

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM.ALGER**

MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

Mémoire de fin d'études

THÈME

**D'un Système De Management Qualité
Vers L'intégration D'un Système De
Management Environnemental
Cas « SPA CONDOR ELECTRONICS »**

Présenté par :

Mr. RAHMOUNI Mohamed Walid

Encadré par :

Docteur CHAHED Amina

Juin 2013

Résumé du mémoire

La préservation de l'environnement, l'actuelle préoccupation des organismes notamment industriels, est une tendance qui s'affiche au sommet de leurs stratégies. Cette démarche s'inscrit dans le contexte du développement de ces organismes, cela conduit les entreprises algériennes vers une nouvelle mentalité environnementale responsable et prometteuse.

Avec l'apparition de la norme ISO 14001/1996 première version puis en seconde version en 2004, l'engagement des organismes quant à la sauvegarde de la nature s'est bien exprimé, plusieurs organismes vont mener une démarche d'intégration d'un système de management environnemental. A présent, en Algérie le nombre d'entreprises certifiées selon la norme ISO 14001/2004 est en augmentation considérée, 42 entreprises déjà certifiées et plus de 200 autres en voie de certification. Un tel intérêt accordé pour l'environnement exprime un signe de prise de conscience considérable.

Nous avons mené une étude traitant le cas d'une entreprise nationale privée, qui est « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ». Elle s'engage à intégrer un système de management environnemental à son système de management de la qualité. En pratique, notre travail est axé sur un diagnostic environnemental pour la mise en place de ce second système, les résultats obtenus déclinent essentiellement les points de recommandations et une synthèse globale de la situation avant cette démarche d'intégration.

Mots clés :

L'environnement, une nouvelle mentalité environnementale responsable et prometteuse, norme ISO 14001, « SPA CONDOR ELECTRONICS », système de management environnemental, système de management de la qualité, recommandations, diagnostic environnemental.

Abstract

Safeguarding of the environment, the current concern off in particular industrial organizations, it is a trend which is displayed at the top of their strategies, this approach falls under the context of the development of these organizations that led the Algerian company towards a new responsible and promising environmental mentality.

With the appearance of the standard ISO 14001/1996 first version then in second version in 2004 the commitment of the organizations as for the safeguard of nature was well expressed, several organizations will carry out an approach of integration of a system of environmental management. Now in Algeria the number of certified companies according to the standard ISO 14001/2004 in a considerable increase considered, 42 companies is already certified and more than 200 others are in the process of certification, such an interest granted for the environment expresses a sign of considerable awakening.

We conducted a study treating the case of a private national company « **SPA CONDOR ELECTRONICS** », which begins to integrate a system of environmental management into its system of management of quality, our work is centered on an environmental diagnosis for the installation of this second system, the results obtained decline primarily the points of recommendations and a total synthesis of the situation before this approach of integration.

Keywords:

The environment, a new responsible and promising environmental mentality, normalizes ISO 14001, « SPA CONDOR ELECTRONICS », system of environmental management, system of management of quality, recommendations, environmental diagnosis.

ملخص من الأطروحة

الحفاظ على البيئة، هو القلق الحالي للمنظمات الصناعية، وهذا هو الاتجاه الذي يظهر في الجزء الأعلى من استراتيجياتهم، هذا النهج هو في سياق تطوير هذه المنظمات، وهو يؤدي إلى الشركة الجزائرية لمواقف بيئية المسؤولة جديدة وواعدة.

مع ظهور ISO 14001/1996 القياسية الإصدار الأول والإصدار الثاني في عام 2004 هو التزام للمنظمات للحفاظ على الطبيعة المعرب بالفعل، فإن العديد من المنظمات قيادة عملية التكامل لنظام الإدارة البيئية، والآن في الجزائر عدد المنظمات مصدقة وفقا للأيزو ISO 14001 للشركات 2004 في ارتفاع معتبر، 42 شركة معتمدة بالفعل، وأكثر من 200 آخرين في الطريق لعملية التصديق، ومثل هذه الوعي المهم الممنوح للبيئة يعبر عن علامة صنع وعي كبير.

أجرينا دراسة حالة شركة خاصة وطنية «SPA CONDOR ELECTRONICS» ملتزمة بدمج نظام إدارة بيئية لنظام إدارة الجودة الموجود لديها، ويركز عملنا على التقييم البيئي لإنشاء هذا النظام الثاني، والنتائج التي تم الحصول عليها هي أساسا نقاط من التوصيات وملخص شامل للحالة قبل عملية التكامل.

كلمات البحث:

البيئة، موقفا جديدا واعدة مسؤول البيئية، «SPA CONDOR ELECTRONICS»، 14001 نظام الإدارة البيئية ISO، إدارة نظام الجودة، التوصيات، التشخيص البيئي.

Remerciements

En premier lieu, je remercie DIEU le tout Puissant de m'avoir accordé le courage, la force et la patience de mener à bien ce modeste travail.

Au terme de cette étude, il m'est très agréable d'exprimer ma profonde gratitude et d'adresser mes vifs remerciements à Mme CHAFED Amina docteur à l'école nationale supérieure vétérinaires, pour avoir accepté de m'encadrer, et pour ses précieux conseils et orientations.

Je remercie également le personnel de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » qui a manifesté un intérêt considérable pour le présent cas d'étude, plus particulièrement à Mr LOUAHAM Hakim.

Aux membres qui siègent parmi notre jury, veuillez accepter ce travail maître en gage de notre grand respect et notre profonde reconnaissance.

Je tiens à remercier mes très chers parents pour leur aide précieuse et soutien moral tout le temps présents à mes cotés.

Je remercie vivement ma très chère Randa pour son soutien, présence, tolérance et bienveillance afin d'en arriver à finaliser mon projet.

Je suis par ailleurs reconnaissant envers : Mr BELMIHOUB directeur de l'école, Mr AZZOUZ directeur des études, Mme Kadri directrice chargée de la formation, mes enseignants (es), mes camarades, qui m'ont été d'un soutien incommensurable, qu'ils en soient sincèrement remerciés ici.

Je tiens d'autre part à remercier vivement les bibliothécaires de mon établissement pour leur aide considérable en matière de documentation.

Enfin, je remercie tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail de recherche.

Rahmouni Mohamed Walid

LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Intitulé des tableaux	Pages
N° I-1	Liste des produits fabriqués	06
N° I-2	Les principaux fournisseurs	06
N° I-3	Les avantages de l'intégration	18
N° I-4	Références normatives d'iso 9001/2008 & ISO 14001/2004	20
N° II-5	Les points forts ressortis après diagnostic	45
N° II-6	Les points perfectibles ressortis après diagnostic	46
N° II-7	Le nouveau système documentaire jumelé	47
N° II-8	descriptif des documents du nouveau système jumelé	48

LISTE DES FIGURES

Schémas	Intitulé des figures	Pages
N° I-1	La structure du système de management de la qualité	12
N° I-2	Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus	14
N° I-3	Modèle de système de management environnemental	16
N° I-4	Les éléments communs entre SMQ & SME	21

LISTE DES ORGANIGRAMMES

Organigrammes	Intitulé des organigrammes	Pages
N° I-1	Organisation de : « SPA CONDOR ELECTRONICS »	08
N° I-2	la structure QHSE	11

LISTE DES MATRICES

Graphes	Intitulé des matrices	Pages
N° II-1	Paragraphe relatif aux exigences générales	23
N° II-2	Paragraphe relatif à la politique environnementale	24
N° II-3	Paragraphe relatif à la planification	25
N° II-4	Paragraphe relatif aux exigences légales et autres exigences	27
N° II-5	Paragraphe relatif aux objectifs, cibles et programme(s)	28
N° II-6	Paragraphe relatif à mise en œuvre et fonctionnement	29
N° II-7	Paragraphe relatif à la compétence, formation et sensibilisation	30
N° II-8	Paragraphe relatif à la communication	31
N° II-9	Paragraphe relatif à la documentation	33
N° I-10	Paragraphe relatif à la maîtrise de la documentation	34

N° II-11	Paragraphe relatif à la maîtrise opérationnelle	35
N° II-12	Paragraphe relatif à la préparation et réponse aux situations d'urgence	36
N° II-13	Paragraphe relatif au contrôle	38
N° II-14	Paragraphe relatif à l'évaluation de la conformité :	39
N° II-15	Paragraphe relatif aux non-conformités, action corrective et action préventive	40
N° II-16	Paragraphe relatif à la maîtrise des enregistrements	41
N° II-17	Paragraphe relatif à l'audit interne	42
N° II-18	Paragraphe relatif à la revue de direction	43

LISTE DES ABREVIATIONS

ISO	International standard organisation.
SMQ	Système de management de la qualité
SME	Système de management environnemental
SST	Santé sécurité au travail
SMI	Système de management intégré
QHSE	Qualité, hygiène, sécurité, environnement
HSE	Hygiène, sécurité, environnement
MQ	Manuel qualité
OHSAS	Occupational health and safety assessment series
SPA	Société par actions
LCD	Liquide cristal display
LED	Diode électro luminescente
CRT	Cathodic Ray Tube
IP	Injection plastique
PS	Polystyrène
PB	Produits blancs

SOMMAIRE

	Pages
Introduction	
CHAPITRE 1 : Le Contexte Historique De « Spa Condor Electronics »	04
SECTION 1 : PRÉSENTATION DE « SPA CONDOR ELECTRONICS »	05
1.1 Identité de l'entreprise	05
1.2 Activités de la société	05
1.3 Le marché autour de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS »	05
SECTION 2 : Le Parcours Qualité De « Spa Condor Electronics »	09
2.1 Naissance de la démarche qualité chez « SPA CONDOR ELECTRONICS »	09
2.2 Différentes étapes de la démarche	10
2.3 Les responsabilités	10
2.4 La Stratégie et les objectifs qualité de « SPA CONDOR ELECTRONICS »	11
2.5 Maitrise Des Produits	12
2.6 Objectifs Qualité	12
SECTION 3 : Concepts Fondamentaux De SMQ & SME.....	13
3.1 Définitions relatives aux SMQ	13
3.2 Définitions relatives aux SME	15
3.3 Démarche d'intégration du SME.....	16
3.4 Avantages De L'intégration	18
3.5 Les liens existants entre les normes ISO 9001 et ISO 14001.....	19
3.6 Les éléments d'intégration communs entre SMQ et SME	21
CHAPITRE 2 : Démarche de mise en place d'un SME	22
SECTION 1 : Diagnostic préparatoire à la mise en place d'un SME	23
1.1 Matrices du diagnostic environnemental	23
SECTION 2 : Synthèse du diagnostic	45
2.1 Points forts ressortis après diagnostic	45
2.2 Points perfectibles ressortis après diagnostic	
SECTION 3 : La nouvelle structure documentaire	47
3.1 Le nouveau système documentaire jumelé	47
3.2 Grille descriptive des documents du nouveau système jumelé	48
Conclusion	

INTRODUCTION

GENERALE

La réflexion humaine s'est toujours étalée sur une logique purement offensive et ardente au détriment de la nature de l'environnement. En dépit de ce dernier que l'intuition des hommes a pu construire d'immenses blocs économiques à une échelle démesurée.

Jusqu'à la veille de cet état d'inconscience, beaucoup d'organismes demeurent toujours insouciants d'une éventuelle démarche de préservation de l'environnement, seulement peu d'entre eux sont capables d'atteindre une telle manœuvre stratégique et responsable. Il faut bien dire qu'une sorte de prise de conscience s'est installée au niveau de pilotage de ces organismes, sous le toit d'une nouvelle tendance en management consacré à l'environnement, cette prise de conscience vient au sauvetage navrant de l'environnement.

À travers des rencontres universelles, des conférences et des débats, des experts ont déployé des outils de mise en place, de mesure et de contrôle de l'environnement, des normes universelles, des programmes intensifs ont été élaborés en vue de protéger l'environnement, cet espace dans lequel nous vivons. À l'instar de la norme ISO 14001 première et deuxième version 1996/2004 nous allons décliner notre étude.

En effet, Cette présente étude porte sur le cas d'une entreprise modèle qui -à travers son engagement- exprime une bonne volonté pour la préservation de l'environnement.

A déjà connu l'air du management de la qualité, l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » vise une nouvelle approche environnementale compatible avec le système de management de la qualité.

L'activité principale de cette entreprise nationale privée est en plein expansion, elle s'inscrit dans un contexte industriel important, fabricant de produits technologiques à grande échelle de consommation, collaborant avec des fournisseurs et développeurs de pointe. L'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » gagne toute une fierté d'une nation.

Dans un entourage concurrentiel rude et accru, le caractère industriel de l'entreprise impose une réglementation considérable, nous avons choisi un thème qui traite le passage à l'intégration d'un système de management environnemental, d'ailleurs c'est bien l'intérêt que cette entreprise accorde à l'aspect environnemental qui nous entraîne à cette fin.

Dans le but d'évaluer cette démarche, nous avons mis en lumière la problématique suivante :

« Comment procéder à l'intégration d'un système de management environnemental aux exigences d'un système de management qualité au niveau de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ».

De cette problématique ont découlé quelques sous- questions :

- **Q1.**Le système de management qualité de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » est-il compatible avec un système de management environnemental ?
- **Q2.**Comment le faire intégrer ?
- **Q3.**Quelle serait la nouvelle configuration documentaire de « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » après l'intégration du système de management environnemental?

Par ailleurs, afin de bien mener notre recherche nous considérons les hypothèses suivantes :

- **H1 :** l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » est prête pour l'audit certification du nouveau système de management environnemental.
- **H2 :** la structure documentaire des deux systèmes est jumelée.

Pour mener à bien notre travail, nous avons eu recours à la consultation de différents fonds documentaires et ouvrages de la bibliothèque de notre école, de la documentation interne à l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ».

Nous avons également mené une étude diagnostic de l'état situationnel en vue de l'intégration du nouveau système de management environnemental, tenant compte de l'existence préalable du système de management de la qualité.

Afin de pouvoir répondre à notre problématique, nous avons divisé notre travail en deux chapitres :

- **Le premier chapitre** intitulé : « **Le contexte historique de « SPA CONDOR ELECTRONICS** » qui traite la nature des activités de l'entreprise, son parcours qualité ainsi que sa volonté d'intégration de la nouvelle approche environnementale.
- **Le deuxième chapitre** intitulé : « **Démarche de mise en place d'un SME** » porte sur le diagnostic pour la mise en place d'un système de management environnemental selon les exigences de la norme ISO 14001/2004, une synthèse comportant les points forts et les points à perfectionner, ainsi qu'une panoplie de recommandations en vue de l'instauration du ce nouveau système.

CHAPITRE I

LE CONTEXTE HISTORIQUE DE SPA CONDOR ELECTRONICS

Durant ce premier chapitre, nous allons présenter l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** », nous évoquerons la nature de ses activités, ses missions, ses objectifs stratégiques, son parcours pour la démarche qualité, ainsi nous mettrons en lumière sa nouvelle démarche d'intégration du système de management environnemental.

SECTION 1 : PRÉSENTATION DE « SPA CONDOR ELECTRONICS » :

Dans cette présente section, nous allons aborder l'historique de l'entreprise d'accueil « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ». Nous essaierons d'apporter un éclairage général sur son organisation à travers ses différentes activités.

1.1 Identité de l'entreprise :

La société « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » fait partie du GROUPE BENHAMADI. Elle a pour vocation principale : La Fabrication, la commercialisation et le service après-vente des appareils électroniques, électroménagers et matériels informatiques. Une superficie de 112.559 m² dont 63.822 m² couverte et 48.737 m² non couverte, Capital social : 2 450 MDA, elle est sise à 1km au sud du chef-lieu de la wilaya de BORDJ BOU-ARRERIDJ.

1.2 Activités de la société

Fabrication, commercialisation et service Après-vente des Appareils électroniques, électroménagers et matériels informatiques. Exportation des démodulateurs, machines à laver, réfrigérateurs, climatiseurs, téléviseurs et LCD vers la Jordanie, la Lybie et la Tunisie.

1.3 Le marché autour de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS »

L'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » exerce ses activités dans un secteur très évolutif et concurrentiel, c'est pour cette raison qu'elle doit toujours faire face au changement et développement de son entourage.

1.3.1 Fabrication**Tableau N°I.1** : liste des produits fabriqués

PRODUITS	CAPACITÉ DE PRODUCTION /AN
Téléviseurs	400 000 PCS
Récepteurs Satellites/LCD	600 000 PCS
Climatiseurs et machines à Laver	450 000 PCS
Réfrigérateurs	200 000 PCS
Polystyrène	3000 T
Injection Plastique	2000 T
Produits Blancs	50 000 PCS
Informatique (Lap top et desktop)	60 000 PCS

Source : Document interne, département QHSE.**1.3.2 Principaux Clients :**

Grossistes, Établissement et Entreprises

1.3.3 Principaux Produits :

Téléviseurs (CRT/ LCD/ LED), Récepteurs satellites, Réfrigérateurs, Climatiseurs, Machines à laver, Cuisinières, Micro-ondes et micro-ordinateurs

1.3.4 Principaux fournisseurs :**Tableau N°I.2** : les principaux fournisseurs

Fournisseurs	Pays
HISENSE	CHINE
GREE	CHINE
MIDEA	CHINE
TCL	CHINE
DAEWOO	COREE DE SUD
BSH	Allemagne
KUMTEL	TURQUE

Source : Document interne, département QHSE.

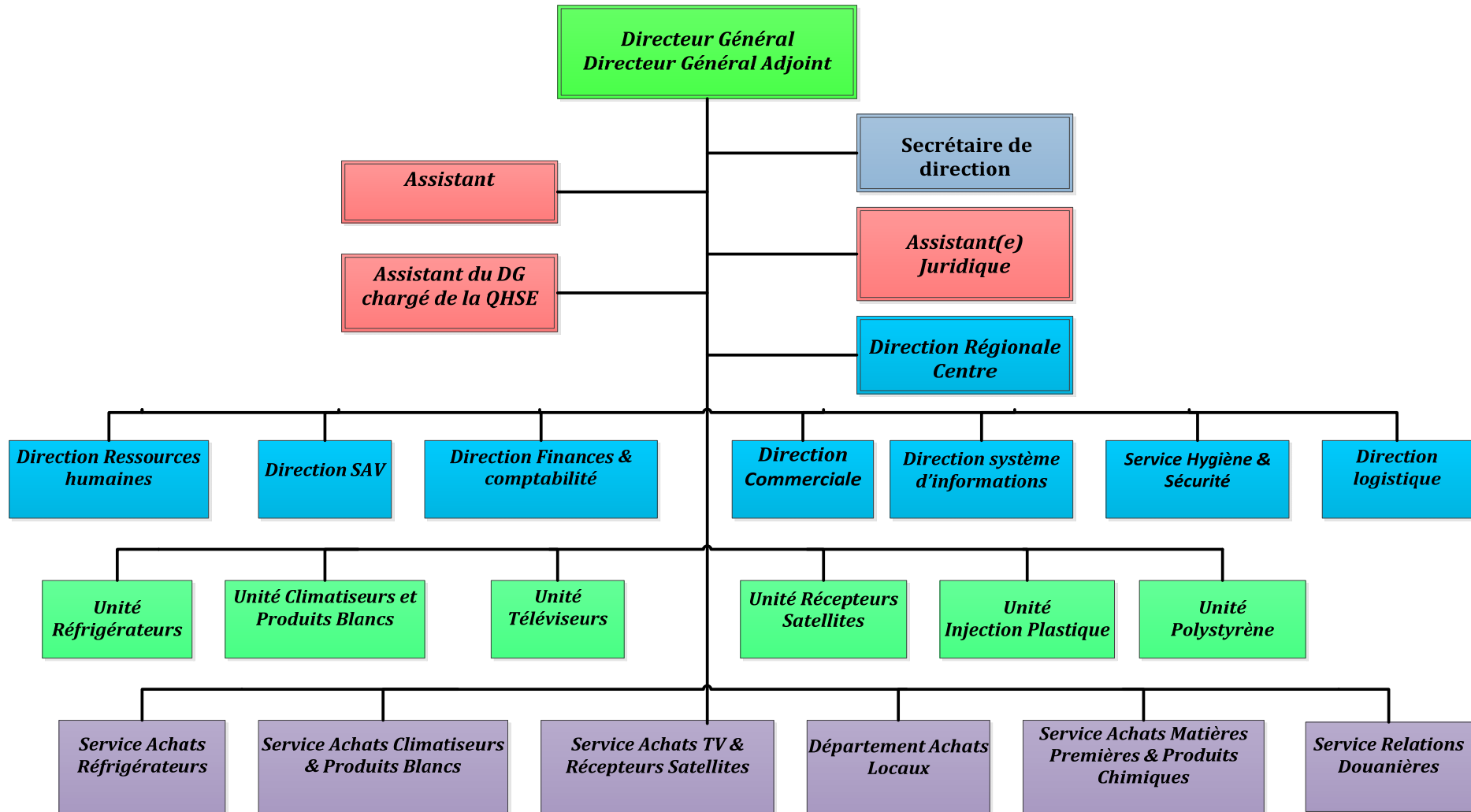
1.3.5 Exportation

Compte tenu de la priorité fixée par la société, de satisfaire en priorité les besoins nationaux, « SPA CONDOR ELECTRONICS » a déployé son réseau de distribution, de manière à couvrir tout le territoire national.

Cependant, et conformément à l'axe de la politique qualité relatif à l'accès au marché extérieur, « SPA CONDOR ELECTRONICS » réalise des opérations d'exportation vers la Jordanie, la Tunisie et la Lybie.

- Produits exportés : Téléviseurs, récepteurs satellites, machines à laver, réfrigérateurs, climatiseurs et LCD.

Organigramme N° I.1 : Organisation de : « SPA CONDOR ELECTRONICS »



Source : Document interne, département QHSE.

SECTION 2 : LE PARCOURS QUALITÉ DE « SPA CONDOR ELECTRONICS »

La qualité au sein de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » constitue un atout primordial pour son expansion et développement au cours de ces dernières années, comme étant une entreprise nationale privée, elle veille toujours pour que la qualité de ses produits touche le summum de la satisfaction de ses clients.

2.1 Naissance de la démarche qualité chez « SPA CONDOR ELECTRONICS » :

Dans un marché totalement intégré dans un espace commercial aux dimensions considérables, caractérisé par une pression concurrentielle intense, la société « SPA CONDOR ELECTRONICS » développe actuellement des capacités compétitives performantes matérielles et immatérielles pour la réalisation de ses objectifs.

Afin d'atteindre ses objectifs, l'entreprise s'engage à assurer le développement et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité et à l'amélioration continue de son efficacité.

Sa politique qualité, vecteur de réussite et de développement, s'articule autour des points suivants :

- Satisfaire les exigences clients ainsi que les exigences légales et réglementaires,
- Améliorer notre organisation.
- Former en continu le personnel et les cadres de l'entreprise.
- Mettre en place un système de management environnemental.
- Élargir le réseau de distribution afin de renforcer son position sur le marché national.
- Améliorer sans cesse la qualité de ses services après-vente.
- Élargir sa gamme de produits.
- Améliorer le taux d'intégration de la production.
- Accéder au marché extérieur.

2.2 Différentes étapes de la démarche :

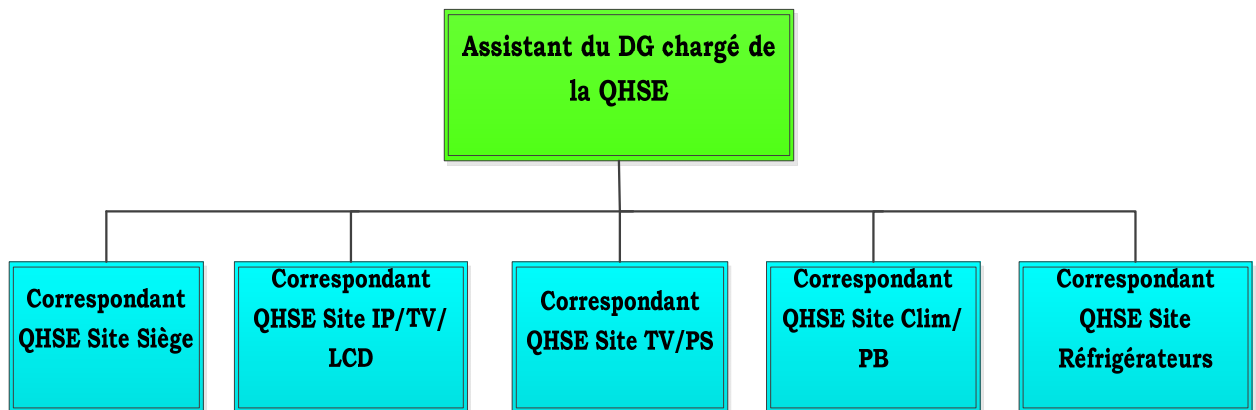
- Le processus de la mise en place d'un système de management qualité a démarré début 2005 par un diagnostic réalisé par un bureau d'accompagnement « Albatros Conseil Algérie ».
- Mars 2005, le rapport de diagnostic qualité a été établi et remis, ce qui a permis, l'examen des différentes activités de l'entreprise par rapport aux exigences de la norme ISO 9001/2000.
- Avril 2005, et sur la base du rapport sus cité, un contrat signé avec notre consultant a été établi.
- Mai 2005, désignation des pilotes de processus.
- Aout 2005, définition de la politique qualité assortie d'objectif qualité.
- Septembre 2005, recensement des instruments de mesure et de contrôle existants et l'établissement des fiches de vie.
- Octobre 2005, établissement des plans de contrôle des différents produits.
- Janvier/Février 2006, établissement des fiches de poste.
- Février 2006, installation d'un nouveau responsable management qualité.
- Mai 2006, rédaction du manuel qualité.
- Novembre 2006, élaboration du manuel d'organisation.
- 09, 10 et 11 Janvier 2007, réalisation de l'audit à blanc.
- 24, 25, 26 et 27 février 2007, réalisation de l'audit de certification par AFAQ AFNOR International,
- 27/03/2007, obtention du premier certificat ISO 9001/2000(AFAQ AFNOR).

2.3 Les responsabilités :

L'assistant du DG chargé de la QHSE, assisté par des correspondants (es) QHSE, gère le système de management qualité de l'entreprise et rend compte à la direction générale (DG et DGA) sur le fonctionnement du SMQ et tous les besoins d'amélioration.

La structure « Management de la QHSE » dispose de l'autorité et de la responsabilité pour développer, maintenir et améliorer le SMQ.

Organigramme N° I. 2 : la structure QHSE



Source : document interne, département QHSE

2.4 La Stratégie et les objectifs qualité de « SPA CONDOR ELECTRONICS » :

L'analyse de la société conduit à fixer les buts stratégiques sur le plan du marché, de ses finances, de son organisation interne et de ses ressources.

2.4.1 Axe clients :

- Renforcer le réseau de distribution par la création de show-room afin de faire face à la concurrence,
- Implanter la culture client,
- Viser l'exportation de 40% de notre gamme de produit,
- Mise en place d'une force de vente pour assurer une meilleure couverture du marché.
- Asseoir une politique commerciale en adéquation avec les évolutions du marché,
- Évolution du chiffre d'affaire.

2.4.2 Axe finances :

- Améliorer le rendement de la société,
- Améliorer la trésorerie.

2.4.3 Axe organisation interne :

- Renouveler la politique des ressources humaines,
- Exploiter de façon plus rationnelle l'outil informatique,
- Renforcer le rôle des pilotes de processus et l'organisation transversale,
- Intégrer dans notre système de management les dispositions environnementales et SST selon Iso 14001 et ISO 18001.
- Certification du système de management Intégré selon ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001.

2.4.4 Axe ressources :

- Développer la polyvalence au niveau de l'entreprise
- Création de nouvelles chaînes de production

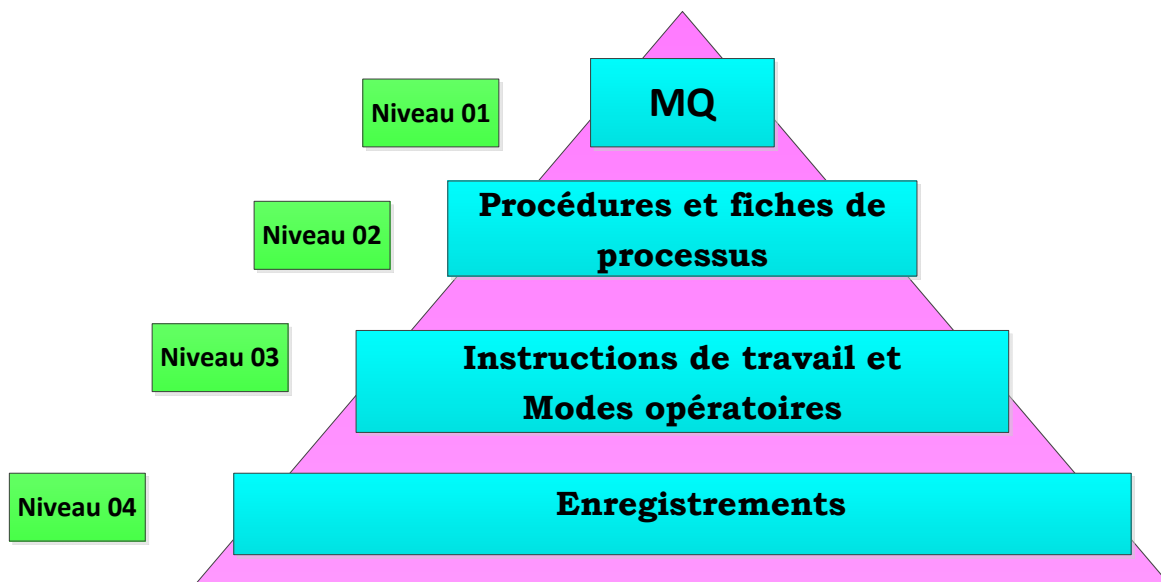
2.5 Maitrise Des Produits :

La maîtrise des processus du SMQ de « SPA CONDOR ELECTRONICS » passe nécessairement par la mesure de l'efficacité des processus. C'est ainsi que des indicateurs de mesure sont définis de manière spécifique et sont revus périodiquement. Les revues de processus, les audits internes et externes ainsi que la revue de direction, constituent des outils privilégiés de surveillance et de mesure des performances des processus.

2.6 Objectifs Qualité :

Les objectifs qualité de l'entreprise sont définis par la direction générale à travers un tableau de déploiement des objectifs, les indicateurs qualité associés aux processus sont définis dans les tableaux de bord. Ils sont examinés à fréquence régulière chaque mois ou chaque trimestre. Le système qualité est décrit dans un ensemble de documents organisés selon l'architecture Suivante :

Figure N° I.1 : la structure du système de management de la qualité



Source : document interne, département QHSE.

SECTION 3 : CONCEPTS FONDAMENTAUX DE SMQ & SME :

Afin de bien cerner notre étude de cas portant sur le passage d'un système de management à un système de management environnemental, nous allons succinctement définir et conduire dans cette présente section une panoplie de définitions et concepts de base portant nécessairement sur les deux systèmes SMQ et SME, leurs similitudes, leurs références normatives, notamment la norme ISO 9001/2008 pour la qualité et 14001/2004 pour l'environnement , mais aussi les enjeux de cette intégrations et les avantages liés .

3.1 Définitions relatives aux SMQ :**3.1.1 Système :**

Dans sa définition, il s'agit d'une combinaison d'éléments réunis de manière à former un ensemble, pareillement défini par la norme ISO 9000/2005 (Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire), c'est « *l'ensemble d'éléments corrélés ou interactifs* ». ⁽¹⁾

3.1.2 Qualité

C'est la satisfaction des besoins exprimés et implicites des clients, pareillement définie par la norme ISO 9000/2005 (Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire), c'est « *l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences* ». ⁽²⁾

3.1.3 Management de la Qualité :

C'est une approche de management appropriée, à adapter dans un organisme, visant et assurant l'aspect de la qualité, basé sur la collaboration et la coopération de tous ses membres (employés) fixant comme objectif primordial la satisfaction du client, aussi des avantages pour tous les membres de l'organisme, pareillement définis par la norme ISO 9000/2005 (Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire), c'est « *activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité* ». ⁽³⁾

⁽¹⁾ Norme, (ISO 9000) : *système de management de la qualité- Principes essentiels et vocabulaire*, 2005, p8.

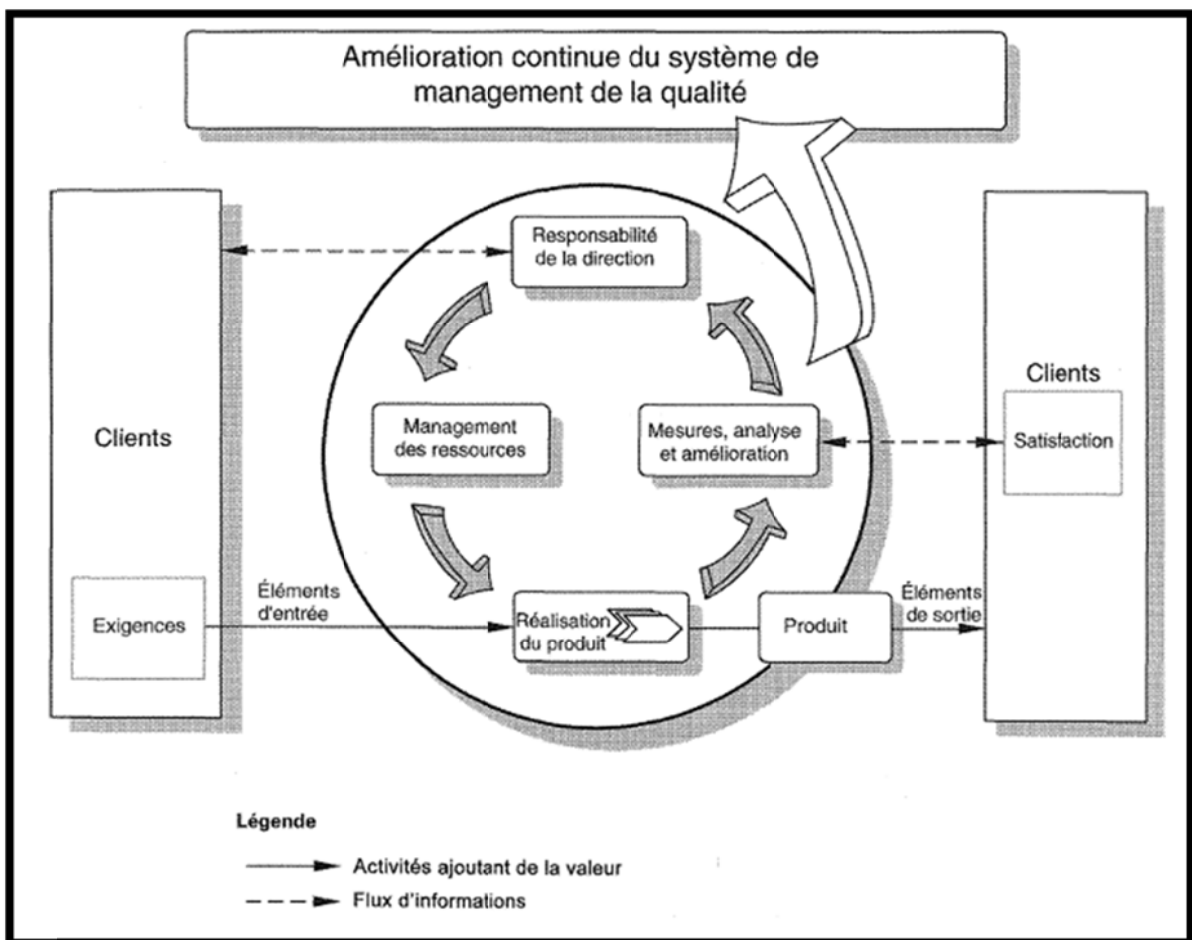
⁽²⁾ Ibid, p7.

⁽³⁾ Ibid, p9.

3.1.4 Système de management de la qualité :

« Un système de management qualité vise la satisfaction des clients de l'entreprise (ceux qui achètent et/ou qui utilisent les produits) grâce à la conformité des produits et à la maîtrise de ses processus. Engagées dans une logique de progrès continu, les sociétés qui ont mis en œuvre une démarche qualité améliorent en permanence leurs produits, services et activités »⁽¹⁾. Pareillement défini par la norme ISO 9000/2005 (Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire), c'est « système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité ».

Figure N° I.2 : Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus⁽²⁾



Source : Norme, (ISO 9001) : système de management de la qualité-Exigences, 2008.

⁽¹⁾ GILLET GOIGNARD, (Florence), *bâtir un système intégré*, éditions d'organisation, Paris, 2006, p15.

⁽²⁾ Norme, (ISO 9001) : système de management de la qualité-Exigences, 2008.

3.2 Définitions relatives aux SME :

3.2.1 Environnement

Tel qu'il est défini par la norme ISO 14050/2009 (Management environnemental — Vocabulaire) ; c'est le « *Milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations* ». ⁽¹⁾

3.2.2 Aspect environnemental

Tel qu'il est défini par la norme ISO 14050/2009 (Management environnemental — Vocabulaire) ; c'est un « *élément des activités, produits ou services d'un organisme susceptible d'interactions avec l'environnement* ». ⁽²⁾

3.2.3 Impact environnemental

Tel qu'il est défini par la norme ISO 14050/2009 (Management environnemental — Vocabulaire) ; c'est « *toute modification de l'environnement, négative ou bénéfique, résultant totalement ou partiellement des aspects environnementaux d'un organisme* ». ⁽³⁾

3.2.4 Système de management environnemental :

Tel qu'il est défini par la norme ISO 14050/2009 (Management environnemental — Vocabulaire) ; « *composante du système de management d'un organisme utilisée pour développer et mettre en œuvre sa politique environnementale et gérer ses aspects environnementaux* ». ⁽⁴⁾

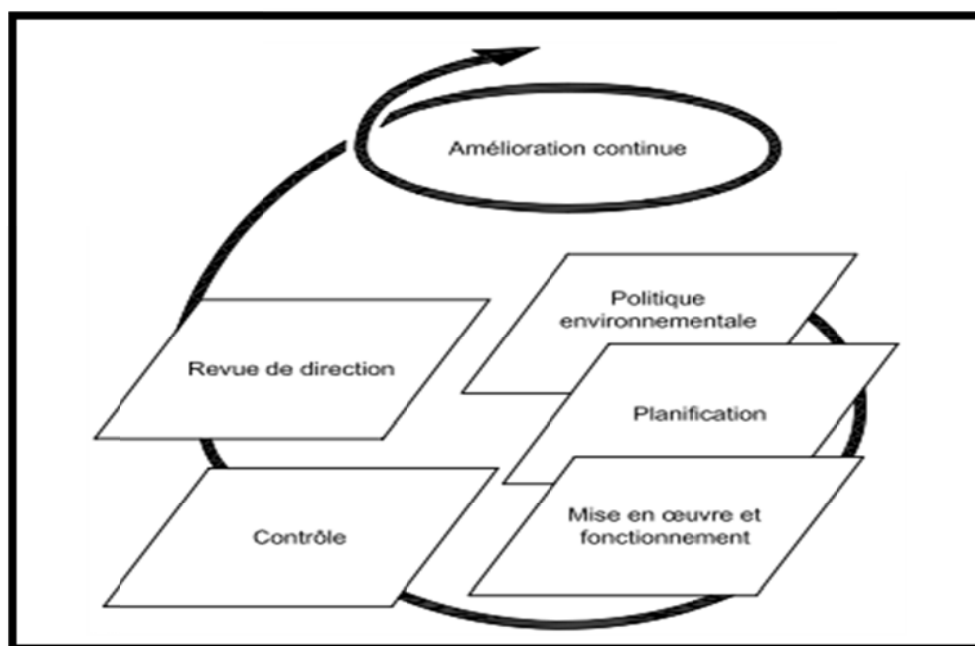
⁽¹⁾ Norme, (ISO 14050) : *système de Management environnemental — Vocabulaire*, 2009, p4.

⁽²⁾ Ibid, p4.

⁽³⁾ Ibid, p4.

⁽⁴⁾ Ibid, p20.

Figure N°I.3 : Modèle de système de management environnemental ⁽¹⁾



Source : Norme, (ISO 14001) : *système de management environnemental*, 2004

3.3 Démarche d'intégration du SME :

3.3.1 Systèmes intégrés

La démarche d'intégration d'un nouveau système de management est en réalité une suite logique du développement croissant et bénéfique du système déjà existant, on déduit de cette démarche une réelle volonté de l'organisme qui passe au-delà de la fidélisation et la satisfaction des clients et des parties intéressées, mais chercher aussi la protection de l'environnement avec une amélioration continue.

Le déploiement de cette démarche va prendre en compte une dimension environnementale qui veille toujours à la satisfaction des parties intéressées tout en répondant aux exigences règlementaires correspondantes à l'aspect environnemental.

Dans le cas échéant, l'intégration va consister à regrouper les éléments du système de management de la qualité et ceux du système de management environnemental. Cette action est une réelle réponse aux besoins de l'organisme qui démontre la nécessité de prendre en compte un nouvel aspect de management au sein de l'organisme qui est celui de l'intérêt à l'environnement.

⁽¹⁾ Norme, (ISO 14001) : *système de management environnemental*, 2004.

3.3.2 Les enjeux d'intégration d'un SME :

Devant une réelle volonté des organisations de réduire l'impact négatif de leurs activités sur l'environnement, on constate que cette démarche demeure toujours limitée aux barrières réglementaires et obligatoires. Or depuis l'arrivée de la norme ISO 14001 référence ISO en matière de management environnemental, ces organisations doivent réaliser un véritable challenge d'intégration d'un système de management environnemental (ISO 14001) à son système de management de la qualité (ISO 9001).

Tenant compte de l'importance de cette action, cela nécessite d'autres enjeux ; financiers, de notoriétés (image de l'entreprise) et réglementaires.

3.3.3 L'enjeu financier :

Il est considéré comme l'enjeu majeur d'une telle démarche, il supporte les coûts répartis sur les dommages environnementaux, qui dans la plupart des cas sont beaucoup importants. Cet aspect tient aussi compte de l'évolution des exigences des lois et réglementations qui régissent la protection de l'environnement. Pour une organisation, l'investissement doit être calculé en sorte de rentabiliser tout impact environnemental causé par l'activité de cette dernière, c'est donc une mesure liée directement à la prévention.

3.3.4 L'enjeu lié à la notoriété de l'organisation :

De nos jours, l'image de l'entreprise est un facteur très important, qui est basé sur l'interactivité de l'information, la rapidité d'une rumeur, l'impact de diffusion de fausses informations, tous ces éléments et d'autres jouent un rôle crucial qui reste fragile pour la notoriété de l'organisation, la couverture médiatique, étant d'une grande puissance qu'elle peut détruire assez facilement une image durement construite et acquise, les conséquences de cet enjeu demandent une concentration de la part des organisations en matière de prévention, développement durable, et la participation aux actions environnementales.

3.3.5 L'enjeu réglementaire

Cela peut paraître surprenant mais il ne va pas toujours de soi de respecter la loi, car pour la respecter il faut d'abord la connaître et la décrypter activité par activité. Le nombre, l'évolution permanente, la complexité des textes réglementaires la jurisprudence, le calendrier des décrets d'application, constituent un vrai casse-tête pour les entreprises. ⁽¹⁾

Cet enjeu est indiscutable pour la mise en œuvre d'un système de management environnemental, le respect des applications juridique est une condition pour la conformité du système.

3.4 Avantages De L'intégration : ⁽²⁾**Tableau N° I.3 :** les avantages de l'intégration

Qualité	Environnemental
Pour améliorer votre image de marque, votre réputation et revitaliser vos ventes	Pour améliorer votre image et revitaliser les ventes
Pour vous distinguer de la concurrence	Pour satisfaire aux exigences environnementales de vos clients et des représentants de la société
Pour faciliter l'exportation de vos produits ou Services	Pour améliorer l'accès au capital et satisfaire aux exigences des investisseurs
Pour ajouter de la valeur à vos produits ou services aux yeux de vos clients	Pour limiter les risques liés à votre responsabilité civile et obtenir des assurances à moindre coût
Pour améliorer les relations avec vos Fournisseurs	Pour réduire les coûts d'énergie et de matières premières
Pour mieux maîtriser les variations de vos processus et procédés internes	Pour maintenir de bonnes relations avec votre communauté et le public en général
Pour mieux communiquer verticalement et	Pour améliorer vos relations avec les

⁽¹⁾ FROMAN (Bernard), GEY (J.marc) et BONNIFET (Fabrice), *construite un système de management intégré*, Afnor, Paris, 2007, p49.

⁽²⁾ BRUNELLE (Eric), *Élaboration d'un système de management intégré : qualité et Environnement*, Université de Sherbrooke, 2005, p.13.

horizontalement grâce au nouveau langage commun	autorités gouvernementales et faciliter l'obtention des permis
Pour réduire les coûts et les délais résultant des non-conformités	Pour satisfaire les futures exigences de certification
Pour augmenter la productivité	

Source : BRUNELLE (Eric), *Élaboration d'un système de management intégré : qualité et Environnement*, Université de Sherbrooke, 2005, p.13.

3.5 Les liens existants entre les normes ISO 9001 et ISO 14001 :

3.5.1 Similarités entre les normes de management ISO 9001 et ISO 14001 :

Les deux normes portent sur diverses similitudes, notamment dans leurs terminologies mais aussi dans leur contenance, on déduit qu'il existe une harmonisation entre ces deux référentiels ISO. Cette déclinaison a été systématiquement dégagée par l'organisation ISO qui cherche à joindre des points d'ancrage entre les deux normes. (**Voir annexe I**)

3.5.2 Contenu des normes ISO 9001 et ISO 14001 :

Cela concerne les normes ISO 9001/2008 et ISO 14001/2004, deux normes systèmes de management qui ont pour principale mission la satisfaction des clients, parties prenantes et parties intéressées, tout en se conformant à des exigences règlementaires, légales et autres exigences.

A. Référentiel ISO 9001 :⁽¹⁾

Ce référentiel vise essentiellement le management de la qualité pour :

- En interne : donner confiance au personnel et aux propriétaires sur l'efficacité (ISO 9001) ou sur l'efficience (ISO 9004) du système de management.
- En externe : donner confiance aux clients et aux autres parties intéressées en la satisfaction des exigences pour le produit dans un cadre contractuel ou grâce à une certification du système de management.

B. Référentiel ISO 14001 :⁽²⁾ Ce référentiel vise à satisfaire les parties intéressées par l'environnement, notamment la société, selon un principe d'amélioration continue.

⁽¹⁾ FROMAN (Bernard), GEY (J.marc) et BONNIFET (Fabrice), op.cit., p107.

⁽²⁾ Ibid, p107.

3.5.3 Spécificités d'ISO 14001 par rapport à ISO 9001 :

- ▶ Une veille réglementaire.
- ▶ Une évaluation des aspects environnementaux significatifs.
- ▶ Une communication interne et externe.
- ▶ L'anticipation des situations d'urgence.
- ▶ Des procédures :
 - identification et maîtrise des risques.
 - identification et mise à jour des textes applicables.
 - sensibilisation du personnel, formation.
 - communication et consultation.
 - état d'alerte de réponse à une situation d'urgence.
 - surveillance et mesure des performances environnementales.

3.5.4 La compatibilité entre les deux normes :

Les normes ISO 9001/2008 et ISO 14001/2004 fondent un couple normatif bien harmonisé, ils recouvrent une même terminologie, une même vision et une même logique. Ils sont relativement compatibles, permettent une intégration facile des deux systèmes de management de qualité et celui de l'environnement (**Voir annexe II**).

Donc le tableau ci-dessous définit leur compatibilité en termes de références normatives :

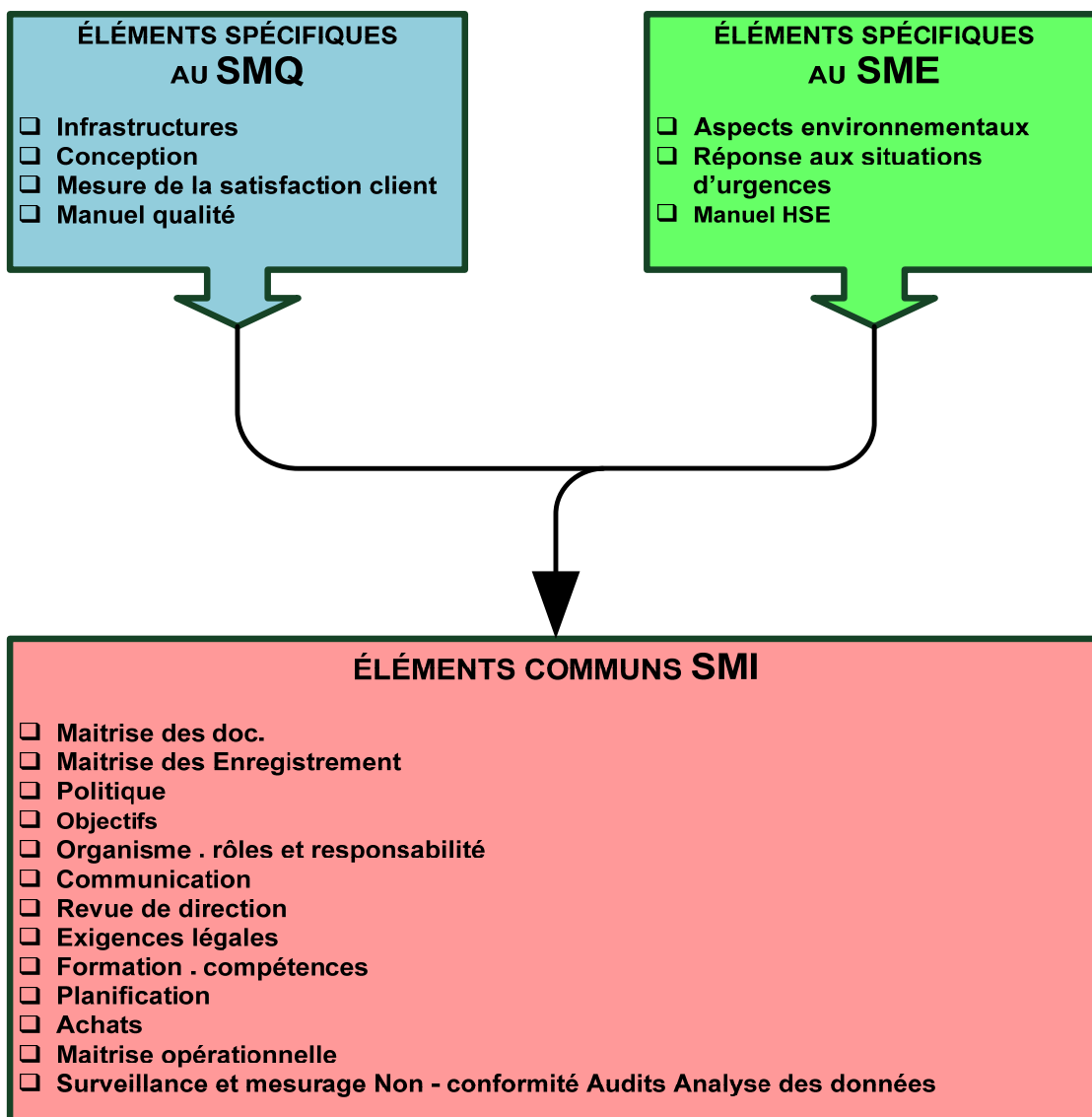
Tableau N° I.4 : Références normatives d'ISO 9001/2008 & ISO 14001/2004

Objectif de la norme	Référence pour la norme qualité	Référence pour la norme environnement
Vocabulaire	ISO 9000	ISO 14050
Exigences	ISO 9001	ISO 14001
Lignes directrices	ISO 9004	ISO 14004
Audit	ISO 19011	ISO 19011

Source : Élaboré par nos propres soins

3.6 Les éléments d'intégration communs entre SMQ et SME :

Figure N°I.4 : Les éléments communs entre SMQ & SME



Source : Élaborée par nos propres soins

CHAPITRE II

DÉMARCHE

DE MISE EN

PLACE

D'UN SME

Afin de procéder à la mise en place du système management environnemental, nous avons pris l'initiative d'évaluer l'aptitude de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » à introduire cette nouvelle approche environnementale, notamment la conformité aux exigences de la norme ISO 14001/2004 à l'égard des parties intéressées.

Durant ce deuxième chapitre, nous allons présenter les résultats du diagnostic que nous avons mené, une panoplie de recommandations, les points forts et points à faire progresser ainsi la nouvelle structure documentaire.

SECTION 1 : DIAGNOSTIC PRÉPARATOIRE À LA MISE EN PLACE D'UN SME :

Le diagnostic s'est porté sur l'ensemble des structures de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ». Nous avons procédé à l'examen de documents existants, rapports d'exploitation de l'entreprise et des suivis de la réalisation des activités.

Pour chacune des exigences évaluées, nous avons procédé à :

- Exposer les états des lieux de la situation actuelle des activités de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** », ainsi que les écarts dégagés.
- Ressortir des recommandations tout en s'appuyant sur des actions correctives reliées principalement au système environnemental.

1.1 Matrices du diagnostic environnemental :

Les matrices ci-dessous comportent une rubrique d'exigences normatives, une situation actuelle de l'entreprise, ainsi qu'une liste de recommandations prioritaires :

Clés de lecture pour les matrices	
Référence normative	Non existant
Existant	Recommandations

Matrice 1 : Paragraphe relatif aux exigences générales :

Référence normative
<p><u>4.1 Exigences générales :</u></p> <p>L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de façon continue un système de management environnemental conformément aux exigences de la présente Norme internationale et déterminer comment il satisfait ces exigences.</p> <p>L'organisme doit définir et documenter le domaine d'application de son système de management environnemental.</p>

Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Système documentaire pour le management environnemental non existant.</p>
Recommandations
<p>l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » dispose d'un seul système de management documenté celui de la qualité, donc afin de pouvoir instaurer le nouveau système de management environnemental nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer un nouveau système documentaire de management environnemental. • Définir et arrêter le domaine d'application de ce système. • Définir les documents nécessaires appropriés à l'ensemble des activités de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ». ▪ Faire une analyse environnementale pour l'ensemble du site de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ». • Identifier l'ensemble des aspects environnementaux du site de l'entreprise en perspective de mettre en place un système de management environnemental.

Matrice 2 : Paragraphe relatif à la politique environnementale

Référence normative
<p><u>4.2 Politique environnementale</u></p> <p>La direction à son plus haut niveau, doit définir la politique environnementale de l'organisme et s'assurer, dans le cadre du domaine d'application défini de son système de management environnemental, que sa politique environnementale :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) est appropriée à la nature, à la dimension et aux impacts environnementaux de ses activités, produits et services, b) comporte un engagement d'amélioration continue et de prévention de la pollution, c) comporte un engagement de conformité aux exigences légales applicables et aux autres exigences applicables auxquelles l'organisme a souscrit, relatives à ses aspects environnementaux, d) donne un cadre pour l'établissement et l'examen des objectifs et cibles environnementaux. e) est documentée, mise en œuvre, et tenue à jour, f) est communiquée à toute personne travaillant pour ou pour le compte de l'organisme. g) est disponible pour le public.

Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Il n'existe pas une politique environnementale de « SPA CONDOR ELECTRONICS », néanmoins un axe sur le développement de la maîtrise de la gestion environnementale a été mentionné dans la politique qualité.</p>
Recommandations
<p>l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » ne dispose pas encore d'une politique environnementale, toutefois il existe dans la politique qualité de l'entreprise un axe qui traite de la maîtrise de la gestion environnementale, pour cela nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger une nouvelle version de politique d'entreprise destinée à ce nouveau système intégré. • Définir les engagements de la direction en matière d'environnement. • S'assurer que la politique qualité répond au besoin des parties intéressées. • S'engager à la conformité aux exigences légales applicables notamment la pollution. • Disposer d'une manœuvre de communication interne et externe qui s'occupera de la diffusion de la nouvelle politique intégrée de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ».

Matrice 3 : Paragraphe relatif à la planification :

Référence normative
<p><u>4.3 Planification</u></p> <p><u>4.3.1 Aspects environnementaux</u></p> <p>Obligation de :</p> <p>Établir, mettre en œuvre et mettre à jour une procédure pour :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier et évaluer (importance et impact) des aspects environnementaux des activités, des produits et des services, 2. Mettre à jour des informations sur les aspects environnementaux et leurs incidences sur l'environnement à intervalles réguliers. 3. Inclure les développements prévus ou nouveaux, les activités nouvelles ou modifiées, les produits et les services lors de l'identification des aspects environnementaux, 4. Prendre en compte les aspects environnementaux significatifs lors de

l'établissement, la mise en œuvre et la tenue à jour du SME en général et comme base pour définir les objectifs et cibles environnementaux.

Non existant

Le contexte actuel :

- Absence d'identification et de hiérarchisation des aspects environnementaux de « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ».
- Les principaux aspects environnementaux des différentes unités en situation de marche normale concernent les déchets solides, les rejets liquides et la consommation de ressources naturelles : eau, gaz naturel et électricité, ainsi que les rejets atmosphériques dus aux différents groupes électrogènes.
- Il existe une gestion structurée du genre : tri de certains déchets tel les cartons, les chutes polystyrènes, les plastics; envoi (vente) des déchets recyclables à des recycleurs agréés,
- Il n'existe pas de gestion structurée du genre : identification des déchets dangereux en regard de la réglementation et tenu dans ce sens de registre des déchets dangereux, - L'établissement a trois formes de rejets, les rejets sanitaires, les rejets industriels dus aux fuites (polystyrènes,) et les rejets des différentes cuisines. Ces différents rejets sont déversés dans le réseau interne à l'entreprise.
- Par ailleurs et en l'absence de réseau externe de drainage des eaux pluviales, une partie de ces eaux (collectées dans le réseau interne) sont actuellement déversées dans le réseau interne.
- un tri spécifique est effectué au niveau du centre médical, néanmoins, à la sortie les déchets de soins sont mélangés avec les autres types de déchets.

Recommandations

Aucune liste d'aspects environnementaux n'est retenue dans l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** », pour cela une sorte d'hiérarchisation de ses aspects doit être élaborée et qui servira entre autre à :

- Répertorier les divers aspects environnementaux liés à la nature d'activité de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** », les aspects liés aux produits, services et aussi ceux qui s'attachent aux conditions du bon déroulement de l'activité de l'entreprise.
- Disposer d'une méthode de détection des impacts significatifs sur le site de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ».

- Répertorier l'ensemble des types de rejets qui existent dans le site de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » liés à la nature d'activité.
- Définir les moyens de gestion de ses déchets et leur décharge selon leur typologie.
- Identifier l'ensemble des analyses pouvant être menées concernant :
 - a) Le traitement des eaux usées.
 - b) Le rejet dans l'air.
 - c) Les bruits au sein des unités de l'entreprise.

Matrice 4 : Paragraphe relatif aux exigences légales et autres exigences:

Référence normative
<p><u>4.3.2 Exigences légales et autres exigences</u></p> <p>L'organisme doit établir et tenir à jour une (des) procédure(s) pour</p> <ul style="list-style-type: none"> a) identifier et avoir accès aux exigences légales applicables et aux autres exigences applicables auxquelles l'organisme a souscrit relatives à ses aspects environnementaux, et b) déterminer comment ces exigences s'appliquent à ses aspects environnementaux c) L'organisme doit s'assurer que ces exigences légales applicables et autres exigences applicables auxquelles l'organisme a souscrit sont prises en compte dans l'établissement, la mise en œuvre et la tenue à jour de son système de management environnemental.
Existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Il existe un département juridique, un registre de veille réglementaire mis en œuvre les textes relatifs à l'environnement y sont classés par domaine.</p> <p>Les audits environnementaux ainsi que le rapport de gestion des produits chimiques ont été établis pour les unités Climatiseurs, Réfrigérateur, Injection plastique.</p>
Recommandations
<p>Le département juridique de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » doit revoir et mettre à jours désormais les divers volets règlementaires et textes juridiques liés à l'environnement, afin de consolider le système documentaire environnemental nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procéder à l'identification et l'élaboration d'une nouvelle procédure pour la

<p>veille règlementaire qui retrace les méthodes d'identification déjà existante mais aussi l'actualisation et la diffusion des textes, décrets, ... relatives aux exigences légales et réglementaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualiser et diffuser l'ensemble des documents juridiques déjà existant. • Identifier l'ensemble des exigences légales et réglementaires relatives aux aspects environnementaux des activités de l'entreprise. • Arrêter un plan d'action pour la mise en conformité des activités de l'entreprise aux exigences légales et autres exigences devant être appliquées. • Traitement et exploitation des résultats des audits environnementaux achevés. • Définir des actions correctives et préventives à entreprendre à l'issue d'un plan d'action. • Fixer des méthodes d'application des exigences légales et autres exigences applicables aux aspects environnementaux. • Procéder au contrôle de l'application correcte des exigences légales et autres exigences relatives à l'ensemble des activités de l'entreprise. • Suivi des audits environnementaux et établir de nouveaux audits manquants.

Matrice 5 : Paragraphe relatif aux objectifs, cibles et programme(s) :

Référence normative
<p><u>4.3.3 Objectifs, cibles et programme(s) :</u></p> <p>Obligation de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documenter des objectifs et cibles environnementaux (mesurables) qui seront cohérents avec la politique environnementale 2. Prendre en considération les exigences légales, les impacts environnementaux significatifs, les options technologiques, les exigences financières, opérationnelles et commerciales et les points de vue des parties intéressées lors de l'établissement et la revue des objectifs et cibles. 3. Établir et mettre en œuvre un programme de management environnemental pour atteindre les objectifs et cibles (responsabilités, délai, les ressources nécessaires).
Non existant

<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Pas d'objectifs, cibles et de programme de management environnemental au niveau des unités de « SPA CONDOR ELECTRONICS ».</p>
<p>Recommandations</p>
<p>Sachant que l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » ne dispose pas encore d'une politique environnementale cela explique l'absence des objectifs, cibles et programmes appropriés à l'environnement, nous recommandons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressortir des objectifs et cibles environnementales à l'issue de l'instauration de la nouvelle politique intégrée dans l'entreprise. • S'assurer de la mesurabilité des objectifs et cibles environnementaux déterminés suivant des indicateurs. • Élaborer un plan d'actions pour l'achèvement et la concrétisation des objectifs et cibles soulignés. • Détermination des délais, coûts et ressources nécessaires pour l'atteinte des objectifs et cibles environnementaux.

Matrice 6 : Paragraphe relatif à mise en œuvre et fonctionnement :

<p>Référence normative</p>
<p><u>4.4 Mise en œuvre et fonctionnement</u></p> <p><u>4.4.1 Ressources, rôles, responsabilité et autorité</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilité des ressources indispensables (humaines, compétences, infrastructures, technologiques et financières) 2. Définition, documentation et communication des rôles, des responsabilités et des autorités 3. Nomination de représentant(s) de la direction
<p>Existant</p>
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il existe un organigramme général de « SPA CONDOR ELECTRONICS ». 2. Il existe des fiches de fonctions (job description) ; 3. Il existe un représentant de la direction en terme de management de la qualité. 4. Il existe des ingénieurs HSE sur chaque site.
<p>Recommandations</p>

Nous remarquons que l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » a bien défini les responsabilités, les autorités et délégations des pouvoirs pour chacune de ses compétences à travers un organigramme général, des fiches descriptives réunie dans le manuel d'organisation hors que l'existence de ce document ne couvre pas l'approche environnementale que l'entreprise projette d'adapter pour cela nous recommandons de :

- Pourvoir un nouveau poste de représentant SME.
- Construire un groupe de travail qui dans chaque unité sur le site de l'entreprise afin de procéder à la mise en place et suivi du SME.
- Déterminer, les missions, les responsabilités, les autorités et la structure hiérarchique pour l'ensemble des compétences qui garantissant le SME.
- Définir des canaux de communication en amont et en aval au niveau de chaque fonction afin de garantir la mise en œuvre correcte du SME.
- Procéder l'approbation et la diffusion des nouvelle fiches ainsi l'actualisation des fiches existantes.

Matrice 7 : Paragraphe relatif à la compétence, formation et sensibilisation :

Référence normative
<p><u>4.4.2 Compétence, formation et sensibilisation</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les personnes dont le travail a un impact environnemental significatif identifié par l'organisme, doit être compétent sur la base de la formation initiale, la formation professionnelle appropriée et l'expérience. 2. Déterminer les besoins en formation 3. Proposer les formations correspondantes 4. Appréciation de l'efficacité des formations 5. Actions pour la sensibilisation des personnes 6. Conservation des enregistrements correspondants
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il existe un processus de formation et d'identification des besoins pour tous les travailleurs du groupe Condor 2. Absence de formation spécifique en termes d'environnement.

3. Pour le personnel temporaire : comment peut-on prévoir son intégration, sa formation, au cas où il intervient sur les tâches causant un impact environnemental significatif.

Recommandations

Les formations déjà réalisées dans l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » touchent seulement les aspects qualité, sachant que le processus de formation existant n'a pas intégré les besoins en formations spécifiques à l'environnement. Pour cela, nous recommandons de :

- Définir les nouvelles compétences de l'entreprise en matière d'environnement tenant compte de leurs expériences déjà capitalisées.
- Initier des programmes de formation touchant l'ensemble du personnel appelé à faire face à des aspects environnementaux.
- Introduire ces compétences dans un programme de formation approprié aux besoins de leurs postes.
- Introduire les nouvelles compétences en matière d'environnement dans des sensibilisations spécifiques à la nature d'activité dans le site de l'entreprise.
- Mettre en place une cellule de coordination entre les représentants du SME et les ingénieurs HSE présents sur le site de l'entreprise afin d'acquérir les pratiques professionnelles dans le domaine de l'environnement (les inspections, les sensibilisations, les bonnes pratiques, ... etc).
- Mettre en place un réel dispositif de formation, sensibilisation pour le personnel occasionnel, afin de s'assurer de leur intégration dans les groupes de travail.
- Mener des campagnes de sensibilisations entre les diverses unités du site de l'entreprise pour capitaliser et mettre en valeur l'expérience du personnel présent.

Matrice 8 : Paragraphe relatif à la communication :

Référence normative

4.4.3 Communication

Concernant les aspects environnementaux et le SME, l'organisme doit présenter et maintenir des procédures pour :

- a) La communication interne entre les divers niveaux et fonctions de l'organisation
- b) La réception, documentation et réponse aux demandes pertinentes des parties

intéressées externes (communication externe)

La décision de communiquer ou pas sur les aspects environnementaux significatifs en externe doit être documentée.

Les méthodes pour la communication en externe au sujet de ses aspects significatifs doivent être identifiées.

Existant

Le contexte actuel :

Les dispositions organisationnelles de communication en interne et en externe ne sont pas clairement définies ; toutefois, une communication par affichage et tenue de réunions, un vaste réseau informatique interne existent.

Des affichages de différents types de consignes sont présents sur tous les sites en langue arabe et française mais en petit caractère

Recommandations

Tenant compte de la procédure de communication interne et externe existante l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » doit focaliser son intérêt pour la communication dans l'aspect environnemental des activités sur le site pour cela nous recommandons de :

- Définir un plan de communication interne et externe.
- Définir les rubriques et les éléments portant objet d'information entre les unités et département de l'entreprise.
- Définir les moyens, les fréquences de communication, les canaux de communication, les sources de communication, les responsables sur la communication.
- Documenter les limites de communication en externe.
- Faire des campagnes de communications répétitives portant sur les aspects environnementaux.
- Élargir l'espace d'affichage des aspects environnementaux afin de couvrir la totalité du site de l'entreprise.
- Documenter les communications et les correspondances en interne et externe portant objet d'un aspect environnemental.

Matrice 9 : Paragraphe relatif à la documentation :

Référence normative
<p><u>4.4.4 Documentation</u></p> <p>La documentation doit comprendre :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une politique environnementale, des objectifs et cibles. 2. une description du domaine d'application du SME. 3. une description des principaux éléments du SME et leurs interactions et les références des documents concernés. 4. les documents y compris les enregistrements exigés par la norme. 5. les documents y compris les enregistrements nécessaires à la maîtrise efficace des processus.
Existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Il existe une structure documentaire au niveau des unités de Condor à travers le SMQ. Des procédures métiers existent, elles ont été définies en tant que processus du SMQ. Un manuel Qualité existe.</p>
Recommandations
<p>l'entreprise dispose déjà d'une structure documentaire spécifique au système de management de la qualité, afin de pouvoir instaurerle système de management environnemental. Elle doit donc se procurer d'un nouveau système documentaire qui sera intégré à celui déjà existant. Afin de parcourir à cette démarche, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • documenter des nouvelles procédures portant sur l'objet environnemental des activités de l'entreprise. • Fournir les documents nécessaires aux aspects environnementaux (les check-lists nécessaires pour la gestion environnementale, les rapports de gestion environnementale, les PV de réunions des commissions environnementale,...etc). • Mettre en place un manuel d'environnement et fournir la documentation et les informations nécessaires. • Consolider l'ensemble des documents portant sur les aspects environnementaux dans une liste des documents applicables à la nature des activités de l'entreprise.

Matrice 10 : Paragraphe relatif à la maîtrise de la documentation :

Référence normative
<p><u>4.4.5 Maîtrise de la documentation</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôle de l'adéquation avant la diffusion et la libération 2. Contrôle, actualisation et nouvelle libération 3. Identification des statuts de révision et modifications 4. Assurance de la disponibilité des documents pertinents sur leurs lieux d'utilisation 5. Assurance de la lisibilité et d'une identification aisée 6. Identification et distribution contrôlée des documents d'origine extérieure 7. Empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés et les identifier de manière adéquate
Existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Une procédure qui décrit les dispositions pratiques de maîtrise des documents existe à travers le SMQ.</p>
Recommandations
<p>Il existe déjà une procédure portant sur la maîtrise de la documentation au sein de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS », hors que cela concerne seulement le système de management de la qualité SMQ. Afin d'intégrer une maîtrise des documents du système environnemental, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les éléments nécessaires pour le SME dans la procédure de maîtrise de documentation qui existe déjà. • Restaurer la procédure de maîtrise des documents existante et l'approprieraux différentes notions du management environnemental.

Matrice 11 : Paragraphe relatif à la maîtrise opérationnelle :

Référence normative
<p><u>4.4.6 Maîtrise opérationnelle</u></p> <p>L'organisme doit identifier ses processus et activités qui sont liés aux aspects environnementaux significatifs identifiés et doit s'assurer qu'ils sont effectués dans des conditions requises, en :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Établissant des procédures documentées, les mettre en application et les mettre à jour pour les situations dans lesquelles leur absence pourrait entraîner des écarts par rapport à la politique environnementale et aux objectifs et cibles environnementaux ; 2. Stipulation des critères opératoires dans procédures ; 3. Établissant des procédures, les mettre en application et les mettre à jour concernant les aspects environnementaux significatifs identifiés et les communiquer aux fournisseurs et sous-traitants.
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Absence de processus documentés liés aux aspects environnementaux significatifs des actives de Condor. 2. Les déchets de cuisines (épluchures et détritrus alimentaires) sont rejetés directement avec les autres déchets 3. Les déchets de soins sont rejetés avec les autres types de déchets 4. Absence de tri de déchets à la source, néanmoins dans chaque unité un centre de tri a été mis en place pour sélectionner les cartons et plastics recyclables. Ces zones de déchets divers ne sont pas ordonnées et identifiées. 5. Les fût métalliques d'huiles usagées mis à l'extérieur dans certaines unités ne sont pas mis sur des retentions, 6. Les huiles stockées dans les ateliers ainsi que les peintures ou autres liquides ne sont pas mis sur rétention. Leur stockage n'est pas soumis à des règles de compatibilités des produits chimiques. 7. Les égouts d'eaux usées ne sont pas protégés des fuites d'huiles, certains regards sont bouchés. 8. Les émissions de différents gaz lors des opérations de soudage ne sont pas mesurées dans les ateliers 9. Certains équipements de protection respiratoires ne sont pas appropriés aux taches des opérateurs (des masques à poussières sont remis à la place de masque a

fumées métalliques).

10. Il y a toujours un stock d'utilisation de fréon R22, néanmoins un accord avec l'ONUDI (organisation des nations unies pour le développement industriel) est en cours pour l'élimination de ce type de gaz.
11. Les fiches de mesures de sécurité ne sont pas présentes sur site pour tous les produits à l'exemple du laboratoire de contrôle de la peinture
12. Les mesures de sécurité au niveau du laboratoire ne sont pas respectées
13. Plusieurs contenants de produits chimiques sont non identifiés
14. Les niveaux sonores des ateliers ne sont pas mesurés.

Recommandations

La maîtrise opérationnelle est un nouveau concept en cours d'intégration dans l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » issue du système de management environnemental. Cet élément doit être très bien manipulé. Afin d'aboutir à l'instauration du SME et l'exact identification des aspects environnementaux, nous recommandons de :

- Identifier les processus nécessaires liés à aux activités de l'entreprise, en intégrant en amont et en aval les aspects environnementaux de chacun.
- Identifier et élaborer les procédures relatives à la maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux identifiés sur le site de l'entreprise.
- Hiérarchiser les types d'aspects environnementaux significatifs et procéder à une méthode de gestion environnementale.
- Actualiser, diffuser et contrôler l'ensemble des procédures et documents reliés à la maîtrise opérationnelle.

Matrice 12 : Paragraphe relatif à la préparation et réponse aux situations

d'urgence :

Référence normative

4.4.7 Préparation et réponse aux situations d'urgence

1. L'organisme doit établir et maintenir des procédures pour identifier les accidents et les situations d'urgence potentiels, et ce pour apporter des réponses à de telles situations.
2. L'organisation doit passer en revue ses procédures concernant la préparation et la réponse aux situations d'urgence après l'occurrence d'accidents.

3. L'organisme doit également tester périodiquement ses procédures lorsque cela est réalisable.

Existant

Le contexte actuel :

1. Les « plans d'actions générales en cas d'incendie » et « consignes d'évacuation pour le personnel » qui constituent les consignes générales de sécurité incendie sont affichés sur des feuilles blanches de format A4 (alors qu'avec un format A3 on pourrillustrer des dessins avec l'utilisation de couleurs). D'ailleurs ces consignes sont assez longues et gagnent à être plus concises.
2. Les consignes particulières de sécurité incendie sont encore peu développées.
3. Des essais à blanc ne sont pas encore appliqués.
4. Les essais sur l'utilisation des extincteurs sont organisés par les ingénieurs HSE

Recommandations

l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » dispose d'un plan d'actions générales en cas d'incendie il comporte des consignes de sécurité contre incendie ainsi que d'autres consignes particulières de sécurité, hors que cela demeure insuffisant lors de l'instauration d'un SME pour aboutir à une meilleure préparation à des situations d'urgence nous recommandons de :

- Fournir une procédure qui traite de la préparation aux situations d'urgence toute en décrivant la nature des dangers, les risques probables sur le site de l'entreprise, les actions primaires l'or d'une situation d'urgence les méthodes d'interventions...etc.
- Élaborer un programme de simulations périodiques contenant l'ensemble des spécifications environnementales.
- Coordonner et assembler les rapports d'inspections, les rapports d'audits environnementaux entres les ingénieurs HSE et les unités et départements de l'entreprise.
- Initier un programme de formation (hygiène et environnement) pour le personnel directement mis en face d'une situation d'urgence).

Matrice 13 : Paragraphe relatif au contrôle :

Référence normative
<p><u>4.5 Contrôle</u></p> <p><u>4.5.1 Surveillance et mesurage</u></p> <p>L'organisme doit établir et maintenir des procédures pour :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surveiller et mesurer les caractéristiques des opérations ayant un impact environnemental significatif 2. Documenter les informations permettant le suivi de la performance, les contrôles opérationnels et la conformité aux objectifs et cibles environnementaux. 3. Étalonner ou vérifier et entretenir les équipements de surveillance. 4. Conserver des enregistrements.
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Absence de procédure (méthode, fréquence, enregistrement de résultats,...etc) pour la mesure et la surveillance des indicateurs environnementaux.</p>
Recommandations
<p>L'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » ne dispose encore d'aucune procédure qui traite l'approche de contrôle des opérations ayant un impact environnemental mesurable et/ou significatif. Pour ce faire, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir et documenter une procédure qui ressort les méthodes et pratiques de mesurage et surveillance sur caractéristique des opérations ayant des impacts environnementaux significatifs. • Introduire des outils, méthodes et procédés de mesurage sur l'ensemble des activités de l'entreprise. • Initier un programme de contrôle périodique avec des actions de suivi et de correction. • Classer l'ensemble des équipements de mesurage, étalonnage, existant dans l'entreprise et l'actualiser en fonction de la nature des activités sur le site de l'entreprise.

Matrice 14 : Paragraphe relatif à l'évaluation de la conformité :

Référence normative
<p><u>4.5.2 Évaluation de la conformité :</u></p> <p>L'organisme doit établir et maintenir des procédures pour évaluer périodiquement la conformité aux exigences légales applicables et aux autres exigences auxquelles il a souscrit et conserver les enregistrements des résultats.</p>
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aucun contexte d'évaluation de conformité. 2. L'établissement n'a pas réalisé d'audit énergétique et de diagnostic des circuits d'eau comme requis par la réglementation.
Recommandations
<p>L'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » ne dispose pas d'une procédure d'évaluation de conformité pour ce qui est de l'aspect environnemental. Des exigences légales et réglementaires devront être respectées pour que le système soit conforme, cela passera par une évaluation de la conformité des activités sur le site de l'entreprise, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduire un programme d'évaluation de la conformité, touchant l'ensemble des activités sur le site de l'entreprise. • Définir et documenter une procédure qui trace l'ensemble des méthodes et outils d'évaluation de la conformité. • Maintenir et actualiser les textes réglementaires concernant les exigences légales et autres exigences en vue de bien conduire les évaluations périodiques. • Exploiter les résultats d'évaluation pour vue d'un plan d'amélioration.

Matrice 15 : Paragraphe relatif aux non-conformités, action corrective et action préventive:

Référence normative
<p><u>4.5.3 Non-conformité, action corrective et action préventive</u></p> <p>L'organisme doit établir et maintenir des procédures pour traiter les non-conformités réelles et potentielles et pour entreprendre des actions correctives et des actions préventives, ainsi que :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier et corriger les non-conformités. 2. Déterminer les causes 3. Évaluer le besoin d'entreprendre d'actions 4. Enregistrer les résultats des actions 5. Passer en revue l'efficacité des actions entreprises. 6. Revoir la documentation si nécessaire
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La procédure de traitement des non conformités existante est appliquée aux non-conformités relatives aux produits et aux exigences clients.
Recommandations
<p>Tenant compte de l'existence d'une procédure de maîtrise des non- conformités, action corrective et préventive, cette procédure traite l'approche qualité dans l'entreprise, hors que pour instaurer un SME elle doit couvrir les aspects environnementaux définis sur le site de l'entreprise. Pour aboutir à cette fin, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir et documenter une nouvelle procédure qui traite de la maîtrise des non conformités relatives aux aspects environnementaux. • Définir et documenter une nouvelle procédure qui met en œuvre un plan d'actions correctives et actions préventives. • Procéder à un mécanisme de recueil des informations relatives aux activités de l'entreprise. • Exploiter les résultats des audits internes, les rapports d'inspections pour mener des actions correctives et introduire des actions préventives. • mettre en place des matrices de performance concernant l'ensemble des processus de l'entreprise.

- Développer des outils de mesures des risques significatifs sur l'environnement.
- Élaborer une grille d'évaluation des impacts environnementaux, incidents sur le site et les non-conformités ressorties durant les inspections et les audits internes.

Matrice 16 : Paragraphe relatif à la maîtrise des enregistrements:

Référence normative
<p>4.5.4 Maîtrise des enregistrements</p> <p>L'organisme doit établir et maintenir des procédures pour maîtriser les enregistrements qui doivent assurer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la lisibilité 2. l'identification 3. la conservation/le stockage 4. la protection contre les détériorations 5. l'accessibilité 6. les temps de conservation 7. Mise à disposition des enregistrements
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une procédure de maitrise des enregistrements existe. 2. Les règles de classement et d'archivage des enregistrements relatifs à l'environnement ne sont pas formalisées, néanmoins les audits environnements, et documents envoyés par les autorités sont soigneusement classés. 3. Les plans des unités doivent être mis à jour.
Recommandation
<p>Une procédure de maitrise des enregistrements existe déjà mais toujours sous la toiture d'un SMQ. Pour que cet élément intègre et recouvre le nouveau système de management environnemental, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir et documenter une nouvelle procédure contenant les méthodes et outils mis à disposition pour la maitrise des enregistrements relatifs aux aspects environnementaux sur le site de l'entreprise. • Remettre à jour la procédure déjà existante et l'adapter au volet de l'environnement. • Désigner les méthodes et règles d'archivage des nouveaux enregistrements

- relatifs à l'environnement.
- Actualiser et diffuser les nouveaux enregistrements relatifs à l'environnement sur l'ensemble des unités de l'entreprise.

Matrice 17 : Paragraphe relatif à l'audit interne :

Référence normative
<p><u>4.5.5 Audit interne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procédure audit interne 2. Mise en œuvre d'audits internes d'après des critères donnés sur des périodes déterminées 3. Planning 4. Mise en œuvre 5. Documentation 6. Évaluation 7. Définition et mise en œuvre d'actions correctives 8. Surveillance 9. Les audits sont à prendre en considération. 10. L'indépendance des auditeurs doit être assurée.
Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>La procédure d'audit qualité interne est formalisée et appliquée. Des auditeurs internes ont été formés suivant la norme ISO 9001/2008 et assurent l'impartialité lors des audits. Des audits seconde partie sont également organisés. Aucun auditeur n'a été formé sur les exigences de la norme ISO 14001.</p>
Recommandation
<p>Comme c'est le cas pour les précédents éléments concernant la maîtrise de la documentation et la maîtrise des enregistrements, les audits internes sont aussi périodiquement menés au sein de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » sauf que ces audits ne recouvrent pas encore les aspects environnementaux. Pour ce fait, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et documenter une nouvelle procédure d'audit interne relative à l'environnement. • Initier un programme d'audits environnementaux.

- Définir les responsabilités pour chacun des membres de l'équipe d'audit, notamment les ingénieurs HSE.
- Plan de suivi des audits afin d'exploiter les résultats pour en faire des plans d'amélioration.
- Initier des programmes de formation pour les auditeurs internes afin d'enrichir leur maîtrise sur les aspects environnementaux.

Matrice 18 : Paragraphe relatif à la revue de direction :

Référence normative
<p><u>4.6 Revue de direction</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Évaluation régulière du SME 2. Évaluation des possibilités d'amélioration de la politique environnementale et des objectifs et cibles 3. Recensement des besoins de modifications du SME <p><u>La revue de direction doit comprendre :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les résultats de l'audit et des évaluations de conformités 2. les retours d'informations des parties intéressées, y compris les plaintes 3. la performance environnementale 4. le niveau de réalisation des objectifs et cibles 5. l'état des actions correctives et préventives 6. le suivi des actions décidées lors des revues de direction précédentes 7. les changements planifiés pouvant affecter le SME 8. les recommandations d'amélioration <p><u>Décisions et actions relatives :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. à des modifications possibles de la politique environnementale 2. à des modifications possibles des objectifs et cibles 3. à des modifications possibles d'autres éléments avec le SME, et ce en cohérence avec l'engagement d'amélioration continue.

Non existant
<p><u>Le contexte actuel :</u></p> <p>Dans le cadre du SMQ, les revues de directions sont réalisées à chaque trimestre. Elle couvre l'ensemble des performances des processus du groupe « SPA CONDOR ELECTRONICS ».</p>
Recommandation
<p>Les revues de direction au sein de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » se passent chaque trimestre, elles se focalisent sur le développement et la maturité de l'SMQ mais pour le cas échéant et pour que l'entreprise puisse clôturer le cycle du SME, nous recommandons de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Revoir périodiquement l'état d'avancement de la mise en place du SME, cela sera considéré comme un développement majeur.• Discuter lors des revues de directions des nouveaux enjeux qui sont entraînés par l'instauration de ce nouveau système.• Revoir et mettre en lumière les nouvelles exigences apportées par le nouveau système de management.

SECTION 2 : SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC :

Après avoir procédé au diagnostic, nous avons bien ressorties les points forts sur lesquels le système existant se base, mais également les points à perfectionner pour lesquels l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** » doit mettre l'accent en vue de les faire progresser.

2.1 Points forts ressortis après diagnostic :

Tableau N°II.5 : Les points forts ressortis après diagnostic

Points forts
<ul style="list-style-type: none">▪ L'atout majeur de l'existence d'un système de management de la qualité selon le référentiel ISO 9001/2008.▪ Le fonctionnement du SMQ relativement performant soutient et encourage l'instauration du système environnemental qui est proportionnellement similaire dans diverses parties.▪ Un groupe mis en place chargé de la veille réglementaire assurant la provenance des nouvelles lois et réglementations, l'actualisation des décrets relatifs à la nature d'activité de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » ainsi que leurs diffusions et l'archivage.▪ La conduite d'une série d'audits environnementaux afin de l'obtention d'une régularisation à la permission d'exploitation des unités qui se trouvent dans la zone industrielle.▪ Une équipe d'ingénieurs HSE qui est déjà présente sur le site constitue un enjeu majeur pour la mise en place d'un système de management environnemental.▪ La prise de conscience, la bonne volonté et l'engagement de la direction constituent aussi un atout très pesant quant à l'intégration du système environnemental.

Source : élaboré par nos propres soins

2.2 Points perfectibles ressortis après diagnostic :**Tableau N°II.6 : Les points perfectibles ressortis après diagnostic :**

Points Perfectibles
<ul style="list-style-type: none">▪ Procéder à l'identification des aspects environnementaux et mettre en vigueur des éléments et outils consistant à leur maîtrise.▪ Instaurer une plateforme permettant la coordination des ingénieurs HSE.▪ Faire preuve de la maîtrise du réseau électrique de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ».▪ Maîtriser et gérer les différents types de déchets accumulés dans la zone industrielle.

Source : élaboré par nos propres soins

Nous allons à présent, évoquer la nouvelle structure documentaire qui relie le système management de la qualité avec le système de mangement environnemental en phase d'instauration par l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ».

SECTION 3 : LA NOUVELLE STRUCTURE DOCUMENTAIRE :

Cette nouvelle structure qui est en cours d'intégration, représente l'ensemble des exigences jumelées entre la norme ISO 9001 et ISO 14001 ; afin de pouvoir comprendre et assimiler la nature des documents existants :

3.1Le nouveau système documentaire jumelé :

Tableau N°II.7 : Le nouveau système documentaire jumelé

N°	DOCUMENT	Paragraphe ISO 9001 associé	Paragraphe ISO14001 associé
	Manuel QHSE	4.2.2	4.4.4
	Cartographie des processus et leur interaction	4.1 et 4.2.2	4.4.4
	Manuel d'organisation.	5.5	4.4.6
	Politique QHSE- RS	5.3	4.2
01	Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements	4.2.3	4.4.5
02	Procédure de maîtrise des non conformités actions correctives et préventives	8.3	4.5.3
03	Procédure d'audit interne	8.2	4.5.4
04	Procédure d'Identification des exigences légales et autres exigences	4.2.3	4.4.5
05	Procédure d'évaluation de la conformité	8.2.3 et 8.2.4	4.5.2
06	Procédure d'identification des aspects environnementaux significatifs	7.1	4.4.6
07	Procédure de communication interne et externe	5.5	4.4.3

Source : élaboré pas nos propres soins

3.2 Grille descriptive des documents du nouveau système jumelé :

Tableau N°II.8 : descriptif des documents du nouveau système jumelé

N°	Documents (SMQ/SME) (ISO 9001/2008- ISO 14001/2004)	Description
	<p>Manuel QHSE §-9001-2008 :4.2.2 §-14001-2004 : 4.4.4</p>	<p>Objet et domaine d'application :</p> <p>Le manuel QHSE décrit le système de management qualité, système de management environnemental, le système de management santé et sécurité au travail de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ».</p> <p>Il contient toutes les dispositions nécessaires à l'organisation du système pour obtenir un fonctionnement interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compatible avec les exigences de la norme ISO 9001/2008 et ISO 14001/2004. • Efficace et apte à satisfaire les besoins et attentes des clients. • Exigences légales et réglementaires concerne l'environnement et la santé et sécurité au travail <p>Le Système de Management QHSE est établi, documenté, mis en œuvre et entretenu. Il améliore en permanence l'efficacité, conformément aux exigences de la norme ISO 9001/2008 et ISO 14001/2004.</p>
	<p>Cartographie des processus et leur interaction §-9001-2008 : 4.1/4.2.2 §-14001-2004 : 4.4.4</p>	<p>Objet et domaine d'application :</p> <p>les processus qualité sont identifiés, ils sont en interaction permanente, quant aux autres processus en matière d'environnement sont en cours d'identification et de mise en œuvre. L'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS » compte faire intégrer les nouveaux processus récemment identifiés dans le prochain manuel QHSE.(voir annexe III)</p>

	<p>Manuel d'organisation. §-9001-2008 : 5.5 §-14001-2004 : 4.4.6</p>	<p>Objet et domaine d'application : ce document décrit l'ensemble d'activités de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS », il démontre la structure organisationnelle ainsi les principales missions et responsabilités de chaque direction de l'organisation. Il représente un processus déjà décrit dans la cartographie élaborée avec une structure dynamique qui décrit le mouvement des documents pour chaque direction et leur actualisation.</p>
	<p>Politique QHSE-RS §-9001-2008 : 5.3 §-14001-2004 : 4.2</p>	<p>Objet et domaine d'application : La politique QHSE – RS de l'entreprise(voir annexe IV)« SPA CONDOR ELECTRONICS » représente un atout majeur et une forte volonté de l'organisation d'aller vers l'avant, suivant les résultats obtenus de l'instauration de son système qualité, l'entreprise démontre toujours des ambitions en matière d'environnement et de la santé et sécurité au travail, cet engagement est progressivement mis en œuvre par l'entreprise.</p>
<p>01</p>	<p>Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements §-9001-2008 :4.2.3 §-14001-2004 : 4.4.5</p>	<p>Objet et domaine d'application : La présente procédure a pour objet de définir les règles de maîtrise des documents et des enregistrements relatifs au système de management intégré (environnement, santé et sécurité au travail) de la société. Cette procédure s'applique à l'ensemble des documents relatifs au SMI tels que :</p> <p>Documents internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédures; • Fiches de processus • Instructions de travail • Modes opératoires • Manuels • Formulaires d'enregistrement. <p>Documents externes: Lois, réglementations, documents fournisseurs. Documents clients, normes.</p>

<p>02</p>	<p>Procédure de maîtrise des non conformités actions correctives et préventives §-9001-2008 : 8.3 §-14001-2004: 4.5.3</p>	<p>Objet et domaine d'application : La présente procédure a pour objet de définir les dispositions prises pour identifier et traiter les non-conformités et la mise en œuvre des actions correctives et préventives afin d'éliminer les causes des non-conformités réelles ou potentielles. Elle S'applique à non-conformités détectées à la réception du produit acheté, en cours de fabrication, en final, après livraison ainsi que tout dysfonctionnement issu du SMI</p>
<p>03</p>	<p>Procédure d'audit interne §-9001-2008 : 8.2 §-14001-2004 : 4.5.4</p>	<p>Objet et domaine d'application : La présente procédure a pour objet de définir les dispositions nécessaires pour mener des audits internes afin de vérifier la conformité et l'efficacité du système de management intégré de la société par rapport aux exigences des référentiels ISO 9001/2008, ISO 14001/2004 et OHSAS 18001/2007. Elle s'applique à l'ensemble des activités couvertes par le SMI.</p>
<p>04</p>	<p>Procédure d'Identification des exigences légales et autres exigences §-9001-2008 :4.2.3 §-14001-2004 : 4.4.5</p>	<p>Objet et domaine d'application : Cette procédure a pour objet d'identifier et d'accéder aux exigences légales et réglementaires ainsi qu'aux autres exigences auxquelles « SPA CONDOR ELECTRONICS » a souscrit volontairement de manière à lui permettre de s'y conformer en toute circonstance. Cette procédure s'applique à l'ensemble des processus, activités, produits et prestations de service couvert par le SMI.</p>
<p>05</p>	<p>Procédure d'évaluation de la conformité §-9001-2008 :8.2.3/8.2.4 §-14001-2004 : 4.5.2</p>	<p>Objet et domaine d'application : La présente procédure a pour objet de fixer les modalités d'organisation et de conduite des évaluations de la conformité aux exigences légales et autres exigences applicables du système de management intégré de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS ». Cette procédure s'applique à l'ensemble des activités couvertes par le système de management intégré.</p>

<p>06</p>	<p>Procédure d'identification des aspects environnementaux significatifs §-9001-2008 : 7.1 §-14001-2004 : 4.4.6</p>	<p>Objet et domaine d'application : La présente procédure a pour objet de définir et de fixer les méthodes et les outils de l'analyse environnementale, qui a pour but d'identifier les aspects environnementaux générés par les activités, les produits et les services de l'entreprise « SPA CONDOR ELECTRONICS », ainsi que leurs impacts, et de les hiérarchiser selon leur degré de significativité. L'identification et la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux significatifs, permettent de porter la priorité sur ces derniers dans l'élaboration d'un programme d'actions orienté vers leur élimination, leur réduction ou leur prévention. La présente procédure s'applique à tous les aspects environnementaux générés par les activités de la société.</p>
<p>07</p>	<p>Procédure de communication interne et externe §-9001-2008 : 5.5 §-14001-2004 : 4.4.3</p>	<p>Objet et domaine d'application : La présente procédure a pour but et objet de décrire le processus de communication interne et externe de la « SPA CONDOR ELECTRONICS ». La présente procédure est applicable au niveau de toutes les structures de la « SPA CONDOR ELECTRONICS ».</p>

Source : élaboré par nos propres soins

CONCLUSION

La démarche d'intégration d'un système environnemental apparaît donc comme un atout majeur pour l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** », déclinée dans son engagement et définie dans sa nouvelle politique QHSE-RS. Elle enclenche une manœuvre stratégique profonde, autrement dit ; elle associe les conformités aux exigences déjà existantes relatives à la qualité à des nouvelles exigences réglementaires relatives aux aspects environnementaux. L'objet préliminaire de cette intégration vise toujours l'intérêt des clients, parties prenantes et parties intéressées.

Durant cette étude, nous nous sommes fixés comme objectif principal l'évaluation de l'état actuel quant à la mise en place d'un SME. Le but ultime étant vérifier les voies d'intégration et la méthode préconisée afin d'arriver à instaurer ce second système au niveau de l'entreprise.

Les principaux résultats de notre diagnostic révèlent des recommandations clés et indispensables en vue de concrétiser cette démarche. Le diagnostic décline aussi des points forts sur lesquels le système à présent se base, et des points perfectibles à faire progresser pour lesquels la direction doit accentuer un plan d'actions. C'est ce qui nous a permis de répondre à notre problématique et d'aborder la démarche d'intégration d'un système de management environnemental aux exigences d'un système de management qualité au niveau de l'entreprise « **SPA CONDOR ELECTRONICS** ».

Afin de parvenir aux termes de notre diagnostic, nous avons infirmé notre première hypothèse qui révèle que l'entreprise n'est pas encore prête pour que son système soit certifiable. Quant à la deuxième hypothèse posée, nous l'avons confirmée via l'existence de la nouvelle structure documentaire jumelée entre les deux systèmes de management qualité et environnemental.

En outre notre diagnostic a porté sur l'ensemble de phases d'intégration du SME, nous avons mis en valeur un canevas de recommandations en vue de sa concrétisation, faisant l'objet d'un prochain plan d'actions. Il faut aussi dire qu'une démarche d'une telle envergure nécessite une étude et une évaluation profonde, vue le côté réglementaire lourd, nous avons veillé à ce qu'elle soit présentée dans le meilleur contexte possible.

Enfin, sur le plan perspectives issues de cette étude, il serait judicieux de dresser un plan d'actions qui trace les principaux thèmes de recommandations préconisées pour chacune des exigences de la norme sur les systèmes de management environnemental 14001/2004.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrage :

- FROMAN (Bernard) GEY (J.marc) et BONNIFET (Fabrice), *construite un système de management intégré*, Afnor, Paris, 2007.
- GILLET GOIGNARD (Florence), *bâtir un système intégré*, éditions d'organisation, Paris, 2006.

Travaux universitaires :

- BRUNELLE (Eric), *Élaboration d'un système de management intégré : qualité et Environnement*, Université de Sherbrooke, 2005,

Documents institutionnels

- Norme, (ISO 9000) : *système de management de la qualité- Principes essentiels et vocabulaire*, 2005.
- Norme, (ISO 9001) : *système de management de la qualité-Exigences*, 2008.
- Norme, (ISO 14050) : *système de Management environnemental — Vocabulaire*, 2009.
- Norme, (ISO 14001) : *système de management environnemental*, 2004.

ANNEXES

ANNEXE N°I

Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Introduction (titre uniquement)			Introduction
Généralités	0.1		
Approche processus	0.2		
Relations avec l'ISO 9004	0.3		
Compatibilité avec d'autres systèmes de management	0.4		
Domaine d'application (titre uniquement)	1	1	Domaine d'application
Généralités	1.1		
Périmètre d'application	1.2		
Références normatives	2	2	Références normatives
Termes et définitions	3	3	Termes et définitions
Système de management de la qualité (titre uniquement)	4	4	Exigences du système de management environnemental (titre uniquement)
Exigences générales	4.1	4.1	Exigences générales
Exigences relatives à la documentation (titre uniquement)	4.2		
Généralités	4.2.1	4.4.4	Documentation
Manuel qualité	4.2.2		
Maîtrise des documents	4.2.3	4.4.5	Maîtrise des documents
Maîtrise des enregistrements	4.2.4	4.5.4	Maîtrise des enregistrements
Responsabilité de la direction (titre uniquement)	5		
Engagement de la direction	5.1	4.2 4.4.1	Politique environnementale Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Écoute client	5.2	4.3.1 4.3.2 4.6	Aspects environnementaux Exigences légales et autres exigences Revue de direction
Politique qualité	5.3	4.2	Politique environnementale
Planification (titre uniquement)	5.4	4.3	Planification
Objectifs qualité	5.4.1	4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
Planification du système de management de la qualité	5.4.2	4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
Responsabilité, autorité et communication (titre uniquement)	5.5		
Responsabilité et autorité	5.5.1	4.1 4.4.1	Exigences générales Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Représentant de la direction	5.5.2	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Communication interne	5.5.3	4.4.3	Communication
Revue de direction (titre uniquement)	5.6	4.6	Revue de direction
Généralités	5.6.1	4.6	Revue de direction

Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004 (suite)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Éléments d'entrée de la revue	5.6.2	4.6	Revue de direction
Éléments de sortie de la revue	5.6.3	4.6	Revue de direction
Management des ressources (titre uniquement)	6		
Mise à disposition des ressources	6.1	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Ressources humaines (titre uniquement)	6.2		
Généralités	6.2.1	4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation
Compétence, formation et sensibilisation	6.2.2	4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation
Infrastructures	6.3	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Environnement de travail	6.4		
Réalisation du produit (titre uniquement)	7	4.4	Mise en œuvre et fonctionnement
Planification de la réalisation du produit	7.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Processus relatifs aux clients (titre uniquement)	7.2		
Détermination des exigences relatives au produit	7.2.1	4.3.1 4.3.2 4.4.6	Aspects environnementaux Exigences légales et autres exigences Maîtrise opérationnelle
Revue des exigences relatives au produit	7.2.2	4.3.1 4.4.6	Aspects environnementaux Maîtrise opérationnelle
Communication avec les clients	7.2.3	4.4.3	Communication
Conception et développement (titre uniquement)	7.3		
Planification de la conception et du développement	7.3.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Éléments d'entrée de la conception et du développement	7.3.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Éléments de sortie de la conception et du développement	7.3.3	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Revue de la conception et du développement	7.3.4	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Vérification de la conception et du développement	7.3.5	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Validation de la conception et du développement	7.3.6	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Maîtrise des modifications de la conception et du développement	7.3.7	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Achats (titre uniquement)	7.4		
Processus d'achat	7.4.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Informations relatives aux achats	7.4.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Vérification du produit acheté	7.4.3	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Production et préparation du service (titre uniquement)	7.5		
Maîtrise de la production et de la préparation du service	7.5.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Validation des processus de production et de préparation de service	7.5.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Identification et traçabilité	7.5.3		
Propriété du client	7.5.4		
Préservation du produit	7.5.5	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	7.6	4.5.1	Surveillance et mesure

Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004 (suite et fin)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Mesure, analyse et amélioration (titre uniquement)	8	4.5	Contrôle (titre uniquement)
Généralités	8.1	4.5.1	Surveillance et mesurage
Surveillance et mesurage (titre uniquement)	8.2		
Satisfaction du client	8.2.1		
Audit interne	8.2.2	4.5.5	Audit interne
Surveillance et mesure des processus	8.2.3	4.5.1 4.5.2	Surveillance et mesurage Évaluation de la conformité
Surveillance et mesure du produit	8.2.4	4.5.1 4.5.2	Surveillance et mesurage Évaluation de la conformité
Maîtrise du produit non conforme	8.3	4.4.7 4.5.3	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir Non-conformité, action corrective et action préventive
Analyse des données	8.4	4.5.1	Surveillance et mesurage
Amélioration (titre uniquement)	8.5		
Amélioration continue	8.5.1	4.2 4.3.3 4.6	Politique environnementale Objectifs, cibles et programme(s) Revue de direction
Actions correctives	8.5.2	4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive
Actions préventives	8.5.3	4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive

ANNEXE N° II :

Model de voies d'intégration entre les éléments du SMQ et SME et les avantages reliés:

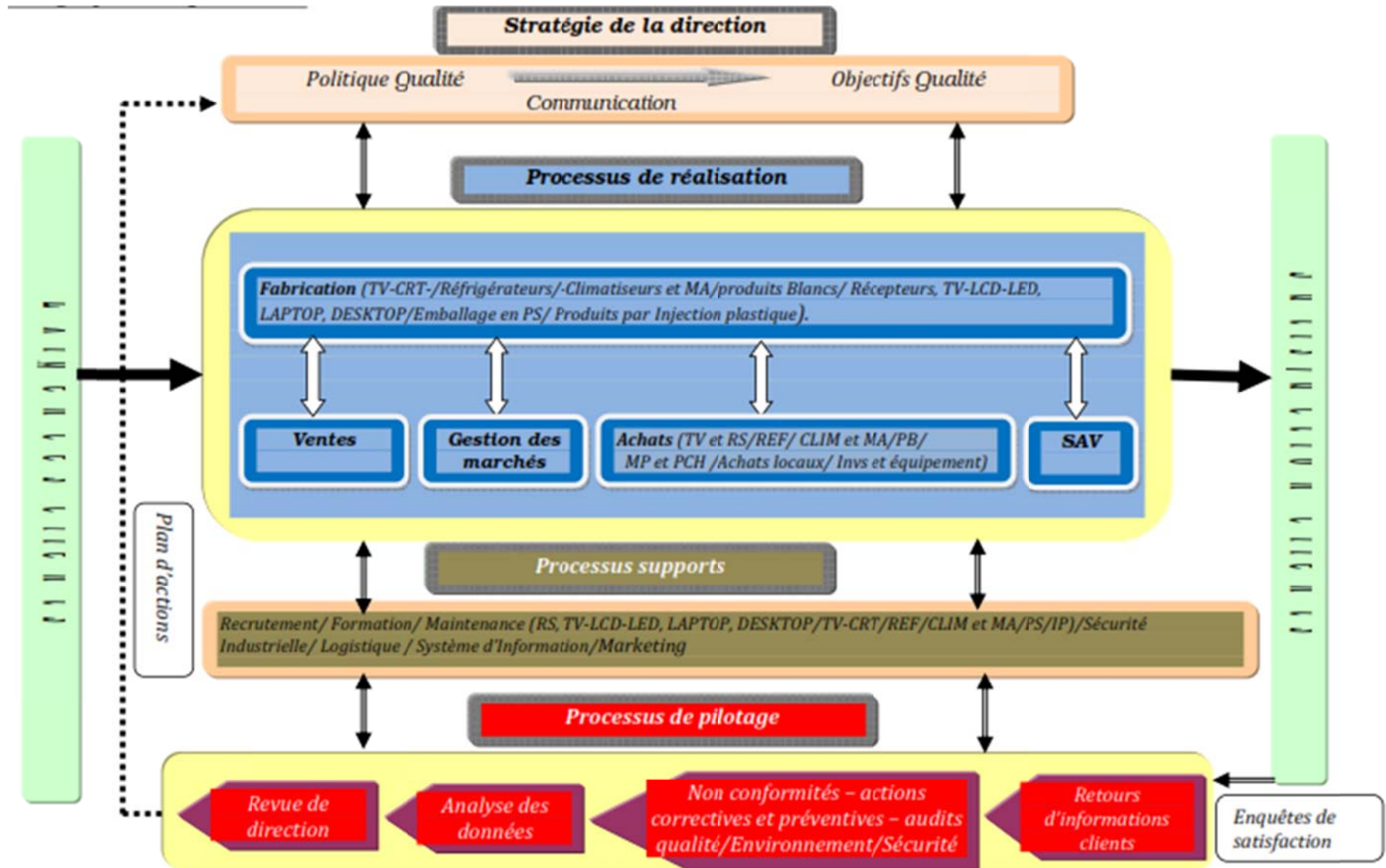
Élément des systèmes de management	Voies d'intégration	Avantages reliés
Politique	Une politique mixte qualité/environnement et des engagements communs	Plus de clarté dans l'engagement de l'organisme, plus de poids à l'externe, même si les parties intéressées ne sont pas forcément les mêmes
Objectifs d'amélioration	Définir un processus d'adoption des objectifs communs	Un plan d'affaire unique réunissant les objectifs d'amélioration de la qualité et de l'environnement
Responsabilités	Redéfinir les actions et les livrables par rapport aux deux systèmes, par niveau de responsabilité	Une meilleure compréhension, pour les responsables, des livrables qu'ils ont à fournir pour les deux systèmes, des échéanciers mieux respectés
Formation	Identification conjointe des besoins de formation en qualité et en environnement	Gain de temps pour les employés et pour les formateurs
	Séances de formation et de sensibilisation traitant des volets qualité et environnement en même temps	Gain de temps pour les employés et pour les formateurs; pour les employés, une vision plus globale de leurs activités, une meilleure compréhension de l'impact de l'environnement sur la productivité
Communication interne et externe	Une même manière de communiquer à l'interne les informations relatives aux deux systèmes	Plus de clarté pour les employés
	Plaintes et réclamations traitées par les mêmes moyens	Des réponses efficaces de l'organisme qui peut diriger les appels aux personnes compétentes

Documentation	Un même média de documentation et la même formulation des procédures système et opérationnelles	Une meilleure compréhension de la documentation car plus homogène pour les employés et les responsables, une consultation également simplifiée
Gestion de la documentation	Des procédures de gestion de la documentation identique	Une codification unique, une approbation des documents et leur diffusion homogène
Pilotage des systèmes	Des rencontres mixtes entre les comités de pilotage du SME et du SMQ	Un partage des idées, une meilleure vision d'ensemble des activités, des impacts, des besoins d'un organisme et de la relation qualité du produit/service – environnement
Surveillance et mesurage	Des procédures d'étalonnage, d'échantillonnage, de calibration communes	Une manière de faire commune, plus facile à adopter pour les employés devant respecter les deux systèmes de management
Relevé des non-conformités, actions correctives et actions préventives	Formulaires uniques pour le relevé des non-conformités environnementales et qualité	Une meilleure compréhension des formulaires (moins nombreux) par les travailleurs, un gain de temps pour les travailleurs, moins de documents à gérer pour les responsables
	Actions correctives et préventives qui tiennent compte de l'environnement et de la qualité	Des corrections qui agissent sur le plan de la qualité sans interférer avec l'environnement et réciproquement Des préventions qui prennent en compte les deux dimensions
Audits internes et externes	Audits (internes ou externes) menés simultanément	Les employés sont moins dérangés dans leur travail, la planification est simplifiée (pas d'interférences possibles), les coûts d'audits sont allégés
Revue de direction	Présentation conjointe des performances de	Vision globale de la performance de l'organisme et gain de temps pour la

	l'environnement et de la qualité à la haute direction	haute direction
Exemples d'outils qui peuvent être développés conjointement	Un seul système de gestion informatisé	Un seul système de gestion informatisé
	Affiches de sensibilisation	En un coup d'œil : la qualité et l'environnement!

ANNEXE N° III

Cartographie des processus



ANNEXE N° IV



SPA CONDOR ELECTRONICS

AU CAPITAL DE 2 450 000 000 00 DA
Fabrication, commercialisation et SAV d'appareils électroniques et électroménagers



POLITIQUE QHSE-RS

Les résultats probants obtenus grâce à la mise en œuvre de notre système de management de la qualité ont suscité en chacun de nous de la motivation et nous ont encouragés à aller de l'avant pour nous conduire à terme, vers une réelle prise en charge des aspects HSE.

Soucieux de faire évoluer notre organisation dans le cadre d'un développement durable, nous avons décidé d'y intégrer progressivement la dimension « responsabilité sociétale ».

C'est ainsi que, notre politique QHSE-RS s'articule autour de neuf axes majeurs :

- Sensibiliser, informer, partager avec les parties prenantes et satisfaire à leurs attentes;
- Elargir notre gamme de produits ;
- Développer les compétences des salariés ;
- Favoriser l'implication responsable et solidaire des salariés ;
- Réduire les quantités d'emballage ;
- Améliorer la gestion de nos déchets ;
- Réduire la charge polluante de nos effluents liquides et gazeux ;
- Améliorer la prévention des risques liés à la santé et la sécurité au travail ;
- Promouvoir la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

De ce fait, le conseil d'administration de la **SPA CONDOR ELECTRONICS** à travers son président s'engage à :

- Mettre les moyens nécessaires pour la mise en œuvre de cette politique ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir tout risque de pollution et toute atteinte à la santé et à la sécurité au travail ;
- Veiller à l'amélioration continue en matière de qualité, d'environnement, de santé et de sécurité au travail ;
- Se conformer aux exigences légales, réglementaires et autres exigences;
- S'assurer que notre Système de Management demeure efficace ;
- Renforcer la transparence de la gouvernance de l'Entreprise.

Le succès de cette politique à laquelle nous attachons la plus grande importance dépend de nous tous et requiert l'adhésion de tout le Personnel de l'Entreprise à tous les niveaux de responsabilité.

Fait à Bordj Bou Arreridj, le 21/07/2012

Le Président du Conseil D'administration
Abderrahmane BENHAMADI



SPA CONDOR ELECTRONICS

Zone d'Activité Rte de M'Sila Lot 70, Section 161 Bordj Bou Arreridj 34000-Algérie
Tel. +213 (0) 67 68 30 - Fax +213 (0)35 67 68 48
www.condor.dz - e-mail: info@condor.dz

