le prospect en client
- Développer les partenariats
- Animer les partenaires

DEVELOPPEMENT ET ANIMATION DU RESEAU

- Prospecter de nouveaux prestataires
- Gérer la base prestataires Chèque Domicile
- Monter des réseaux prestataires sur mesure
- Fidéliser le réseau

GESTION DES DISPOSITIFS PERSONNALISES

- Répondre aux appels d'offres
- Elaborer les dispositifs personnalisés
- Accompagner les organismes dans la mise en place du dispositif
- Mettre en œuvre les dispositifs
- Assurer le suivi des dispositifs

PROCESSUS CHEQUE DEJEUNER

CLIENTS

- **Conquérir** : Animer le réseau - Concevoir des offres – Conclure - Contractualiser la relation
- **Servir** : Traiter sa commande - Fabriquer sa commande - (Faire) Livrer sa commande - Traiter ses demandes
- **Anticiper et réagir** : Traiter les anomalies clients - Traiter les anomalies internes - Traiter les anomalies fournisseurs - Suivre les sous-traitants impactant le client - Traiter les améliorations
- **Fidéliser et développer** : Rencontrer – Écouter - Animer la relation - Proposer de nouveaux produits - Proposer des services adaptés
- **Rentabiliser** : Suivre les comptes clients - Multiplier les sources de recettes - Traiter les recouvrements

PROCESSUS REV&SENS

TRAITEMENT DU REMBOURSEMENT

- Enregistrer et préparer les titres à leur arrivée
- Lire les titres
- Réaliser les contrôles contradictoires
- Lancer et éditer les règlements
- Détruire les titres lus

ANIMATION DES DISPOSITIFS DEDIES

- Traitement des commandes en vue de la production et du remboursement
- Lancement de production
- Gestion des réclamations
- Gestion du reporting client

NOS PROCESSUS SUPPORT

Dans leur fonctionnement quotidien, l'ensemble des processus précédemment décrits s'appuie sur les compétences spécifiques des processus support. Ces derniers sont pilotés par différents services Groupe comme décrit ci-dessous :

PROCESSUS GROUPE CHEQUE DEJEUNER

FOURNISSEURS

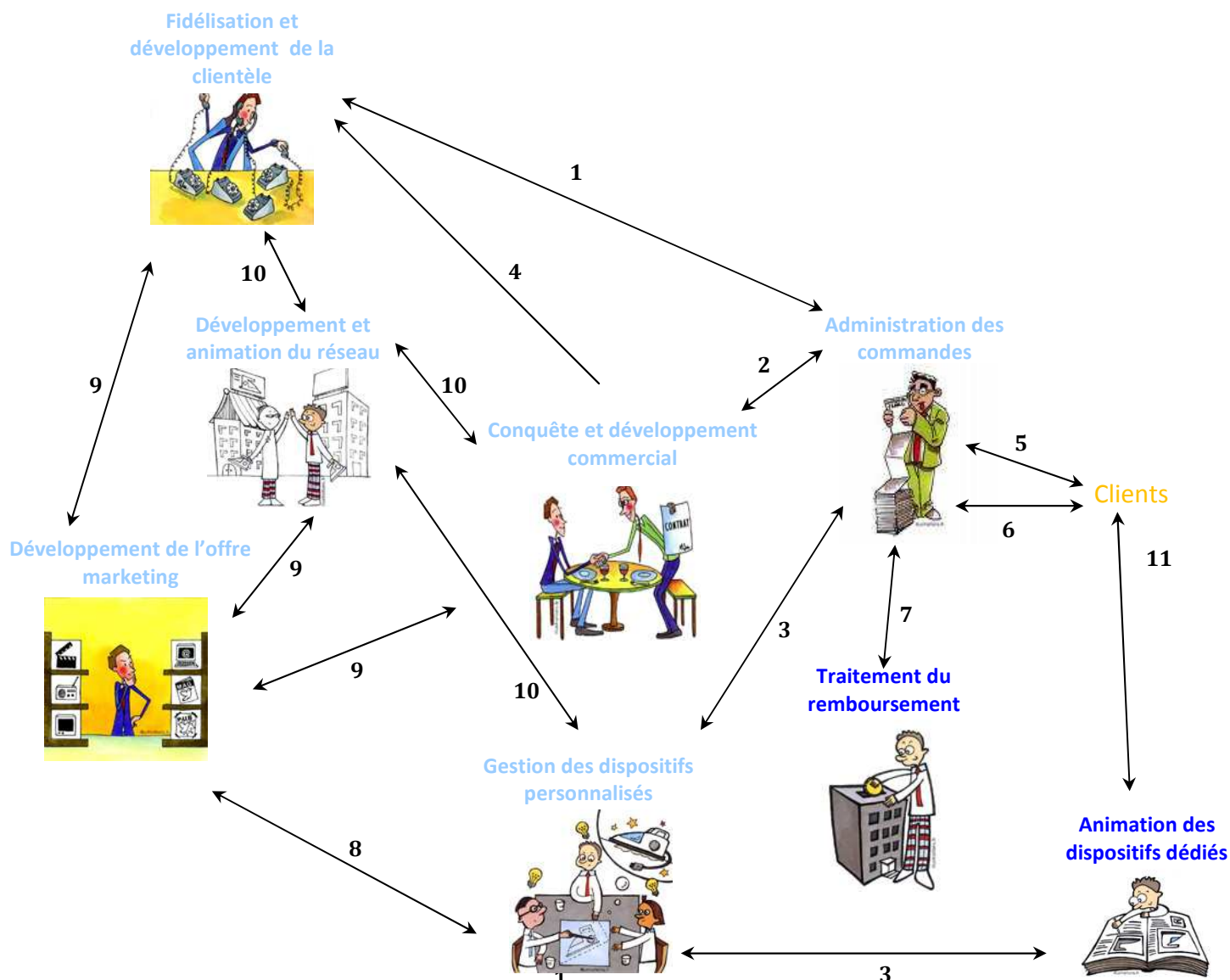
- **Choisir** : Déterminer les besoins - Définir les critères – Négocier - Référencer les fournisseurs
- **Contractualiser** : Lancer un appel d'offres - Etablir les droits et obligations des parties - Passer un contrat - Passer la lettre de commande
- **Surveiller** : Réceptionner - Evaluer la prestation - Exprimer les litiges et les suivre
- **Payer** : Un acompte - Le solde
- **Accompagner** : Sensibiliser à l'impact sur l'environnement, à l'impact sur nos clients, à l'impact sur nos salariés - Former nos fournisseurs impactant le client - Evaluer les fournisseurs critiques et les suivre

COLLABORATEURS

- **Intégrer** : Recruter - Intégrer au poste - Sensibiliser aux valeurs et pratiques du Groupe
- **Gérer la relation** : Gérer la relation au travail - Contractualiser la relation - Assurer le suivi administratif du personnel - Gérer les carrières et les compétences
- **Développer les compétences** : Identifier les besoins – Former - Evaluer
- **Sécuriser** : Suivre les conditions de travail - Fournir les équipements destinés à prévenir des maladies professionnelles - Utiliser les équipements fournis - Garantir la confidentialité
- **Dialoguer** : Communiquer – Écouter – Conseiller – Encadrer – Motiver - Fidéliser
- **Travailler** : Contribuer par son travail à l'atteinte des objectifs

LES INTERACTIONS DES PROCESSUS

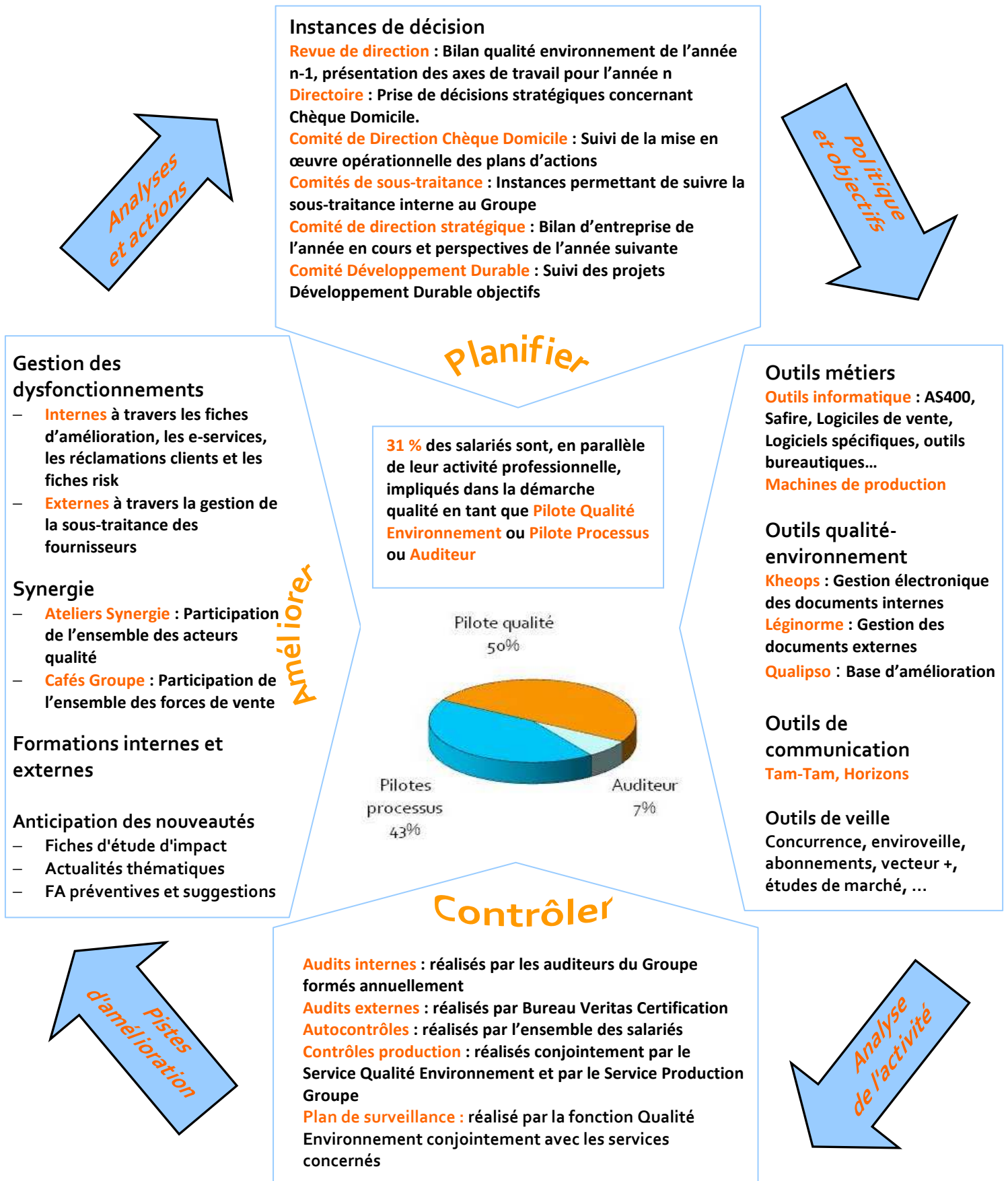
Les interactions entre les processus de réalisation sont présentées sur le schéma ci-dessous. Les processus de management et les processus support étant en interaction avec l'ensemble des processus de l'entreprise, ils ne sont pas présentés ici.



1	Echange d'informations sur les commandes et les mises à jour des dossiers clients
2	Echange d'informations sur les créations et commandes clients (CE, RH, organismes sociaux)
3	Echanges d'informations sur la faisabilité des commandes (1 ^{ère} commande, appels d'offres)
4	Transmission des dossiers entre commerciaux et gestionnaires
5	Echanges sur les ordres de production
6	Flux d'informations sur les données comptables clients
7	Echanges d'informations sur les chèques à valoriser ou à rembourser
8	Echange d'informations sur la conception et la mise à disposition des outils marketing « sur-mesure »
9	Echange d'informations sur la mise à disposition des outils marketing et sur les remontées client
10	Echange d'informations sur les besoins des clients, prospects, bénéficiaires en terme de réseau prestataires
11	Echanges sur les ordres de production des dispositifs dédiés

L'AMELIORATION CONTINUE

Au sein de Chèque Domicile, l'amélioration continue est portée par l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Elle se présente sous la forme d'une boucle articulée de la façon suivante :



groupe

chequedejeuner

Coopératif par choix, solidaire par vocation, nous exportons
et adaptons notre savoir-faire aux cultures de chaque pays.

Aujourd'hui et plus que jamais, l'esprit coopératif
nous anime depuis 1964.

www.groupechequedejeuner.fr

27-29 avenue des Louvresses
92230 Gennevilliers