

**MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET
DE LE RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE
MANAGEMENT**

ENSM.ALGER



**MASTER EN MANAGEMENT DE LA QUALITE
MEMOIRE DE FIN D'ETUDE**

THEME

L'audit interne d'un SMI « Qualité et Environnement » ,

Un outil d'amélioration continue

Selon la norme ISO 19011 V 2011

Cas : Schneider Electric Algérie

Présenté par : Mlle ADMANE Kenza

Encadreur : Dr BERERHI Nazim

Tuteur : Ingénieur KESKES Nassima

ANNEE 2012/2014

Remerciement

*Tout d'abord, je remercie **Dieu** Tout-puissant de m'avoir donné la volonté pour élaborer ce modeste travail.*

Je tiens à remercier, mes chers parents et tous les membres de ma famille pour leur soutien durant tout le cursus de ma formation.

Mes remerciements les plus dévoués aux enseignants et dirigeants de l'ENSM pour tous leurs efforts et contribution dans le développement de nos connaissances et aptitudes intellectuelles.

*Mes sincères gratitudes à **Dr Berarhi Nazim**, Auditeur certifié et consultant a **SGS**, mon encadreur qui m'a bien accompagné, conseillé et orienté durant l'élaboration de ce travail.*

*Je tiens également à remercier les responsables de l'entreprise **Schneider Electric Algérie**, spécialement : **Mme Keskes Nassima**, **Auditrice** certifié et ingénieure qualité et Méthode Qualité au sein de **Schneider Electric Algérie**, qui m'a accueillis au sein de son service, qui m'a orienté et conseillé durant mon stage.*

Enfin, je remercie tous mes collègues de ENSM et amis pour leurs encouragements et leur soutien

Sommaire

Introduction	p02
Chapitre I : Présentation de SEA -Schneider Electric Algérie-	P05
I. Présentation de l'entreprise SEA: «le spécialiste mondiale de la gestion de l'énergie»	P05
II. Historique et gènes de Schneider Electric Group :	P05
III. Historiques d'implémentation de Schneider Electric en Algérie	P06
IV. Activités principales de Schneider Electric Algérie :	P07
1. Vente et distribution.....	P07
2. Solution et projet.....	P07
3. Assemblage.....	P07
V. Certification ISO 9001v 2008	P07
VI. Projet de certification ISO 14001v2004	P09
VII. Les Ressources Humaines	P09
Chapitre II : Le système de management intégré QE de SEA	P12
I. le SMI de SEA , L'intégration d'un SME a un SMQ	P12
1. Les principaux points en communs entre les deux système SMQ et SME.....	P12
2. Principaux avantages du système de management intégré (SMI).....	P13
3. Composante du SMI.....	P13
II. La structure du SMQ de SEA	P21
1. Un aperçu de l'évolution de la qualité	P21
2. Le système management de SEA.....	P22
III. Le système de management de l'environnement de SEA	P28
1. La démarche de la mise en place du SME au sein de Schneider Electric Algérie :.....	P28
2. La structure de la cartographie SME au sein de SEA :.....	P35
Chapitre III : l'Audit interne : Outil d'amélioration continue d'un SMI	P37

I : Les pratiques de l’audit interne au sein de SEA selon la norme ISO 19011P38
1. Présentation de la norme ISO 19011vs 2008 :P38
2. Les audits internes au sein de SEA.....	P38
II : Mise en œuvre de l’audit, un outil d’amélioration continue :P41
1-Planification des audits interne au sein de SEA.....	P41
2. Codification dossier d’audit	P46
3. Préparer l’audit	P46
4. Déclencher l’audit	P47
5. Réaliser l'audit	P48
6. Rédiger rapport d'audit	P51
7. Mise en place d'actions correctives et préventives P03 / ISO 19011 chapitre 6.8 / ISO 9001 chapitre 8.5.2 et 8.5.3	P63
8. Suivi des actions d’amélioration.	P64
9. Plan d’action d’amélioration : Chapitre 8.5 ISO 9001 / Chapitre 4.5 ISO 14001	P65
10. Revue de direction	P65
Recommandations.....	P67
Conclusion.....	P68
Bibliographie.....	P72
Annexes.....	P74

LISTE DES ABREVISATIONS

AFNOR : Agence Française de Normalisation

BT : Base Tension

CODIR : Comité de Direction.

DG : Direction Générale

ENACT : Entreprise Nationale D'Agrégat et de Contrôle Technique

ISO: International standard organisation.

MT : Moyenne Tension

NCMin : Non-conformité mineur

NCMaj: Non-conformité majeur

NF : Norme Française.

PDCA: Plan, Do, Check, Act.

PF : Point Fort

PP : Piste de Progrès

PPP: Principe Pollueurs Payeurs.

PS : Point Sensible

QMS : **Q**uality **M**anagement **S**ervice (Bureau d'accompagnement).

SEA: Schneider Electric Algérie.

SME : Système de management environnemental.

SMI : Système de management Intégré.

SMQ : Système de management de la Qualité

V : Version

LISTE DES TABLEAUX :

N° de tableau	Titre du tableau	N° de page
Tableau N° 01	L'évolution de SEA sur le marché Algérien	06
Tableau N°02	La liaison entre ISO9001 :2008 et ISO14001 :2004	14
Tableau N°03	N°03 l'intégration au niveau des procédures de Schneider Electric Algérie selon la norme ISO 9001 &ISO 14001	15
Tableau N°04	Les processus de Schneider Electric Algérie	24
Tableau N°05	Fiche d'identité du processus d'audit.	42
Tableau N° 06	Calendrier des audits interne, SEA.	47

LISTE DES FIGURES:

N° de figures	Titre de figure	N° de page
Figure N°01 :	Organigramme de SEA	07
Figure N°02.a	Effectif de SEA 2014	09
Figure N°02.b	Effectif de SEA selon les catégories des processus en 2014	10
Figure N°03	L'intégration entre SMQ & SME	12
Figure N°04	Système de Management Qualité de SEA selon la norme ISO 9001 V 2008	21
Figure N°05	Cartographie des processus de Schneider Electric Algérie	23
Figure N°06	Pyramide documentaire	26
Figure N°07	Mise en place du SME au sein de Schneider Electric Algérie	29
Figure N°08	Interaction entre SEA et son environnement	31
Figure N° 09	Amélioration continue	35
Figure N °10	Cartographie SME Schneider Electric Algérie	36
Figure N°11	Roue de Deming / PDCA	40
Figure N°12	Procédure audite interne de Schneider Electric Algérie	44
Figure N°13	Répartition par type d'écarts 2012,2013 et 2014	51
Figures N°14	Répartition des AC et AP	64
Figure N°15	Etat de suivi des AC et AP au sein de Schneider Electric	64

Liste des matrices

N° de matrice	Titre de la matrice	N° de page
Matrice N°01	Description des principaux éléments du système SME	15
Matrice N°02	Cotation d'impact	33

Annexes :

Annexe A : Politique qualité

Annexe B : Les aspects significatifs au niveau de la Tours (Blokue Administratifs)

Annexe C : Les aspects environnementaux significatifs au niveau du Magasin

Annexe D : Planning de l'audit

Annexe E : Plan d'audit

Annexe F : Fiche d'action d'amélioration qualité

Annexe G :Fiche d'action d'amélioration environnement

Annexe H :P03_Procedure _ Actions Correctives et préventives

Annexe I :Fiche d'évaluation des auditeurs.

Annexe J : Politique environnement

Définitions :

1. Termes relatifs a un SMQ :

1.1.La démarche Qualité

Une démarche qualité est un ensemble de méthode et d'outil mise en œuvre d'un système de management par les organismes. Qui à partir d'un état des lieux, d'un diagnostic qui permet de mettre en place un SMQ en vue de l'amélioration continue de l'organisme et des processus pour assurer la satisfaction des clients et des parties prenantes¹.

La démarche qualité élabore pour ce faire. Des procédures et la cartographie des processus de l'organisme dans un manuel de management qualité qui constitue un document de référence pour toutes les parties internes.

Il s'agit toute fois d'une démarche participative qui implique tous les acteurs de l'organisme depuis la direction jusqu'au niveau opérationnel.

1.2. Définition du processus :

En fait l'approche processus permet de décloisonner l'entreprise, d'éviter que chacun soit concentré sur son métier et moins sur la finalité de son activité. Chacun contribue à la satisfaction du client. L'approche processus assure que l'on clarifie comment chaque métier contribue à son niveau à réaliser des objectifs communs cela aide aussi à mettre en avant comment les processus s'enchainement pour assurer la satisfaction du client, clarifier les processus de réalisation, supports, qui aident les métiers à fonctionner l'approche processus c'est un socle pour engager le PDCA

2. Termes relatifs à SME :

2.1. Définition d'un SME ²:

Composante du système de management d'un **organisme** utilisée pour développer et mettre en œuvre sa **politique environnementale** et gérer ses **aspects environnementaux**.

NOTE 1 Un système de management est un ensemble d'éléments liés entre eux, utilisé pour établir une politique et des objectifs et pour atteindre ces objectifs.

NOTE 2 Un système de management comprend la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les **procédures** (3.19), les procédés et les ressources.

¹ Xavier Michel, Patrice Cavallé, Management des risques pour un développement durable p178

² Norme ISO14001. 2004. P2

2.2. Amélioration continue¹ :

Processus récurrent d'enrichissement du **système de management environnemental** afin d'obtenir des améliorations de la **performance environnementale** globale en cohérence avec la **politique environnementale de l'organisme**.

NOTE Le processus ne nécessite pas d'être appliqué dans tous les domaines d'activité simultanément.

2.3. Politique environnementale² :

Expression formelle par la direction à son plus haut niveau de ses intentions générales et des orientations de l'**organisme** relatifs à sa **performance environnementale**.

NOTE La politique environnementale fournit un cadre pour mener des actions et établir des **objectifs environnementaux** et des **cibles environnementales**.

2.4. Aspect environnemental³

Élément des activités, produits ou services d'un **organisme** susceptible d'interactions avec l'environnement.

NOTE : Un aspect environnemental significatif a ou peut avoir un **impact environnemental** (3.7) significatif.

2.5. Environnement⁴ :

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.

2.6. Définitions associées :

Rappelons brièvement quelques définitions.

- **Santé et sécurité au travail** : conditions et facteurs ayant une influence sur le bien-être des employés, des travailleurs temporaires, du personnel détaché par un fournisseur, des visiteurs et de toute autre personne présente sur le lieu de travail.
- **Risque** : combinaison de la probabilité et de la conséquence de la survenue d'un événement dangereux spécifié.
- **Sécurité** : absence de risque de dommage inacceptable.
- **Danger** : source ou situation pouvant nuire par blessure ou atteinte à la santé, dommage à la propreté, à l'environnement du lieu de travail, ou une combinaison de ces éléments.⁵

¹ Norme, ISO14001, système de management de l'environnement, 2004. P2

²Ibid

³ Ibid

⁴ Ibid

⁵ Florence GILLET-GOINARD, Batir un système intégré, édition d'organisation, Paris, 2006 / P42

Résumé :

Dans le cadre de la réalisation de ce modeste travail , notre choix s'est porté sur l'entreprise SEA « Schneider Electric Algérie » pour sa position de leader sur le marché local et international, un spécialiste mondial dans son domaine d'électricité en Algérie , SEA détient le vent en poupe.

Certifié conformément au référentiel qualité ISO 9001 l'entreprise SEA s'engage et exprime sa volonté autant qu'une entreprise citoyenne afin de se certifier ISO 14001.

De par sa riche expérience l'entreprise SEA s'est montré être un véritable levier pour nous afin de pratiquer des audits internes

Le présent travail propose la mise en exergue de toutes les étapes d'un projet d'audit interne, en tant qu'outil d'amélioration du système de management intégré « qualité et environnement » et la mise à niveau des performances dans l'entreprise.

Ce mémoire fera l'objet d'une vérification de conformité du SMI qualité et environnement par rapport à la norme ISO 9001 v 2008 et ISO 14001 au sein de la société **SEA Schneider Electric Algérie**.

Mots clé : SMI, ISO 9001, ISO 14001, Audit, Amélioration continue

Abstract

In the context to realize this modest work, our chose opted to Schneider Electric Algérie company to its leader position in the market , as the world leader in its field in Algéria , SEA still have the wind in their sails..

Certified to the reference of quality management system ISO 9001 the Company SEA makes a commitment and express its will as much as a citizen corporate to be certified ISO 14001.

This work seeks to highlight some of the positive experiences that we can learn from about internal audit as a tool to continuous improvement

This memory will make the object of a checking of conformity of the integrated management system compared to the standard ISO 9001 v 2008 and ISO 14001 within the company SEA Schneider electric Algérie.

Key words: ISM ; ISO 9001, ISO 14001, Audit, Continuous improvement

المخلص

بصدد تحقيق هذا البحث المتواضع تم وقع اختيارنا على الشركة شينا بير الكونريك الجزائر لمكانتها الرائدة في السوق المحلي والدولي، المتخصص في مجال الكهرباء.

مصادق عليها بمقتضى المعيار OSI 9001 . تتعهد الشركة AES وتعبير عن إرادتها كمؤسسة مواطنة على تطبيق مشروع

. ISO 14001

انطلاقاً من التجربة الكبيرة كان ذلك الدافع الحقيقي لنا لإجراء عمليات المراجعة الداخلية في الإطار الداخلي للمؤسسة للمؤسسة

يقترح هذا العمل تسليط الضوء على جميع مراحل مشروع المراجعة الداخلية كأداة لتحسين نظام الإدارة المتكاملة "جودة البيئة" ورفع مستوى الأداء في الشركة

سوف تكون هذه المذكرة موضوع فحص مطابقتنا لنظام إدارة الجودة والبيئة طبقاً للمعيار ISO 9001 V 2008 و ISO 14001

كلمات البحث: التدقيق، التحسين المستمر، ISO 14001، ISO 9001، SMI ::

Introduction

Introduction:

L'ambition de toute entreprise qui a mis en place un système de management Intégré est de voir son système de management de la qualité et environnement prospérer et évoluer. En effet dans un environnement de plus en plus complexe et concurrentiel, la création des valeurs dans le but de l'amélioration continue devient une mission primordiale pour les entreprises.

En 2001, le Ministère de l'Environnement, le Ministère de l'industrie ainsi que le Ministère de la PME/PMI ont lancé conjointement avec l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel (ONUDI) et l'Unité de Gestion de Programme (UGP)-MEDA, un vaste programme amenant nos entreprises à s'aligner avec l'environnement économique international en s'appuyant sur les norme internationales ISO 9001 et ISO 14001 pour améliorer leur compétitivité, relever le défi de la mondialisation et respecter l'environnement.

Aujourd'hui plus que jamais, les démarches qualité et environnementale apparaissent comme des outils de gestion et de management efficaces et stratégiques pour faire face aux effets de la crise, aux exigences des clients, à la concurrence, aux exigences réglementaires de plus en plus pressantes et à cette mutation industrielle, économique et sociale qui se dessine à l'horizon.

Des audits internes ont été menés durant notre stage, dans le cadre de l'amélioration continue du système de management intégré de l'organisme d'accueil « Schneider Electric Algérie ».

Notre travail consiste à l'audit interne de SMI QE en vue de permettre à **Schneider Electric Algérie** d'évaluer son Système de Management Intégré selon les exigences des normes ISO 9001 v 2008 et ISO 14001vs 2004. A cet effet nous avons mis en lumière la problématique suivante :

En quoi réside l'évaluation d'un Système de Management intégré «Qualité & Environnement»? Quel est l'outil utilisé à l'évaluation de ce dernier (SMI)? L'audit est-il un outil d'évaluation et d'amélioration continu du SMI de SEA

Pour répondre à cette problématique notre étude se présente de la manière suivante :

a)Le premier chapitre entamera la présentation de l'organisme d'accueil **SEA (Schneider Electric Algérie)** suivi par,

b) Le deuxième chapitre est consacré à : la présentation du SMI QE de **SEA** et prendre connaissance du système de management Intégré selon ISO 9001 vs 2008 & ISO 14001 vs 2004.

c) Et enfin dans le troisième chapitre : Nous allons expliquer la démarche à suivre pour auditer le SMI de **SEA**; tout en prenant connaissance des pratiques d'audit au niveau de Schneider Electric Algérie. Et l'évaluation de son SMI pour réduire les écarts si il ya lieu.

Notre modèle s'appuie sur l'approche systémique et méthodique, l'objectif de notre travail consiste aux pratiques d'audit interne au sein de Schneider Electric Algérie. Ce modèle d'audit est appliqué conformément aux les lignes directrices de la norme internationale ISO 19011:2011.

Une fois la problématique est formulée, reste à concevoir la méthodologie de recherche afin d'apporter une réponse à notre interrogation.

Tout d'abord, pour mener à bien ce travail, nous avons effectué des lectures théoriques sur la base d'une bibliographie relative à la thématique d'audit d'un système de management. Nous avons suivi un stage au niveau du siège de SEA (Schneider Electric Algérie) afin de collecter les données nécessaires et d'effectuer des entretiens pour analyser les différents volets du SMI (Qualité et environnement) par rapport à la norme ISO 9001 v 2008 et ISO 14001vs 2004. Cela nous a permis de répondre à nos interrogations sur les pratiques de management en son sein. Une fois les données recueillis, nous avons dégagé les écarts par rapport à la norme en s'appuyant bien sur des preuves tangibles .et enfin nous avons fait une synthèse et rédigé le rapport d'audit.

Enfin, des recommandations ont été suggérées, applicables, dans le programme d'amélioration pour éliminer constatés. Ce travail a été mené à la suite de l'expression d'un besoin interne de l'entreprise, dans ce cadre nous avons fait partie d'un groupe de travail tout au long du processus d'audit.

**CHAPITRE I : Présentation l'organisme SEA
Schneider Electric Algérie**

I. Présentation de l'entreprise : «le spécialiste mondiale de la gestion de l'énergie»

Présent dans plus de 100 pays, Schneider Electric offre des solutions intégrées pour de nombreux segments de marchés pour rendre l'énergie sûre, fiable, efficace, productive et verte. Le Groupe bénéficie d'une position de leader dans l'énergie et les infrastructures, les projets industriels, les automatismes du bâtiment, les centres de données et réseaux ainsi qu'une large présence dans l'application du résidentiel.

❖ Principales acquisitions :

Entreprises du groupe Schneider Electric	PAYS	METIER	Date d'acquisition
Télémechanique	France	Automates industriels	1988
Square D	USA	Gestion de l'électricité et automation	1991
Merlin Gerin	France	Distribution électrique	1992
APC	USA	protection des alimentations électriques	2007
Pelco	USA	l'industrie de la vidéo et de la sécurité.	2008
Areva T&D (distribution)	France	Distribution électrique	2010
Telvent	Espagne	Contrôle & Distribution électrique	2011
Invensys	Grande Bretagne	Contrôle et automation	2013

II. Historique et gènes de Schneider Electric Group :

- L'histoire de Schneider Electric : Un Spécialiste mondiale de la gestion de l'énergie.

Sidérurgie, mécanique lourde, chantiers navals au XIXe siècle. Gestion de l'électricité et des automatismes au XXe siècle. En 170 ans d'existence, Schneider Electric a su remporter de nombreux défis et devenir un leader en opérant d'importants choix stratégiques.

Au début du XIXe siècle plus précisément en **1836**, Les frères Français (Eugène Schneider et Adolphe Schneider) fondent Schneider & Cie. Pour que à la fin du XIX siècle plus précisément

en 1891 : l'entreprise Schneider et cie devient spécialiste de l'armement, par la suite Schneider innove et se lance sur le marché encore balbutiant de l'électricité.

- Première moitié du XXe siècle : la phase après guerre :

Schneider abandonne progressivement l'armement pour se tourner vers la construction, la sidérurgie et l'électricité. L'entreprise se réorganise profondément pour diversifier ses débouchés et s'ouvrir à de nouveaux marchés.

- Fin du XXe siècle :

• **1981-1997** : grâce aux inventions de François Merlin Gerin en 1992 Schneider Electric voit le jour et opte la nationalité française. En parallèle le groupe Schneider continue son recentrage sur les métiers de l'électricité en se séparant de ses activités non stratégiques.

• **2000-2009** : Croissance organique et poursuite de la politique d'acquisitions de sociétés qui permettent à Schneider Electric de se positionner sur de nouveaux segments de marché : onduleurs, contrôle du mouvement, Automatismes et Sécurité du bâtiment (APC, Clipsal, TAC, Pelco, Xantrex...).

III. Historiques d'implémentation de Schneider Electric en Algérie :

Plus de 45 ans de présence à travers les marques Télémécanique, Mertin Gerin, TTAC, APC et PELCO qui la présentaient en Algérie.

Tableau N°01: présentation d'évolution de SEA sur le marché Algérien.

Année	Evènement
1975 1994	Pénétration des produits de Schneider Electric sur le marché algérien. Création du bureau de liaison
2002	Ouverture de la 1 ^{ère} filiale d'une société internationale en Algérie
2002	Création d'une unité de production et d'équipements MT
2010	Ouverture de l'unité de production et d'équipement MT à ouled fayet

Source : document interne de l'entreprise

IV. Activités principales de Schneider Electric Algérie :

1- Vente et distribution : En tant que spécialiste de gestion d'énergie, Schneider Electric Algérie offre une large gamme de produits présents dans les segments suivants :

- Automatisme et contrôle de l'énergie;
- Produits électriques Moyenne tension- Automatisme et gestion des réseaux électriques;
- Distribution électrique;
- Système d'installation et de contrôle, de produits électriques basse tension.

2- Solution et Projets : Vente et mise en œuvre et d'automatisme industriels et contrôle industriel Formation, maintenance d'équipements.

3- Assemblage : C'est l'activité sur laquelle on va le plus se focalisé dans notre travail, d'un coté pour répondre aux objectifs définie dans la politique qualité et dans la politique environnementale de Schneider Electric Algérie .Et d'un autre coté pour évaluer sa conformité par rapport aux exigences clients et exigences environnementaux selon la norme ISO 9001 et ISO 14001.

Outre, l'activité d'assemblage des cellules de moyenne tension, aux niveaux des ateliers, est l'activité qui génère le plus **d'impact significatifs**.

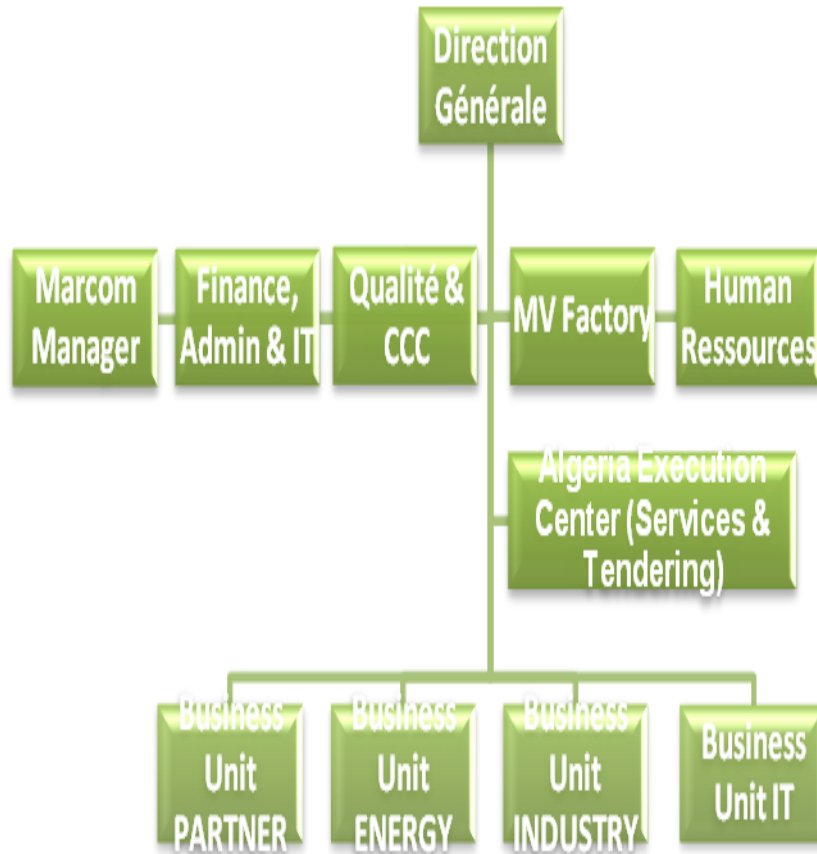
En raison de la présence de ces aspects environnementaux significatifs, un programme environnementale a été mises en place, qu'on étudierons plus en détail dans le chapitre 2.

V. Certification ISO 9001 :

Schneider Electric Algérie s'est engagé en faveur de la qualité depuis de nombreuses années : en mettant d'abord en place un centre de distribution locale pour mieux servir ses clients, ensuite en intégrant localement des cellules moyennes tension afin de réduire le délai de livraison des commandes de ses clients. Ces changements réussis, Schneider Electric Algérie s'est lancé un autre défi : obtenir la première certification ISO 9001 au premier trimestre 2006.

Le premier certificat de SEA a été obtenu en 2006 :
Le lancement du projet a été donné en avril 2005. Une organisation a été mise en place, dirigée par la Responsable Qualité Sécurité. Tous les acteurs de l'ensemble de la filiale ont été impliqués. Le staff dirigeant s'est très vite approprié la démarche processus et le personnel a été très séduit par la construction de son système qualité. Pour obtenir la certification ISO 9001 à l'issu de l'audit externe AFNOR , le 18 et 19 février 2006. A travers la sensibilisation et la construction du système documentaire

Figure N°01 : Organigramme de SEA



Source : document interne de SEA

Certification 2009 :

Au-delà de la certification, Schneider Electric Algérie vise à améliorer ses processus afin d'être plus à l'écoute de ses clients.

Certification 2012 :

De la performance à l'excellence : telle est la devise de la certification. Schneider Electric, à travers l'ensemble de ses collaborateurs. SEA s'est fixé l'objectif de mieux faire à tout moment avec comme volonté permanente de s'améliorer véritablement et continuellement et d'ouvrir à la

satisfaction globale du client, a travers une nouvelle organisation et renforcement du staff qualité par le recrutement de HSE notamment pour la certification en 2015 qui fera probablement l'objet d'un audit intégré Qualité & Environnement.

VI. Projet de certification ISO 14001V 2004 :

Dans le cadre de sa politique de développement durable, Schneider Electric s'est engagé à respecter l'environnement dans ses processus de conception, réalisation, de distribution.

Pour relever les défis environnementaux, l'entreprise a affiché sa volonté:

- d'optimiser la consommation d'énergie et des ressources naturelles de ses produits.
- de conjuguer innovation et amélioration continue.

Au cours de l'année 2014 Schneider Electric Algérie amis en place un Système de Management Environnementale, (qui fera l'objet de notre travail dans le chapitre 2), en vue d'être certifié ISO 14001 VS 2015 en premier trimestre 2015 et qu'il fera l'objet d'un audit de certification d'un Système intégré

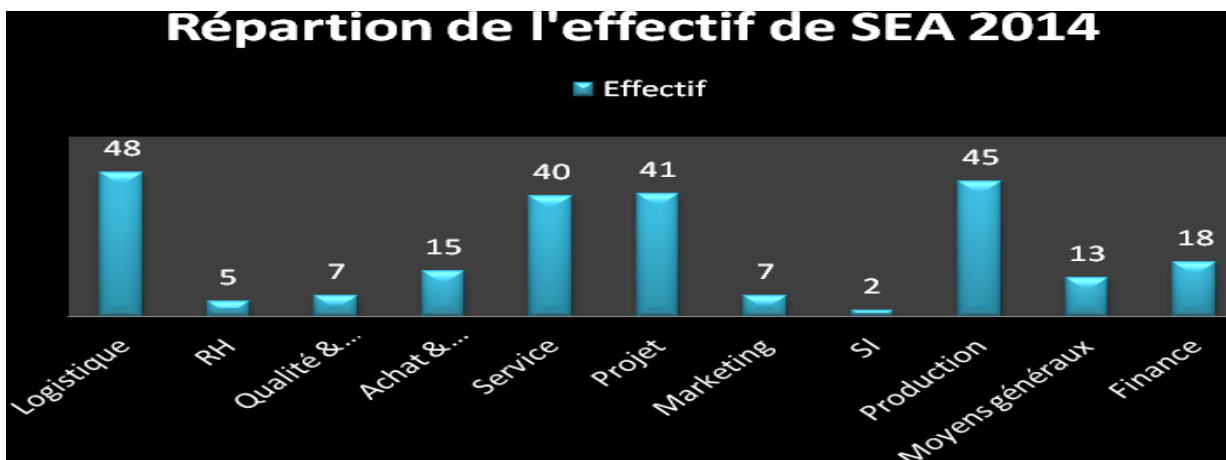
VII. Les Ressources Humaines :

En janvier 2014, l'effectif de SEA était de 240 collaborateurs répartis au sein des différentes structures en fonction de leurs qualifications.

Le maintien du SMQ repose sur des audits internes , Il est crucial que le nombre de jours d'audit Leur durée dépend de la taille « salariés » (voir **Figure02.a**) et de la complexité de l'entreprise c'est-à-dire la répartition de son effectif entre les différents type de processus ou les activités (voir **Figures 02.b**).

Figure N° 02.a : La répartition de l'effectif de SEA 2014

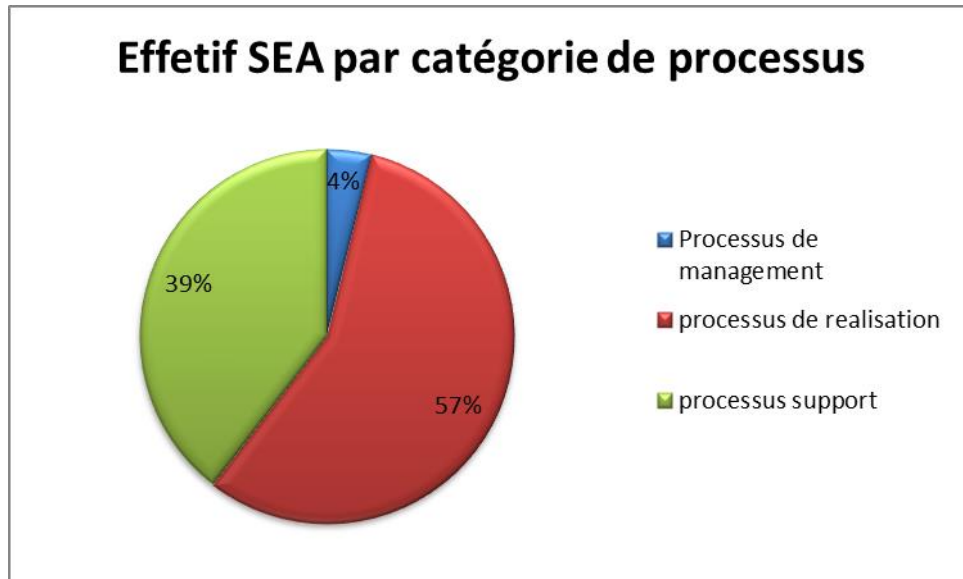
Chaque Direction est gérée par un Directeur, aidé par une coordinatrice, des responsables et des ingénieurs.



Réalisé par nos soins

Figure N°02.b : La répartition de l'effectif de SEA selon catégorie de processus en 2014

Après avoir réparti l'effectif de SEA selon les types de processus, on constate que les processus de réalisation représentent 57 % du totale, équivalent de 133 employés. 93 employés dans les processus support et 9 employés dans le processus de management.



Source : réalisé par nos soins

Il est important de savoir gérer le temps du plan des audits en les répartissant proportionnellement selon l'importance de l'effectif des processus.

CHAPITRE II :

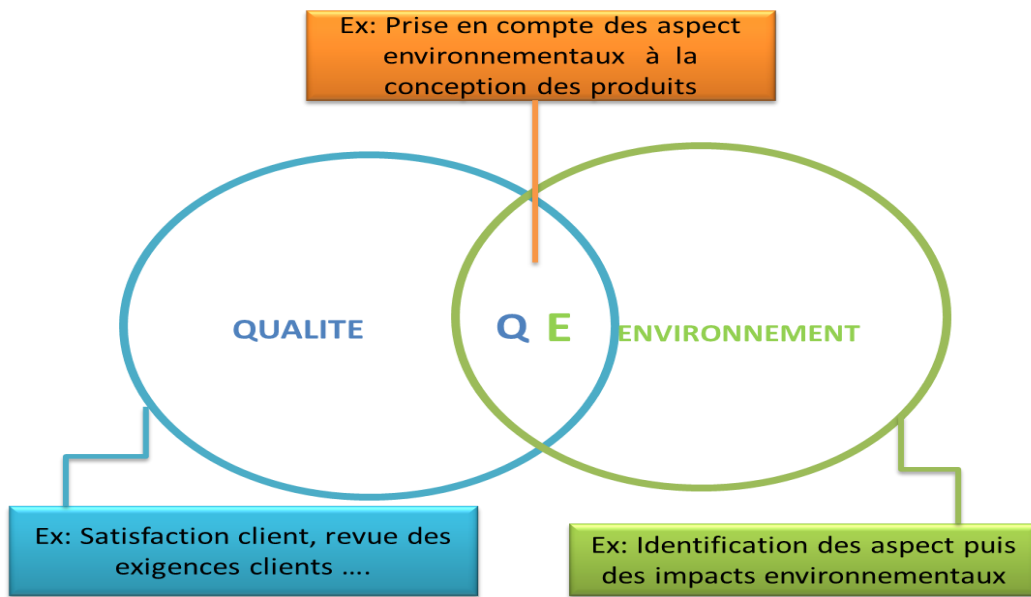
Le système de management intégré QE de SEA

Ce présent chapitre porte sur le système de management intégré QE de SEA, l'entreprise SEA a déjà connu l'air du management de la qualité, elle vise une nouvelle approche environnementale compatible avec le système de management de la qualité.

I. le SMI de SEA , L'intégration d'un SME a un SMQ .

Un système de management qualité vise la satisfaction clients en répondant à leurs exigences grâce à la conformité des produits et à la maîtrise de ses processus. Un système de management intégré QE va au-delà de la fidélisation des clients, il va rechercher aussi la protection de l'environnement. Ainsi la notion client a évolué vers le concept de parties intéressées d'un organisme. La (Figure N°03) représente le lien de l'intégration entre SMQ et SME .

Figure N°03 : L'intégration entre SMQ & SME :



Source : mise en place d'un système intégré, mémoire élaboration d'un SMI, INSTITUT DE GENIE DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE, Karim VAGADO. 2008

1. Les principaux points communs à ces deux systèmes SMQ et SME sont :¹

- ✓ L'amélioration continue (roue de Deming ou approche PDCA) ;
- ✓ La nécessité d'un engagement de la Direction ;
- ✓ La planification et l'élaboration d'un programme ;
- ✓ L'identification des exigences légales et autres ;
- ✓ La définition d'une organisation, des autorités et des responsabilités ;
- ✓ La nécessité de former et de sensibiliser le personnel (management des compétences) ;
- ✓ La communication interne et externe ;
- ✓ La gestion des non-conformités, la définition et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives ;
- ✓ La mise en œuvre d'un processus d'audit.

2. Principaux avantages du système de management intégré (SMI) :²

- ✓ simplification du système du point de vue de son organisation, de son utilisation et de son système documentaire ;
- ✓ cohérence de la stratégie d'entreprise en matière de qualité, sociétale et environnement ;
- ✓ limitation des redondances et des incohérences au niveau des modes opératoires par l'amélioration de l'efficacité des pratiques, et ce à tous les niveaux ...

3. Composantes du SMI ISO 9001/2008 vs ISO 14001/2004 au sein de SEA:

Le Système de management de la Qualité est fondé sur le principe de PDCA, un principe sur lequel se basent toutes les Normes ISO y compris la Norme ISO 9001, ISO 14001 etc D'ou le (**tableau N°02**) présente la structure du système de management intégré, des deux normes sur lesquelles il a été fondée :

¹ <http://www.portail-environnement.com/>

² <http://www.management-environnement.com/systeme-sme-smi.php>

Tableau N°02 : La liaison entre ISO9001 :2008 et ISO14001 :2004

Norme	ISO 9001	ISO 14001
Titre	Système de Management de la Qualité	Système de Management de l'environnement
Introduction	1. Domaine d'application	1. Domaine d'application
	2. Références normatives	2. Références normatives
	3. Termes et définition	3. Termes et définition
Plan	4. SMQ	4.1 Exigences générale.
	5. Responsabilité de la direction	4.2 Politique
	6. Management des Ressources	4.3 Planification
Do	7. Réalisation du Produit	4.4 Mise en œuvre et Fonctionnement
Check	8. Mesure analyse et amélioration	4.5 Vérification et action correctives
Act	8. Mesure analyse et amélioration	4.6 Revue de la Direction

Élaborer par nos soins



Parmi les avantages de l'intégration (cités dans le points 2. Page 10) est la simplification du système documentaire.

A travers le tableau N°03 nous montrons cette intégration au niveau les procédures obligatoires par les deux normes ISO 9001 et ISO 14001 .

**Tableau N°03 l'intégration au niveau des procédures de Schneider Electric Algérie
selon la norme ISO 9001 & ISO 14001**

Procédure Obligatoires	Code	ISO 9001		ISO 14001	
Maitrise des enregistrements	T30	T30	Chap/ 4.2.4	T30	Chap/ 4.5.4
Maitrise documentaire	P01	P01	Chap/ 4.2.3		Chap/ 4.4.5
Maitrise des produits non conforme	P65	P65	Chap/ 8.3	P65	Chap/4.5.3 Chap/4.4.7
Audit Interne	P03	P03	Chap/8.2.1	P03	Chap/ 4.5.5
Action Correctives	F32,	F32	Chap/8.5.2	F42	Chap/4.5.3
Action Préventives	F42		Chap/ 8.5.3		Chap/4.5.3
Veille légale et réglementaire	P37	P37		P37	Chap/4.3.2
Détermination des aspects environnementaux				P63	Chap/ 4.3.1
Surveillance et mesurage	X, P65	X (en approbation)	Chap /8.2.4	P65	Chap/ 4.5.1
Sensibilisation				X(en cours d' approbation)	Chap/4.4.2
Communication	X, P51	X (en cours de rédaction)	Chap / 5.5.3	P51	Chap/4.4.3
Maitrise Opérationnel	Pii, T56			Pii^{1*}, T56	Chap/4.4.6
Préparation et réponses aux situations d'urgence	P42			P42	Chap/4.4.7
Évaluation a la conformité légale et autre exigences	P37			P37	Chap/4.5.2

Réalisé par nos soins

	Procédure obligatoire ISO 14001vs2004
	Procédure obligatoire ISO 9001 vs 2008
	Procédure ne fait pas objet d'une intégration au sein de SEA
	Procédure fait objet d'une intégration au sein de SEA
T30	Instruction Maitrise des enregistrements
P01	Procédure gestion des documents
P65	Procédure de Destruction Produits obsolètes et non conformes
P03	Procédure audit interne.
F32,	Procédure action corrective qualité
F42	Procédure action corrective environnement
P37	Procédure exigences légales et autres exigences
P65	
P51	Procédure de communication environnementale

¹ **PII « Le plan interne d'intervention »** : PII plan interne d'intervention est obligatoire par la loi algérienne Decret N°09335-20octobre 2009 , SEA a sélectionné le bureau d'étude **ENACT** pour la réalisation du **PII**. Un Plan Interne d'Intervention sert à définir les mesures d'urgence à entreprendre en cas d'accident au sein de son établissement. En Algérie, l'exploitant est dans l'obligation d'établir ce Plan Interne d'Intervention sert à définir les mesures d'urgence à entreprendre en cas d'accident au sein de son établissement Concrètement le PII définit les mesures d'organisation, les méthodes d'intervention et les moyens nécessaires que l'exploitant doit mettre en œuvre pour protéger le personnel, les populations et l'environnement.

Pii, Plan Interne d'intervention
 T56 Instruction gestion des situations d'urgence
 P42 Procédure de prévention des situations d'urgence
 X En cours d'approbation ou en cours de rédaction

A travers la (matrice N°01) nous définissons les champs communes entre les deux normes ISO 14001 et ISO 9001 auquel les audits seront réalisés.

Matrice N° 01 : l'intégration au niveau des exigences ISO 9001 vs 14001 vs Processus SEA

STANDARD ISO 9001 vs PROCESSUS vs ISO 14001																	
STANDARD ISO 9001	G01 Management de l'entreprise	G02 Création de l'offre	G03 Obtention commande produit	G04 Obtention Commande équipement Projet	G05 traitement commande Produit	G07 Choix et management des partenaires	G08 Traitement Commande Service	G09 Traitement Commande Projet	G10 Traitement des Demandes et Réclamation Clients	Gestion des Moyens de production	G12 Ressources Humaines	G13 Finance	G14 Achat et selection des Fournisseurs	G15 Infrastructures	G16 Logistique	G17 Système d'information	STANDARD ISO 14001
4.système de management de la qualité																	4.Exigences du système de mgt Environnemental
4.1 exigences générales	Q																4.1 Exigences générales
4.2 exigences générales relatives à la doc	Q																
4.2.1 Généralités	Q																4.4.4 Documentation
4.2.2 Manuel Qualité	Q																
4.2.3 Maitrise des Documents	Q,E																4.4.5 Maitrise des Documents
4.2.4 Maitrise des enregistrements	Q,E																4.5.4 Maitrise des enregistrements
5.Responsabilité de la Direction																	
5.1 Engagement de la Direction	Q,E																4.2 Politique environnementaux 4.4.1 Ressources, Roles, Responsabilité

developpement																		
7.3.7 Maitrise des modification de la conception et du developpement								Q,E										4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.4 Achats																		
7.4.1 Processus d'achats													Q, E					4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.4.2 Information relatives aux achats													Q, E					4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.4.3 Vérification du produit acheté													Q, E					4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.5 Production et préparation du Service			Q				Q	Q										
7.5.1 Maitrise de la production et la préparation du service																Q,E		4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.5.2 Validation du processus de production et préparation du service							Q,E											4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.5.3 Identification et tracabilité							Q									Q		
7.5.4 propriété du client							Q											
7.5.5 Preservation du produit																Q,E		4.4.6 Maîtrise opérationnelle
7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure							Q											4.5.1 Surveillance et mesure
8. Mesures, Analyse et amélioration																		4.5 Contrôle (titre uniquement)
8.1 Généralités	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	4.5.1 Surveillance et mesurage
8.2 Sureveillance et mesures	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	
8.2.1 Satisfaction du Client	Q																	
8.2.2 Audit interne	Q, E																	4.5.5 Audit interne
8.2.3 Sureveillance et mesure des processus	Q, E																	4.5.1 Surveillance et mesurage 4.5.2 Évaluation de la conformité

II. Structure du SMQ ISO 9001/2008 de Schneider Electric Algérie.

Pour faire face à la pression sociale, économique et réglementaire les entreprises s'orientent aujourd'hui vers un management de la qualité, tel que l'entreprise SEA, Cette démarche qualité est basée sur le processus (amélioration continue, PDCA) voir (**figure N°04**) selon la norme ISO 9001. Dans notre travail nous allons présenter le système de management de la qualité de l'entreprise SEA y compris sa politique qualité, ces processus et son système documentaire.

1 .Un aperçu de l'évolution de la qualité :

Cette discipline a connu deux grandes étapes :

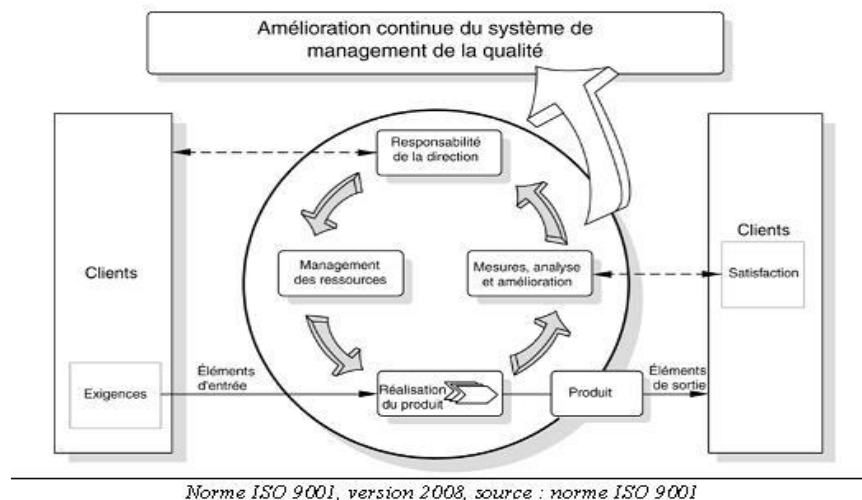
- **l'assurance de la qualité** ; *on écrit ce que l'on fait et l'on fait ce que l'on écrit*. Ce qui est connu par le contrôle qualité.
- **le management de la qualité** « *les processus pour piloter et communiquer dans l'entreprise* ». Cette démarche ne concernent pas la qualité des produits seulement, mais tous les processus du système de management qui contribue à la réalisation du produit ou service de sa conception jusqu'à la réalisation et la satisfaction du client.

Le management de la qualité est fondé sur huit principes, parmi eux on trouve le sixième principe « l'amélioration continue » qui consiste à augmenter la performance interne et la satisfaction des clients.

Cette dynamique de recherche d'amélioration continue est issue d'opportunités d'amélioration détectées lors des audits internes.

Le principe de l'amélioration continue, tel qui est décrit dans la norme ISO (**voir tableau N°02**), est souvent représenté par un cycle d'actions, appelé "roue de Deming" ou cycle PDCA : Plan (Planifier, prévoir), Do (faire), Check (Vérifier), Act (Réagir).

Figure N°04: Système de Management Qualité selon la norme ISO 9001 V 2008



Norme ISO 9001, version 2008, source : norme ISO 9001

2. Le système management de la qualité de SEA :

Un système de management est un ensemble de processus en interaction entre eux qu'une organisation doit suivre pour réaliser ses objectifs.

Plus l'organisation est grande, plus elle aura besoin d'identifier les processus et établir les procédures décrivant clairement qui fait quoi. Cette démarche qui vise à systématiser les modes opératoires à suivre constitue ce que l'on appelle un système documentaire. (Voir Figure N° 06)

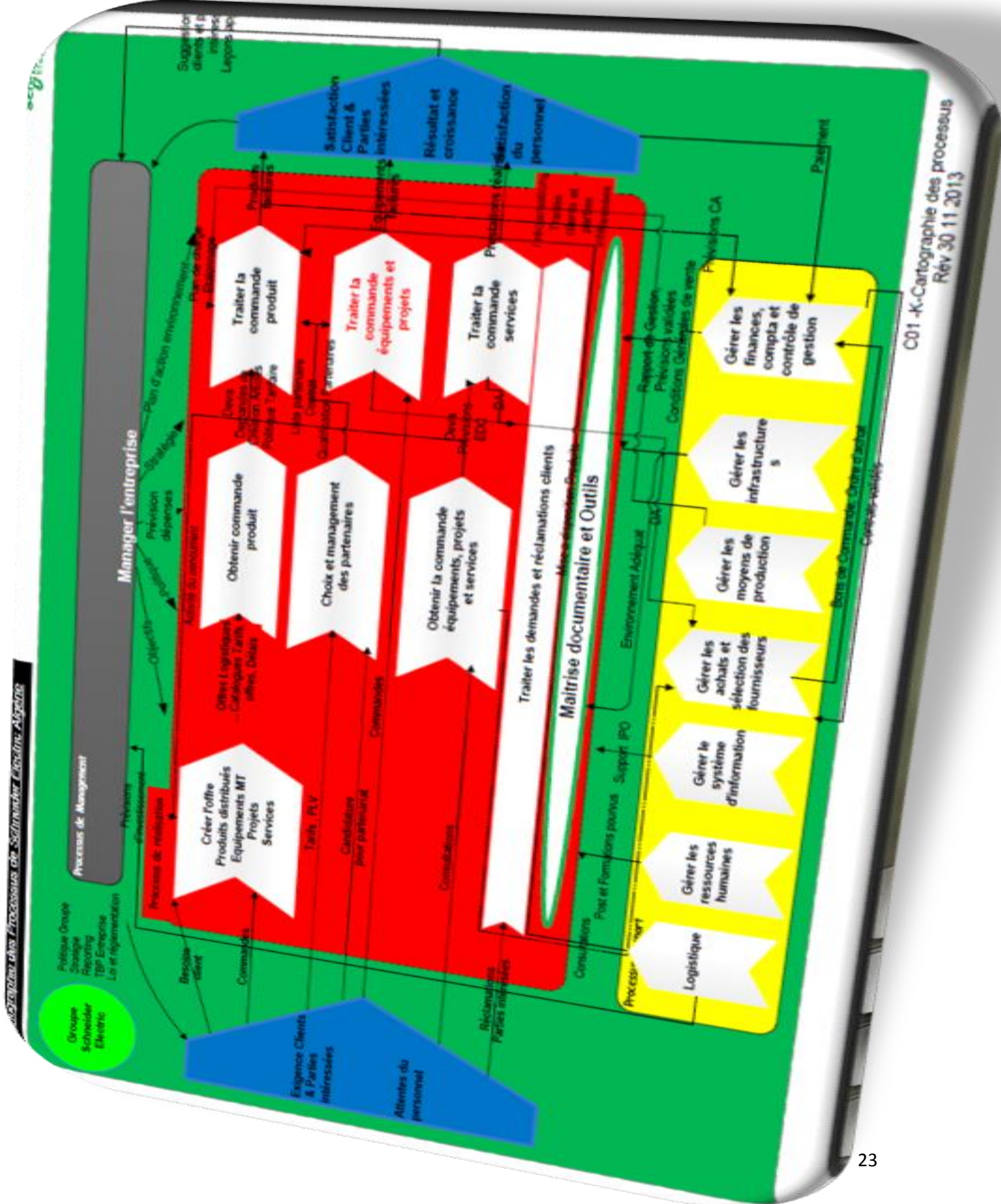
Le système de management de la qualité de Schneider Electric Algérie applique toutes les exigences de la Norme ISO 9001/2008. Aucune exclusion de la norme n'a été identifiée. la (figure N° 05) montre l'interaction entre tous les processus structurant le système de management de la qualité de SEA.

2.1/ La Politique Qualité de SEA :

La politique qualité (voir annexe A) de SEA représente un réel engagement de la direction afin d'accroître la satisfaction client qui est la priorité numéro un chez SEA, pour atteindre les objectifs du premier responsable The Country President. ce que nous retenons de la politique qualité de SEA:

- Assurer l'excellence des solutions, produits et services ;
- Développer une culture orientée clients ;
- Sensibiliser les former les clients et collaborateur a refuser tous compromis en matière de qualité.

Figure N°05 Cartographie des processus de Schneider Electric Algérie



C01-K-Cartographie des processus
Rév 30 11 2013

2.2. Les processus de Schneider Electric Algérie :

Schneider Electric Algérie a identifié les principaux processus de son système de management et les a classé en trois grande catégorie¹ :

NB! Une appellation appropriée a été donnée pour les processus de l’entreprise SEA , le tableau N°04 montre la codification attribuée pour chaque processus.

Tableau N°04: les processus de Schneider Electric Algérie

Code	Appellations des processus	
G01	Processus de management	Processus de management
G02	Processus de création de l'offre	Processus de réalisation
G03	Processus d'obtention de la commande produits	
G04	Processus de traitement de la commande produit	
G05	Processus du choix et management des partenaires	
G06 ²	-	
G07	Processus d'obtention de la commande équipements projets et services	
G08	Processus de traitement de la commande services	
G09	Processus de Traitement de la commande équipements et projets	
G10	Processus de traitement des réclamations clients	Processus de support
G11	Processus Gérer les moyens de production	
G12	Processus de gestion des ressources humaines	
G13	Processus finances comptabilité et contrôle de gestion	
G14	Processus de gérer les achats	
G15	Processus de gestion des infrastructures	
G16	Processus de gestion de la logistique	
G17	Processus de gestion du système d'information	

Réalisé par nos soins

2.2.1) G01-Processus de Management : 4.5 /8.2/ 8.5 (ISO 9001/2008).

Processus liés au déploiement de la politique, à l’amélioration de l’efficacité du Système de Management, à l’accroissement de la satisfaction client au sein de Schneider EA qui sont nommés comme suit :

¹ Manuel qualité de Schneider Electric Algérie

² **NB** : suite à l’évolution de l’organisation de SEA le processus G06 a été supprimé et inclus dans le processus G07

Gestion Planification du système de management et pilotage : les axes stratégiques du développement du système de management Qualité sont regroupés dans les documents Politique Qualité et Politique Environnementale de SEA « voir en annexe C »

Cette politique est déclinée en objectifs par le comité de direction

Chaque objectif fait l'objet d'un plan, vu et revu à un intervalle planifié par les directeurs selon la programmation de CODIR.

2.2.2) Les Processus de réalisation :

Processus qui contribue directement à la réalisation du produit et service, dont les activités sont liées au cycle de vie d'un produit / service, de l'élaboration de l'offre aux services après-vente, Ces processus ont un impact direct sur la satisfaction des clients de SEA.

- a) **G02 Processus Création de l'offre ch7 ISO9001vs 2008 ;**
- b) **G03/ Obtention commande Produit ch7.2 et 7.5 ISO 9001 vs 2008 ;**
- c) **G04 Processus traitement commande produits ch 7.2 ;**
- d) **G05 .Choix et management des partenaires Ch. 7.1, Ch7.2 ISO 9001 vs 2008 ;**
- e) **G07-Processus Obtention commande équipements, projet et services 7.2 et ch 7.5 ISO 9001 vs 2008 ;**
- f) **G09- Processus Traitement la commande équipements et projets ch 7.1, ch7.2, ch7.5 ;**

3) Processus de Support :

Processus qui contribuent au succès des processus de réalisation, leur fournissent les moyens du bon déroulement des activités de réalisation de produit et service.

- a) **G11. Processus Gérer les moyen de production ;**
- b) **G12 Processus Ressources Humaines ch 6.2 ISO 9001 vs 2008 ;**
- c) **G13.Processus finance, de la comptabilité et contrôle de gestion ch ??/ ISO 9001vs 2008 ;**
- d) **G14_ Processus Achat ch 7.4 ISO 901vs 2008 ;**
- e) **G15.Processus Gestion des infrastructures ch6.3/ ISO 9001 vs 2008 ;**
- f) **G16- Processus Logistique ch6.3 , ch7.5.1, ch 7.5.5 ISO 9001 vs 2008 ;**
- g) **G17. Gestion du système d'information ch ISO /9001 vs2008 ;**

h) Processus Traitement des demandes, des réclamations clients et des parties intéressés ch. 8.2.1 / ISO 9001 vs 2008 ;

i) Processus Mesure de la performance, Analyses et Amélioration ch.5.6, ch.8.4, ch8.5/ ISO 9001 vs 2008 ;

2.3-Document Management :

2.3.1. Système documentaire de Schneider Electric Algérie

Pour le bon fonctionnement de son système de management Schneider Electric Algérie a opter a un système documentaire particulier; qui sera vérifié lors des audits ; selon les exigences des normes ISO 9001vs 2008 et 14001vs 2004,

Tous les documents du SMI sont identifiés par un code (*voir dans ce même chapitre le point 2.3.2 les règles de codification*), l'ingénieur Qualité prend soin et veille a la sécurité et confidentialité du système documentaire

On distingue différents types de documents :

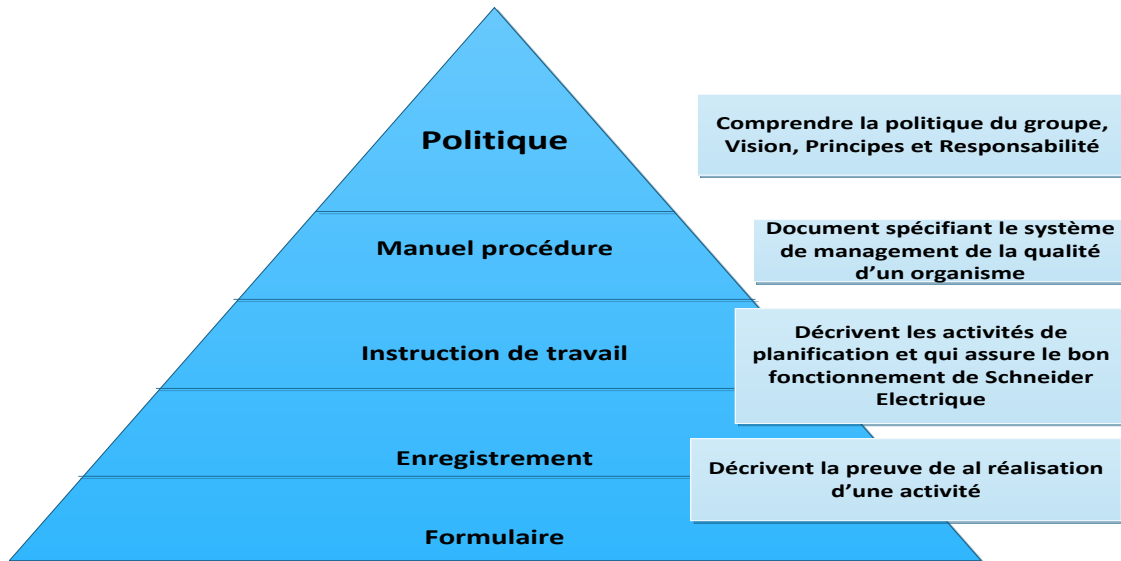
- **Procédure** : document qui établit le mode de fonctionnement et d'organisation d'un service, ou d'une activité ou d'un secteur d'activité
- **Instruction** : document qui décrit en détail un ou plusieurs éléments d'une procédure ; il s'agit habituellement de consignes pour des postes de travail déterminés
- **Enregistrement** : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une action

Fiche	Instruction	Procédure	Processus	Manuel de management
F	I	P	G (Guide)	Manuel Qualité et environnement

Une procédure n'est pas nécessaire pour tous les chapitres de la norme ; uniquement lorsqu'elle mentionne « L'organisme doit établir et tenir à jour une (des) procédure(s) pour... ». Il est donc important de bien décrypter les exigences de la norme en matière de documents.¹

¹ REITHMULLER , Contribution à la mise en place d'un système de management environnemental selon la norme ISO 14001, , 2011, p23.

Figure N°06 : Pyramide documentaire



Document interne de SEA

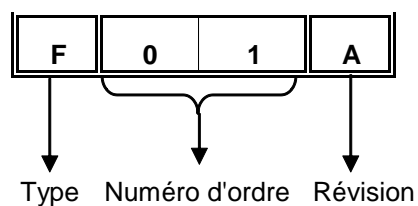
2.3.2. Règles de codifications des documents du SMQ :

Les documents du système de management de la qualité sont identifiés par une référence unique construite de la façon suivante :

Type de document représenté par une lettre majuscule;

- Numéro d'ordre attribué par le Responsable Qualité;
- Révision, représentée par une lettre majuscule;

Exemple :



La première édition d'un document a la révision A. Puis B, C pour chaque nouvelle version approuvée.

III. Le système de management de l'environnement de SEA :

Ces dernières années, le facteur de l'environnement a obtenu une importance très particulière, dans les organisations modernes. Cette importance est née avec la mauvaise exploitation des ressources naturelles rares.

Dans ce contexte de nouvelles méthodes sont inventées dans le domaine de la protection de l'environnement, Et que parmi ces méthodes on trouve la norme ISO 14001 un outil de gestion des Systèmes de Management Environnementale.

Algérie est l'un des 191 pays signataires du protocole de Kyoto qui vise la protection de l'environnement et la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Aujourd'hui toute entreprise doit être consciente des enjeux du développement durable et prendre en compte les règles environnementales imposées par l'Etat, et ainsi les risques pénaux qu'elle encourt en cas de non-respect de la réglementation.

Pour une entreprise telle que **SEA** avec 243 employés dont plus de 40 travaillent à l'Atelier, le groupe a exigé que SEA passe à la certification ISO14001 tel est le cas de ces 40% de ses filiales dans le monde. Afin que **SEA** montre sa volonté de protéger l'environnement autant qu'une entreprise citoyenne.

1. La démarche de la mise en place du SME au sein de Schneider Electric Algérie :

Dans ce point , nous expliquons les étapes de la mise en place du SME Système de Management Environnement au sein de SEA en vue de l'obtention d'une certification ISO 14001 v 2004 qui va couronner le succès des audits internes, et l'audit blanc appelé aussi audit de certification étape 1 tel qui est présenté dans **la (figure N°07).**

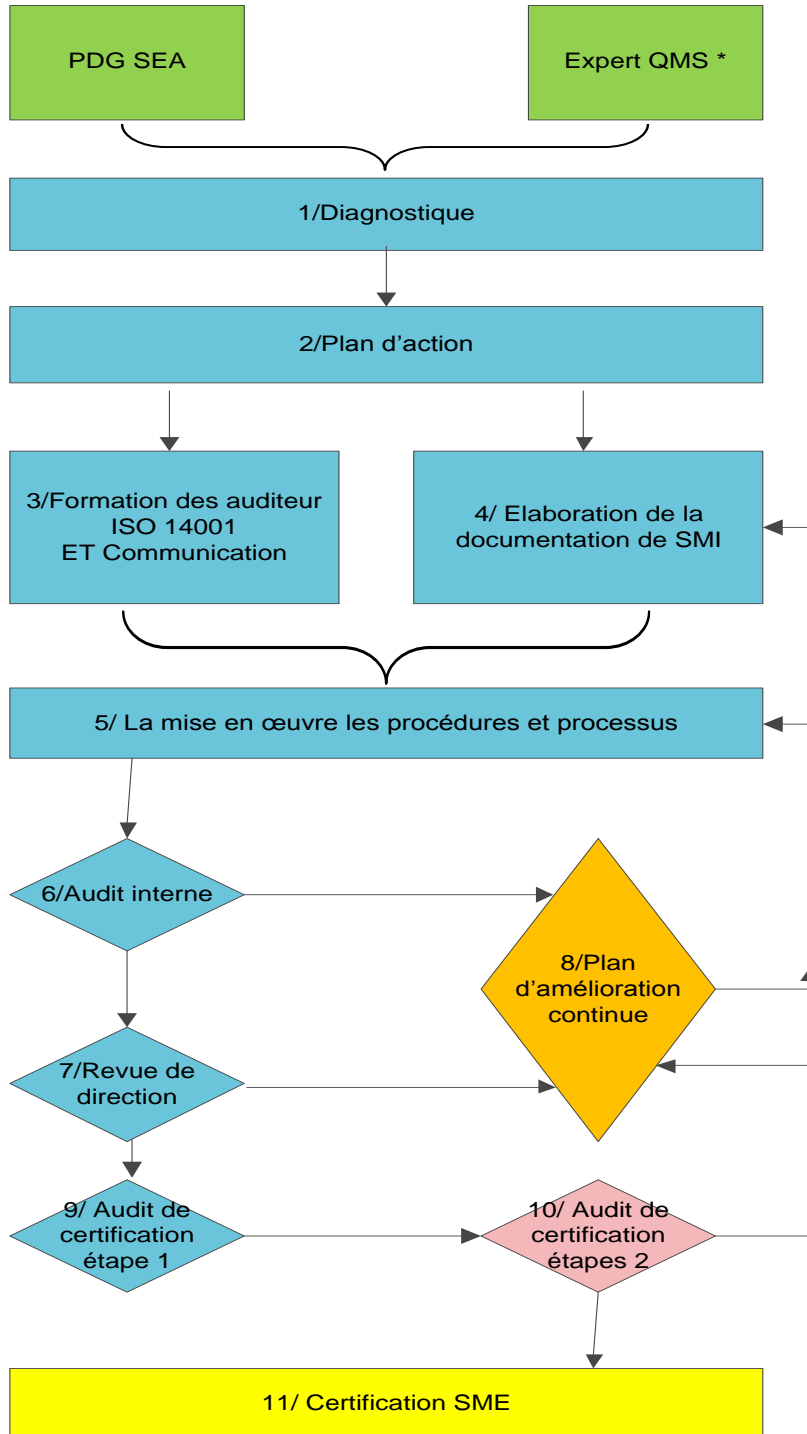
1.1. Méthodologie

« La démarche habituelle pour mettre en place un système de management est la suivante : planifier – concevoir - mettre en œuvre – contrôler z »¹. La conception du système, qui correspond essentiellement à la rédaction de la politique environnementale (voir annexe I) et des procédures, se fait donc avant leur mise en œuvre.

Au sein de SEA la méthodologie adoptée se base davantage sur le concret : les procédures ont été calquées sur le fonctionnement du terrain ; cela de manière à éviter de trop nombreuses non-conformités lors des audits. Les procédures correspondent à la réalité, leur mise en œuvre est donc déjà assurée. Cette façon de faire tient également compte des imperfections du fonctionnement opérationnel, sans chercher à les dissimuler.

¹ Reithmuller , Contribution à la mise en place d'un système de management environnemental selon la norme ISO 14001, p23

Figure N°07 : Mise en place du SME au sein de Schneider Electric Algérie



Pour la mise en place du Système de Management Environnementale « SME » et en vue de l'intégrer à un « SMQ », Schneider Electric Algérie a sélectionné le bureau d'accompagnement QMS Canada, d'où les événements suivants; pour cette mise place; sont déroulés comme suit :

- **Janvier 2013** : Diagnostic et Analyse environnemental.

Un diagnostic Environnementale a été réalisé au niveau du siège et au niveau des activités principales de SEA après leur identification :

-L'activité de Distribution des produits Schneider EA ;

-L'activité de Montage : cette activité consiste au montage de cellule de moyenne tension au niveau de deux ateliers sises.

Suit à une visite sur site au niveau des deux ateliers de montage par les accompagnateurs de bureau d'étude QMS Canada un diagnostic a été fait sur les aspects, qui peuvent être engendrés via cette activité de montage.

-**Mai- Juin 2013** : Cotation des aspects.

- **Juin 2013** : Identification de la réglementation applicable :

L'entreprise SEA a pris en considération les exigences réglementaires du décret 06-1098 lancé en 2006 afin d'avoir une autorisation d'exploitation qui englobe l'étude impact et l'étude danger.

L'autorisation d'exploitation a été délivré au près du ministère de l'environnement après une étude qui a été fait par ENACT « Entreprise Nationale d'Agrégat et du Contrôle Technique ».

- **Juin- Septembre 2013** : Élaboration de la documentation (politique environnementale et procédure et cartographie) :

- **Juillet – Novembre 2013** : Mise en œuvre des Procédures, et Communication au différents processus concernés.

-**Octobre 2013- Mars 2014** : Mise en place des programmes environnementaux.

- Décembre 2013 : Formation des auditeurs internes pour une durée de dix (10) jours

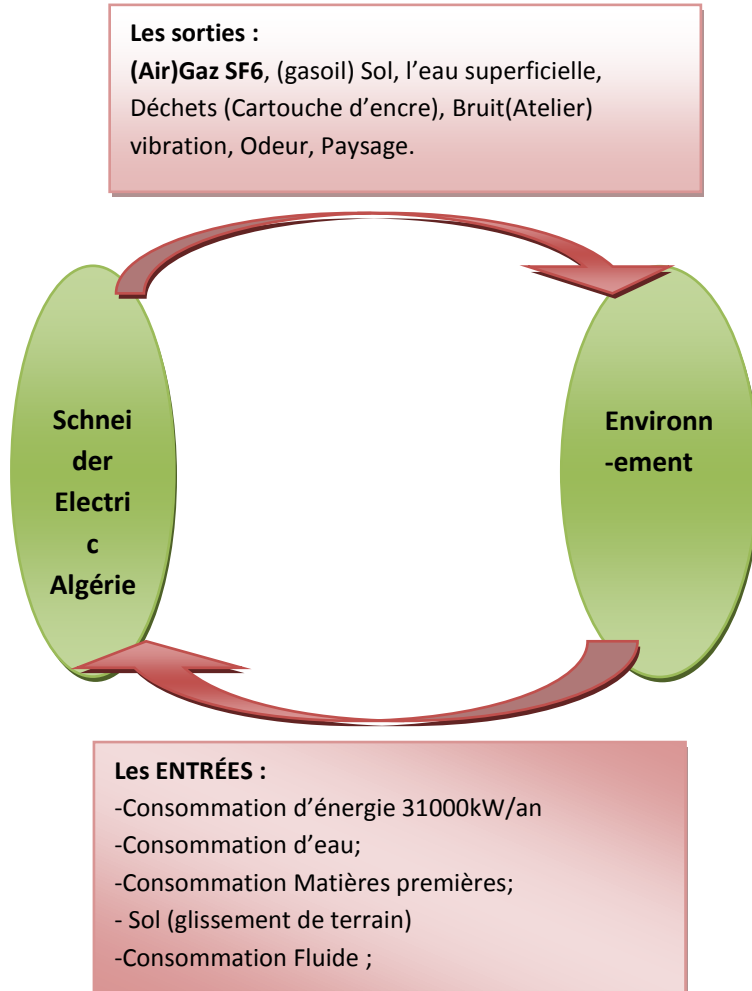
- **le 1^{er} et 2 juin 2014** : Audit a blanc du SME.

1.2. Détermination des aspects environnementaux significatifs de SEA:

Avant d'identifier les aspects environnementaux SEA on a jugé utile de déterminer d'interaction entre SEA et son environnement (dans la figure N°08). Chaque aspect environnemental est associé l'ensemble de ses impacts environnementaux, tel que le décrit ISO : « *un impact environnemental, toute modification de l'environnement (3.5), négative ou*

bénéfique, résultant totalement ou partiellement des aspects environnementaux (3.6) d'un organisme¹ ». Dans les domaines des déchets, de l'eau, du sol, de l'énergie et des ressources naturelles, bruit, de l'air. Il s'agit de déterminer lesquels sont à considérer comme significatifs.

Figure N°08: Interaction entre SEA et son environnement



Élaborer par nos soins.

¹ ISO14001 V 2004, système de management environnementale,

1.2.1 Les aspects environnementaux de SEA:

L'entreprise SEA est dotée de deux sites, le siège administratif et l'atelier. Et comme la norme ISO 14001 Vs 2004 exige l'identification des aspects environnementaux et leurs impacts significatifs sur l'environnement conformément au chapitre 4.3.1 aspect environnementaux de la même norme.

La détermination des aspects environnementaux est une étape fondamentale pour la mise en place du système de management environnementale.

Chaque aspect environnemental est évalué suivant les axes suivants, gravité et fréquence :

Matrice N°02 : cotation d'impact

Quatre critères sélectionnés	Trois niveaux d'évaluation par critère
<ul style="list-style-type: none"> ▪ G Gravité ▪ F Fréquence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 Fort ▪ 3 Faible ▪ 1 négligeable,
un critère qui rend l'impact automatiquement significatif (IES) : non conformité aux exigences réglementaires (NC) ou aux exigences Schneider (NCS)	

Source : Document interne de l'entreprise

Cotation Impact = Gravité x Fréquence

NB! Un impact est **significatif** si sa note est supérieure à 10.

1.2.1.a) Les aspects significatifs au niveau de la Tours (Bloque Administratifs) :

La détermination des aspects environnementaux significatifs été faite au niveau de la tours SEA, parmi les aspect qu'elle a identifié, selon la matrice de Cotation d'impact, on trouve : déchet de papier, déchets de cartouche d'encre, consommation d'énergie, générations de gobelets en plastique usagés, Fuite d'huile, Fuite de Gasoil (véhicule), Fuite de liquide de réfrigérant (climatisation). Voir annexe B

1.2.1.b) Les aspects environnementaux significatifs au niveau du Magasin :

Le plan d'emplacement de l'unité de L'entreprise SEA dispose d'un hangar utilisé depuis 2011, bâti en biton. Les activités exercées a l'intérieure du hangar sont la réception, la manutention, le

déconditionnement, le stockage et expédition. Ce qu'il nous a permis d'identifier les aspects environnementaux significatifs à l'intérieur du hangar (voir annexe N° C)

1.3 Les principaux textes de loi de l'environnementaux en Algérie:

Pour être en conformité via la loi, et selon l'exigence ISO 14001. Ainsi de présenter sa volonté à protéger l'environnement autant qu'une entreprise citoyenne, SEA a identifié les lois applicables suivantes :

A) Les lois relatives à l'Installations classées pour la protection de l'environnement

- ✓ Décret exécutif n°06-198 du 31 mai 2006 définissant la réglementation applicable aux établissements classés pour la protection de l'environnement.
- ✓ Décret n°05-240 du 28 juin 2005 fixant les modalités de désignation des délégués pour l'environnement
- ✓ Décret exécutif n°07-144 du 19 mai 2007 fixant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement.
- ✓

B) Les lois relatives à l'Environnement en général

- ✓ Loi n°03-10 du 19 juillet 2003 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable.

C) Lois relatives aux Eau et eaux usées

- ✓ Loi n°05-12 du 4 août 2005 relative à l'eau. Modifiée et complétée par la loi n° 08-03 du 23 janvier 2008. Modifiée et complétée par l'ordonnance n°09-02 du 22 juillet 2009.
- ✓ Décret exécutif n°08-148 du 21 mai 2008 fixant les modalités d'octroi de l'autorisation d'utilisation des ressources en eau.
- ✓ Décret exécutif n°09-209 du 11 juin 2009 fixant les modalités d'octroi de l'autorisation de déversement des eaux usées autres que domestiques dans un réseau public d'assainissement ou dans une station d'épuration.
- ✓ Décret exécutif n°06-141 du 19 avril 2006 définissant les valeurs limites des rejets d'effluents liquides industriels.
- ✓ Décret exécutif n°10-88 du 10 mars 2010 fixant les conditions et les modalités d'octroi d'autorisation de rejets d'effluents non toxiques dans le domaine public hydraulique.

D) Lois relatives aux Déchets :

- ✓ Loi n°01-19 du 12 décembre 2001 relative à la gestion, au contrôle et à l'élimination des déchets ;
- ✓ Décret exécutif n°02-372 du 11 novembre 2002 relatif aux déchets d'emballages ;
- ✓ Décret exécutif n°09-19 du 20 janvier 2009 portant réglementation de l'activité de collecte des déchets spéciaux ;
- ✓ Décret exécutif n°05-315 du 10 septembre 2005 fixant les modalités de déclaration des déchets spéciaux dangereux ;

- ✓ Décret exécutif n°04-199 du 19 juillet 2004 fixant les modalités de création, d'organisation, de fonctionnement et de financement du système public de traitement des déchets d'emballages ;
- ✓ Décret exécutif n°03-478 du 9 décembre 2003 définissant les modalités de gestion des déchets d'activités de soins ;
- ✓ Décret exécutif n°04-409 du 14 décembre 2004 fixant les modalités de transport des déchets spéciaux dangereux ;
- ✓ Décret exécutif n°06-104 du 28 février 2006 fixant la nomenclature des déchets, y compris les déchets spéciaux dangereux ;

E) Lois relatives a la maitrise de l'énergie :

- ✓ Loi n°99-09 du 28 juillet 1999 relative à la maîtrise de l'énergie ;
- ✓ Décret exécutif n°05-495 du 26 décembre 2005 relatif à l'audit énergétique des établissements grands consommateurs d'énergie ;

F) Lois relatives aux Risques industriels :

- ✓ Loi n°04-20 du 25 décembre 2004 relative à la prévention des risques majeurs et à la gestion des catastrophes dans le cadre du développement durable ;
- ✓ Décret exécutif n°09-335 du 20 octobre 2009 fixant les modalités d'élaboration et de mise en œuvre des plans internes d'intervention par les exploitants des installations industrielles ;

G) Lois relatives aux rejets atmosphériques :

- ✓ Décret exécutif n°06-138 du 15 avril 2006 réglementant l'émission dans l'atmosphère de gaz, fumées, vapeurs, particules liquides ou solides, ainsi que les conditions dans lesquelles s'exerce leur contrôle ;
- ✓ Décret exécutif n°07-207 du 30 juin 2007 réglementant l'usage des substances qui appauvrissent la couche d'ozone, de leurs mélanges et des produits qui en contiennent.
- ✓ Modifié par le décret exécutif 10-142 du 23 mai 2010 ;
- ✓ Décret exécutif n°03-410 du 5 novembre 2003 fixant les seuils limites des émissions des fumées, des gaz toxiques et des bruits par les véhicules automobiles.

H) Lois relatives a la protection du littoral :

- ✓ Loi n°02-02 du 05 février 2002, relative à la protection et à la valorisation du littoral ;
- ✓ Décret exécutif n°07-206 du 30 juin 2007 fixant les conditions et les modalités de construction et d'occupation du sol sur la bande littorale, de l'occupation des parties naturelles bordant les plages et de l'extension de la zone objet de non-ædificandi.

I) Lois relatives aux Matières dangereuses :

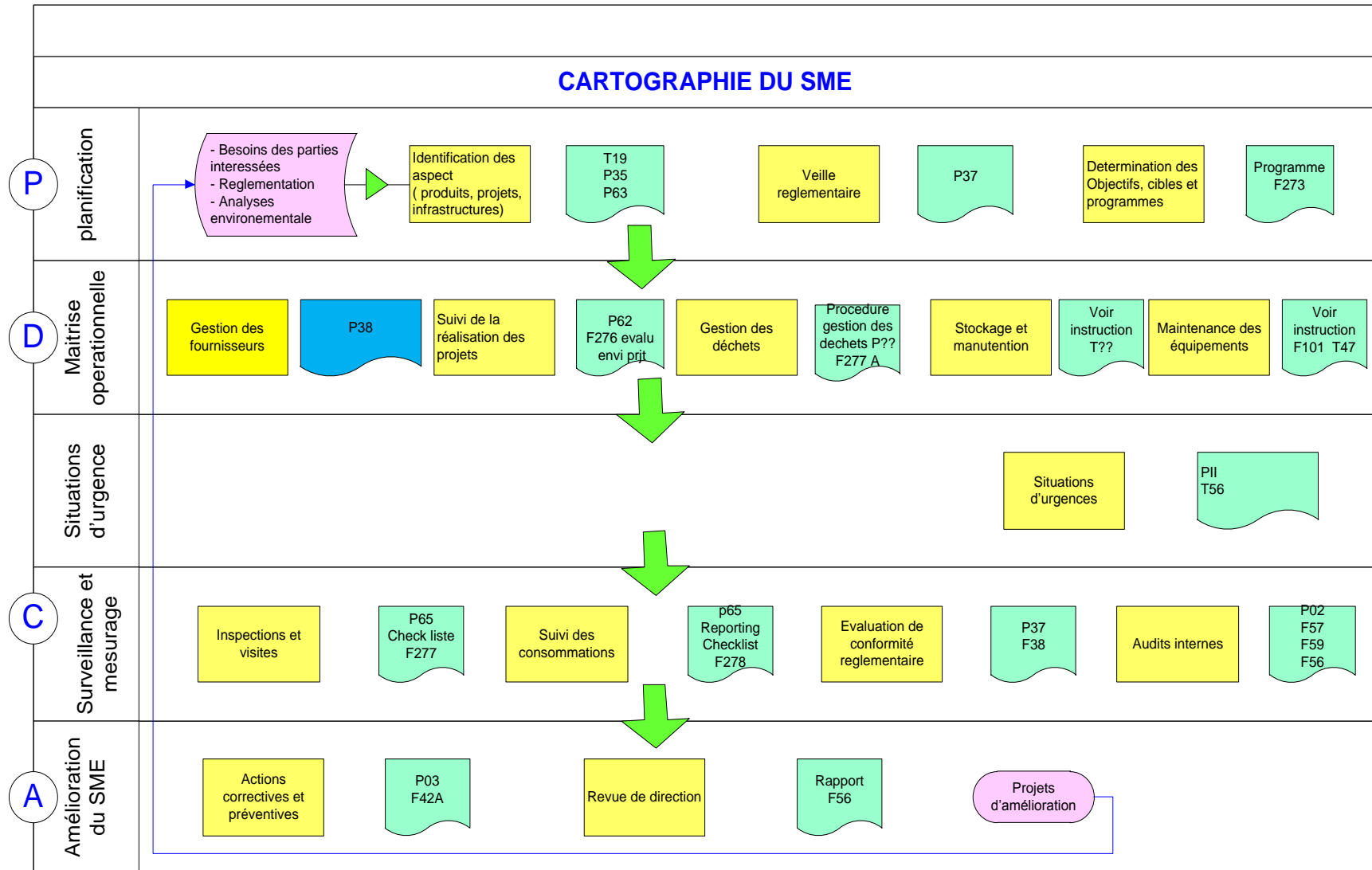
- ✓ Décret exécutif n°03-451 du 1er décembre 2003 définissant les règles de sécurité applicables aux activités portant sur les matières et produits chimiques dangereux ainsi que les récipients de gaz sous pression.
- ✓ Décret exécutif n°03-452 du 1er décembre 2003 fixant les conditions particulières relatives au transport routier de matières dangereuses.

2. Structure de la cartographie SME au sein de SEA :

Le modèle de système de management environnemental de l'entreprise **SEA** correspondant à la norme internationale **ISO 14001 v 2004** peut être présenté sous la forme de la boucle de l'amélioration : Planifier – Mettre en œuvre – Contrôler – Agir.

La structure de la norme est calquée sur les étapes de la boucle, ce qui induit directement une articulation entre les chapitres (**voir cartographie N°10**).

Figure N° 10 Cartographie SME Schneider Electric Algérie



CHAPITRE III :
**L'audit interne du SMI QE: un outil d'amélioration
continue**

Dans le but d'assurer une amélioration continue du SMI QE , la norme ISO9001V2008 ainsi que la norme ISO 14001 exigent la réalisation régulière des audits internes.

Les audits sont un élément essentiel de l'approche par systèmes de management, car ils permettent à l'entreprise ou à l'organisation de vérifier si les objectifs fixés sont remplis, et si la conformité à la norme est assurée.

Afin de faciliter ces audits, l'ISO a publié la norme ISO 19011 V 2011 qui donne des lignes directrices pour les audits internes et externes des systèmes de management.

Dans ce présent chapitre, nous allons présenter **Les pratiques de l'audit interne au sein de SEA selon la norme ISO 19011**, la norme ISO 19011 et le concept de l'amélioration continue en **section 1**, Et pencher en détail sur la mise en œuvre de l'audit, autrement dit le contenu de chacune des activités de la procédure d'audit interne du Système Intégré Qualité et Environnement de SEA .

I : Les pratiques de l'audit interne au sein de SEA selon la norme ISO 19011 :

Avant d'entamer les pratiques d'audit interne au sein de SEA, il est nécessaire d'introduire la présentation de la norme ISO 19011 vs 2011.

1. Présentation de la norme ISO 19011vs 2008 :

La norme ISO 19011, révisée et publiée en 2011, fournit des lignes directrices sur l'audit interne/externe des systèmes de management. Elle ne spécifie pas d'exigences mais conseille sur le management des programmes d'audit, la réalisation des audits et les compétences requises pour les auditeurs et leur évaluation.

Cette deuxième édition de la norme ISO19011 a annulé et remplacé la version de 2002 qui concernait les audits des systèmes de management de la qualité et/ou environnemental.

Nous avons procédé à la lecture et la compréhension des lignes directrices de la norme ISO19011V2011. L'Ingénieur Qualité de SEA nous a aidés à les interpréter pour nous.

2. Les audits internes au sein de SEA

Le SMI Qualité et environnement de Schneider Electric Algérie est évalué régulièrement par des audits internes permettant de prendre en compte les écarts entre les pratiques et les exigences préétablies et de mettre en place des actions d'amélioration d'une manière continue.

2.1 Termes relatifs aux audits du système de management ¹

Audit combiné	<ul style="list-style-type: none"> • Audit où plusieurs Systèmes de Management (SMQ, SMS, SME) sont audités ensemble. • « L'audit combiné n'est réalisable qu'avec des Systèmes de Management présentant un minimum d'intégration ».
Audit complet	<ul style="list-style-type: none"> • Audit où toutes les exigences du référentiel d'audit sont auditées.
Audit mono-Système	<ul style="list-style-type: none"> • Audit où un seul Système de Management (SMQ, SMS, SME) est audité.
Audit partiel.	<ul style="list-style-type: none"> • Audit où seulement une partie des exigences du référentiel d'audit est auditée
Champ de l'audit	<ul style="list-style-type: none"> • Etendue et limites d'un audit (cf. ISO 19011:2002).(« <i>Audit scop</i> ») deux termes sont utilisés pour désigner l'étendue et les limites d'un audit : <ul style="list-style-type: none"> • Le « périmètre » pour les lieux et unités organisationnelles (liste et adresse des sites). • Le « champ » pour les processus et les activités. (Libellé de la certification)
Audit -Définition-	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les lignes directrice de la norme ISO 19011V2011 l'audit est déterminer autant un : <i>«processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits».</i>²

L'audit consiste, donc, en une pratique ayant pour but d'évaluer la conformité à un référentiel.

D'où on distingue deux grands types d'audit :

✓ **Les audits externes :**

- Audit de seconde partie mené par un client chez son fournisseur ;

- Audit de tierce partie mené par un tiers indépendant (principalement l'audit de certification) ;

✓ **Les audits internes :** appelés audits de première partie

¹ GUIDE DE L'AUDIT, Systèmes de Management QSE—édition AFNOR 2008, P8

² ISO 19011 vs 2008, Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité/ou de management environnemental, p3

2.2-Intérêt de l'audit au sein de SEA :

Vérifier dans quelle mesure la politique qualité et la politique environnementale sont comprises et exécutées.

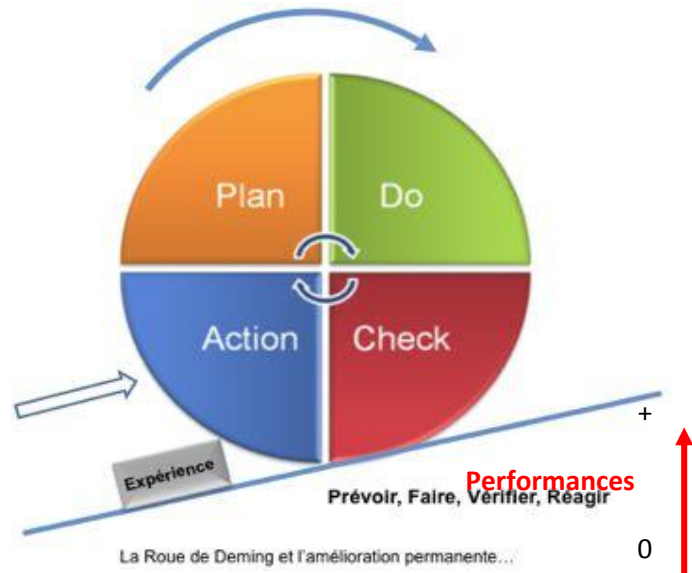
- Assurer la confiance de la direction que le système de management est bien mis en œuvre.
- Identifier les écarts, les résoudre et faire le suivi.
- Détecter des problèmes potentiels sans pour cela mettre en péril la qualité des produits ou des services.
- Si les audits sont effectués par d'autres secteurs, on crée la possibilité d'échanger des idées et de les appliquer là où c'est nécessaire.

Figure N° 11 : Roue de Deming / PDCA

- Quand les membres du personnel sont impliqués de façon active dans l'audit, il peut en résulter une augmentation de motivation et d'engagement.

2.3. Concept de l'amélioration continue:

Au sein de SEA les audits sont appliqués selon les exigences de la norme ISO 9001 vs 2008 chapitre 8.2.2 afin d'apporter une réelle amélioration continue de son système de management en suivant les principes PDCA de la Roue Deming¹ :



Source : <http://www.piloter.org/qualite/roue-de-deming->

1. **Plan** : Découvrir les activités internes
2. **Do** : S'assurer de la pertinence des politiques
3. **Check** : S'assurer de la pertinence des outils de comparaison (normes, procédures)
4. **Act** : S'assurer de l'efficacité des dispositifs d'amélioration.

¹ Le nom de W. Edwards Deming – inventeur de la « Roue » qui porte son nom – est surtout associé à la théorie de l'amélioration continue. Ingénieur, physicien, statisticien, sociologue et expert en management, il s'est également distingué par ses prises de position anti-taylorisme. Car il considère que la misère de la condition ouvrière est un frein à la qualité dans l'entreprise (« qualité sans conscience n'est que ruine de l'entreprise »). C'est au Japon, après la Seconde Guerre Mondiale, que la théorie du chercheur obtiendra le plus grand écho. En pleine reconstruction, l'empire nippon applique les préceptes de management de Deming pour bâtir l'industrie que l'on connaît aujourd'hui.

II. Mise en œuvre de l'audit, un outil d'amélioration continue:

Parmi les procédures obligatoire de ISO 9001 vs 2008 et afin d'assurer le bon fonctionnement des activités d'audit au sein de SEA, Une procédure d'audit a été rédigée et appliquée pour le déroulement des audits interne de SEA.

1-Planification des audits interne au sein de Schneider Electric Algérie:

Le Directeur Qualité en collaboration avec l'Ingénieur Qualité et le Chargé d'environnement valident le planning d'Audit interne du Système Qualité et Système Environnement.

Les audits se répartissent sur une période de 12 mois à la fin de laquelle l'ensemble du système de management doit avoir été vérifié. Le **F56_Planning_d'audits (voir annexe D)** précise, la période, la durée de réalisation d'audit, les processus audités ainsi que le ou les auditeurs. Les Responsables de l'Audit, s'assurent que l'auditeur n'audite pas sa propre activité.

Des audits internes "exceptionnels" (non planifiés) peuvent être déclenchés à la demande d'une Direction ou d'un service.

Pour mener à bien cet audit nous sommes passés par un certain nombre d'étapes bien précises énoncé dans le chapitre 6 la norme ISO 19011 v 2011.

1.1-la procédure d'audit interne : La P02 v D.

La procédure d'audit interne a été rédigée et actualisée par *l'ingénieure Qualité*, vérifiée avec le *HSE* et approuvée par *le Directeur Qualité& Environnement et Satisfaction Clients* de Schneider Electric Algérie.

Elle a pour objet de fixer les responsabilités et modalités de planification, d'organisation, de conduite des audits qualité internes et d'exploitation de leurs résultats.

1.2 fiche d'identité de la procédure d'audit interne de SEA :

L'audit interne du **SMI** Qualité et Environnement est une procédure qui a été défini dans le cadre de la mise en place du SMQ, il s'applique à l'ensemble des activités et processus de Schneider Electric Algérie, Sa fiche d'identité est présentée dans le (**tableau N°05**).

1.3-Responsabilité et mission des acteurs de la procédure d'audit interne :

Les responsabilités quant à la programmation, la planification et l'exécution des audits qualité internes sont définies dans la **P02_procedure d'audit interne (voir figure N°12 procédure audit interne)** au sein de SEA:

Tableau N°05: Fiche d'identité du processus d'audit.

Processus : Audit interne Qualité et Environnement		
Pilote Processus : Directeur Qualité, Environnement et Satisfaction Clients.		
Type de processus : processus de Management.		
<p>Finalité du processus : s'assurer du bon fonctionnement du système de management et de stimuler les occasions de l'améliorer. Pour cela, on vérifie si des écarts existent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • entre les normes, les textes réglementaires et l'application faite chez Schneider Electric Algérie; • entre les documents des systèmes de management (Procédures, Instructions de Fonctionnement; Instructions Techniques, Notes de Services ...) et la pratique opérationnelle de notre personnel. • entre la planification et son suivi 		
Interfaces amonts et avals : Tous les processus du Schneider Electric Algérie.		
<p>Données d'entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exigence ISO 9001 vs 2008, ISO 14001 vs 2004; ➤ Politique Qualité et politique environnementale; ➤ Textes réglementaires; ➤ Procédures, Instructions de Fonctionnement; Instructions Techniques... ➤ Rapport des audits précédents (N-1); 	<p>Activité du processus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planification et programmation des audits 2. Préparer l'audit; 3. Déclencher l'audit; 4. Réaliser l'audit; 5. Rédiger le rapport d'audit; 6. Diffuser le rapport d'audit; 7. Mise en place des AC et AP; 8. Suivi des Action d'amélioration 	<p>Données de Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programme d'audit; ➤ Chrono_audit_interne ➤ Questionnaire d'évaluation du processus d'audit; ➤ fiche AC et AP environnement; ➤ Fiche AC et AP Qualité; ➤ Tableau de suivi des actions d'amélioration; ➤ Revue de Direction.
<p>Objectif : Assurer la réalisation des audits qualité interne conformément au programme d'audit annuel.</p>	<p>Indicateurs associés : ✓ Taux de réalisation des audits= Nombre des audits planifiés/ Nombre des audits réalisés</p>	
Documents de références du processus		
<p>Procédure d'audit interne</p>	<p>Enregistrement : F56, F58, F59, F42, F32, F47, revue de Co-Dir</p>	

Source : Réalisé par nos soins

1.3.1 Les acteurs d'audit :

-RA "Responsable d'audit" :

Le Responsable d'audit a pour mission d'établir le plan d'audit du processus audité en tenant compte de la documentation et références du processus a audité ainsi résultats des audits précédents, et ouvrir les fiches des Actions correctives et Actions préventives.

-L'équipe d'audit :

L'équipe d'audit est généralement constituée du RA et un ou 2 auditeurs, Sont des membres du personnel de **SEA**, sélectionnés sur leurs compétences et formés à l'audit interne qualité et environnement.

Les auditeurs au sein de Schneider Electric Algérie. Ont comme fonction principale le pilotage d'un processus parmi les processus de Système de management de L'entreprise. Les procédures P02_procedure d'audit interne définie l'exigence et critère pour les quelles une personne peut figurer dans les liste des auditeurs interne;

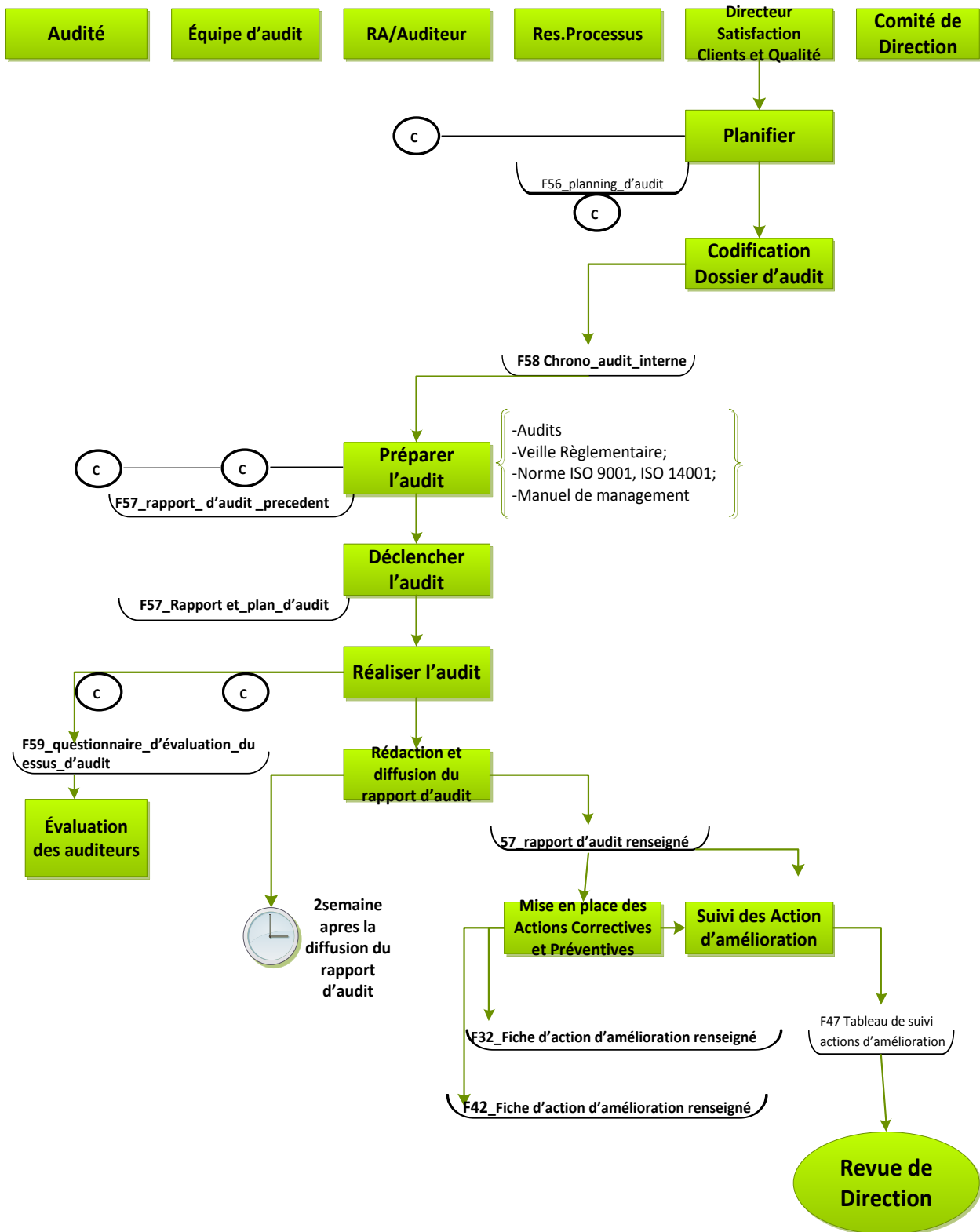
Les auditeurs au sein de **SEA** doivent répondre aux critères d'acceptation suivants :

- ✓ Avoir minimum niveau technicien supérieur ou équivalent accepté.
- ✓ Connaissance générale des normes ISO 9001 (V2008) et ISO 14001 (V2004)
- ✓ Connaissance générale du système qualité / environnement
- ✓ Manuel de Management
- ✓ Formation interne ou externe à la qualité et/ou environnement

Ils ont comme mission de :

- Durant la préparation de l'audit interne :
 - Examiner les documents du SMQ et SME transmis par l'**Ingénieur Qualité** (Ou ils peuvent les consulter directement via la base SEA) ;
 - Échanger des propositions éventuelles avec le RA sur le plan d'audit ;
 - Préparer une check-list de questionnaire d'audit ;
- Pendant la réalisation d'audit interne:
 - Vérifier les applications et leur niveau de conformité par rapport aux dispositions planifiées du SMQ et celles du référentiel d'audit ;
 - Collecter les preuves d'audit et établir les constats;
 - Présenter les écarts aux audités ;
 - Rapporter les résultats et constats au RA (durant les briefings et préparation de la réunion de clôture) ;
 - Gérer et respecter le temps alloué dans le plan d'audit.

Figure N °12 : procédure audite interne de Schneider Electric Algérie



NB ! (C) : Contribue

Source : document interne de SEA

-Ingénieure Qualité:

Il est chargé de :

-Établir et gérer la procédure d'audit interne et veiller à son application en collaboration avec les pilotes processus;

- Élaborer le programme d'audit annuel en assurant une couverture suffisante du SMQ et SME, et assurer le suivi de sa mise en œuvre ainsi que de ses modifications et améliorations;

- Vérifier la disponibilité des ressources nécessaires pour réaliser les audits internes ;

-Coordonner entre les équipes d'audit;

- Gérer le système documentaire

- Revoir et diffuser les rapports d'audit aux Directeur **satisfaction client Qualité et Environnement**, et au **DG** et aux entités auditées.

-Vérifier l'achèvement et l'efficacité des actions correctives et/ou préventives ;

- Conserver les enregistrements relatifs à l'audit interne.

–Établir les procédures écrites ;

- Effectuer des audits internes et externes en matière d'application processus, réglementations et certifications

- Responsable HSE :

- Mise en place de la politique Environnementale.

- Participer avec la direction de l'entreprise à la définition de la politique environnementale.

- Assurer la mise en place de cette politique, l'animation et le suivi

- Organiser les actions de sensibilisation et de formation du personnel à la sécurité, à l'environnement.

- Participer à l'animation du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail;

- En cas d'accident, mener des réunions, définir l'arbre des causes et rédiger le rapport d'accident

- Rédiger des rapports d'accidents

- Établir les diagnostics et les bilans de sécurité

- Contrôler le respect des consignes sécurité et port des équipements

-Les audités et les pilotes processus :

Il a la responsabilité de :

- Assurer la disponibilité des personnes concernées par l'audit et les conditions favorables au déroulement de l'audit interne ;
- Engager et mener les actions correctives, préventives et/ou d'amélioration identifiées ;
- Transmettre les états d'avancement des actions correctives et/ou préventives mises en œuvre régulièrement au RAI.
- Évaluation des auditeurs internes a la fin de l'audit ;

-D'assister a la réunion d'ouverture et de clôture;

-Respecter les objectifs d'amélioration du système de management, et collaborer dans la réalisation de l'audit par bon déroulement des interviews;

- Engager et mener les actions correctives, préventives et/ou d'amélioration identifiées ;

-CoDir : Comité de Direction (DG) :

La Revue de Direction se fait avec la présence de **The Country President** de Schneider Electric Algérie, lors de cette réunion, Les résultats des audits internes sont présentés, conformément aux dispositions prévues pour ce processus.

-Directeur Satisfaction Clients, Qualité et Environnement :

Il a pour mission de :

-Établit, en collaboration avec les pilotes des processus, l'Ingénieur Qualité et le responsable HSE, un planning d'audit interne des systèmes de management qualité et environnement dans la fiche **planing_d'audits voir en annexe D**

-Fournir un numéro chrono de l'audit

-Constituer l'équipe d'audit,

- Organiser et diriger l'intervention des secours.

2. Codification dossier d'audit :

Le Directeur Qualité et Satisfaction Client fournit un numéro chrono de l'audit F58_Chrono_audit_interne et constitue l'équipe d'audit (Responsable d'Audit, Expert du sujet audité, ou recommande un ou plusieurs auditeurs).

3. Préparer l'audit :

Le Responsable d'Audit doit :

- Rassembler et étudier préalablement les documents de référence en relation avec le processus audité (dont les procédures, instructions, formulaires et **rapports d'audits précédents**) et les fiches d'actions d'améliorations des audits précédents.
- Préparer le programme d'audit avec la chronologie des rendez-vous et des thèmes qui seront analysés. **rapport et plan d'audit (voir annexe E)**
- Préparer le guide d'entretien en listant les points à vérifier et identifier les points critiques

4. Déclencher l'audit :

Le déclenchement de l'audit a été officialisé par l'émission de la la première convocation le 15, 04, 2014 a travers le plan d'audit (**rapport et plan d'audit**) par e-mail selon le planning d'audit. .

Tableau N° 06 Calendrier des audits interne SEA.

Date	Processus audité	Code Audit
28.Avril.2014	Processus Management	A1401
04,07, Mai 2014	-Création de l'Offre -Obtention Commande Produit -Obtention Commande Équipements Projets et Services	A1402
26.27.28 Mai 2014	Finance Infrastructure Système d'Information	A1403
27Mai 2014	-Ressources Humaines	A1406
29 Mai 2014	-Traitement de commande service	A1405
1 ^{er} et 02 juin	Audit interne environnement	A1412
09 Juin 2014	-Traitement Commande Projet	A1409
04&10 Juin 2014	-Traitement Commande Produit -Sous processus ADAPTATION NSX ¹ Audit établie par le groupe)	A1407
11,12 et 15 Juin 2014	-Achat et Sélection des fournisseurs -Gestion des Moyens de Production	A1404
07Juillet2014	-Logistique	A1410
08juillet 2014	-Traitement des demandes et réclamations Client	A1408
TOTAL		
18 jours d'audit	16 Processus	11 Plan d'audit

Élaborer par nos soins

¹ NSX : produit de SEA

Pour tenir compte des besoins de préparation, le plan d'audit a été transmis aux audités, 2 semaines avant la réalisation des audits par le Responsable d'Audit.

Les 15 processus du système de management de **SEA** ont été répartis sur 10 audits avec un taux de réalisation des audits de 90% en 2014 .Ce taux, fut réalisé de 50% en 2013 .

Sachant que ce dernier est flexible, les audits se sont enchaînés dans les dates suivantes (**voir Tableau N°06**):

Au terme de ce travail on a collaboré à la réalisation des plans d'audits internes de SEA (**voir annexe E Plan d'audit**)

5. Réaliser l'audit :

La réalisation de l'audit se conduit comme suit :

5.1. Réunion d'ouverture :

La réalisation de l'audit a commencé par une réunion d'ouverture à laquelle a assistés les Auditeurs, le Responsable du Processus Audité et dans les personnes auditées. Durant cette réunion on a confirmé le plan d'audit et on a précisé les points jugés obscurs.

5.2. Check liste et interview :

Les interviews, la recherche de preuves, les visites sur le terrain sont des outils et méthode utilisés durant déroulement de l'audit.

Après avoir recueilli les preuves d'audit qui permettent aux observations quelles soient plus crédibles, les preuves d'audit sont définie selon la norme ISO 19011 Chapitre 4.e : *«la méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et reproductibles dans un processus d'audit systématique »*. Le Responsable d'Audit réserve une période pour effectuer la synthèse de l'audit. Il peut, si besoin, demander des compléments d'information.

5.3. Evaluation des auditeurs interne de SEA:

Le **F59_questionnaire_d'Evaluation_du_Processus_d'Audit** ; voir annexe F ; (**exigence ISO 19011/ Ch 7.6**) a était remis lors de l'audit, complété par les audités pendant la période de synthèse de l'audit. (Évaluation des auditeurs)

5.4. Réunion de clôture :

A la fin de chaque audit, les conclusions et les constats * d'audit sont présentées lors de la Réunion de Clôture (**voir le tableau N°06**), où étaient présents les audités et les responsables de processus. Les points forts sont d'abord exprimés. Puis les écarts constatés sont commentés à partir des faits recueillis lors du déroulement de l'audit. Pour chaque écart l'Auditeur fait ressortir les risques courus et leurs conséquences.

*Termes relatifs aux constats d'audit ¹ :

<p>Non-Conformité majeure</p>	<p>Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application ou la formalisation du Système de Management et entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence spécifiée. (Abréviation NC Maj) Non-satisfaction d'une exigence mettant en cause l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management. Commentaire : . Selon le Système de Management, les risques à prendre en compte concernent des parties intéressées différentes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ En qualité, il s'agira essentiellement des Clients. ▪ En santé et en sécurité au travail, il s'agira du Personnel. ▪ En environnement, il s'agira de la Communauté au sens large. </p>
<p>Non-Conformité mineure</p>	<p>Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application ou la formalisation du Système de Management, et n'entraînant pas de risque important de non respect d'une exigence spécifiée. Non-satisfaction d'une exigence ne compromettant pas l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management. (Abréviation NC min) Commentaire : Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées peut être éventuellement considéré par l'Instance de Décision comme constituant globalement une Non-Conformité majeure.</p>
<p>Ecart reconduit</p>	<p>Non-Conformité majeure ou Non-Conformité mineure émise lors de l'audit précédent, non levée et reformulée en une nouvelle Non-</p>

¹ Guide de l'audit –édition AFNOR 2008,P7

	<p>Conformité Majeure ou Non-Conformité mineure. Commentaire : Un écart reconduit implique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la clôture de la fiche d'écart établie lors de l'audit précédent. ▪ l'établissement d'une nouvelle fiche d'écart. Le classement du nouvel écart (Non-Conformité Majeure ou Non-Conformité mineure) est indépendant du classement de l'écart précédent (c'est à dire de l'écart qui a été reconduit).</p>
<p>Point Sensible</p>	<p>Elément du Système de Management sur lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme, actuellement conforme, risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme. Commentaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le risque, en cas de dégradation, est à expliquer à l'Audité. ▪ un Point Sensible étant un constat particulier de conformité par rapport au référentiel d'audit : o son libellé ne doit pas prêter à confusion. o l'Instance de Décision ne peut pas le re-qualifier en Non-Conformité Majeure ou Non-Conformité mineure. <ul style="list-style-type: none"> ▪ un point sensible doit être réévalué à l'audit suivant. </p>
<p>Piste de Progrès</p>	<p>Voie identifiée sur laquelle l'organisme peut progresser. Commentaire : La définition de la Piste de Progrès correspond, au terme «d'opportunité d'amélioration » ou de « recommandation pour l'amélioration » utilisé dans la norme ISO 19011:2002. Ainsi, une Piste de Progrès donne à l'organisme Client la possibilité :□ <ul style="list-style-type: none"> ▪ soit de dépasser les exigences du référentiel d'audit pour un élément de son Système de Management. ▪ soit d'améliorer la performance d'un élément de son Système de Management sans toutefois dépasser les exigences du référentiel d'audit. Comme précédemment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ une Piste de Progrès diffère d'un Point Sensible. ▪ le client n'a pas à se justifier de la prise en compte ou pas d'une Piste de Progrès. </p>
<p>Point Fort</p>	<p>Elément du Système de Management sur lequel l'organisme soit dépasse les exigences du référentiel d'audit, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique performante. Commentaire : Un Point Fort est donc : <ul style="list-style-type: none"> ▪ soit un élément qui dépasse les exigences du référentiel d'audit. ▪ soit un élément qui ne dépasse pas les exigences du référentiel d'audit, mais sur lequel l'organisme Client a démontré une bonne pratique et une efficacité remarquable La formulation d'un Point Fort doit être étayée.</p>

6. Rédiger rapport d'audit :

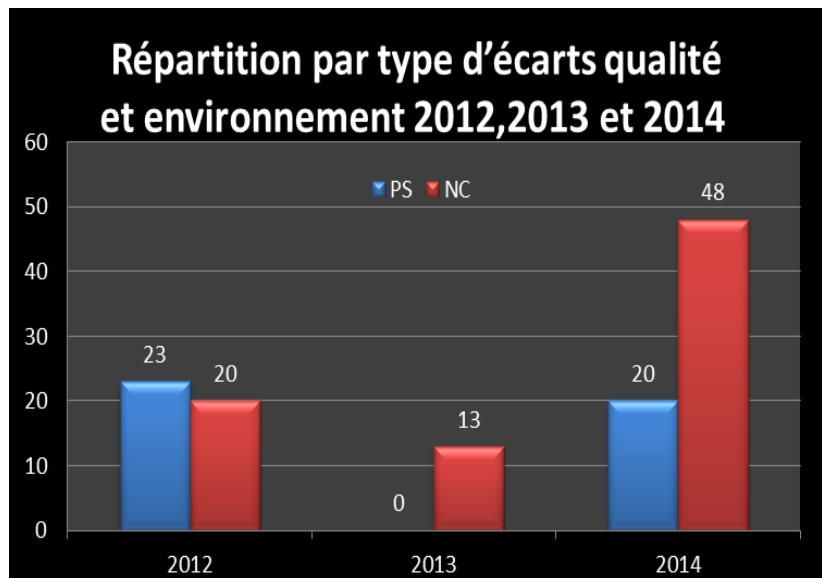
Le rapport d'audit a été rédigé et diffusé par le responsable audit, dans la mesure du possible la semaine qui a suivi la réalisation de l'audit. Pour la prise en charge des constats d'audit.

Nous avons contribué à la rédaction des rapports d'audit et cela par présentation des constats NC et PS (**voir figures N°13**) en faisant référence aux exigences de la Norme ISO 9001 et 14001 ainsi qu'à d'autres exigences légales et réglementaires, tout en approuvant la crédibilité des constats (NC et PS) par des preuves collectées lors de l'audit et le risque courus.

Figure N°13 : Répartition par type d'écarts qualité et environnement 2012,2013 et 2014

Commentaire :

Après avoir réalisé les audits internes du SMI QE de SEA conformément à la norme ISO 9001 et la norme ISO 14001, nous avons dégagé les écarts comme suit : en 2014, un résultat de 48 NC et 20 PS. On remarque une sensible hausse quantitative et qualitative des écarts par rapport aux deux années précédentes, cela est expliqué par le taux de



Source : information de l'entreprise

réalisation des audits qui est passé de 50% en 2013 à 95% de réalisation d'audit en 2014 d'un côté, et d'un autre côté l'adhésion des écarts du SME à ceux du SMQ.

Nous allons présenter en détail les NC et les PS (les constats) des audits comme suit :

a. Constats de l'audit qualité 1401 : « informations sont confidentielles ».

Pour des raisons de confidentialité les constats d'audit ne pourront être figurés dans notre travail, par contre les résultats quantitatifs nous ont été fournis comme suit :

NC : 00

PS : 02

PF : 03

b. Constats de l'audit qualité 1402 :

Constats de l'audit A1402

Date (04 et 07 /05/2014) :

NC Maj : Non-conformité majeure - NC Min : Non-conformité mineure - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort -
Note : Autre constat PT : Preuve Tangible

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	Fermé ou Reconduit
Création de l'offre _ Obtention des commandes Produits et Obtention Commande Equipement Projets et Services	PF	1	Mise en place des risques analysis avec le recrutement d'un SRM Zone		
Création de l'offre _ Obtention des commandes Produits et Obtention Commande Equipement Projets et Services	PF	2	Les conditions général de vente projet été révisé conformément aux conditions général de vente master groupe et cela été communiqué au commerciaux lors du séminaire Hilton		
Création de l'offre _ Obtention des commandes Produits et Obtention Commande Equipement Projets et Services	NC	1	Maitrise documentaire: a) La fiche processus G07 ne fait pas référence a la solotion business Guideline et l'applécation du CPP. b) T38 Conditions de ventes _ P41 Mise a Jour Base Offre Local T13 Règle codification des articles: ne sont pas mise a jour selon la nouvelle organisation et selon les noouvelles pratiques c)La procédure P32 n'est pas mise a jour(La Formation catalogué ne figure plus) Risques: Absence d'amélioration : la maitrise documentaire ne concorde pas avec la réalité, absence de capitalisation du savoir faire	ISO 9001 V 2008 chap 4.2.3	
Création de l'offre _ Obtention des commandes Produits et Obtention Commande Equipement Projets et Services	NC	2	Maitrise documentaire: Non respect de la procédure P61 "Procédure Traitement des Devis Services": l'enregistrement de suivi de la demande d'offre client se fait au moment de l'établissement de devis et non pas à la réception de la demande d'offre. Sur un échantillon de trois offre : Non application de la fiche de demande de chiffrage F17 qui comporte la date de réception de la demande client _ date souhaité par le client , non respect formulaire portefeuille devis en 2014 Risque : on ne peut pas mesurer le délai de réponse au client et vérifié la performance du processus.	ISO 9001 V 2008 chap 4.2.4	

Création de l'offre _ Obtention des commandes Produits et Obtention Commande Equipement Projets et Services	NC	3	Maitrise documentaire: Les conditions général de vente produit n'ont pas été révisé conformément à la mise en place des conditions général de vente master du groupe, Risque : Non respect de le reglementation	ISO 9001 chap 4.2.3 b / Loi N° 04-02 au 23 juin 2004	
Création de l'offre _ Obtention des commandes Produits et Obtention Commande Equipement Projets et Services	PS	4	Absence d'enregistrement du Go NO Go, (réunion des Dimanche) Risque : Le personnel n'est pas informer des modifications exigé par le client	Ref: ISO 9001 V 2008 Chapt 4.2.4	

c. Constats de l'audit qualité A1408:

Constats de l'audit

Date (26/05/2014) :

NC Maj : Non-conformité majeure - NC Min : Non-conformité mineure - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort - Note : Autre constat PT : Preuve Tangible

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	Fermé ou Reconduit
Comptabilité Client et Crédit Management	PF	1	Des réunions mensuelles se tiennent de comité credit pour la bonne organisation et suivi des recouvrements et réduire les délais de recouvrement de la créance.	8.2	
Comptabilité Client et Crédit Management	NC Min	2	Maîtrise des documents : Selon la norme ISO 9001 v2008,l'organisme doit assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables , cependant , la procédure P16 Ouverture compte client n'est pas mise à jour , PT : il est prévu dans cette procédure que la validation des conditions dérogatoires seront acceptées après validation par Directeur Commerce et autres approbateurs alors que ce poste n'existe plus au sein de l'entreprise	4.2. 3 5.5	
Comptabilité Client et Crédit Management	NC Min	3	Les dispositions de la P19 Procédure gestion des avoirs stipulent que le crédit manager renseigne et analyse, les données du tableau F14 2 de suivi des demandes d'avoir , tous les trimestres , pour autant , l'analyse du premier trimestre 2014 n'a pas été faite à ce jour d'audit .	8.1	
Comptabilité fournisseur	NC Min	4	Ecart application/Documentaire: La P50 , n'est pas mise à jour ou correctement appliquée PT : selon la P50 Traitement dossiers fournisseurs et paiement , le bon de reception SAP doit être inclus dans le dossier fournisseur pour les achats groupe ,	4.2. 3	

			cependant , ce document ne se trouvait pas dans les dossiers vérifiés		
Comptabilité fournisseur	NC Min	5	les dossiers de paiement fournisseurs à montant < 1000 euros , vérifiés , ne comportaient pas les demandes de cheques pour paiement , pour autant , aucune exception n'est notée dans la procédure en question .	4.2.3	
Comptabilité fournisseur	NC Min	6	L'amélioration continue du SMQ doit utiliser des objectifs pour permettre de surveiller et mesurer l'efficacité des processus , cependant , ne nous trouvons aucun objectif tracé ou mis en place pour mesurer la performance et l'efficacité des paiements fournisseurs dans les délais prévus .	8.5.1 8.1	
Assurance	NC Min	7	La déclaration des sinistres des produits est sous la responsabilité d'un autre processus (Logistique) , alors que dans la P21 ,procédure Gestion des Assurances , cette partie est incluse dans les finances	5.5	
Assurance	NC Min	8	Selon la norme ISO 9001 v2008,l'organisme doit assurer que les responsabilités et autorités sont définies et communiquées au sein de l'organisme ,cependant : l'interlocuteur principal dans cette procédure est le chargé des assurances , n'est pas clairement nommé .	5.5.1	
Comptabilité Générale Trésorerie	PS	9	Selon la norme , l'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre les documents nécessaires pour définir les contrôles nécessaires et pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace , cependant , aucune instruction ou document de SMQ ne définit la gestion de la caisse et les limites du fond de roulements , gestion des frais de missions (la limite des frais de missions)	4.1	
Comptabilité Générale Trésorerie	PF	10	Accès des comptes bancaires de SEA des banques BNP , City Bank ... par le chargé de la Trésorerie ce qui permet un meilleur suivi des		
Reporting	NC Min	11	Maîtrise des documents : Selon la norme ISO 9001 v2008,l'organisme doit assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables , cependant : la P40 , la P46 , la P45 ne sont pas mises à jours , de nouvelles pratiques sont mises en places mais ne sont pas documentées	4.2.3	Reconduit
Reporting	NC Min	12	Maîtrise des enregistrements : F17 compte local n'existe plus , mais aucune demande n'a été faite pour suppression de la base , voir aussi F72 et F73	4.2.4	

Surveillance et mesure d'efficacité du processus- Amélioration Continue	PS	13	Selon la norme , l'organisme doit utiliser des méthodes appropriées pour la surveillance et, lorsqu'elle est applicable, la mesure des processus du système de management de la qualité. Ces méthodes doivent démontrer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient. Les indicateurs et les dispositions de surveillances de ce processus n'étaient pas évalués au vu de l'absence de son responsable	8.2.3	
---	-----------	----	--	-------	--

d. Constats de l'audit qualité A1403 et A1404 :

Constats de l'audit A1403 et A1404

Date: 11 et 12 MAI 2014

Référence Audit : A14 03 et A14 04

NC Non-conformité - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort - Note : Autre constat

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q /ISO 9001	E/ ISO 14001	Recond uit
G11	nc	1	sur les poste de travail il ya deux version du mode opeatoire "préparation des cadre IM, SM, QM" nous retrouvons deux versions différente (laquelle est la bonne)	4.2.3 Maitrise des Documents		
G11	NC	2	T47 _Instruction Gestion de la Maintenance_non mis a jour (doit etre revue par la production) suite a la nouvelle organisation ce n'est plus l'ingenieur methode mais la production)	4.2.3 Maitrise des Documents		
G11	NC	3	Planning d'etalonage non mis a jour (incoherence des équipement non conforme apparaissent sur le palnning d'étalontage)	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		
G11	NC	4	Les valises d'injection NS 1444, NS 1443, NS 1851, NS1852 sont isolées mais pas dans la zone de non-conformité Cf P49_Procédure de vérification d'étalontage_ et non identifiées (absence de fiche de vie), et elles ne sont pas idenfies comme non conforme mais au contraire elles apparaissent sur a planning d'etalontage	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		

G11	ps	1	/Les 5S non appliquées			
G11	ps	2	Absence de Numero de serie sur équipement(voir FICHE ETALONNAGE ELEC/ 152/03/2014 COTEL (détecté lors ed la vérification ed l'étalonnage)	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		
G11	ps	3	La NS 1852 est en zone de non-conformité mais apparait dans la fiche d'étalonnage Générateur de tension exste sur le planning d'étalonnage. Et non identifié comme tel!	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
G11	ps	4	Et zone de NC non délimités (endroit au fond de l'usine risque d'utilisation)	8.3 Maitrise du produit non conforme		
G11	ps	5	/Ouvrir des fiches pour déroger et dire que les produits qui ils ont été produits avec cette appareil y a pas d'impacte sur les produit.	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		
G11	ps	6	Planning d'talonnage non mis a jour! Et coordonner avec la responsable production et veiller aux respects des règles du groupe pour la periodicité de control	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
G11	ps	7	Des Certiceusesdevait etre étalonné au bout de 3 mois mais cela n'ap pas été exécuter!	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		
G11	ps	8	Ajouter sur processus productio la P66_Procédure_de Destruction_Produits_ob solètes_et_non conformes _	4.2.3 Maitrise des Documents		
G11	ps	9	Absence des fiches de vie des valises d'injection (production)	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		
G11	ps	10	Absence de maintenance prévenive, 5INDIQUER CELLE FAITES PAR UN FOURNISSEUR et celle faites en interne)	7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure		
G11	pf	1	Mise en place d'unen procedure de mise en rebut P66 (NSX Exigé par le Groupe LA)			

e. Constats de l'audit qualité A1405 :

**Constats de l'audit
A1405**

Date: 28/05/2014 et 29/05/2014

Référence Audit : A14 05

NC Non-conformité - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort - Note : Autre constat

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	E	Reconduit
G08Processus Traitement des commandes services	Ps	1	1/Absence de maitrise documentaire pour la partie Installed BASE SERVICES, aucune procédure ou document ne décrit les phase d'exécutions de l'obtention de commande communication avec le client Conception des plans ...	4.2.3 Maitrise des Documents		
G08Processus Traitement des commandes services	Ps	2	2/Les conditions de ventes utilisés par les services dans les contrats ne sont pas mises a jour conforméments aux condistions de vente Master.	4.2.3 Maitrise des Documents		
G08Processus Traitement des commandes services	Ps	3	3/Les conventions de formation non signé par els Formateurs, sur un échantillon de 10, 3 seulement sont signés seulement.	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
G08Processus Traitement des commandes services	Ps	4	4/ Aucun circuit de validation n'est définie pour l'approbation des plans, projet ARCELOR MITTAL 40 1/40000833 plans non signés (ni en interne ni en exetrne avec le client)	7.5.2 Validation du processus de production et préparation du service		

f. Constats de l'audit qualité A1406 :

**Constats de l'audit
A1406**

Date: 27/05/2014

Référence
Audit : A14 06

NC Non-conformité - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort - Note : Autre constat

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	E	Reconduit
Ressources Humaines	nc	1	1/ Absence de mise en place des objectifs de l'année en cours.	6.2.2 Compétences, Sensibilisation et Formation		
Ressources Humaines	ps	1	1/ La fiche processus ressources Humaines ne regroupe pas tous les indicateurs de performances mesurés par le manager RH	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
Ressources Humaines	ps	2	2/ les Procédures ne concorde pas avec la nouvelle Organisation de la direction.	4.2.3 Maitrise des Documents		
Ressources Humaines	ps	3	3/La nouvelle réorganisation AEC Algerian Executif Center et suite aux changement de positions de certains collaborateurs , leurs fiches de psotes n'ont pas été communiqués.	6.2.2 Compétences, Sensibilisation et Formation		
Ressources Humaines	ps	4	4/ Absence de Plan de communication pour l'année 2014.	4.2.4 maitrise des enregistrements		

g. Constats de l'audit qualité A1407 :

**Constats de l'audit
A1407**

Date: 04 et 10 Jun 2014

Référence Audit : A14
07

NC : Non-conformité - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort - Note : Autre constat

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	E	Reco nduit
Processus Traitement de commande produit	nc	1	Processus G04 ne concorde pas avec la réalité : utilisation de nouveaux outils Ex/ DigiQ ELONET, et mise en place de nouveaux indicateurs comme l'Ac2(remplace ULO) Risque: Non maitrise du processus	4.2.3 Maitrise des Documents		
Processus Traitement de commande produit	nc	2	Absence de planning Tableau de Prévison d'enregistrements de commande Risque : Mauvaise gestion lors de la production et la gestion du Stock	7.1 Planification de la Réalisation de produit		
Processus Traitement de commande produit	nc	3	NSX / non prise en charge de la NC numéro 3 A savoir identifier informer et protéger les personnes extérieurs au centre LOGISTIQUE			
Processus Traitement de commande produit	ps	1	Absence de la date de reception du client lors de la livraison de la marchandise chez le client(cachet existe mais pas de date(comment se caLcul l'OTDC)(Dépôt de Birtouta)	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
Processus Traitement de commande produit	ps	2	Relachement dans le principe des 5S			
Processus Traitement de commande produit	ps	3	Dans la zone de non-conformité BT présence de produits conformes!	7.5.4 propriété du client		
Processus Traitement de commande produit	ps	4	Local de zone de NC non adéquat pour le stockage (inondation produits sera défectueux)	7.5.4 propriété du client		
Processus Traitement de commande produit	ps	5	Absence de cahchet ou signature sur un bon d'expédition 001296 du 18 05 2014 du transporteur MD et du Client) conformément à la procédure EXEDITION P44)	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
Processus Traitement de commande produit	pp	1	Revoir la P39 Procédure approvisionnement et y injecter le processus CCMP en cas d'anomalies, faire référence aux réunion hebdomadaire avec les fournisseurs groupe pour pour les commande en cour (Portefeuille), Revoir le PICK qui est remplacé par le MPS .			

h. Constats de l'audit qualité A1409 :

Date: 03/08/2014 A1409

Référence Audit : A14 09

Type	N°	Libellé	Q	E	Reconduit
PS	1	Le système documentaire du Processus de traitement de la commande équipements projets est obsolète	4.2.3 Maitrise des Documents		
PS	2	Le Kick of meeting interne sur le projet TWG réalisé avec une feuille de chiffrage, absence de PV	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
PS	3	Le suivi, la gestion, l'analyse et la validations des modifications que ce soit interne ,externe (clients, fournisseurs & soustaritants) n'est pas formaliser et maîtriser	7.3.7 Maitrise des modification de la conception et du développement		
PS	4	Les responsabilités en terme d'exécution , de verification et de validation des éléments d'entrée et de sortie de l'engineering ne sont pas définies, les vérifications sont réalisées sans le enregistrements des approbations et visas	7.3.6 Validation de la conception et du développement		
PS	5	Absence de procédure bien définis de maîtrise des enregistrements technique (pas de révision interne bien définis)	4.2.4 Maitrise des enregistrements		
PS	6	Absence de rapport de clôture, revue de clôture, leçons apprises	8.4 Analyse des données		

i. Constats de l'audit qualité A14010 :

Constats de l'audit A1410

Date: 10 07 2014

Référence A14

Audit : 10

NC : Non-conformité - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort -
Note : Autre constat

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	E	Reconduit
Demande et traitement des réclamations clients	pf	1	Intégration de l'outil BFO dans la résolution des réclamations clients dans le cadre d'amélioration de traitement des réclamations Réf: 8.5.1 de la norme ISO 9001 v 2008	8.5.1 Amélioration continue		
Demande et traitement des réclamations clients	pf	2	Un tableau d'analyse des réclamations clients est établi chaque semestre contenant aussi les actions correctives à entre Réf: 8.4 de la norme ISO 9001 v 2008	8.4 Analyse des données		
Demande et traitement des réclamations clients	NC	3	Les procédures p 23,P24,P25 et P14 sont obsolètes. Elles ne reflètent en aucun cas le déroulement actuel de processus de traitement des réclamations clients Risque:Non maîtrise des documents Réf: 4.2.3 de la norme ISO 9001 v 2008	4.2.3 Maitrise des Documents		
Demande et traitement des réclamations clients	NC	4	/ Des rapports d'analyse des réclamations ne sont pas pertinents (l'origine des défauts n'est systématiquement pas renseigné Risque :Non maîtrise des non conformités Réf: 8.5.3 de la norme ISO 9001v2008	8.5.2 Action Preventives		
Demande et traitement des réclamations clients	NC	5	Une réclamation portant la réf RC 69/14 a été envoyée par le client le 09/04/2014. Les articles réclamés par le client n'ont pas été enregistrés à ce jour Risque : Impact sur la satisfaction client Réf: 8.2.1 de la norme ISO 9001 v 2008	8.2.1 Satisfaction du Client		
Demande et traitement des réclamations clients	ps	6	2/ Des accusés de réception AR n'ont pas été envoyés aux clients exemple RC 123/14 et d'autres ont été envoyés en retard au client RC 133, RC86	4.2.4 Maitrise des enregistrements		

			Réf: 4.2.4 de la norme ISO 9001 v 2008			
Demande et traitement des réclamations clients	ps	7	2/ les fiches de traitement des réclamations ne sont pas renseignées convenablement par les pilotes Réf: 4.2.4 de la norme ISO 9001 v 2008	4.2.4 Maitrise des enregistrements		

j. Constats de l'audit environnement A1412 :

Constats de l'audit environnement

Date : 1er et 2 juin 2014

Référence Audit : A1412

NC : Non-conformité - PS : Point sensible - PP : Piste de progrès - PF : Point fort - Note : Autre constat

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé	Q	E	Recond uit
Management	nc	1	La politique n'est pas connue du personnel		4.2- Politique environnementale	
Management	nc	2	Les objectifs cibles et programmes: ne sont pas finalisés ni communiqués à travers l'entreprise. Les objectifs relatifs à la réduction des consommations d'énergie et des ressources naturelles inclus dans la politique ne font pas l'objet d'un programme environnemental .		4.3- Planification	
Direction QE	nc	3	Les aspects relatifs aux activités des projets et des services ne sont pas pris en considération.		4.3.1- Aspects environnementaux	
Direction QE	nc	4	Absence de veille légale par un juriste, ou un bureau spécialisé chapitre 4,5,2		4.3.2- Exigences légales et autres exigences	
RH	nc	5	Sensibiliser l'ensemble des employés à l'importance du SME		4.4.2- Formation, sensibilisation et compétences	

RH	nc	6	La communication relative à l'environnement est a développer (manque de visibilité – absence d'affichage dans les magasins, atelier de production et bâtiment administratif)	4.4.3- Communication	
Atier	NC	7	a)Absence de bacs de rétention CDL, usine et siège b)Stockage inadéquat des cœurs SM6 à l'extérieur, près du magasin BT. c)Stockage de transformateur (retour client) présentant une fuite d'huile, devant la zone de NC	4.4.6- Maîtrise opérationnelle	
Direction qualité et environnement	NC	8	Absence de procédure d'urgence, en attendant la finalisation par l'ENACT et la validation du PII par les autorités	4.4.7- Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir	
Direction qualité et environnement	NC	9	Aucune fiche d'action n'a été complétée à ce jour. Voir toutes les situations récentes et les enregistrer sur le formulaire approprié.	4.5.2- Non-conformité, action corrective et action préventive	

7. Mise en place d'actions correctives et préventives P03 / ISO 19011 chapitre 6.8 / ISO 9001 chapitre 8.5.2 et 8.5.3 :

“Ce n'est pas ce que vous trouvez.....

C'est ce que vous faites de ce que vous trouvez.”

Philip Crosby

Les non conformités détectées et leurs causes doivent être éliminées sans délai indu¹.

Les processus audités mettent en place, les actions correctives/ préventives relatives aux écarts constatés et les consignent sur la **Fiche d'action d'amélioration qualité (voir annexe F)**. Et la **Fiche d'action d'amélioration environnement (voir annexe G)**.

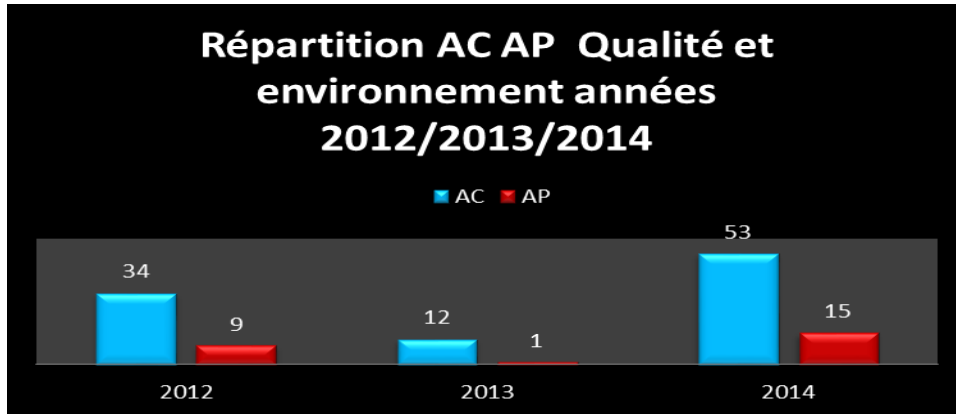
Le Responsable du Processus doit s'assurer que ces actions correctives et préventives sont mises en œuvre dans sa structure et informe la Direction Qualité et Satisfaction Client a chaque mise a jour.²

L'ensemble des dispositions prévues dans le cadre de la maitrise des actions d'amélioration est défini dans la **Procédure Action Corrective et préventives (voir annexe H)**.

¹ Procédure audit interne de SEA

² ibid

Figures N°14 répartition des AC et AP



Information interne de SEA

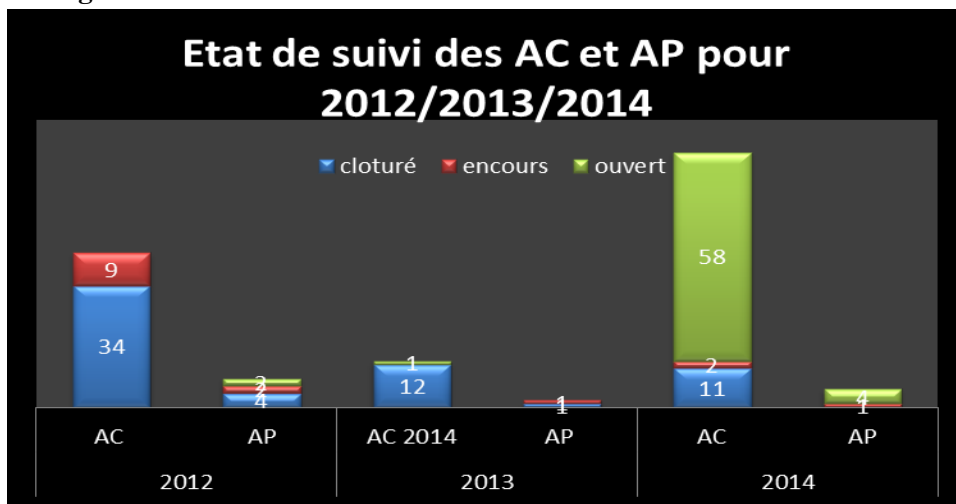
Commentaire :

Après avoir constaté de tous les écarts 2014, les les NC et les PS ont été transformés en AC et AP pour éliminer les écarts encourus en action d'amélioration

8. Suivi des actions d'amélioration :

Le suivi des actions d'amélioration et de leur efficacité est de la responsabilité de l'Ingénieure Qualité et du Chargé de l'Environnement et ce conformément à la procédure **Actions correctives et préventives**. Ces actions et leur pertinence sont revues lors de l'audit suivant. Les auditeurs peuvent si besoin consulter les fiches d'action d'amélioration des audits précédents auprès de l'Ingénieure Qualité et Chargé de l'Environnement.

Figure N°15: Etat de suivi des AC et AP au sein de Schneider Electric



Source : information de l'entreprise

Commentaire :

Selon l'histogramme, L'état de suivi de la majorités des AC et AP ont été clôturées pour l'année 2012 et 2013. Les écarts constaté en 2014 : on a 11 NC clôturées, 2NC et 1PS encours de clôture, et 58NC et 4PS ouverts.

Les actions d'amélioration :

Action	Définition
AC (Action Corrective)	Les AC ont pour but de s'assurer de l'élimination des causes réelles de non-conformités ou de dysfonctionnements apparus et préalablement traités.
AP (Action Préventive)	Les AP ont pour but d'anticiper les non conformités ou dysfonctionnements potentiels et d'en empêcher l'apparition, en éradiquant les causes potentielles de non conformités pouvant survenir.
AA (Action d'amélioration)	Les pistes d'amélioration souvent sont les points forts internes ou externes de SEA.

9. Plan d'action d'amélioration : Chapitre 8.5 ISO 9001 / Chapitre 4.5 ISO 14001

La synthèse des plans d'actions est constituée de plans d'actions liés : aux objectifs définis dans les politiques, qualité et environnement de Schneider Electric Algérie, aux projets liés à l'enquête de satisfaction client et aux projets d'amélioration¹.

Plus précisément le plan d'action que SEA reprend toutes les actions correctives et les actions préventives ayant pour objet d'éliminer les causes, d'identifier les responsabilités et les échéances.

10.- Revue de direction :chap 5.6 ISO 9001v 2008 : chap 4.6 ISO 14001 v 2004

Cette étape clés constitue l'occasion pour évaluer la pertinence du SMI QE de SEA, la revue de direction est une étape très importante pour le pilotage du SMI QE de SEA, la revue de direction est une exigence des deux référentiels de SMI de SEA et au chapitre 5.6 de la norme ISO 9001 et chapitre 4.6 d'ISO 14001.

La revue de direction au sein de SEA du premier semestre a eu lieu le 09 juillet 2014, Elle a cerné les points suivant :

1. **Audit:**

- ❖ **Les résultats des audits Interne**
- ❖ **Résultat des NC et Etat des Actions d'amélioration**

2. **Les retours d'informations clients**

- ❖ **Enquête satisfaction client Q4 2013 Vs Q2 2014**

¹ Manuel management qualité de SEA

3. **Le fonctionnement des processus et la conformité du Produit**
 - ❖ TBP : Tableau de Bord et Perspectives (*Confidentiel*)
 - ❖ Non-conformité produit suite aux réclamations client
4. **Les actions issues des revues de direction précédentes**
 - ❖ Achèvement
5. **Les changements pouvant affecter le SMQ**
 - ❖ Organisation
 - ❖ Nouvelle version norme ISO 9001 Version 2015,
 - ❖ Mise en place SME
6. **Les recommandations d'amélioration**
 - ❖ Plan d'action
7. **Programme en cours**
 - ❖ Ethic
 - ❖ Archivage
 - ❖ SME

Recommandations :

- ❖ Les revues de direction doivent être planifiées à une fréquence régulière. Il convient de planifier ces réunions à un moment opportun, dans la vie de l'entreprise.
- ❖ Tous les processus doivent faire l'objet d'un audit à fréquence régulière. Il est recommandé d'auditer les processus de réalisation plus fréquemment que les processus supports.
- ❖ Les versions 2015 de la norme ISO 9001 et 14001 exigent l'actualisation des connaissances des auditeurs internes. Et ce, en les formant aux dernières versions publiées, des normes ISO.
- ❖ Allouer les moyens humains et matériels nécessaires au bon déroulement du programme environnement, pour une amélioration réelle et continue.
- ❖ La direction Qualité et Environnement fonctionne en sous effectifs. Cela risque d'entraver le bon fonctionnement du département. Pour éviter cela, la direction QE devra procéder à un recrutement.
- ❖ Il est recommandé de faire référence aux chapitres des lignes directrices ISO 19011 dans la procédure d'audit, pour la capitalisation du savoir-faire.
- ❖ Il est recommandé, d'avoir recours aux outils qualité. Une étude cause à effet pour identifier l'origine des écarts serait une bonne initiative.

Conclusion

Conclusion :

Notre travail a été consacré à nous familiariser aux pratiques du management intégré de la qualité et de l'environnement du système de management et cela on utilisant l'audit comme outil d'amélioration de ce dernier, au niveau de l'entreprise Schneider Electric Algérie (SEA).

Cela nous a permis d'élargir notre champs de vision en ce qui concerne le secteur de l'électricité .Ce travail nous a permis d'approfondir nos connaissances théoriques et pratiques au fur et à mesure de la progression en matière de l'audit de la qualité et de l'environnement.

L'entreprise SEA a de forte d'expérience dans le domaine de l'électricité, elle reste toujours le leader dans ce domaine en Algérie. Cette place est démontrée par la qualité de ses produits, projets et service qu'elle assure et la satisfaction de ses clients a travers les enquêtes bimestrielles.

Pour garder cette position de leader SEA, et donner via a son engagement de devenir une entreprise citoyenne SEA s'est lancé dans une démarche de certification ISO 9001 et ISO 14001.

Pour maintenir cette position de leader au niveau national et conquérir des parts de marché signifiant. SEA qui a déjà connu l'air du management de la qualité, l'entreprise SEA vise une nouvelle approche environnementale compatible avec le système de management de la qualité. Elle est appelé à maitriser tous les processus métier mais aussi ces processus support pour le développement et la mise à niveau des compétences de ses collaborateurs et partenaires.

Pour s'assurer que le système intégré qualité et environnement est toujours mis en œuvre conformément aux exigences normatives et légales, la mise en œuvre des audits internes, constitue un véritable outil de management et un atout essentiel de l'amélioration continue de son système de management intégré qualité et environnement.

En repense à notre hypothèse, on a confirmé que l'audit interne est un réel outil d'évaluation et d'amélioration du SMI QE de SEA, Cette évaluation consiste dans l'amélioration des pratiques d'audit internes, par la levé des écarts qui semblent être un frein à la mise à niveau des performances et de l'amélioration continue et l'efficacité du fonctionnement de Système de Management intégré « Qualité et Environnement » au sein de Scheider Electric Algérie;

Afin de remédier aux écarts décelés lors des audits internes, La mis en place un plan d'action qui permettra d'améliorer le SMI qualité et environnement de SEA

Compte tenus des contraintes rencontrées lors de notre stage, nous n'avons pas pu faire le suivi de toutes les actions d'amélioration pour voir l'efficacité de l'audit interne de 2014, mais les résultats de suivi des audits précédents font référence.

Pour terminer nous espérons que notre travail contribuera à enrichir la réflexion de la SEA pour son projet de certification ISO 14001 et à améliorer son SMI grâce à l'audit auquel nous avons contribué.

Enfin, nous souhaitons que ce modeste travail soit utile pour d'autres recherches plus approfondies et plus détaillées.

Bibliographie

Ouvrage :

- Bernard Froman, Jean-Marc Gey et Fabrice Bonnifet, Construire un système de management intégré, Qualité Sécurité Environnement, Edition Afnor 2007
- GUIDE DE L'AUDIT, Systèmes de Management QSE—édition AFNOR 2008
- La démarche d'amélioration continue, AFTLM, Octobre 2012.
- BERNARD Corbel & BERNARD Murry, l'Audit qualité interne, Edition AFNOR, Paris. 1996,

Travaux universitaires :

- REITHMULLER, Contribution à la mise en place d'un système de management environnemental selon la norme ISO 14001,

Document institutionnel :

- ISO14001 V 2004, système de management environnemental,
- ISO 19011 vs 2008, Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental,
- ISO 9001 vs 2008, système de management de la qualité.
- Manuel qualité de Schneider Electric Algérie

Webographie :

http://www.ecores.eu/popup.php?id_content=11&table=pages&item=id_pages

<http://www.portail-environnement.com/>

¹ <http://www.management-environnement.com/systeme-sme-smi.php>

Annexes

Annexe A: politique qualité de SEA

Politique Qualité

Chez Schneider Electric,
la **satisfaction** de
nos **clients** est
notre priorité numéro un

- > Nous nous engageons à apporter à nos clients un service de qualité
 - Nous nous assurons de l'excellence de nos solutions, produits et services
 - Nous réglons les problèmes de nos clients avec professionnalisme
- > Nous développons une culture exemplaire centrée sur nos clients
 - La satisfaction de nos clients passe avant toute autre priorité
 - Nous savons écouter nos clients et nous agissons en conséquence
 - Nous honorons nos engagements
 - Nous communiquons de manière proactive et transparente
- > Nous responsabilisons et formons nos collaborateurs à refuser tout compromis en matière de qualité
 - Nos managers montrent l'exemple
 - Nos collaborateurs bénéficient de l'autonomie requise pour développer leur sens des responsabilités
 - Nous planifions, contrôlons et progressons sans cesse grâce à des outils et méthodologies performants

Une politique qualité est déclinée selon 3 axes principaux :

- L'amélioration continue dans les domaines de la satisfaction des clients
- La satisfaction et l'engagement du personnel
- La performance de notre offre et l'amélioration de nos processus

**La véritable mesure de la qualité,
c'est la satisfaction de nos clients**

Christophe Begat
Président Algérie

Schneider
Electric

Annexe B : Les aspects significatifs au niveau de la Tours (Bloque Administratif)

Activité	Aspect	Impact	Degré de gravité	Moyen de maîtrise et de mettre en œuvre
Activité administratif	déchet de papier	Pollution du sol et épuisement de ressources	05	déchet de papier, déchets de cartouche d'encre, consommation d'énergie, générations de gobelets en plastique usagés, Fuite d'huile, Fuite de Gasoil(véhicule), Fuite de liquide de réfrigérant (climatisation)
	déchets de cartouche d'encre	Pollution du sol	10	Voir collecteur agréé
	consommation d'énergie	Épuisement des ressources	05	
Cafeteria + restaurant	générations de gobelets en plastique usagés	pollution du sol	05	privilegié des produits biodégradable
	générations de déchets ménagés et assimilés			
	consommation d'énergie	Épuisement des ressources	05	
Machinerie D'ascenseur	Fuite d'huile	pollution de l'eau	10	prévoir système de rétention
	Déversement Huile	pollution de l'eau	10	inclure des clauses relatives a l'environnement dans les instructions de maintenances,
Production d'énergie	Fuite d'huile	pollution de l'eau	05	
	Fuite de Gasoil	pollution de l'eau	05	
	Déversement Huile	pollution de l'eau	05	inclure des clauses relatives a l'environnement dans les instructions de maintenances,
Formation	consommation de papier	Épuisement des ressources	05	
	consommation de cartouche	pollution du sol	10	Voir collecteur agréé
	consommation d'énergie	Épuisement des ressources	05	
climatisation central	consommation d'énergie	Épuisement des ressources	05	
	Fuite de liquide de réfrigérant	pollution de l'eau	05	


Annexe C : Les aspects environnementaux significatifs au niveau de l'Atelier et Magasin

Identification des aspects environnementaux ATELIER									
N°	Activité	Aspect	Mode	Impact	Pondération			F*G	Significativité
					F	G	Conformité		
1	Réceptions de marchandises et de pièces	fuite de gasoil et d'huile	dégradé	pollution du sol et de l'eau	1	5		5	
		production de déchets	normal	pollution du sol	3	3	NC	9	impact significatif
5	chaîne de montage des MS6	Production de déchet	Normal	pollution du sol	5	1	NC	5	
		fuite d'huile	dégradé	pollution de l'eau	1	3	NC	3	
		déversement de produit dangereux	accidentel	pollution de l'eau	5	2	NC	10	impact significatif
		Consommation d'énergie	Normal	Épuisement des ressources	5	1	C	5	
6	production n d'aire	fuite d'huile	dégradé	pollution de l'eau	3	3	NC	9	impact significatif
7	stockage de produits dangereux x	déversement de produit dangereux	accidentel ou dégradé	pollution de l'eau	3	3	NC	9	
8	entretien de l'atelier	A voir methode d'entretien et frequence	normal	Pollution de l'eau	2	3	NC	6	
9	perforation de tige en cuivre	production de déchets	normal	pollution du sol	4	1	C	4	
		fuite d'huile et risque de déversement	dégradé entretien	pollution de l'eau	3	3	NC	9	
10	Production d'énergie	émission de gaz	normal	pollution de l'air	3	1		3	
		émission de bruit	normal	pollution sonore	3	1		3	
		consommation d'énergie	normal	épuisement de ressources	3	1		3	
		fuite de gasoil et d'huile	degradé	pollution du sol	2	3	NC	6	
11	stockage des déchets	production de déchets	Normal	pollution du sol	3	2	NC	6	
		Incendie	accidentel	pollution de l'air, épuisement de ressources naturelle	3	5	NC	15	
12	stockage de gasoil	fuite ou déversement	dégradé	pollution du sol et de l'eau	2	5	NC	10	impact significatif

Annexe E : Plan d'audit

		Référence Audit : A 13 02	
Responsable d'audit :	Keskes Nassima	Date de l'audit:	20/05/2013
Auditeurs :			
Observateurs :	ADMANE Kenza		
		Validation Processus Audité	
Processus audité :	Gérer les Ressources Humaines	Nom :	
Interlocuteur :	Abderrahmane BELAMINE		
localisation :	Siège SEA - Locaux RH		
Domaine Audité :		Recrutement, intégration du personnel, Formation du personnel, Gestion des compétences, Administration	
Objectif de l'audit :		S'assurer de l'efficacité et de la conformité du Processus gérer les Ressources Humaines par rapport au SMQ de Schneider Electric Algérie ainsi que les exigences réglementaires applicable	
Référentiels (normes, procédures ...)			
Norme ISO 9001: 2008 chap 6 , Textes Législatifs et réglementaires du droit du travail ,Processus G12_Gerer_Les_Ressources_Humaines ,et les procédures y afférente			
Observations du RA :			
jour:20 Mai 2013	heure	Eléments examinés	Responsables concernés
	9H00-9H30	Réunion d'ouverture - présentations des participants - Présentation plan d'audit (objectif , Champ , Référentiel)	Abderrahmane BELAMINE Ryad Bouanimba Malika DOUAR
	9H30 10H30	Gestion du Processus RH Plan d'action - Mesure et suivi des indicateurs- Plan d'action - Suivi des action des audits précédant- Politique de RecrutementVs Politique Qualité-Vision du Groupe	Abderrahmane BELAMINE
	10H30 12H30	Gestion du Personnel et Administration : Recrutement Intégration- Gestion des Compétances	Ryad Bouanimba
	12H30 13H30	Pause déjeuner	
	14H00 16H00	Gestion de la Fomation:Plan de Formation, Evaluations...Plan d'Action Communication Interne	Malika DOUAR
	16H00 - 16H30	Synthèse de l'audit	Nassima Keskes
	16H30 17H00	Réunion de clôture - présentation des constats d'audit	Abderrahmane BELAMINE Ryad Bouanimba Malika DOUAR

Annexe F : fiche d'action d'amélioration qualité

<div style="background-color: blue; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Emetteur</div> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Qualité</div> <div style="background-color: cyan; color: black; padding: 5px; text-align: center;">Pilote de l'Action</div> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Qualité</div>		<input checked="" type="checkbox"/> ACTION CORRECTIVE	<input type="checkbox"/> ACTION PREVENTIVE <input style="width: 50px; border: 1px solid black;" type="text" value="N°"/>							
	Emetteur: _____ Date: _____									
	Objet : _____									
	Description du problème: _____ Ex : Maîtrise des enregistrements : F17 compte local n'existe plus , mais aucune demande n'a été faite pour suppression de la base , voir aussi F72 et F73 Risque: _____ Reference: ISO 9001 CH 4.2.3									
	Date de réception: _____ Pilote de l'Action _____									
	Origine du problème: _____									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%; text-align: left;">Action(s) :</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Qui</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Quand</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Action(s) :	Qui	Quand						
	Action(s) :	Qui	Quand							
Date prévue: _____ Date réelle: _____										
VERIFICATION DE LA MISE EN OEUVRE										
Satisfaisant <input type="checkbox"/> Non Satisfaisant <input type="checkbox"/> Contrôlé par : _____ Date : _____										
VERIFICATION DE L'EFFICACITE										
Satisfaisant <input type="checkbox"/> Non Satisfaisant <input type="checkbox"/> Contrôlé par : _____ Date : _____ Preuve de l'efficacité: _____										

Annexe G 1/2 : Fiche d'action d'amélioration environnement

	FICHE D'ACTION ENVIRONNEMENT
* NNCE*:	<small>*Le numéro de la fiche de la non conformité (N*NC) doit être indiqué par le Responsable QES.</small>

1) Partie à remplir par l'émetteur & à transmettre au Responsable Qualité, Environnement et Sécurité.

❖ Identification :

Nom :	Prénom :	Agence :	Date :
-------	----------	----------	--------

❖ Secteur de la NC (réelle ou potentielle):

Services généraux	Activité Tertiaire	Activité Technique
<input type="checkbox"/> Entretien (parking, locaux, espaces verts)	<input type="checkbox"/> Informatique (impression, machines,...)	<input type="checkbox"/> Intervention chez le client (Maintenance /entretien)
<input type="checkbox"/> Consommation (eau, gaz, électricité,...)	<input type="checkbox"/> Cantine	<input type="checkbox"/> A l'atelier (soudure,...)
<input type="checkbox"/> Installations diverses (transformateurs, compresseurs, ...)	<input type="checkbox"/> Divers (utilisation de piles, batterie, boîte à pharmacie...)	<input type="checkbox"/> Au magasin (Stockage de produits divers, ...)
<input type="checkbox"/> Vérification périodiques (Installations électriques, extincteurs...)	<input type="checkbox"/> Contact client	<input type="checkbox"/> Zone réception/expédition

Autre(s) secteur(s) : (précisez)

❖ Détection de la NC : Interne Externe (L'émetteur doit être alors informé régulièrement du traitement de la NC)

❖ Description de la NC : Constatée Potentielle

.....

❖ Causes présumées :

.....


❖ Actions curatives (immédiates) réalisées :

.....

❖ Actions correctives ou préventives proposées : **cette étape est décrite ci-dessous**

.....

Annexe G 1/2 : Fiche d'action d'amélioration environnement

	FICHE D'ACTION ENVIRONNEMENT
* NTNCE*:	*Le numéro de la fiche de la non conformité (N *NC) doit être indiqué par le Responsable QES.

2) Partie à remplir par le Responsable Qualité, Environnement et Sécurité & à transmettre au pilote

❖ Gravité de la NC (réelle ou potentielle) : Haute Moyenne Légère

❖ Décision prise : Le/...../.....

<input type="checkbox"/> Pas d'action à engager <input type="checkbox"/> Actions à mettre en œuvre	Nom du pilote :
---	-----------------

3) Partie à remplir par le pilote & à transmettre Responsable Qualité, Environnement et Sécurité

❖ Actions correctives et/ou préventives à mettre en œuvre

Causes réelles de la NC	Descriptif des AC/AP requises	Qui	Quand
.....	1).....
.....
.....	2).....
.....
.....	3).....
.....
.....	4).....
.....

4) Partie à remplir par Responsable Qualité, Environnement et Sécurité (après constat de la remise en conformité) pour archivage

❖ La mise en conformité est-elle efficace ? (pour NC et AC) .

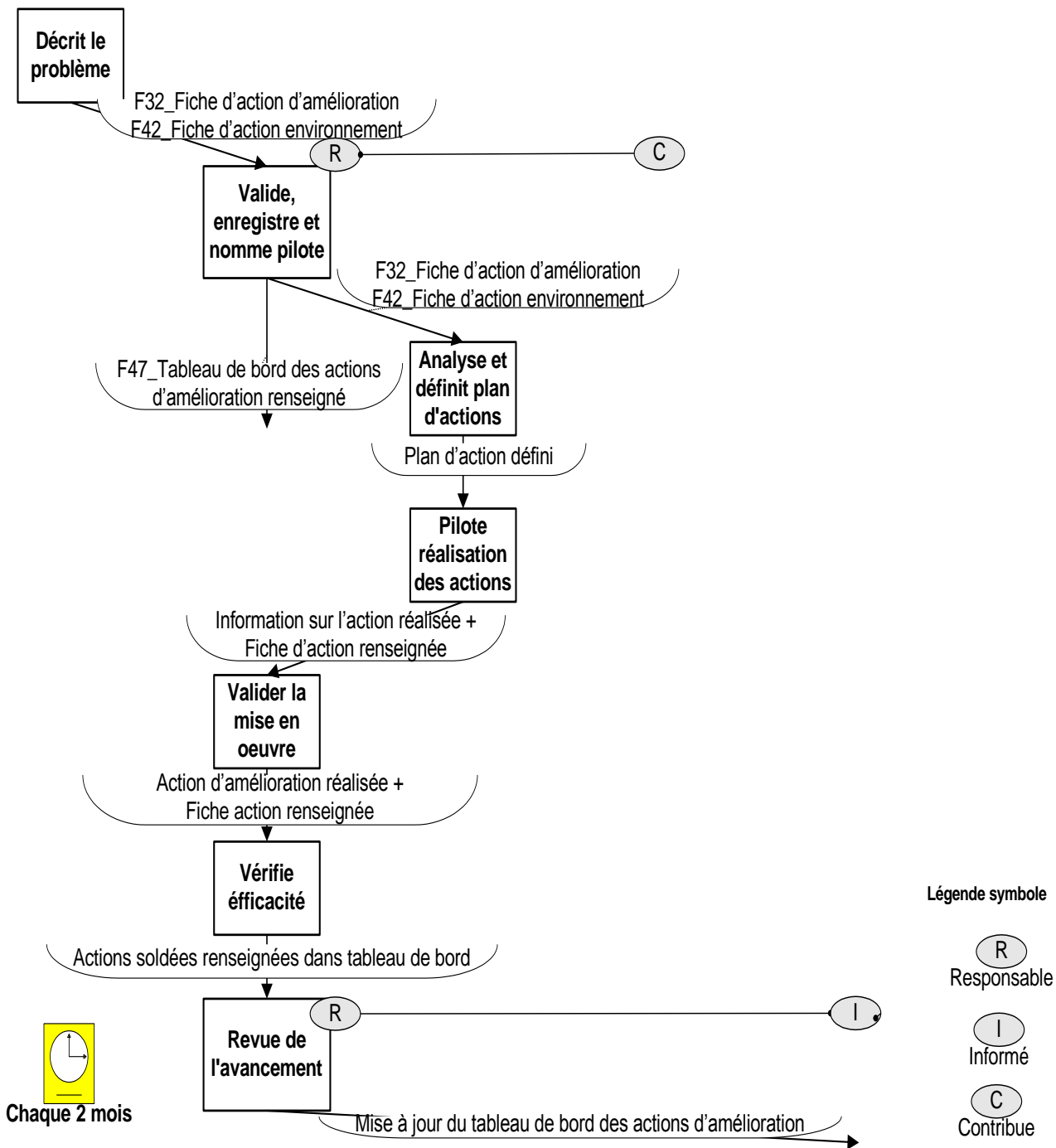
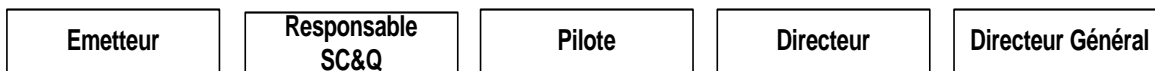
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Nom :	Date :
---	-------	--------

❖ Solde de la NC

Mise en conformité & efficacité constatée	Nom :	Date :
---	-------	--------

2/2

Annexe H : P03 procédure action correctives et préventives



Annexe I : Fiche d'évaluation des auditeurs.

	Questionnaire d'évaluation du processus d'Audit	Réf Audit :
		Page : 1/1

Nom, Prénom et fonction de l'évaluateur :

Dans le cadre de notre recherche d'amélioration continue du processus d'audits internes, nous avons besoin de connaître votre degré de satisfaction par rapport à notre prestation.

Vous pouvez donc exprimer ci-dessous, votre perception et votre avis sur la pertinence et l'efficacité de l'audit interne que vous venez de vivre.



CRITERE D'EVALUATION	APPRECIATION				VOS OBSERVATIONS
	++	+	-	--	
L'audit a été planifié suffisamment à l'avance					
Le <u>délais</u> de communication du plan d'audit était suffisant (2 semaines).					
La réunion d'ouverture a bien spécifiée les objectifs et le déroulement de l'audit.					
L'équipe d'audit a su s'adapter à vos contraintes d'organisation ou d'exploitation.					
Le comportement des auditeurs a été conforme à ce que l'on est en droit d' <u>attendre</u> .					
Les écarts détectés ont été clairement perçus par les audités.					
La réunion de clôture a permis une bonne synthèse des écarts détectés					
L'image que cet audit donne de votre système de management est représentative.					
L'audit a permis de mettre en évidence de réelles opportunités d'amélioration.					
Vous pouvez projeter maintenant clairement l'évolution de votre système.					
Si vous deviez noter cet audit sur 10, quelle note lui donneriez-vous ?					
<u>Avez vous des suggestions</u> et observations, pour améliorer encore la méthodologie employée :					

Annexe J : politique environnement de SEA

Politique SME:

‘‘Engagement Environnement de Schneider Electric Algérie’’

En cohérence avec la politique environnement de Schneider Electric Groupe, Schneider Electric Algérie s’engage à être une entreprise citoyenne et montrer l’exemple en matière de respect de l’environnement, en particulier :

Être conforme aux exigences légales et aux autres exigences auxquelles nous avons souscrit et être transparent dans nos relations avec les parties intéressées.

Assurer une veille juridique et technologique permanente dans le domaine de l’environnement. Et sensibiliser et motiver chaque collaborateur à adopter une attitude responsable vis-à-vis de l’environnement.

Mener des activités permanentes en considération avec :

-L’utilisation rationnelle et efficiente de l’énergie et des matières premières.

-La réduction de la production des déchets et des atteintes à l’environnement.

-L’élimination responsable de ces déchets

Évaluer l’impact sur l’environnement de toute activité. Prévenir ou éliminer toute pollution par la maîtrise des risques d’accidents par l’amélioration continue des processus vis-à-vis de l’environnement.

Encourager nos fournisseurs et sous-traitants à respecter notre politique environnementale.

Aider nos clients à respecter l’environnement à travers notre offre.

Ceci est notre démarche de progrès continu. C’est une vigilance de tous les jours d’avoir un site propre et agir pour la préservation de l’environnement pour nous et les générations futures.