

Systeme de Management Intégré Qualité, Sécurité et Environnement

Un atout pour l'entreprise

*Intervention de Olivier Rousseaux, Auditeur QSE,
Expert en organisation et management des systèmes
Tel : 06 42 32 17 15, rousseaux@tuev-sued.fr*



Objectifs de la séance :

- ✓ Comprendre l'approche processus
- ✓ Simplifier sa cartographie
- ✓ Intégrer le management de l'environnement et de la sécurité au système en place

Sommaire :

- Historique
 - Les différents types de processus
 - L'analyse des risques
 - Le système de management intégré
 - Les éléments communs d'un SMI
-
- Et s'il fallait retenir quelque chose ?

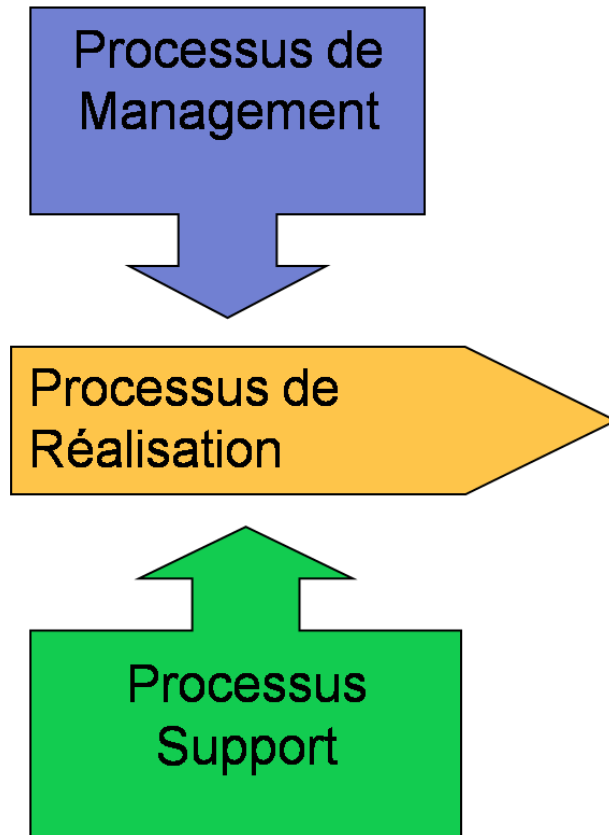
- **Historique :**

- **ISO 9001** (1987 → 1994 → 2000 → 2008 → 2015?)
- **ISO 14001** (1996 → 2004)
- **OHSAS 18001** (1999 → BS 2007)

- **Code du travail (1841-1973-2008),**
- **Code de la santé publique (1953, 2000)**
- **Code de l'environnement (2000, livre V)**

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Intégrer la sécurité et l'environnement au Système de Management (de la qualité)



Approche
processus

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

▪ La définition d'un processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

(ISO 9000 v2000)

Source : AFNOR

Toute conjonction d'activités qui utilise des ressources (humaines, matérielles, informationnelles, etc.) pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie avec valeur ajoutée.

- Les différents types de processus

Processus de Management

Processus qui est sous la responsabilité de l'équipe dirigeante,

Processus qui a une action directe sur le fonctionnement de l'organisme et sur sa dynamique d'amélioration,

Processus lié au déploiement de la politique, à l'amélioration de l'efficacité du Système de Management, à l'accroissement de la satisfaction client,

Processus qui oriente et assure la cohérence des processus de réalisation et support.

- Les différents types de processus

Processus support

Processus qui contribue au succès des processus de réalisation, leur fournit les moyens d'un bon déroulement

Processus qui ne crée pas de valeur directement perceptible par le client.

Par exemple : processus lié aux ressources humaines, aux infrastructures, à l'environnement de travail, à l'information, aux achats, ...

- Les différents types de processus

Processus de réalisation

Processus qui contribue directement à la réalisation du produit ou d'un service,

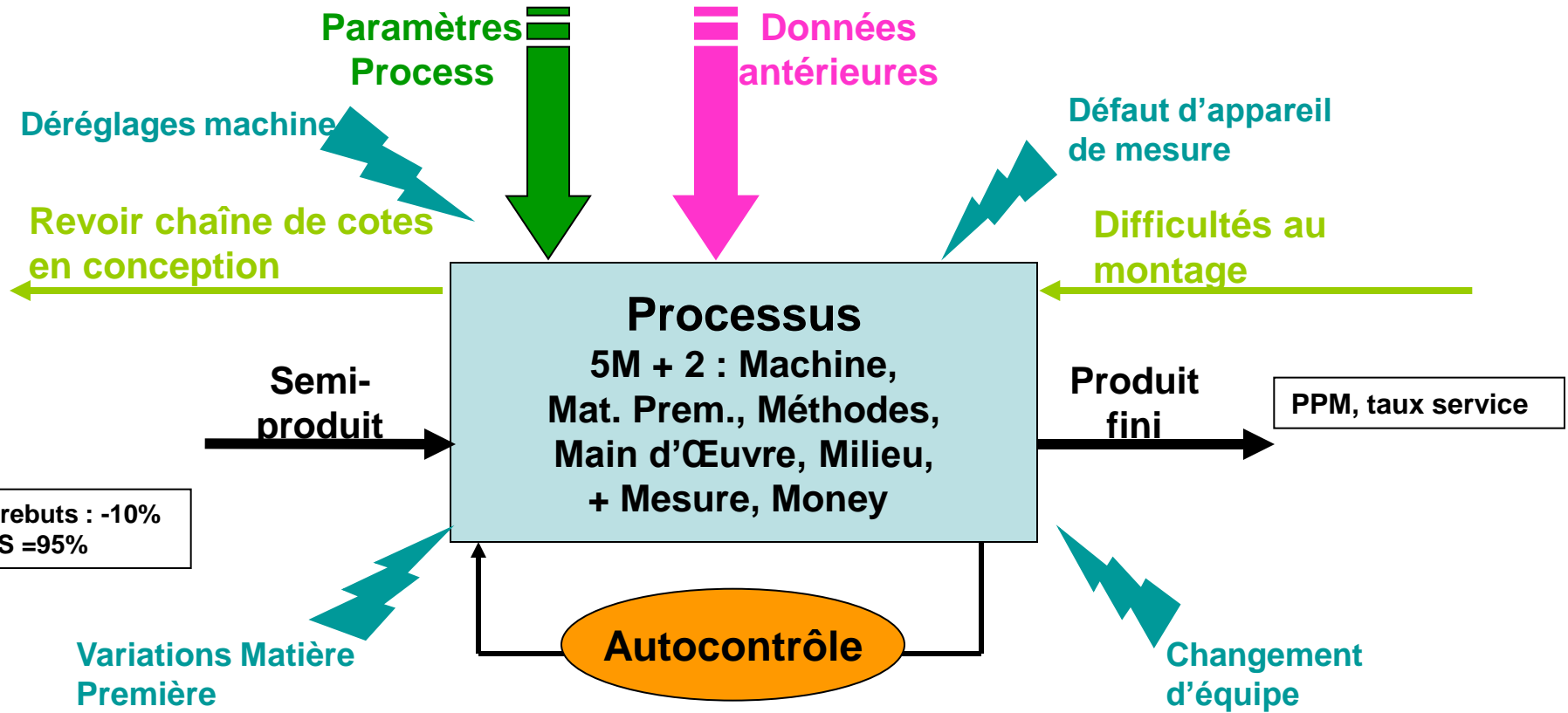
Processus dont les activités sont liées au cycle de vie d'un produit / service, de l'élaboration de l'offre aux services après-vente,

Processus qui a un impact direct sur la satisfaction du client,

Processus qui est mis en œuvre pour répondre aux besoins du client et lui fournir le produit / service attendu.

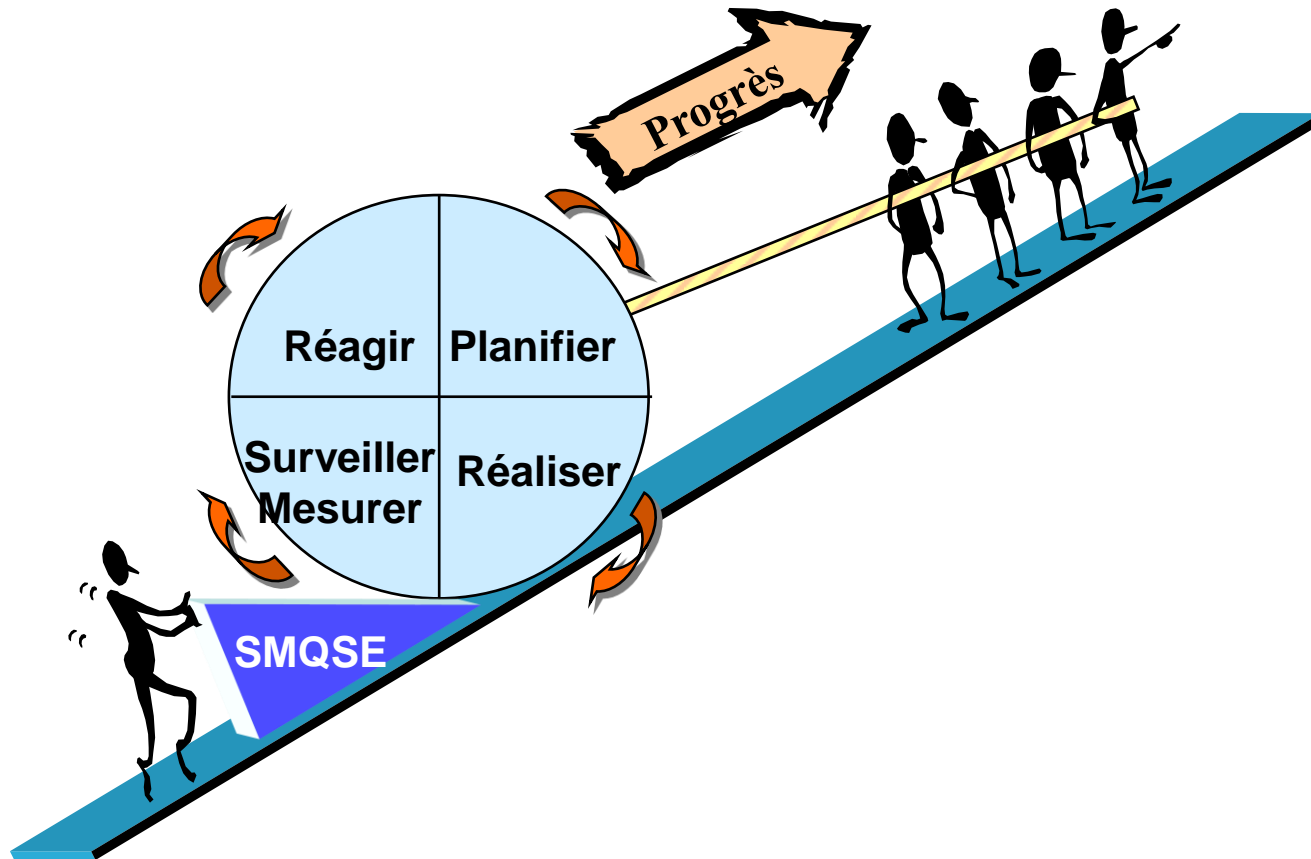
- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Exemple de Processus de Production



- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Le principe de la roue de DEMING ou d'amélioration



▪ Le cycle PDCA d'un processus

1. Planifier le processus (détermination des exigences, fixation des objectifs, rédaction des documents, détermination des ressources, des activités de vérification, contrôle, évaluation, etc.).

2. Mettre en œuvre le processus

3. Evaluer le processus (traitement de la non qualité, alimentation des indicateurs Qualité notamment ceux relatifs aux objectifs), mesure de la satisfaction des clients internes et externes, audits, etc.

4. Améliorer le processus (analyser les données, mener des revues de processus afin notamment de mettre en œuvre des plans d'amélioration de la Qualité, etc.).

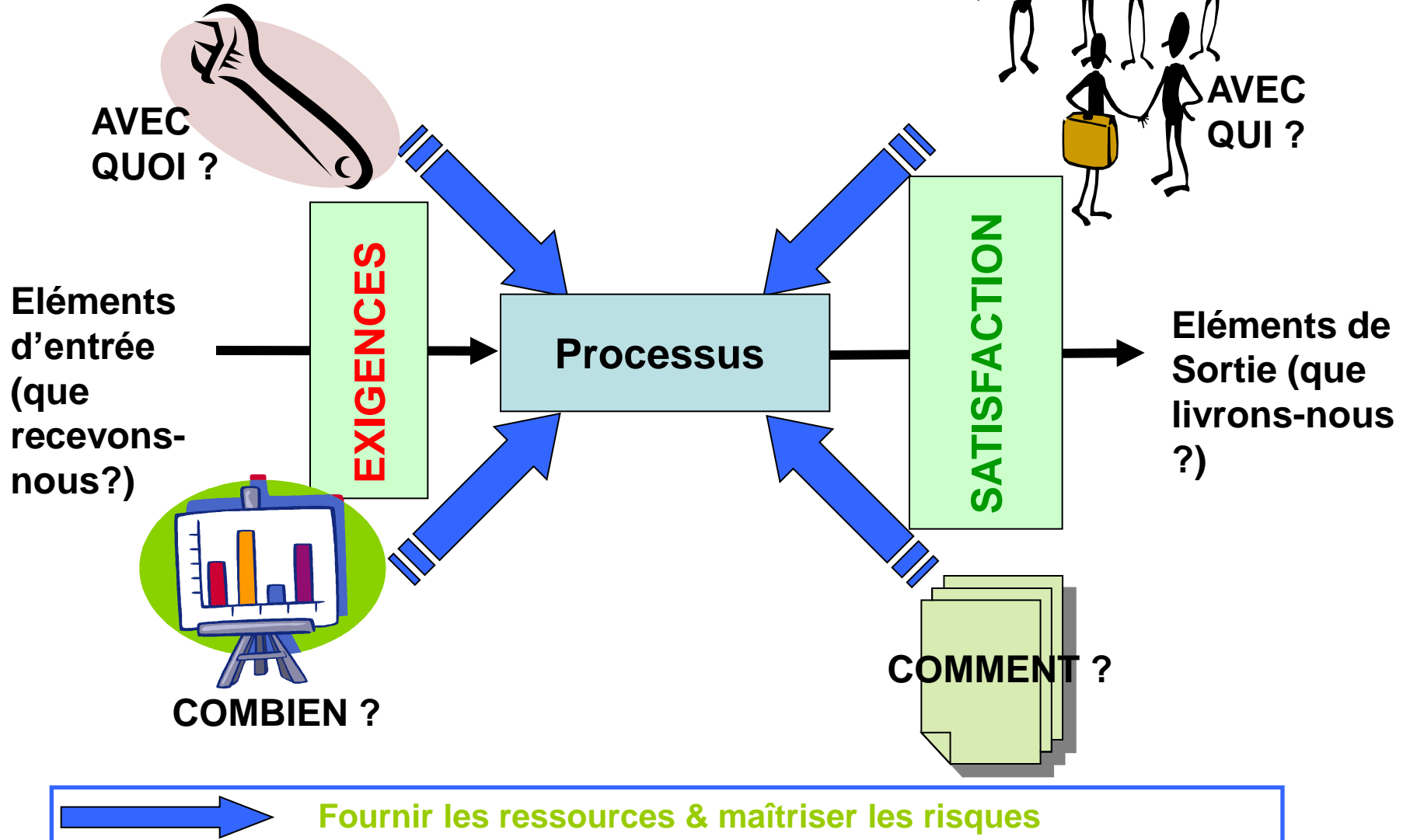
- Historique
- Les différents types de processus
- **L'analyse des risques**
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

L'ANALYSE DES RISQUES



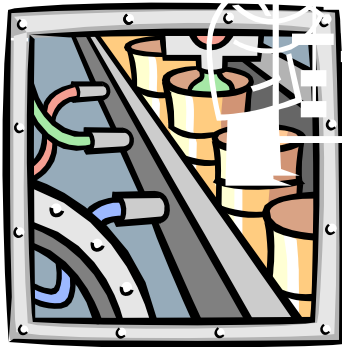
L'analyse de risques processus

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI



- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

L'analyse des risques – Interaction entre la sécurité et l'activité

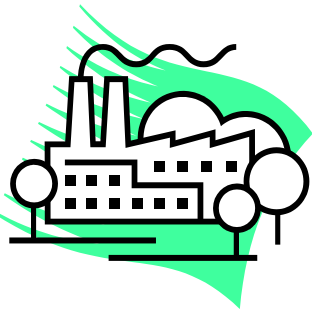


Process

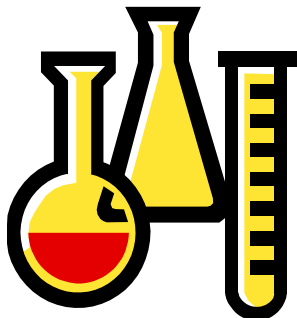
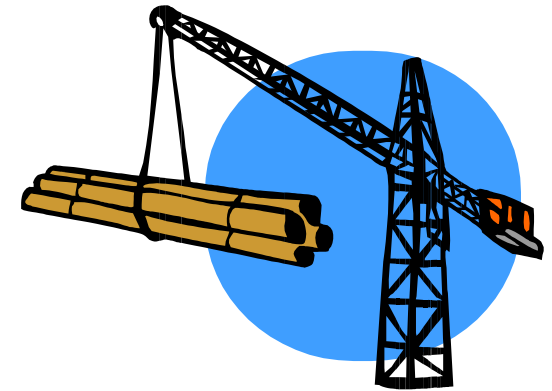
Main d'œuvres



Lieu de Travail



Machines & Équipements

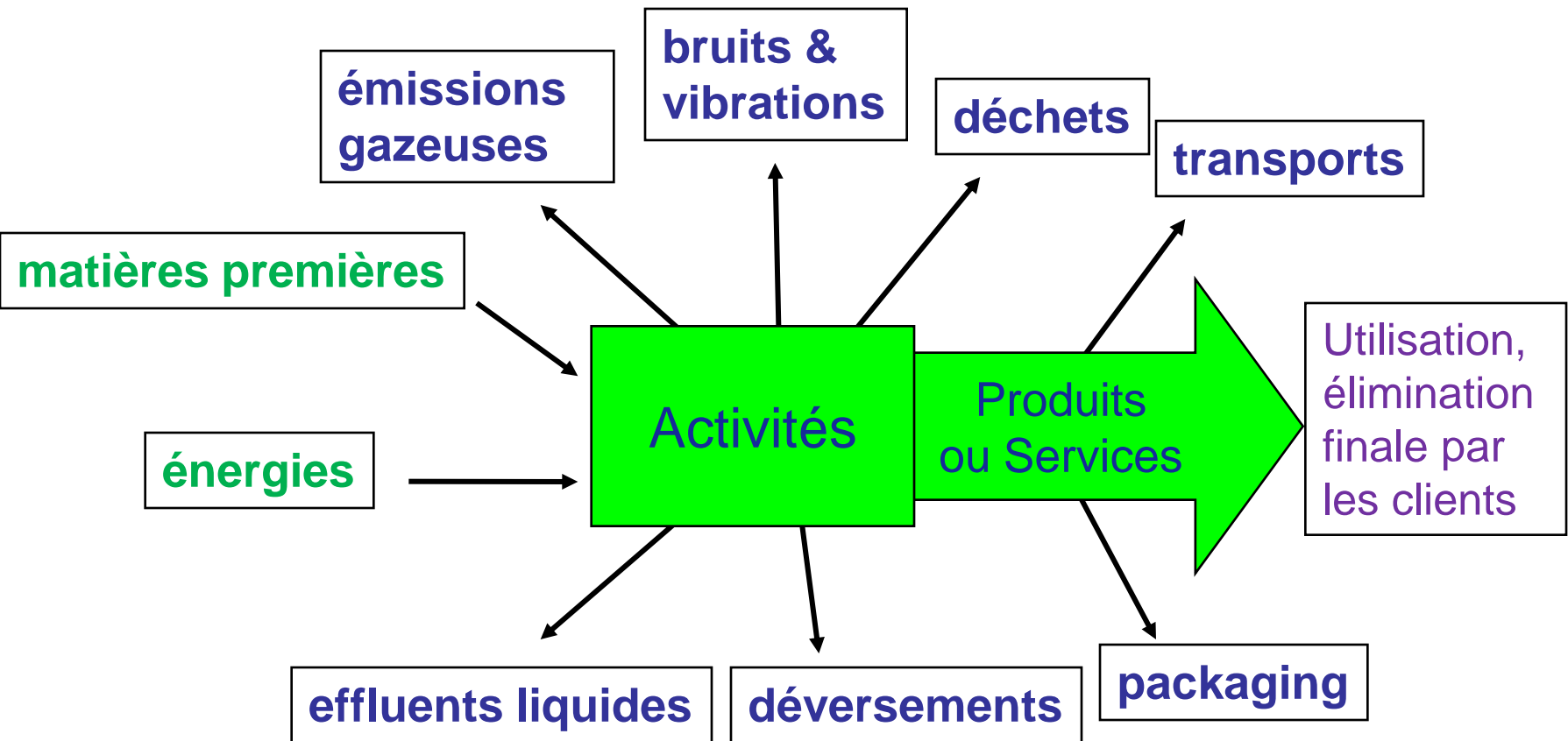


Énergies et Substances

RISQUES

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

L'analyse des risques - Interaction entre l'environnement et l'activité

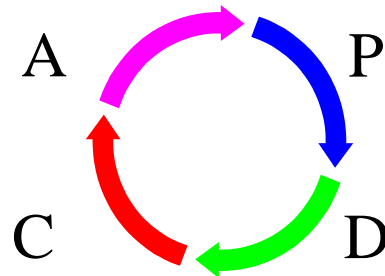


L'analyse des risques

- **Qualité**
 - **Défaillance** possible et conséquences sur la qualité de la prestation (arbre des défaillances, AMDEC, ...)
- **Santé & Sécurité au Travail**
 - **Situations Dangereuses** et conséquences sur la santé et sécurité des personnes (analyse des postes de travail, environnement de travail, ...)
- **Environnement**
 - **Aspects** environnementaux et leurs impacts, sources de dangers et conséquences sur l'environnement (HAZOP, Arbre des défaillances, ...).

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

LE SYSTÈME DE MANAGEMENT INTEGRE



- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Structure des 3 référentiels

Normes	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Titre	SM de la Qualité	SM Environnemental	SM Santé & Sécurité au Travail
Intro	1. Domaine d'application	1. Domaine d'application	1. Domaine d'application
	2. Références normatives	2. Références normatives	2. Références normatives
	3. Termes et définitions	3. Termes et définitions	3. Termes et définitions
Plan	4. SMQ	4.1 Exigences générales	4.1 Exigences générales
	5. Responsabilités de la Direction	4.2 Politique	4.2 Politique
	6. Management des Ressources	4.3 Planification	4.3 Planification
Do	7. Réalisation du Produit	4.4 Mise en oeuvre et fonctionnement	4.4 Mise en oeuvre et fonctionnement
Check	8. Mesures analyse et amélioration	4.5 Vérification et action corrective	4.5 Contrôle
Act		4.6 Revue de direction	4.6 Revue de direction

L'ISO 9001 de demain

- Sortie prévue fin 2015
- 10 chapitres
- Structures identiques pour ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 et OHSAS 18001

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

L'ISO 9001 de demain

Comparing ISO 9001 and high-level structures / TABLE 1

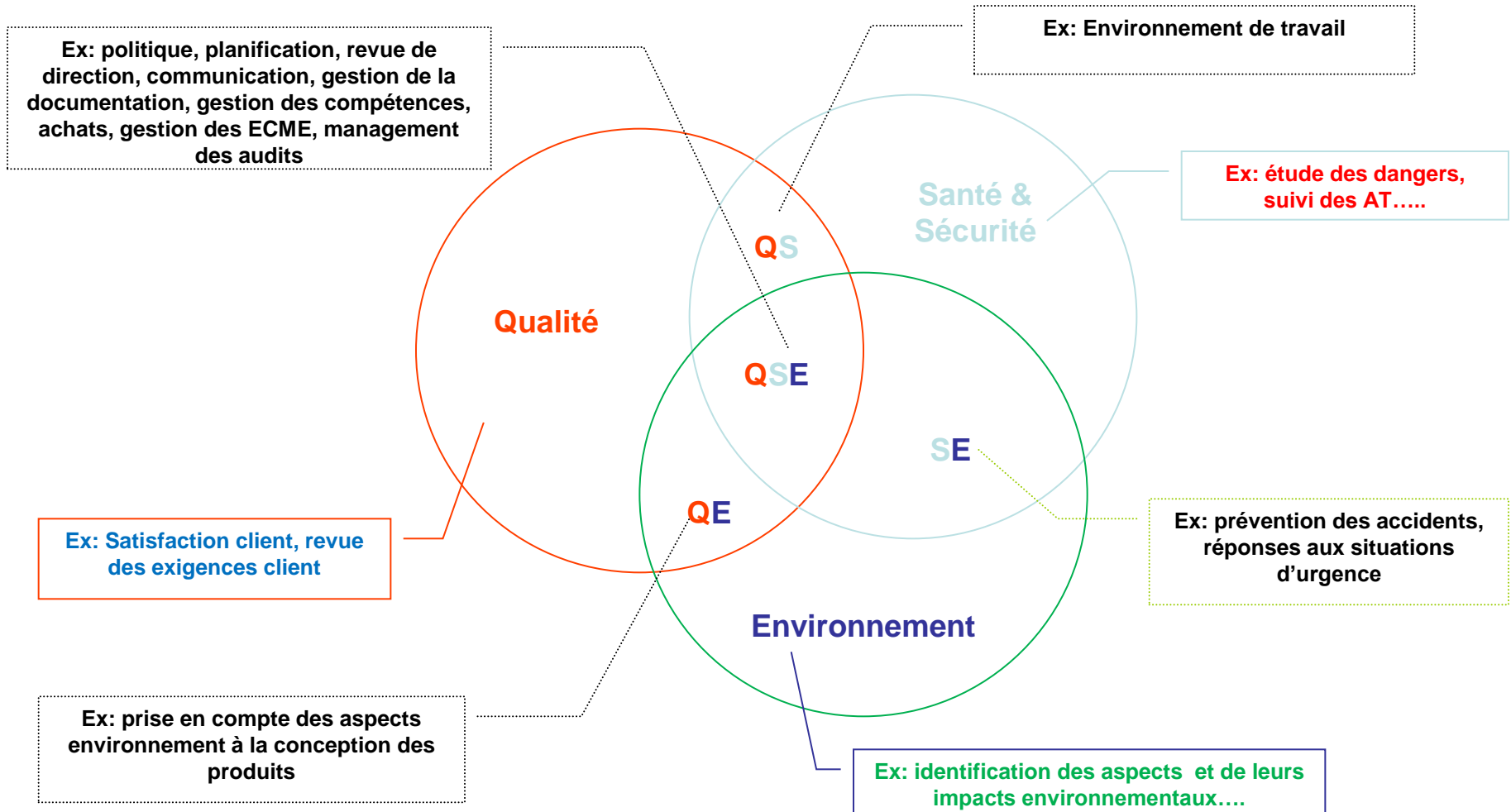
ISO 9001:2008	Common high-level structure
1. Scope	1. Scope
2. Normative reference	2. Normative reference
3. Terms and definitions	3. Terms and definitions
4. Quality management system	4. Context of the organization
5. Management responsibility	5. Leadership
6. Resource management	6. Planning
7. Product realization	7. Support
8. Measurement analysis and improvement	8. Operation
—	9. Performance evaluation
—	10. Improvement

- Le système intégré

- Principaux points spécifiques à chaque référentiel :
 - Approche processus
 - ➔ Qualité
 - Etude de dangers - évaluation des risques
 - ➔ Sécurité
 - Étude d'impacts
 - ➔ Environnement

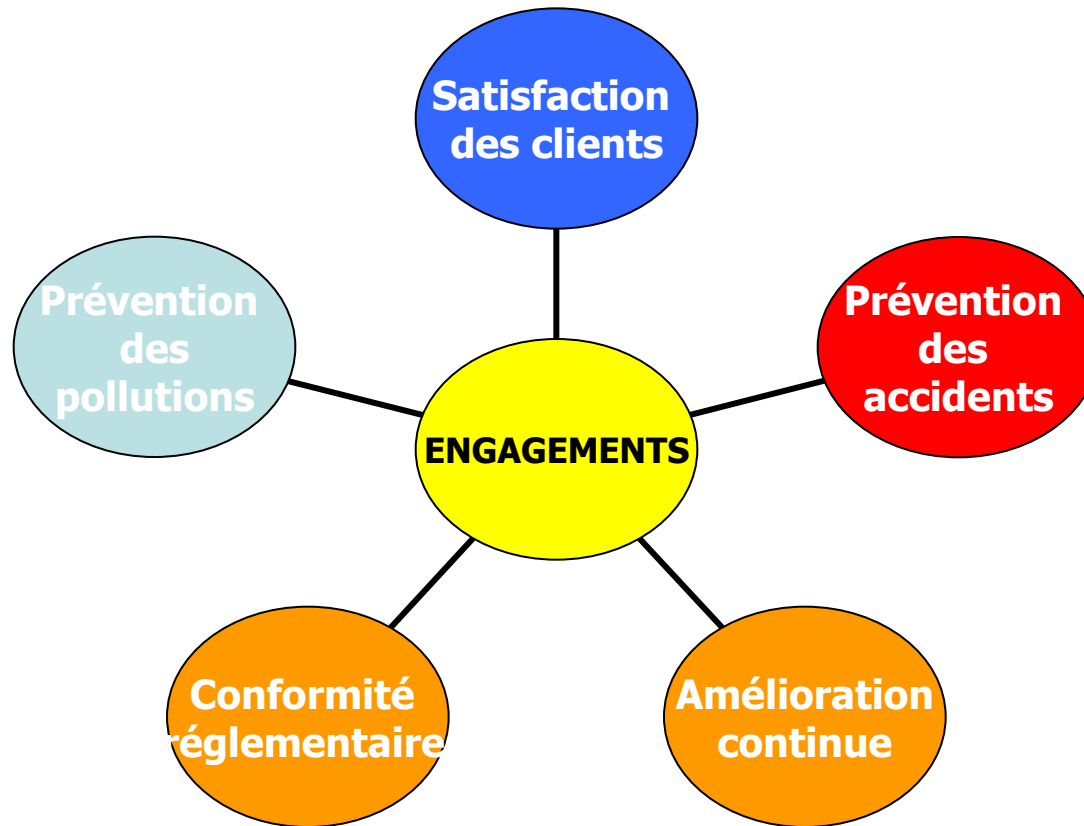
- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Le système intégré



- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Les Fondamentaux du Management QSE



- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Les Eléments communs d'un SMI

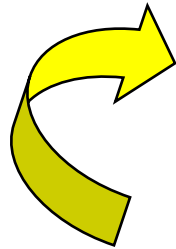


Les Eléments communs

- Politique
- Objectifs
- Plan d'actions
- Documentation
- Audit
- Non Conformités
- Actions Correctives & Préventives
- Revue de direction
- Formation
- Communication

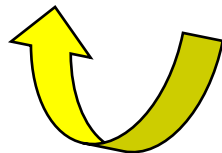
- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

Les Eléments communs



Revue de direction 5.6, 4.6, 4.6

Management des audits 8.2, 4.5.4, 4.5.4



Formation 6.2.2, 4.4.2, 4.4.2

Documentation du système 4.2, 4.4.4, 4.4.4

Gestion de la documentation 4.2, 4.4.5, 4.4.5

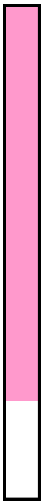
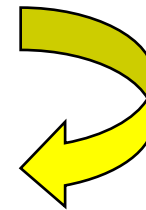
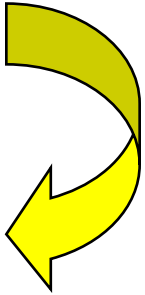
Communication, enregistrements, ...

Politique Q, SST, E
5.1-5.3, 4.2, 4.2

Planification

Objectifs 5.4.1, 4.3.3, 4.3.3

Plan d'action 5.4.2, 4.3.3, 4.3.3



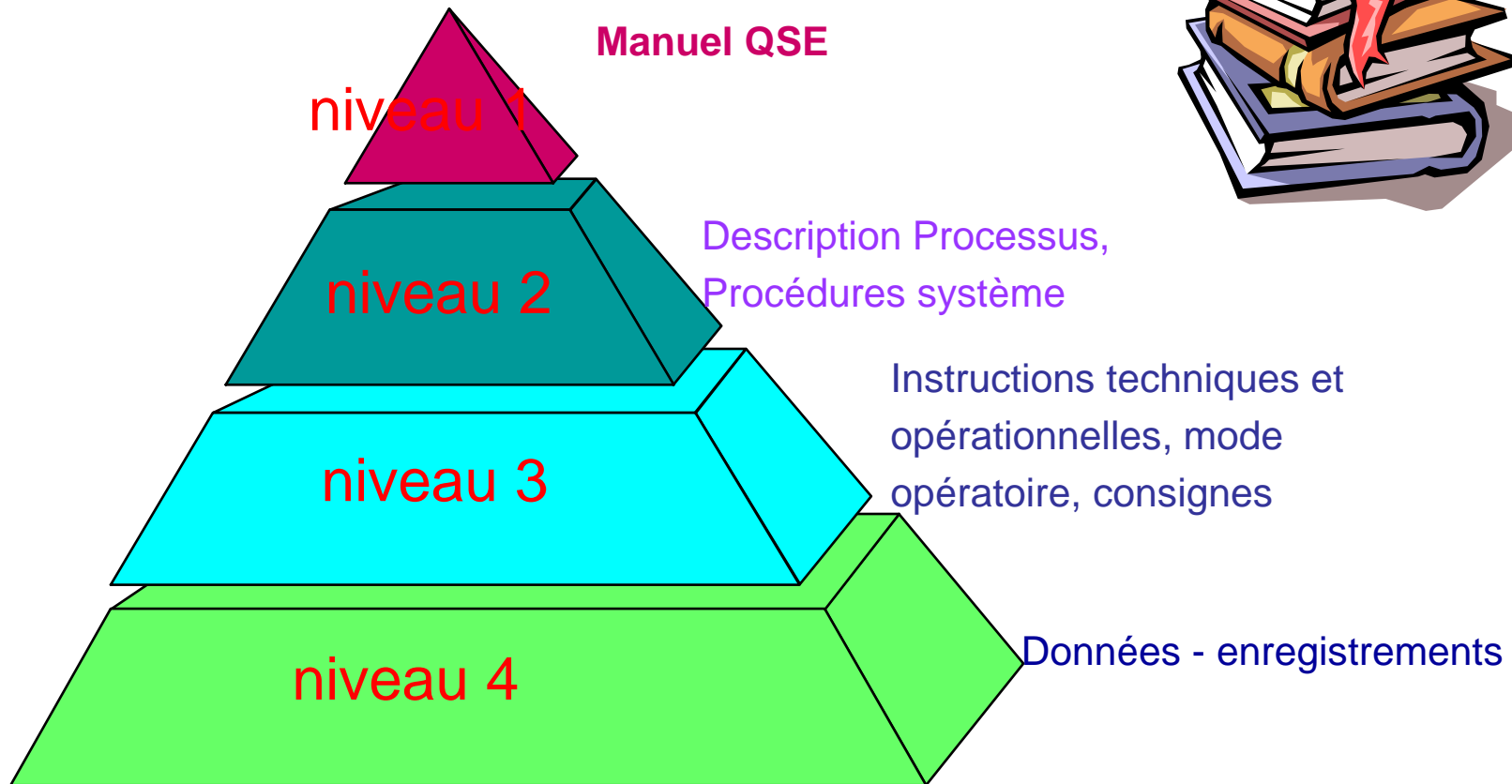
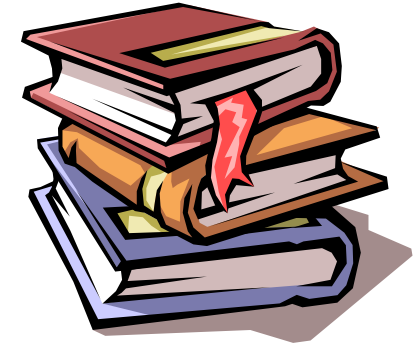
▪ Les éléments communs : la politique

chapitres 5.6 / 4.2 / 4.2

- Réaliste - concise – spécifique - adaptée aux activités, finalité et risques de l'entreprise, responsabilisation de tous
- Engagement de conformité aux exigences légales, autres et clients
- Prévention des lésions corporelles (S), des pollutions (E) et amélioration continue (QSE)
- Engagement de la Direction au plus haut niveau

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

▪ Les éléments communs : la documentation
chapitres 4.2 / 4.4 - 4.5.4 / 4.4 - 4.5.4



Management intégré – Système documentaire

- Les éléments communs :
non-conformités, incident environnemental, accident de travail

chapitres 8.3, 4.5, 4.5

Exemple de fiche de traitement d'écart

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

- Les éléments communs : les audits

chapitres 8.2, 4.5.5, 4.5.5

Exemple d'enregistrements d'audit

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

- Les éléments communs : le plan d'amélioration
chapitres 5.4.2 / 4.3.3 / 4.3.3

Exemple de plan d'amélioration.

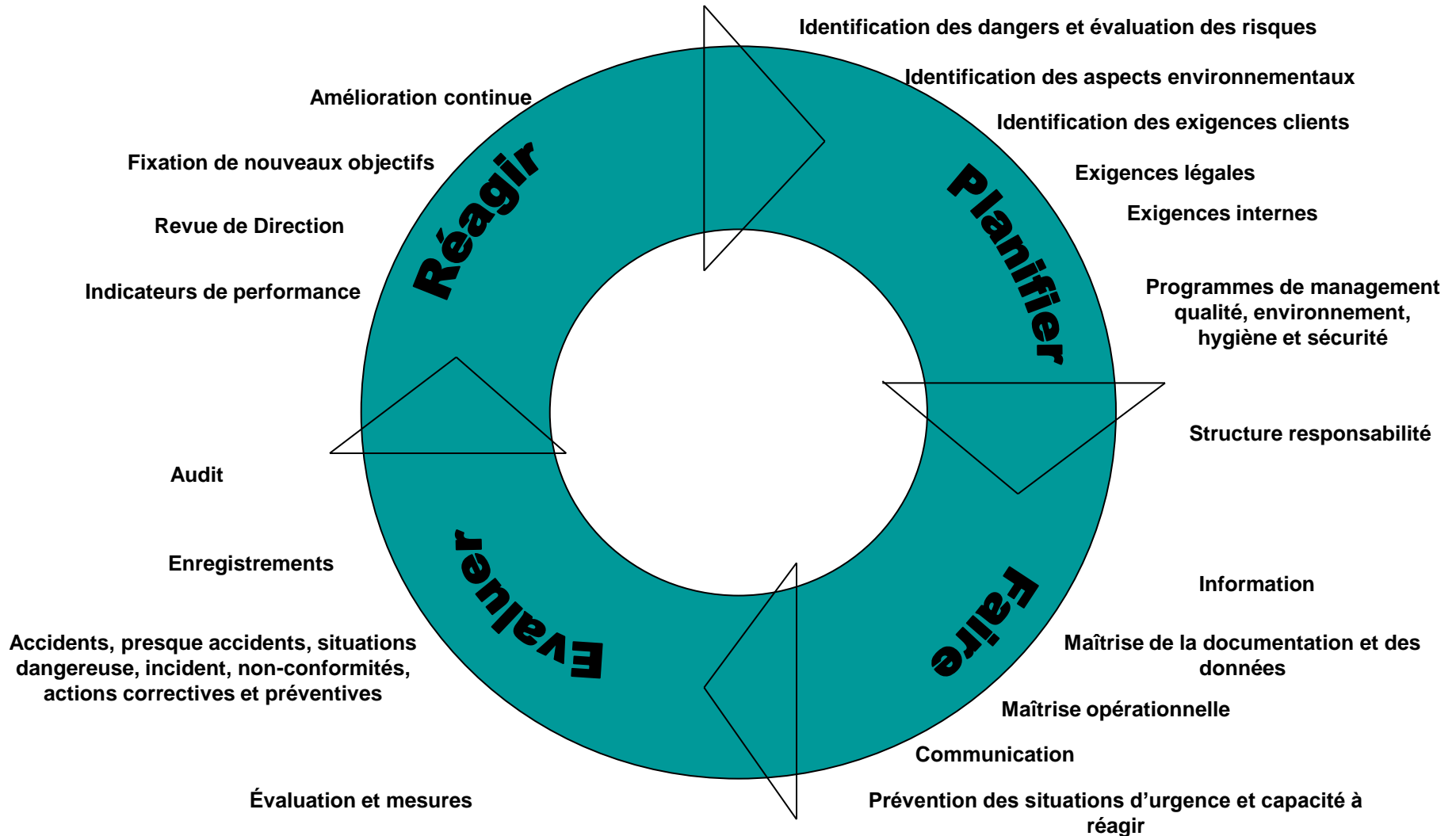
- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

- Les éléments communs : la Cartographie des processus

Exemple de cartographie QSE intégrée

- Historique
- Les différents types de processus
- L'analyse des risques
- Le système de management intégré
- Les éléments communs d'un SMI

■ Synthèse



- Et s'il fallait retenir quelque chose ?

◆ Il existe au moins 2 façons différentes d'intégrer la sécurité et l'environnement au système de management :

- créer des processus support « maîtriser l'environnement », « assurer la sécurité des biens et des personnes »

- avoir une analyse de risques sécurité (DU) et environnementale (AE/AES) couvrant chaque processus existant en mettant l'accent sur les processus de réalisation

- > ainsi tous les processus ont une partie « sécurité » et « environnement » directement intégrée.

- Pour aller plus loin...

Bien qu'il existe une forte littérature sur ce sujet, trois ouvrages sont à retenir :

✓ **Guide du management intégré, une approche processus (Ed AFNOR, 2008)**

✓ **100 QUESTIONS pour comprendre et agir, Management intégré (Ed AFNOR, 2005)**

✓ **Construire un système de Management Intégré (Ed AFNOR, 2007)**

Merci de votre attention !

Questions / Réponses