



# Manuel Qualité





## BIENVENUE DANS LE MONDE CONNECTÉ PAR TDF

Grâce à nos sites, notre réseau ultra haut débit, nos plates-formes techniques, nos savoir-faire et nos clients, le futur commence maintenant. TNT connectée, vidéo à la demande, télévision de rattrapage, médias sur le web, points hauts, toits-terrasses, connexions ultra haut débit, data centers... Notre métier s'enrichit au-delà de nos activités historiques de diffuseur audiovisuel et d'accueil d'opérateurs télécoms.

Notre ambition : être aux côtés de nos clients pour leur faire aimer demain. Pour cela, nous nous appuyons sur une politique qualité que nous souhaitons lisible par tous :

- Des valeurs pour fédérer les femmes et les hommes de l'entreprise,
- Des engagements clairs envers nos clients et notre environnement,
- Une organisation et des processus efficaces et fluides,
- Un mécanisme de fixation d'objectifs synchronisant les efforts
- Une dynamique d'amélioration continue mobilisant les énergies.



Le Manuel Qualité de TDF présente les éléments fondateurs de notre système de management de la qualité. Il constitue une référence commune au sein de l'entreprise.

Olivier Huart  
Directeur Général

**POUR REUSSIR, RASSEMBLONS-NOUS AUTOUR DE NOS VALEURS CLES  
PENSER CLIENTS FAIRE SIMPLE AGIR EN EQUIPE SE REMETTRE EN CAUSE  
PASSER A L'ACTION**



### **TDF s'engage envers ses clients**

Surveillance des réseaux et plages de maintenance élargies

Garantie de temps de rétablissement en cas de panne, délais d'intervention et de réparation réduits grâce à une présence partout sur le territoire

Service clients (TDF Contact et C3T) 24h/24, 7j/7

Extranet pour le suivi des réseaux en temps réel

Mesure régulière de la satisfaction clients par des enquêtes

*Centre de supervision de TDF -Romainville*

**Dans le cadre de son orientation RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) TDF s'attache à réduire au minimum son impact sur l'environnement par :**

- La réalisation d'intégrations paysagères lors de l'installation de nouveaux équipements/services,
- L'optimisation des consommations électriques et la recherche d'opportunités de développement des énergies renouvelables,
- Une gestion responsable de ses déchets,
- Le respect des niveaux de champs électromagnétiques prescrits et l'information des acteurs du marché,
- Un processus d'innovation visant à optimiser nos infrastructures pour encore mieux maîtriser nos coûts d'exploitation.

**L'adhésion de TDF au Pacte des Nations-Unies illustre particulièrement cette politique**



## LEADER EN DIFFUSION TNT ET RADIO, PARTENAIRE DES QUATRE OPÉRATEURS TÉLÉCOMS

### Les activités et services que TDF propose à ses clients

#### Les services de diffusion hertzienne de signaux audiovisuels et prestations associées

- La diffusion et le transport des signaux TV depuis les studios et régies finales jusqu'aux émetteurs installés,
- Le transport et la diffusion des programmes des radios sur la France entière et à l'international depuis les studios des radios jusqu'aux auditeurs en FM, FM synchrone et AM (ondes courtes, ondes moyennes et ondes longues),
- La fourniture aux opérateurs tiers de diffusion TV des prestations techniques d'accès à ses infrastructures.

#### Les services aux opérateurs de télécommunications :

- Les services d'hébergement,
- Les data centers,
- Les prestations d'intégrateur de services
  - La conception et le déploiement de réseaux de télécommunications,
  - L'exploitation-maintenance des réseaux de télécommunications.

#### Principaux Clients

##### TV

Chânes TV  
Opérateurs de Multiplex

##### Radio

Radios publiques et privées  
Sociétés d'autoroute  
Radios locales

##### Télécoms

Opérateurs nationaux  
Collectivités locales  
RRI

## ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Afin de répondre au mieux aux exigences de ses clients, TDF s'est organisée en grandes fonctions managées par le Directeur Général. Les directeurs participent à la définition de la stratégie et des objectifs de l'entreprise et à leur déclinaison dans leur direction et au niveau des processus dont ils assurent le pilotage. Ils assurent la performance et l'amélioration continue des processus dont ils ont la responsabilité. Les notes d'organisation de l'entreprise et des directions précisent les moyens mis en œuvre pour garantir l'atteinte des objectifs.

## MANAGEMENT DE LA QUALITE

Dans le cadre de sa politique, la direction de TDF a fait le choix de la mise en place d'un système de management de la qualité qui s'applique à toutes les activités et à tous les produits de TDF (métropole et Outre-mer). Il s'appuie sur les grands principes de la norme ISO 9001.

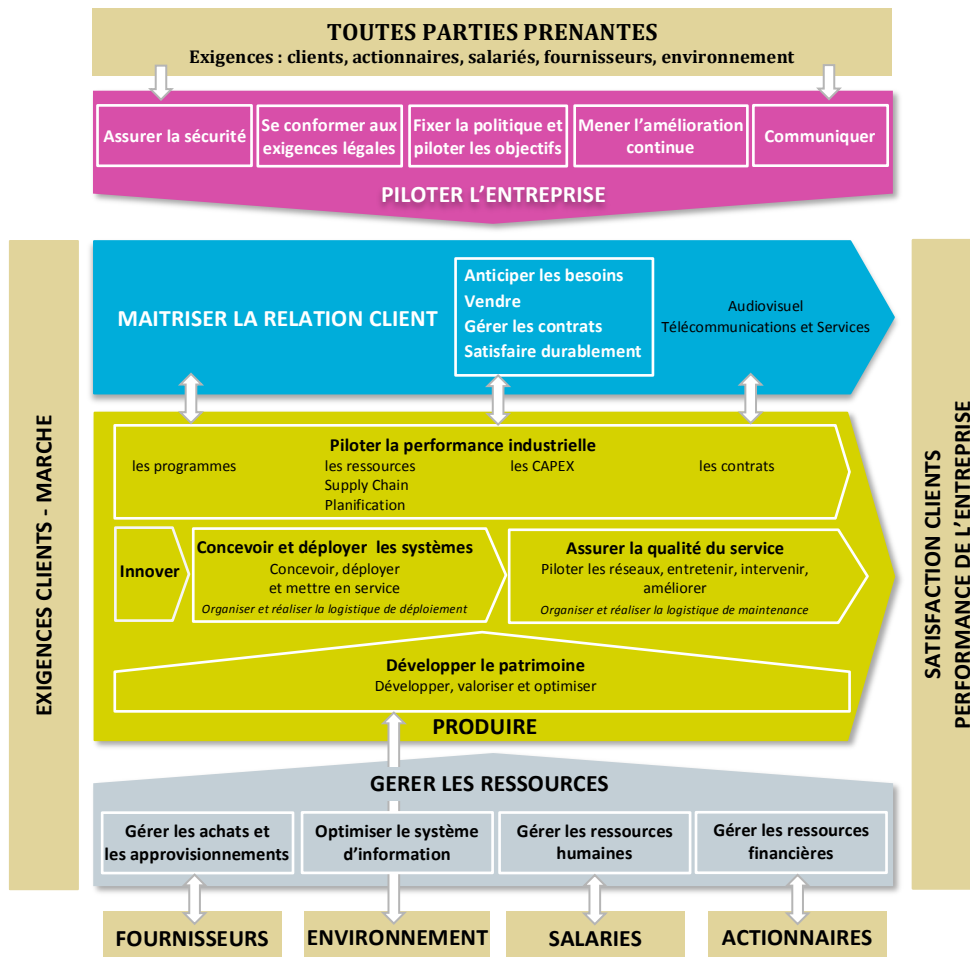
*Les produits et prestations fournis par les filiales de TDF, ne sont pas couverts par le Système de Management décrit dans ce manuel, même lorsque l'interface commerciale est assurée par TDF.*

Pour s'adapter aux variations de la demande et disposer des expertises les plus adaptées, TDF peut être amenée à confier à des sous-traitants rigoureusement sélectionnés certaines activités notamment la réalisation de certains systèmes, l'entretien d'équipements spécifiques et la logistique. Ces activités sont alors intégrées dans des processus dont TDF conserve la maîtrise, et les règles de pilotage des sous-traitants mises en place permettent de s'assurer de la qualité des prestations ainsi réalisées.



## L'organisation du système de management

Le système de management s'appuie sur quatre types de processus : Piloter l'entreprise - Maîtriser la relation client - Produire - Gérer les ressources, prenant en compte les exigences des parties prenantes.



**La politique qualité** de TDF est une recherche de satisfaction équilibrée des intérêts des différentes parties intéressées.

### Clients

Anticiper les besoins et satisfaire durablement nos clients.

### Actionnaires

Développer notre performance économique.

### Salariés

Impliquer et motiver les collaborateurs.

### Fournisseurs

Développer des partenariats dans la durée.

### Société environnante

Maîtriser et réduire les impacts liés à notre activité.

**Piloter l'entreprise** : Développer TDF

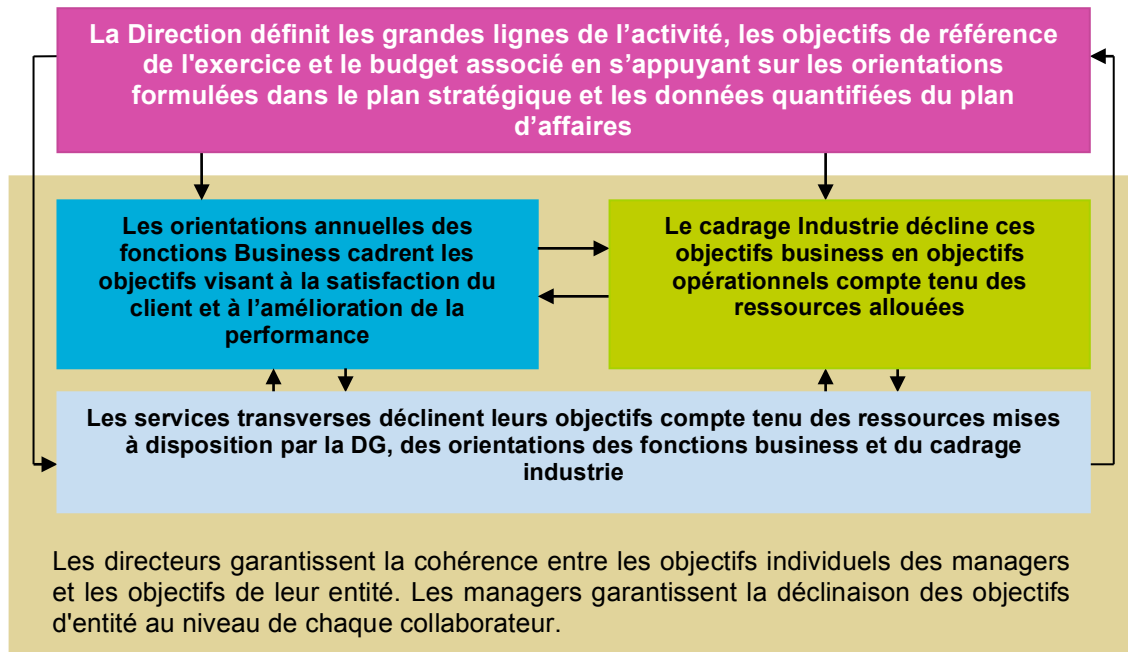
**Maîtriser la relation Client** : Anticiper les besoins, vendre, gérer les contrats, satisfaire durablement les clients.

**Produire** : Piloter la performance industrielle, innover, concevoir et déployer les systèmes, assurer la qualité du service, développer le patrimoine.

**Gérer les ressources** : Gérer les achats et les approvisionnements, optimiser le système d'information, gérer les ressources humaines, gérer les ressources financières.



## La Planification de la qualité



## L'amélioration de la performance du système qualité

TDF s'attache à améliorer en permanence son système afin d'en faire un levier efficace de la performance.

Des **audits** sont programmés annuellement; la réalisation d'audits flash est demandée par les directeurs en cas de problématique opérationnelle ou commerciale ; des audits dits opérationnels sont réalisés sur le terrain par des auditeurs techniques.

Des **plans d'actions d'amélioration et développement** communs à plusieurs entités et processus appelés **schémas directeurs ou programmes**, favorisent la culture de la transversalité.

Des **revues de processus** périodiques permettent de faire le point sur la performance des processus et, d'une manière plus générale, sur l'aptitude des processus à s'améliorer.



## L'amélioration continue et les contrôles

### Amélioration continue

Sont sources d'actions correctives et préventives :

- Les Incidents Marquants,
- Les résultats d'audits internes, externes, flash, opérationnels...
- Les comités de pilotage avec les clients et les sous-traitants,
- Les réclamations, les résultats des enquêtes de satisfaction,
- Les revues de processus,
- Les constats et décisions prises en instances de management notamment sur la base des tableaux de bord, (Codir, réunions de services).

### Mesure de la qualité du service

La qualité de service est suivie en temps réel et analysée quotidiennement et mensuellement. Toute interruption de service jugée inacceptable fait l'objet d'un Incident Marquant qui est considéré comme une non-conformité. Le niveau de satisfaction des clients est mesuré lors des comités de suivi et périodiquement grâce aux enquêtes satisfaction réalisées auprès des clients.

### Contrôles

Ils sont prévus durant la réalisation de la prestation : Lors des principales phases de conception, d'ingénierie et d'installations, à la livraison de la prestation au client et lors des opérations de maintenance. Le signal fourni par le client peut également être contrôlé. La validité des contrôles repose sur l'utilisation d'équipements de contrôle, de mesure et d'essai apportant une précision connue. En cas de non-conformité détectée, une personne habilitée analyse son impact sur le service rendu et déclenche, si besoin, une action corrective.

Cf. procédures associées aux processus industriels

**Approuvé par :**  
**Olivier Huart**  
Directeur Général

Date : 15 décembre 2014

**EXEMPLAIRE RESEAU**