**Evaluation globale des risques et de la démarche qualité**

**Tableau d’identification et d’évaluation des risques et de la qualité = annexe 1**

1. **L’évaluation des risques**

**Les risques Financiers**

Dans l’entreprise ECOTERMIC, il y a un risque financier potentiel même si la trésorerie n’a jamais été pas négative. En effet, l’entreprise n’a aucun outil formalisé pour suivre sa trésorerie. Le gérant consulte seulement le compte en banque de l’entreprise tous les jours.

De plus, si l’entreprise connaît régulièrement des retards de paiement de la part de ses clients, une procédure de relance a été mise en place et un acompte est demandé lors du démarrage des chantiers.

**Les risques liés à la santé et à la sécurité au travail**

Parmi les risques potentiels sur la sécurité et la santé des salariés dans l’entreprise, les plus importants sont le port de charges lourdes et la manipulation de gaz pour les techniciens ou les risques de TMS pour les personnes dans les bureaux. Pour lutter contre ces risques, l’entreprise met des EPI à la disposition des techniciens et leur fait suivre régulièrement les formations obligatoires spécifiques à leur métier. Les personnes dans les bureaux font régulièrement des pauses et disposent de siège confortable et de repose pieds. L’entreprise est à jour de son DUERP.

Les risques avérés sur la santé aux travails sont rares dans l’entreprise. En effet depuis la création de l’entreprise il y a 8 ans, il n’y a eu aucun accident de travail et aucun arrêt de travail. Ces deux facteurs nous montrent que les risques sur la santé et sécurité des salariés sont bien gérés.

**Les risques sur les biens, les personnes et les droits**

La protection des personnes est assurée grâce à une mutuelle complémentaire payée par l’entreprise et à laquelle peut adhérer chaque salarié et apprenti.

L’entreprise dispose d’une assurance multirisques professionnelle qui couvre les biens et les véhicules. Elle a souscrit également une assurance décennale qui la protège en cas de dommages survenus chez les clients après les travaux pendant une durée de 10 ans.

Le nom de l’entreprise est déposé et ainsi protégé contre tout risque de contrefaçon.

Les risques sur les biens, personnes et droits semblent donc bien pris en charge par l’entreprise.

**Les risques environnementaux**

L’entreprise ECOTERMIC est très soucieuse de l’environnement. Elle met donc tout en œuvre pour éviter les risques possibles. Le risque majeur est la pollution notamment avec les bouteilles de gaz utilisées pour les pompes à chaleur ou encore les déplacements des camions lors des installations chez les clients.

Pour limiter ces risques, l’entreprise respecte la réglementation sur la gestion des bouteilles de gaz : celles-ci sont déposées dans une déchèterie spécialisée pour être rechargées ou recyclées. Les déplacements sont limités au maximum en regroupant les interventions dans le même secteur. Enfin les fournitures de bureau c’est-à-dire l’encre, les piles ou encore les ampoules, sont toutes apportées dans des magasins pour y être recyclées.

L’entreprise limite sa consommation énergétique par l’utilisation d’une pompe à chaleur comme mode de chauffage.

On peut donc conclure que le risque environnemental résiduel est très faible.

**Les risques informatiques et liés aux données**

L’entreprise a déjà subi des tentatives d’intrusion dans son système informatique et de piratage de ses données. Cependant, de nombreuses mesures de protection sont mises en place. Le gérant ainsi que l’assistance de gestion y sont sensibilisés et très attentifs. L’entreprise dispose d’un antivirus ‘Segurazo’ et sauvegarde ses données sur plusieurs serveurs en ligne. Le risque des emails frauduleux est traité par un ami de l’entreprise.

Concernant la protection des données, les pertes de données « papier » suite à incendie ou vol sont limités par la présence d’une alarme qui protège les locaux. Les données numériques sont sauvegardées en ligne et des mots de passe sont nécessaires pour entrer sur les postes informatiques.

En revanche, l’entreprise ne respecte pas encore le règlement général sur la protection des données alors que c’est obligatoire depuis le 25 mai 2018. C’est un risque important pour l’entreprise car non seulement c’est une procédure obligatoire qui, si elle n’est pas respectée, engage sa responsabilité pénale, mais aussi parce qu’elle est nécessaire pour assurer la protection des données personnelles des clients, des salariés de l’entreprise.

**2. La démarche qualité**

**La démarche Qualité**

Les risques concernant la qualité sont essentiellement, chez Ecotermic, ceux liés à des pompes à chaleur défectueuses ou à des installations mal faites.

Pour les limiter, l’entreprise est labellisée RGE QualiPac qui garantit aux clients qu’elle est qualifiée pour l’installation de pompes à chaleur.

Les produits installés chez les clients sont contrôlés régulièrement par un organisme spécialisé dans la manipulation des fluides frigorigènes.

Si l’entreprise reçoit des réclamations clients (portant en général sur les délais de rendez-vous, des pannes), l’assistante de gestion les traite immédiatement. En revanche elle n’a pas créé d’outil de suivi des réclamations, ce qui pourrait être utile pour repérer les réclamations récurrentes par exemple.

**La gestion des connaissances**

ECOTERMIC a déjà commencé à rédiger un manuel sur les processus de maintenance des pompes à chaleur. Mais celui-ci est incomplet et il n’en existe aucun sur les processus d’installations des différents modèles de pompes, ni sur la réparation des pannes qui peuvent se produire. Or, chez ECOTERMIC, ces manques peuvent présenter un risque important car c’est la seule entreprise à proposer l’ensemble de la prestation c’est-à-dire l’installation, la maintenance, l’entretien et les dépannages des produits SOFATH dans les Yvelines.

**La certification**

L’entreprise dispose d’une qualification QualiPac, qui est la qualification RGE pour l'installation de pompes à chaleur. Cette certification est essentielle dans son activité car elle lui permet d’exercer en ayant la certification énergétique, élément central qui attire les clients qui recherchent cet aspect écologique dans les pompes à chaleur - économies réalisées sur leurs factures de chauffage - Elle est attribuée à des professionnels de la rénovation énergétique et est renouvelée tous les 2 ans.

**3. Le bilan de l’évaluation**

En conclusion de cette évaluation globale des risques et de la qualité, il apparaît que les deux risques les plus présents dans l’entreprise sont le non-respect du RGPD et le risque de non qualité du fait d’une absence de gestion des connaissances.

Effectivement l’entreprise n’a pas mis en place de registre de traitement des données or celui-ci est obligatoire depuis le RGPD de 2018. Il est alors essentiel d’en faire un rapidement notamment par obligation légale mais aussi pour garantir la protection des données personnelles et des droits des clients et des salariés de l’entreprise.

Si le risque de non qualité du à une gestion des connaissances existe, il apparaît néanmoins comme un peu moins important, les avis des clients étant positifs.