PUISSANCE 5
Propreté et Services associés

MANUEL QUALITÉ

ÉDITION 2026




PUISSANC

Sommaire

1 Périmètre du Système de Management de la Qualité 5

Objectif du manuel qualité

Maîtrise du manuel qualité

2 Présentation de l'entreprise 6

Un groupe expert en propreté et services associés

Puissance 5 en quelques chiffres

Le contexte de la propreté

Nos valeurs

Notre périmètre d'intervention 8

Nos savoir-faire

Nos univers d'intervention

Notre stratégie

Nos enjeux 11

3 Politique qualité 12

4 Organigramme fonctionnel P5 16

5 Parties intéressées pertinentes et leurs exigences 18

6 Cartographie des processus 19

7 Pilotage du Système de Management Qualité 20

Maîtrise du Système de Management de la Qualité

Mesure, analyse et amélioration

Communication/sensibilisation

État des évolutions et modifications apportées au document depuis sa création

Indice de révision	Nature de la révision	Date
Indice 1	Le CA et le nb de salariés	09/02/2021
Indice 2	Enjeux internes et externes	21/06/2021
Indice 3	Politique qualité et organigramme fonctionnel	11/04/2022
Indice 4	Relecture et validation du Manuel qualité	12/09/2022
Indice 5	Le CA, le nb de salariés, les enjeux internes, la politique Qualité, les Parties intéressées, la cartographie des processus, les Informations documentées	09/12/2022
Indice 6	Le CA	15/03/2023
Indice 7	Modification de l'intitulé du processus R2 dans la cartographie des processus. Modification de l'intitulé du service RH dans l'organigramme fonctionnel.	06/09/2023
Indice 8	Mise à jour de l'organigramme fonctionnel	20/10/2023
Indice 9	Mise à jour du CA 2023, de l'organigramme fonctionnel, de la politique Qualité	14/06/2024
Indice 10	Mise à jour des enjeux internes et externes, de l'organigramme fonctionnel, des modes de communication externe	10/01/2025
Indice 11	Mise à jour du C.A et effectifs, l'organigramme fonctionnel, périmètre, nos univers d'intervention, stratégie, enjeux internes et externes, la politique qualité, parties intéressées et leurs exigences, audits internes sites, moyens de communication interne et externe	19/06/2025
Indice 12	Mise à jour : du C.A et effectifs, les valeurs, l'organigramme fonctionnel, périmètre intervention, nos univers d'intervention, stratégie, enjeux internes et externes, la politique qualité, parties intéressées et leurs exigences, mesure analyse et amélioration, organisation du pilotage du SMQ, communication/sensibilisation	17/07/2026

	Rédigé par	Vérifié et approuvé par
Nom & Prénom	RIBEIRO Jessica	DU BESSET Élodie
Fonction	Responsable QSSE	Présidente du Directoire

1 Périmètre du Système de Management de la Qualité

À la suite de l'analyse du contexte de l'entreprise, des enjeux internes et externes ainsi que des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes, la Direction a défini le domaine d'application du Système de Management de la Qualité comme suit :

- **Organisation et suivi des activités de propreté et services associés**

Le périmètre couvre les activités de propreté ainsi que les services associés réalisés par les entités concernées du Groupe, notamment les activités de plonge, de logistique hospitalière et de gestion des déchets.

Le chapitre 8.3 « *conception et développement de produits et services* » de la norme ISO 9001 : 2015 est exclu de notre périmètre SMQ, les prestations réalisées étant définies à partir des exigences contractuelles et des cahiers des charges clients.

Le périmètre du SMQ est revu lorsque les évolutions du contexte, de l'organisation, des activités ou des exigences applicables le nécessitent.

Objectif du manuel qualité

Le présent manuel qualité décrit les principes d'organisation et de fonctionnement du Système de Management de la Qualité du groupe Puissance 5. Il présente notamment le périmètre du SMQ, son organisation, les responsabilités, les processus, les principaux moyens de pilotage ainsi que les dispositions mises en œuvre pour :

- Répondre aux besoins, aux attentes et exigences de l'ensemble des personnes physiques ou morales pertinentes, qui prennent part ou sont impactées par nos décisions et activités, « nos parties intéressées » ;
- Maîtriser et améliorer nos résultats ;

et ce, sur l'ensemble des préoccupations que notre entreprise estime « Responsables » :

- La satisfaction de chacune de ces parties et notre performance (Qualité)
- La protection de la santé et sécurité de tous, clients, collaborateurs et partenaires (Sécurité).

Maîtrise du manuel qualité

Le manuel qualité est un document maîtrisé du Système de Management de la Qualité. Il est élaboré et mis à jour par la Responsable QSSE, puis revu et approuvé par la Direction. Il fait l'objet d'une révision à minima annuelle et peut être mis à jour à tout moment lorsqu'une évolution du contexte, de l'organisation, des activités ou du SMQ le nécessite.

Les modifications apportées sont tracées dans l'état des révisions. Les versions antérieures sont archivées afin de garantir la traçabilité documentaire. La version en vigueur est mise à disposition à l'ensemble des collaborateurs sous format non modifiable sur les outils informatiques du Groupe.

Sa diffusion externe peut être réalisée sur demande ou lorsque cela est nécessaire.



2 Présentation de l'entreprise

Un groupe expert en Propreté et Services associés

Le groupe Puissance 5 est devenu en près de 30 ans un acteur francilien incontournable de la Propreté et des Services associés, en renforçant son expertise métier et son ancrage géographique : deux atouts garants d'une offre de service sur mesure et pertinente.

Le contexte de la propreté

L'entreprise est soumise à la convention collective des entreprises de propreté, dont l'article 7 définit en particulier les modalités visant à conserver le personnel en place lors de l'obtention d'un nouveau contrat. Enfin, la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP) communique par mail à l'entreprise les exigences et évolutions règlementaires liées à la profession (plan de prévention, affichage obligatoire, etc).

PUISSANCE 5 en quelques chiffres (2025)

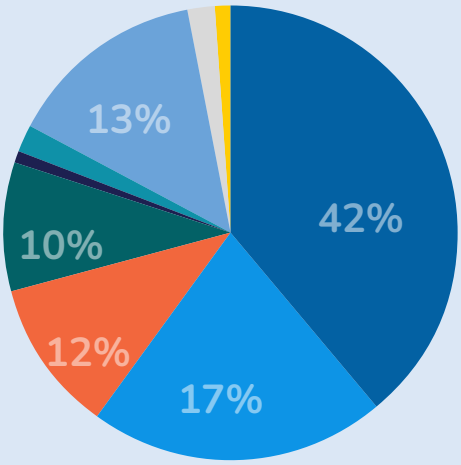
4 800+
Collaborateurs

350 clients
3200+ sites

111 M€
de C.A

100%
indépendant

11e au classement
des entreprises de Propreté en France
www.monde-proprete.com



Répartition du chiffre d'affaire par secteur d'activité

- Habitat collectif (Bailleurs et Syndics)
- Tertiaire (privé)
- Administration (Organismes d'états - Collectivités - Armée, etc.)
- Grande distribution, Espaces de vente
- Enseignement
- Hôtellerie
- Santé
- Industrie
- Autres

Les valeurs du Groupe



Priorité aux Hommes

Bien au travail, bien dans son travail

Nos salariés constituent notre principale richesse. Leur épanouissement guide nos actions :

- Prévention, santé, sécurité au travail
- Formation, mobilité interne, employabilité
- Inclusion, égalité professionnelle, respect
- Écoute et reconnaissance.



Écoute et proximité

Des interlocuteurs identifiés et disponibles, des équipes engagées

Notre périmètre d'intervention permet une réelle proximité aussi bien avec nos équipes que nos clients et fournisseurs.

Cela favorise :

- La compréhension
- L'anticipation
- La réactivité
- Des réponses pertinentes.



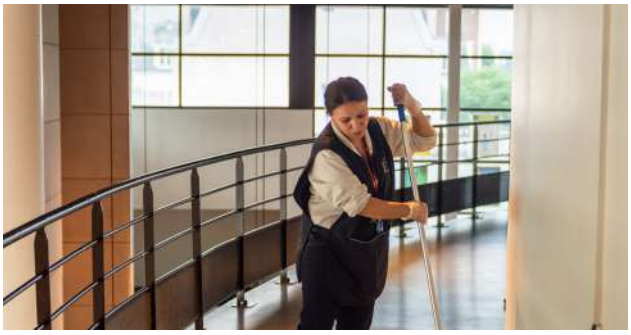
Exigence

Une exigence de chaque instant, une performance au long cours

L'amélioration continue est notre fil rouge au quotidien au service de la performance opérationnelle et de la satisfaction de nos parties prenantes.

La qualité de nos solutions repose sur :

- Le déploiement d'un Plan d'Assurance Qualité - Sécurité - Environnement
- La pertinence des méthodes et matériels
- L'implication des équipes
- La santé et sécurité de nos salariés, comme des bénéficiaires des prestations.



Engagement durable

Vivre avec notre temps, sans renier qui nous sommes

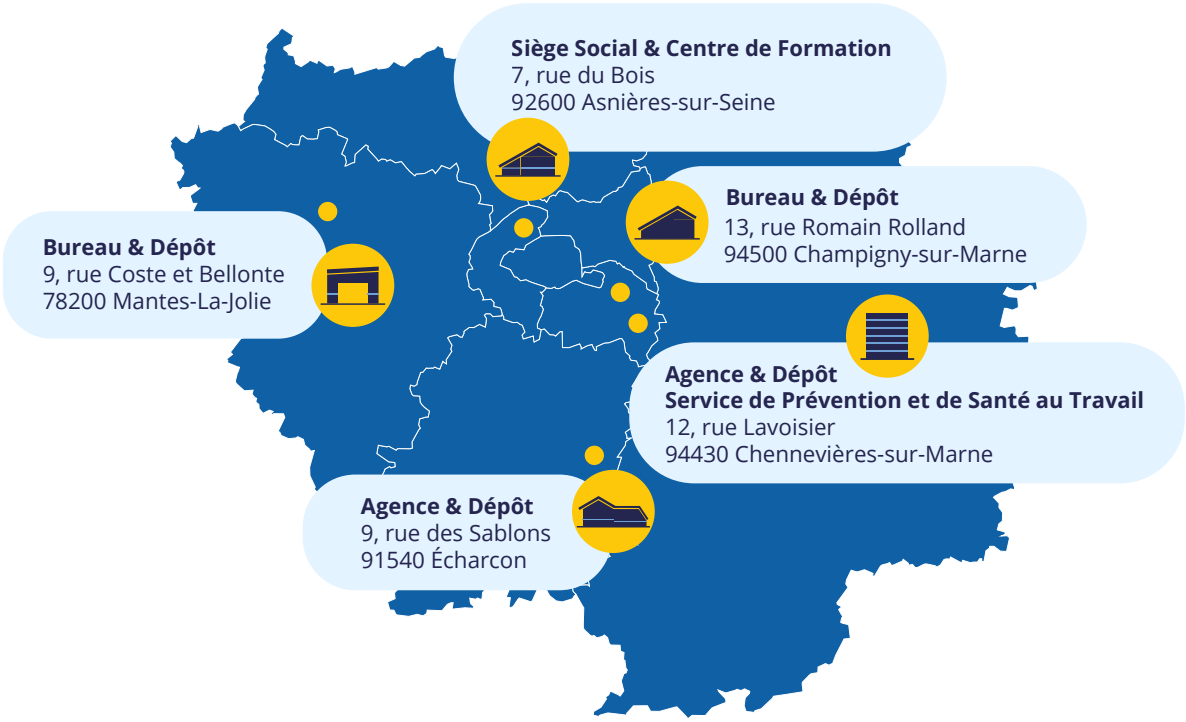
Nous nous attachons à réaliser un développement raisonnable et maîtrisé, inscrit dans la durée et gage de notre pérennité.

Pour cela, nous nous appuyons sur :

- Notre indépendance capitalistique ; Préparation et renouvellement de l'équipe dirigeante, sécurisation de la succession
- La fidélité à nos valeurs
- La confiance de l'ensemble de nos parties prenantes
- L'intégration des enjeux de responsabilité sociétale dans notre stratégie d'entreprise.

Notre périmètre d'intervention

Nous intervenons sur l'ensemble de l'Ile-de-France. Les équipes quadrillent la région. Elles s'appuient sur les moyens humains et logistiques arattachés à nos 5 sites. **Voici l'implantation de nos locaux :**



Nos savoir-faire

Notre gamme de services bénéficie de l'expérience et de la formation de nos collaborateurs. Elle s'est construite à partir de relations basées sur l'écoute et la transparence établies avec nos clients. Nos équipes sont dimensionnées en effectif et en compétences afin d'assurer au quotidien une réponse sur mesure aux attentes évolutives de nos clients.



Nettoyage et bionettoyage



Désinfection spécifique



Services associés

Nos univers d'intervention

Nos activités se concentrent autour de 3 expertises clés.



Nettoyage et bionettoyage

Entretien courant des locaux, prestations ponctuelles, remise en état de tous types de locaux.



Désinfection spécifique

Points de contact et par voie aérienne, pour lutter contre les infections et les contaminations.



Prestations associées

Services aux occupants (plonge, prestations logistiques) et/ou aux bâtiments (enlèvement d'encombrants, espaces verts, etc.).



Tertiaire

Bureaux, Salles de réunion
Espaces de coworking



Habitat collectif

Copropriétés privées
Bailleurs sociaux
privés et publics



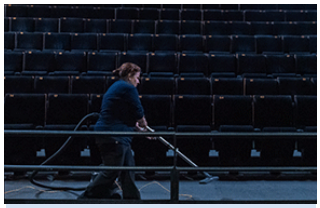
Santé

Hôpitaux, Cabinets médicaux
Pharmacies, Cliniques
Laboratoires
Maisons de retraite



Espaces de vente

Supermarchés, Hypermarchés
Galeries marchandes
Grandes surfaces spécialisées
Boutiques de luxe



Collectivités et Administrations

Ministères, Écoles, Crèches
Mairies, Bases militaires



Culture et Loisirs

Salles de spectacles
Salles de cinéma
Espaces culturels
Clubs de loisirs
Clubs de sports / fitness



Locaux industriels & zones logistiques

Aéronautique, Automobile
Industrie lourde, Plateformes
Zones de stockage

Notre conviction

Puissance 5 intervient dans des environnements de vie ou de travail différents, toujours avec les mêmes standards.

Notre stratégie

Nous privilégions la pérennité du Groupe. Notre développement est raisonnable, maîtrisé. Nous refusons la course à la taille et à l'innovation pour l'innovation.

Notre stratégie se décline comme suit :

1 Assurer la pérennité du Groupe

- Alignement avec notre projet d'entreprise ;
- Performance économique, garantie de notre indépendance ;
- Respect de nos valeurs, fondamentaux et facteurs de singularité ;
- Renouvellement des collaborateurs.

2 Faire Groupe

- Politique et dialogue social unifiés ;
- Stratégie commerciale et relation client durable ;
- Convergence des méthodes et continuité de service.

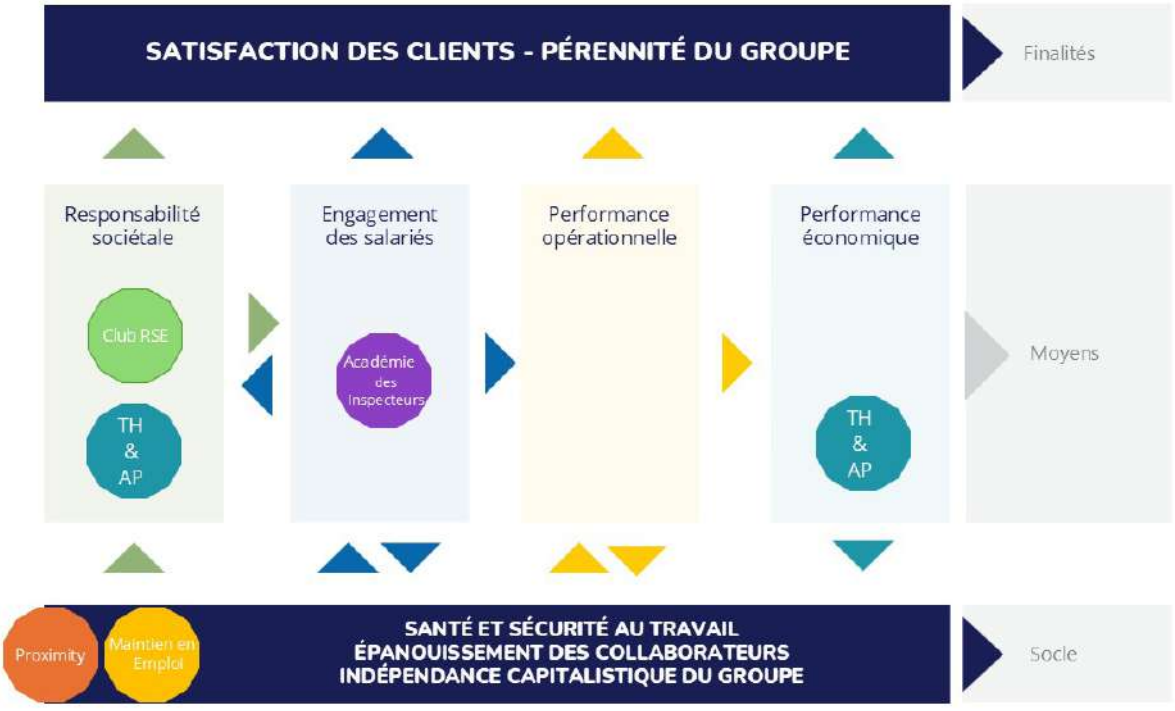
3 Installer la nouvelle organisation

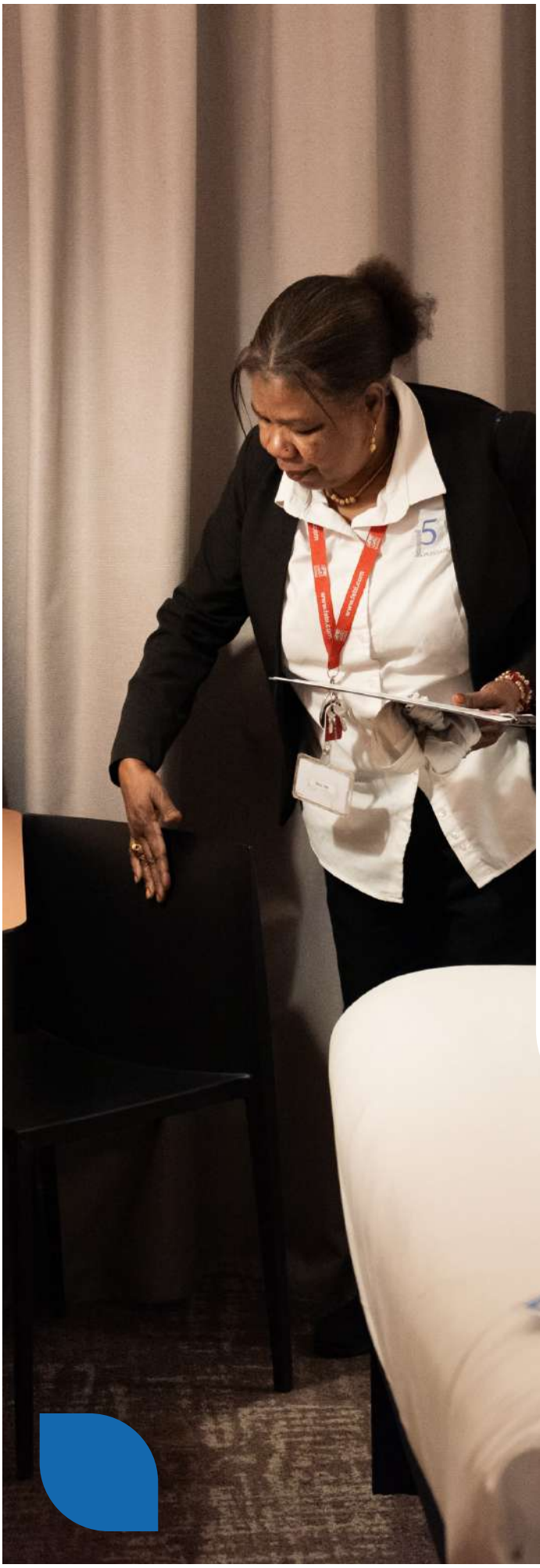
- Prise de fonction de la nouvelle gouvernance ;
- Mise en place d'une organisation managériale renforcée (Collectif des Managers) ;
- Déploiement d'outils de pilotage innovants;
- Mise en œuvre d'initiatives structurantes pour notre projet d'entreprise.

4 Renforcer notre influence dans le secteur

Participation aux instances de la fédération de la Propreté pour apporter notre expertise et faire avancer les sujets critiques pour la profession (convention collective, modèle économique du métier, santé, etc.).

Notre projet d'entreprise





Nos enjeux

Enjeux internes :

Maintien d'une répartition du capital uniquement entre les dirigeants du Groupe ;

Installation de la nouvelle organisation ;

Appropriation des valeurs du Groupe par chacun ;

Maintien du dialogue social dans le cadre de la nouvelle organisation ;

Répartition équitable entre les parties intéressées des coûts et des fruits de la croissance ;

Déploiement des initiatives qui soutiennent les axes stratégiques.

Enjeux externes :

Valorisation et reconnaissance de la profession ;

Promotion des activités de propreté et services associés au service d'une transition durable ;

Intégration des enjeux climatiques et conduite d'une réflexion proactive quant à leurs répercussions sur notre métier ;

Évolution du référentiel ISO 9001 et préparation de la transition ;

Préparation pour l'entrée en vigueur de la RFE (Réforme de la facturation électronique)

Veille autour des tendances et solutions techniques et organisationnelles, autour des exigences sectorielles clients ;

Vieillissement des salariés de la profession (renouvellement et surcoût) ;

3 Politique qualité

Raison sociale	PUISSANCE 5
Activité	Propreté B to B (tertiaire, hospitalier, habitat collectif, etc.) et Services associés (factotum, prestations logistiques, espaces verts) – Île-de-France
Périmètre	Groupe Puissance 5 – Toutes les entités
Données qualité clés	Certification ISO 9001:2015 depuis 2021 | CA 2025 : 111,0 M€ | Salariés : 4 800 | Plus de 350 clients | Plus de 3 200 sites exploités | Pilotage par processus | Revue de Direction semestrielle
Direction	Elodie du BESSET, Présidente du Directoire
Date d'approbation	Juillet 2026 – Révision annuelle
Références	ISO 9001:2015 | Manuel Qualité | Politique Éthique et conformité | Politique Sociale | Politique Environnementale | Politique Achats Responsables | Politique RGPD | Politique informatique | Rapport RSE | EcoVadis sections Social et Droits humains, Environnement.

Contact : PUISSANCE 5 - 7 rue du Bois, 92600 Asnières-sur-Seine – www.puissance5.fr - communication@puissance5.fr

Les données détaillées (Efficacité de notre système de management, Satisfaction du client, homogénéité des pratiques) figurent dans le tableau de bord des KPI intégré au document.

1. Introduction

Depuis près de trente ans, le groupe Puissance 5 construit son développement sur une conviction forte : la qualité de nos prestations repose avant tout sur la compétence de nos collaborateurs, la proximité avec nos clients et la maîtrise de nos organisations.

Notre Système de Management de la Qualité, certifié ISO 9001:2015, constitue un outil de pilotage au service de notre stratégie. Il nous permet de garantir des prestations conformes aux exigences de nos clients, de maîtriser nos risques, d'améliorer en permanence nos processus et de créer une valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Cette politique traduit les engagements de la Direction. Elle constitue le cadre de référence du système de management et s'applique à l'ensemble des sociétés du Groupe.

Elle est révisée annuellement ou lors de tout changement impactant le Système de Management de l'Entreprise, notamment les évolutions règlementaires. Elle est communiquée à l'ensemble des parties prenantes concernées (par mail ou QR code) et publiée sur www.puissance5.fr.

2. Périmètre d'application

Entités concernées	Enjeux qualité couverts	Parties prenantes
Ensemble des entités du groupe Puissance 5	Satisfaction client • Performance des processus • Maîtrise des prestations • Développement des compétences • Prévention santé sécurité• Amélioration continue • Gestion des risques • Innovation • Impact climatique • Pérennité de l'entreprise	Clients, collaborateurs, IRP, fournisseurs, sous-traitants et prestataires, organismes certificateurs, Direction et actionnaires

3. Enjeux qualité

Dans un environnement en constante évolution, marqué par des exigences réglementaires croissantes, les attentes de nos clients et l'évolution de nos métiers, le Groupe identifie les enjeux prioritaires suivants pour assurer sa pérennité:

- Efficacité de notre système de management ;
- Homogénéité, de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités ; Culture qualité partagée au sein des équipes ;
- Satisfaction durable de nos clients ;
- Développement des compétences afin d'accompagner les évolutions métiers et favoriser la mobilité interne ;
- Mobilisation collective autour de la prévention, santé et sécurité au travail ;
- Transformation numérique et innovations au service de la performance opérationnelle ;
- Intégration des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.

4. Engagements et Plans d'actions prioritaires

Afin de garantir l'amélioration continue de nos performances, la satisfaction de nos clients et la pérennité du Groupe, la Direction s'engage à déployer les orientations suivantes :

Engagement	Nos priorités d'action
Efficacité de notre système de management	Respecter les exigences du référentiel ISO 9001:2015 ; s'assurer de l'adéquation des moyens et des objectifs définis ; mettre en place l'organisation managériale adaptée ; utiliser les outils pertinents.
Homogénéité de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités	Partager les bonnes pratiques, méthodes et process sur l'ensemble du périmètre ; maintenir des temps d'échanges et de réflexion entre managers.
Satisfaction durable de nos clients	Comprendre les attentes de nos clients, assurer une relation de proximité, mesurer leur satisfaction, traiter efficacement les réclamations et adapter nos prestations afin de créer une relation durable.
Développement les compétences	Renforcer les compétences par la formation, détecter les nouveaux talents et les souhaits d'évolution de nos collaborateurs.
Mobilisation collective autour de la prévention, santé et sécurité au travail	Partager, expliquer la démarche prévention-santé-sécurité et le rôle des différents acteurs ; Responsabiliser les managers ; Mettre en place des affiches, visuels en agence et dans nos locaux sur site.
Transformation numérique et innovations au service de la performance opérationnelle	Assurer une veille des évolutions et innovations ; Identifier le(s) bon(s) prestataire(s) pour nous accompagner dans ces transformations et en définir le périmètre pertinent ; Gérer la transformation en mode projet.
Intégration des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.	Être vigilant à la cohérence entre notre stratégie et les décisions prises ; Déterminer des KPI's SMART.

5. Objectifs de notre système de management

Les orientations de la politique Qualité sont pilotées au travers d'indicateurs suivis régulièrement par les pilotes de processus et analysés lors des Revues de Direction.

Engagement	Indicateur	Résultat 2024	Résultat 2025	Objectif cible	Responsable	Révision
Efficacité de notre système de management	Taux d'efficacité des processus	74%	81 %	100%	Direction / Pilotes processus	Annuelle
	Taux de réalisation du programme annuel évènement	100%	100%	100%	Direction / Pilotes processus	Annuelle
Homogénéité de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités	Taux de réalisation du programme d'audits	ND	100%	100%	QSSE	Annuelle
Satisfaction durable de nos clients	Enquête de satisfaction	7,8/10	5,5/10	≥ 7/10	Direction / Exploitation	Annuelle
	Taux de conformité des prestations	97%	96%	80%	Direction / Exploitation	Annuelle
Transformation numérique et innovations au service de la performance opérationnelle	Taux de réalisation du projet « Solution mobile » conforme au plan initial	ND	50%	100% d'ici la fin du 1er semestre 2027	Direction	Annuelle

6. Gouvernance, suivi et révision

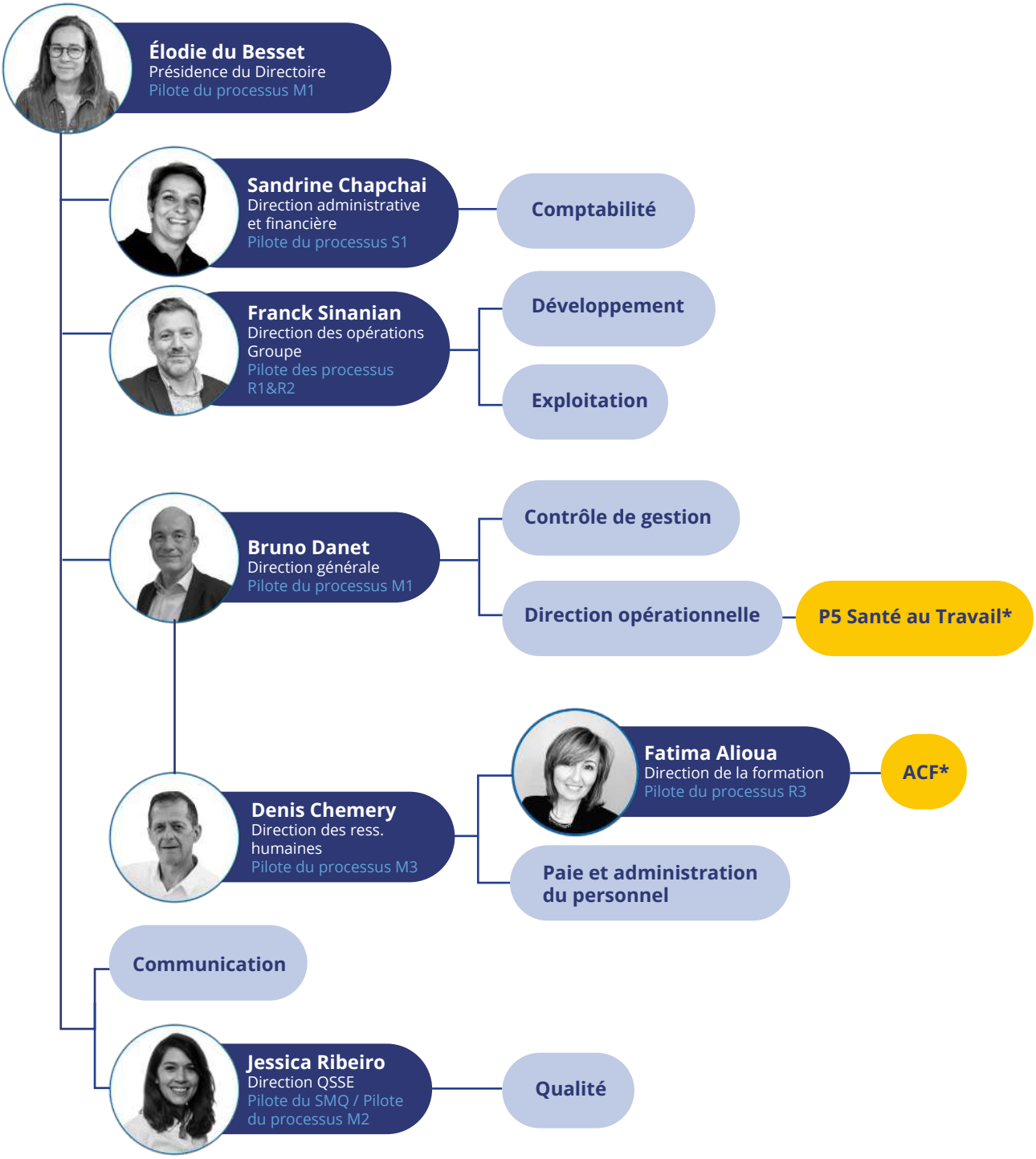
Responsabilités	Outils de suivi	Reporting externe	Révision
Présidente : validation des orientations et objectifs qualité DRH / DG / DAF / DF / DOP / RQSSE : pilotage des indicateurs et plans d'action	Tableau de bord indicateurs SMQ Revues de Direction semestrielles Tableau de suivi des actions d'améliorations Registre des réclamations clients Tableau suivi des NC contrôles qualité Tableau de suivi contrôles qualité	Manuel qualité Parties prenantes : clients, fournisseurs, sous-traitants et prestataires, partenaires, IRP, organisme certificateur.	Révision annuelle Révision anticipée si : évolution règlementaire, tout changement impactant le SM de l'entreprise, résultat d'audit révélant une déviation Amélioration continue : cycle PDCA annuel

7. Approbation et signature

La présente politique qualité est approuvée et engagée par la Présidente du Directoire du groupe Puissance 5. Elle est alignée avec le référentiel ISO 9001:2015, la stratégie de l'entreprise et les sections Social et Droits humains et Environnement d'EcoVadis. La Présidente du Directoire s'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires à son déploiement et à l'amélioration continue du Système de Management.

Nom	Fonction	Date	Signature
Elodie du BESSET	Présidente du Directoire	15 juillet 2026	

4 Organigramme fonctionnel Puissance 5



Structure autonome
Fonction intégrée au périmètre du SMQ
Pilote du SMQ

* Centre de formation agréé
* Service de prévention et de santé au travail autonome agréé

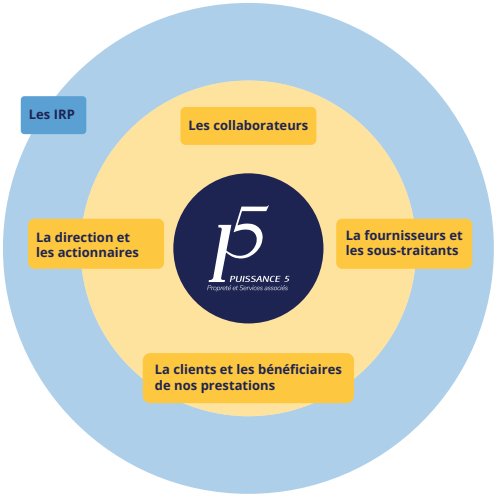


5 Parties intéressées pertinentes et leurs exigences

Les parties intéressées pertinentes sont les suivantes :

- La direction et les actionnaires ;
- Les collaborateurs ;
- Les clients et les bénéficiaires de nos prestations ;
- Les fournisseurs et les sous-traitants ;
- Les IRP.

Le schéma ci-contre illustre le niveau de pertinence de chaque partie intéressée.



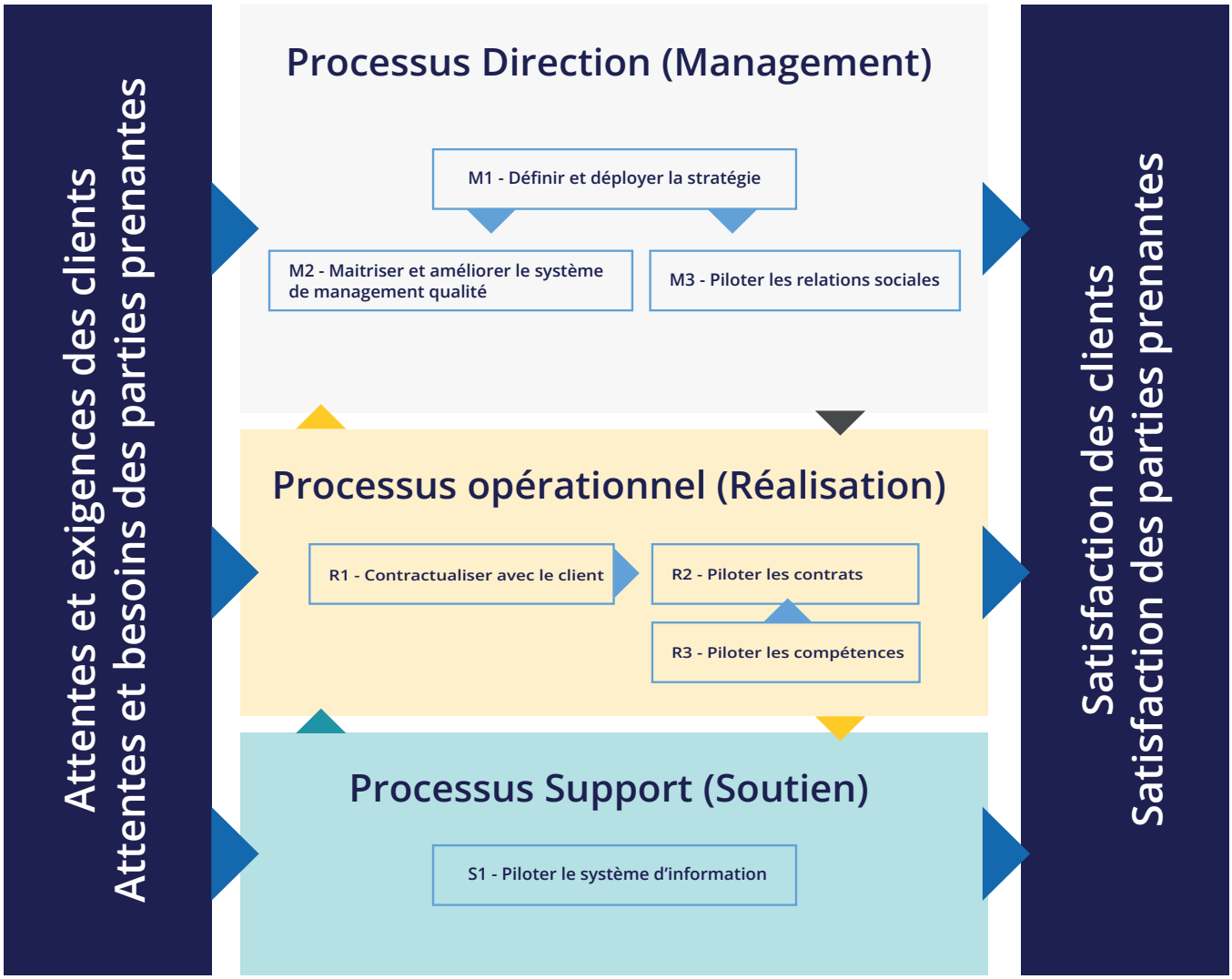
Légende :
Cercle jaune : Forte pertinence
Cercle bleu : Pertinence moyenne

La pertinence est évaluée sur la base de la fréquence de l'interaction et l'impact sur le SMQ de la partie intéressée.

Les exigences principales des parties pertinentes intéressées, en lien avec le SMQ, sont décrites dans le tableau

Parties intéressées pertinentes	Exigences principales
La direction et les actionnaires	Pérennité de l'entreprise : ● Amélioration de la QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) et en particulier la préservation de la santé et la sécurité des collaborateurs ● Relations partenariales avec les clients ● Relations partenariales avec les fournisseurs et sous-traitants ● Dialogue social constructif avec nos IRP ● Conformités légales et règlementaires ● Valeurs et Projet d'entreprise partagés
Les collaborateurs	● Valorisation de leurs métiers ● Engagement de la Direction (impulsion, moyens, etc.) ● Vision claire de la stratégie et des orientations de l'entreprise ● Attentes accrues en matière de durabilité et de responsabilité sociétale.
Les IRP	● Dialogue avec la Direction ● Attentes accrues en matière de durabilité et de responsabilité sociétale
Les clients et les bénéficiaires de nos prestations	● Conformité/Qualité des prestations ● Relation de partenariat (conseil, réactivité, proximité, etc.) ● Environnements de vie et de travail sains ● Accompagnement sur la transition durable
Les fournisseurs et les sous-traitants	● Relation de partenariat (transparence, considération) ● Précision des commandes et du cahier des charges ● Respect des délais de paiement convenus ● Collaboration et opportunités pour l'innovation et l'amélioration

6 Cartographie des processus



Version 10 - 17 juillet 2026

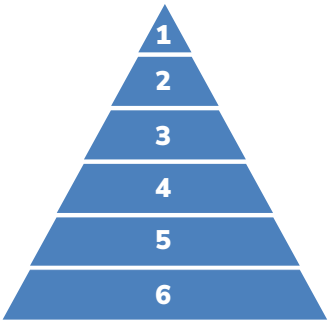




7 Pilotage du Système de Management Qualité

Maîtrise du Système de Management de la Qualité

Le Système de Management Qualité s'organise comme suit :



Niveau 1 : Manuel Qualité intégrant la politique qualité

Niveau 2 : Fiches d'identité des processus

Niveau 3 : Procédures

Niveau 4 : Modèles, Formulaires, documents à caractère règlementaire, etc.

Niveau 5 : Documents d'origine externe

Niveau 6 : Formulaires d'enregistrement renseignés

Maîtrise des documents, des données et des enregistrements

La procédure de « gestion documentaire » définit les règles. La responsable QSSE et les pilotes s'assurent que chaque collaborateur utilise la dernière actualisation de chaque information documentée.
En synthèse, il convient de distinguer trois types d'informations documentées : les documents internes, les documents d'origine externe et les enregistrements.

Documents internes : niveaux 1 à 4 et 6

- Le manuel qualité ;
- Les processus ;
- Les procédures ;
- Les modèles de document, les formulaires, les fiches méthodes, etc.
- Les documents à caractère règlementaire, sont des supports établis pour répondre aux obligations règlementaires (règlement intérieur, document unique, plan de prévention).

Documents d'origine externe : Niveaux 5.

- Les spécifications techniques ou cahiers des charges de nos clients, les données en provenance des parties intéressées,
- Les textes législatifs et normatifs.

Enregistrements relatifs au Système de Management Qualité : Niveau 6.

Lorsque les formulaires sont renseignés, ils deviennent des enregistrements relatifs au SMQ.
Les enregistrements requis sont identifiés dans les processus et procédures du Système de Management Qualité.

Mesure, analyse et amélioration

Les données issues de la mesure et de la surveillance doivent permettre d'évaluer :

- La satisfaction des clients ;
- La conformité de nos prestations ;
- La performance des processus ;
- L'atteinte des objectifs visés ;
- L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités.

Les outils de mesure sont les suivants :

- Les résultats du baromètre clients ;
- Le registre des réclamations clients ;
- Le tableau des NC issues des contrôles qualité ;
- Le tableau de bord indicateurs des processus ;
- Les audits internes / externes et audits internes sites ;
- Les revues de direction ;
- Le tableau de suivi des actions d'amélioration.

La satisfaction des clients

Les informations relatives à « la satisfaction du client » sont recueillies à partir :

- du suivi des réclamations clients conformément à la procédure « réception et enregistrement de la réclamation » ;
- du baromètre clients.

La mesure et la surveillance des prestations

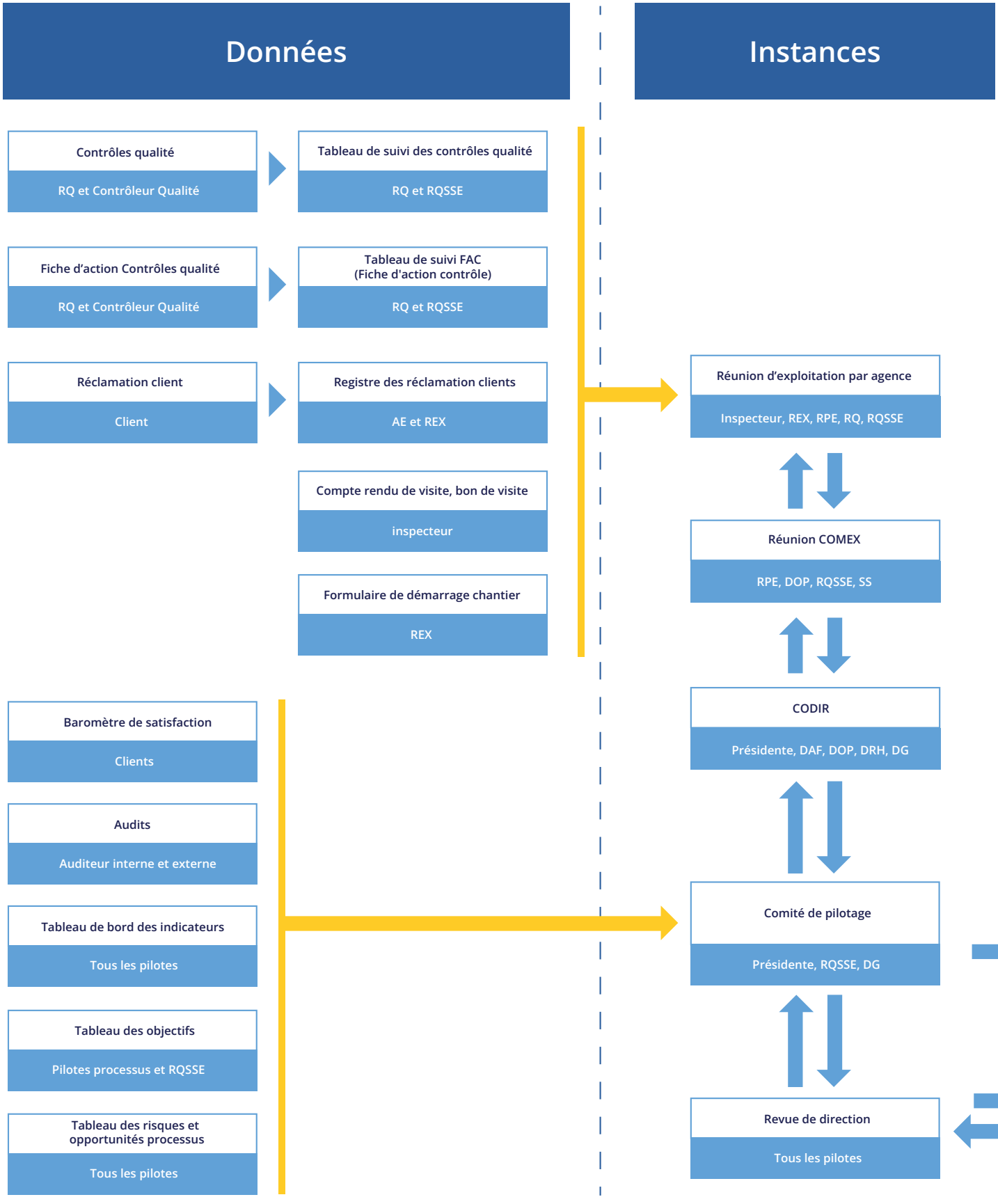
Pour le processus de réalisation R2 – Piloter les contrats, des contrôles qualité sont réalisés afin de vérifier la conformité des prestations aux exigences définies. Il existe deux types de contrôles qualité : les contrôles internes et les contrôles contradictoires. Les modalités de réalisation et de suivi sont définies dans la procédure « Contrôle qualité ».

La mesure et la surveillance des processus

Les indicateurs sont suivis sur le tableau de bord des processus selon des fréquences déterminées par le pilote de processus. Les résultats sont analysés à intervalles réguliers par le comité de pilotage et présentés à chaque revue de direction.



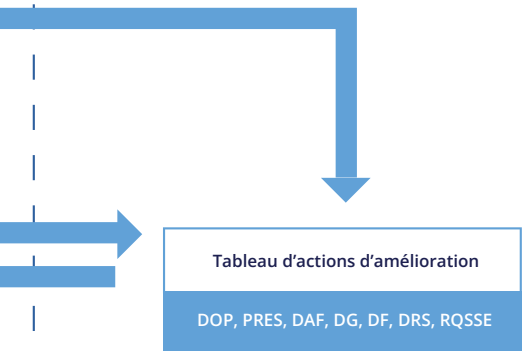
Organisation du pilotage du SMQ



Légende :
RQ : Resp. Qualité
RQSSE : Resp. Qualité, Santé, Sécurité, Environnement
AE : Assist. Exploitation
REX : Resp. Exploitation
RPE : Resp. Pôle Exploitation
DG : Direction Générale
DAF : Direction Administrative et Financière
DRH : Direction Ressources Humaines
DOP : Direction des Opérations
SS : Services Support

Tableau d'actions d'amélioration

- Corrective
- Préventive
- Continue



Les audits internes et externes et audits internes sur site

Des audits sont réalisés afin de vérifier l'application, la conformité et l'efficacité du Système de Management de la Qualité et des dispositions associées.

Le programme d'audit est établi annuellement sur proposition du RQSSE et approuvé par la Direction. Il couvre les audits internes de processus, les audits internes de site ainsi que, lorsque nécessaire, des audits internes thématiques portant sur des sujets spécifiques de conformité ou de maîtrise des activités.
Les audits externes viennent compléter ce dispositif.
Les audits sont conduits conformément à la procédure « Audit interne » et réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée, dans la mesure du possible.
Les constats issus des audits peuvent conduire à des corrections, des actions correctives ou des actions d'amélioration.
Leur suivi est intégré au dispositif de pilotage du SMQ.
Les audits internes de site permettent notamment de vérifier sur le terrain l'application des exigences du SMQ, des procédures, des méthodes et des exigences applicables à la prestation.

La revue de direction

Une revue de direction est réalisée semestriellement afin d'évaluer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMQ. Elle réunit la Direction, le RQSSE et les pilotes de processus.
Elle permet d'analyser les résultats du SMQ, les évolutions du contexte et les besoins de changement, et de définir les décisions et actions d'amélioration nécessaires.
Le RQSSE peut déclencher certaines revues de processus en fonction des besoins.
Chaque revue fait l'objet d'un compte-rendu diffusé à l'ensemble des participants.

Tableau de suivi des actions d'améliorations

Les actions issues notamment des revues de direction, audits internes et externes, comités de pilotage et comités de direction sont centralisées dans un tableau de suivi. Ce tableau permet d'assurer le suivi des actions décidées, de leurs responsables, échéances, avancement et clôture. Il constitue un outil de pilotage de l'amélioration continue du SMQ.




LE PETIT JOURNAL P5 N°136 OCTOBRE 2025

FONDATRICE – VALÉRIE MARCHAND

LE PETIT JOURNAL P5

Travailler avec un handicap

À l'approche de la Semaine du Handicap, nous lançons une série d'articles dédiée à ce thème qui touche de nombreux salariés au sein de notre entreprise. Au programme : des témoignages inspirants, des informations clés et des conseils pratiques, à découvrir jusqu'à la fin de l'année.

Nadia A. F.

Je travaille depuis 10 ans chez Puissance 5, dans le nettoyage des immeubles. Je suis dans l'équipe de Romain Entzmann, l'inspecteur d'Echarcon.
J'ai des problèmes de santé depuis très longtemps et aucun médecin traitant ne m'avait dit que ma maladie pouvait être considérée comme un handicap. Je n'étais pas au courant. Et je craignais aussi de perdre mon travail.

« Je suis très contente et très fière d'être arrivée jusque-là et contente que l'on s'intéresse aux handicapés chez Puissance 5. »

Un jour, j'ai discuté avec une personne qui avait la même chose que moi. A la visite médicale, on avait pris le temps de lui expliquer que sa maladie était handicapante. Pendant mon rendez-vous, le médecin du travail de Puissance 5 m'a expliqué que je pouvais remplir un dossier pour être reconnue comme travailleur handicapé (RQTH*). Ma demande a été acceptée.
Cela m'a fait du bien de voir que l'on s'intéressait à moi. J'avais peur de ne pas pouvoir travailler jusqu'à ma retraite.

Même si je ne peux pas guérir, je me sens aidée. Grâce au médecin, qui a parlé avec mes responsables, j'ai eu un aménagement de mon poste, il y a deux ans.

Maintenant je peux travailler jusqu'à ma retraite.

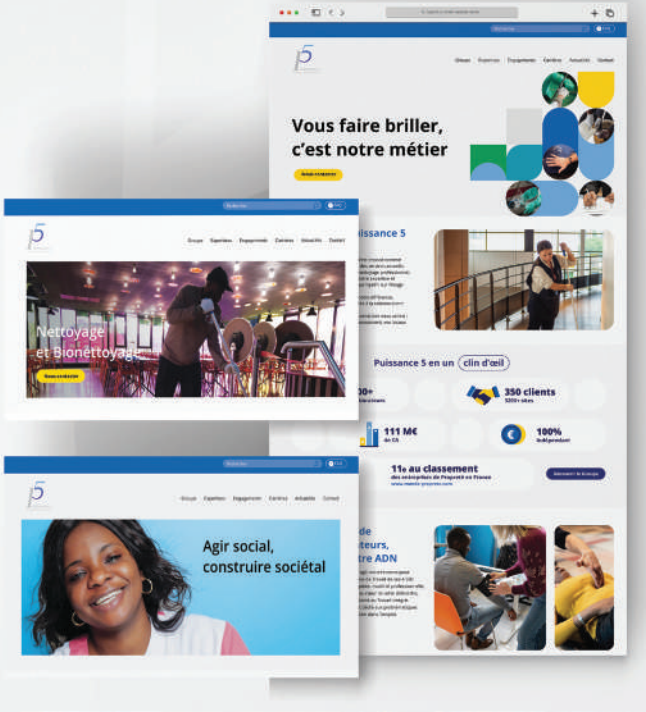
De bonnes choses sont faites ; on ne nous laisse pas tomber. Surtout que certaines maladies peuvent arriver à tout le monde et ne doivent pas nous empêcher de travailler.

*Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

Maintien dans l'emploi : une mobilisation collective

L'équipe pluridisciplinaire Puissance 5 Santé Travail a accompagné les services Exploitation et Paie et Administration du Personnel dans la recherche d'un poste compatible avec les capacités de Nadia. Cette coordination a abouti à :

- L'évaluation de ses conditions de travail par l'ergonome et la proposition d'aménagement



COMMUNICATION / SENSIBILISATION

Communication interne

Afin d'informer, d'impliquer et de sensibiliser les collaborateurs à la politique qualité, aux objectifs du SMQ, ainsi qu'aux rôles et responsabilités de chacun, différents moyens de communication et de sensibilisation sont mis en œuvre.
Ils comprennent notamment :

- Animation de réunions au cours desquelles sont notamment passés en revue les résultats, les plans d'actions assortis de leurs indicateurs de suivi, (Comex, Codir, Collectif des managers) ;
- Mise à disposition de moyens tels que :
  - les réseaux WhatsApp
  - les campagnes SMS
  - les journaux internes
  - la politique qualité
  - l'affichage agence
  - le manuel qualité
  - les affiches et QR code
  - le système informatique permettant aux collaborateurs d'accéder aux informations documentées nécessaires à leur activité et à leur contribution au SMQ.

Communication externe

Pour communiquer avec nos clients, partenaires, fournisseurs, sous-traitants, autorités et autres parties prenantes externes, nous utilisons notamment :

- un site internet mis à jour en fonction des besoins ;
- des réseaux sociaux ;
- des newsletters ;
- des e-mails, courriers, plaquettes, téléphone, etc ;
- des rendez-vous et réunions avec nos clients, fournisseurs et sous-traitants ;
- des évènements et salons professionnels
- les instances de la Fédération Professionnelle.



8 Conclusion

Faire vivre et progresser notre démarche qualité

La démarche qualité chez Puissance 5 est vivante, elle évolue avec notre Groupe, nos métiers et les attentes de nos clients et de nos parties prenantes.

Elle s'appuie sur la proximité, l'écoute, la rigueur et l'implication de chacun, avec un objectif commun : garantir la qualité de nos prestations et améliorer en continu nos pratiques.

Notre Système de Management de la Qualité nous donne un cadre commun pour suivre nos résultats, identifier les points à améliorer et mettre en œuvre les actions nécessaires, afin de satisfaire durablement nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes plus globalement, et de contribuer à la pérennité du Groupe.

PUISSANCE 5 SAS — 7 rue du Bois, 92600 Asnières-sur-Seine
www.puissance5.fr

©2026 PUISSANCE 5

COMM P5 – COM 165 – 10/26 - Crédit photos : Camille Betinyani-Chacur