



**MANUEL QUALITE  
HYGIENE SECURITE  
ET ENVIRONNEMENT**

## AVANT PROPOS

Le présent manuel QHSE reflète toutes les dispositions mises en place par IOTA, relatives au système de management intégré (SMI).

Aucunes exigences des référentiels ISO 9001 v2008, ISO 14001 v2004 et OHSAS 18001 v2007 n'est exclue dans notre SMI.

Approuvé et garanti par le Président Directeur du groupe, ce manuel traduit l'engagement de l'ensemble du personnel dans la politique QHSE mise en place.

Il s'adresse à nos clients, fournisseurs et aux collaborateurs afin de présenter notre système de management intégré, les engagements que nous prenons en tant que professionnels et l'organisation mise en place pour garantir des services de qualité, la santé et la sécurité de nos collaborateurs et la préservation de l'environnement.

Ce manuel est rédigé par le service QHSE et validé par la Direction. Il est mis en ligne sur le réseau informatique de l'entreprise ainsi que sur le site internet du groupe.

[www.iota-group.com](http://www.iota-group.com)

IOTA est certifié par SGS sous réserve d'audits de surveillance annuels pour un renouvellement de certification triennal.

## **Périmètre d'application**

Tous les processus sont couverts par le système de management intégré à savoir :

- ❖ Processus management,
- ❖ Processus commercial,
- ❖ Processus opérations,
- ❖ Processus administration,
- ❖ Processus services généraux.

## **Présentation du Groupe IOTA et ses filiales**

IOTA est un groupe Suisse basé à Mies, près de Genève. Dotés d'une forte culture internationale, nous développons depuis plus de 27 ans des solutions d'assistance technique, de gestion des Ressources Humaines à l'internationale ainsi qu'une expertise de l'expatriation.

Nous apportons à nos clients des secteurs de l'énergie, de l'industrie et de l'infrastructure:

- ❖ la mise à disposition de professionnels et d'experts dans vos métiers,
- ❖ une assistance RH sur le terrain,
- ❖ des prestations de conseil,
- ❖ des services sur mesure de gestion des ressources humaines.

Jour après jour, nous étendons notre savoir-faire dans de nouveaux métiers, de nouveaux horizons industriels et de nouveaux secteurs géographiques.

IOTA (International Office of Technical Assistance) a été créé en 1982 par Jean Claude Cusin. Attaché à une vision internationale de son métier, le fondateur a choisi d'implanter IOTA près de Genève; une ville ouverte sur le monde grâce à sa position géographique, sa culture et son activité économique cosmopolite ainsi que sa capacité à accueillir les directions stratégiques des entreprises.

Parce que nos clients sont internationaux et que leurs activités se déroulent partout dans le monde, nous sommes implantés sur plusieurs continents.

Aujourd'hui, plus de 40 nationalités constituent la force vive de nos 650 collaborateurs.

Ils forment un groupe multiculturel capable de s'adapter à des cultures et des environnements professionnels variés. 50% de nos clients sont des sociétés européennes, les autres sont issues de tous les horizons.

***Un partenaire RH à vos côtés dans le monde***

## Engagement de la Direction

Ces années passées à l'écoute de nos clients ont renforcé auprès de tous nos collaborateurs, un sens aigu de la disponibilité, de la discrétion et de l'efficacité.

Le développement personnel de nos salariés par le biais d'un accueil adapté, d'une information QHSE, d'une mise en poste assistée et de formations, est vivement encouragé car il est l'image de notre société.

Cette culture de société et le besoin perpétuel d'amélioration continue nous a naturellement conduit à l'élaboration d'une politique de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement efficace.

De ce fait, IOTA s'engage à :

- ❖ Prévenir, évaluer et maîtriser les risques en veillant à la conformité avec la réglementation et les autres exigences en matière de santé, sécurité, environnement et qualité,
- ❖ Former aux postes de travail et à leurs risques,
- ❖ Mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires pour atteindre ces objectifs,
- ❖ Être à l'écoute de l'ensemble de nos clients et partenaires, mettre en place des indicateurs permettant d'apprécier l'amélioration de nos services et définir des objectifs pour garantir une amélioration continue de nos performances,
- ❖ Communiquer aussi bien en interne qu'en externe sur les actions conduites, les résultats obtenus et les améliorations à mettre en place.

Ces engagements sont communiqués au personnel de la société et sont revus périodiquement.

Le respect des engagements de la politique QHSE est pour nous l'essentiel. Plus encore, c'est à notre sens, un engagement permanent et un contrat moral avec notre clientèle et notre personnel dont nous assumons la complète responsabilité.

## Politique QHSE

*Depuis sa création en 1982, IOTA et ses filiales, ne cesse de développer des activités*

*de services tout en privilégiant la pleine satisfaction de ses clients.*

*Ainsi, IOTA doit sans cesse adapter son organisation liée à ces constantes évolutions et s'investir dans la mise en place de nouvelles mesures d'amélioration pour un développement durable des activités du groupe.*

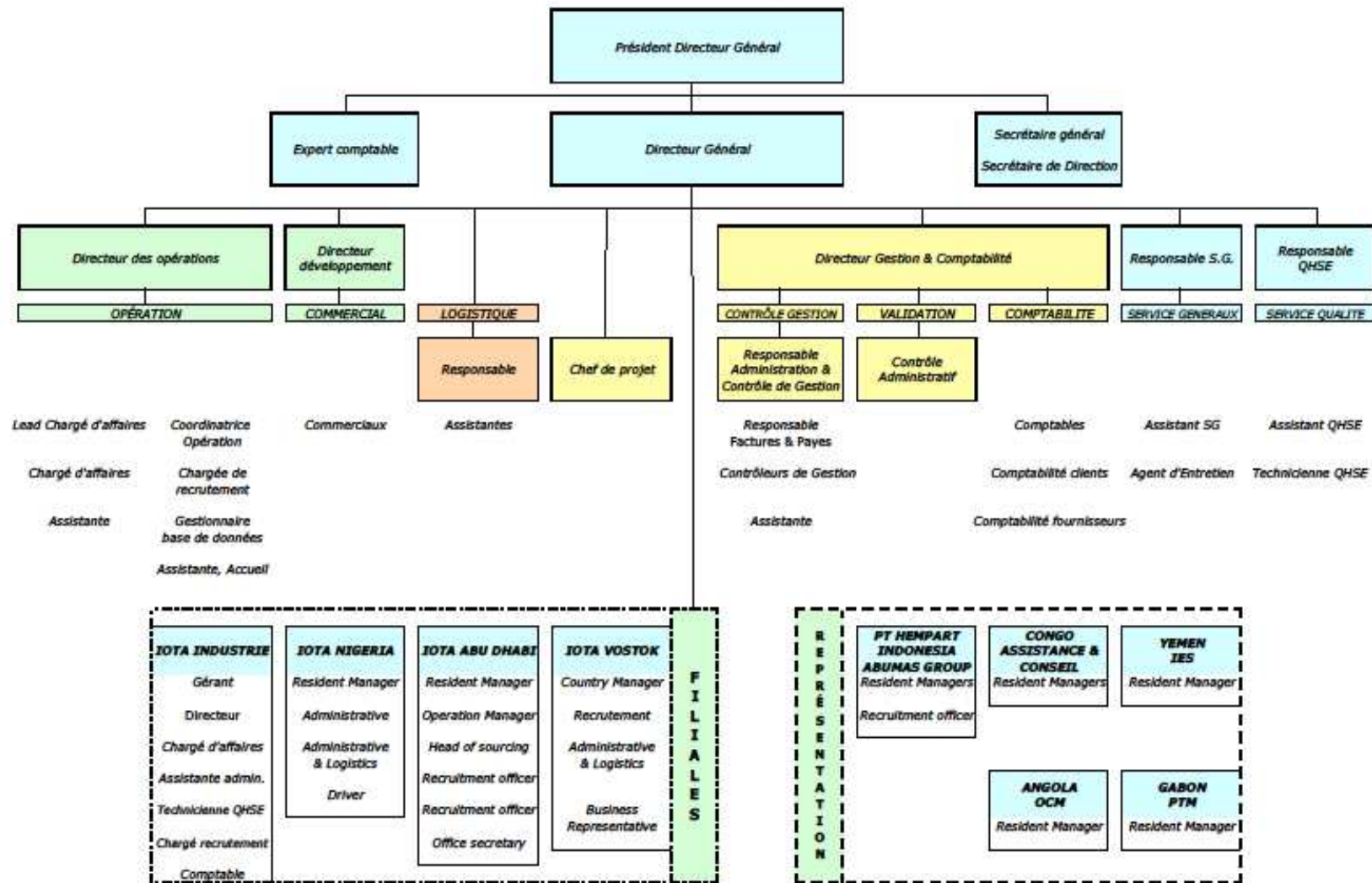
*La maîtrise et la prévention des risques en termes de qualité, de santé, de sécurité, d'environnement sont nos objectifs majeurs pour veiller à la satisfaction de l'ensemble de nos clients, de notre personnel et des collectivités dans le respect de la législation.*

*IOTA a choisi dès lors de mettre en place un système de management intégré avec pour référentiels: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.*

*Ce système prend en compte toutes les activités du groupe IOTA où quelles soient réalisées et tient compte des systèmes QHSE appliqués par nos clients sur leurs sites d'intervention afin de les compléter.*

# Structure et organisation

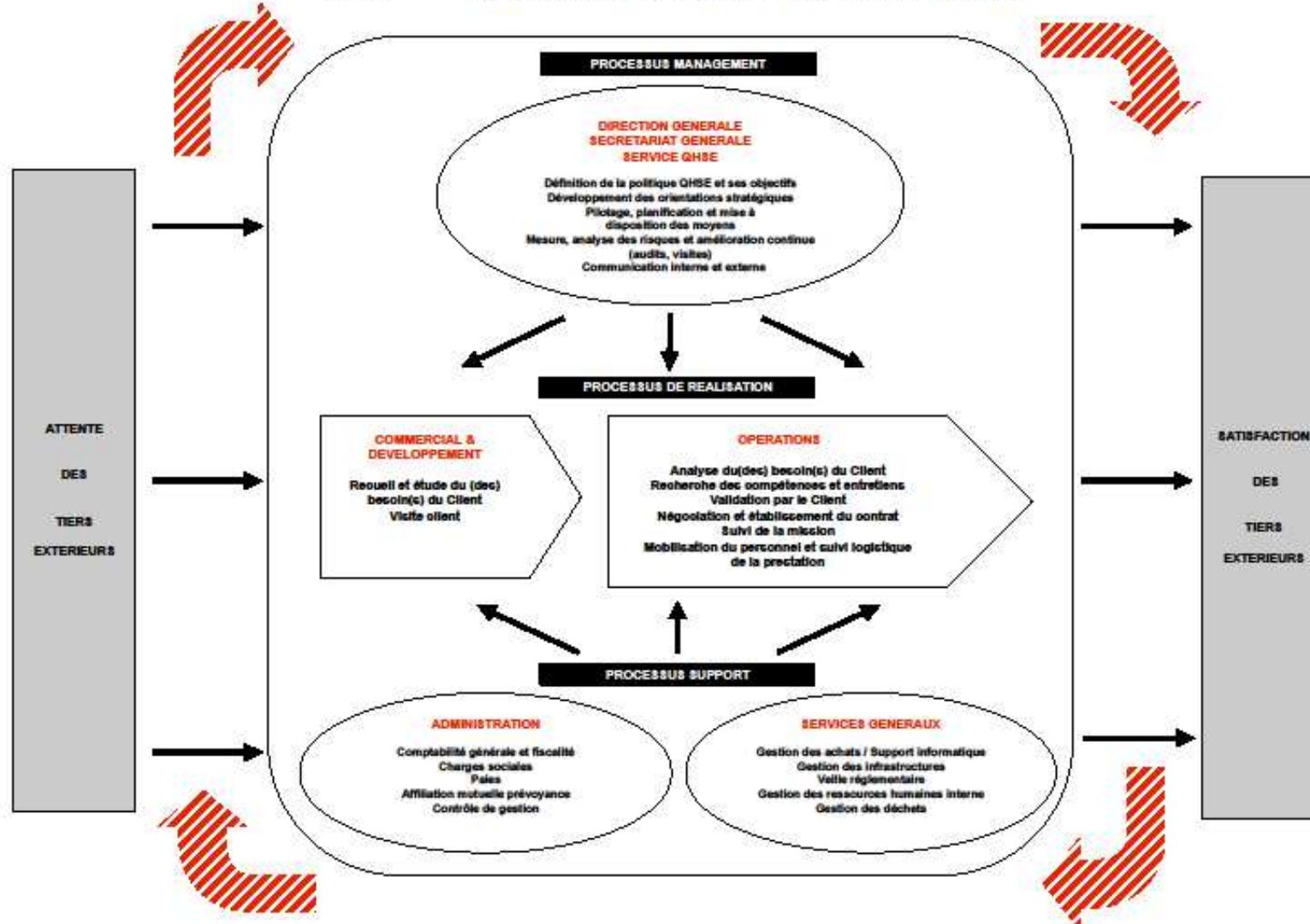
## ORGANIGRAMME FONCTIONNEL IOTA S.A. Assistance Technique



\*Seule la version électronique disponible sur le système documentaire IOTA (sdi)

# Boucle d'amélioration

1-11-4 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS ET BOUCLE QUALITÉ



\*Toute la version électronique disponible sur le système documentaire EOD, 601, 61

## **Les finalités et principales activités des processus**

### **Processus Management**

Coordonne et anime la politique IOTA à travers l'ensemble des établissements du groupe

Appuie les Directeurs dans leurs missions et assure les fonctions transversales  
Contrôle la gestion et les modalités de prise en charge des personnes mises en poste

Assure également le rôle de créateur d'activités nouvelles.

### **Processus Commercial & Développement**

Assure la commercialisation des prestations et le développement.

### **Processus Opérations**

Sélectionne, recrute, gère les affaires et assure la logistique.

Planifie, dirige, coordonne et contrôle la gestion des activités de façon à atteindre les objectifs de ventes et de rentabilité.

### **Processus Administration**

En charge de la comptabilité, du contrôle de gestion et de la trésorerie.

### **Processus Services généraux / QHSE**

En charge des ressources humaines corporate, des achats, des affaires juridiques, de la maintenance des infrastructures et du contrôle des mesures et des améliorations.

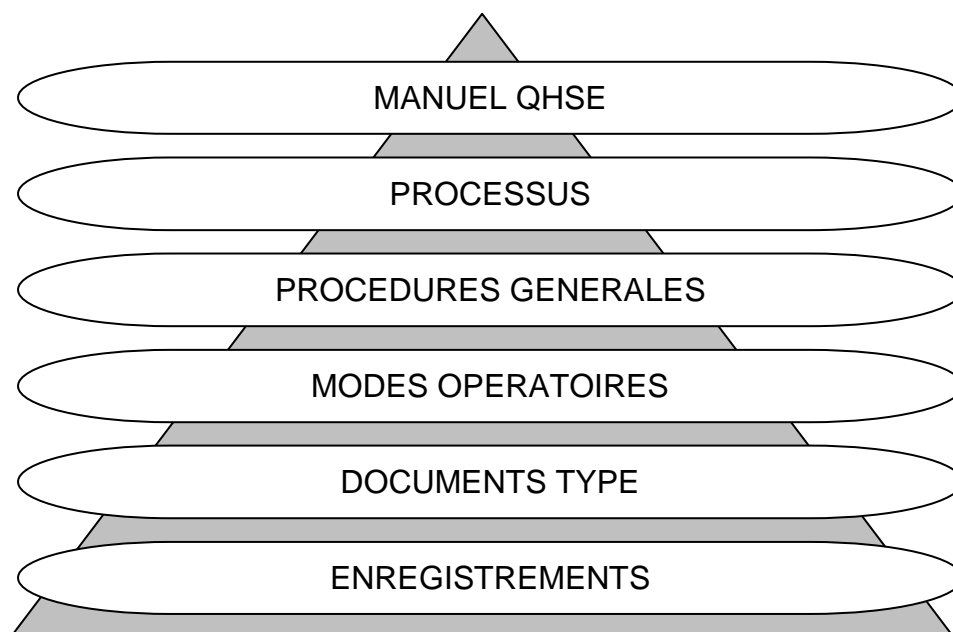
Garant du Système de Management Intégré, conseille la Direction dans la définition de la politique et des objectifs QHSE et fournit une assistance aux autres Directions dans son application.

## La documentation du système de management intégré

### Généralités

La documentation du Système est accessible essentiellement sur nos serveurs informatiques et sur notre portail extranet, un seul exemplaire papier avec les visas associés est disponible pour consultation dans le bureau du responsable QHSE à Mies en Suisse, qui est chargé de garantir la tenue à jour de ce master en cohérence avec les fichiers informatiques.

### Structure de la documentation du système



### Mise à jour de la documentation

Les principes d'élaboration et de mise à jour de la documentation du système (documents applicables et documents d'enregistrement) sont décrits dans la procédure Maitrise documentaire (3-3 Maitrise Doc).

### Maitrise documentaire

Les procédures (3-3 Maitrise Doc / 3-4 Maitrise Enr) détaillent les dispositions prises dans ce domaine.

Sur notre réseau, un dossier est spécialement dédié aux documents type (enregistrements) en mentionnant pour chacun d'entre eux la version à utiliser.

### Outils informatiques et sécurité des données

La procédure de Maitrise documentaire (3-3 Maitrise Doc) intègre également ces aspects.