

# Manuel qualité



52 rue de l'Ouche Buron  
44300 Nantes



Rédaction S. Martin	Vérification M. Morcel	Approbation D. Janneau
------------------------	---------------------------	---------------------------

Manuel Qualité	MQ	Ind 2 – 07/01/2019	Page 1
----------------	----	--------------------	--------

## ➤ Sommaire



1. Présentation de RESO France.....	3
2. Vision, mission, valeurs .....	6
3. Politique RSE.....	9
4. Organigramme.....	10
5. Politique Qualité et engagement de la Direction.....	11
6. Cartographie des processus.....	12
7. Rôles des pilotes et propriétaires.....	13
8. Interactions entre les processus .....	14
9. Parties prenantes .....	15
10. Modifications des exigences relatives aux clients ....	16
11. Conclusion .....	17
12. Index et acronymes .....	18



## Le cœur de métier de RESO ?

Répondre aux besoins de main d'œuvre spécifiques et créer du temps partagé en CDI à partir des besoins ponctuels et/ou partiels de ses entreprises adhérentes.

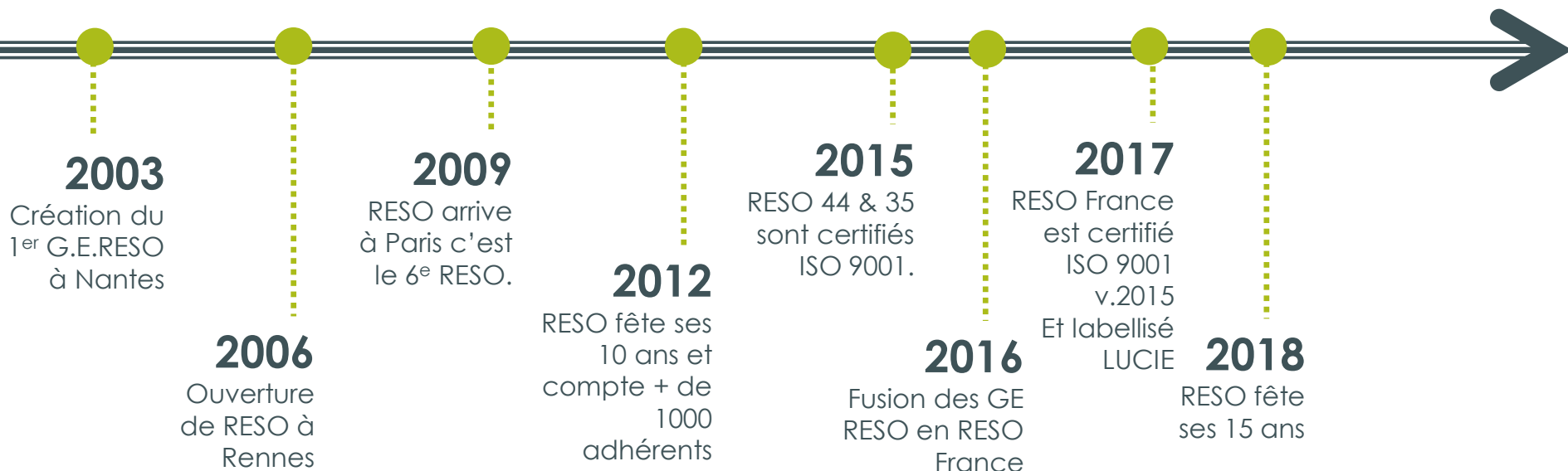


## La force de RESO ?

Une expertise métier :  
L'**H**ôtellerie,  
la **R**estauration,  
Le **T**ourisme,  
les **M**étiers de **B**ouche  
en général.



# Présentation de RESO France



- Le premier groupement d'employeurs (GE) RESO a été créé en 2003 à Nantes, à l'initiative d'une dizaine de professionnels hôteliers-Restaurateurs, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et St Nazaire et de la Chambre des Métiers.
- En janvier 2016 les RESO départementaux décident de fusionner.
- En janvier 2019 le nouveau groupement d'employeurs RESO France compte désormais :
  - 12 établissements RESO,
  - Près de 1600 entreprises adhérentes.



# Présentation de RESO France

En mars 2017, le Conseil d'Administration de RESO France souhaite que l'association s'engage dans une politique qualité (dans la continuité des actions menées en 2015 par RESO 44 et RESO 35 certifiés ISO 9001 v. 2008 individuellement).

RESO France est certifié ISO 9001 v. 2015 en novembre 2017. Le domaine d'application concerne alors RESO France et les établissements RESO 44 et RESO 35.

En novembre 2018, le domaine d'application de la certification se déploie sur des établissements RESO supplémentaires : RESO 29, RESO 62-59, RESO 85 et RESO PACA.

*Le manuel qualité s'applique à toutes les activités du GE. Il fait référence à la Norme ISO 9001 v 2015 en excluant le chapitre 7.1.5 « Ressources pour la surveillance et la mesure » et le chapitre 8.3 « Conception et développement de produits et services » car ces chapitres ne sont pas applicables à l'activité d'un GE. Le présent manuel est revu annuellement.*



## Notre vision :

**Etre la solution emploi de l'Hôtellerie  
Restauration**

## Notre mission :

**Servir et satisfaire collectivement nos  
adhérents et nos collaborateurs mis à  
disposition.**



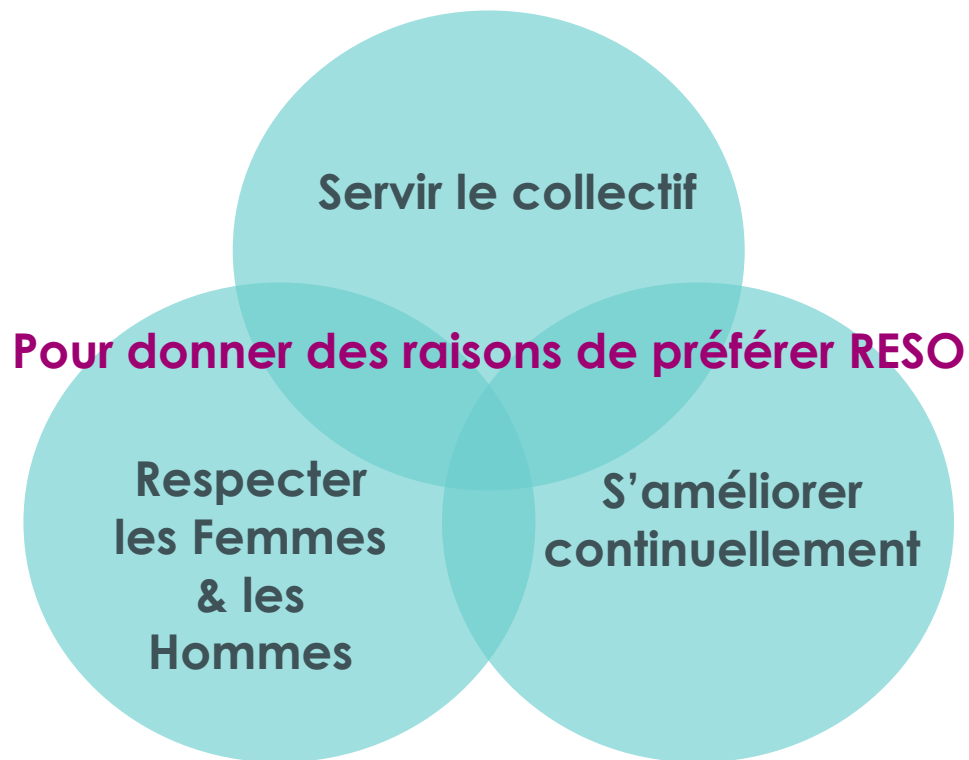
# Valeurs de RESO France

RESO France, collectif des hôteliers-restaurateurs, œuvre pour le **développement social et économique du secteur des CHR.**

- Il **dé-précarise l'emploi** en maillant des besoins de temps ponctuel et partiel.
- Il **sécurise l'emploi** en créant des CDI à temps partagés.
- Il **valorise l'emploi** en permettant l'accès à de nombreuses formations pertinentes.
- Il **développe le secteur** en proposant de nouvelles compétences à ses entreprises adhérentes.



Dans toutes nos actions/décisions , chacun de nous doit...







## NOS COLLABORATEURS

- Développement personnel ★
- Sécurité/Conditions de travail
- Diversité/Reconnaissance/Valorisation ★
- Fonctionnement collaboratif



## NOS ADHÉRENTS

- Gouvernance ★
- Offre globale
- Innovation/Incubateur d'idées

La  
politique  
RSE de  
RESO



## NOTRE COMMUNAUTÉ

- Promotion du secteur
- Implication territoriale
- Eco-responsable



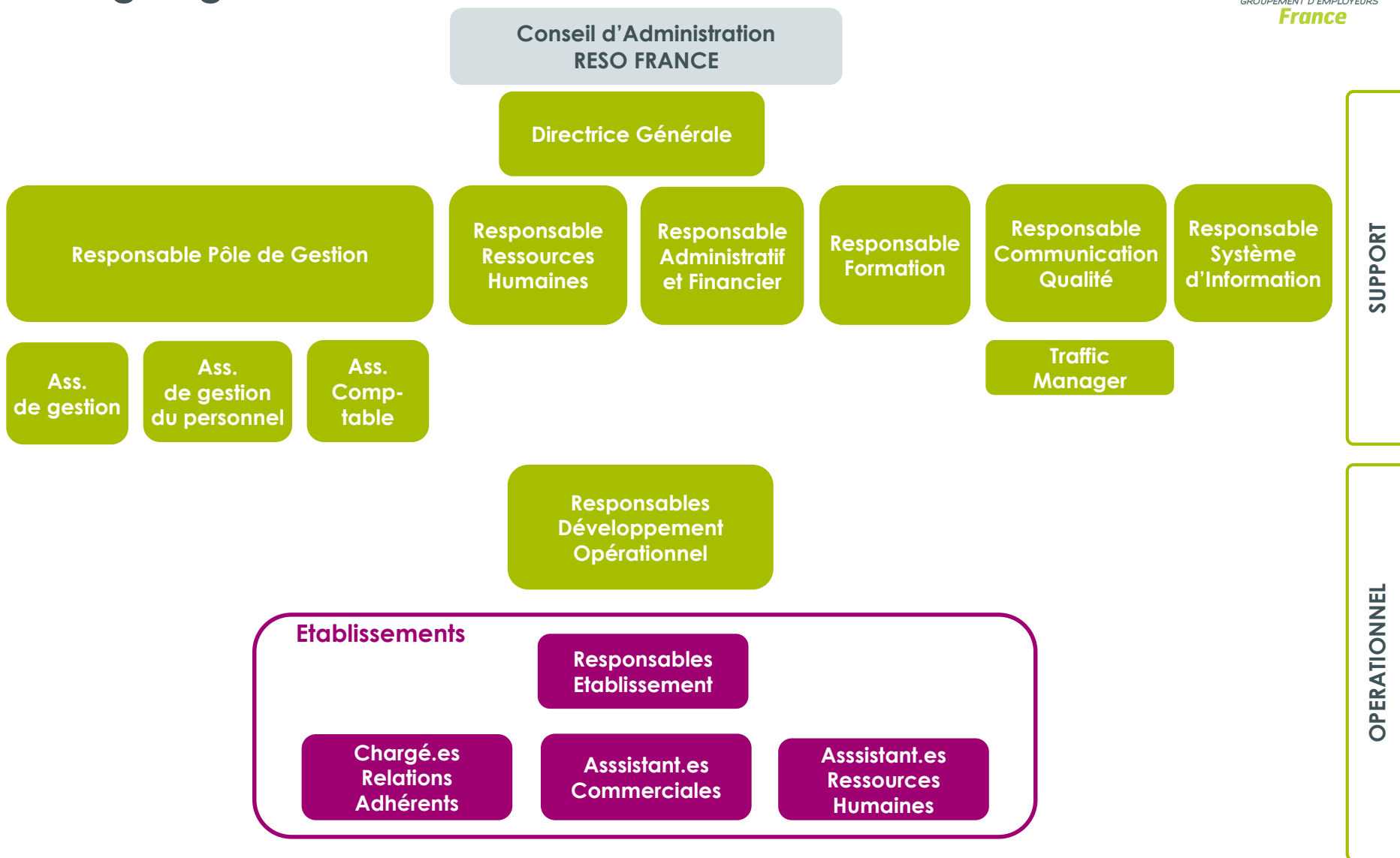
En novembre 2017, **RESO France est labellisé LUCIE.**

Le label LUCIE est le label RSE de référence en France pour les PME. RESO France continue à prendre des **engagements de progrès** sur les thèmes du développement durable.

★ **Actions de la démarche Qualité**



# Organigramme



# Politique qualité et engagement de la direction

RESO a été créé à Nantes par un **collectif d'hôteliers restaurateurs** souhaitant :

- Trouver une solution à leurs **difficultés de recrutement**,
- Œuvrer pour **changer le regard** sur la profession à travers le management de leur personnel,
- Se mettre en phase avec de **bonnes pratiques RH**.

En 2017 les fondements de RESO se traduisent à travers une mission basée sur :

- **Le collectif**, du fait de sa forme associative,
- **Le service** et le suivi de la **satisfaction** des adhérents et des salariés,
- **L'amélioration** continue de ses prestations.

Dans le cadre de sa démarche RSE globale, le conseil d'administration de RESO France a décidé **d'initier une démarche Qualité**.

**La mesure** des performances et de leur pertinence se fait par la mise en place **d'indicateurs** comme éléments de contrôle.

**La réussite** de la démarche du Système de Management Qualité est conditionnée par une **implication collective** des salariés et des adhérents.

A Nantes, le 20 mars 2017

Denis JANNEAU  
Président RESO France

Marie MORCEL  
Directrice Générale RESO France



## Piloter le GE RESO France

Pilotes : M. Morcel  
& E. Pietras

M1

## Piloter la Qualité

Pilote : S. Martin

M2

## Gérer les Adhérents

Propriétaires : F. Dupoué / C. Peghon  
Pilote : Salarié de l'établissement

Prospecter, faire adhérer, mettre à dispo, facturer

R1

## Gérer les Salariés

Propriétaire : F. Dupoué / C. Peghon  
Pilote : Salarié de l'établissement

Prospecter, recruter, mettre à dispo, gérer RH, payer

R2

## Gérer le SI

Pilote : D. Bonenfant

S1

## Gérer le Pôle de Gestion

Pilote : O. Normand

S2

## Gérer les Formations

Pilote : N. Orain

S3

Exigences  
CA RESO  
France,  
Adhérents  
et Salariés

Satisfaction  
CA RESO  
France,  
Adhérents  
et Salariés

# Pilotes et propriétaires de processus

## Rôle des pilotes :

- Dérouler au quotidien les activités du processus
- Communiquer sur le processus en interne
- Garantir l'atteinte des objectifs fixés pour le processus
- Décider des actions visant à améliorer le fonctionnement du processus
- Faire auditer le processus
- Organiser une revue de processus chaque année
- Participer à la revue de direction (si pas de propriétaire de processus)

## Rôle des propriétaires :

- Garantir l'atteinte des objectifs fixés pour le processus
- Encadrer les actions visant à améliorer le fonctionnement du processus
- Organiser l'audit interne du processus
- Encadrer la réalisation des Revues de Processus par le(s) pilotes
- Participer à la Revue de Direction



# Interactions entre les processus (fournisseurs en ligne, clients en colonne)

	M1 reçoit...	M2 reçoit...	R1 reçoit...	R2 reçoit...	S1 reçoit...	S2 reçoit...	S3 reçoit...
M1 fournit ...		Stratégie Politique Qualité/RSE Objectifs Données indicateurs	Stratégie objectifs	Stratégie Objectifs	Stratégie Objectifs	Stratégie Objectifs	Stratégie Objectifs Besoins compétences
M2 fournit ...	Audits Gestion Système Documentaire Animation RP* et RD*		Communication et supports qualité	Communication et supports qualité	Communication et supports qualité	Communication et supports qualité	Communication et supports qualité Besoins compétences
R1 fournit ...	Suivi satisfaction des adhérents Rapport d'activité	Suivi satisfaction des adhérents Données indicateurs		Heures de travail disponibles	Exigences d'outils adaptés et efficaces	Données adhérents, Données de facturation	Besoins de compétences
R2 fournit ...	Demande d'emplois Demande de conseil RH	Suivi satisfaction des salariés MAD Données indicateurs	Apport de compétences		Exigences d'outils adaptés et efficaces	Données salariés, Données de paie	Besoins de compétences
S1 fournit ...	Outils adaptés et performants Sécurité et confidentialité des données	Outils adaptés et performants Sécurité et confidentialité des données	Outils adaptés et performants Sécurité et confidentialité des données	Outils adaptés et performants Sécurité et confidentialité des données		Outils adaptés et performants Sécurité et confidentialité des données	Outils adaptés et performants Sécurité et confidentialité des données Besoins compétences
S2 fournit ...	Données administratives respectant la loi et ponctuelles	Suivi du respect des échéances, de documents administratifs respectant la loi	Données administratives respectant la loi et ponctuelles	Données administratives respectant la loi et ponctuelles	Exigences d'outils adaptés et efficaces		Besoins compétences
S3 fournit ...	Plan de formation prévisionnel Stratégie de formation	Suivi satisfaction des formations	Salariés formés, efficaces et satisfaits	Salariés formés, efficaces et satisfaits	Exigences d'outils adaptés et efficaces	Respect des obligations légales auprès de l'OPCA	



# Parties prenantes de RESO France et de ses établissements



 **Parties externes**

 **Parties internes**



# Modification des exigences relatives aux clients

Chaque adhérent est invité chaque année à l'Assemblée Générale de l'association RESO France et peut questionner ou intervenir à cette occasion.

Chaque adhérent peut également se présenter pour rejoindre le conseil d'administration de RESO France en tant qu'administrateur.

A ce titre, il peut faire part de nouvelles exigences aux autres administrateurs et proposer des modifications dans le mode de fonctionnement de RESO. Ces modifications seront alors débattues.





## Conclusion

L'équipe de RESO France a pensé ce manuel dans une démarche de constante amélioration de ses services auprès de ses adhérents et auprès de ses salariés, et de structuration du groupement d'employeurs.

La rédaction de ce manuel a permis un travail collectif dans le but d'appréhender les différents processus indispensables au bon fonctionnement de l'association.

Ce document devient alors un support de communication interne et externe à RESO France.



# Index

## Liste des Processus :

- M1 : Piloter le GE RESO France
- M2 : Piloter la Qualité
- R1 : Gérer les Adhérents
- R2 : Gérer les Salariés
- S1 : Gérer le SI
- S2: Gérer le Pôle de Gestion
- S3: Gérer les Formations

## Liste des Procédures :

- P01 : Maîtrise des documents et des enregistrements
- P02 : Audit interne
- P03 : Maîtrise du produit/service non-conforme, action corrective et préventive

G.E. : Groupement d'Employeurs  
S.M.Q. : Système de Management Qualité  
C.A. : Conseil d'Administration  
S.I. : Système d'Information

