Manuel QSE

Responsabilités

Rédigé par	Vérifié par											
Djiwo BAH	Tidiane GUINDO	Bassou BARRY	Mariyatou Hady DIALLO	Mamadou Talbou SOW	Binéta Dior BEYE	Mamadou Lamine THIAM	Alhassan AGACK	Marie Yasmine ZAMBO	Papa Th M Said DIOP	Youssoupha DIANKO	Souhaib Deen BANGOURA	Elhadj Ibrahim GUEYE
DAMRQ	DDE	DREC	DRPS	DAL	DFC/Intérim DSO	DRH	DMC	DDV	DSD	DRJ	DCIRE	DSI
Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date
Visa	Visa	Visa	Visa	Visa	Visa		Visa	Visa	Visa	Visa	Visa	Visa

Approuvé par le Directeur Général d'Orange Guinée

Date d'application

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Sommaire

Historique des modifications 6
CHAPITRE 1 – Présentation d'Orange Guinée 8
1.1. Orange Guinée SA 8
1.1.1. Activités 8
1.2. Ambition, mission et valeurs d'orange guinée 8
1.2.1. Ambition 8
1.2.2. Mission 8
1.2.3. Valeurs 8
1.2.4. La RSE à Orange Guinée 9
A ces axes cités ci-dessus, d'autres viennent d'être initiés à savoir : 9
Solidarité 10
Progrès social par nos métiers 10
Mécénat (santé, éducation, culture) 10
Soutiens à la croissance du secteur aux cotés des institutions 10
Valeurs 10
Déontologie 10
Charte Métiers 10
Comité éthique 10
Transparence 10
Mise en place d'un système Qualité, Sécurité, Environnement (QSE) 10
Soutien aux projets respectueux de l'environnement 10
1.2.5. Le réseau mobile et commercial 10
CHAPITRE 2 – CONTEXTE DE L'ORGANISME 12
2 Détermination des enjeux externes et internes 12
2.1 Domaine d'application 12
2.2 Gestion du manuel QSE 12
2.3 Exigences générales 13
2.4 Cartographie des processus 13
2.5 Interactions entre processus 13
2.6 Documentation du Système de Management Intégré QSE 14

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

CHAPITRE 3- LEADERSHIP 15
3.1 Leadership et Engagement 15
Concurrence 16
Lois et règlements 16
Technologie 16
Performance 16
Environnement 16
3.2 L'analyse du contexte & enjeux 16
3.3 Orientation client 16
3.4 La prise en compte de l'Environnement et de la Santé &Sécurité 19
3.5 Les exigences légales et autres exigences 19
3.6 La politique Qualité, Sécurité &Environnement 20
CHAPITRE 4 - PLANIFICATION 21
4 Planification 21
4.1.1 Objectifs QSE et planification des actions pour les atteindre 21
4.1.2 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 21
4.1.3 Planification des modifications 21
4.1.4 Direction du réseau et des systèmes d'information 22
4.1.5 Direction Des Ventes 23
4.1.6 Direction marketing et communication 23
4.1.7 Direction des ressources humaines 23
4.1.8 Direction Financière et Comptable 24
4.1.9 Direction Audit, Management des Risques et Qualité 24
4.1.10 Direction des Entreprises 24
4.1.11 Direction des Services Opérateurs 24
4.1.12 Direction Relation et Expérience clients 25
4.1.13 Direction de la Règlementation et des affaires Juridique 25
4.1.14 Direction des Achats et Logistique 25
4.1.15 Direction de la stratégie et Développement 25
4.1.16 Rôles, responsabilités et autorité au sein de Organigramme limité Division. 26
4.1.17 Le réseau QSE 26

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

4.1.18 Le propriétaire des processus 28
4.1.19 Responsable opérationnel 28
4.1.20 Les relais QSE 28
4.1.21 Correspondant Qualité, Sécurité &Environnement 29
4.1.22 Auditeur Qualité, Sécurité et Environnement 29
4.1.23 Les instances de pilotage des processus 29
4.1.24 Le contrôle interne et financier 30
CHAPITRE 5 : SUPPORT 30
5 Mise à disposition des ressources 30
5.1 Ressources humaines 31
5.1.1 Recrutement et intégration des nouveaux employés 31
5.1.2 Prestataires/Sous-traitants 31
5.1.3 Formation et développement des compétences 31
5.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus 31
5.1.5 Communication externe et interne 32
CHAPITRE 6 – REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES 32
6.2 Planification et maitrise opérationnelle 32
6.3 Détermination des exigences relatives aux produits et services 33
6.4 Communication avec les clients 33
6.5 Détermination des exigences relatives aux produits et services 33
6.6 Revue des exigences relatives aux produits et services 33
6.7 Conception et développement de produits et services 33
6.8 Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes 34
6.8.1 Généralités 34
6.8.2 Type et étendue de la maitrise des prestations externes 34
6.8.3 Information à l'attention des prestataires externes 34
6.8.4 Production et prestation de service 34
6.8.5 Identification et traçabilité 34
6.8.6 Propriété des clients ou des prestataires externes 35
6.8.7 Préservation 35

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

6.8.8 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure 35

6.8.9 Perspective cycle de vie des produits/services 36

CHAPITRE 7 EVALUATION DES PERFORMANCES 36

7 Surveillance, mesure, analyse et évaluation 36

7.1 Généralités 36

7.1 Satisfaction du client 37

7.2 Analyse et évaluation 37

7.3 Evaluation de la conformité 37

7.4 Audit interne 37

7.5 Revue de processus 38

7.6 Revue de direction 38

7.7 Surveillance et mesure des processus 39

CHAPITRE 8- AMELIORATION 40

8.1 Non-conformité et Actions correctives 40

8.2 Amélioration continue 40

Annexes 2 : Tableau d'interaction des processus OGC 42

Annexe 3 : Liste des procédures applicables à OGC 44

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Historique des modifications

Date d'émission	Nature des modifications	Référence	Rédacteur
02/01/2010	Emission Initiale	MQ – 00	Thierno Souleymane BALDE
19/04/2011	Evolution suite remarques audit à blanc	MQ - 01	Thierno Souleymane BALDE
14/10/2012	Evolution organisationnelle (et création de nouveaux processus)	MQ- 02	Thierno Souleymane BALDE
30/10/2013	Evolution Organisationnelle et documentaire	MQ- 03	Salimatou DIALLO
05/06/2014	Prise en compte de la réorganisation de la DRSI, suppression des sous processus	MQ-04	Salimatou DIALLO
02/04/2015	Mise à jour de la cartographie des processus de l'organigramme OGC suite à la réorganisation de la DEO et l'annexes 1	MQ-05	Mamadou Taibou SOW
07/09/2016	Mise à jour du manuel conformément à la version 2015 de la norme ISO 9001	MQ-06	Mamadou Taibou SOW
12/06/2017	Migration du SMQ vers QSE avec intégration de l'ISO 9001 :2015 et deux nouvelles normes (ISO 18001 : 2015 et ISO 14001 :2015).	MQSE-07	Mamadou Taibou SOW
08/03/2019	Evolution organisationnelle (création de la DSD), refonte de la cartographie des processus, revue du domaine d'application du système et prise en compte d'OFMG dans le système QSE OGC	MQSE-08	Djiwo Gouba BAH
17/12/2019	Retrait d'OFMG du domaine d'application du SMQSE ; Revue de la matrice d'interaction des processus en tenant compte du processus de la DSD	MQSE-09	Djiwo Gouba BAH
14/05/2021	Evolution de l'organigramme d'orange Guinée Evolution de la cartographie des processus Revue de la matrice des interactions des processus	MQSE-10	Djiwo Gouba BAH

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Liste des abréviations et définitions

OGC	Orange Guinée Conakry
CR	Centre de Responsabilité
PCM	Procédures cœurs métiers
POG	Procédures d'organisation générales
MO	Mode opératoire
POL	Politiques
DG	Directeur Général
SMQ	Système de Management de la Qualité
MQ	Manuel Qualité
ODG	Objectifs de Direction Générale
ERQ	Enregistrement Relatif à la Qualité
SI	Système d'Information
CGV	Conditions générales de vente
SOX	Loi Sarbanes Oxley
SYSCOA	Système Comptable Ouest – Africain
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
RSE	Responsabilité Sociale d'Entreprise
SMS	Short Message System
RCCM	Registre du Commerce et du Crédit Mobilier
RH	Ressources Humaine
CDG	Conditions Générales de Ventes
CDAC	Chef de Division Audit et Contrôle
DRH	Directeur des Ressources Humaines
DDE	Directeur des Entreprises
DSI	Directrice des Systèmes d'Information
DRPS	Direction des réseaux et plateformes services
DDV	Directrice Des Ventes
DMC	Directeur Marketing et Communication
DFC	Directeur Financier et Comptable
DSO	Direction des Services Opérateurs
DREC	Directeur de la Relation et Expérience Clients
DAMRQ	Directrice de l'Audit, du Management des Risques et de la Qualité
DAL	Directeur des Achats et de la Logistique
DRJ	Directrice de la Règlementation et des Affaires Juridique
DSD	Direction de la Stratégie et du Développement
CHSCT	Comité d'hygiène de la Santé et des Conditions de Travail
DCIRE	Direction de la communication institutionnelle et des relations extérieures

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

CHAPITRE 1 – Présentation d'Orange Guinée

1.1. Orange Guinée SA

Orange a vu le jour en Guinée en novembre 2007 par le rachat de la licence d'exploitation détenue par SPACETEL.

Filiale du groupe SONATEL, Orange Guinée est une société anonyme au capital de 302.523.400.000 GNF œuvrant dans le domaine de la téléphonie mobile, du mobile money et de l'internet.

Elle a pour vocation d'offrir à ses clients des produits et services répondant à leurs exigences. De ce fait, notre organisation interne est entièrement orientée vers nos clients pour que, face à leurs besoins, nous puissions leur apporter des solutions issues de notre expérience et des partenariats avec la SONATEL et le Groupe Orange.

La société a atteint au T1 2021 une part de marché de 60,4% et un parc orange de 8,9 millions d'abonnés, Orange Guinée se place en position de leader devant MTN son principal concurrent.
Orange Guinée emploie de nos jours 442 permanents.

1.1.1. Activités

Orange Guinée opère dans le domaine du mobile, de l'internet et du porte-monnaie électronique (Orange Money).

1.2. Ambition, mission et valeurs d'orange guinée

1.2.1. Ambition

« Etre le premier opérateur de l'ère digitale en Guinée »

1.2.2. Mission

« Connecter chacun à son essentiel »

1.2.3. Valeurs

Nos valeurs se résument en six (06) thèmes d'engagements clients :

1. Reconnaissance ;
2. Disponibilité ;
3. Simplicité ;
4. Adaptation ;
5. Anticipation ;
6. Connexion.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Reconnaissance : Nous connaissons mieux nos clients.

Disponibilité : Nous prêtons attention à nos clients grâce à un dispositif d'écoute très développé.

Simplicité : Nous sommes directs et francs, et utilisons un langage aisément accessible à tous. Nous nous efforçons de simplifier ce qui est complexe. Nous dégageons l'essentiel et nous y tenons.

Adaptation : Nous offrons des produits et services adaptés aux besoins de nos clients.

Anticipation : Nous anticipons sur les besoins de nos clients afin de leur fournir un service conforme à leurs exigences.

Connexion : Nous connectons chacun à son essentiel partout où il se trouve grâce à la qualité de notre réseau.

1.2.4. La RSE à Orange Guinée

Orange Guinée, dans la mise en œuvre de sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), a identifié cinq axes prioritaires qui sont au centre de ses actions. Ces axes sont aussi au centre des préoccupations des populations et des parties prenantes. Il s'agit de :

- L'entreprenariat ;
- La Santé, l'Education et Culture ;
- L'inclusion numérique.

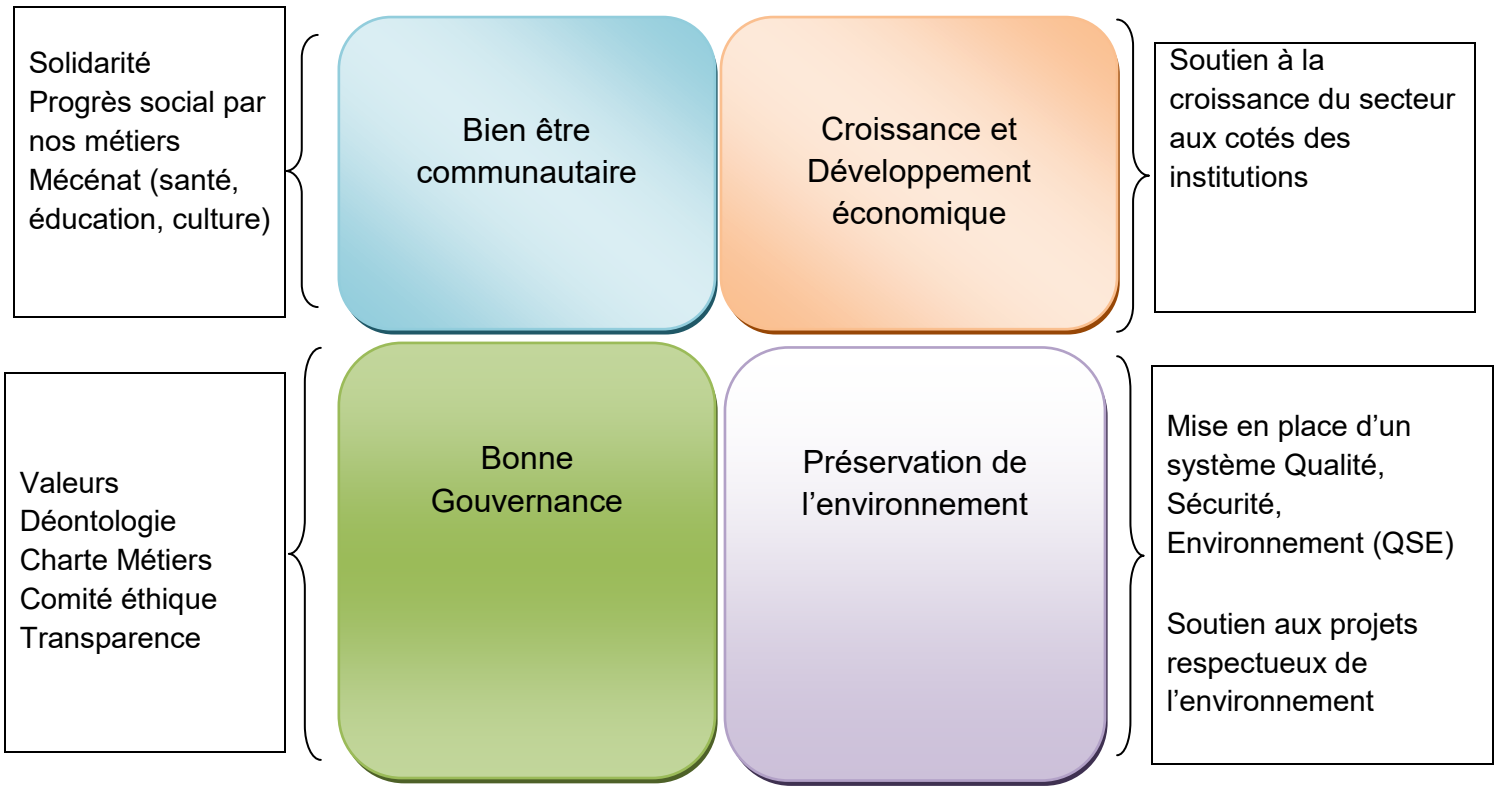
A ces axes cités ci-dessus, d'autres viennent d'être initiés à savoir :

- L'environnement ;
- La promotion de l'emploi ;
- Le développement économique.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Tous ces axes sont déclinés à travers le schéma ci-dessous :



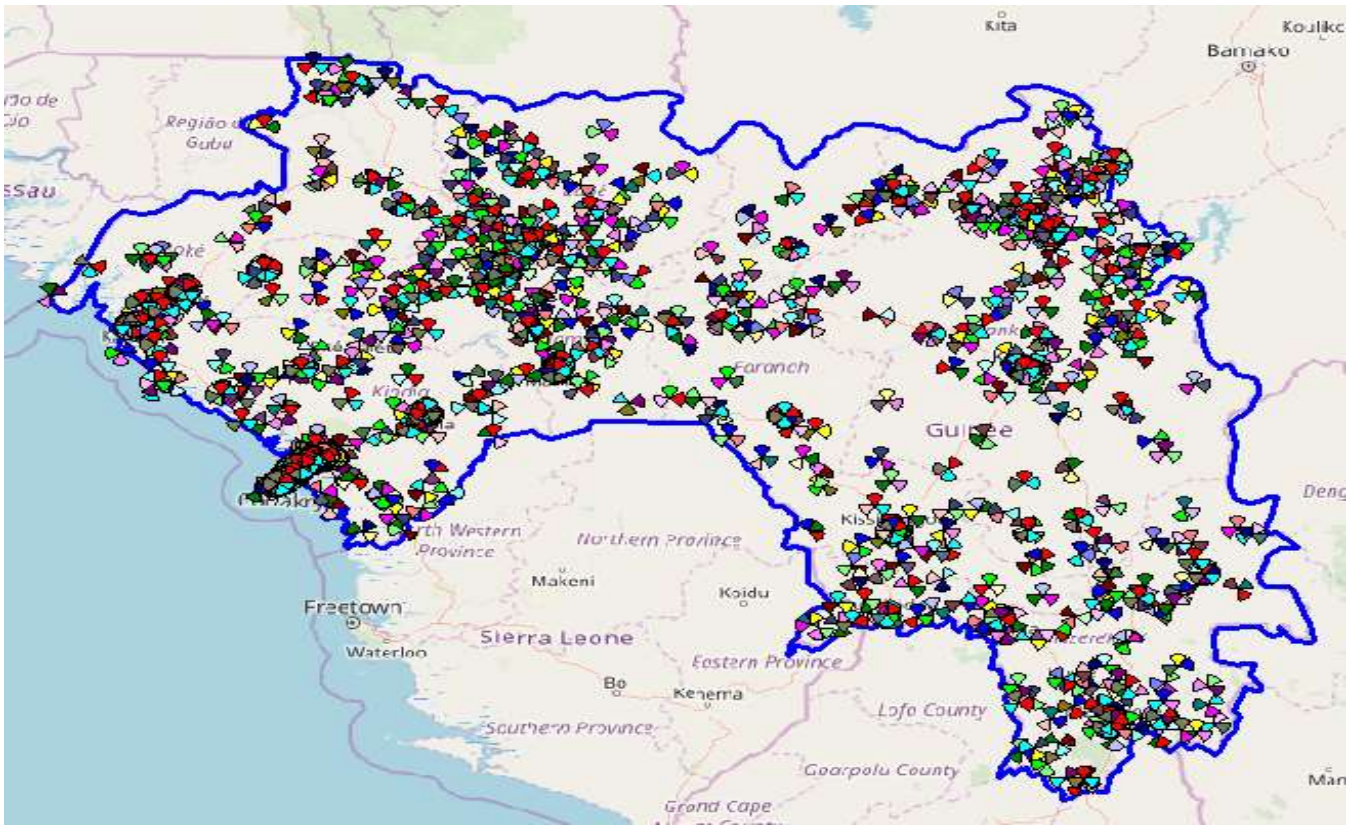
1.2.5. Le réseau mobile et commercial

En Guinée, Orange est présente sur l'ensemble du territoire national avec un réseau commercial direct (Agences) et indirect (Distributeurs, boutiques et autres points de vente).

Le réseau mobile 3G couvre toutes les préfectures de la Guinée(33) ainsi que certaines zones minières telles que : Lero, Kamsar, Sangaredi et SAG etc…

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée



- Le réseau mobile 4G couvre les villes suivantes : Conakry, Kamsar, Boke, Labé, Kindia, Mamou, Faranah, Kankan, Siguiri, Doko et N'zérékoré.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

CHAPITRE 2 – CONTEXTE DE L'ORGANISME

2 Détermination des enjeux externes et internes

Pour mieux cerner notre contexte, nous avons déterminé les enjeux externes et internes pertinents qui sont contenus dans le plan stratégique d'Orange Guinée.
Ces enjeux prennent en compte l'évolution des besoins du marché et constituent les éléments d'entrée de la mise sur le marché de nos offres.

2.1 Domaine d'application

Le présent manuel décrit le système de management intégré (QSE) mis en place au sein d'Orange Guinée. Ce système concerne l'ensemble des activités couvertes par tous les processus Supports, de management et les processus de réalisation sur l'ensemble des marchés. Ces activités prennent en compte :

- L'étude, la planification et la construction des sites ;
- La Gestion des réseaux techniques et les systèmes d'information ;
- L'étude, exploitation et la maintenance des réseaux, plateformes des services et SI ;
- La conception des offres, la commercialisation des produits et services (mobiles, internet, operateurs), activation de services, recouvrement et traitement des réclamations clients, Gestion de la relation client ,audit QSE interne, Audit interne, management des risques, Fraude et Revenue Assurance, comptabilité et trésorerie, Achat et RH.

L'ISO 9001 v2015, ISO 14001v2015 et ISO 45001 v 2018 s'appliquent à toutes les activités et sur les sites Techniques, Commerciaux et administratifs ci-dessous.

Sonfonia 64, Camayenne 32, Kipé Nodal 26, Dars Salam Nodal 11, Fello Sore, Kankan Briqueterie 243, Labé 90, Boké BB 550, Koule BB 187, Siège Bellevue, Donka, les agences N'zérékoré, Kaloum, Bellevue, Kamsar, Kindia, Labé et Kankan).

L'objectif est de permettre à l'ensemble du personnel d'OGC d'avoir une vue complète sur l'organisation du management intégré (QSE).

NB : les parties « Exploiter et Maintenir les réseaux » et le « Service Client en ligne » des processus P007 (Etudier, Planifier, construire, **Exploiter et Maintenir les Réseaux**) et P009 (Gérer la relation clients/ Partenaires) ont été externalisés.

NB : Les activités liées à L'énergie sont exclues du périmètre de certification.

2.2 Gestion du manuel QSE

Le Manuel Qualité, Sécurité & Environnement est rédigé par la division Management Intégré, vérifié par l'ensemble des directeurs et approuvé par le Directeur Général d'Orange Guinée. La division management intégré à travers son **service Déploiement et Suivi des normes** vérifie et met à jour régulièrement si nécessaire le manuel en tenant compte de l'évolution naturelle du système, des audits internes et des décisions prises en revue de direction.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

2.3 Exigences générales

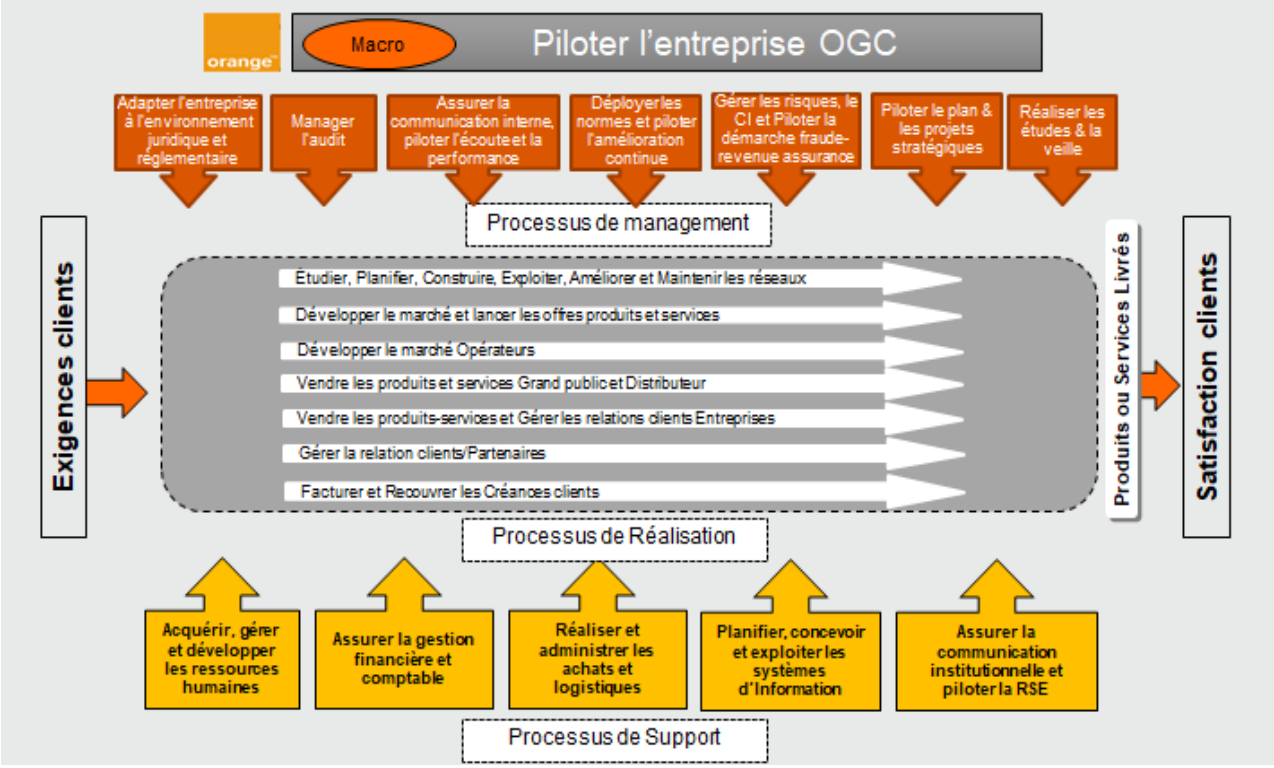
L'établissement d'un système de management intégré (QSE) s'appuie sur le management par processus qui favorise la collaboration entre les structures internes OGC en vue de délivrer une réponse commune satisfaisant les attentes des clients et autres parties prenantes. Ces processus sont pilotés au plus haut niveau de l'entreprise.

Il existe trois types de processus à OGC notamment :

- Les processus de management qui contribuent à la définition et au déploiement des objectifs, à l'amélioration de la performance et l'établissement des principes, des règles et des méthodes qui orientent et organisent le pilotage.
- Les processus de réalisation qui contribuent directement à la réalisation des produits et services, de l'identification du besoin du client à sa satisfaction.
- Les processus support qui contribuent à la mise en œuvre des processus en leur apportant les ressources nécessaires.

2.4 Cartographie des processus

Les processus d'Orange Guinée comportent deux niveaux en fonction de leur complexité :



- le premier niveau est dénommé macro processus ;
- le deuxième niveau est dénommé processus.

2.5 Interactions entre processus

Une synthèse des interactions entre processus figure en annexe 2 de ce présent document.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

2.6 Documentation du Système de Management Intégré QSE

Le système documentaire est organisé comme suit :

MQSE	Le Manuel Qualité, Sécurité &Environnement décrit l'organisation et les dispositions prises relatives au management du système intégré (QSE) pour les activités du périmètre de certification d'Orange Guinée. Ce manuel fait référence à des processus, des procédures et autres documents QSE.
Fiches d'identité de processus	Les fiches d'identité de processus permettent de repérer les séquences mises en œuvre dans chaque activité, les structures concernées, le domaine du processus, les documents associés au processus. Ces fiches d'identité précisent également les interactions principales entre les processus ainsi que les indicateurs de mesure de la performance des processus.
Procédures d'Organisation Générale (POG)	Décrivent les règles d'organisation communes à toutes les activités d'Orange Guinée. Les procédures associées au processus support et de management sont référencées POG et dans certaines procédures documentées.
Procédures Cœur de Métier (PCM)	Décrivent les règles définies par Orange Guinée pour assurer les activités de réalisation des produits et services (développement des marchés et des offres produits et services, vente, relation avec les clients, gestion des réseaux et des plateformes de service) mais également les activités directement liées au client. Ces procédures font référence à des modes opératoires et/ou à des documents techniques ou méthodologiques disponibles au sein des activités.
Modes opératoires (MO)	Les modes opératoires représentent l'ensemble des documents opérationnels nécessaires à l'exécution des activités. Elles définissent et précisent les consignes et les plans de contrôle. Leur contenu contient le maximum d'informations techniques ou administratives définissant la succession détaillée des actions pour effectuer une opération ou pour réaliser un produit.
Politiques (POL)	Déclarations faites par les Directions et validées par la Direction Générale sur leurs intentions et leurs principes relatifs à la performance de leurs activités mais qui ont une portée pour toute l'entreprise. Les politiques reflètent les visions stratégiques des directions dans leurs activités respectives (Qualité, Sécurité et Environnement, etc.….).
Informations documentées (ERQ)	Une information documentée est un document qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus : un compte rendu de revue de direction, un rapport d'audit QSE interne, un dossier d'abonné etc. Les informations documentées permettent d'apporter la preuve que le système QSE est mis en œuvre est efficace; ils sont disponibles au niveau des positions de travail et dans les différentes structures de Orange Guinée.
Cartographie des risques OGC	C'est une information documentée qui identifie, évalue et hiérarchise l'ensemble des risques de l'entreprise.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Les procédures de maîtrise des informations documentées (POG001) et de maîtrise des informations documentées (enregistrements) POG002 décrivent les modalités mises en œuvre par Orange Guinée pour :

- Assurer la maîtrise des informations documentées du système QSE en termes de codification, rédaction, vérification, approbation, modification, diffusion et archivage.
- Assurer la maîtrise des documents de référence d'origine externe.
- Assurer la gestion des enregistrements du système QSE en termes d'identification, de stockage, de protection, d'accessibilité, de conservation et d'élimination.

CHAPITRE 3- LEADERSHIP

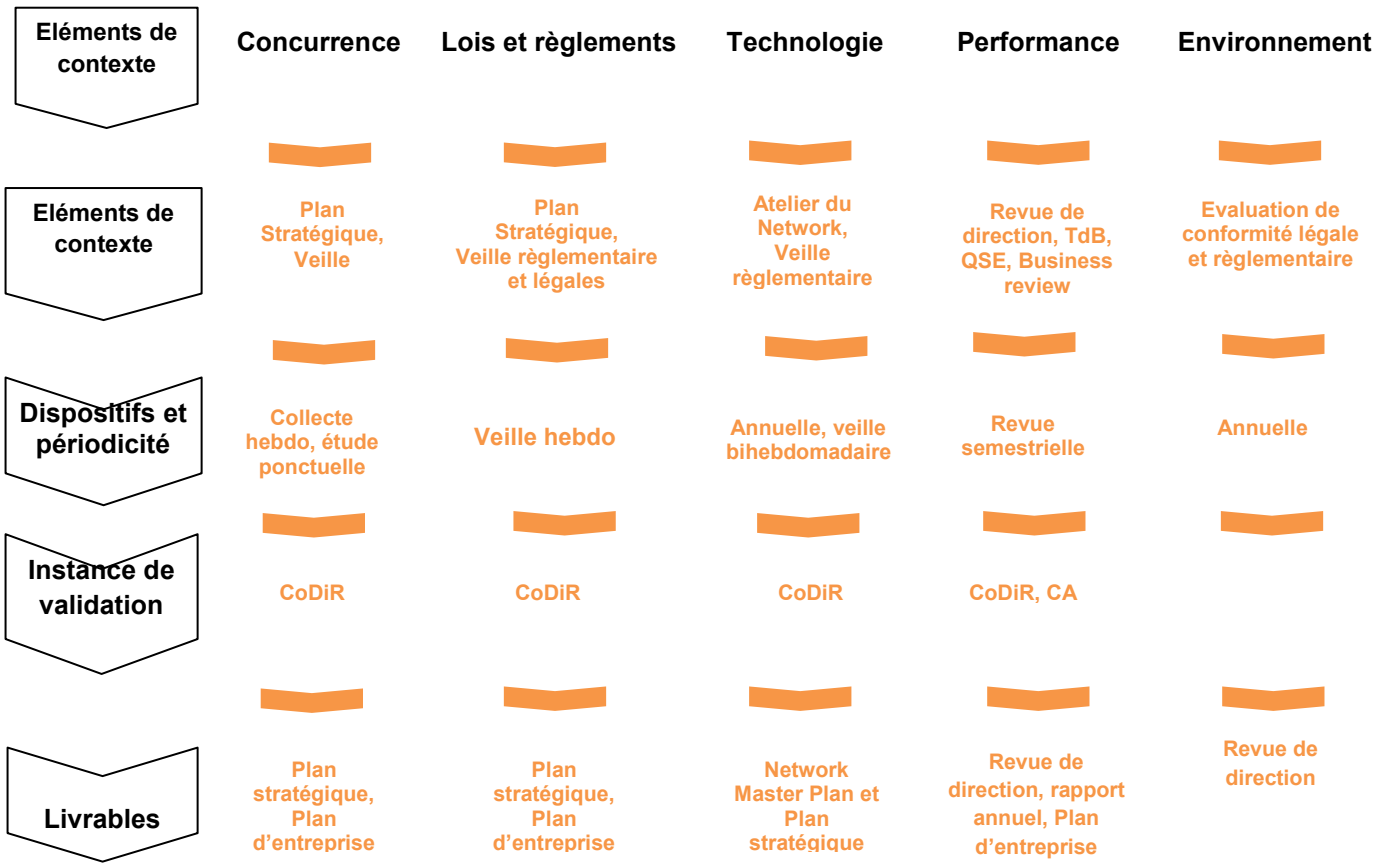
3.1 Leadership et Engagement

L'engagement de la direction au développement du système de management de la Qualité, Sécurité et Environnement se décline dans :

- sa politique QSE ;
- la définition d'objectifs QSE ;
- l'organisation de revue de direction ;
- la mise à disposition des ressources ;
- la communication au sein d'Orange Guinée sur l'importance à satisfaire aux exigences clients, légales et règlementaires.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée



3.2 L'analyse du contexte & enjeux

Le schéma ci-dessus décrit comment Orange Guinée surveille, analyse et passe en revue son contexte et ses enjeux stratégiques dans le plan stratégique et environnementaux dans le rapport de développement durable.

3.3 Orientation client

Les besoins et les attentes clients sont collectés en réactif à chacune des occasions de contact avec les clients mais également en proactif via différents dispositifs d'écoute clients :

- Les enquêtes externes de satisfaction clients : elles sont commanditées par Orange Guinée, la SONATEL et/ou Groupe Orange confiées à des cabinets externes : ces enquêtes peuvent avoir un caractère global ou spécifique à un produit ou à une activité.
- Les sondages internes : ils sont également organisés par Orange Guinée pour apprécier le niveau de satisfaction des clients internes.
- Les registres de suggestions : Ils sont disponibles au niveau des agences et accueils commerciaux.
- Les centres d'appels : Ils permettent de recueillir en ligne des avis et suggestions des clients.
- Les adresses de messagerie interne : Elles permettent la remontée de dysfonctionnements, relatifs à un ou des processus, constatés par tout membre du personnel d'OGC.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Ces dispositifs permettent d'analyser l'évolution des besoins du marché et constituent avec l'analyse de l'environnement (interne et externe) et la stratégie d'Orange, les éléments d'entrée de la mise sur le marché de nos offres et plus spécifiquement peuvent être à l'origine de modifications ou remises à plat de nos processus ou des documents associés.

Pour mieux illustrer cette écoute des parties prenantes, nous proposons ce schéma qui dénote la préoccupation de notre entreprise à prendre en compte les besoins des parties intéressées en vue de leur satisfaction.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

3.4 La prise en compte de l'Environnement et de la Santé &Sécurité.

L'analyse de l'environnement et Sécurité des sites d'Orange Guinée consiste à réaliser, par activités, produits et services sous un mode de fonctionnement normal et anormal ou à risque, l'inventaire :

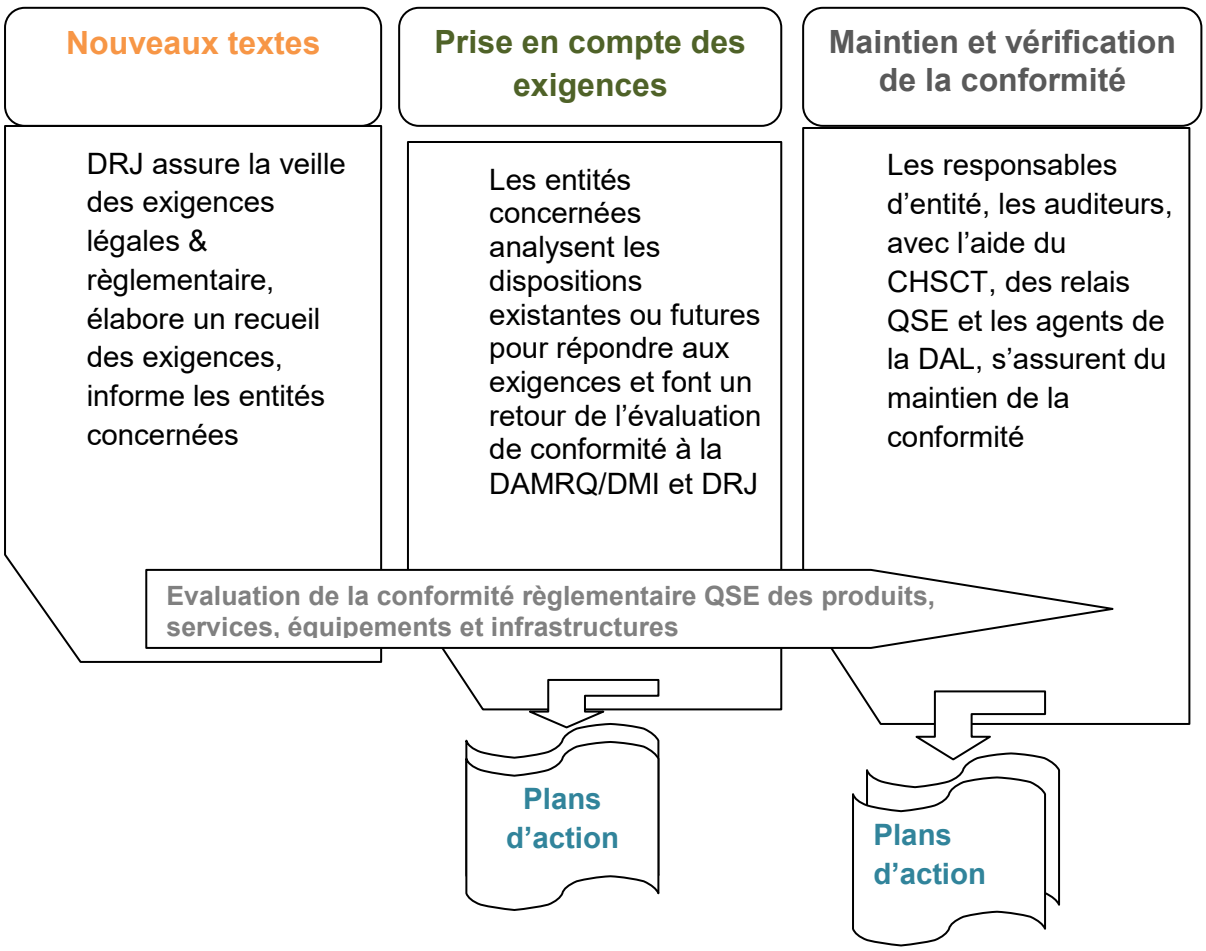
- des aspects environnementaux et de leurs impacts ;
- des dangers et risques en matière de santé et de sécurité au travail.

La classification des risques en sécurité et la définition des aspects et impacts significatifs s'effectuent à partir d'une grille de cotation.

3.5 Les exigences légales et autres exigences

L'identification, la diffusion ainsi que l'évaluation initiale de la conformité légale, règlementaire et autres exigences souscrites sont du ressort de la Direction de la règlementation et des affaires juridique en relation avec la DAMRQ/DMI et les structures opérationnelles concernées.

Le processus qui permet d'assurer l'évaluation de la conformité règlementaire de façon générale répond aux schémas ci-dessous :



COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

3.1 La politique Qualité, Sécurité &Environnement

Filiale du groupe Sonatel, Orange Guinée a pour vocation d'offrir à ses clients des solutions en matière de télécommunications dans les domaines du mobile, de l'Internet, des données et Orange Money.
L'objectif d'Orange Guinée est de faire vivre à ses clients les meilleures opportunités à travers une marque forte et conviviale.

Durant notre transformation, gardons les yeux sur nos clients.

Notre entreprise évolue dans un contexte concurrentiel fort qui nécessite un changement de nos modes de fonctionnement actuels. **Durant cette transformation, nous devons garder les yeux rivés sur nos clients, à la santé et sécurité de nos collaborateurs ainsi que l'environnement** pour que la qualité de nos prestations fasse la différence entre nos concurrents et nous.

Qualitoo pour assurer la conquête et la fidélisation de nos clients, tout en fournissant à nos collaborateurs des conditions de travail saines par la prise en compte des préoccupations environnementales.

En appui à notre politique de satisfaction client, j'ai décidé dans le cadre du **plan Qualitoo** de développer une politique Qualité, Sécurité et Environnement conformément aux normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

Nous nous engageons, pour relever ce challenge

En Qualité

à Offrir la meilleure expérience client autour des axes suivants

- Une meilleure **connaissance de nos clients et de nos marchés ;**
- Un **service client** conforme à nos engagements contractuels, légaux et règlementaires ;
- Une amélioration significative de la **qualité perçue par nos clients.**

En Santé & Sécurité

à développer une culture santé et sécurité au travail au niveau de nos collaborateurs et de toutes personnes travaillant pour le compte d'Orange en s'appuyant sur l'ISO 45001

- Sécuriser les conditions de travail par la prévention des accidents et atteintes à la santé en impliquant les collaborateurs dans la démarche d'amélioration continue.
- Promouvoir la démarche de réduction des risques sur la santé et la sécurité auprès de nos prestataires.
- Améliorer en permanence le management de la santé et sécurité au travail de nos collaborateurs, de toutes personnes travaillant au compte d'Orange Guinée et visiteurs.

En Environnement

à maitriser les impacts de nos produits et activités en nous appuyant sur l'ISO 14001.

- Favoriser l'achat et la conception de produits et services durables ;
- Mettre en œuvre une démarche de réduction des risques environnementaux tout au long du cycle de vie de nos produits ;
- Promouvoir la démarche de réduction des risques environnementaux auprès de nos prestataires.

Pour ce faire, je nomme **Djiwo Gouba BAH Directrice de l'Audit, du Management des Risques et de la Qualité représentante de la Direction.** Elle est chargée avec le réseau Qualité, Santé-Sécurité et Environnement d'animer la démarche, de veiller à l'application stricte des règles édictées, de coordonner toutes les actions relatives au fonctionnement du système de management de la Qualité, Santé, Sécurité & Environnement et de me rendre compte régulièrement.

Je demande à chaque membre du personnel de s'engager à appliquer et faire vivre notre démarche au quotidien.

C'est tous ensemble que nous développerons les synergies nécessaires pour réussir nos objectifs principaux : la satisfaction de nos clients et la rentabilité de notre entreprise.

Mobilisés pour nos clients et solidaires dans l'action, nous contribuerons à la réussite de notre entreprise autour de la marque orange.

Directeur Général

Aboubacar Sadikh DIOP

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

CHAPITRE 4 - PLANIFICATION

4 Planification

4.1.1 Objectifs QSE et planification des actions pour les atteindre

La politique QSE décrit les objectifs QSE qu'Orange Guinée s'est fixée afin de :

- ✓ Fournir à ses clients des produits et services répondant à leurs exigences ;
- ✓ Assurer la sécurité de son personnel et de ses installations ;
- ✓ Contribuer à la protection et la conservation de l'environnement.

Tout cela est traduit par la suite en ODG (objectifs de direction générale) déclinés à leur tour au niveau des divisions et des services.
Les indicateurs de mesure de ces objectifs QSE sont consignés dans les fiches d'identité de processus.

4.1.2 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Dans le cadre de la planification de son système de management de la Qualité, Sécurité et Environnement, OGC prend en compte les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et à son orientation stratégique. Elle détermine les parties intéressées qui sont pertinentes et les exigences de ces parties intéressées dans le cadre de son SMQSE et détermine les risques (métiers et SSTE) et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte.
La démarche de maîtrise des risques s'intègre dans la mise en œuvre du Système de Management QSE d'Orange Guinée. Cette activité est effectuée par la DRCIFRA en liaison avec le département management des risques et Contrôle interne de la SONATEL.

4.1.3 Planification des modifications

Le développement du système de management de la Qualité, Sécurité et Environnement d'Orange Guinée s'inscrit dans une logique de performance globale et vise une démarche de progrès continu selon :

- une organisation QSE : elle institue les rôles et responsabilités en matière de Qualité, Sécurité et Environnement de façon à assurer la mise en œuvre effective et la pérennisation du système de management intégré.
- un ensemble méthodologique : il énonce les moyens (processus, procédures, modes opératoires...) à la disposition du personnel.
- un dispositif d'accompagnement : il s'appuie sur la formation Qualité, Sécurité et Environnement dans nos métiers, assurée par la **Direction de l'Audit, du Management des Risques et de la Qualité** d'orange guinée, le Département Management intégré de SONATEL et par des consultants externes.

L'effort de mise en œuvre du système de management intégré porte principalement sur l'identification des processus pertinents dans nos activités et sur la mise en place des procédures autour de ces processus :

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- Une approche QSE inspirée des normes ISO 9001 V 2015, ISO 14001v 2015 et ISO 45001 v2018 ;
- Définition des processus de management et de support (fiches d'identité de processus) ;
- Définition des processus de réalisation (fiches d'identité de processus) ;
- Cartographie des processus, identification de leurs séquences et interactions ;
- Rédaction des procédures ;
- Construction de modèles types de documents, de guides associés à ces processus pour garantir la traçabilité et assurer la continuité aux interfaces des processus ;
- Une responsabilité explicite des fonctions de l'encadrement et des collaborateurs dans chaque direction, division, service dans l'application des processus et procédures ;
- Des sessions annuelles de sensibilisation à la Qualité, Sécurité et Environnement ;
- Un pilotage des activités par des réunions de coordination ;
- Un Audit Qualité, Sécurité et Environnement interne au moins chaque année ;
- La tenue régulière des revues de processus ;
- Au moins une revue de direction par an.

La planification du système de management intégré est ainsi prise en compte dans le pilotage des processus.

L'organigramme d'Orange Guinée compte (14) direction ainsi qu'un poste de Directeur des programmes crée pour répondre à un besoin d'agilité dans le pilotage de l'activité et pour faire face aux enjeux stratégiques structurants pour l'entreprise.

Suivant les quatorze (14) Directions, les activités sont déclinées comme suit :

4.1.4 Direction Réseaux & Plateformes des services

La Direction est chargée de :

- Réaliser les études et la planification de l'évolution du réseau à travers un Master plan pluriannuel et de l'évolution de l'architecture réseau ;
- Gérer le patrimoine technique de l'entreprise ;
- Réaliser les projets conformément aux attentes (qualité, coût et délai) ;
- Assurer la sécurité physique des personnes et des infrastructures ;
- Améliorer significativement nos scores en matière de qualité de service perçue par nos clients ;
- Accélérer le déploiement des réseaux et des plateformes de services ;
- Garantir une meilleure prise en charge des clients B2B.

4.1.5 Direction des Systèmes d'information

La Direction a en charge de :

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- Mettre en place une stratégie SI en phase avec les enjeux et un socle SI robuste et sécurisé ;
- L'adaptation de l'entreprise aux enjeux de la digitalisation ;
- Accélérer la réponse aux enjeux de sécurité et cyber-sécurité de plus en plus importants ;
- Améliorer le niveau de soutien dans les projets ;
- Sécuriser l'intelligence de l'entreprise par un SI documenté et un savoir-faire partageable ;
- Professionnaliser le processus de développement au vue de la criticité des solutions en jeu ;
- Accélérer notre transformation vers le cloud.

4.1.6 Direction Des Ventes

La Direction Des Ventes (DDV) est chargée de :

- Développer les ventes mobile, internet, Orange money, Energie et data ;
- Veiller à la prise en charge dans les délais des demandes Clients en agences et réseau indirect
- Développer la compétence des commerciaux
- Gérer les relations avec les partenaires distributeurs et boutiques
- Assurer la disponibilité des produits : recharges, SIM, Orange Money
- Assurer un correct maillage du réseau de distribution en adéquation avec la répartition géographique du parc actif
- Gérer et motiver la force de vente (directe et indirecte)
- Proposer la politique commerciale (commissionnement, PVV, objectifs, stratégie commerciale via la mise en place du schéma directeur Orange MEA + projets locaux, règles d'éligibilité, plan de support, contractualisations….) des canaux, suit la mise en place de cette politique.

4.1.7 Direction marketing et communication

La Direction Marketing et Communication (DMC) est chargée de :

- Mettre sur le marché des offres adaptées aux besoins clients ;
- De contribuer à faire d'Orange Guinée l'opérateur de référence dans le marché guinéen ;
- Accroître la part de marché, le parc, et la satisfaction client ;
- Développer la notoriété, l'image et le capital de sympathie de la marque ;
- Fidéliser nos clients ;
- Connaître le ressenti client.

4.1.8 Direction des ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines (DRH) est chargée de :

- Mettre à disposition dans les délais des ressources humaines de qualité ;
- Disposer en permanence de collaborateurs opérationnels dans la bonne fonction et en nombre suffisant ;
- Elaborer et mettre en œuvre la politique de développement des compétences du personnel ;

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- Définir et déployer la politique sociale ;
- Assurer la communication interne ;
- Assurer la gestion administrative du personnel.

4.1.9 Direction Financière et Comptable

La Direction financière et comptable (DFC) est chargée de:

- Asseoir une gestion financière et comptable saine et performante pour garantir la croissance et la rentabilité financière de l'entreprise ;
- Produire des informations fiables, fidèles et sincères dans les délais sur la situation financière de l'entreprise ;
- Assurer une bonne rentabilité financière de l'Entreprise ;
- Elaborer le budget et en assurer un reporting régulier ;
- Optimiser la gestion de la trésorerie ;
- Mettre en place les outils de pilotage de l'équilibre financier de l'entreprise ;
- Assurer l'élaboration des conditions générales de ventes (CGV) pour toutes les offres avant leur lancement.

4.1.10 Direction de l'Audit, Management des Risques et Qualité

La Direction de l'Audit du Management des Risques et de la Qualité (DAMRQ) est chargée de :

- Déployer les contrôles pour s'assurer du recouvrement correct et efficient de nos créances ;
- Animer la démarche Qualité, Sécurité et Environnement ;
- Mener des enquêtes en cas de suspicion de fraude ;
- Piloter les audits internes et audits Qualité, Sécurité et Environnement ;
- Garantir la satisfaction des clients ;
- Participer à l'identification et l'animation des risques ;

4.1.11 Direction des Entreprises

La Direction des entreprises (DDE) est chargée de :

- Définir la stratégie de développement du marché Entreprise ;
- Développer le chiffre d'affaires mobile, internet, intégration et données du marché Entreprise ;
- Garantir la qualité de la relation Client entreprises.

4.1.12 Direction des Services Opérateurs

La Direction des Services Opérateurs (DSO) est chargée de :

- Piloter les activités d'interco (nationale et internationale), roaming et wholesale ;
- Piloter l'activité interconnexion et wholesale ;
- Collaborer de façon étroite avec la Direction de l'Audit, du Management des Risque et de la Qualité dans la lutte contre la fraude Sim Box et le Bypass ;

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- Négocier et mettre en œuvre les conventions d'interconnexions avec les opérateurs tiers nationaux et internationaux ;
- Gérer le coût de la minute internationale sortante (least cost routing) ;
- Facturer/ Recouvrer et payer l'ensemble des produits et prestations liées à l'activité d'interconnexion conformément aux engagements contractuels d'Orange Guinée ;
- Collaborer avec les structures internes et externes (groupe) pour le lancement des projets et offres liés à l'activité d'interconnexion et wholesale ;
- Coordonner de façon globale l'activité Roaming en vue de l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs en la matière ;
- Mettre à disposition une couverture roaming conforme aux objectifs de la Direction Générale et aux attentes clients ;
- Piloter les négociations de tarifs inter opérateurs ;
- Réconcilier, facturer, recouvrer et payer les prestations roaming conformément aux conventions entre Orange Guinée et ses partenaires /fournisseurs ;
- Gérer les offres et projets roaming.

4.1.13 Direction Relation et Expérience clients

La Direction Relation et Expérience Clients (DREC) est chargée de:

- Accroitre la préférence et la proximité de marque en situant le service clients comme un service clients de référence ;
- Procurer aux clients un service de qualité sur des offres à la complexité croissante en particulier sur la data et le service orange money ;
- Concourir à capter et à conserver la valeur où elle se trouve au marché ;
- Connaitre et reconnaitre ces clients aussi différents que variés.

4.1.14 Direction de la Règlementation et des affaires Juridique

La Direction réglementaire et juridique (DRJ) est chargée de :

- Mettre en exergue les évolutions ou décisions majeures relatives à l'environnement juridique et réglementaire.

4.1.15 Direction des Achats et Logistique

La Direction des achats et logistique (DAL) est chargée de :

- Engager les actions de commande et d'achat pour mettre à la disposition de l'ensemble des structures les produits ou services nécessaires à la réalisation de leurs activités au meilleur coût et dans les meilleurs délais ;
- Piloter la logistique de façon adéquate et performante ;
- Gérer les relations avec les fournisseurs.

4.1.16 Direction de la stratégie et Développement

La Direction de la stratégie et Développement est chargée :

- D'animer le processus d'élaboration du plan stratégique et d'en assurer le suivi ;
- De mettre en œuvre les partenariats dans les nouveaux domaines ;
- De réaliser les études, la veille et de faire les analyses géomarketing ;

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- D'assurer la gouvernance du processus TTM et iTTM ;
- De piloter l'innovation et les nouveaux business, avant qu'ils ne soient reversés dans les Business Units pour le RUN (exploitation courante) ;
- De gérer les projets transverses et /ou stratégiques ;
- De coordonner le programme de Digitalisation ;
- D'assurer le PMO pour le suivi du plan stratégique.

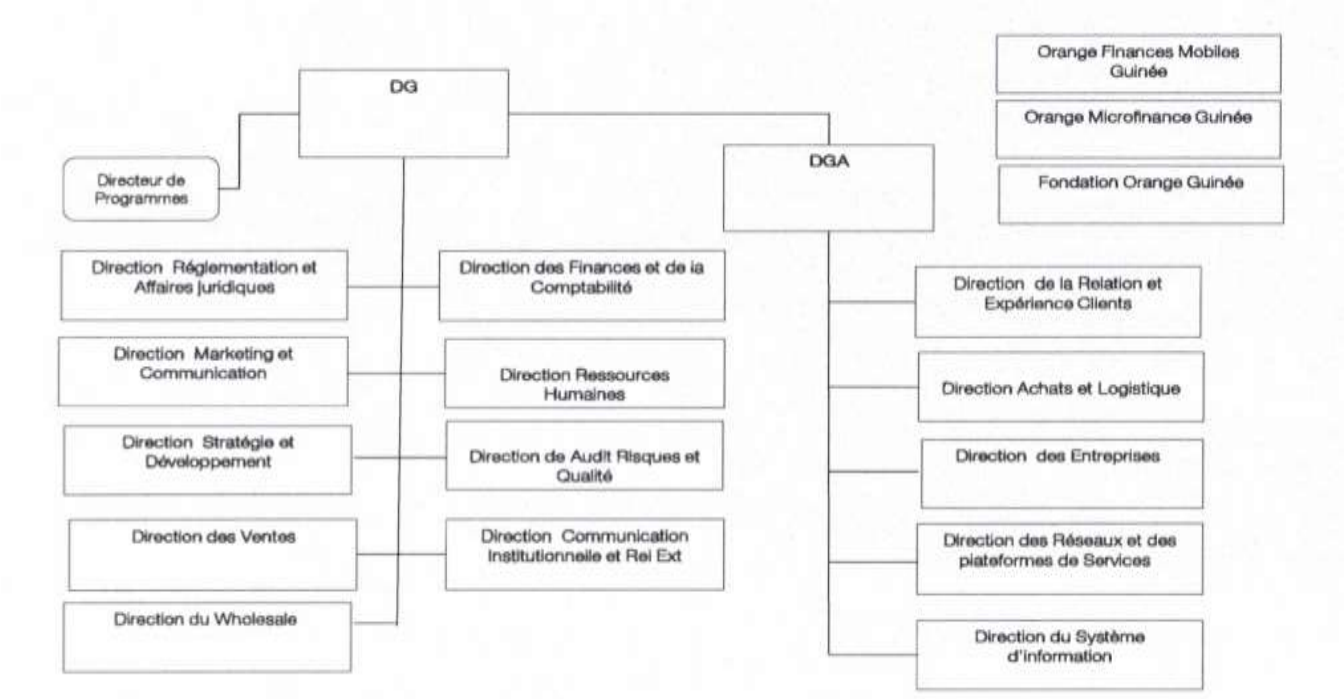
4.1.17 Direction de la communication institutionnelle et des relations publiques

La Direction de la stratégie et Développement est chargée :

- Elaborer et mettre en œuvre la politique de responsabilité sociale d'entreprise ;
- Elaborer et mettre en œuvre la politique de relations publiques ;
- Elaborer et mettre en œuvre la politique de communication institutionnelle ;
- Coordonner fonctionnellement les activités de la fondation d'orange Guinée.

3.1.1 Rôles, responsabilités et autorité au sein de Organigramme limité Division.

L'organigramme typique OGC se présente comme suit :



3.1.2 Le réseau QSE

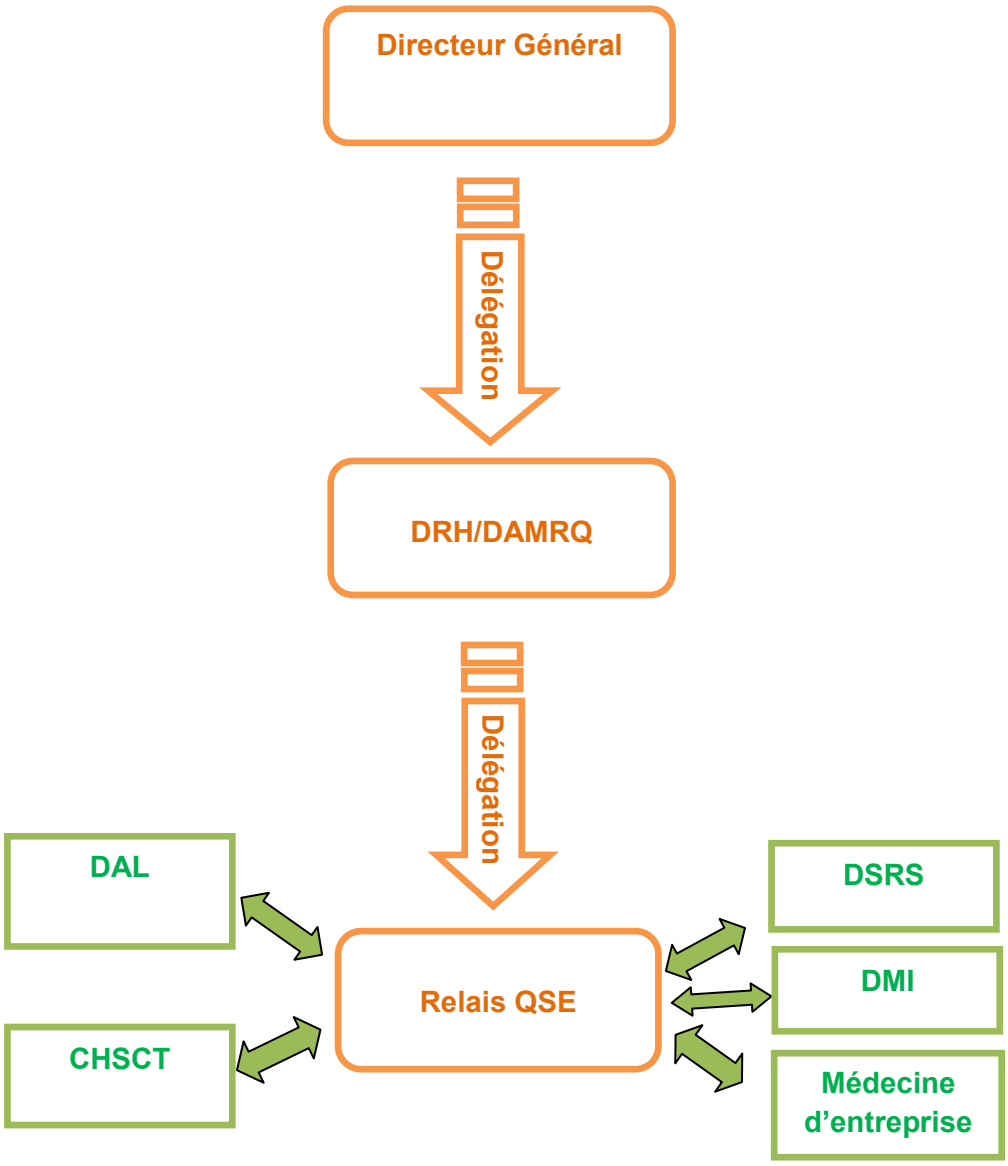
Le réseau Qualité, Sécurité et Environnement est constitué :

- du propriétaire de processus
- des responsables opérationnels de processus
- des correspondants Qualité, Sécurité et Environnement
- des auditeurs Qualité, Sécurité et Environnement

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Schéma de l'organisation Santé & Sécurité et Environnement

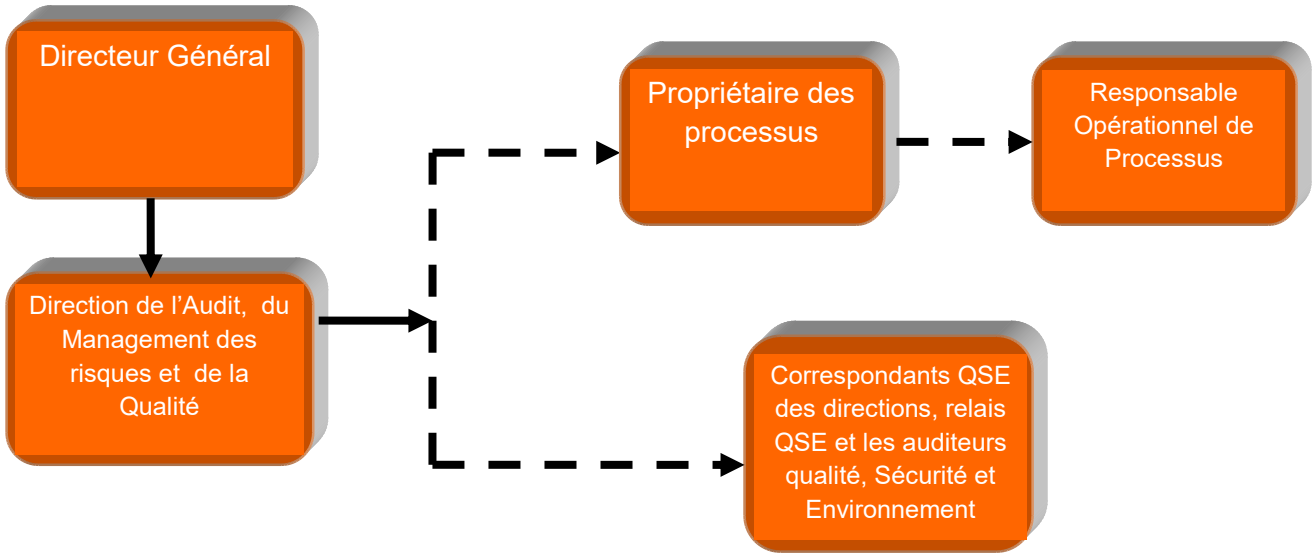


Les différentes activités des relais QSE seront définies dans une lettre de mission qui leurs seront adressées par le Directeur des Ressources humaines. Les modalités qui décrivent le fonctionnement du CHSCT, ainsi que les fiches de description des rôles, des responsabilités& tâches à exécuter par les différents acteurs seront disponibles à leur niveau.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Les rôles et responsabilités de chaque acteur sont définis ci-après :



3.1.3 Le propriétaire des processus

Pour chaque processus, un propriétaire est désigné dans l'encadrement supérieur hiérarchique de l'entreprise. Il est chargé de:

- Participer à la fixation des objectifs de performance du processus
- Négocier et allouer les ressources nécessaires au bon fonctionnement du processus
- Assurer la coordination entre les différentes structures impliquées dans le processus
- Conduire et de coordonner les actions d'amélioration
- Evaluer le processus (suivi et analyse des performances réalisées)
- Assurer le progrès du processus et son adaptation (aux attentes des clients, aux évolutions de l'organisation, de l'environnement)
- Animer et organiser la structure de pilotage du processus

3.1.4 Responsable opérationnel

Il dépend fonctionnellement du propriétaire du processus et est chargé de :

- Coordonner les actions sur le processus ;
- Assurer le suivi et l'amélioration des résultats ;
- Garantir l'application des méthodes prédéfinies ;
- Gérer le système de pilotage du processus (indicateurs, tableau de bord…) ;
- Proposer des actions d'amélioration, les piloter, les mettre en œuvre et assurer leur efficacité ;
- Rendre compte de l'état de fonctionnement du processus au propriétaire.

3.1.5 Les relais QSE

- Accompagner le Service Risque et contrôle interne à l'élaboration de la cartographie des risques Santé, Sécurité au travail et Environnement ;
- Veiller au suivi de l'exécution des plans d'action issus de l'évaluation de la conformité réglementaire en SSTE et des cartographies des risques SSTE ;

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- Animer la démarche QSE en collaboration avec la DMI sur le site à travers des sensibilisations ;
- Assurer une veille sur l'hygiène du site et remonter tous les dysfonctionnements QSE ;
- S'assurer du respect des consignes QSE par le personnel (employés, stagiaires, prestataires et visiteurs) ;
- Veillez au respect des exigences QSE lors de l'exécution des travaux à risques (travail en hauteur, électricité, etc.…) ;
- Tenir des réunions liées aux aspects QSE.

3.1.6 Correspondant Qualité, Sécurité &Environnement

Il est chargé de :

- Relayer le déploiement de la démarche Qualité, Sécurité et Environnement au sein des équipes opérationnelles de la Direction ;
- S'assurer de la disponibilité et de la mise à jour de la documentation QSE en relation avec la Direction Audit, Management des Risques et Qualité ;
- S'assurer de la cohérence des documents opérationnels entre eux ;
- Veiller au dispositif d'amélioration (identification des non conformités, définition et suivi des actions correctives et préventives) ;
- Animer la détection et le traitement des non conformités dans sa Direction ;
- Réaliser la mesure trimestrielle des indicateurs Qualité, Sécurité et Environnement en accompagnant les managers dans l'analyse des résultats et la définition des actions correctives et préventives ;
- Etre force de propositions et de recommandations sur les processus ;
- Animer la démarche QSE sur le périmètre d'activité et contribuer à la communication Qualité, Sécurité et Environnement en relation avec la Direction Audit, Management des Risques et de la Qualité ;
- Sensibiliser et/ou participer à la sensibilisation des employés de sa Direction sur tous les aspects relatifs à la Qualité, Sécurité et Environnement;
- Assurer une veille sur l'hygiène des locaux et remonter tous dysfonctionnements.

3.1.7 Auditeur Qualité, Sécurité et Environnement

Il est chargé de :

- Vérifier selon un programme annuel d'audit qualité, sécurité et environnement interne la conformité du système qualité, sécurité et environnement aux exigences des normes implémentées au niveau d'Orange Guinée ;
- Vérifier l'efficacité du système QSE, c'est à dire son aptitude à atteindre les objectifs fixés ;
- Donner aux structures auditées l'occasion d'améliorer leurs processus.

3.1.8 Les instances de pilotage des processus

Le management par processus contribue à l'amélioration de la performance de l'entreprise: il favorise une optimisation permanente des ressources dans le but de délivrer les résultats répondant aux attentes des clients et celles de l'entreprise. La performance est mesurée par les résultats des indicateurs des processus au regard des objectifs fixés. Ces indicateurs

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

comportent notamment une évaluation de la perception par les clients de la valeur des services délivrés.
La tenue régulière de réunion de coordination et comité expérience client permettent aux différents responsables opérationnels de suivre leurs activités et d'en améliorer leurs performances.

Les instances de gouvernance constituent les actes de management permettant le pilotage de la performance.

3.1.9 Le contrôle interne et financier

En raison de l'appartenance au Groupe Orange coté en bourse, Orange Guinée est tenue de se conformer aux lois de sécurité financière (Sarbanes Oxley). Cette mise en conformité nécessite la formalisation et la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle interne financier efficace pour garantir la fiabilité des états financiers.
Un processus de documentation et d'évaluation de l'environnement de contrôle est mené sur les domaines suivants :

- Etat financier, processus de clôture, impôts et taxes ;
- Contrôle interne ;
- Ethique ;
- Régulation ;
- Fraude ;
- IT ;
- Sécurité de l'information ;
- cartographie des risques.

CHAPITRE 5 : SUPPORT

Les ressources nécessaires au bon fonctionnement du système de management de la Qualité, Sécurité et Environnement sont déterminées lors de l'élaboration annuelle des budgets des différents centres de responsabilités (Direction Générale, Directions ou Divisions). Elles sont révisées au besoin en cours d'année.

4 Mise à disposition des ressources

Les ressources nécessaires sont évaluées pour chaque Centre de Responsabilités (CR) et ensuite mises à la disposition des responsables de CR.
L'utilisation des ressources allouées à chaque CR est de la responsabilité du chef de CR qui reste d'ailleurs le seul habilité à initier les demandes d'achat concernant sa structure.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

4.1 Ressources humaines

4.1.1 Recrutement et intégration des nouveaux employés

Au cours de l'élaboration du budget, chaque centre de responsabilité évalue ses besoins en ressources humaines pour l'année à venir. Ces besoins sont qualifiés et validés via les différents arbitrages internes (Direction, puis Division) avant d'être soumis au Directeur des Ressources Humaines pour pré - arbitrage. L'arbitrage final est assuré par le Directeur Général.
En fonction des besoins validés, la Division développement des compétences et carrières organise les recrutements selon les dispositions consignées dans le processus « Acquérir, gérer et développer les Ressources Humaines » et détaillées dans la procédure de Recrutement du personnel permanent d'OGC (POG016).

4.1.2 Prestataires/Sous-traitants

Orange Guinée a recours à des prestataires.
Les modalités de gestion des prestataires sont consignées dans la procédure POG 027.
En outre Orange Guinée fait également appel à des stagiaires dont les modalités de gestion sont mentionnées dans la POG018.

4.1.3 Formation et développement des compétences

Les besoins en formation sont identifiés et validés à partir de plusieurs dispositifs :

- le Système d'évaluation de la performance individuelle : dossier individuel d'évaluation annuelle de chaque collaborateur. L'entretien individuel manager - collaborateur peut aboutir à un besoin de formation qui est alors consigné dans le dossier du collaborateur. Ces rapports d'entretien individuels sont consignés dans une synthèse pour le volet formation.
- des documents budgétaires (besoins en formation définis et validés par les responsables de CR lors de l'élaboration du budget)
- des besoins en formation identifiés et validés dans les projets en cours ou à venir

Les modalités d'identification des besoins en formation sont décrites dans les procédures POG022 et POG026.
L'exploitation de ces différents dispositifs donne naissance à un plan annuel de formation dont la confection et l'exécution est de la responsabilité de la Direction des Ressources humaines (DRH).
Les séquences du processus de mise en œuvre de la formation sont décrites dans la procédure de formation POG026.

4.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus

La performance des personnes travaillant pour Orange Guinée dépend de la mise à disposition de l'ensemble des infrastructures adaptées et optimisées pour l'exécution de leurs tâches quotidiennes.
Le budget prévoit la mise à disposition pour le personnel, des locaux et moyens physiques adaptés aux métiers d'Orange (bureaux fonctionnels et équipés avant la prise de service, ordinateur, accès au système d'information etc.).

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Les infrastructures concernées sont les équipements individuels et collectifs qui doivent être disponibles et périodiquement entretenus. Les dispositions sont prises en compte dans le processus « Planifier, construire et exploiter le système d'information», ainsi que les processus « Réaliser et Administrer les Achats et Logistiques » et « Acquérir, Gérer, Développer les Ressources Humaines ». Pour les équipements et installations techniques, l'entretien peut se faire par des agents d'Orange Guinée ou par des prestataires externes. Dans ce cas, les conditions sont définies dans les contrats de maintenance.

Les modalités sont précisées dans les procédures POG017, POG011, POG091, PCM048, POG093.

4.1.5 Communication externe et interne

Orange Guinée déploie des communications sur les nouvelles offres produits ou services ainsi que la communication évènementielle, conformément à la PCM055« Procédure de lancement d'une campagne de communication ».
Les orientations de l'année sont consignées dans le document « objectifs de Direction Générale » et envoyées aux différentes directions de Orange Guinée. Ce document indique la mise à jour des objectifs de l'année. Ces derniers sont ensuite déclinés jusqu'au niveau de chaque collaborateur. Le tableau de bord QSE, les tableaux de bord des différentes directions indiquent l'efficacité des processus du système de management QSE. Les résultats sont analysés en revue de processus, revue de direction, dans les autres instances QSE et dans les réunions de coordination des directions.

Les résultats significatifs d'Orange Guinée sont présentés et commentés à l'ensemble du personnel par le Directeur Général lors des comités de coordination, par les Directeurs, chefs de divisions et les chefs de service dans les cadres prévus à cet effet.

Des séances de sensibilisation sur QSE sont organisées par le service Déploiement et Suivi des Normes en relation avec le réseau QSE. Le journal interne et une rubrique intranet dénommé Qualitoo contribuent à la sensibilisation de chaque agent de l'entreprise.

CHAPITRE 6 – REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

6.2 Planification et maitrise opérationnelle

Les objectifs QSE ainsi que les exigences relatives aux produits sont définis annuellement pour tous les processus d'Orange Guinée et leurs indicateurs de mesure sont précisés dans les fiches d'identité de processus.
Les ressources nécessaires à la réalisation des produits sont définies lors des arbitrages budgétaires et mises à la disposition des CR en début d'année.

Les activités de vérification, validation, surveillance, contrôle ou test spécifiques sont décrites dans les processus de réalisation des différentes entités de la société et détaillées dans les procédures (cf annexe 3) associées à ces processus. Pour Orange Guinée, il s'agit des

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

processus « Développer le marché et lancer les offres produits et services », « Développer le marché opérateurs », « Vendre les produits et services grand public et distributeur », «Vendre les produits et services et gérer la relation clients entreprise», « Gérer les relations avec les clients grand public et Distributeur », « Etudier, Planifier, Construire, Exploiter, Améliorer et Maintenir les réseaux» « Facturer et recouvrer les créances» ainsi que les procédures.

6.3 Détermination des exigences relatives aux produits et services
6.4 Communication avec les clients

Les produits commercialisés par Orange Guinée ainsi que les offres tarifaires sont accessibles via des fiches descriptives de produits commercialisés et sont disponibles au niveau des points de vente.
La communication est également assurée par la presse locale, à l'accueil téléphonique, avec les téléconseillers, les bulks SMS et l'affichage.
Les retours d'information, dans les processus « Déployer les normes et Piloter l'amélioration continue», « gérer les relation avec les clients grand public et Distributeurs » et « Vendre les produits-services et gérer les relations clients Entreprises » ainsi que les procédures associées prévoient des dispositions pour communiquer avec le client.

6.5 Détermination des exigences relatives aux produits et services

Les exigences relatives aux produits sont déterminées par:

- Orange Guinée
- Les clients
- La réglementation

Ces exigences sont précisées dans les fiches d'identité des processus et détaillées dans les contrats, contrats de services (pour les prestations intragroupes), et procédures figurant dans l'annexe (1) de ce manuel.

6.6 Revue des exigences relatives aux produits et services

La revue des exigences relatives au produit est réalisée :

- Lors de la validation des offres au niveau des différents jalons. Ces dispositions sont décrites dans les procédures relatives au « Time to Market » et « iTime to Market » POG057 d'OGC qui s'applique à Orange Guinée ;
- Lors des tests effectués sur les produits et services délivrés par les processus cités dans le paragraphe 6.1 du présent manuel et détaillés dans les procédures y relatives ;
- Lors des tests effectués au moment de la mise en service des équipements du réseau. Ces tests sont documentés dans des cahiers de recettes.

6.7 Conception et développement de produits et services

Cette exigence s'applique essentiellement à la mise sur le marché des offres. Toutes les dispositions relatives à la conception et au développement de ces offres sont précisées dans les procédures POG057 et POG038 « Time to Market », « i Time to Market ».

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Pour les autres processus du champ couvert par le manuel QSE, cette exigence n'est pas applicable.

6.8 Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

6.8.1 Généralités

La qualité des produits et services achetés par Orange Guinée contribue à la Qualité des offres de services délivrées aux clients.
La maîtrise des achats est une des conditions de la performance financière et de la compétitivité d'Orange Guinée. Les dispositions sont consignées dans les Processus « Réaliser et Administrer les Achats et Logistiques » et détaillées dans les procédures POG008, POG011, POG014, POG012, POG015, POG028, POG009, POG045.

Orange Guinée a également recours aux prestataires/ sous-traitants dans les domaines d'activités tels que les réseaux et SI, le commercial (Call center).

Ces activités sous-traitées sont régies par des contrats types sous-tendus par des cahiers des charges précis.

6.8.2 Type et étendue de la maitrise des prestations externes

La sélection des fournisseurs se fait en fonction des fournisseurs existants agréés ou potentiels. Cette sélection est réalisée selon les critères définis à travers une demande d'achat rédigée par l'entité demandeuse. Ces exigences sont clairement spécifiées dans la demande.
Les modalités de suivi et d'évaluation des fournisseurs sont décrites dans les procédures POG008 et POG011 « Consultation fournisseurs de Orange Guinée » « Agrément et évaluation des fournisseurs de biens et services ».

6.8.3 Information à l'attention des prestataires externes

La vérification des produits et services achetés permettent de s'assurer que les exigences (Spécifications, quantités, délais, conditionnement) fixées sont respectées par le fournisseur.
Les procédures et Mode opératoires applicables sont la POG012, POG037 et MO38.

6.8.4 Production et prestation de service

6.8.5 Identification et traçabilité

Les données relatives aux clients sont organisées dans le système d'information commerciale en :

- données d'identification : Nom, Prénom, raison sociale, RCCM ;
- données commerciales (compte du client, nombre de ligne, type d'abonnement), de facturation et de recouvrement ;
- Les données d'adresse (d'installation, de facturation) ;
- Données juridiques (nature des pièces justificatives – identification).

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Chaque demande de produit ou prestation d'Orange Guinée formulée par un client est ainsi enregistrée dans le système d'information et rattachée au compte du client. L'historique des demandes du client est tracé dans le système d'information.

6.8.6 Propriété des clients ou des prestataires externes

Dans le cadre de l'interconnexion, des clients opérateurs disposent d'équipements techniques installés dans notre centre. Ces équipements sont conservés au même titre que ceux d'Orange Guinée.
En ce qui concerne la gestion des données physiques des clients, un système d'archivage permet de classer et de protéger les dossiers clients.

L'accès aux données des systèmes d'information clients est limité à des profils particuliers (en fonction de la sensibilité de l'information et de la nature de l'activité exercée) pour des besoins préalablement définis. Les dispositions applicables en Guinée dans le code des télécommunications relatives aux données personnelles sont le respect du secret des informations transmises sur les réseaux.

Ces dispositions sont prises en compte dans le règlement intérieur d'Orange Guinée, dans POL005 « Politique de sécurité de l'information », dans la PCM051 et dans les Modes Opératoires MO03, MO05, MO06, MO07.
Des actions de sensibilisation viennent compléter ce dispositif.

6.8.7 Préservation

Les modalités de préservation du produit, notamment les conditions de manutention, de stockage, de conditionnement et de protections sont définies dans le processus « Réaliser et Administrer les achats et la logistique » ainsi que dans les processus de réalisation.

6.8.8 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

Les équipements concernés sont essentiellement ceux utilisés pour le contrôle de l'environnement (température et hygrométrie) au niveau des salles techniques des réseaux et SI.
Des sondes de températures calibrées et générant des alarmes renvoyées à la supervision (en cas d'anomalie) sont disponibles au centre technique. Ces sondes sont vérifiées annuellement par l'équipe de l'intervention et de la supervision. La gestion de ces équipements est du ressort de l'intervention.
Il existe également des outils logiciels de supervision, des équipements qui permettent de détecter les anomalies. Ces outils font également l'objet de maintenance après leur mise en service et assurer par le service Administration Système et Base de Données et le service IP & transmission. Ces dispositions sont prises en compte dans la POG055.
L'accès aux salles contenant ces dispositifs de surveillance et de mesure est limité aux personnes autorisées par badge, clés ou biométrie.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

6.8.9 Perspective cycle de vie des produits/services

La perspective cycle de vie est décrite ci-dessous : En cohérence avec notre politique nous avons identifiés les exigences environnementales et établi des moyens de maitrise permettant de limiter les impacts sur chacune des grandes étapes du cycle de vie des équipements que nous achetons ou que nous vendons.

Etape du cycle	Conception	Achats	Utilisation	Fin de vie
Exigences Environnementales	Livrable environnemental iTTM	Clause QSE dans le cahier de charges	Clause QSE, contrat de livraison de carburant	Contrat de traitement des déchets
Moyens de maitrise	Vérification des contrats, étude d'impact environnemental	Analyse de conformité des offres	Audit environnemental, Visite des sites	Certificat de destruction
Communication	Plan de gestion environnemental et social	Clause QSE des contrats	Plan de gestion environnemental et social Mode opératoire Dépotage	Clause QSE des contrats
Information	Sensibilisation	Sensibilisation des fournisseurs	Sensibilisation des relais QSE	Note d'information en cas de revente

CHAPITRE 7 EVALUATION DES PERFORMANCES

7 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

7.1 Généralités

Les contrôles effectués dans les différents processus, l'analyse des réclamations ainsi que les enquêtes de satisfaction clients permettent à la fois de mesurer les caractéristiques du service rendu et la satisfaction client.

Les analyses effectuées sont des données d'entrée des revues de processus, réunions de coordination et les comités de pilotage. Elles permettent d'améliorer en permanence l'efficacité des processus mis en œuvre.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

7.1 Satisfaction du client

Plusieurs outils de mesure de la satisfaction du client sont mis en place à Orange Guinée. Ces outils ont tous la particularité de fournir des éléments d'un diagnostic précis des satisfactions et des insatisfactions client. Ils sont complémentaires en ce sens qu'ils permettent à l'ensemble de nos clients de s'exprimer via le dispositif qui leur est plus accessible (l'oralité reste encore une des caractéristiques de notre environnement).
Les dispositions sont précisées dans le chapitre 4.2 (écoute client) de ce présent manuel.

7.2 Analyse et évaluation

Les réclamations font l'objet d'un suivi mensuel par le responsable réclamations (traitement au fil de l'eau, tenues des statistiques mensuelles) à travers le tableau de bord des réclamations. Des analyses périodiques sont faites à travers les « réunions de coordination » et le « Comité Expérience Clients ».
Les réclamations récurrentes font l'objet d'établissement de plans d'action correctifs. Les dispositions prises par Orange Guinée pour la gestion, le traitement des réclamations clients sont précisées dans les procédures de traitement des réclamations clients PCM045, PCM010, PCM009, PCM077, PCM056, PM006, PCM007, PCM025, PCM028, PCM038, PCM043, PCM080, PCM083, PCM103, PCM110.

Les données relatives à la mesure de la satisfaction client sont conservées au niveau des directions concernées (DDV, DREC, DMC, DDE, DAMRQ).

7.3 Evaluation de la conformité

La conformité aux exigences légales et autres exigences est évaluée par :

- La diffusion des fiches d'identification des exigences applicables, les notes de veille et des notes d'information et recueils, par la DRJ ;
- Des visites d'évaluation des sites d'agences commerciales et régionales effectuées par la DRJ ;
- Les évaluations initiales et périodiques pour les exigences légales et autres exigences en matière de SST et Environnement ;
- Les rapports de vérification de sécurité des équipements par la DSRS ;
- Les rapports des commissaires aux comptes et SOX pour les activités de la DFC ;
- La fourniture de livrable « Juridique et règlementaire » pour le processus de mise sur le marché des offres.

7.4 Audit interne

La Direction de l'Audit, du Management des Risques et de la Qualité définit annuellement un programme d'audit. La mise en œuvre de ce programme est confiée au Chef de Division Management Intégré qui affecte à ces missions des auditeurs QSE internes qualifiés dont il tient la liste à jour.
Une partie du système de management intégré est auditée au minimum une fois par an.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Les responsables d'activité (Directeurs, chefs de division, de service ou d'accueil) sont responsables de la correction des écarts. Les dispositions à appliquer sont définies dans la procédure d'Audit QSE Interne (POG006).

7.5 Revue de processus

La revue de processus a pour but de garantir la satisfaction des attentes des clients et autres parties intéressées. Elle permet d'évaluer la performance et les opportunités d'amélioration et d'évolution du processus. Les points traités dans ces revues sont principalement :

- présentation de la fiche d'identité du processus
- Contexte (Faits marquants du processus)
- Analyse des remontées Clients (synthèse : Écoute clients, Réclamations)
- analyse de la performance du processus
    - Indicateurs, Dysfonctionnements
    - écoute clients/fournisseurs du processus
    - état d'avancement des plans d'action

Les données de sortie sont des plans d'action d'amélioration et les objectifs des indicateurs de processus. La revue de processus est pilotée par le propriétaire ou le responsable opérationnel suivant une périodicité qui est définie dans un planning publié en début d'année et remis à jour en cas de besoin. Ces revues regroupent outre les acteurs du processus, les clients et les fournisseurs internes de ce processus.

7.6 Revue de direction

Elle a lieu au moins une fois par an et regroupe le comité de direction (les propriétaires de processus), et l'équipe QSE. Au cours de cette réunion le Directeur de l'Audit, du Management des Risques et de la Qualité rend compte du fonctionnement du système QSE et de son efficacité conformément à la politique et aux objectifs QSE définis.

Les éléments d'entrée de ces revues sont les suivants :

- Etats d'avancement des actions de la précédente revue ;
- Modifications des enjeux externes et internes (les changements pouvant affecter le SMQSE) ;
- Les informations sur la performance et l'efficacité de SMQSE, y compris les tendances concernant :
    - La satisfaction des clients et le retour d'informations des parties intéressées pertinentes ;
    - Le degré de réalisation des objectifs QSE ;
    - La performance des processus et la conformité des produits et services ;

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

- Les non conformités et actions correctives ;
- Les résultats de la surveillance et de la mesure ;
- Les résultats d'audits ;
- Les performances des prestataires externes.

➢ L'adéquation des ressources ;
➢ L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ;
➢ Les opportunités d'amélioration ;
➢ Les résultats de participation et de consultation ;
➢ Les communications pertinentes des parties intéressées externes, y compris les plaintes ;
➢ Les performances SST de l'organisme ;
➢ Le degré de satisfaction des objectifs ;
➢ L'état des recherches d'incidents, actions correctives et actions préventives ;
➢ Les actions de surveillance de précédents examens par la direction ;
➢ Les nouveautés notamment toute évolution des exigences légales et autres exigences se rapportant à la SST ;
➢ Les recommandations en matière d'amélioration :
- des besoins et attentes des parties intéressées, y compris des obligations de conformité ;
- des aspects environnementaux significatifs ;
➢ les informations sur la performance environnementale de l'organisme, y compris les tendances concernant :
- le respect de ses obligations de conformité ;
- les communications pertinentes provenant des parties intéressées, y compris les plaintes ;

Éléments de sortie de la revue de direction :

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent inclure les décisions et actions relatives aux :

➢ opportunités d'amélioration;
➢ besoins de changements à apporter au SMQSE;
➢ besoins en ressources ;
➢ De la performance SST ;
➢ De la politique et des objectifs SST ;
➢ Des ressources ;
➢ Des autres éléments du système de management de la SST ;
➢ les actions à mener, si nécessaire, lorsque les objectifs environnementaux n'ont pas été atteints;
➢ les éventuelles implications pour l'orientation stratégique de l'organisme.

L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves des éléments de sortie des revues de direction.

7.7 Surveillance et mesure des processus

A chaque processus sont associés plusieurs indicateurs de mesure de la performance du processus. Les responsables opérationnels des processus sont chargés d'engager les actions nécessaires en fonction des résultats obtenus pour corriger les écarts. Le tableau de bord

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

QSE reprend la totalité des indicateurs associés aux processus et donne une vue d'ensemble des performances du système de management QSE. Des reportings hebdomadaires et mensuels sont réalisés et exploités dans nos différents cadres et outils de pilotage.
En outre des revues de processus sont organisés deux fois dans l'année afin de pouvoir évaluer le niveau d'atteinte des objectifs ainsi que la performance desdits processus.
Le tableau de bord QSE constitue un des éléments d'entrée de la revue de Direction.

CHAPITRE 8- AMELIORATION

8.1 Non-conformité et Actions correctives

La détection d'un produit non-conforme peut émaner de plusieurs sources à savoir :

- Interne, tout agent d'Orange Guinée ayant constaté une non-conformité fait des remontées aux services concernés via les dispositifs mis en place. Les données sont consignées dans les différents documents prévus à cet effet.
- Le client peut juger que le produit livré est non-conforme. Il le signale soit en se rendant dans les locaux de Orange Guinée, soit par téléphone, soit par courrier. Les dispositions prises par Orange Guinée pour traiter ces non-conformités sont décrites dans les procéduresPOG005, PCM045, PCM010, PCM009, PCM077, PCM056 PCM045, PCM010, PCM009, PCM090, PM006, PCM007, PCM025, PCM028, PCM038, PCM043, PCM080, PCM083, PCM103, PCM110.
- Les produits et services achetés et non conformes sont traités par les structures chargées du contrôle des achats dans la procédure de « Gestion de stock » POG014.

L'ensemble des dispositions concernant le traitement des non conformités sont décrites dans la POG005 : « Maîtrise du produit non-conforme ». Les dispositions relatives aux actions correctives sont consignées dans la procédure POG003.

Ces points sont pris en compte dans les instances de pilotage des processus ainsi que dans le processus « Déployer les normes et Piloter l'amélioration continue ».

8.2 Amélioration continue

L'analyse des données est un des fondements de toute action d'amélioration. Elle est essentiellement utilisée dans le cadre du traitement des dysfonctionnements. Les dysfonctionnements sont traités de sorte à proposer des actions d'amélioration efficaces.
Les données fournisseurs sont analysées dans le processus « Réaliser et Administrer les Achats et Logistiques ». En règle générale les données sont analysées pour l'ensemble des processus dans le tableau de bord QSE et le business review mais aussi dans les instances de gouvernance des processus et de pilotage des activités des différentes directions et centres de responsabilité.
Les données relatives aux clients sont analysées à travers les dispositions décrites dans le chapitre « écoute client » de ce manuel.

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des processus applicables à Orange Guinée

Type de processus	Code processus	Noms des processus
Macro processus	**P001**	**Piloter l'entreprise Orange Guinée**
Processus	P002	Adapter l'entreprise à l'environnement juridique et règlementaire
Processus	P003	Manager l'audit
Processus	P004	Assurer la communication interne et piloter l'écoute et la performance
Processus	P005	Déployer les normes et Piloter l'amélioration continue
Processus	P006	Développer le marché et lancer les offres produits et services
Processus	P007	Etudier, Planifier, Construire, Exploiter, Améliorer et maintenir le réseau
Processus	P008	Vendre les produits et services Grand Public et Distributeur
Processus	P009	Gérer la relation clients/Partenaires
Processus	P010	Acquérir, gérer et développer les ressources humaines
Processus	P011	Réaliser et administrer les achats et logistiques
Processus	P012	Assurer la gestion financière et comptable
Processus	P013	Assurer la communication institutionnelle et des relations institutionnelles
Processus	P014	Planifier, concevoir et exploiter les systèmes d'information
Processus	P015	Développer le marché Opérateurs
Processus	P016	Vendre les produits-services et gérer les relations clients entreprises
Processus	P017	Gérer les risques, le CI et Piloter la démarche Fraude et revenu assurance
Processus	P018	Piloter le plan et les projets stratégiques
Processus	P019	Facturer et recouvrer les créances clients
Processus	P020	Réaliser les études et la veille

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Annexes 2 : Tableau d'interaction des processus OGC

Codes	Processus	P001	P002	P003	P004	P005	P006	P007	P008	P009	P010	P011	P012	P013	P014	P015	P016	P017	P018	P019	P020
P001	Piloter l'entreprise Orange Guinée	AP	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM	AM
P002	Adapter l'entreprise à l'environnement juridique et règlementaire	AV	AP	AM	AM	AM	(IA)	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	(IA)	IA
P003	Manager l'audit	AV	IA	AP	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	IA	IA
P004	Assurer la communication interne et piloter la performance	AV	IA	IA	AP	IA	IA	(IA)	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	IA
P005	Déployer les normes et Piloter l'amélioration continue	AV	IA	IA	IA	AP	IA	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	IA	(IA)	(IA)	IA	IA	(IA)	IA	IA	IA
P006	Développer le marché et lancer les offres produits et services	AV	(IA)	IA	IA	IA	AP	IA	(IA)	AM	AI	(IA)	(IA)	IA	(IA)	(IA)	IA	IA	(IA)	IA	IA
P007	Etudier, Planifier, Construire, Exploiter, Améliorer et Maintenir les réseaux	AV	(IA)	IA	(IA)	(IA)	(IA)	AP	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	IA	(IA)
P008	Vendre les produits et services Grand Public et Distributeur	AV	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	AP	(IA)	IA	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	(IA)
P009	Gérer les relations/Partenaires	AV	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	(IA)	AP	IA	IA	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	IA	IA	IA	IA
P010	Acquérir, Gérer et Développer les ressources humaines	AV	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	IA	IA	IA	AP	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	IA	IA	IA	IA
P011	Réaliser et administrer les achats et logistiques	AV	(IA)	IA	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	IA	(IA)	AP	(IA)	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	IA	IA
P012	Assurer la gestion financière et comptable	AV	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	AP	IA	(IA)	(IA)	(IA)	IA	(IA)	(IA)	(IA)
P013	Assurer la communication institutionnelle et piloter la RSE	AV	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	(IA)	AI	(IA)	IA	(IA)	IA	AP	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	IA
P014	Planifier, construire et exploiter les systèmes d'information	AV	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	AP	(IA)	(IA)	(IA)	IA	(IA)	(IA)
P015	Développer le marché Opérateurs	AV	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	(IA)	AP	IA	(IA)	IA	(IA)	IA

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

P016	Vendre les produits-services et gérer les clients entreprises	AV	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	AP	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)
P017	Gérer les risque, le CI, piloter la démarche RA et la lutte contre la fraude	AV	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	IA	AP	IA	(IA)	IA
P018	Piloter le plan et les projets stratégiques	AV	IA	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	(IA)	IA	IA	(IA)	IA	IA	(IA)	IA	IA	IA	AP	IA	(IA)
P019	Facturer et recouvrer les créances clients	AV	(IA)	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	(IA)	IA	(IA)	IA	(IA)	(IA)	IA	AP	IA
P020	Réaliser les études et la veille	AV	(IA)	IA	IA	IA	(IA)	(IA)	IA	(IA)	IA	IA	(IA)	IA	(IA)	(IA)	(IA)	(IA)	IA	IA	AP

Lexique

AM: Processus Amont AV: Processus Aval AP: Acteurs principaux IA: Interaction

(**IA**) : processus en forte interaction

Interne Orange Guinée

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

Annexe 3 : Liste des procédures applicables à OGC

Direction	Code Proc	Désignation
DAMRQ	POG001	Maitrise des informations documentées
	POG002	Maitrise des informations documentées (enregistrements)
	POG003	Actions correctives à Orange Guinée
	POG005	Maitrise du produit non conforme
	POG006	Audit QSE interne
	POG033	Gestion des actes de délégation
	POG039	Conduite d'une mission d'audit
	POG040	suivi des recommandations
	POG042	Pilotage d'une enquête
	POG102	Gestion des données sensibles
	POG110	Identification, accès et détermination des dispositifs de contrôle et de maîtrise des exigences légales et autres exigences applicables aux aspects environnementaux
	POG111	Evaluation de la conformité aux exigences légales et autres exigences applicables aux aspects environnementaux et Santé Sécurité
	POG046	Elaboration de la cartographie des risques métiers
	POG050	Procédure de réalisation de revue de processus et revue de direction
	POG112	Gestion des rédactions/mise à jour des informations documentées
	POG074	Contrôle des transactions O2C et stock marchand e-recharge
	POG136	Maitrise Opérationnel
	POG138	Evaluation Environnemental d'un projet
	POG019	Recueil et traitement des signalements
	POG140	Gestion de crise à OGC
	POG063	Réalisation d'un GAQ
	POG062	Due diligence
	POG040	Elaboration du programme annuel d'audit
	POG065	Gestion des conflits d'intérêts
	POG100	Elaboration et pilotage des Kits de contrôle
	POG141	Solution de repli
	PCM052	Déblocage numéros suspecté Sim box
	PCM063	Procédure de traitement des cas relatifs aux arnaques Orange Money
	PCM021	Pilotage des contrôles revenu assurance
	MO054	Traitement des dysfonctionnements QSE
	MO059	Identification des aspects, évaluation et maîtrise des risques environnementaux
	MO060	Identification des dangers, évaluation et maîtrise des risques Hygiène, Santé et Sécurité au Travail
	MO061	Stockage des cartouches d'encre usées

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

	M005-01	Identification d'objectifs/Indicateurs
	M006-01	Vidange du bac de rétention après déversement de carburant
DFC	POG007	Gestion de la caisse principale
	POG010	Acquisition et cession d'immobilisations
	POG013	Traitement de chèques impayés
	POG030	Elaboration et suivi du budget annuel
	POG037	Traitement des factures fournisseurs
	POG052	Règlement des factures fournisseurs
	POG088	Rapprochement bancaire
	PCM020	Gestion des encaissements
	MO075	Mode Opératoire Saisie, encaissement, bouclage dans Oracle AR ET GL VIA ADI
DAL	POG008	Consultation des fournisseurs
	POG009	Transit et dédouanement
	POG011	Agrément, évaluation et suivi des fournisseurs
	POG012	Traitement d'une commande de biens et services
	POG014	Gestion des stocks
	POG028	Gestion du carburant des véhicules
	POG043	Gestion du matériel télécom
	POG045	Gestion du carburant du site Orange Guinée
	POG076	Gestion des Immobilisations non Techniques
	POG077	Gestion des affectations et autorisation de conduites des véhicules du parc auto
	POG078	Procédure de fonctionnement du Comité d'Achat
	POG079	Réforme et cession du matériel technique et du parc informatique
	POG133	Gestion des déchets OGC
	POG070	Enregistrement et de mise à disposition des équipements bureau
	POG067	Gestion des accidents des véhicules
	POG068	Gestion des entretiens et réparations du parc auto
	POG098	Gestion des factures d'électricité
	PCM007	Gestion des retours de stocks de commande des partenaires distributeurs
	PCM047	Gestion des cartes de recharges
	MO038	Réception des Commandes de biens et services
	MO057	Suivi dépotage des sites techniques
DRJ	POG044	Elaboration/Résiliation des contrats d'Orange Guinée
	POG047	Traitement des dossiers contentieux
	POG0115	Procédure Saisine pour une étude ou une consultation juridique-réglementaire OGC
	POG089	Gestion des impayés
	POG075	Gestion des réclamations bailleurs
	POG105	Dépôt de marque
	POG145	homologation d'équipements terminaux et installations radioélectriques

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

DRH	POG016	Recrutement, Accueil et intégration du personnel permanent d'Orange Guinée
	POG018	Gestion des stagiaires Orange Guinée
	POG020	Traitement des salaires des agents permanents de Orange Guinée
	POG021	Subvention de la restauration du personnel
	POG022	Evaluation de la performance et du développement individuel de Orange Guinée
	POG023	Gestion de l'assurance maladie
	POG024	Gestion des missions
	POG025	Reconnaissance des comportements et efforts exceptionnels
	POG026	Gestion de la formation
	POG027	Mise à disposition du personnel
	POG029	Gestion administrative des permissions et des congés des agents
	POG032	Gestion de la mobilité et Gestion des carrières
	POG036	Gestion des accidents de travail
	POG049	Gestion des fins de contrat
	POG051	Octroi prêts aux salariés
	POG053	Affectation des produits Orange aux personnels
	POG054	Gestion des avancements promotion
	POG072	Diffusion de l'information
	POG080	Gestion de la prime de sujétion et astreinte
	POG081	Offres Employés
	POG083	Attribution et dotation de carburant
	POG085	Intégration flotte-Allocation mensuelle crédit au personnel
	POG087	Traitement des réclamations RH
	POG097	Calcul du bonus de performance
	POG103	Traitement d'une demande de disponibilité
	POG109	Attribution du prêt habitat
	POG015	Assistante Sociale aux salariés
	POG114	Identification et gestion des hauts potentiels
	POG116	Procédure de Gestion de la boite à la pharmacie
	POG117	Commande de médicaments
	POG118	Procédure de Maîtrise des situations d'urgence
	POG137	Procédure d'Evacuation Sanitaire
	POG034	Formation sur les produits et services
	POG144	Consultation et participation des travailleurs en matières SST
	MO022	Saisie d'une demande d'absence en self-service à Orange Guinée
	MO023	Saisie d'un ordre de mission à Orange Guinée
	MO027	Relance d'une paie partielle à Orange Guinée
	MO028	Lancement d'une retropaie à Orange Guinée

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

	MO036	Gestion des dossiers du personnel
	MO041	Evaluation en ligne
	MO051	Recherche et suivi d'une formation dans Orange Learning
DDV	POG035	Lancement d'une animation dans le réseau commercial
	POG084	Commande livraison airtime transfert IAH
	POG095	Résiliation en masse et provisionning
	POG134	Ouverture Agence et Accueil OGC
	POG139	Accès internet et SI aux espaces de vente
	POG143	Collecte, Archivage et numérisation des dossiers clients
	POG146	Paiement des commissions fixes et variables des commerciaux freelances
	PCM001	Demande et création d'un nouveau PQ
	PCM002	Prise de commande d'un nouvel abonnement Orange Mobile prépaid chez Orange Guinée
	PCM004	Contrôle des ventes
	PCM005	Changement de carte SIM pour un client (VIP et non VIP) Orange
	PCM008	Gestions des commandes des partenaires distributeurs et grossistes
	PCM016	Rémunération des partenaires grossistes
	PCM030	Gestion des numéros
	PCM032	Gestion des crédits revolving
	PCM038	Changement de cartes SIM au niveau des boutiques
	PCM042	Création stock-Commande- Livraison crédit E-Recharge
	PCM046	Recrutement et enregistrement de PDV pour E-recharge
	PCM060	Paiement des subventions des boutiques partenaires
	PCM065	Prise de livraison et bouclage des réassorts
	PCM066	Recrutement boutiques Orange
	PCM068	Achat SIMs PPO PDG/boutique
	PCM069	Création de numéros au niveau des agences
	PCM076	Traitement des demandes de paramétrage d'offres
	PCM078	Traitement des commandes en cas d'indisponibilité du SICO ou rejets des commandes du SICO
	PCM083	Traitement des réclamations en agences
	PCM084	Vérification du plan tarifaire
	PCM109	Agrément nouveau grossiste
	PCM110	Changement de carte sim STK au niveau des boutiques OG
	PCM129	Rattachement/Détachement d'un commercial à une zone
	PCM130	Gestion des attributions sims de la vente indirecte dans Simplissimo
	PCM091	Commande livraison Air time OM
	PCM147	Gestion de goodies et PLV
	PCM049	Gestion des Projets_SI_DCGP
	PCM128	Paiement des subventions Espaces Partenaires
	PCM087	Traitement des demandes de changement de services class dans SIMPLISSIMO

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

	MO040	Vente en ligne des produits et services d'OG
DMC	PCM014	Lancement d'une campagne via LMS
	PCM053	Traitement d'un dossier de sponsoring
	PCM055	Lancement d'une campagne de communication
	PCM117	Procédure lancement d'une promotion
	PCM126	Envoi de pushs via LMS
	PCM145	Lancement d'un SVA
	PCM089	Octroi de Bonus et UV
DRPS	POG038	Procédure iTTM
	POG055	Procédure de gestion des ESM_OGC
	POG056	Procédure de gestion des accès utilisateurs
	POG086	Gestion des incidents SI
	POG092	Traitement des dégradations de qualité de service
	POG094	Déploiement de réseaux BTS
	POG099	Installation et extension des équipements sur les sites sensibles
	POG101	Gestion des demandes d'accès aux sites
	POG106	Traitement des matériels réputés obsolètes
	POG119	Hardening des actifs
	POG0132	Gestion des Equipements de protection individuelle
	POG073	Autorisation de travail par point chaud
	POG082	Habilitation électrique
	POG107	Maitrise des situations d'urgences en matière de sécurité physique et environnementale
	POG060	Gestion des immobilisations Réseaux
	PCM033	Gestion des incidents réseaux- Signalisation- Relève
	PCM034	Gestion des changements sur le réseau
	PCM035	Procédure de management des problèmes liés au projet
	PCM037	Tests du plan tarifaire et d'exhaustivité des cdrs
	PCM040	Correction des vulnérabilités
	PCM048	Maintenance préventive
	PCM050	Gestion des projets investissement
	PCM079	Analyse des risques portant sur le traitement des données personnelles
	PCM124	Gestion des projets solution entreprise
	PCM132	Gestion des incidents de sécurité ITN
	PCM003	Traitement des plaintes clients au niveau du SMC
	PCM111	Réponse à un évènement/incident de sécurité sur des données personnelles
	PCM012	Patch Management
	MO003	Back up CP MSS server à Orange Guinée

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

	MO013	Suivi évolutif des Espaces Disk et espace logique de stockage des serveurs de SI à Orange Guinée
	MO029	Administration PABX ALU OXE 4400
	MO032	Mise à jour plan de Tarification Postpaid
	MO034	Codification des ESM
	MO052	Gestion des alertes Qradar
	MO055	Traitement des plaintes sur les drops call
	MO039	Consignes de sécurité à suivre en cas d'incendie ou évacuation dans un site
	MO045	Validation des missions
	MO007	Réarmement du système d'alerte d'évacuation d'urgence en cas des alarmes sur les sites OGN
DSI	POG031	Gestion des projets de développement et intégration
	POG090	Sauvegarde et restauration
	POG091	Gestion des Demandes utilisateurs
	POG093	Maintenance du Matériel Informatique
	POG108	Gestion du parc informatique
	PCM013	Paramétrage Plateformes de services
	PCM075	Maintenance des serveurs
	MO026	Backup Certif OGN
	MO037	Installation du système d'exploitation
	MO045	Restitution du matériel informatique
	MO050	Sauvegarde et Restauration Obilling
	MO058	Consultation du bulletin de salaire sur Oracle
DSO	PCM026	Facturation Opérateurs
	PCM028	Certification des factures opérateurs sur le trafic intercos
	PCM029	Gestion des litiges Interco
	PCM074	Procédure de routage
	PCM107	Gestion des litiges opérateurs Roaming
	PCM108	Certification facture Opérateurs sur le trafic Roaming
	PCM113	Ouverture Roaming
	PCM131	Recouvrement des créances interco et roaming
	PCM045	Ouverture Interco Opérateur
DDE	PCM041	Activation, migration et résiliation d'offre pour un client mobile B2B
	PCM067	Prise de commande OSM
	PCM080	Changement de Cartes SIM pour un client Orange Mobile entreprise
	PCM121	Prise en charge des réclamations clients entreprises
	PCM104	Offre sur mesure hors intégration chez Orange Guinée
	PCM122	Offre/Commande / Livraison solution Internet-VPN-Accès T2-APN-SMPP
	PCM123	Migration de service Internet ou VPN
	PCM127	Vente produits magasin DSCE

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

	PCM062	Traitement d'une signalisation client Entreprise au niveau du Service Support aux Entreprises
	PCM064	Rechargement mensuel clients entreprises
	PCM098	Installation d'un business call
	PCM061	Vente des produits et services VRP
	PCM094	Résiliation et Récupération des équipements FH/FO
	PCM023	Offre sur mesure intégration chez Orange Guinée
	PCM027	Gestion des dépôts et retrait de crédit
	PCM071	Vente des produits et services B2B par les prestataires
	PCM044	veille concurrentielle sur le marché «Entreprises»
	POG142-1	Paiement de la commission mensuelle des VRP
	POG135-1	Lancement des offres B2B hors TTM
DREC	PCM006	Changement de Cartes de recharges mal grattées Orange Guinée
	PCM009	Gestions des requêtes clients au service clients
	PCM010	Gestions des remontées par le call center
	PCM056	Validation et notification des messages aux clients suite à un incident
	PCM022	Recouvrement des créances clients
	PCM024	Ajustement compte client Orange Guinée
	PCM025	Traitement des réclamations d'Orange Guinée
	PCM043	Traitement des réclamations E-recharge
	PCM086	SAV internet mobile et clé
	PCM103	Dégrèvement des factures/avoir clients B2B
	PCM125	Recouvrement des créances FH & FO
	PCM015	Facturation des clients Postpaid
	PCM019	Distribution des factures/Courriers B2B
	PCM081	Facturation des abonnés Internet, VPN, SVA
	PCM155	Prestation du CTC (Test FUT)
	PCM156	Prestation du CTC (Test FOCUS)
	PCM051	Traitement des requêtes digitales
	PCM031	Traitement d'une demande de moratoire pour un client B2B
	PCM099	Diffusion des créations graphiques
	PCM090	Traitement des réclamations au niveau du Back Office
	PCM077	Traitement des réclamations Orange Energie
	PCM090	Traitement des dysfonctionnements impactant les outils du service client
	PCM092	Campagne appels sortant
DSD	POG057	Procédure TTM
	POG131	Go to Market (GTM)
	PCM149	Vente d'un Kit scolaire
	PCM150	Installation d'un Kit solaire
	PCM151	Activation d'un Kit solaire
	PCM152	Remplacement d'un Composant du kit Solaire

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée

	PCM054	Repossession du kit d'énergie solaire pour défaut de paiement
	PCM153	Remboursement client non installé
	PCM017	Analyse des sites potentiels pour le déploiement
	PCM057	Traitement d'une demande de déménagement d'un client OE
	PCM112	Réalisation d'une étude marketing
	PCM073	Traitement des dysfonctionnements PULSE
DCIRE	POG096	Gestion des goodies
	POG150	Traitement des demandes de subvention reçues dans le cadre de la RSE Orange Guinée
	PCM120-01	Gestion des posts négatifs sur les canaux digitaux
	PCM085	Lancement d'une campagne de communication DCIRE
	PCM088-01	Lancement d'une animation sur Digitale
	PCM082-01	Détection et profilage des détracteurs d'orange sur les réseaux sociaux

COPIE NON AUTORISEE

Interne Orange Guinée