

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA  
RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT  
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES**  
Master en Management par la qualité

**L'intégration des normes ISO 14001 :2015 et ISO 45001 : 2018**  
**Cas: S.A.R.L MAGHREB TRAILER INDUSTRIE.**

**Elaboré par :**  
BELAIDI Nadjet

**Encadrés par :**  
Mr. FERROUKHI Amine  
Mme. CHIBANI Ratiba

Année universitaire 2020/2021

## RESUME

Ce projet s'articule autour du processus d'intégration des deux systèmes de management environnementale ISO 14001 version 2015 et du système management de santé & sécurité au travail ISO 45001 version 2018 dans le système de management de la qualité ISO 9001 version 2015, qui a été adopté depuis l'année 2018 par Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L.

L'objectif principal de l'entreprise est d'intégrer les trois systèmes, pour assurer d'abord la maturité de son entreprise, d'améliorer la qualité et la portée de ses services et d'assurer la satisfaction des parties intéressées, ainsi qu'augmenter sa part de marché et rechercher plus d'opportunités dans le secteur privé. .

**Mots clés :** processus, système de management intégré, qualité, environnement, sécurité, parties intéressées, ISO 9001 :2015, ISO 14001 :2015, ISO 45001 :2018.

### ملخص:

هذا المشروع يتمحور حول عملية دمج نظامي إدارة البيئة ISO 14001 اصدار 2015 ونظام الصحة والسلامة ISO 45001 اصدار 2018 في نظام إدارة الجودة اصدار 2015، الذي تم تنصيبه والعمل به سنة 2018 من قبل مؤسسة مغرب ترايلر.

هدف المؤسسة من دمج الأنظمة الثلاثة يتمثل أساسا في ضمان نضج أعمالها أولا، تحسين جودة ونطاق خدماتها بالإضافة إلى ضمان إرضاء الأطراف المهمة، وكذلك توسيع حصتها في السوق والبحث عن المزيد من الفرص في القطاع الخاص.

**الكلمات الرئيسية:** عملية، نظام الادارة المتكامل، الجودة، البيئة، السلامة، الأطراف المهمة، ISO 9001: 2015، ISO 14001: 2015، ISO 45001: 2018

### ABSTRACT:

This project is structured around the process of integrating the two environmental management systems ISO 14001 version 2015 and the occupational health and safety system ISO 45001 version 2018 into the quality management system ISO 9001 version 2015, which has been adopted since the year 2018 by Maghreb Trailer SARL.

The main objective of the Company to integrate the three systems is a desire to first ensure the maturity of its business, improve the quality and scope of its services and ensure the satisfaction of interested parties, as well as increase its market share and seek more opportunities in the private sector.

**Key words:** process, integrated management system, quality, environment, security, interested parties, ISO 9001 :2015, ISO 14001 :2015, ISO 45001 :2018.

## **REMERCIEMENTS:**

Je tiens tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant et miséricordieux, qui m'a donné la force et la patience d'accomplir ce travail.

Un grand MERCI à l'ensemble de ma famille et plus particulièrement à mes parents qui ont toujours été là pour moi.

J'adresse mes remerciements à :

Mes encadreurs, **Mme CHIBANI** et **Dr FEROUKHI** qui m'ont orienté vers les bonnes pistes de réflexion, son écoute et ses conseils m'ont permis de soigner la méthodologie de traitement et de la rédaction de mon mémoire.

Aux membres de jurés qui ont bien voulu accepter de m'honorer ainsi de leur présence.

Toute l'équipe pédagogique de l'école nationale supérieure de management. KOLEA.

Je tiens à remercier vivement toute l'équipe de l'entreprise Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L, pour la chaleur d'accueil et le partage des informations.

Merci à tous les qualitiens promotion 2019-2021.

## SOMMAIRE

RÉSUMÉ.....	I
REMERCIEMENTS .....	II
SOMMAIRE .....	III
LISTE DES ANNEXES .....	V
LISTE DES TABLEAUX.....	VI
LISTE DES FIGURES .....	VII
LISTE DES ABREVIATIONS .....	VIII
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
<b>Chapitre 01: Le système de management intégré cadre théorique &amp; méthodologique.....</b>	<b>4</b>
<b>Section 01: Cadre méthodologique .....</b>	<b>5</b>
1. Revue littérature .....	5
2. Les objectifs de recherche .....	6
3. Méthodologie de recherche .....	7
<b>Section 02 : cadre conceptuel .....</b>	<b>7</b>
1. Le système de management de la qualité .....	7
2. Le système de management de la sécurité .....	9
3. Le système de management de l'environnement .....	11
<b>Section 03 : Le système de management intégré cadre théorique .....</b>	<b>13</b>
1. Le système de management intégré .....	13
2. Le processus d'intégration .....	17
3. La démarche de mise en place d'un système de management intégré .....	24
<b>Chapitre 02: Cadre organisationnel .....</b>	<b>25</b>
<b>Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil .....</b>	<b>26</b>
1. Historique du groupe COMET .....	26
2. Présentation de la filiale Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> .....	27

3. Gamme de produits de Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> .....	32
<b>Section 02: Diagnostic &amp; plan d'action .....</b>	<b>37</b>
1. Etat des lieux de l'existant .....	37
2. Diagnostic QHSE selon les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 .....	44
3. Plan d'action .....	45
<b>Section 03: Résultat &amp; discussion .....</b>	<b>46</b>
1. La mise à jour de la liste des parties intéressées pertinentes .....	46
2. Le projet de cartographie des processus & Politique QHSE.....	53
3. L'analyse des risques & opportunités (processus SAV) .....	63
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE.....</b>	<b>74</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>76</b>

## **LISTE DES ANNEXES:**

**Annexe A :** Guide d'entretien

**Annexe B :** Analyse comparatif des normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

**Annexe C :** Inventaire des documents SMQ

**Annexe D :** Check-List Santé& sécurité et Environnement

**Annexe E :** Politique qualité MTI:

**Annexe F :** Rapport des accidents de travail au sein de MTI

**Annexe J :** Résultat diagnostic MTI selon les référentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO45001

**Annexe H :** Certificat d'enregistrement ISO 9001: 2015

**Annexe I:** Les comités techniques liés au domaine d'industrie des semi-remorques

## **LISTE DES TABLEAUX:**

<b>Tableau 1</b> : Les enjeux de la santé et de la sécurité au travail .....	10
<b>Tableau 2</b> : Les avantages de l'intégration. ....	21
<b>Tableau 3</b> : Les barrières de l'intégration. ....	22
<b>Tableau 4</b> : Schéma de démarche de mise en place d'un système de management intégré....	24
<b>Tableau 5</b> : Fiche identité MTI <sup>Sarl</sup> .....	30
<b>Tableau 6</b> : Les concurrents de MTI en Algérie. ....	31
<b>Tableau 7</b> : Les types de plateaux .....	32
<b>Tableau 8</b> : Les types de semi-remorques bennes.....	33
<b>Tableau 9</b> : Les types de semi-remorque citernes.....	34
<b>Tableau 10</b> : Les types de semi-remorques porte engin.....	35
<b>Tableau 11</b> : Les types des semi-remorques équipement sur porteur. ....	36
<b>Tableau 12</b> : Analyse SWOT Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L.</sup> .....	37
<b>Tableau 13</b> : Les processus de management de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L et leurs objectifs. ....	40
<b>Tableau 14</b> : Les processus de réalisation de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L et leurs objectifs. ....	41
<b>Tableau 15</b> : Les processus de support de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L et leurs objectifs. ....	41
<b>Tableau 16</b> : Plan d'action proposé .....	45
<b>Tableau 17</b> : Liste des parties intéressées pertinentes mise à jour. ....	47
<b>Tableau 18</b> : Fiche processus QHSE.....	55
<b>Tableau 19</b> : Fiche processus SAV .....	57
<b>Tableau 20</b> : Fiche processus HSE.....	59
<b>Tableau 21</b> : Les risques liés au processus S.A.V.....	63
<b>Tableau 22</b> : Les causes racines des risques liés au processus S.A.V. ....	64
<b>Tableau 23</b> : Echelle de Valeurs de la fréquence et la définition de la probabilité.....	65
<b>Tableau 24</b> : Echelle de gravité.....	65
<b>Tableau 25</b> : Matrice d'évaluation des risques. ....	66
<b>Tableau 26</b> : Evaluation des risques liés eu processus SAV.....	66
<b>Tableau 27</b> : Les actions face aux risques liés au processus. ....	67
<b>Tableau 28</b> : Les opportunités de processus S.A.V.....	68

## **LISTE DES FIGURES:**

<b>Figure 1</b> : Système de management intégré .....	14
<b>Figure 2</b> : Principes de cycle PDCA .....	14
<b>Figure 3</b> : Les parties intéressées au QSE .....	17
<b>Figure 4</b> : Concepts communs QSE .....	18
<b>Figure 5</b> : Les niveaux de l'intégration .....	19
<b>Figure 6</b> : La pyramide de document SMI .....	20
<b>Figure 7</b> : Filiales du Groupe COMET en Afrique.....	27
<b>Figure 8</b> : Maghreb Trailer Industrie- Sétif.....	27
<b>Figure 9</b> : Localisation des Succursales de Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> .....	28
<b>Figure 10</b> : Organigramme Maghreb Trailer Industrie .....	29
<b>Figure 11</b> : Les parties intéressées pertinentes de Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> .....	39
<b>Figure 12</b> : Cartographie des processus Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> .....	43
<b>Figure 13</b> : La grille intérêt-pouvoir.....	46
<b>Figure 14</b> : Cartographie des Parties intéressées pertinentes MTI.....	53
<b>Figure 15</b> : Cartographie des processus MTI mise à jour .....	54
<b>Figure 16</b> : Politique QHSE de MTI .....	62

## **LISTE DES ABREVIATIONS:**

**HSE:** Hygiène, sécurité et environnement

**ISO:** Organisation International de normalisation

**MTI:** Maghreb Trailer Industrie

**PIP :** Parties intéressées pertinentes

**QHSE:** Qualité, hygiène, sécurité & environnement

**SAV:** Service après-vente

**SME:** Système de management environnemental

**SMQ:** Système de management qualité

**SMS:** Système de management de santé & sécurité

**SWOT:** Strengths, weaknesses, opportunities and threats

# **INTRODUCTION GÉNÉRALE**

## INTRODUCTION GÉNÉRALE

En Algérie comme partout ailleurs, le management de la qualité s'impose à toute entreprise désirant satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. Il est possible aujourd'hui d'atteindre le niveau de qualité requis en utilisant un système de management orienté vers la qualité.

Au-delà de la relation avec ses clients, un système intégré peut traiter des problèmes internes à l'entreprise (face à la concurrence, assurer la maîtrise du processus, tout en protégeant les salariés), mais il peut aussi traiter des problèmes externes : prise en compte des enjeux environnementaux.

Le système Qualité-sécurité-environnement doit donc répondre aux attentes d'acteurs très différents, mais tout à fait complémentaires permet à l'entreprise d'avoir une vision globale en raison de la compréhension de tous les processus et de la considération d'interaction entre eux.<sup>1</sup>

Ce système combine les exigences de différentes normes compatibles entre elles, pour notre cas (ISO9001 pour la qualité, ISO 45001 pour la sécurité et la santé au travail et ISO14001 pour l'environnement) afin que l'organisme gagne en efficacité.

D'un côté, la mise en place d'un système de management intégré selon les trois normes ISO 9001, ISO45001, ISO14001 représente un avantage concurrentiel pour être sélectionné par les clients. Et d'autre côté, elle constitue une opportunité pour optimiser la performance interne de l'entreprise, autrement dit, pour améliorer l'efficacité et la rentabilité des activités et prouver que l'on peut être considéré comme une entreprise leader en son domaine d'activité en respectant un haut niveau de qualité, de protection de l'environnement et de notre personnel.

Pour notre travail, notre choix s'est fixé sur l'entreprise Maghreb Trailer Industrie SARL, qui a été fondée en 2011, l'une des plus importantes entreprises dans le domaine d'industrie, spécialisée dans la fabrication, la commercialisation et la réparation des semi-remorques.

Maghreb Trailer Industrie SARL ambitionne toujours de maintenir sa position de leader dans l'Algérie pour faire face aux exigences de ses différentes parties intéressées sans cesse évolutives du marché. C'est pour cette raison, elle a engagé à mettre en place un système de management intégré ou plus précisément intègre les deux normes de santé, sécurité et environnement dans le système documentaire mise en place et déjà certifié ISO 9001.

---

<sup>1</sup> F. Gillet-Goinard, 2006, « Bâtir un système intégré-Qualité/Sécurité/Environnement-De la Qualité au QSE », P15.

## INTRODUCTION GÉNÉRALE

D'après ce contexte, nous sommes face à un grand défi, qui nous pousse à réfléchir sur la question principale suivante :

**Comment l'entreprise Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L va intégrer les normes internationales des systèmes de management environnemental et de la santé & sécurité au travail ?**

Afin d'éclaircir notre thème et de répondre à notre question de recherche, nous avons soulevé les interrogations ci-dessus en essayant d'y répondre :

- pourquoi MTI choisi à intégrer le système environnemental et le système de santé & sécurité dans son système de management qualité ?
- quelle est la démarche adoptée par MTI pour mieux comprendre et analyser son contexte ?

Pour répondre à la problématique posée, nous avons reparti notre mémoire en deux chapitres :

Un premier chapitre qui inclut le cadre théorique et méthodologique d'un système de management intégré.

Un deuxième chapitre qui porte sur le cadre organisationnel à partir un diagnostic qualité, sécurité, environnement selon les trois normes ISO 9001: 2015, ISO45001 :2018 et ISO14001 :2015 jusqu'à la mise en œuvre de notre plan d'action proposé.

**CHAPITRE 01 :**

**LE SYSTEME DE MANAGEMENT**

**INTEGRE CADRE THEORIQUE &**

**METHODOLOGIQUE**

Dans ce premier chapitre, nous avons abordé tout ce qui concerne le système de management intégré, la première section concerne un cadre méthodologique de notre recherche, la deuxième comprend le cadre théorique des systèmes de management de qualité, de santé & sécurité et environnement afin de bien les clarifier. Pour la dernière section, concerne le système de management intégré et le processus d'intégration.

## **Section 01 : Cadre Méthodologique**

### **1. Revue Littérature :**

Le système de management une méthodologie permettant à une entreprise d'articuler ses activités autour de problématique prédéfinie; c'est une démarche soutenue par la direction afin d'encourager tous ces salariés.

Depuis le milieu du 18eme Siècle avec la révolution industrielle les cadences de travail et les volumes de production considérablement augmenté. Dans ce contexte, la famille cadrée ses activités, c'est pourquoi des guides des normes comme des normes internationales ISO ont été mis en place pour homogénéiser les pratiques.

Un système de management intégré permet aux entreprises d'homogénéiser et d'optimiser leurs activités au quotidien.

Dans notre recherche la revue littérature c'est le meilleur outil qui nous a permis d'approfondir d'enrichir nos connaissances concernant ce domaine, nous obtenons donc une idée initiale par laquelle nous pouvons connaître le bilan de notre recherche.

- ❖ **Iacolare, Vincent & Lorek, François** dans leurs livres « Intégrer le système de management de l'entreprise » qui est publié par l'AFNOR le 25 Aout 201, ont cherché à créer un lien entre le management de l'entreprise et le système de management où ils ont intéressés par la simplicité, la réactivité, la flexibilité, la performance, la valeur ajoutée et le retour sur investissement.

Cet ouvrage montre que les fondements du système de management intégré existent déjà dans toute entreprise. Et qu'il suffit de s'appuyer sur quelques leviers à la portée de tous pour le renforcer et l'améliorer. Il a également abordé les principaux modèles et normes actuellement mise dans les entreprises tel que : ISO 9001 à ISO 31000 et ISO 26000.

- ❖ **Badr Dakkak, YounessChater, Mephtaha Guennoun, Abdennebi Talbi** dans l'article intitulé « Diagnostic du Système de Management Intégré Qualité, Sécurité, Environnement des PME/PMI Marocaines » publié sur site web : « HAL Id : hal-00823160 <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00823160> » le 16 Mai 2013, ont exposé les résultats

d'un diagnostic réalisé auprès de vingt entreprises marocaines qui opèrent dans des secteurs et dans des activités différents afin d'évaluer les niveaux de performance des systèmes qualité, sécurité et environnement. Dans leur diagnostic, ils s'appuient sur des questionnaires à choix multiples autour de plusieurs axes de progrès. Ces questions de chaque axe sont réparties en trois catégories : stratégique, tactique et opérationnel, afin que la performance du système QSE puisse être évaluée de manière précise et objective à travers le niveau décisionnel.

A la fin de leur diagnostic, ils ont mis en évidence que le diagnostic des systèmes QSE, nous a permis, d'identifier les axes prioritaires d'amélioration, et les forces et les faiblesses, les opportunités et les menaces des entreprises diagnostiquées.

- ❖ **MOKHTARI Otmane** Doctorant à la FSJES-Salé -Université Mohammed V-Rabat & **BARMAKI Loubna** Professeur habilitée à la FSJES-Salé Université Mohammed V-Rabat. Dans leurs article « le système de management intégré qualité – sécurité environnement (QSE) : de la mise en place à l'audit, cas de la société nationale de la SIDERURGIE (SONASID) » ils ont essayé de partager leurs expériences de la mise en place d'un système de management intégré jusqu'à l'audit dans SONASID en tant qu'entreprise leader sur le marché sidérurgique marocain et socialement responsable. Où ils ont conclu que la qualité seule ne peut assurer la compétitivité d'une entreprise face aux exigences de développement durable, exprimées par les parties prenantes, c'est pour cette raison qu'un système intégré s'impose à fin de rassembler les trois aspects ; qualité, sécurité, et environnement.

Ces auteurs ont abordé brièvement les objectifs de système de management intégré et d'audit qu'ont articulé autour de la performance et de la conformité par rapport aux normes et exigences.

## **2. Les objectifs de recherche:**

Dans cette recherche, nous visons à mettre l'accent sur les notions fondamentales (le système de management de la qualité, le système de management de la santé & la sécurité du travail et le système de management de l'environnement) de notre thème de recherche pour mieux comprendre, ainsi que d'analyser l'environnement général de Maghreb Trailer Industrie SARL pour détecter les problèmes actuels et les opportunités d'amélioration de l'entreprise afin de nous pouvons proposer un plan d'action de la mise en place du système de management intégré au sien de l'entreprise.

### **3. Méthodologie de la recherche:**

Afin d'atteindre les objectifs qu'on a fixés et répondre à la question principale de recherche posée, nous adoptons une méthodologie de travail suivante :

Dans un premier temps une recherche bibliographique qui est le premier pas dans un travail scientifique. Elle vise une meilleure compréhension et une maîtrise des notions qui se rapportent au sujet de recherche.

À travers la lecture de documentation telle que les livres, les mémoires, les guides, les articles sur le web...Etc.

On a procédé à une collecte de données sur le terrain et des analyses de ces données collecté, réalisées à travers l'exploitation et l'analyse des documents officiels de l'entreprise, ainsi qu'une observation systématique guidée par des entretiens (guide d'entretien voir annexe A) avec des personnes dont l'expérience et le témoignage en présentiel ou par E-mail et aussi par des check-lists. L'essentiel de cette étape est de faire une analyse managériale complète sur le fonctionnement de l'entreprise Maghreb Trailer Industrie SARL afin de signaler les dysfonctionnements et les problèmes dans l'entreprise.

## **Section 02 : Cadre conceptuel**

### **1. Le système de management de la qualité :**

#### **1.1. La définition du concept « qualité » :**

La norme internationale ISO 9000 intitulée « Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire », définit la qualité, de la manière suivante :

« Les organismes axés sur la qualité adoptent une culture qui inspire et oriente le comportement, l'attitude, les actions et les processus afin de fournir de la valeur par la satisfaction des exigences des parties intéressées.

La qualité des produits et services d'un organisme est déterminée non seulement par la capacité à satisfaire un client particulier, mais aussi par l'impact prévu et imprévu sur d'autres parties intéressées.

La qualité des produits et services inclut non seulement leur fonction prévue, mais aussi la valeur et le bénéfice perçus par le client ». <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Norme internationale ISO. (2015).ISO 9000 Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et Vocabulaire AFNOR p 07.

## 1.2. Les enjeux de la qualité :

La qualité est au centre des principaux enjeux: stratégie, économie, sciences humaines et sociaux. C'est la source de stratégies qui différencient l'entreprise de ses concurrents ou réduisent les coûts. Elle permet de réduire les coûts en détectant et en réduisant les coûts souvent sous-estimés, mais toujours considérables : les coûts liés à la qualité comprennent les coûts directs et indirects non liés à la qualité et les dépenses en capital.

Enfin, elle pose des problèmes humains et sociaux, notamment en réduisant les risques non liés à la qualité : défauts de conception et/ou de production des produits, erreurs d'utilisation des produits.

**Frédéric Canard** dans son livre « Management de la qualité » a définis les trois enjeux de la qualité<sup>1</sup>, comme suite :

- **Les enjeux stratégiques :** « La qualité du produit (service) joue un rôle important dans la performance des entreprises, c'est-à-dire au sens de M. Porter, dans l'obtention de positions avantageuses sur des marchés concurrentiels. Ce rôle serait particulièrement significatif dans le cadre de différentes stratégies compétitives, notamment dans les stratégies de différenciation et de domination par les coûts permettant d'accroître la rentabilité des entreprises. En effet, comme le montrent de nombreux auteurs, il existerait un lien positif entre la qualité et la rentabilité ».
- **Les enjeux économiques :** « La (non) qualité du produit (service) coûte pour l'entreprise. La qualité n'est pas gratuite sauf à considérer le principe de perfection selon lequel chacun réalise ce qu'il entreprend de manière parfaite, du premier coup.

L'évaluation des divers coûts relatifs à la qualité est un objectif difficile à atteindre pour beaucoup d'entreprises. En effet, la plupart des managers ont tendance à sous-estimer ces coûts, soit parce qu'une analyse fine de ces coûts peut prendre du temps, soit parce que certains d'entre eux sont difficiles, voire impossibles à chiffrer ».

- **Les enjeux humains et sociaux :** « la qualité du produit comprend des enjeux humains car elle contribue à la sécurité ainsi qu'à la protection des consommateurs comme des travailleurs.

---

<sup>1</sup> Frédéric Canard, 2009, « Les enjeux de la qualité », dans « management de la qualité » Gualino éditeur, Extensio éditions – Paris – 2009 collection », Page 43.

L'idée est qu'un produit conçu et réalisé conformément aux spécifications ne provoque de dommages ni à ceux qui conçoivent et réalisent le produit, ni à ceux qui l'utilisent.

La qualité présente également des enjeux sociaux, car, outre les aspects économiques évoqués plus haut, elle permet une amélioration du bien-être des individus grâce à une meilleure adéquation des produits et services à leurs attentes.

Des défauts de conception et/ou de réalisation ainsi que des erreurs d'utilisation du produit peuvent avoir des répercussions humaines et sociales importantes au travers de dommages et désagréments de toute sorte : blessés et morts dans certains cas, tensions et litiges divers venant perturber la vie sociale ».

### **1.3. Le système de management de la qualité (SMQ) :**

Selon la norme internationale ISO 9000 intitulée Systèmes de management de la qualité - principes essentiels et vocabulaire, « le système de management de la qualité gère les processus interactifs, les sous-systèmes, les procédures et les ressources nécessaires pour :

- fournir de la valeur à toutes les parties intéressées pertinentes.
- réaliser les produits et services, réalisations ou résultats de l'ensemble de l'organisme.
- Anticiper l'impact des réalisations est essentiel pour le management des performances.

Le système de management de la qualité offre un moyen de gérer le coût de la qualité. La connaissance de ces coûts permet aux organismes de prendre des décisions, afin d'optimiser l'utilisation des ressources »<sup>1</sup>.

## **2. Le système de management de la Sécurité :**

### **2.1. La définition de la santé & sécurité :**

La sécurité d'après LAROUSSE est « est une situation dans laquelle quelqu'un, quelque chose n'est exposé à aucun danger, à aucun risque d'agression physique, d'accident, de vol, de détérioration. Cette installation présente une sécurité totale »<sup>2</sup>.

Avec l'apparition de réglementation le terme de sécurité est évolué et couvre le domaine de santé et sécurité de travail dans les entreprises.

Par conséquent, pour l'entreprise, il est important de mettre l'accent sur la sécurité au travail et la sécurité personnelle de tous les employés, même s'il s'agit plutôt de sécurité financière et juridique.

---

<sup>1</sup> Norme internationale ISO. (2015).ISO 9000 Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et Vocabulaire AFNOR p 08.

<sup>2</sup> Petit Larousse, 2010, dictionnaire multimédia.

- La santé est une notion de nature polysémique et évolutive, c'est à la fois l'absence de maladie.
- État de bon fonctionnement de l'organisme.
- Équilibre psychique, harmonie de la vie mentale : Santé morale.<sup>1</sup>
- Un état complet de bien-être physique, mental et social<sup>2</sup>.
- La capacité d'une personne à gérer sa vie et son environnement, c'est-à-dire à mobiliser les ressources personnelles (physiques et mentales) et sociales en vue de répondre aux nécessités de la vie.

La santé au travail est le résultat de l'influence de l'environnement professionnel sur un individu.

## 2.2. Les enjeux de la santé & sécurité :

La santé et la sécurité au travail s'organisent dans un système complexe qui reflète des multiples enjeux (tableau 01).

**Tableau 1** : Les enjeux de la santé et de la sécurité au travail

<b>Enjeux sanitaires</b>	Le travail est un déterminant de santé publique. On note une forte influence des facteurs professionnels (risques, exposition aux risques et pathologies associées) et des conditions de travail inégalitaire (selon les catégories socioprofessionnelles et/ou le statut professionnel).
<b>Enjeux économiques</b>	– Des effets négatifs sous la forme de coûts directs (comme les cotisations payées par l'entreprise à la sécurité sociale au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles), et de coûts indirects (perte de production, climat social, coût de remplacement du salarié, etc.). – Des effets positifs par la compétitivité.
<b>Enjeux sociaux</b>	Réduction de la défiance vis-à-vis des risques professionnels, l'impact des risques industriels sur l'environnement.
<b>Enjeux humains</b>	Réduction des accidents du travail et des maladies professionnelles.
<b>Enjeux techniques</b>	Optimisation des moyens, des méthodes, des processus mis en œuvre.
<b>Enjeux juridiques</b>	Évolution du code pénal au regard des responsabilités des employeurs, de l'évaluation et de la maîtrise des risques.

**Source** : Sécurité, hygiène et risques professionnel, Dunod, Paris, 2011, P 06.

<sup>1</sup> Larousse dictionnaire français, <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/dfinition/22700>(Consulté le 09/05/ 2021).

<sup>2</sup> Site officiel de l'organisation mondiale de la santé <https://www.who.int/fr> (Consulté le 09/05/2021).

### **2.3. Le système de management de la santé et sécurité(SMS)**

Le système de management de la sécurité est défini comme « Conditions et facteurs qui affectent, ou pourraient affecter, la santé et la sécurité des employés ou d'autres travailleurs (y compris les travailleurs temporaires et le personnel détaché par sous-traitant), des visiteurs, ou de toute autres personnes présentes sur le lieu de travail »<sup>1</sup>.

« Un système de management ou partie d'un système de management utilisé pour mettre en œuvre la politique de S&ST »<sup>2</sup>.

### **3. Le système de management de l'environnement :**

#### **3.1. Définition de l'environnement :**

La norme ISO 14001 a défini l'environnement comme « 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 ».<sup>3</sup>

#### **3.2. Les enjeux du management environnemental:**

L'un des principaux défis du management environnemental est principalement la finance. Le coût de la réparation des dommages causés à l'environnement augmente. En effet, les organisations dites polluantes sont souvent poursuivies pour les obliger à réparer les dommages causés. C'est aussi un enjeu financier, car l'organisme fait des investissements liés à la prévention. Ils doivent calculer comment ces investissements peuvent les rendre rentables, non inutiles.

L'un des deuxièmes enjeux de la gestion environnementale est la notoriété et l'image. En effet, les médias accordent de plus en plus d'attention aux questions environnementales. Lorsque des accidents environnementaux tels que British Petroleum et des marées noires aux États-Unis se sont produits, les médias ont rapidement signalé ces accidents. L'image de l'organisation est ébranlée et l'exposition aux accidents environnementaux entraînera des conséquences très graves pour l'organisation. Tout d'abord, son image a été endommagée par le scandale. Deuxièmement, cela peut affecter les clients de son organisation, qui peuvent décider de changer de fournisseur après l'accident. Avec l'émergence du concept de

---

<sup>1</sup> Norme internationale ISO. (2018).ISO 45001 « Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail — Exigences et lignes directrices pour leur utilisation » p 04.

<sup>2</sup> Norme britannique, OHSAS(2007) 18001, « Séries d'évaluations de la Santé et de la Sécurité au travail » p03.

<sup>3</sup> Norme internationale ISO. (2015).ISO 14001 « Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour leur utilisation» p 02.

développement durable, les organisations doivent soigner leur image environnementale et développer ce concept en mettant en œuvre des actions environnementales, sociales et financières.

Enfin, le dernier enjeu de la gestion environnementale est le respect de la réglementation. En effet, la législation relative à la protection de l'environnement s'est développée rapidement et de manière permanente, et le texte a fait preuve d'une grande complexité de compréhension. C'est un casse-tête pour l'organisation.

De plus en plus d'organisations sans service juridique sous-traite le service à une société d'observation juridique qui doit tenir l'organisation au courant de l'évolution des réglementations pour maintenir la conformité. Le respect et le respect de la réglementation sont des conditions nécessaires à la mise en œuvre du SME<sup>1</sup>.

### **3.3. Le système du management environnemental (SME):**

Un système de gestion environnementale est un outil de gestion interne qui favorise l'intégration précoce d'objectifs écologiques spécifiques dans d'autres systèmes de gestion et processus décisionnels. Il définit la structure organisationnelle, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les processus et les ressources nécessaires. C'est avant tout une technique de gestion fondée sur une approche organisée et des objectifs précis.

Par conséquent, cela nécessite l'engagement des décideurs au plus haut niveau comme condition préalable. C'est pourquoi le SME repose sur une véritable politique environnementale, qui est un point de départ important de la démarche et une approche systématique et des objectifs précis. Cela suppose donc l'engagement des décisionnaires au plus haut niveau hiérarchique. C'est pourquoi un SME s'appuie sur une véritable politique environnementale, point de départ essentiel de la démarche.<sup>2</sup>

Outre cette définition, la norme internationale ISO 14001 le SME comme « composante du système de management utilisée pour gérer les aspects environnementaux, satisfaire aux obligations de conformité et traiter les risques et opportunités »<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Julien DI GIULIO, (2010 – 2011). Le management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (QSE), Mémoire professionnel. Master Management Stratégique des Organisations Parcours Ressources Humaines. <https://wikimemoires.net/2013/04/le-management-de-la-qualite-de-la-securite-et-de-l-environnement/> (Consulté le 22/08/2021).

<sup>2</sup> TRIEK- SADDAR, Messaouda (2017). «Les enjeux d'un système de Management environnemental (SME)», Le MANGER N° 4 / Juin 201, P23.

<sup>3</sup> Norme internationale ISO 14001(2015), « système de management environnemental – exigences et lignes directrices pour son utilisation ». P2.

## **Section 03 : Le système management intégré cadre théorique**

### **1. Le système de management intégré:**

Un système management intégré est un système qui rassemble les trois thèmes Qualité, Santé Sécurité, Environnement, en une structure unique et bien harmonisée.

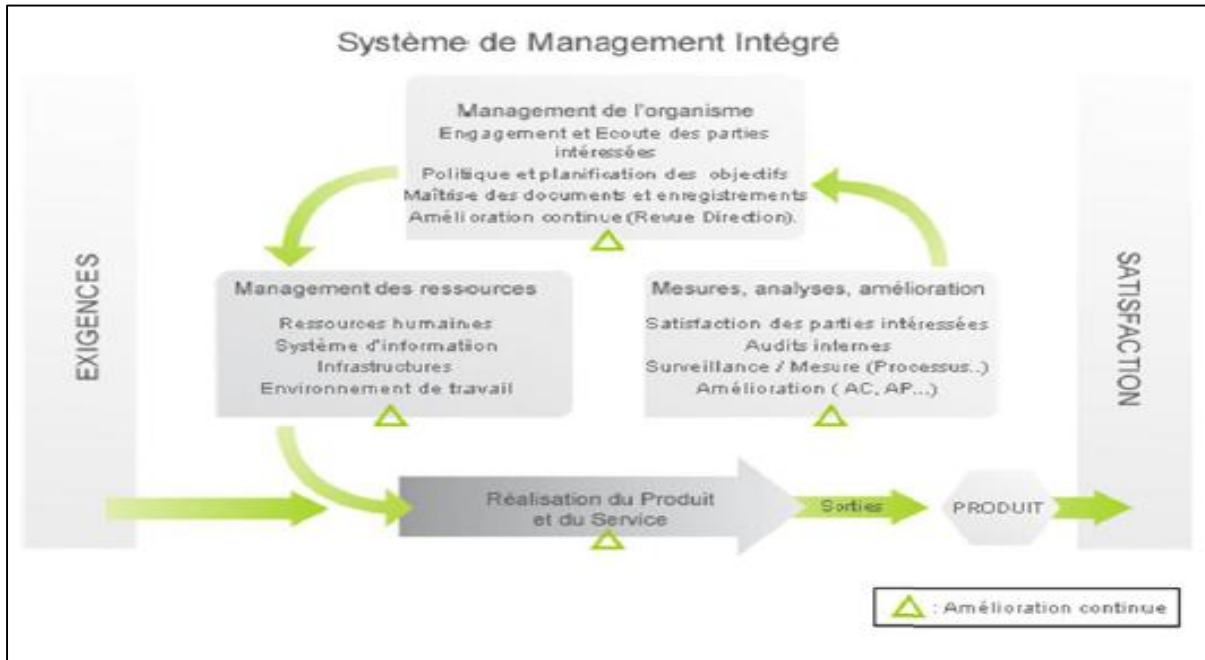
Florence GILLET-GOINARD a défini le système de management intégré comme suit : « Un système de management qualité vise la satisfaction des clients de l'entreprise grâce à la conformité des produits et/ou des services et à la maîtrise de ses processus ; un système intégré va, au-delà de la fidélisation des clients, rechercher aussi la protection de l'environnement et la veille à la santé sécurité du personnel aux postes de travail ».

Ce système permet aux entreprises de formuler et mettre en œuvre une politique QSE, d'orienter l'entreprise dans une logique de prévention et de maîtrise des risques, d'assurer une amélioration continue autant de produits ou services, que de la mise en valeur de la santé du personnel, et d'une démarche volontaire de protection de l'environnement.

Le système management intégré se base sur quatre éléments très importants (management de l'organisme, Management des ressources, Réalisation de produit et du service, Mesures, analyses et amélioration).

Ces quatre processus ont un objectif de transformer les exigences des parties prenantes en terme de satisfaction (figure 01).

**Figure 1 : Système de management intégré**

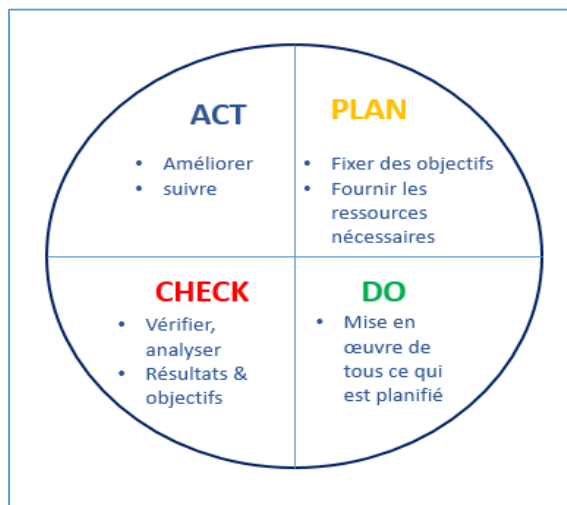


**Source :** ABOUETTAHIR Rachid 2013, Management intégré : Qualité, hygiène, Sécurité et environnement dans une démarche de Développement durable, cas des entreprises marocaines, université Abdelmalek essaadi faculté des sciences TETOUAN, P56.

### 1.1. Le PDCA comme principe du management intégré :

Le cycle PDCA est synthétisé par DEMING et sa fameuse roue ou principe PDCA. Ils s'appliquent aux systèmes et processus de management, et les principes s'appliquent à toute Action ou tout projet professionnel ou personnel (figure 02).

**Figure 2 : Principes de cycle PDCA**



**Source :** Elaboré par nous-même.

On peut expliquer ce principe de gestion autour des points suivants :

- **Etape 01 « PLAN »** : C'est la planification et le cadrage du projet, par l'identification des objectifs, l'analyse des conditions de réussite, l'environnement, les risques et les opportunités, ainsi que la répartition des activités et Tâches de projet.
- **Etape 02 « DO »** : c'est la réalisation des activités planifiées, avec la résolution des problèmes et la coordination.
- **Etape 03 « CHECK »** : c'est la mesure des écarts d'exécution, de dépense, de calendrier et de contrôle des activités.
- **Etape 04 « Act »** : c'est de prendre des décisions réagir aux dérives de temps, de budget et l'amélioration continue.

## 1.2. Les enjeux d'un système de management intégré :

L'enjeu majeur d'un système de management intégré est de mener l'organisation dans une démarche de progrès et de performance. Ceci dit, la mise en place d'une telle démarche va garantir la prise en compte des aspects qualité-sécurité-environnement dans un souci de rentabilité et de cohérence.<sup>1</sup>

Parmi les enjeux d'un système de management intégré<sup>2</sup> :

- **Enjeux organisationnels** : le système de management intégré offre une vision globale de la performance des organisations en simplifiant l'administration du système (gestion des processus, documentation, etc.). Dans ce dispositif, chaque collaborateur est à la fois acteur et bénéficiaire de la démarche. Cette coopération a conduit à la répartition des responsabilités. Chacun connaît son rôle, qui fait quoi dans une situation donnée et comment il le fait. Des rôles clairs peuvent vous aider à mieux performer.
- **Enjeux réglementaires**: Il s'agit de respecter l'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement au sein de l'entreprise. Celui-ci vise à éviter les amendes ainsi que l'interpellation des agents en cas d'accident du travail. La conformité puis le respect de la réglementation est une exigence de base pour créer un système de gestion intégré.

---

<sup>1</sup> F. Gillet-Goinard, (2006) « Bâtir un système intégré-Qualité/Sécurité/Environnement de la Qualité au QSE » P 25.

<sup>2</sup> MOKHTARI Otmane & BARMAKI Loubna « le SMI : de la mise en place à l'audit, cas de la société nationale de la SIDERURGIE (SONASID) » Université Mohammed V-Rabat, P08.

- **Enjeux financiers** : le système de management intégré vise à réduire les défaillances d'une manière significative en mettant en place des procédures préventives en amont du système, réduisant ainsi au maximum les prix de maintenance du système de management.
- **Enjeux d'image de marque (environnement)** : ce système permet aux entreprises de prendre des mesures concrètes pour améliorer leurs performances environnementales, sociales et financières. Ainsi, l'intégration du concept de développement durable permet de maintenir l'image de marque auprès des parties prenantes.

### 1.3. Les parties intéressées d'un système de management QSE<sup>1</sup> :

Un système QSE doit donc satisfaire trois grandes catégories de parties intéressées :

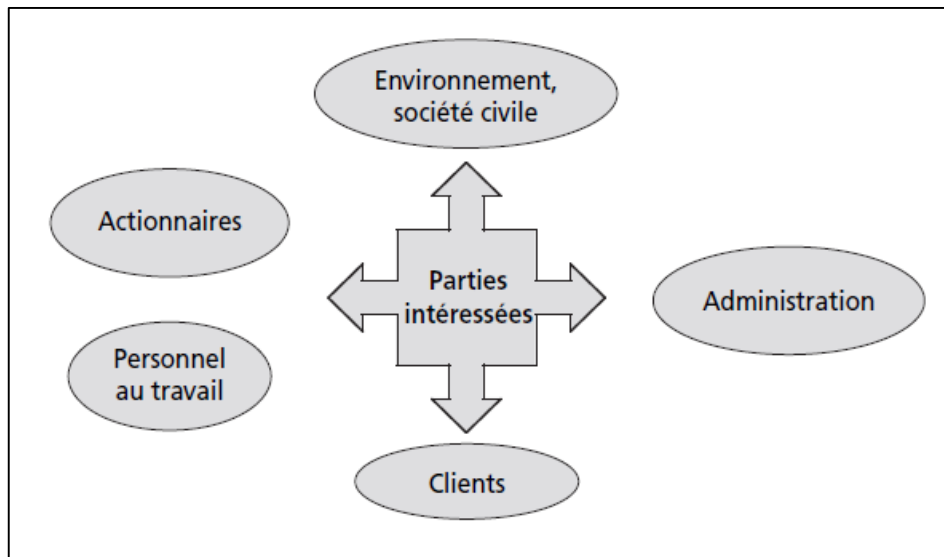
- ❖ **Les clients** : Il peut s'agir du client qui a acheté le produit, du client qui a payé et/ou du client qui a utilisé le produit. Chacun de ces clients a des attentes explicites et implique qu'une formalisation est nécessaire pour pouvoir répondre à ces questions.
- ❖ **L'environnement** : La norme ISO 14001 définit l'environnement dans lequel se trouvent les organismes, y compris l'air, la terre, l'eau, les ressources naturelles, la flore, la faune, les humains et leurs relations. Cette dimension « écologique » peut être complétée de manière plus spécifique à travers les collectivités, les quartiers pouvant être perturbés par les entreprises, la société civile (associations...).
- ❖ **Le personnel au travail** : les salariés permanents de l'entreprise mais aussi les salariés temporaires (CDD, stagiaires) et même les visiteurs (fournisseurs, clients) et les entreprises travaillant au sein des établissements (sociétés de maintenance).

Mais on ne peut parler de parties intéressées sans prendre en compte d'autres acteurs majeurs des systèmes QSE (Les actionnaires, L'État, Les assureurs, Et la direction) (figure 03) :

---

<sup>1</sup> F. Gillet-Goinard, 2006 « Bâtir un système intégré-Qualité/Sécurité/Environnement de la Qualité au QSE », «Chapitre 1 • Un système intégré, quels enjeux ? », P24.

**Figure 3 : les parties intéressées au QSE**



Source : F. Gillet-Goinard, 2006 « Bâtir un système intégré-Qualité/Sécurité/Environnement de la Qualité au QSE », P24.

## **2. Le processus d'intégration:**

L'intégration est une stratégie qui fait partie des stratégies de l'entreprise et se situe dans le prolongement logique des objectifs stratégiques, elle consiste en une destruction de l'ensemble des barrières technique, organisationnelle et humaines qui entravent l'amélioration et la synergie dans l'entreprise de manière que toutes les activités soient réalisées d'une façon productive et efficace<sup>1</sup>.

L'intégration c'est d'établir et de renforcer les liens qui peuvent exister entre deux ou plusieurs entités de base afin d'en déduire une seule entité. Mais « intégré » ne veut pas dire centralisé, c'est au contraire, on peut dire que le fait d'avoir des principes d'intégration bien définis et facilement compréhensibles permet la décentralisation.

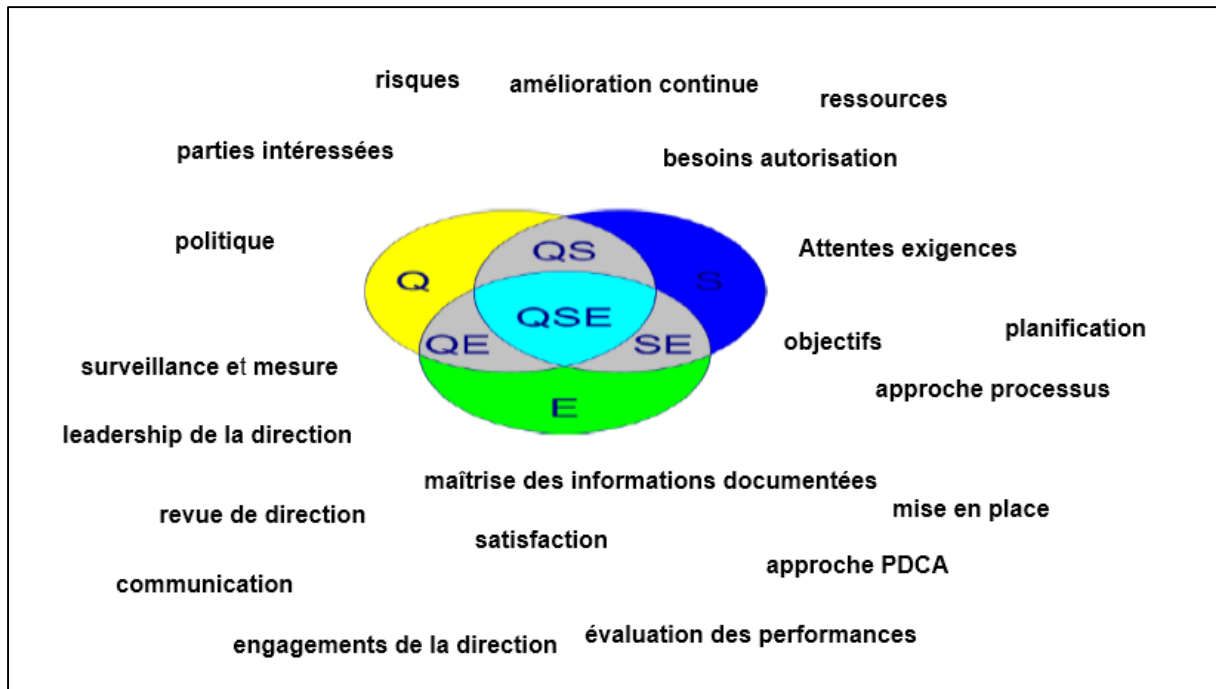
L'existence des points communs entre les différents systèmes (voir figure 04) et la satisfaction de toutes les parties intéressées parmi les principales raisons pour intégrer deux ou plusieurs systèmes.

---

<sup>1</sup> AROUN.K et BOUZID.S (Juin 2013) « mise en place d'un système management intégré Qualité-Sécurité-environnement cas de EPB », P21.

# CHAPITRE I : LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE CADRE THEORIQUE

Figure 4 : Concepts communs QSE



Source : élaboré par nous-même.

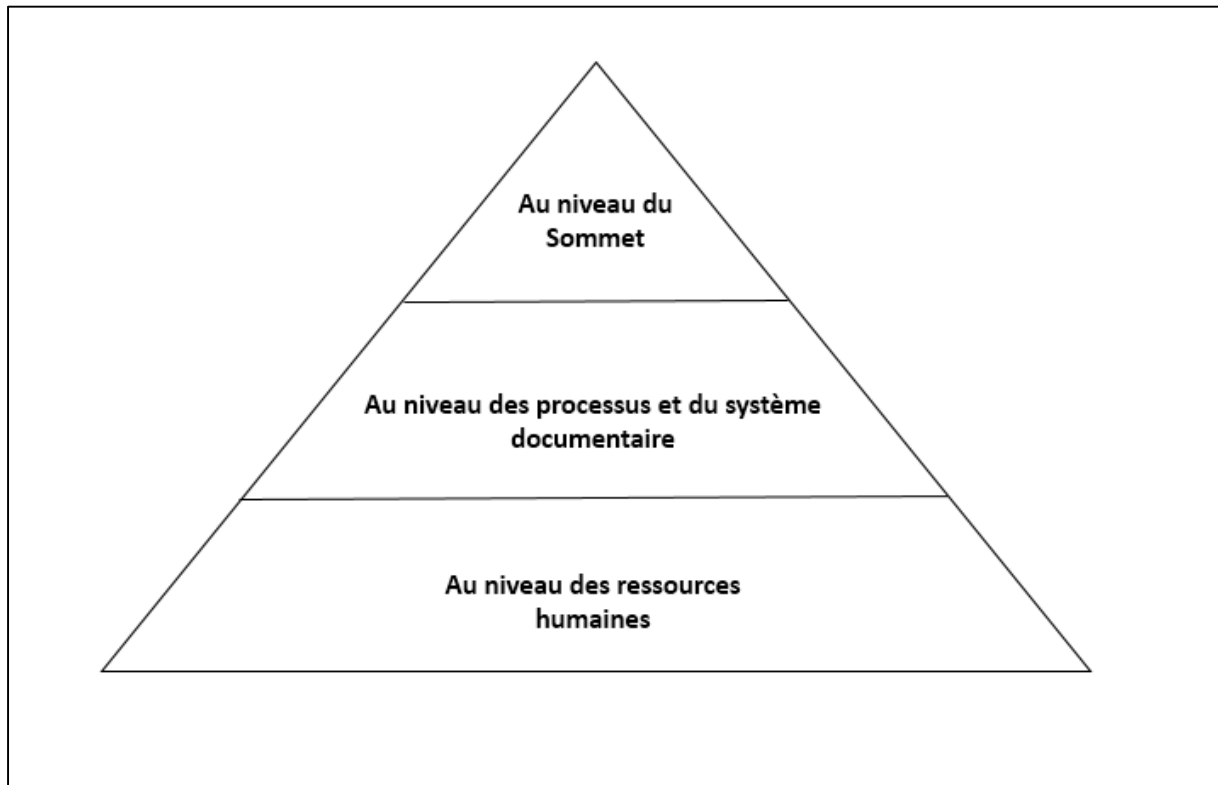
De plus, le système de management qui formule les politiques (qualité, sécurité, environnement) guide l'entreprise dans la prévention et la maîtrise des risques, l'amélioration continue du plus grand nombre de produits et services, le développement, la santé des salariés et les méthodes volontaires de protection de l'environnement. Déduisez donc l'évolution du concept client et les considérations plus larges des parties prenantes.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> CHOUALI Kamilia (2018) « Evaluation du système de management intégré (qualité-environnement) par une démarche d'audit selon ISO19011/2011 cas de la SARL SOFICLEF mémoire de fin de cycle. P09.

## 2.1. Les niveaux de l'intégration <sup>1</sup>:

Les trois systèmes Q, S et E peuvent être intégrés à des différents niveaux (figure05) :

**Figure 5** : Les niveaux de l'intégration



Source : élaboré par nous même

### 2.1.1. L'intégration au sommet : elle se fait à deux niveaux :

❖ **Au niveau des politiques** : à ce niveau l'intégration signifie que :

- soit les trois politiques : qualité, sécurité, environnement sont exprimés dans un seul et même texte.
- soit nous sommes en présence de plusieurs textes séparés, mais qui font tous référence à un autre texte d'ordre supérieur, qui peut être soit l'engagement de la direction, soit un projet de l'entreprise.

❖ **Au niveau de fonctions qualité, sécurité et environnement** : à ce niveau, pour qu'il y ait intégration complète, la présence d'une autorité commune à la sécurité et à l'environnement est indispensable. Mais, il est possible et fréquent d'appliquer une politique intégrée avec deux autorités distinctes, qualité et sécurité- environnement, ou bien qualité sécurité et environnement.

<sup>1</sup> AROUN.K et BOUZID.S (Juin 2013) « mise en place d'un système management intégré Qualité-Sécurité-environnement cas de EPB ». P 25.

## CHAPITRE I : LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE CADRE THEORIQUE

### 2.1.2. L'intégration au niveau des processus et du système documentaire :

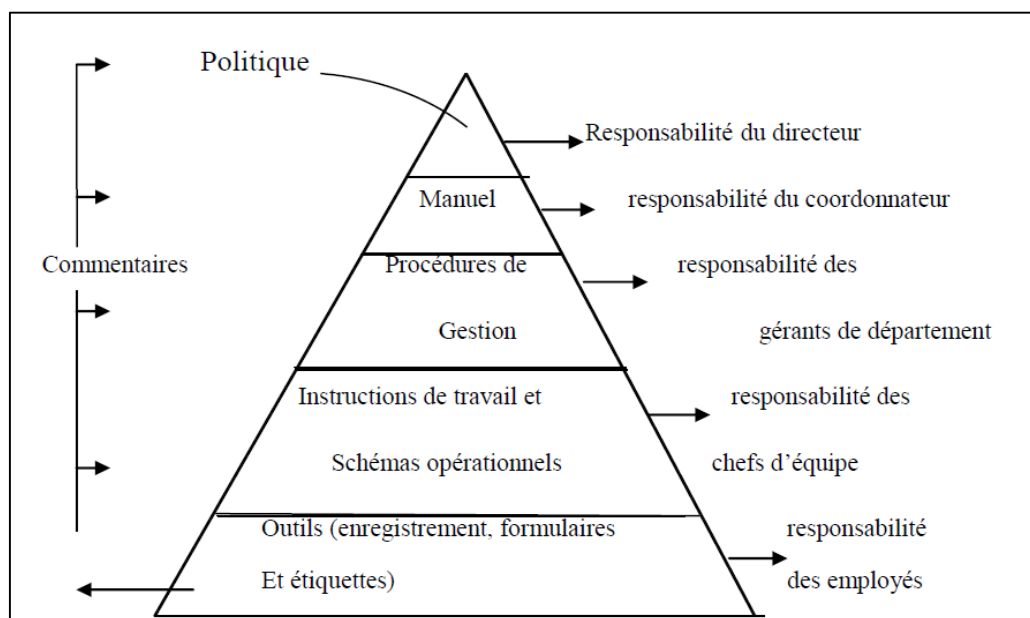
#### ❖ Au niveau des processus :

- **Les processus de direction ou de management** : les dispositions prises sont communes : Même forme de description de processus et même ordre de contrôle et de vérification de l'efficacité des opérations.
- **Les processus de réalisation** : À ce niveau, l'intégration nécessite la prise en compte des exigences de qualité, de sécurité et d'environnement simultanément pendant toutes les phases du cycle de vie du produit ou du service.
- **Les Processus de support** : pour ce niveau, A ce niveau, l'audition indique que les exigences à satisfaire sont communes, de sorte que la plupart des processus, instructions, publications et enregistrements liés au processus d'accompagnement peuvent être partagés ou gérés conjointement.

#### ❖ Au niveau du système documentaire :

Un système de documentation est un élément essentiel de la mise en œuvre et du succès du système de gestion d'une organisation. Il joue un rôle important dans la définition et la diffusion des objectifs, la description des éléments du système de management et la répartition des responsabilités à tous les niveaux. (Figure 06).

Figure 6 : La pyramide de document SMI



Source : AROUN.K et BOUZID.S Juin 2013 « mise en place d'un système management intégré Qualité-Sécurité-environnement cas de EPB », P 27.

## CHAPITRE I : LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE CADRE THEORIQUE

### 2.1.3. L'intégration au niveau des ressources humaines :

Il s'agit de la sensibilisation des travailleurs qui sont les plus précieuses :

#### – La mobilisation lors de la mise en place du système :

Les employés sont encouragés à prendre en compte les exigences qualité-sécurité-environnement tout en cherchant à améliorer les processus. Dans le cas de l'extension d'un système en expliquant les raisons des différences entre les systèmes.

#### – La formation permanente :

L'objectif est d'assurer et d'améliorer la cohérence du système intégré en mettant en évidence la parenté entre les concepts à l'aide de méthodes et d'outils communs.

### 2.2. Les avantages et les barrières de l'intégration :

Les deux tableaux ci-dessous nous montrent les différents avantages et barrières de l'intégration :

**Tableau 2** : Les avantages de l'intégration.

Bénéfices internes		
Organisationnels	financiers	Humains
<ul style="list-style-type: none"><li>• Amélioration de la qualité de gestion</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Économies d'argent en diminuant la fréquence des audits</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Augmente la motivation, l'implication, la sensibilisation, la pertinence de la formation, la communication et les qualifications des employés autour de termes fédérateurs</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Augmentation de l'efficacité opérationnelle en harmonisant les structures organisationnelles avec des éléments similaires et en partageant de l'information à travers les limites traditionnelles de l'organisation, optimisation des efforts</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réduction des coûts de la certification externe en évitant les audits de certification pour un seul système, optimisation coût/bénéfice</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Création d'une meilleure image de l'organisme parmi les employés</li><li>▪ Gérer les couts d'absentéisme et des accidents de travail</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Élimination du dédoublement, des redondances et des incohérences entre les procédures du système, allègement documentaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Augmentation des marges de profit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Valoriser la vie du personnel dans l'entreprise</li></ul>

## CHAPITRE I : LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE CADRE THEORIQUE

▪ Alignement des documents imprimés et de la communication		
<b>Bénéfices externes</b>		
<b>commerciaux</b>	<b>communication</b>	<b>QSE</b>
Avantage compétitif	Facilité de communication en externe avec toutes les parties intéressées	Une démarche vers une performance de développement durable
Opportunités de nouveaux marchés et fidélisation améliorée des anciens clients	Bonne réputation de l'image de l'entreprise	Veille à la protection de l'environnement
Positionnement sur le marché amélioré	Une garantie de conformité réglementaire	

**Source :** Guesmi Khamissa Préalables de mise en place d'un SMI P35.

**Tableau 3 :** Les barrières de l'intégration.

<b>Barrières Internes</b>		
<b>Ressources</b>	<b>Attitudes/perception</b>	<b>Implantation</b>
Limite des ressources financières	Résistance aux changements	Effort de l'intervention de tout le personnel et collaborateurs
Manque de temps	Culture d'entreprise peu ou pas favorable une performance	Une implantation simultanée est toujours risquée
Pas de personnel formé au domaine Qualité	Conflit de générations	Entreprise non mature
<b>Barrières Externes</b>		
<b>Soutien &amp; Direction</b>	<b>Economie</b>	<b>Certification et Vérification</b>
Manque d'exemplaire de démarche dans le même secteur	Arguments et bénéfices insuffisants	Dédoublage des efforts pour les audits internes
Manque d'une véritable structure de soutien	Incertitude de la valeur d'un SMI sur le marché	Plus de temps de préparation
Manque d'accompagnement spécialisé		

**Source :** Guesmi Khamissa Préalables de mise en place d'un SMI P36.

### 2.3. Condition de réussite d'un système de management intégré :

La réussite d'un système de management intégrée a plusieurs conditions<sup>1</sup> :

- ❖ **L'engagement de la direction** : La condition préalable à la réussite de tout projet : est la participation des plus hautes instances dirigeantes de l'organisation. Cet engagement fort de la direction, s'effectue par deux aspects impliquant totalement le dirigeant :
  - La vision globale de l'entreprise est de définir clairement les rôles et les responsabilités.
  - Le management de changement dans l'entreprise pour orienter la culture des travailleurs vers un nouveau système qui vise à assurer une communication et une coordination entre les différents responsables de domaines.
- ❖ **La sensibilisation des acteurs** : La sensibilisation comprend l'information, la communication, la formation et la participation des différents collaborateurs au projet d'intégration. Où l'on peut dire que la communication est le véritable lien qui relie le projet, l'organisation et les différents acteurs, qu'ils soient internes ou externes à l'organisation : c'est une stratégie fondamentale pour la réussite du projet.

La sensibilisation des parties prenantes passe également par une démarche participative et l'implication des différents salariés et de leur travail dans une équipe pluridisciplinaire qui permet l'échange d'informations et le développement des compétences du groupe par la mise en commun des connaissances et des savoir-faire.

- ❖ **La nécessité de temps** : Il faut que le système intégrée trouve sa place dans l'organisation, et bien être adapté.

Il faut du temps pour préparer le projet, mobiliser les acteurs et le mettre en œuvre. C'est pourquoi, dans la plupart des cas, l'intégration est un processus progressif qui s'étend sur plusieurs mois voire plusieurs années.

- ❖ **La volonté et la persévérance** : Étant donné que les systèmes sont enchaînés, il n'est pas facile de changer les mentalités, il est donc nécessaire d'y croire afin de changer la culture de base de l'entreprise, ainsi que d'engager l'entreprise. La direction est essentielle pour former tous les employés et prouver leur sincérité d'engagement et leur volonté.
- ❖ **L'intégration en fonction des besoins** Il ne s'agit pas de diluer en quelque sorte des compétences ou des modes opératoires qui nécessitent une expertise technique approfondie, mais au contraire de coordonner les pratiques et d'exploiter les synergies de savoirs entre services et cultures.

---

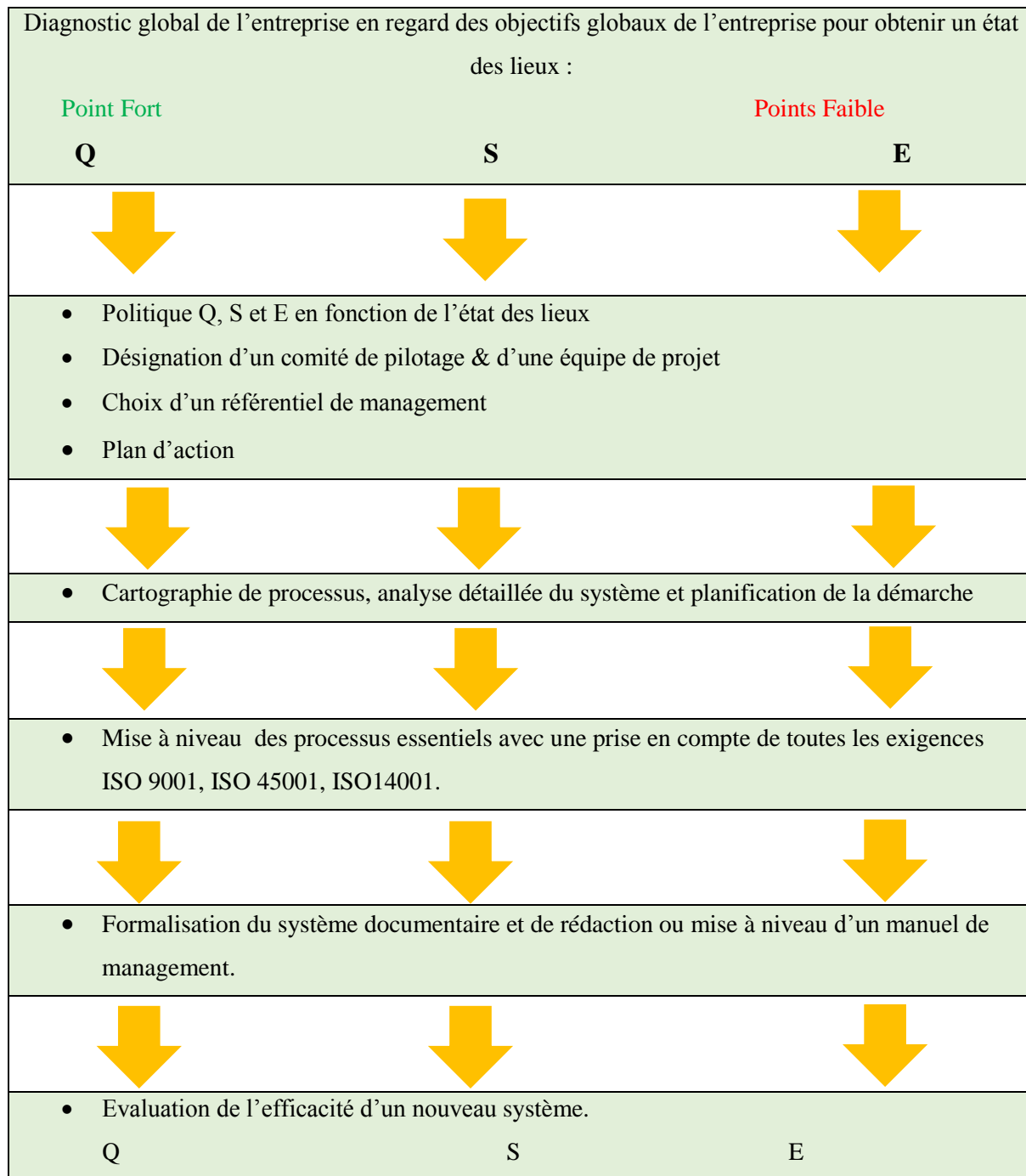
<sup>1</sup> SOLANGE.F « système intégré de management » édition AFNOR ,2006 p.192.

## CHAPITRE I : LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE CADRE THEORIQUE

### 3. La démarche de mise en place un système de management intégré :

Le schéma ci-après représente la démarche de mise en place d'un système de management intégré :

**Tableau 4** : Schéma de démarche de mise en place d'un système de management intégré



**Source** : ABOUETTAHIR Rachid 2013, Management intégré : Qualité, hygiène, Sécurité et environnement dans une démarche de Développement durable, cas des entreprises marocaines, université Abdelmalek essaadi faculté des sciences TETOUAN, P55.

# **CHAPITRE 02 :**

## **CADRE ORGANISATIONNEL**

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Ce chapitre est reparti en trois sections, la première s'agit d'une présentation de l'entreprise Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L.</sup>, la deuxième section contient des diagnostics afin de ressortir les dysfonctionnements et les non-conformité de l'entreprise par rapport aux exigences des normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 et collecter le plus possible d'informations et des données sur l'entreprise Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L.</sup> dont nous pouvons avoir besoin pour élaborer un plan d'action qui sera mise en œuvre dans la troisième section.

### Section 01: Présentation De L'organisme D'accueil

#### 1. Historique du groupe COMET:

COMET est une société familiale créée en 1971 à ben Arous (Tunisie) par Mr Mustapha Driss et reprise depuis par ses deux fils Sami et Salim Driss.

Le père et le fondateur, Mustapha Driss, est engagé sur les équipements porteurs et la carrosserie industrielle ; le développement a suivi sans discontinuer et a abouti naturellement à une position forte sur la gamme semi-remorques. L'entreprise commercialise ses produits directement au client final ou à travers des concessionnaires de véhicules poids lourds.

COMET est spécialisée dans la conception, la fabrication, le montage et la commercialisation de semi-remorques et de tout équipement pour véhicules industriels.

La force du groupe COMET réside dans sa capacité à construire des produits adaptés et sur-mesure. Une compétence renforcée par d'excellents produits et un véritable savoir-faire.

Leader sur les marchés où elle opère, COMET GROUP dispose de son propre réseau commercial implanté en Afrique du Nord et en Afrique Subsaharienne (Tunisie, Algérie, Libye, Côte d'Ivoire, Sénégal,.....Etc.) (Figure07).

L'offre actuelle de COMET GROUP couvre cinq familles de produits : les plateaux, les bennes, les citernes, les porte-engins & les équipements sur porteur, disponibles tous dans plusieurs configurations. La gamme offerte est constamment enrichie par de nouveaux modèles adaptés aux demandes spécifiques des clients. Avec une vision à long terme et un engagement ferme pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients, **COMET GROUP** renforce ses avantages professionnels et techniques pour promouvoir l'amélioration continue de ses produits.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Figure 7 : Filiales du Groupe COMET en Afrique



Source : élaboré par nous-même

### 2. Présentation de la filiale **Maghreb Trailer Industrie** S.A.R.L :

COMET, est la marque leader de semi-remorques en Afrique, le groupe s'est installé en Algérie en 2006 avec la distribution et service après-vente des semi-remorques COMET importés de la Tunisie.

COMET a voulu renforcer sa présence en Algérie en misant sur la proximité client et l'industrialisation locale.

En effet, « **Maghreb Trailer Industrie** », a été créée en 2011 et elle est entrée en production en 2015 pour mieux servir la clientèle algérienne avec des produits « Made in Alegria ».

Le siège social du Groupe est basé à Alger. La force du groupe COMET en Algérie réside dans sa capacité à construire des produits adaptés et sur-mesure. Une compétence renforcée par d'excellents produits et un véritable savoir-faire.

Maghreb Trailer Industrie est déterminée à poursuivre sa dynamique de croissance et d'être une source de compétitivité en développant des

Figure 8 : Maghreb Trailer Industrie- Sétif



Source : <http://www.comet-dz.com>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

semi-remorques performantes d'excellente qualité répondant aux exigences les plus difficiles.

Récemment, « Maghreb Trailer Industrie » a beaucoup investi dans la recherche et développement afin de lancer de nouveaux produits de haute qualité comme les équipements sur porteur (benne sur porteur) afin de répondre à la demande importante du marché en termes de superstructures.

Maghreb Trailer Industrie a été certifié à l'ISO 9001 : 2015 à l'année 2018.

### 2.1. Localisation de l'entreprise & ses succursales :

L'usine de Maghreb Trailer Industrie est située à la zone industrielle Sétif et dispose d'un large réseau de vente avec 4 succursales dont Une à Alger, une à Oran, une à Sétif et une quatrième à Hassi Massaoud (actuellement fermée) (figure 09).

**Figure 9** : Localisation des Succursales de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L



Source : élaboré par nous-même

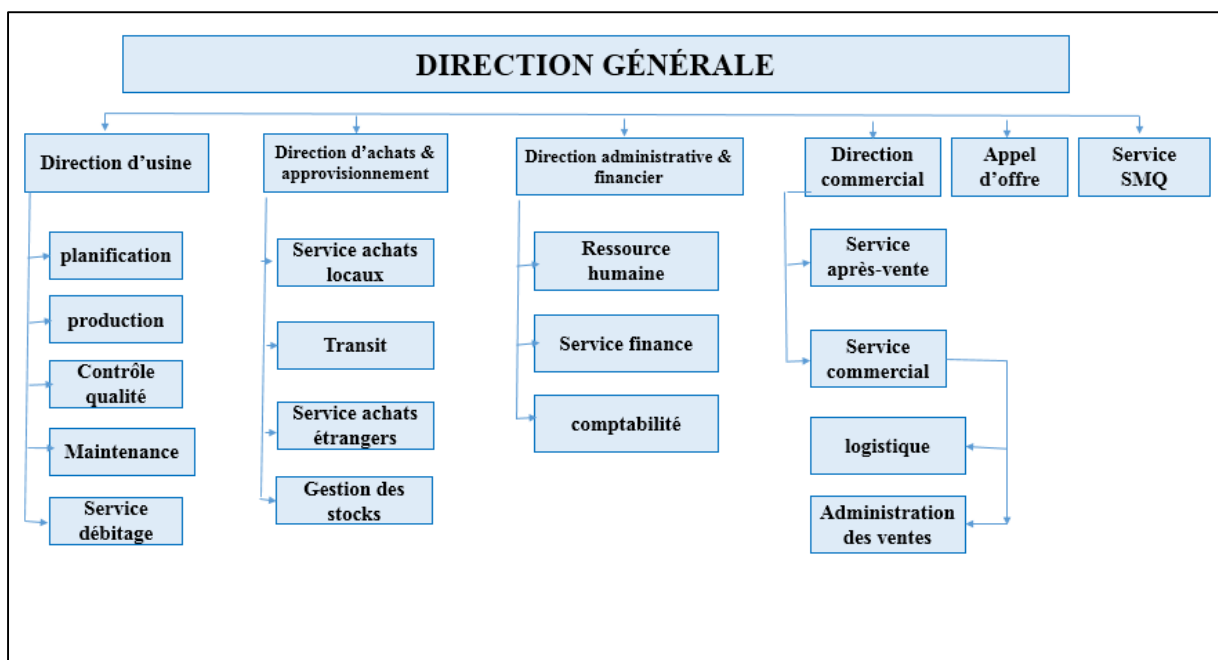
### 2.2. L'organigramme de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L :

Maghreb Trailer industrie est une petite entreprise dont l'organigramme est simple, et les différents services sont faciles à identifier (figure10) :

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

- ❖ **Direction générale:** représentée par les deux frères Mr SAMI DRISS et Mr SLIM DRISS.
- ❖ **Direction d'usine :** représentée par un jeune directeur Mr AIDI Mounir, ingénieur de très bonne expérience dans le secteur industriel.
- ❖ **Direction d'approvisionnement et achat :** représentée par un jeune directeur Mr JABALLAH Amine
- ❖ **Service Commerciale :** chaque succursale représentée par un directeur commercial
- ❖ **Direction administrative et financier :** représentée par Mr MEJRI Malek
- ❖ **Service qualité:** représentée par une jeune coordinatrice SMQ
- ❖ **Service après-vente :** représentée par un jeune responsable
- ❖ **Ressource humaine :** représenter par responsable
- ❖ **Appel d'offre:** représentée par une jeune responsable

**Figure 10 :** Organigramme Maghreb Trailer Industrie



Source : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE


### 2.3. Fiche identité Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L.:

Le tableau ci-après décrit l'identité de l'entreprise :

**Tableau 5 : Fiche identité MTI Sarl**

Fiche identité Maghreb Trailer Industrie SARL	
<b>Siège social</b>	Ferme Munich Route Nle Z.I Oued Smar Dar El Beida – Alger
<b>Président Directeur Général</b>	Mr. DRISS Sami
<b>Mission</b>	Société spécialisée dans la fabrication, la vente et le service après-vente des semi-remorques.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La réparation et l'entretien</li> <li>▪ La disposition des pièces de rechange</li> </ul>
<b>collaborateurs</b>	Plus de 300 collaborateurs
<b>Site d'exploitation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Usine de production :</b> Z.I Division 332-Groupe N°33, Sétif 19000-Algérie</li> <li>▪ <b>service après-vente &amp; atelier mobile :</b> Cité ENNAKHIL Lot N°01, groupe de propriété N° 464- Ouled Haddej Wilaya Boumerdes.</li> <li>▪ <b>service après-vente :</b> Zone Industrielle Sétif, Groupe de propriété ENPC, Numéro 23, lot 330</li> <li>▪ <b>Show-room alger:</b> Lot N°08 zone industrielle Oued Smar Alger</li> <li>▪ <b>Show-room Sétif :</b> Zone Industrielle Sétif, Groupe de propriété ENPC, Numéro 23, Lot 330</li> <li>▪ <b>Show-room Oran:</b> Lot N°1, Zone de dépôt EL KERMA, Oran</li> </ul>
<b>Logo</b>	
<b>Labels de certification</b>	ISO 9001 : 2015 <div style="text-align: right;"> </div>
<b>Système d'information</b>	<b>NAVISION :</b> pour la planification de la production <b>INTILIX :</b> pour la gestion des stocks <b>SOLIDWORKS &amp; AUTO-CAD :</b> pour la conception des plans d'améliorations.
<b>Réseaux sociaux</b>	<b>Site web:</b> <a href="http://www.comet-dz.com">http://www.comet-dz.com</a> <b>E-mail :</b> <a href="mailto:contact@comet-dz.com">contact@comet-dz.com</a>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE






	Facebook, Instagram, Ouedkniss
<b>Produits</b>	<b>semi-remorques</b> : plateaux, bennes, citernes, porte-engin & les équipements sur porteur
<b>Partenaires</b>	

Source : élaboré par nous-même

### 2.4. Les concurrents de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L.:

Le nombre d'entreprises qui travaillent dans le secteur d'industrie de des semi-remorques augmente dans les dernières années Ce qui explique une très grande concurrence dans ce secteur qui très actif et dynamique d'où une implantation sur le marché de plus en plus limitée. Parmi les grands de COMET-Algérie :

**Tableau 6** : Les concurrents de MTI en Algérie.

Nom de l'entreprise concurrente	Logo
S.A.R.L TOUFIK Trailer	
SNVI	
ACI	
TIRSAM	
CIMC	

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

<b>KRONE</b>	
--------------	--

Source : élaboré par nous-même

### 3. Gamme des produits de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L :

#### 3.1. Les plateaux :

Tableau 7 : Les types de plateaux

 <p><b>La semi-remorque plateau à 2 essieux :</b> Est destinée au transport d'une large variété de produits y compris les biens conditionnés et les conteneurs.</p>	 <p><b>La semi-remorque plateau à 3 essieux :</b> Est destinée au transport d'une large gamme de marchandises y compris les produits palettisés et les conteneurs</p>
 <p><b>La semi-remorque plateau bâché :</b> Est conçue et réalisée pour le transport de divers types de marchandises spécialement les produits fragiles et volumineux</p>	 <p><b>La semi-remorque plateau pétrolier :</b> Est dédiée au transport spécifique de divers équipements pétroliers sur sites d'exploitation.</p>

Source : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 3.2. Les semi-remorques bennes :

Tableau 8 : Les types de semi-remorques bennes.



**La semi-remorque benne TP :**

Est particulièrement adaptée aux chantiers de travaux publics pour le transport de divers matériaux en vrac solide.



**La semi-remorque benne céréalière :**

Est destinée au transport des produits granulés à faible densité.



**La semi-remorque benne à ferraille :**

Est adaptée à l'usage intensif pour le transport des déchets ferreux et non ferreux

Source : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 3.3. Les semi-remorques citernes :

Tableau 9 : Les types de semi-remorque citernes.



**Les semi-remorques citernes hydrocarbures :**  
couvre une large panoplie de dérivés de pétrole tels que les carburants légers (essence, diesel, etc.)



**La semi-remorque citerne à bitume :**  
est conçue et réalisée pour le transport et le stockage sur le chantier des émulsions de bitume et les bitumes purs.



**La semi-remorque citerne à ciment :**  
Est destinée au transport de différents types de produits granulés en vrac tels que le ciment et de divers produits chimiques.



**La semi-remorque citerne à eau :**  
est dédiée spécialement pour le transport de l'eau mais peut être adaptée selon le besoin du client pour transporter d'autres produits liquides.



**La semi-remorque citerne à semoule :**  
est parfaitement adaptée au transport de produits en vrac en état granulé (farine, semoule, café, amidon, etc.)



**La semi-remorque citerne aspiratrice :**  
est destinée au transport de boue de divers provenances, elle est utilisée principalement sur les sites pétroliers.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE



### **la semi-remorque citerne alimentaire :**

est dédiée au transport de certains produits alimentaires tels que les huiles végétales, le lait, le vin, etc.

Source : élaboré par nous-même

### **3.4 .Les semi-remorques portes engin :**

**Tableau 10 :** Les types de semi-remorques porte engin.



### **La semi-remorque porte-engins moyen tonnage à 3 essieux :**

est consacrée au transport de différents types de matériels comme les engins de travaux publics, pétroliers ou les pièces industrielles.



### **La semi-remorque grande tonnage porte-engins a 3 essieux :**

est destinée au transport de différents types de matériels lourds avec une charge maximale atteignant les 65 tonnes.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE



**La semi-remorque porte-engins léger surbaissé à 2 essieux :**  
est conçue et réalisée pour le transport de divers types de matériels

Source : élaboré par nous-même

### 3.5. Les semi-remorques équipement sur porteur :

Tableau 11 : Les types des semi-remorques équipement sur porteur.



**La citerne sur camion porteur :**  
est conçue et réalisée pour la distribution des hydrocarbures conformément aux normes ADR.



**Benne porteur Hardox :**  
est particulièrement adaptée au transport des produits de chantiers de travaux publics.

Source : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### Section 02 : diagnostic & plan d'action

#### 1. État de lieux de l'existant :

Le premier pas de l'implantation d'un système management intégré, est de prendre connaissance du système qui prévaut dans l'organisme. Le diagnostic initial a pour but de faire l'analyse de l'état d'un organisme, faire une photo, en vue d'identifier ses points forts et ses insuffisances.

Comme étant stagiaire pour un projet de mise en place d'un système de management intégré, nous avons débuté par une étude du système documentaire existant du Système de management qualité au sein de l'organisme d'accueil (Annexe C).

Après on a effectué une visite sur site (usine et service après-vente), pour prendre des notes avec les chefs d'ateliers. C'était l'occasion pour poser nos questions à l'aide d'une check-list (annexe D). Et ceci va nous servir pour faire connaissance sur :

- Les postes de travail, les situations sur site.
- Evacuation d'urgence et mesures de sécurité.
- L'état pour les accidents de travail existants.
- Le niveau de sensibilisation du personnel.
- L'état de lieux concernant le port des EPI.
- Les contrôles environnementaux.
- Les moyens de maîtrise au niveau d'usine et S.A.V (traçage, sonnerie d'urgence, point de rassemblement...).

#### 1.1. Analyse des enjeux internes et externes :

L'analyse des enjeux internes et externes de l'entreprise traduit dans le rapport SWOT (tableau12) :

Tableau 12 : Analyse SWOT Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L.</sup>

Enjeux internes	
Forces	faiblesses
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personnel jeune et compétent &amp; leadership</li><li>▪ Communication transverse</li><li>▪ Environnement de travail</li><li>▪ Délégation de pouvoir (par la Direction Générale du Groupe Comet)</li><li>▪ Force de négociation (achats groupés pilotés par le Groupe Comet)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organisation non formalisée (organigrammes, fiches de poste ...)</li><li>▪ Insuffisance en matière de formation</li><li>▪ Gestion des carrières et des compétences</li><li>▪ Maitrise des couts (comptabilité analytique)</li><li>▪ Contrôle de gestion</li><li>▪ Veille réglementaire et normative</li></ul>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appartenance au Groupe Comet</li> <li>▪ Appui technique du Groupe (Fiches techniques produits, études, modifications, produits hors gamme, réclamations auprès des fournisseurs pour les achats étrangers ...)</li> <li>▪ Fournisseurs étrangers de référence</li> <li>▪ Relations maturées avec les fournisseurs étrangers</li> <li>▪ Maîtrise avérée des métiers</li> <li>▪ Fiabilité des équipements de production</li> <li>▪ Flexibilité de l'outil de production (maîtrise des modifications)</li> <li>▪ Produits fabriqués répondant aux standards</li> <li>▪ Notoriété de Comet sur le marché algérien</li> <li>▪ In put conformes aux normes (Composants)</li> <li>▪ Produits spécifiques et Gamme très large</li> <li>▪ Réseau de distribution sur le territoire national (show-rooms)</li> <li>▪ SAV mobile sur le territoire national</li> <li>▪ Développement de la fonction marketing</li> <li>▪ Implantation de l'ERP NAVISION (sauf le processus SAV)</li> <li>▪ maîtrise de gestion de l'appel d'offre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turn Over</li> <li>▪ Accidents de travail</li> <li>▪ Culture HSE insuffisante pour un milieu industriel.</li> <li>▪ Exiguité des locaux.</li> <li>▪ Bureau d'étude localisé en Tunisie.</li> <li>▪ Trésorerie du Groupe (problème récurrent/rapport TVA).</li> <li>▪ Insuffisance des compétences techniques au niveau du SAV.</li> </ul>
<b>Enjeux externes</b>	
<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conjoncture économique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promotion de la consommation nationale</li> <li>➤ Restriction des importations de produits finis.</li> </ul> </li> <li>▪ Industrialisation de nouveaux produits.</li> <li>▪ Extension du site de production (construction d'un 2ème site de production).</li> <li>▪ Marché demandeur.</li> <li>▪ Argument commercial (relation et positionnement de la Société Maghreb Trailer Industrie au niveau des banques et des établissements financiers).</li> <li>▪ Expansion vers les marchés extérieurs (Exportation vers l'Afrique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instabilité des lois régissant le marché algérien</li> <li>▪ Pandémie : Covid-19</li> <li>▪ Conjoncture économique (crise)</li> <li>▪ Non disponibilité de tracteurs</li> <li>▪ Dévaluation de la monnaie nationale</li> <li>▪ Non disponibilité des MP et PDR rentrant dans la fabrication des semi-remorques au niveau local</li> <li>▪ Impact des prix pratiqués par la concurrence sur la part de marché de Maghreb Trailer Industrie</li> <li>▪ Intensité de concurrence (production de semi-remorques)</li> <li>▪ Frontières non sécurisées avec les pays de l'Afrique.</li> </ul>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partenariat avec des constructeurs et / ou fournisseurs .</li> </ul>	
---	--

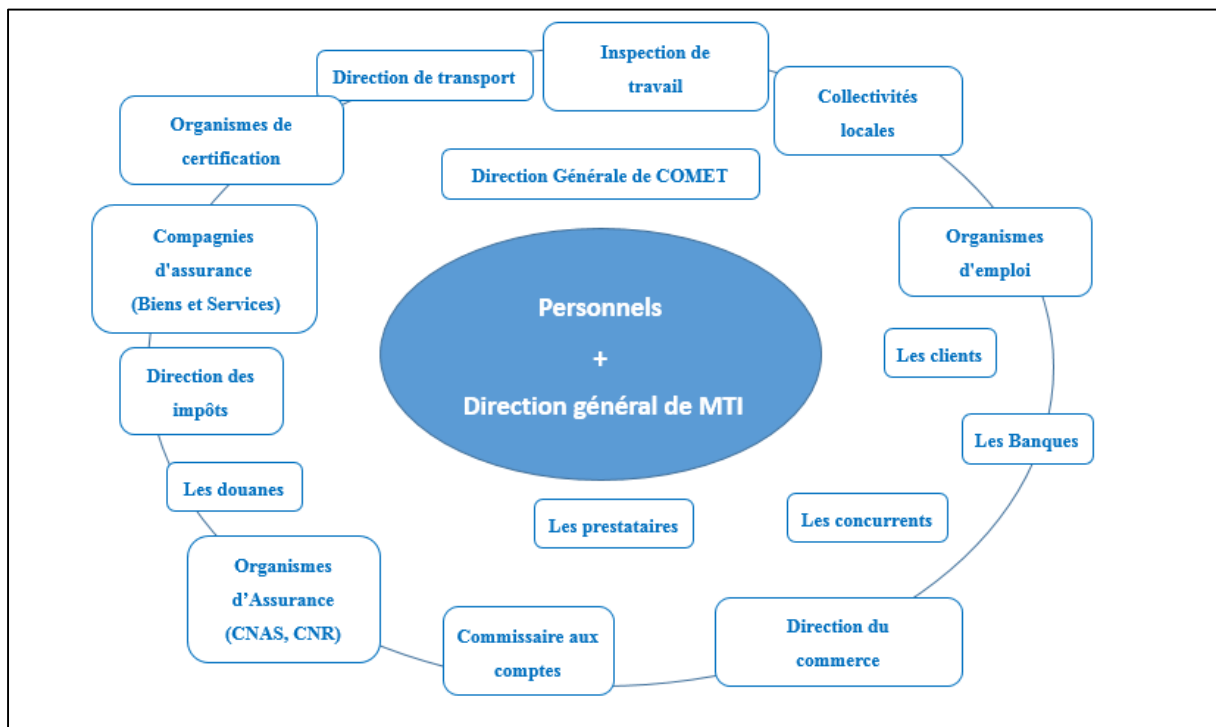
Source : élaboré par nous-même

### 1.2. Identification des PIP :

Les « parties prenantes » sont toutes les personnes concernées par le fonctionnement de l'établissement (personnels, clients, parties intéressées...etc.). L'objectif est que toutes les actions de l'établissement doivent être appréhendées en cherchant à satisfaire ces acteurs.

Afin de les identifier et après avoir accès à une documentation adéquate, nous avons pu réaliser cette cartographie qui représente les parties intéressées de Maghreb Trailer Industrie :

**Figure 11** : Les parties intéressées pertinentes de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L



Source : Elaboré par nous-même

### 1.3. Identification des processus Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L & Objectifs :

Un processus est la formalisation par écrit des différentes actions nécessaires depuis les données d'entrées (Exemple: exigence d'un client) en arrivant aux données de sorties, correspondant à un objectif (Exemple : client satisfait).

À l'échelle de Maghreb Trailer Industrie Sarl, on distingue :

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 1.3.1. Les processus de management :

Ce sont les processus qui regroupent les activités influents sur l'efficacité du système de management.

Au niveau de Maghreb Trailer Industrie <sup>Sarl</sup>, le seul processus management est le processus de gestion et amélioration des performances

**Tableau 13** : Les processus de management de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L et leurs objectifs.

Processus	objectifs
processus de gestion et amélioration des performances	<ul style="list-style-type: none"><li>- Satisfaire les exigences clients et autres parties intéressées</li><li>- Développer son management et améliorer son organisation en s'alignant sur les standards internationaux de management (Normes ISO ....)</li><li>- Se positionner par rapport à la concurrence en offrant des produits finis et de la Pièce de Rechange de qualité tout en améliorant en même temps le Service Après-Vente</li><li>- Développer les compétences techniques et managériales de son potentiel humain</li><li>- Améliorer en permanence son système de management de la qualité afin d'atteindre des niveaux de performance lui permettant d'assurer sa pérennité d'une part et d'autre part, contribuer à l'amélioration de l'image de marque du Groupe COMET en Algérie</li><li>- Améliorer et renforcer son outil de production et ses structures d'appui</li><li>- Se conformer aux exigences de la réglementation et législation en vigueur</li></ul>

Source : élaboré par nous-même

### 1.3.2. Les processus de réalisation :

Ce sont tous les processus qui sont directement liés à la réalisation du produit ou du service qui constitue la finalité de l'établissement.

Les processus réalisation correspondent à tous les services qui constituent le cœur métier de Maghreb Trailer Industrie <sup>Sarl</sup>, à titre d'exemple : processus de fabrication et contrôles des semi-remorques et processus commercial & SAV.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

**Tableau 14 :** Les processus de réalisation de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L et leurs objectifs.

Processus	objectifs
Fabrication et contrôle des Semi-Remorques	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fabriquer et mettre à disposition du commercial des produits conformes aux exigences et spécifications dans les délais préétablis</li> <li>– Contribuer à la satisfaction des clients par un traitement efficace de leurs éventuelles réclamations</li> <li>– Etre une force de proposition pour l'amélioration des produits fabriqués et aussi leur développement</li> </ul>
Commercial & service après-vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Réaliser les objectifs commerciaux</li> <li>– Assurer la satisfaction des clients en matière de qualité, de délais, de prix et aussi de service après-vente</li> <li>– Développer l'image de marque de la société</li> </ul>

**Source :** élaboré par nous-même

### 1.3.3. Les processus de support :

Ce sont les processus indirectement liés à la réalisation du service, qui vont toutefois permettre le bon déroulement des processus de réalisation.

Au niveau de Maghreb Trailer Industrie <sup>Sarl</sup>, les processus de support vont concerner tout ce qui est en rapport avec : la gestion des achats & stocks, gestion des ressources humaine, gestion des finances & comptabilité, et gestion de la maintenance des équipements et installations.

**Tableau 15 :** Les processus de support de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L et leurs objectifs.

Processus	objectifs
Gestion des finances et de la comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer l'équilibre financier de la société et contribuer à sa pérennité</li> <li>– Se conformer aux normes et réglementation en vigueur</li> <li>– Garantir la fiabilité des comptes comptables</li> <li>– Assurer la mise en place des orientations stratégiques de la société</li> </ul>
Gestion de la Ressource Humaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mettre à disposition un personnel qualifié répondant aux exigences préétablies</li> </ul>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

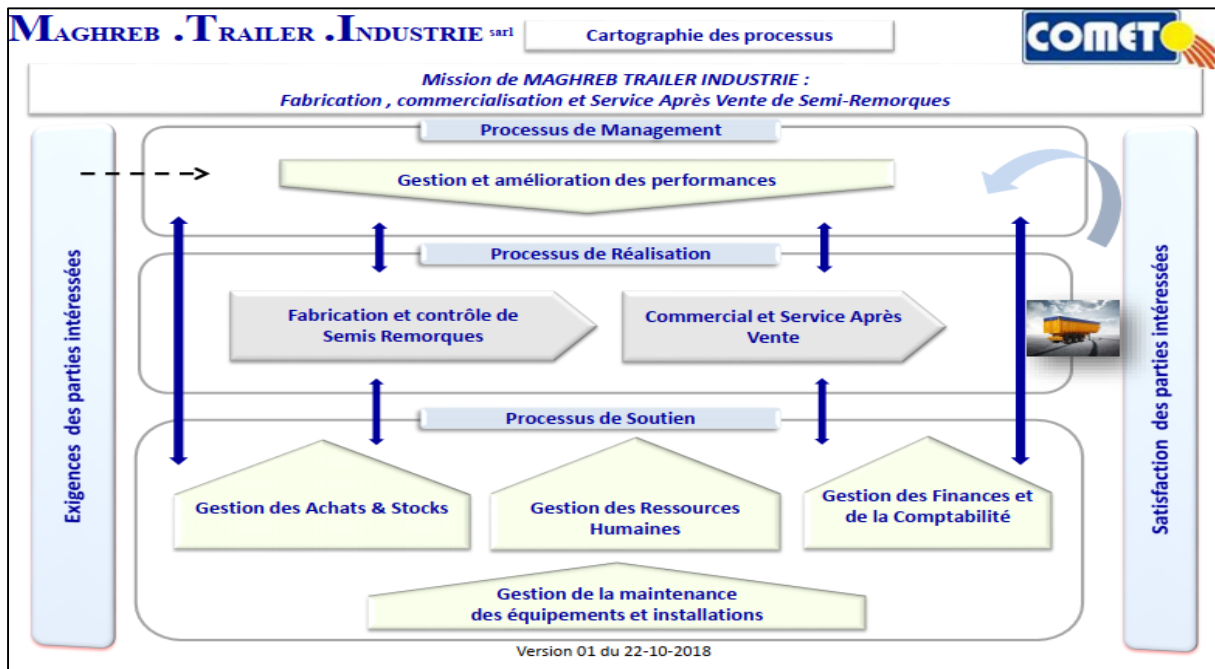
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer les compétences techniques et managériales du potentiel humain de la société</li> <li>- Assurer la gestion administrative du personnel</li> <li>- Gérer les interfaces avec les parties intéressées (Organismes d'Emploi, de formation, Sécurité Sociale....) tout en se conformant à la réglementation et législation en vigueur</li> </ul>
Gestion des achats et des stocks	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer des achats conformes aux exigences et spécifications dans les délais</li> <li>- Diversifier les sources d'approvisionnement</li> <li>- Assurer une gestion rigoureuse des stocks permettant la continuité de la production</li> <li>- Réduire les frais d'approches</li> <li>- Traiter les réclamations a temps</li> </ul>
Gestion de la maintenance des équipements et installations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- garantir la satisfaction client</li> <li>- Maintenir une qualité de service, contractuelle, ou réglementaire</li> <li>- améliorer la fiabilité et le rendement du matériel</li> <li>- diminuer les pannes,</li> <li>- de diminuer les coûts de maintenance</li> </ul>

**Source :** élaboré par nous-même

La figure ci-dessous représente la cartographie des processus de Maghreb Trailer Industrie <sup>Sarl</sup> qui permet d'identifier les processus de réalisation, les processus de support et les processus de management :

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Figure 12 : Cartographie des processus Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L



Source : entreprise

### 1.4. La politique qualité de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L :

Consciente de sa responsabilité vis-à-vis de ses principales parties prenantes et la législation régissant son domaine d'activité, Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L a fixé des objectifs plus ambitieux qui sont appliqués à tous les niveaux de l'entreprise.

Cette politique se résume à travers les objectifs suivants (annexe E) :

- ❖ Satisfaire les exigences des clients et des parties intéressées.
- ❖ Se conformer aux exigences de la réglementation et législation en vigueur.
- ❖ Se positionner par rapport à la concurrence en offrant des produits finis et de la pièce de rechange de qualité tout en améliorant en même temps le service après-vente.
- ❖ Développer les compétences techniques et managériales de son potentiel humain.
- ❖ Développer son management et améliorer son organisation en s'alignant sur les standards internationaux de management (normes ISO...).
- ❖ Rénover son outil de production et ses structures d'appui.
- ❖ Améliorer en permanence son système de management de la qualité afin d'atteindre des niveaux de performance lui permettant d'assurer sa pérennité d'une part, contribuer à l'amélioration de l'image du groupe COMET en Algérie.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 2. Diagnostic QHSE selon les normes ISO 9001, ISO14001, ISO 45001 :

Pour un système QHSE, l'intégration se fait en général à partir du système management qualité existant, de ce fait, Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> réalisé un diagnostic qualité-environnement- santé sécurité selon les trois référentiels ISO 9001:2015- ISO 14001:2015 & ISO45001:2018 afin de :

- Etablir un constat par rapport à la conformité des pratiques et dispositions appliquées au niveau de la Société Maghreb Trailer Industrie et ce en prévision de la conception d'un Système de Management Intégré répondant aux exigences des normes ISO 14001 2015, ISO 45001 2018 et son intégration au système documentaire mis en place et déjà certifié ISO 9001: 2015.
- Déceler les points forts au niveau des structures de Maghreb Trailer Industrie rapport avec les exigences des normes ISO 9001 2015, ISO 14001 2015 et ISO 45001 2018.
- Suite au diagnostic, établir un plan d'actions permettant de contribuer à la conception et à la mise en œuvre d'un Système de Management Intégré en vue de sa certification aux normes ISO 9001 2015, ISO 14001 2015 et ISO 45001 2018.

En tant que stagiaire, nous avons eu la chance de participer à ce diagnostic au niveau de l'entreprise à Sétif et au niveau de siège social à Alger avec l'équipe QHSE (coordinatrice SMI, le RHSE) et le consultant.

Les résultats de diagnostic QHSE selon les trois les normes 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 sont présentées dans l'annexe J.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 3. Plan d'action :

Après avoir vu les résultats de diagnostic réalisés, on peut dire que l'utilisation de cet outil a permis de mesurer le niveau de performance de l'entreprise à l'égard des exigences des trois référentiels, et de voir les écarts existant entre les exigences requises par les normes et les pratiques réelles dans l'organisme.

Et donc cet outil nous aide à atteindre notre objectif consistant à établir un plan d'action pour notre projet.

Le tableau suivant représente notre plan d'action proposé :

**Tableau 16** : Plan d'action proposé

Exigence	Action	Livrable (s)	Responsable
<b>4. contexte de l'organisme</b>			
<b>4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées (PIP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à jour la liste de Parties Intéressées Pertinentes PIP en intégrant éventuellement d'autres PIP en relation avec l'Environnement et la Santé-Sécurité au travail</li> </ul>	Liste des PIP mise à jour	Stagiaire Co-Encadreur
<b>4.4 Système de management de la qualité et ses processus / Environnement / S&amp;ST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprendre la cartographie des processus de Maghreb Trailer Industrie</li> <li>- Intégrer les processus relatifs à l'environnement, à la santé et sécurité au travail</li> <li>- Mettre à jour et affiner la description des processus</li> </ul>	cartographie des processus  fiche description des processus	Stagiaire Co-Encadreur
<b>5. Leadership</b>			
<b>5.2. Politique / Qualité / Environnementale /de S&amp;ST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprendre la version actuelle de la politique qualité et intégrer de nouveaux objectifs qualité –environnement et santé sécurité au travail et ce en tenant compte de la stratégie de Maghreb Trailer Industrie et du contexte actuel.</li> </ul>	Politique QSSE de MTI mise à jour	stagiaire Co-Encadreur
<b>6. Planification</b>			
<b>6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à jour l'analyse des risques et opportunités (après revue de la description des processus)</li> </ul>	Fiches analyse des risques et opportunités	stagiaire Co-Encadreur

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

	- Déterminer les risques et opportunités associés à l'environnement et à la SST		
--	---	--	--

Source : élaboré par nous-même

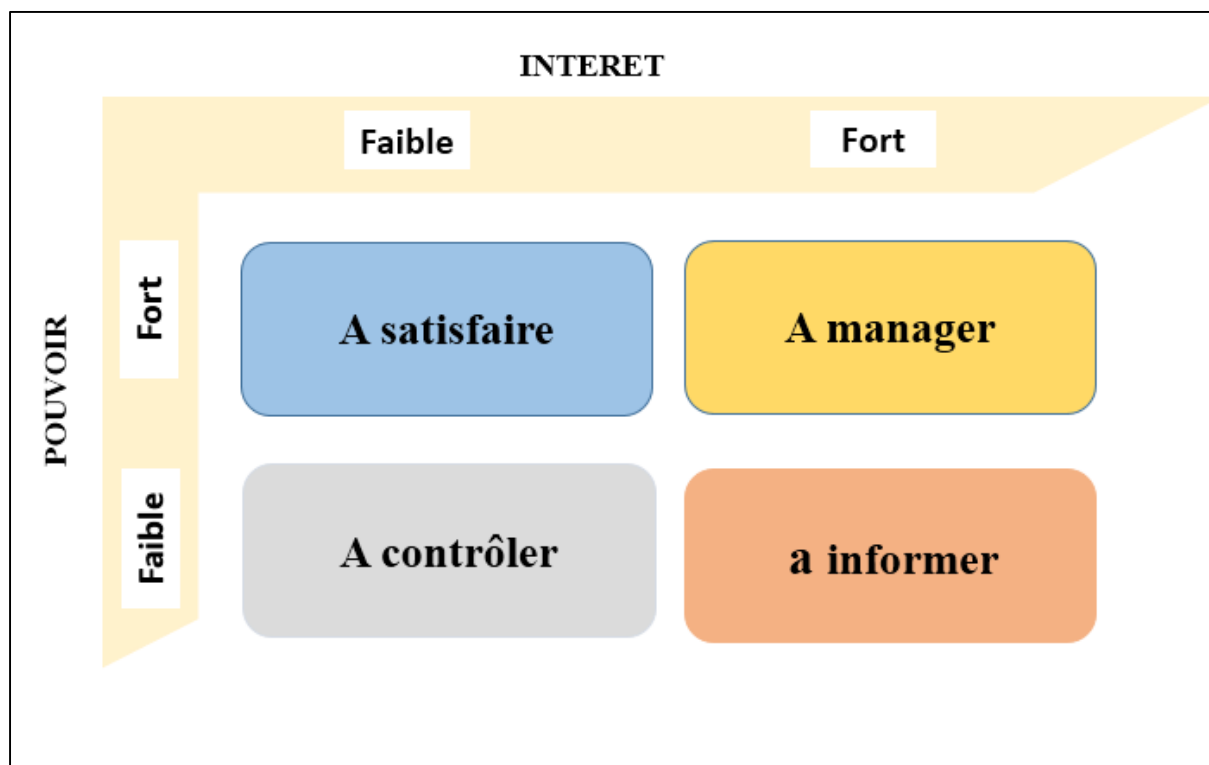
### Section 03 : Résultats & discussion

#### 1. La mise à jour de la liste des parties intéressées pertinentes :

Par collaboration des différents membres de l'entreprise, chacun de sa part et on a pu récupérer le maximum de résultat qu'on a présenté au tableau des ci-après:

Les parties intéressées pertinentes de MTI sont gérées selon la grille intérêt-pouvoir:

Figure 13 : la grille intérêt-pouvoir



Source : Elaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

**Tableau 17** : Liste des parties intéressées pertinentes mise à jour.

Parties intéressées internes							
Partie intéressée	Exigences/attentes	Processus concerné	pouvoir		Intérêt		Décision
			fort	faible	fort	faible	
<b>Personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organisation et clarification des responsabilités</li> <li>– Motivation et rémunération</li> <li>– Information et communication</li> <li>– Formation et sensibilisation</li> <li>– Climat social</li> <li>– Conditions et environnement de travail</li> </ul>	Tous les processus	X		X		A manager
<b>Direction Générale MTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Adhésion à la politique de MTI et aussi à la politique et stratégie du GROUPE COMET</li> <li>– Atteinte des objectifs de la société MTI</li> <li>– Respect et application de la Réglementation</li> <li>– Gestion et préservation du patrimoine de MTI</li> </ul>	Tous les processus	X		X		A manager
Parties intéressées externes							

**CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN  
SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE**

<b>Les clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil, communication, assistance,...</li> <li>- Satisfaction des exigences : qualité, prix, délai, disponibilité PF et PR et SAV</li> <li>- Prise en charge en période de garantie et hors garantie</li> <li>- Traitement des réclamations</li> </ul>	<p align="center">Commercial + SAV + Fabrication et contrôle des semi-remorques</p>	X			X	<b>A satisfaire</b>
<b>Organismes d'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promotion de l'emploi au niveau local</li> <li>- Insertion dans le milieu professionnelle</li> </ul>	Gestion des ressources humaines		X	X		A informer
<b>Les Banques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solvabilité de MTI</li> <li>- Honorer les engagements</li> <li>- Satisfaire les échéances de remboursement des crédits</li> </ul>	Gestion de la finance et de la comptabilité	X			X	A manager
<b>Direction Générale de COMET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion à la politique et à la stratégie du GROUPE COMET</li> <li>- Atteinte des objectifs du Groupe</li> <li>- Respect et application de la réglementation</li> <li>- Gestion et préservation du patrimoine de MTI</li> </ul>	Management QHSE + Direction	X		X		A manager
<b>Direction de l'environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à la préservation de l'environnement</li> </ul>		X			X	A satisfaire

**CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN  
SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la réglementation</li> <li>Communication des données environnementales</li> <li>- Prise en charge des réserves suite aspections environnementales</li> </ul>						
<b>Direction du commerce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission de données et documents concernant les produits, les franchises....</li> </ul>	Commercial	X			X	A satisfaire
<b>Direction de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la réglementation et législation en matière de transport routier</li> </ul>	Fabrication et contrôle des semi-remorques	X			X	A satisfaire
<b>Collectivités locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promotion de l'emploi et développement de la région</li> <li>- Paiement des taxes</li> <li>- Respect de la réglementation et législation environnementale et sureté interne</li> </ul>	Gestion de la finance et de la comptabilité + Gestion des ressources humaines		X	X		A informer
<b>Direction des impôts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la réglementation et législation</li> <li>- Sincérité et fiabilité des données et des déclarations</li> <li>- Déclarations dans les délais</li> </ul>	Gestion de la finance et de la comptabilité  +	X			X	A satisfaire

**CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN  
SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE**

<b>Inspection de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la réglementation et législation</li> <li>- Préservation des droits des travailleurs en matière d'hygiène et sécurité</li> <li>- Gestion des conflits</li> <li>- Communication</li> <li>- Levée des réserves suite inspection</li> </ul>	Gestion des ressources humaines	X			X	A satisfaisre
<b>Organismes d'Assurance (CNAS, CNR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déclarations à jour</li> <li>- Paiement des cotisations</li> <li>- Fiabilité des données</li> <li>- Respect de la réglementation et législation</li> </ul>	Gestion de la maintenance des équipements et des infrastructures	X			X	A satisfaisre
<b>Organismes de certification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité du système aux normes</li> <li>- Amélioration du Système de Management</li> <li>- Prestations</li> </ul>	Management QHSE	X		X		A Manager
<b>Compagnies d'assurance (Biens et Services)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des déclarations et respect des délais y afférents</li> <li>- Respect des conventions en place</li> <li>- Règlement des primes d'assurance dans les délais</li> </ul>	Gestion des achats et des stocks + Gestion de la finance et de la comptabilité	X			X	A satisfaisre
<b>Les douanes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se conformer à la réglementation en vigueur</li> </ul>		X			X	A satisfaisre

**CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN  
SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sincérité, fiabilité et complétudes des dossiers (déclarations, dédouanement ...)</li> </ul>						
<b>Commissaire aux comptes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se conformer à la réglementation en vigueur</li> <li>- Sincérité et fiabilité des données</li> <li>- Levée des réserves et mise en œuvre des recommandations</li> </ul>	<p align="center">Direction + Gestion de la finance et de la comptabilité</p>	X			X	A satisfaire
<b>Les concurrents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concurrence loyale</li> <li>- Partenariat</li> </ul>	<p align="center">Direction + Commercial + SAV</p>		X	X		A informer
<b>Les prestataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- traitement des réclamations auprès des prestataires</li> <li>- Procéder au paiement du prestataire</li> </ul>	<p align="center">Gestion des achats et des stocks + Gestion de la finance et de la comptabilité</p>		X		X	A contrôler
<b>Médecine de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication régulière en matière SST</li> <li>- Clarté des demandes</li> <li>- Paiement régulière</li> </ul>	<p align="center">Direction + HSE + GRH</p>		X	X		A informer

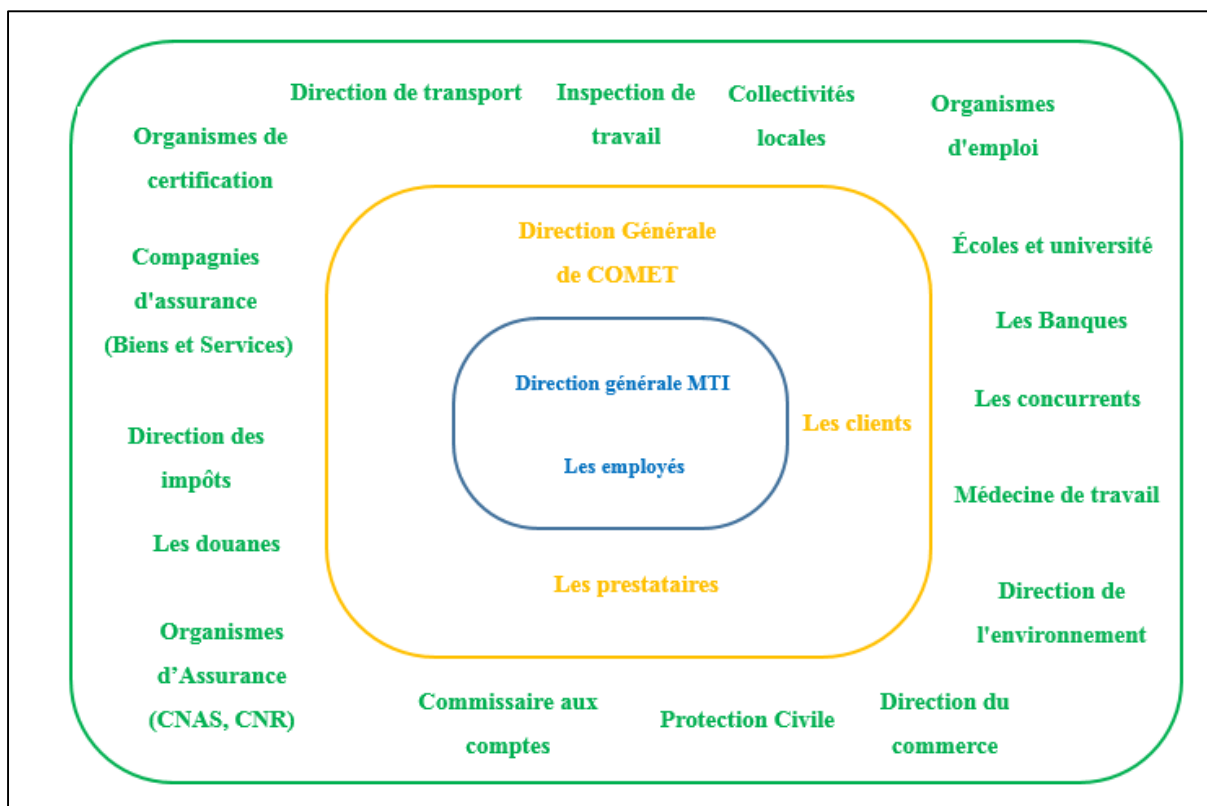
**CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN  
SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE**

<b>Protection Civile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication régulière pour assurer la sensibilisation et la réalisation des simulations</li> <li>- Communication des informations demandées</li> </ul>	<p align="center">Direction + HSE</p>		X	X		A informer
<b>Écoles et universités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partage des expériences</li> <li>- Faciliter les rencontres (enseignants-stagiaires-Entreprises) et les formes d'échanges</li> </ul>	<p align="center">Management QHSE + Gestion des ressources humaines</p>		X	X		A informer
<b>Organisme de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'informer par notre besoin d'intégrer nos personnels</li> <li>- Relation mutuellement bénéfique</li> <li>- Paiement régulière</li> </ul>	<p align="center">Management QHSE + Gestion des ressources humaines</p>		X	X		A informer

**Source :** Elaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Figure 14 : Cartographie des Parties intéressées pertinentes MTI.



Source : élaboré par nous-même

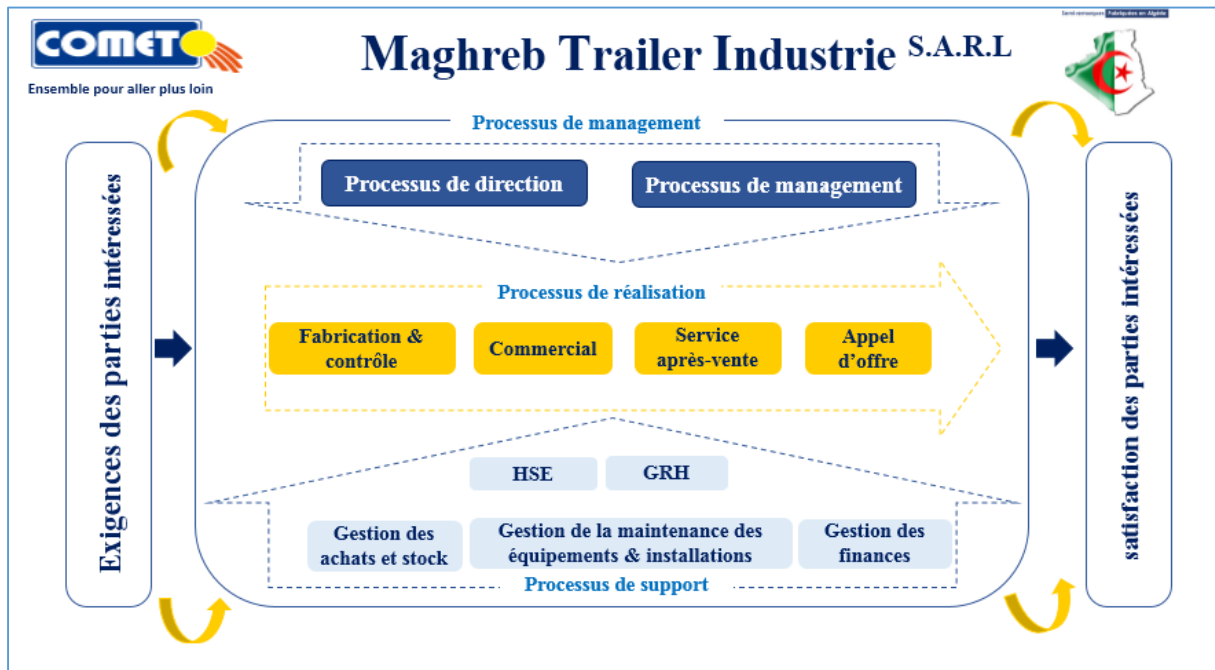
### 2. Le projet de cartographie des processus & politique QHSE:

#### 2.1. Cartographie des processus mise à jour :

La mise à jour de la cartographie des processus proposée est représentée dans la figure ci-après :

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Figure 15 : Cartographie des processus MTI mise à jour




Source : élaboré par nous-même

### 2.1.1. Le projet des fiches processus :

Pour l'élaboration des fiches processus nous avons choisi un seul processus pour chaque famille de processus, comme ils sont représentés ci-dessous :

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

**Tableau 18 : Fiche processus QHSE.**

 <b>COMET</b> Ensemble pour aller plus loin Maghreb Trailer Industrie SARL	<b>Système de management intégré QHSE</b>	<b>Famille de processus :</b>	<b>Pilote processus :</b>
	<b>Fiche description processus :</b>  <b>Management QHSE</b>	Management	Responsable SMI
		<b>Code :</b>	<b>Version : 01</b>

<b>FINALITE DU PROCESSUS :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer un fonctionnement efficace du système de management intégré</li> <li>– Améliorer en permanence son système de management intégré afin d'atteindre des niveaux de performance lui permettant d'assurer sa pérennité</li> </ul>	
<b>DONNEES D'ENTREE</b>	<b>ACTIVITES DU PROCESSUS</b>	<b>DONNEES DE SORTIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigences normatives (ISO : 9001, 14001, 45001)</li> <li>▪ Données du marché</li> <li>▪ Veilles technologique, économique, concurrentielle, et réglementaire</li> <li>▪ Exigences clients</li> <li>▪ Enjeux internes et externes</li> <li>▪ Exigences des parties intéressées</li> <li>▪ Données relatives au fonctionnement des processus :</li> <li>▪ Indicateurs</li> <li>▪ Plan d'actions amélioration du processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller à la mise en œuvre de la politique QHSE et à l'application de toutes les exigences</li> <li>▪ Elaborer la composante documentaire et planifier le fonctionnement du SMI</li> <li>▪ Valider le système documentaire</li> <li>▪ Mettre en œuvre le SMI</li> <li>▪ Assurer la sensibilisation et la communication sur le SMI</li> <li>▪ Surveiller, analyser, Evaluer et améliorer le fonctionnement du SMI</li> <li>▪ Auditer les processus et les activités du SMI</li> <li>▪ Mettre à jour la documentation SMI</li> <li>▪ Préparer la revue de direction et rédiger les rapports</li> <li>▪ Assure la communication avec les parties intéressées</li> <li>▪ Communiquer les résultats des objectives, les décisions d'améliorations (revue de direction, rapports d'audit.....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Politique QHSE</li> <li>▪ Système documentaire</li> <li>▪ Enregistrements</li> <li>▪ Plan de communication</li> <li>▪ Revue de processus</li> <li>▪ PV réunions périodiques</li> <li>▪ Rapports d'audits internes</li> <li>▪ Compte rendu de Revue de direction</li> <li>▪ Tableaux de bord des processus QHSE</li> <li>▪ Procédure de gestion de la Veille réglementation</li> </ul>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE


<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grilles d'évaluation des risques SST &amp; Env</li> <li>▪ Rapport accidents et incidents SST/Env.</li> <li>▪ Programme de prévention</li> <li>▪ Résultats de la conformité réglementaire SST et ENV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer les non-conformités et s'assurer de la mise en œuvre des actions correctives et préventives</li> <li>▪ Assurer la mise en œuvre des décisions issues de revue de direction</li> <li>▪ Evaluer les dossiers de lots avant la livraison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédure de gestion de dangers et risques</li> <li>▪ Plans d'actions D'amélioration des processus</li> <li>▪ Fiches non-conformités traités</li> <li>▪ Fiches de modifications traitées</li> </ul>
<p><b>Réglementation et législation applicables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Loi de finance</li> <li>– Code du travail</li> <li>– Cahier de charge suivant le décret exécutif n° 17-344 du au 28 novembre 2017</li> </ul>	
<p><b>Objectifs du processus :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Satisfaire les exigences clients et autres parties intéressées</li> <li>– Développer son management et améliorer son organisation en s'alignant sur les standards internationaux de management (Normes ISO ....)</li> <li>– Se positionner par rapport à la concurrence en offrant des produits finis et de la Pièce de Rechange de qualité tout en améliorant en même temps le Service Après-Vente</li> <li>– Développer les compétences techniques et managériales de son potentiel humain</li> <li>– contribuer à l'amélioration de l'image de marque du Groupe COMET en Algérie</li> <li>– Améliorer et renforcer son outil de production et ses structures d'appui</li> <li>– Se conformer aux exigences de la réglementation et législation en vigueur</li> </ul>	
<p><b>Risques liés au processus :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Non-respect des dispositions décrites dans le cadre de la mise en œuvre du SMI (exigences des normes et planification)</li> <li>– Non-respect de la planification (Audits internes ; Enquête satisfaction clients, Revue des processus)</li> <li>– Retard et / ou non mise à jour des plans d'actions d'amélioration</li> <li>– Retard et / ou non mise en œuvre des actions correctives et / ou décisions d'amélioration</li> </ul>	

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

<b>Opportunités liées au processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conquérir les marchés extérieurs (exportation vers l'Afrique)</li> <li>- Partenariat avec des constructeurs (prochainement Mercedes)</li> </ul>
<b>Outils et méthodes utilisés par le processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures, Méthodes, Outils informatique, personnels qualifiés</li> <li>-</li> </ul>
<b>Informations documentées (enregistrements) du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport de revue des exigences, rapport d'audit, plan d'action issue des enjeux internes et externes et des PP, TB processus QHSE, fiche de NC, fiches de modifications, fiche d'améliorations continue, rapport d'analyse des données SST/ENV, rapport qualité/production</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de réalisation des objectifs, Taux de réalisation du plan de formation QHSE, Taux moyen de réalisation des plans d'actions amélioration des processus, Taux de mise en œuvre des décisions issues des revues de direction.</li> </ul>

**Source :** élaboré par nous-même.

**Tableau 19 :** Fiche processus SAV

 Ensemble pour aller plus loin Maghreb Trailer Industrie SARL	<b>Système de management intégré QHSE</b>	<b>Famille de processus :</b>	<b>Pilote processus :</b>
	<b>Fiche description processus :</b>	Réalisation	Responsable SAV
	<b>Service après-vente</b>	<b>Code :</b>	<b>Version : 01</b>

<b>FINALITE DU PROCESSUS :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer la mise en marche, la maintenance et la réparation</li> <li>- Assurer la satisfaction du client en matière de qualité, de délais, de prix et garantie</li> </ul>	
<b>DONNEES D'ENTREE</b>	<b>ACTIVITES DU PROCESSUS</b>	<b>DONNEES DE SORTIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche de réclamation</li> <li>▪ Bon de commande client</li> <li>▪ Base de données clients</li> <li>▪ Bon d'entrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réceptionner et Examiner la réclamation client</li> <li>▪ Décider du plan d'actions pour l'intervention</li> <li>▪ Diagnostiquer la panne (Chez le client ou au niveau du SAV)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapport de diagnostic</li> <li>▪ Pro-forma</li> <li>▪ Fiche d'intervention</li> </ul>

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE


<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Check-list contrôle réparation</li> <li>▪ Etat des stocks PDR</li> <li>▪ Base de données prestataire PDR</li> <li>▪ Check-list de contrôle final</li> <li>▪ Etat de stock produit fini</li> <li>▪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir et transmettre au bureau d'études et à l'usine de production un rapport de diagnostic</li> <li>▪ Transmettre au client un devis approximatif pour la réparation (lorsque le produit est hors garantie)</li> <li>▪ Assurer la réparation de la panne</li> <li>▪ Contrôler et confirmer la conformité de la réparation de la panne</li> <li>▪ Restituer le produit réparé au client (avec un suivi du comportement du produit sur une période)</li> <li>▪ Procéder à la facturation de l'intervention de réparation</li> <li>▪ Gérer le retour d'expérience en vue d'améliorer la qualité des produits</li> <li>▪ Contrôler le produit-fini avant la livraison (intervenir si nécessaire)</li> <li>▪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facture</li> <li>▪ Bon de sortie</li> <li>▪ Suivi des réclamations et interventions.</li> <li>▪ Suivi des réclamations Fournisseurs.</li> <li>▪ Bon de livraison</li> <li>▪ Fiche de contrôle final</li> <li>▪ Fiche de non-conformité</li> <li>▪ Bon de retour</li> <li>▪</li> </ul>
<p><b>Réglementation et législation applicables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Textes de lois réglementant la vente de Matériel roulant</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Loi n° 09-03 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes(Le chapitre IV du deuxième titre est consacré à l'obligation de la garantie et au service après-vente</li> <li>- La loi 88-07 du 26 janvier 1988 : relative à l'hygiène, sécurité et médecine de travail</li> <li>- La loi 83-03 du 05 février 1983 : relative à la protection de l'environnement</li> </ul>	
<p><b>Objectifs du processus :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer l'image de marque de la société par un service après-vente performant</li> <li>- augmente considérablement la force de vente par l'assurance du client et sa fidélisation</li> <li>- Livraison et l'installation des produits finis conformes</li> <li>- Développez les compétences de collaborateurs</li> <li>- Renforcez fidélisation client par l'assurance du SAV Mobile</li> </ul>	
<p><b>Risques liés au processus :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mauvais diagnostic - Délai de réparation non respecté</li> <li>- inaptitude à préciser le type d'intervention -Réclamation client non traité</li> </ul>	

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retour produits livrées</li> </ul>
<b>Opportunités liées au processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer l'atelier mobile, - Réparation Multimarque, - Renforcer Prospection des clients</li> <li>- Implémentation d'un ERP</li> </ul>
<b>Outils et méthodes utilisés par le processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériel roulants, Pièces de rechange, Moyens de mesures, Mécaniciens, technicien, contrôleurs..., Outils informatique, Téléphone, e-mail, réseaux sociaux, Logiciels (INTILIX).</li> </ul>
<b>Informations documentées (enregistrements) du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facture Pro forma, Bon de Commande, Facture, Bon de livraison, Fiche d'intervention, Bon d'Entrée, bon de sortie, Fiche Réclamation Client, Bon de Retour bon de retour, Fiche de NC/AC, Bon de livraison, Fiche de contrôle final</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de réclamations clients, Taux de traitement des réclamations clients, Evolution des réclamations clients, Taux de mise en œuvre du plan d'actions amélioration du processus, Taux de satisfaction clients</li> </ul>

**Source :** élaboré par nous-même.

**Tableau 20:** Fiche processus HSE

	<b>Système de management intégré QHSE</b>	<b>Famille de processus :</b>	<b>Pilote processus :</b>
	<b>Fiche description processus :</b> <b>Hygiène, sécurité &amp; environnement</b>	Support	Responsable HSE
		<b>Code :</b>	<b>Version : 01</b>

<b>FINALITE DU PROCESSUS :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la conformité règlementaire</li> <li>- Assurer de bonnes conditions de travail, d'hygiène et de sécurité pour le personnel et la protection de l'environnement</li> <li>- Améliorer l'efficacité du processus</li> </ul>
--------------------------------	---

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

DONNEES D'ENTREE	ACTIVITES DU PROCESSUS	DONNEES DE SORTIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigences légales et réglementaire</li> <li>▪ Exigences référentiels (45001 :2018 &amp; 14001 :2015)</li> <li>▪ Politique QHSE</li> <li>▪ Rapport d'audits</li> <li>▪ Plans d'actions d'amélioration du processus</li> <li>▪ Non-conformité SST et ENV</li> <li>▪ Rapport d'inspection et de conformité des bureaux de contrôles</li> <li>▪ Modes opératoire</li> <li>▪ Rapport visites usine et ateliers</li> <li>▪ Liste des situations d'urgences</li> <li>▪ Rapport visites médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recenser tous les équipements, installations, activités et postes de travail de Maghreb Trailer Industrie</li> <li>▪ Déterminer tous les dangers et les risques liées à la santé et sécurité au travail</li> <li>▪ Déterminer tous les aspects et impacts environnementaux</li> <li>▪ Evaluer les dangers et risques SST dans les situations</li> <li>▪ Déterminer les dangers et risques SST significatifs et ceux pouvant générer des situations d'urgences</li> <li>▪ Déterminer les actions liées aux aspects environnementaux significatifs aux obligations de conformité et aux risques et opportunités</li> <li>▪ Elaborer les programmes de préventions SST</li> <li>▪ Etablir les rapports d'amélioration des performances</li> <li>▪ Gérer les déchets conformément à la réglementation en vigueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Résultats de mesures du processus</li> <li>▪ Programmes de prévention</li> <li>▪ Propositions d'amélioration</li> <li>▪ Besoins d'achat</li> <li>▪ Consignes SST et environnementales</li> <li>▪ Demande d'intervention</li> <li>▪ Rapport accidents/incidents</li> <li>▪ Grilles d'évaluation des risques SST et ENV</li> <li>▪ Procédures de gestions d'urgences</li> <li>▪ Procédures d'améliorations des performances environnementales</li> </ul>
<b>Réglementation et législation applicables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La loi 88-07 du 26 janvier 1988 : relative à l'hygiène, sécurité et médecine de travail</li> <li>– La loi 83-13 du 02 JUILLET 1983 : Relative aux accidents du travail et à maladies professionnelles</li> <li>– La loi 85-05 du 16 février 1985 : relative à la protection et à la promotion de la sante</li> <li>– La loi 90-03 du 06février 1990 : relative à l'inspection du travail, modifié et complétée par ordonnance N°96-11 du 10/06/1990.</li> <li>– La loi 83-03 du 05 février 1983 : relative à la protection de l'environnement</li> </ul>	
<b>Objectifs du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se conformer aux exigences de la réglementation et référentiels en vigueur</li> <li>– Proposer des actions préventives et des mesures de réduction des risques</li> </ul>	

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE


	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la mise en œuvre du processus</li> <li>- Impliquer et sensibiliser le personnel</li> <li>- Protéger les biens, les équipements et les travailleurs et améliorer les conditions de travail</li> <li>- Réduire durablement l'impact de fabrication sur l'environnement.</li> <li>- Identifier, analyser, et suivre les risques et impacts environnementaux</li> <li>- Identifie et traiter les Non-conformités SST et ENV.</li> </ul>
<b>Risques liés au processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non-respect des dispositions décrites</li> <li>- non-respect de la politique appliquée, la gestion du changement</li> <li>- Retard et / ou non mise en œuvre des actions correctives et / ou décisions d'amélioration</li> <li>- Méthodes et outils non efficace.</li> </ul>
<b>Opportunités liées au processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration de la culture HSE parmi les travailleurs</li> <li>- Renforcer la confiance avec les travailleurs, les partenaires, les parties intéressées</li> </ul>
<b>Outils et méthodes utilisés par le processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingénieurs HSE, Superviseurs, EPI</li> <li>- Outils informatique, Moyens de contrôles et mesure</li> </ul>
<b>Informations documentées (enregistrements) du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes des équipements et installations, Plan de circulation, Plan d'implantation d'extincteurs, Liste des EPI, Permis de travail, Programmes de prévention SST, Registre accidents/incidents, Rapport de conformité réglementaire, Tableau de bord de processus, Procédure gestion des déchets, Fiches non-conformité, Plan d'hygiène et de sécurité (PHS)</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance du processus :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux moyen de réalisation des plans d'actions amélioration des processus, Taux de gravité, Taux de fréquence, l'émission de gaz, Taux de consommation de l'eau, Taux de l'évolution des déchets, Nombre des accidents (sans arrêt de travail, avec arrêt...).</li> </ul>

**Source :** élaboré par nous-même.

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE


### 2.2. Projet de politique QHSE :

Figure 16 : Politique QHSE de MTI



Ensemble pour aller plus loin

# Maghreb. Trailer. Industrie S.A.R.L



### Politique QHSE

Nous, **Maghreb Trailer Industrie** une filiale du groupe **COMET** Tunisie, notre mission est la fabrication des semi-remorques, les commercialises et le service après-vente. Certifions **ISO 9001** depuis Décembre 2018, et nous continuerons à progresser dans ce domaine.

Nous ambitionnons de maintenir notre position de leader dans le marché algérien, à travers la mise à disposition à nos clients des produits finis et des pièces de rechange de qualité, ainsi un service après-vente performant, tout en adoptant un management durable et responsable, qui nous engage à réaliser nos activités, dans le respect des exigences réglementaires, légales, normatives.

Dans notre stratégie, l'adaptation à la conjoncture et la qualité sont positionnées comme l'axe historique autour duquel sont articulées toutes les actions de management, ainsi que la satisfaction de nos clients, la santé et la sécurité des personnes, et la préservation de l'environnement, sont des enjeux essentiels pour nous.

C'est dans l'esprit du respect de ces enjeux nous nous engageons à mettre en place un système de management intégré **QHSE**. Pour mener à bien notre politique intégrée, nous nous sommes fixés les objectifs suivants :

- Respecter les exigences légales, réglementaires, normatives et autres exigences applicables.
- Satisfaire les exigences de nos clients, être l'écoute des parties intéressées, bien comprendre leurs attentes et les satisfaire en permanence
- Se positionner par rapport à la concurrence en offrant des produits finis et des pièces de rechange de qualité tout en améliorant en même temps le service après-vente
- Améliorer nos outils de production suivant l'évolution technologique afin de maintenir la qualité de nos produits.
- Restaurer la rentabilité pour pérenniser notre activité dans le respect de la réglementation, contribuant ainsi à l'amélioration de l'image de marque du groupe COMET en Algérie.
- Améliorer en continu notre efficacité en promouvant l'approche processus et l'approche par les risques.
- Assurer la santé et la sécurité de notre personnel en améliorant leurs conditions de travail afin de prévenir les accidents et incidents
- Identifier les risques, mettre en œuvre des actions visant à les diminuer et les maîtriser
- Prévenir les risques de pollution accidentelle afin de limiter les impacts environnementaux significatifs liés à nos activités
- Développer les compétences, Consulter et faire participer le personnel, ses représentants, afin d'instaurer et soutenir un comportement sûr et éco responsable.

Pour notre part, nous la direction générale, nous nous engageons à veiller à la réussite de ces objectifs en fournissant les moyens et ressources adéquats et en nous assurant de leur mise en œuvre et de leur efficacité.

**Président directeur général**

Source : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 4. L'analyse des risques & opportunités (processus SAV) :

Nous avons choisi le processus S.A.V pour analyser ses risques et ressortir ces opportunités parce qu'il considérait comme la façade de l'entreprise et l'intermédiaire avec le client.

#### 4.1. L'analyse des risques :

Par collaboration avec l'équipe qualité SAV, on a pu réaliser cette analyse des risques. Notre analyse a été réalisée selon les étapes suivantes :

##### 4.1.1. Identification des risques :

Avec un entretien avec le responsable et l'équipe contrôle qualité de service après-vente on a pu identifier les risques suivant :

**Tableau 21** : Les risques liés au processus S.A.V.

N° de risque	Libellé du risque
1	Mauvais diagnostic
2	Orientations et assistance non assurées par le bureau d'études de COMET Tunisie.
3	Réparation non conforme
4	Délai de réparation non respecté
5	Inaptitude à préciser le type d'intervention
6	Réclamation client non traité
7	Accidents de travail
8	Retour produits livrées
9	Non disponibilités des Pièces de rechange
10	Risque d'incendie

Source : élaboré par nous-même

##### 4.1.2. Analyse des risques :

Pour l'analyse de ces risques identifiés et pour bien clarifier les causes racines de chaque risque on utilisant l'outil ISHIKAWA (8M):

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

**Tableau 22** : Les causes racines des risques liés au processus S.A.V.

N° de risque	Libellé du risque	Causes	Type de M
1	Mauvais diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manque de formation continue</li> <li>▪ Manque outils de diagnostic</li> </ul>	M1 M4
2	Orientations et assistance non assurées par le bureau d'études de COMET Tunisie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenteur du traitement du rapport de diagnostic au niveau du bureau d'études de COMET Tunisie.</li> </ul>	M2
3	Réparation non conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insuffisance de compétence</li> <li>▪ Manque outils de réparation</li> <li>▪ Rupture de stocks PDR</li> </ul>	M1 M4 M5
4	Délai de réparation non respecté	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rupture de stock</li> <li>▪ Manque d'effectif</li> <li>▪ Défaillance de matériels et moyens</li> </ul>	M5 M1 M4
5	Inaptitude à préciser le type d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la garantie non formulé (non documentée)</li> </ul>	M2
6	Réclamation client non traité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insuffisance de compétence (SAV mobile)</li> <li>▪ Insuffisance de matériels roulants</li> </ul>	M1 M4
7	Accidents de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manque de sensibilisation à la sécurité</li> <li>▪ Mauvaise utilisation d'outils</li> <li>▪ Mauvaise qualité des EPI</li> </ul>	M8 M2 M5 M6
8	Retour produits livrées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mauvais contrôle</li> <li>▪ Outils de mesures non-étalonnés</li> </ul>	M2 M4
9	Non disponibilités des Pièces de rechange	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manque de budget</li> </ul>	M6

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mauvaise gestion de stock</li> </ul>	M8
10	Risque d'incendie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Négligence (par ex : cigarette)</li> <li>▪ Mauvais stockage des matériaux dangereux (les gaz, oxygène, acétylène ...)</li> </ul>	M1 M3+M2 M8

**Source** : élaboré par nous-même

<b>M1</b> : Main d'œuvre	<b>M2</b> : Méthodes	<b>M3</b> : Milieu	<b>M4</b> : Machine	<b>M5</b> : Matière
<b>M6</b> : money	<b>M7</b> : mesure	<b>M8</b> : management		

### 4.1.3. Evaluation des risques :

L'évaluation des risques correspond à une mesure de la gravité des dites conséquences et la fréquence (La probabilité d'occurrence).

Nous obtenons la formule suivante : **Criticité= Fréquence x Gravité.**

**Tableau 23** : Echelle de Valeurs de la fréquence et la définition de la probabilité.

Echelle	fréquence	probabilité
1	Très improbable	Moins d'une fois par an.
2	improbable	D'une fois tous les 6 mois à 1 fois par an.
3	Probable	D'une fois par mois à 1 fois tous les 6 mois.
4	Très probable	De tous les jours à une fois par mois.

**Source** : élaboré par nous-même

**Tableau 24** : Echelle de gravité.

échelle	Gravité	Description de gravité
1	Faible (mineur)	exige quelques mesures correctives.
2	Moyen	exige des mesures correctives le plus tôt possible.
3	Grave (important)	exige l'intervention urgente.
4	Très grave (majeur)	exige des mesures urgentes, et mesures correctives très coûteuses.

**Source** : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

**Tableau 25 :** Matrice d'évaluation des risques.

			Gravité			
			Gravite	Gravite	Gravite	Gravite
			Mineure	Faible	Moyenne	Majeure
			1	2	3	4
Probabilité	Probabilité très faible	1	1	2	3	4
	Probabilité faible	2	2	4	6	8
	Probabilité moyenne	3	3	6	9	12
	Probabilité élevée	4	4	8	12	16

	Risques acceptable		Risques moyennes		Risques inacceptable
--	--------------------	--	------------------	--	----------------------

Source : Mr.COHRA Cour 6 « évaluation des risques », 2019, P09.

**Tableau 26 :** Evaluation des risques liés eu processus SAV.

N° du risque	Libellé du risque	Evaluation du risque			
		Fréquence	gravité	criticité	Priorité
	Processus S.A.V				
1	Mauvais diagnostic	3	4	12	
2	Orientations et assistance non assurées par le bureau d'études de COMET Tunisie.	1	4	4	
3	Réparation non conforme	2	3	6	
4	Délai de réparation non respecté	2	2	4	
5	Inaptitude à préciser le type d'intervention	1	4	4	
6	Réclamation client non traité	1	3	3	
7	Accidents de travail	1	4	4	
8	Retour produits livrées	2	2	4	
9	Non disponibilités des Pièces de rechange	1	3	3	
10	Risque d'incendie	1	4	4	

Source : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 4.1.4. Le traitement des risques :

**Tableau 27** : Les actions face aux risques liés au processus.

N°	Libellé du risque	Plan d'action
1	Mauvais diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une formation continue sur les techniques de diagnostic.</li> <li>▪ Assurer la mise à disposition de l'outillage nécessaire.</li> </ul>
2	Orientations et assistance non assurées par le bureau d'études de COMET Tunisie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relancer et sensibiliser le bureau d'études de Comet Tunisie.</li> <li>▪ Créer un bureau d'études au niveau de la société MTI.</li> </ul>
3	Réparation non conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une formation continue sur les techniques de réparation.</li> <li>▪ Assurer la mise à disposition de l'outillage nécessaire et les pièces de rechange de qualité.</li> </ul>
4	Délai de réparation non respecté	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer un stock de sécurité PDR.</li> <li>▪ Recruter des personnels compétents.</li> <li>▪ Assurer un étalonnage continue pour les matériels.</li> </ul>
5	Inaptitude à préciser le type d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer la clarté de la garantie (formuler la garantie).</li> </ul>
6	Réclamation client non traité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer le SAV mobile.</li> <li>▪ Recruter des personnels compétents.</li> </ul>
7	Accidents de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer des séances de sensibilisation par un superviseur HSE.</li> <li>▪ Assurer une formation continue sur l'utilisation des outils.</li> <li>▪ Assurer la disponibilité des EPI de bonne qualité.</li> </ul>
8	Retour produits livrées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer la disponibilité des contrôleurs qualifiés.</li> <li>▪ Assurer l'étalonnage des outils d'une manière continue.</li> </ul>
9	Non disponibilités des Pièces de rechange	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer un stock de sécurité PDR.</li> </ul>
10	Risque d'incendie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer la séparation des bouteilles de gaz.</li> <li>▪ Sensibiliser les travailleurs.</li> </ul>

**Source** : élaboré par nous-même

## CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

### 4.2.Opportunités du processus :

Le tableau ci-après représente les opportunités :

**Tableau 28** : Les opportunités de processus S.A.V.

Libellé d'opportunité	Action à mettre en place	Ressources	Responsabilités	Echéances Avant le / /	Mise en œuvre %				Efficacité	
					25 %	50 %	75 %	100 %	Oui	Non
Développer l'atelier Mobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la disponibilité des moyens nécessaire</li> <li>- Assurer la disponibilité des compétences</li> </ul>	Budget Recrutement Matériels roulants Outils mécaniques	PDG Responsable SAV Directeur financier GRH		25 %	50 %	75 %	100 %		
Réparation Multimarque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la disponibilité des compétences (techniciens, mécaniciens, contrôleurs)</li> <li>- Former le personnel</li> </ul>	Budget Recrutement Formation	Responsable SAV Directeur financier GRH							
Renforcer Prospection des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élargir le rayon de prospection pour capter plus de clients par les réseaux sociaux, un site web...Etc.</li> </ul>	Outils informatique	Responsable SAV Directrice marketing							

**CHAPITRE II: D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE VERS UN  
SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE**

<p align="center">Implémentation d'un ERP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Désigner une équipe projet ERP</li> <li>- Assurer les formations nécessaires</li> <li>- Préparer les nomenclatures des produits</li> <li>- Préparer les gammes opératoires pour les produits réparer et / livrer</li> </ul>	<p align="center">Budget projet ERP</p>	<p align="center">PDG Equipe projet ERP</p>							
---	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--

**Source :** élaboré par nous-même.

# **CONCLUSION GÉNÉRALE**

## CONCLUSION GÉNÉRALE

La forte concurrence alimentée par l'inégalité d'accès aux nouvelles technologies de pointe partout dans le monde, renforce le besoin des entreprises à atteindre la compétitivité durable, sous cette contrainte majeure. Ainsi, il ne suffit pas d'avoir de l'expertise et des ressources humaines, matérielles poussées, et la qualité des produits, mais il faut avoir des niveaux de conformités aux exigences réglementaires et normatives.

Pour y parvenir, on doit mettre en place un système de management intégré qui regroupe la qualité, la santé & sécurité et l'environnement conforme aux normes ISO 9001, ISO 45001, ISO14001 qui va améliorer la performance organisationnelle de l'entreprise et permettre une nette amélioration de la compétitivité. Ce dernier qui est l'objectif principal de Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L.

Dans ce travail de recherche, nous avons cherché à répondre à notre problématique qui a déjà été posée : Comment l'entreprise Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L va intégrer les normes internationales des systèmes de management environnemental et de la santé & sécurité au travail?

La démarche d'intégration est un véritable projet qui reste difficile à mettre en œuvre, la compréhension des normes n'est pas facile. Elle demande beaucoup de lecture, des recherches, des formations et aussi de l'expérience. D'autre part, il faut bien analyser et diagnostiquer pour faire ressortir les dysfonctionnements et les problèmes de l'entreprise Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L, c'est-à-dire la nécessité de temps. C'est la raison que l'entreprise MTI a décidé d'effectuer un diagnostic du système QHSE selon les trois référentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 dans un temps record pour mieux comprendre son contexte afin de pouvoir intégrer les deux normes de management environnemental et management de sécurité au travail dans le système documentaire SMQ mis en place en 2018.

A la fin de ce diagnostic nous avons conclu que l'entreprise Maghreb Trailer Industrie S.A.R.L ne répond plus aux exigences des deux normes ISO 14001 et ISO 45001, ainsi que l'insuffisance de sensibilisation des personnes nécessite une intervention urgente afin d'assurer l'obtention du certificat.

Durant la période de ce stage à partir de diagnostic jusqu'à la mise en œuvre du plan d'action, nous avons appris comment mettre en pratique nos connaissances et nos études, ainsi que nous avons eu la chance de travailler dans un environnement collaboratif qui comprend un groupe des jeunes motivés.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE**

En raison de la crise sanitaire actuelle, c'est ce que nous avons pu appliquer. Malheureusement, c'est pour ça, on ne pouvait pas d'évaluer l'efficacité de notre plan d'action, nous avons juste proposé que des modèles des fiches processus et analyser les risques d'un seul processus pour terminer notre projet de fin d'étude.

# **RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

## **OUVRAGE :**

- F. Gillet-Goinard, 2006 « Bâtir un système intégré-Qualité/Sécurité/Environnement de la Qualité au QSE ».
- Frédéric Canard, 2009 « Les enjeux de la qualité », dans « management de la qualité » Paris Ed. G.E.
- SOLANGE.F 2006. « système intégré de management » édition AFNOR.

## **DOCUMENTS &ARTICLES :**

- « Collaboration entre l'Organisation internationale du Travail et (ISO) », Genève, mars 2007 Rapport du Directeur général 5eme rapport supplémentaire.
- Guesmi Khamissa « Préalables de mise en place d'un Système de management intégré ».
- Mr.COHRA Cour 6 « évaluation des risques », 2019, P09.
- TRIEK- SADDAR, Messaouda 2017 «Les enjeux d'un système de Management environnemental (SME)», Le MANGER.

## **THESES & MEMOIRES :**

- ABOUETTAHIR Rachid 2013, Management intégré : Qualité, hygiène, Sécurité et environnement dans une démarche de Développement durable, cas des entreprises marocaines, université Abdelmalek essaadi faculté des sciences TETOUAN.
- AROUN.K et BOUZID.S Juin 2013 « mise en place d'un système management intégré Qualité-Sécurité-environnement cas de EPB ».
- CHOUALI Kamilia 2017-2018 « Evaluation du système de management intégré (qualité-environnement) par une démarche d'audit selon ISO19011/2011 cas de la SARL SOFICLEF.
- CHOUALI Naima Novembre 2015 « Normalisation et performance de l'entreprise publique algérienne : cas de l'Entreprise Portuaire de BEJAIA (EPB) ».
- JADID Kaoutar « Le management intégré QSE selon les référentiels ISO 9001/ ISO 14001/ISO 27001» Mémoire d'Intelligence Méthodologique, université de technologie Compiègne.
- Julien DI GIULIO, 2010/2011 » Le management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (QSE) ».

- MOKHTARI Otmane & BARMAKI Loubna « le SMI : de la mise en place à l’audit, cas de la société nationale de la SIDERURGIE (SONASID) » Université Mohammed V-Rabat.

#### **SITE WEB :**

- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/dfinition/22700>
- <https://www.who.int/fr>.
- [www.iso.org/fr/home.html](http://www.iso.org/fr/home.html)
- [www://www.comet-dz.com](http://www.comet-dz.com)
- [www://www.comet-tn.com](http://www.comet-tn.com)

#### **DOCUMENTS ELECTRONIQUES**

- Petit Larousse, 2010, dictionnaire multimédia.

#### **NORMES ISO:**

- Norme britannique, OHSAS 18001 :2007, « Séries d'évaluations de la Santé et de la Sécurité au travail ».
- Norme internationale ISO 14001 :2015 « Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour leur utilisation ».
- Norme internationale ISO 45001 :2018 « Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail — Exigences et lignes directrices pour leur utilisation ».
- Norme internationale ISO 9000 : 2015 Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et Vocabulaire.

# **ANNEXES**

**ANNEXE A :**  
**GUIDE D'ENTRETIEN**

Sujet abordé	Inventaire des documents SMQ			
Nom & Prénom	Fonction	Date	duré	lieu
- Mlle. FENANIR	- Coordinatrice SMI.	01 Mai 2021	15h00- 18h00	Meeting à distance
Sujet abordé	Visite sur site			
- Mlle. FENANIR - Mr. Najeh	- Coordinatrice SMI. - Chef d'atelier	03 Mai 2021	9h00- 12h30	Usine Sétif
- Mlle. FENANIR - Mr. HAMMAMI	- Coordinatrice SMI. - Chef de parc	04 Mai 2021	13h30- 16h00	SAV Sétif
- Mr. SAFI	- Chargé de la qualité SAV-Alger	06 Mai 2021	8h30- 12h00	SAV Alger
Sujet abordé	Consultation de documents SMQ			
- Mlle. FENANIR	- Coordinatrice SMI.	03 Mai 2021 04 Mai 2021	13h00-16h30 9h00-12h30	Sétif
Sujet abordé	Analyse des enjeux internes et externes			
- Mr .AIDI - Mr. DJABALLAH - Mlle. FENANIR	- Directeur d'usine - Directeur d'achats. - Coordinatrice SMI.	13 Mai 2021	10 h00-12 h00	Sétif
Questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pouvez-vous nous parler sur les forces récentes de Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> après la dernière mise à jour d'Octobre 2020 ?</li> <li>- Pouvez-vous nous rappeler les points faibles de votre entreprise que vous souhaitez améliorer ?</li> <li>- A votre avis quels sont les opportunités qui seront plus tard des forces pour vous, et quels sont les menaces qui pèsent sur le développement de Maghreb Trailer Industrie <sup>S.A.R.L</sup> ?</li> </ul>			
Sujet abordé	Identification des parties intéressées			
- Mr .AIDI - Mr. DJABALLAH - Mlle. FENANIR	- Directeur d'usine - Directeur d'achats. - Coordinatrice SMI.	21 Mai 2021	15h 00- 16h00	Sétif

<b>Questions</b>	pouvez-vous nous identifier vos parties intéressées internes et externes ?			
<b>Sujet abordé</b>	<b>Participation au diagnostic QHSE Alger- Sétif</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mr. FENANIR</li> <li>- Mlle. FENANIR</li> <li>- Mr. HAMZA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultant</li> <li>- Coordinatrice SMI.</li> <li>- Responsable HSE</li> </ul>	13/14/15		Sétif
		27/28/29 Juin 2021		Alger
<b>Sujet abordé</b>	<b>Analyse des risques processus &amp; Opportunité processus SAV</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mr. BRINI</li> <li>- Mr. SAFI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur administratif &amp; financier</li> <li>- Chargé de la Qualité S.A.V</li> </ul>	18 juillet	10h00-12h00	Alger
		19 juillet	10h00-12h00	
		20 juillet 2021	15h00-16h30	
<b>Questions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pouvez- vous nous aider pour ressortir les risques liés au processus S.A.V ?</li> <li>- Pouvez- prévoir avec nous quelles sont les raisons racines ?</li> <li>- Pourriez-vous noter la fréquence de chaque risque de 1 à 4 ?</li> <li>- Pourriez-vous évaluer r la gravité de chaque risque de 1 à 4 ?</li> <li>- Quelle sont vos suggestions comme action pour faire face à chaque risque ?</li> <li>- A votre avis quelles sont les opportunités liées à ce processus ?</li> </ul>			

**ANNEXE B:**

**ANALYSE COMPARATIF DES NORMES**

**ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015, ISO**

**45001: 2018.**

	ISO 9001:2015	N° exigences	ISO 14001:2015	N° exigences	ISO 45001:2018	N° exigences
P L A N	<b>4. Contexte de l'organisme</b>	<b>24</b>	<b>4. Contexte de l'organisme</b>	<b>15</b>	<b>4. Contexte de l'organisme</b>	<b>11</b>
	4.1 Compréhension de l'organisme et son contexte	2	4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	2	4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	1
	4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	3	4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	3	4.2 Compréhension des besoins et attentes des travailleurs et autres parties intéressées	3
	4.3 Détermination du domaine d'application du système management de la qualité	7	4.3 Détermination du domaine d'application du système de management environnemental	8	4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management de la S&ST	6
	4.4 Système de management de la qualité et ses processus	12	4.4 Système de management environnemental	2	4.4 Système de management de la S&ST	1
P L A N D O C H E C K A C T	<b>5. Leadership</b>	<b>26</b>	<b>5. Leadership</b>	<b>20</b>	<b>5. Leadership et participation des travailleurs</b>	<b>48</b>
	5.1. Leadership et engagement	13	5.1. Leadership et engagement	9	5.1. Leadership et engagement	13
	5.1.1. Généralités					
	5.1.2. Orientation client					
	5.2. Politique	7	5.2. Politique environnementale	8	5.2. Politique de S&ST	10
	5.2.1. Etablissement de la politique qualité					
	5.2.2. communication de la politique qualité					
	5.3. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	6	5.3. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	3	5.3. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	5
-		-		Consultation et Participation des travailleurs	20	
	<b>6. Planification</b>	<b>27</b>	<b>6. Planning</b>	<b>36</b>	<b>6. Planning</b>	<b>61</b>

P L A N	6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	8	6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	23	6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	45
			6.1.1. Généralités		6.1.1. Généralités	
			6.1.2. Aspects environnementaux		6.1.2. Identification des dangers et évaluation des risques et opportunités	
			6.1.3. Obligations de conformité		6.1.3. Détermination des exigences légales et autres exigences	
					6.1.4. Planification des actions	
	6.2. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	14	6.2. Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre	13	6.2. Objectifs de S&ST et planification des actions pour les atteindre	16
			6.2.1. Objectifs environnementaux		6.2.1. Objectifs de S&ST	
			6.2.2. Planification des actions pour atteindre les objectifs environnementaux		6.2.2. Planification pour l'atteinte des objectifs de S&ST.....	
	6.3. Planification des modifications	5				
<b>7. Support</b>	<b>43</b>	<b>7. Support</b>	<b>33</b>	<b>7. Support</b>	<b>38</b>	
7.1. Ressources	17	7.1. Ressources	1	7.1. Ressources	1	
7.1.1. Généralités						
7.1.2. Ressources humaines						
7.1.3. Infrastructure						
7.1.4. Environnement pour la mise en œuvre des processus						
7.1.5. Ressources pour la surveillance et la mesure						
7.1.6. Connaissance organisationnelles						
7.2. compétence	4	7.1.6. Compétences	5	7.1.6. Compétences	4	
7.3. sensibilisation	4	7.3. Sensibilisation	4	7.3. Sensibilisation/prise de conscience	6	

<b>D O</b>	7.4. communication	5	7.4. Communication	11	7.4. Communication	15
			7.4.1 Généralités		7.4.1 Généralités	
			7.4.2. Communication interne		7.4.2. Communication interne	
			7.4.3. Communication externe		7.4.3. Communication externe	
	7.5. Informations documentées	13	7.5. Informations documentées	12	7.5. Informations documentées	12
	7.5.1. Généralités		7.5.1. Généralités		7.5.1. Généralités	
	7.5.2. Création et mise à jour des informations documentées		7.5.2. Création et mise à jour des informations documentées		7.5.2. Création et mise à jour des informations documentées	
	7.5.3. Maîtrise des informations documentées		7.5.3. Maîtrise des informations documentées		7.5.3. Maîtrise des informations documentées	
	<b>8. Réalisation des activités opérationnelles</b>	<b>128</b>	<b>8. Réalisation des activités opérationnelles</b>	<b>18</b>	<b>8. Réalisation des activités opérationnelles</b>	<b>32</b>
	8.1. Planification et maîtrise opérationnelles	9	8.1. Planification et maîtrise opérationnelles	10	8.1. Planification et maîtrise opérationnelles	24
	8.2. Exigences relatives aux produits ou services	19	8.2. Préparation et réponse aux situations d'urgence	8	8.2. Généralités	
	8.2.1. Communication avec les clients				8.2.1. Élimination des dangers et réduction des risques pour la S&ST	
	8.2.2. Détermination des exigences relatives aux produits aux services				8.2.2. Pilotage du changement	
	8.2.3. Revue des exigences relatives aux produits aux services				8.2.3. Acquisition de biens et services	
	8.2.4. Modification des exigences relatives aux produits aux services				8.2.4. Préparation et réponse aux situations d'urgence	8
8.3. Conception et développement de produits ou services	36					

8.3.2. Planification de la conception et du développement					
8.3.3. Eléments d'entrée de la conception et du développement					
8.3.4. Maitrise de la conception et du développement					
8.3.5. Eléments de sorties de la conception et du développement					
8.3.6. Modification de la conception et du développement					
8.4. Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	21				
8.4.1. Généralités					
8.4.2. Type et étendue de la maitrise					
8.4.3. Information à l'attention des prestataires externes					
8.5. Production et prestation de service	26				
8.5.1. Maitrise de la production et de la prestation de service					
8.5.2. Identification et traçabilité					
8.5.3. propriété des clients ou des prestataires externes					
8.5.4. Préservation					
8.5.5. Activités après livraison					
8.6. Libération des produits et services	5				
8.7. Maitrise des éléments de sortie non conforme	12				
<b>9. Evaluation des performances</b>	43	<b>9. Evaluation des performances</b>	45	<b>9. Evaluation des performances</b>	52

C H E C K	9.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation	16	9.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation	15	9.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation de la performance	18
	9.1.1. Généralités		9.1.1. Généralités		9.1.1. Généralités	
	9.1.2. Satisfaction du client		9.1.2. Évaluation de la conformité		9.1.2. Évaluation de la conformité	
	9.1.3. Analyse et évaluation					
	9.2. Audit interne	10	9.2. Audit interne	9	9.2. Audit interne	10
			9.2.1 Généralités		9.2.1 Généralités	
			9.2.3. Programme d'audit interne		9.2.3. Programme d'audit interne	
	9.3. Revue de direction	17	9.3. Revue de direction	21	9.3. Revue de direction	24
	9.3.1. Généralités					
	9.3.2. Éléments d'entrée de la revue de direction					
9.3.3. Éléments de sortie de la revue de direction						
A C T	<b>10. Amélioration</b>	18	<b>10. Amélioration</b>	13	<b>10. Amélioration</b>	22
	10.1. Généralités	4	10.1. Généralités		10.1. Généralités	2
	10.2. Non-conformité et action corrective	12	10.2. Non-conformité et actions correctives	12	10.2. Événement indésirable, non-conformité et actions correctives.	15
	10.3. Amélioration continue	2	10.3. Amélioration continue	1	10.3. Amélioration continue	5

**ANNEXE C :**

**INVENTAIRE DES DOCUMENTS SMQ**

ISO 9001:2015	organisme certifié			Commentaires
	Processus/Procédure/guides/politiques	Enregistrements	Document nécessaire au bon fonctionnement	
<b>4 Contexte de l'organisme</b>				
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	enjeux interne/ externe MTI	FQ 007-MA		
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	Formulaire partie intéressée-leurs besoins et attentes	FQ 008-MA		
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	Domaine d'application du SMQ de Sarl MTI	/		Non codifiée
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	Fiches description processus	FQ 001-MA		
<b>5 Leadership</b>				
5.1 Leadership et engagement				
5.1.1 Généralités				
5.1.2 Orientation client				
5.2 Politique.	Politique qualité	FQ 006-MA		
5.2.1 Établissement de la politique qualité				
5.2.2 Communication de la politique qualité				
5.3 Rôle, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	Fiches de poste Organigramme Matrice d'interaction entre les processus	FQ-016 S2 / FQ-015 M1		Organigramme Non-Validée
<b>6 Planification</b>				

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Fiche analyse des risques	FQ-002 MA		
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	Plan d'action/amélioration processus	FQ 003-MA		
6.3 Planification des modifications	Planification gestion de SMQ	/		Non Codifiée
<b>7 Support</b>				
7.1 Ressources				
7.1.1 Généralités				
7.1.2 Ressources humaines	Fiche de besoin en recrutement Nomenclature des postes de travail Fiche de poste Plan annuel de formation	FQ-018-S2 FQ-010-S2 FQ 016-S2 FQ 011-S2		Plusieurs enregistrements que je n'ai pas les mettront dans ce tableau
7.1.3 Infrastructure.				
7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus				
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure	planning annuelle étalonnage et vérification	FQ-016-F4		
7.1.6 Connaissances organisationnelles	Fiche gestion et suivi de connaissance organisationnel	FQ 004-		

7.2 Compétences	Fiche évaluation annuelle des compétences population: Planning annuelle de formation Fiche évaluation formation Fiche organisme de formation	FQ 012-R1 FQ 013-R1 FQ 014-R1 FQ 015-S2		Plusieurs enregistrements que je n'ai pas les mettent dans ce tableau
7.3 Sensibilisation				
7.4 Communication	Plan de communication MTI	FQ-010 MA		
-				
-				
-				
7.5 Informations documentées				
7.5.1 Généralités				
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	maîtrise et conservation des informations documentées	P.01-MA		
7.5.3 Maîtrise des informations documentées				
<b>8 Réalisation des activités opérationnelles</b>				
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	plan directeur de production PDP Programme de production annuel et mensuel	FQ006.R2 FQ 022-R2		
-				
8.2 Exigences relatives aux produits et services				
8.2.1 Communication avec les clients				

8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits Et services				
8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services	revue d'exigence	/		Non applicable
8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits Et services				
8.3 Conception et développement de produits et services	<b>Ces chapitres sont exclus</b>	Les produits (semi-remorques) sont fabriqués selon des procédés standards et aussi sur la base de plans et dessins communiqués par le bureau études de COMET Tunisie.		
8.3.1 Généralités				
8.3.2 Planification de la conception et du développement				
8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement				
8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement				
8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement				
8.3.6 Modification de la conception et du développement				
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes				
8.4.1 Généralités				
8.4.2 Type et étendue de la maîtrise				
8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes	Fiche évaluation et réévaluation prestataire	FQ 006 –S1		
8.5 Production et prestation de service	Base de données prestataires	FQ 012-S1		

8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service	<b>Ce chapitre est exclu</b>	Les produits fabriqués (semi-remorques) sont contrôlés à tous les stades de leur fabrication depuis la réception des entrants jusqu'à la finition		
8.5.2 Identification et traçabilité	Demande d'achat	FQ 007-S1		
8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes			Fiche d'identité produit	
8.5.4 Préservation				
8.5.5 Activités après livraison	demande d'intervention			Non codifiée
8.5.6 Maîtrise des modifications				
8.6 Libération des produits et service	Bon de livraison	FQ009-R1		
8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	Fiche de non-conformité	FQ013-R2 .....	bon de retour	
<b>9 Évaluation des performances</b>				
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation				
9.1.1 Généralités				
9.1.2 Satisfaction du client	Synthèse enquête, satisfaction client	FQ-045		
9.1.3 Analyse et évaluation	tableau de bord qualité des processus	FQ-005		
9.2 Audit interne	Maitrise des audits internes	P02.M1		
-				
-				
9.3 Revue de direction	Revue de direction compte de rendu	FQ-013		
9.3.1 Généralités				
9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction				

9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction				
<b>10 Amélioration</b>				
10.1 Généralités				
10.2 Non-conformité et action corrective	Suivi des interventions SAV-MTI-TUNIS Tableaux suivi des traitements des non-conformités Fiche de non-conformité	/ FQ017.R2 FQ-013		non codifiée
10.3 Amélioration continue	Plan d'action	FQ-03		

**ANNEXE D:**  
**CHECK-LIST SST & ENVIRONNEMENT**

	Sujet	Oui	Non	Commentaire
<b>1</b>	<b>Evacuation d'urgence et mesures de sécurité</b>			
1	Y a-t-il un plan d'intervention systématique advenant une situation d'urgence?		*	
2	L'entreprise dispose-t-elle d'un plan d'évacuation connu des travailleurs et affiché sur les lieux?		*	
3	Tient-on un registre quotidien des personnes présentes dans l'entreprise (visiteurs, sous-contractants, etc.) ?	*		
4	Si une évacuation d'urgence Etait requise, est-on en mesure de savoir rapidement si tout le monde a quitté les lieux ?		*	
5	Le personnel est-il informé de l'attitude à adopter et des actions à poser en situation d'urgence?		*	Personnel de service maintenance est formé en habilitation électrique
6	Si une évacuation d'urgence Etait requise durant la période hivernale, a-t-on prévu des mesures pour abriter les personnes évacuées ?		*	
7	Procède-t-on à un exercice d'évacuation avec l'ensemble du personnel au moins une fois par année ?		*	
8	Les sorties de secours sont-elles bien identifiées ? Affiches, Flèches ou autres informations pertinentes		*	
9	Les sorties de secours sont-elles libres et facilement accessibles en tout le temps ?		*	
10	En cas de panne d'électricité, y a-t-il un système d'éclairage de secours permettant de circuler dans l'usine et de localiser rapidement les sorties ? Durée minimale pour l'éclairage de secours : 30 minutes		*	
11	Y a-t-il un système d'alarme pour alerter le personnel qu'il doit évacuer rapidement?		*	
12	L'emplacement des extincteurs est-il clairement identifié et une illustration concrète en démontre-t-il le fonctionnement? Par exemple, par des affiches, des flèches ou autres informations pertinentes	*		
13	vérifie-t-on mensuellement que les extincteurs sont toujours en place et facilement accessibles?	*		
14	Les statistiques d'accidents sont-elles analysées d'une façon périodique ?	*		
<b>2</b>	<b>Moyens et équipements de protection individuels</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	
Dans l'usine où les travailleurs exécutent des tâches où leurs yeux ou leur visage peut être atteints par la projection de particules ou d'objets, de matières dangereuses, de métal en fusion ou encore être l'objet de rayonnement intense				
1	Dans les faits, lorsqu'ils sont requis, les travailleurs portent-ils ces équipements?	*		
2	Des masques conformes et adaptés aux contaminants auxquels les travailleurs sont exposés sont-ils fournis?		*	

3	Les travailleurs sont-ils formés sur l'utilisation des masques, leurs inspections, leurs entretiens et leurs entreposages?		*	
4	Des chaussures de sécurité appropriées aux risques présents sont-elles fournies?	*		
5	Des casques de sécurité sont-ils fournis?		*	
6	Les travailleurs portent des lunettes de sécurité et des gants ?	*		
<b>3</b>	<b>Travaux à risques</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	
1	Les personnes autorisées à souder ou à couper ont-elles reçu une formation sur le soudage?	*		
2	Les écrans de protection sont-ils disponibles et utilisés par les soudeurs lorsqu'ils effectuent des travaux à proximité d'autres travailleurs?		*	
3	Le boyau d'alimentation en oxygène et le boyau d'alimentation en gaz combustible du chalumeau sont-ils vérifiés?		*	
4	Ces dispositifs ont-ils été installés selon les instructions du fabricant?		*	
5	L'étiquette du fournisseur est-elle bien en place sur les contenants et positionnée de façon telle que les travailleurs puissent la lire?		*	
6	Dispose-t-on des fiches signalétiques pour tous les produits dangereux? Exemples : oxygène, acétylène, acide sulfurique, etc.	*		
7	Les recommandations apparaissant sur la fiche signalétique sont-elles appliquées de façon systématique? Exemples : les mesures de prévention, les risques d'entreposage, l'application des règles des premiers soins et premiers secours, etc.		*	
<b>4</b>	<b>Contrôles environnementaux</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	
1	Avez-vous une gestion du recyclage ?	*		
2	Avez-vous prélèvement des produits dangereux ?		*	
3	Pendant le processus de fabrication, produisez-vous des déchets dangereux?		*	
4	avez-vous Besoin d'un dispositif spécial de collecte des déchets?	*		
5	utilisez-vous des produits hautement dangereux?	*		
6	Avez-vous des Impact sur le voisinage : risque de plaintes ?		*	

**ANNEXE E :**  
**POLITIQUE QUALITE**

## Politique Qualité

MAGHREB TRAILER INDUSTRIE est une filiale du Groupe COMET. Elle est située au niveau de la Zone Industrielle de Sétif et ses activités sont la fabrication et la vente des semi-remorques ainsi que les prestations de Service Après-Vente des produits commercialisés.

MAGHREB TRAILER INDUSTRIE évolue aujourd'hui dans un contexte socio-économique se caractérisant essentiellement par :

- Des clients de plus en plus exigeants ;
- Une concurrence ardue sur les plans technique et commercial ;
- Un développement technologique accéléré ;
- Une évolution notable de la réglementation et législation régissant son domaine d'activités

Face à cet environnement, MAGHREB TRAILER INDUSTRIE qui s'intègre pleinement dans la stratégie

Du Groupe COMET est tenue non seulement de s'adapter à la conjoncture mais aussi de répondre aux exigences de ses clients d'une part et, d'être à l'écoute des parties intéressées pour comprendre leurs besoins et attentes d'autre part ; l'objectif étant de les satisfaire en permanence.


Fort de son organisation et appartenance au Groupe COMET, la Société se doit de contribuer au développement du Groupe COMET et aussi de ses structures en concrétisant progressivement l'atteinte des objectifs ci-après :

- 1. Satisfaire les exigences clients et autres parties intéressées**
- 2. Se conformer aux exigences de la réglementation et législation en vigueur**
- 3. Se positionner par rapport à la concurrence en offrant des produits finis et de la Pièce de Rechange de qualité tout en améliorant en même temps le Service Après-Vente**
- 4. Développer les compétences techniques et managériales de son potentiel humain**
- 5. Développer son management et améliorer son organisation en s'alignant sur les standards internationaux de management (Normes ISO .....)**
- 6. Améliorer et renforcer son outil de production et ses structures d'appui**
- 7. Améliorer en permanence son système de management de la qualité afin d'atteindre des niveaux de performance lui permettant d'assurer sa pérennité d'une part et d'autre part, contribuer à l'amélioration de l'image de marque du Groupe COMET en Algérie**

La Direction Générale de MAGHREB TRAILER INDUSTRIE s'engage pleinement à mettre à disposition les ressources nécessaires et accompagner son personnel pour la concrétisation de cette politique et de l'atteinte de ses objectifs.

S'agissant de nouveaux challenges pour Notre Division Commerciale, mais non une fin en soi, Il est de la responsabilité de Tous, que la Division Commerciale réussisse. C'est ainsi que Nous devons Tous, adhérer à cette politique et d'y apporter une contribution positive et de faire en sorte que les objectifs énumérés ci-haut constituent une préoccupation quotidienne pour Nous Tous.

Président Directeur Général



**ANNEXE F :**  
**RAPPORT ACCIDENTS DE TRAVAIL**

<b>Date de l'accident</b>	<b>Qui</b>	<b>Quoi</b>	<b>Ou</b>	<b>Quand</b>	<b>Comment</b>
<b>10/01/2021</b>	Aide Soudeur	Plaie suturée 3eme doigt de la main droite	Atelier soudure	A 20 H 00	En voulant fixer une tôle métallique sous une benne, celle-ci c'est tombe sur ma main
<b>24/01/2021</b>	Contrôle de qualité	TSLO jambe gauche avec plaie superficielle	Atelier soudure	A 10 H 00	J'ai été entrain de mesure une benne et sans faire attention elle tombe sur ma jambe
<b>01/02/2021</b>	Aide soudeur	Plaie suturée 02 points sutures	Atelier soudure	A 12 H 00	J'ai été entrain de ranger des tôles métallique et sans faire attention j'ai frottiez la tôle avec ma main
<b>01/02/2021</b>	Manut/finition	Plaie non suture avec entorse grave	Atelier débitage	A 10 H 30	J'ai été entrain de ranger des tôles métallique avec mon collègue et sans faire attention mon pied à clisser sur des tôles métalliques
<b>06/02/2021</b>	Manut/finition	TSLO du pied droit	Atelier finition	A 11 H 30	J'ai été entrain de ranger des outils de travail en suit une roue tombe sur moi elle a touché mon pied droit
<b>08/02/2021</b>	Manut/débitage	TSLO de la main droit	Atelier débitage	A 11 H 00	J'ai été entrain de ranger des tôles métalliques chauds sans faire attention j'ai laisse une tôle tombe sur ma main
<b>13/02/2021</b>	Contrôle de qualité	TSLO du rachis cervical	Atelier finition	A 10 H 00	J'ai été entrain de contrôler une benne et sans faire attention j'ai touché une échelle métallique en se relevant avec ma tête
<b>16/02/2021</b>	Manut/finition	Plaie suturée 02 points sutures la main	Vestiaires parc	A 08 H 00	J'ai été entrain de change mes vêtements dans les vestiaires sans faire attention j'ai frottiez l'armoire avec ma main
<b>16/02/2021</b>	Manut/débitage	Plaie suturée 02 points sutures la main	Atelier débitage	A 13 H 00	En voulant plier une tôle métallique sans faire attention j'ai touché mon doigt.
<b>06/03/2021</b>	Cond/plasma numérique	TSLO de la main droit	Atelier débitage	A 10 H 00	En voulant bouge une tôle métallique j'ai posé mon pied dans le vide entre les tôles ensuit je suis tombe sur ma main
<b>12/04/2021</b>	Manut/product ion	TSLO du coude gauche	Atelier finition	A 13 H 00	Durant le serrage du boulon de la charpente sur l'échafaudage, il a clisse et il est tombe sur ca main gauche

**ANNEXE J :**  
**RESULTAT DIAGNOSTIC MTI SELON**  
**LES REFERENTIELS**  
**ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015, ISO**  
**45001: 2018**

Norme(s)	Libellé de l'exigence	Constat(s)
<b>4 Contexte de l'organisme</b>		
ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	<b>4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une analyse des enjeux internes et externes de la Société Maghreb Trailer Industrie a été réalisée en 2018 et mise à jour en 2019 et 2020. Elle aborde les aspects liés à la qualité.</li> <li>- Les aspects liés à l'environnement et à la santé-sécurité au travail ne sont pas totalement abordés (seulement le point relatif à la fonction HSE)</li> <li>- L'analyse des enjeux internes et externes telle que présentée ne répond pas aux exigences de toutes les normes</li> </ul>
ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	<b>4.2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une liste des parties intéressées a été élaborée en 2018 et mise à jour en 2019-2020 avec une matrice d'évaluation de leur pertinence.</li> <li>- Cependant, les parties intéressées ainsi que leurs besoins et attentes voire exigences, impactant l'environnement et la santé-sécurité au travail ne sont pas toutes déterminées.</li> <li>- La liste des parties intéressées pertinentes actuelle ne répond pas aux exigences de toutes les normes</li> </ul>
ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	<b>4.3. Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité /de l'environnement /de la S&amp;ST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le domaine d'application a été élaboré dans le cadre de la certification ISO 9001 :2015, il n'est pas bien défini (il englobe la succursale sud qui est fermée actuellement)</li> <li>- Ce domaine d'application ne répond plus aux nouvelles données : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les référentiels de certification : ISO 9001 -ISO 14001 et ISO 45001</li> </ul> </li> </ul>
ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	<b>4.4. Système de management de la qualité et ses processus / Environnement / S&amp;ST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La cartographie actuelle reprend les processus MTI dans le cadre de la certification ISO 9001 :2015</li> <li>- Cette cartographie des processus ne répondant plus aux exigences du système de management à mettre en place : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elle doit Intégrer les processus relatifs à l'environnement, à la santé et sécurité au travail</li> </ul> </li> <li>- Au niveau de la description des processus : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Une certaine insuffisance au niveau de la description de certains processus (Données d'entrée, Données de sortie, chronologie des activités.....) et aussi absences des éléments et données relatifs à l'environnement et à la santé sécurité au travail.</li> </ul> </li> </ul>
<b>5. Leadership &amp; Engagement</b>		
ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	<b>5.1. Leadership et engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la direction Générale est domiciliée au niveau de Comet Tunisie et représentée en la personne de son Gérant ;</li> <li>- Il n'est pas prévu un directeur commercial central pour le processus commercial</li> <li>- Il est noté que les orientations stratégiques et les décisions y afférentes sont communiquées par le Gérant à ses proches collaborateurs (téléphone, email, visio-conférence ....)</li> <li>- Engagement de la Direction Générale pour la mise en place d'un SMI (Système de Management Intégré) et sa certification aux normes ISO 9001-ISO 14001 et ISO 45001</li> <li>- Implication des directeurs de MTI dans le système de management actuel</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilotage des réunions (qualité produit et SAV)</li> <li>- Cependant, l'engagement se rapportant aux volets environnement et santé -sécurité au travail devra être plus soutenu et cadrant avec les exigences des normes ISO 14001 et ISO 45001</li> </ul>
<b>ISO 9001</b>	<b>5 Leadership &amp; Engagement</b> <b>5.1.2 Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement de nouveaux produits</li> <li>- Prise en considération des demandes clients dans l'amélioration des produits fabriqués par MTI</li> <li>- Mise en place d'une direction marketing 2020-2021</li> <li>- Il n'a pas été pour l'instant procédé à la désignation d'un responsable de la succursale de Hassi Messaoud</li> <li>- Désignation d'un nouveau directeur pour la succursale d'Oran</li> <li>- La description du processus marketing n'est pas pour l'instant documentée</li> <li>- Les documents ci-après ont été établis mais non encore approuvés par le gérant de Comet en vue de leur impression <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manuel d'utilisation et d'entretien</li> <li>➤ Manuel de réparation</li> <li>➤ Manuel des références des PDR</li> </ul> </li> </ul>
<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>5.2. Politique</b> <b>5.2.1 Établissement de la politique qualité</b> <b>5.2.2 Communication de la politique qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique actuelle a été élaboré dans le cadre de la certification ISO 9001 2015 et fait l'objet de communication et d'affichage</li> <li>- Le business plan de MTI n'intègre pas des axes stratégiques relatifs à l'environnement et à la santé-sécurité au travail</li> <li>- Cette politique ne reprend pas les exigences, les objectifs et les engagements en matière d'environnement et de santé-sécurité au travail</li> </ul>
<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>5.3. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un projet de fiches de poste a été élaboré dans la cadre de la certification ISO 9001 2015 mais n'a pas fait l'objet d'approbation.</li> <li>- Le projet d'organigramme de MTI n'est pas tenu à jour</li> <li>- Insuffisance au niveau des fiches de poste au sein de MTI (description des missions, attributions, rôles et responsabilités)</li> <li>- Les responsabilités et autorités ainsi que la description des activités et tâches relatives à l'environnement et à la santé-sécurité au travail ne sont pas décrites dans les fiches de poste</li> <li>- Séparation des tâches incompatibles dans les services à alger par :(Comptable / Caissier),</li> <li>- Manque un cadre pour la fonction Rh au niveau des processus situés à alger</li> <li>- Manque un directeur commercial central</li> </ul>
<b>ISO 45001</b>	<b>5.4. Consultation et participation des travailleurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dispositions régissant la consultation et la participation des travailleurs ne sont pas déterminées et par conséquent non appliquées (comité HSE non mis en place)</li> </ul>
<b>6. Planification</b>		
<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour la quasi-totalité des processus, l'analyse des risques (qualité) associés aux activités n'a pas été mise à jour depuis 2020</li> <li>- Les risques et opportunités Environnement et Santé Sécurité au travail n'ont pas été identifiés et intégrés dans les processus de MTI</li> </ul>

<b>ISO 14001</b>	<b>6.1.2 Aspects environnementaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les aspects environnementaux n'ont pas été déterminés pour l'instant et ce pour l'ensemble des activités de MTI</li> <li>- Un audit environnemental a été réalisé en 2016 par un bureau d'études agréé.</li> <li>- Une nouvelle étude environnementale sera réalisée en Mai 2021 (suite au transfert des activités de MTI du site 1 vers le site 2)</li> </ul>
<b>ISO 45001</b>	<b>6.1.2 Identification des dangers et évaluation des risques et opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dangers et risques associés aux activités de MTI ainsi que les opportunités SST ne sont pas pour l'instant déterminés au sein de MTI.</li> <li>- Un rapport sur les produits dangereux a été établi en 2016 par un bureau d'études agréé.</li> <li>- Une étude de dangers sera réalisée en Mai 2021 (suite au transfert des activités de MTI du site 1 vers le site 2)</li> </ul>
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>6.1.3 Obligations de conformité 6.1.3 Détermination des exigences légales et autres exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La liste de la réglementation environnement et santé-sécurité applicable à MTI n'est pas établie</li> <li>- Par conséquent, l'évaluation de la conformité réglementaire ne peut pour l'instant être réalisée</li> <li>- Même pour le volet qualité, la réglementation applicable n'est pas déterminée et structurée</li> <li>- Les dispositions organisationnelles pour la gestion de la veille réglementaire ne sont pas identifiées</li> </ul>
<b>ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>6.1.4 Planification d'actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etant donné que les risques et opportunités environnementaux, les dangers et risques SST ainsi que les obligations de conformité et les situations dangereuses ne sont pas pour l'instant déterminés, la planification des actions y afférentes ne peut être réalisée pour l'instant</li> </ul>
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour 2021, les objectifs qualités ne sont pas documentés</li> <li>- La mise à jour des actions pour l'atteinte des objectifs déterminés pour 2020 est assurée</li> <li>- Pour certains processus, les cibles à atteindre ou les seuils à ne pas dépasser ne sont pas déterminés et / ou mises à jour</li> </ul>
<b>ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>6.2 Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre 6.2 Objectifs de S&amp;ST et planification des actions pour les atteindre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour l'instant, il n'est pas fixé d'objectifs environnement et de santé-sécurité au travail au niveau des processus concernés.</li> <li>- Par conséquent, il ne peut être procédé à la détermination et à la planification d'actions permettant l'atteinte des objectifs environnementaux et santé-sécurité au travail.</li> </ul>
<b>ISO 9001</b>	<b>6.3 Planification des modifications</b>	Les dispositions appliquées en matière de planification des modifications impactant le SMQ (document) sont documentées conformément aux exigences de la norme ISO 9001 dans son chapitre 6.3
<b>7 Support</b>		
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>7.1 Ressources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MTI dispose des ressources humaines, matérielles et organisationnelles pour répondre aux exigences contractuelles vis-à-vis de ses clients et partenaires</li> <li>- Un projet de transfert des activités de MTI du site 1 vers le site 2</li> </ul>

<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>7.1.2 Ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion rigoureuse des recrutements et mise à disposition des personnels (interface avec la production)</li> <li>- Règlement Intérieur en vigueur</li> <li>- Registres réglementaires : Tenue correcte</li> <li>- Dotation vestimentaire : Semestrielle (habillement)</li> <li>- EPI : Gestion confiée au magasin</li> <li>- Les responsables de structure ont été associés au choix des habillements et EPI</li> <li>- Convention avec la médecine de travail (CHU) : prochaines visites périodiques médicales pour la période : Aout-Septembre 2021 (les visites périodiques médicale pour les ouvriers SAV-Alger n'ont pas réalisées)</li> <li>- Les contrats de recrutement ne sont pas signés par l'employeur</li> <li>- Liste des postes à risques non élaborée</li> <li>- L'organigramme n'est pas tenu à jour (postes : Coordinatrice SMI et Responsable HSE)</li> <li>- Les agents de sécurité SAV ne sont pas dotés de tenues</li> </ul>
<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>7.1.3</b> <b>Infrastructure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions de stockage ne sont pas totalement respectées au niveau des magasins SAV</li> <li>- L'ERP / Navision est entrée en exploitation au niveau de plusieurs structures de Maghreb Trailer Industrie (planification, achats, gestion des stocks ...)</li> <li>- Un programme de maintenance préventive est établi et mis en œuvre avec suivi périodique</li> <li>- Un planning du contrôle technique et réglementaire est établi. Sa mise en œuvre est effective avec des rapports transmis par l'organisme accrédité et aussi établissement de plans d'actions pour le suivi de la levée des écarts signalés.</li> <li>- Le plan de circulation n'est pas élaboré au niveau du site 1 et même le site 2 et SAV</li> <li>- Indisponibilité des plans de masse des sites 1 et 2 et SAV</li> <li>- Plan interne d'intervention (PII) : non présenté lors du diagnostic (sites 1 et 2) et SAV</li> <li>- Plan Particulier d'Intervention (PPI) : non présenté lors du diagnostic (sites 1 et 2)</li> <li>- La mise en conformité des installations électriques n'a pas été réalisée pour les sites 1 et 2 et SAV</li> <li>- Opération annuelle de vérification et de recharge des extincteurs Plan d'emplacement et de localisation des extincteurs non élaboré</li> <li>- Il n'a pas été démontré l'existence et la fonctionnalité du RIA (Réseau Incendie Armé) au niveau du site 2</li> <li>- Gestion des déchets : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un récupérateur (transporteur) passe hebdomadairement pour récupérer les déchets (bois, carton, plastique et déchets ménagers). Pour le paiement, il présente un bon (cacheté par la décharge de la commune)</li> <li>➤ Recensement, identification et tri des déchets non assurés au niveau de SAV</li> <li>➤ La zone de stockage des déchets n'est pas déterminée</li> <li>➤ Les déchets ferreux sont vendus à un récupérateur</li> </ul> </li> </ul>
<b>ISO 9001</b>	<b>7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poussières et fumées au niveau du site 1 (dues aux activités de soudage) : moyens insuffisants voire inexistant (ventilation et extraction)</li> <li>- Les mesures de poussières n'ont pas été réalisées</li> <li>- Les mesures de bruit n'ont pas été réalisées depuis 2016</li> <li>- Atelier de production du site 1 : exigu (encombrement)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les ateliers de SAV : Ouled Hadaj présentent des insuffisances (propreté, rangement, indetification .....</li> <li>– Présence d’herbe au niveau des aires de stockage PF</li> <li>– Stationnement position avant ....</li> </ul>
<b>ISO 9001</b>	<b>7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Globalement, les dispositions relatives à l’identification des équipements pour la surveillance et mesures, la planification des opérations d’étalonnage sont maîtrisées avec la traçabilité y afférente</li> </ul>
<b>ISO 9001</b>	<b>7.1.6 Connaissances organisationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Un premier inventaire des connaissances organisationnelles a été réalisé dans le cadre du projet SMQ / ISO 9001 2015</li> <li>– Les données et documents relatifs à l’environnement et à la santé –sécurité ne sont pas recensés pour l’instant</li> </ul>
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>1.2 Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le plan de formation 2021 n’est pas encore établi et par conséquent non encore mis en œuvre</li> <li>– Les grilles d’évaluation annuelle n’intègrent pas les exigences environnement et santé sécurité au travail</li> <li>– La matrice de polyvalence n’est pas généralisée pour tous les processus</li> <li>– L’habilitation électrique : en vigueur pour les personnels électriciens</li> <li>– D’autres habilitations ne sont pas documentées (conducteur de Clark ...)</li> </ul>
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>7.3 Sensibilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Des efforts de sensibilisation et d’inspection concernant le covid-19 ont été réalisés (y compris es affichages et la tenue des enregistrements y afférents.</li> <li>– Cependant, les exigences environnement et santé –sécurité au travail ne sont pas comprises et intégrées dans le plan de sensibilisation</li> </ul>
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>7.4 Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Un plan de communication interne et externe a été élaboré dans le cadre du projet SMQ /ISO 9001 :2015</li> <li>– Les exigences environnement et santé –sécurité au travail ne sont pas comprises et intégrées dans le plan de communication</li> </ul>
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>7.5 Informations documentées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le système documentaire actuel répond aux exigences de la norme ISO 9001 2015</li> <li>– Par conséquent, les exigences documentaires relatives aux normes ISO 14001 et ISO 45001 ne sont pas pour l’instant élaborées.</li> </ul>
<b>8 .Réalisation des activités opérationnelles</b>		
<b>ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001</b>	<b>8.1 Planification et maîtrise opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Forte interface entre les processus commercial, Production et logistique</li> <li>– La prospection n’est pas planifiée</li> <li>– Les exigences en matière de planification se présentent comme suit : (Plan industriel et Commercial : PIC &amp; Planning transfert)</li> <li>– Les exigences en matière de planification sont respectées et documentées : programme de production, programme de débitage, plan contrôle qualité</li> <li>– Les exigences de planification et de maitrise opérationnelle relatives à l’environnement ne sont pas pour l’instant déterminées et mises en place au niveau des processus concernés</li> </ul>
<b>ISO 45001</b>	<b>8.1.2 Élimination des dangers et réduction des risques pour la S&amp;ST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La méthodologie et les actions permettant l’élimination des dangers et la réduction des risques pour la S&amp;ST ne sont pas documentées et sont partiellement maîtrisées</li> </ul>

ISO 9001	<b>8.2 Exigences relatives aux produits et services</b> <b>8.2.1 Communication avec les clients</b> <b>8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services</b> <b>8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services</b> <b>8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits et services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La stratégie commerciale n'est pas formalisée pour l'instant</li> <li>- L'interface avec les clients est assurée via les commerciaux des succursales pour le traitement des commandes</li> <li>- Pour les appels d'offres, un service est mis en place pour leur prise en charge.</li> <li>- Pour les appels d'offres, un service est mis en place pour leur prise en charge.</li> <li>- Interface : appels d'offres avec le bureau d'études de Comet Tunisie et aussi avec la direction générale de Comet</li> <li>- L'exigence : revue des exigences n'est pas suffisamment développée tant pour les commandes que pour les appels d'offres.</li> <li>- Globalement, les activités commercial et appels d'offres sont maîtrisés.</li> <li>- Les objectifs associés à ces deux structures (commercial et appels d'Offres) ne sont pas déterminés</li> <li>- Les modifications opérées sur le PIC ne sont pas visualisées pour l'instant</li> </ul>
ISO 9001	<b>8.3 Conception et développement de produits et services</b>	Ce chapitre est exclu
	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b> <b>8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes</b> <b>8.4.2 Type et étendue de la maîtrise</b> <b>8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions de stockage usine et SAV ne sont pas totalement respectées au niveau des aires de stockage et même au niveau des magasins (tôles, bouteilles de gaz ...)</li> <li>- Les rubriques : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Homologation des prestataires</li> <li>➤ Détailler la sous-traitantes</li> <li>➤ Revoir la partie gestion des stocks</li> </ul> </li> <li>ne sont pas abordées voire détaillées dans le processus achats et gestion des stocks <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les permis de travail (en hauteur, espace confiné ....) ne sont pas établis</li> </ul> </li> <li>- Les critères de sélection des prestataires ne sont pas documentés et n'intègrent pas les exigences environnement et santé-sécurité au travail</li> <li>- Les exigences en matière de respect de l'environnement et de la santé –sécurité au travail ne sont pas communiquées aux prestataires (fournisseurs et sous-traitants)</li> <li>- L'évaluation des prestataires n'intègre pas le respect des exigences environnementales et santé-sécurité au travail</li> <li>- Les fiches de données de sécurité sont disponibles pour les achats locaux stratégiques (peintures, gaz, huiles, silicone, gel hydraulique, diluants, graisse et produits de décontamination, liquide anti projection) mais non pour les achats à l'étranger</li> <li>- Il n'existe pas pour l'instant un recueil de fiches de données de sécurité (FDS) pour les fournitures stratégiques de MTI (avec entête de la Société MTI)</li> <li>- Les modalités de contrôle qualité à la réception ne sont pas suffisamment détaillées pour certaines fournitures stratégiques (certificats de conformité pièces sous traités localement et fournies par Comet Tunisie)</li> <li>- Les modalités de gestion par stock de sécurité ne sont pas décrites</li> <li>- La notion : perspective cycle de vie n'est pas abordée (environnement)</li> <li>- Les modalités de gestion des produits périssables au niveau des magasins ne sont pas décrites</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel des magasins n'est pas sensibilisé et / ou formé sur les risques engendrés par les produits dangereux et sur le FDS</li> </ul>
<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b> <b>8.5 Production et prestation de service</b> <b>8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service</b> <b>8.5.2 Identification et traçabilité</b> <b>8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes</b> <b>8.5.4 Préservation</b> <b>8.5.5 Activités après livraison</b> <b>8.5.6 Maîtrise des modifications</b> <b>8.1.2 Élimination des dangers et réduction des risques pour la S&amp;ST</b> <b>8.1.3 Pilotage du changement</b> <b>8.1.4.2 Intervenants extérieurs</b> <b>8.1.4.3 Externalisation</b> <b>8.1.3 Pilotage du changement</b> <b>8.6 Libération des produits et services</b> <b>8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes</b> <b>8.2 Préparation et réponse aux situations d'urgence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des activités de la production et du contrôle qualité avec traçabilité y afférente.</li> <li>- Les produits non conformes en cours de fabrication sont traités tout au long du process</li> <li>- Les étapes de libération du produit sont globalement respectées et appliquées au niveau des sites 1 et 2</li> <li>- Les autorités et responsabilités en matière de libération des produits ne sont pas suffisamment décrites dans les fiches de poste</li> <li>- Le plan contrôle qualité n'intègre pas tous les contrôles et tests sur les produits fabriqués</li> <li>- Des réunions hebdomadaires (en interface avec le bureau études de Comet Tunisie / Visio Conférence) sont tenues à l'effet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- De traiter les non conformités constatées sur les produits fournis par Comet Tunisie</li> <li>- De discuter des propositions d'amélioration (faite par MTI) sur les produits fabriqués en tenant compte des demandes clients et aussi de l'analyse des produits de la concurrence</li> </ul> </li> <li>- La traçabilité se matérialise à travers le numéro de châssis mais le dossier de fabrication n'est pas suffisamment structuré</li> <li>- L'exigence propriété des clients n'est pas suffisamment documentée (Site 1, 2 et SAV)</li> <li>- Les dispositions relatives à la mise en œuvre des exigences ISO 45001 : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maîtrise des modifications</li> <li>➤ Élimination des dangers et réduction des risques</li> <li>➤ Pilotage du changement</li> <li>➤ Intervenants extérieurs</li> <li>➤ Externalisation</li> </ul> </li> <li>- ne sont pas pour l'instant mises en place (et aussi documentées)</li> <li>- La gestion de la garantie au niveau du SAV n'est pas structurée et aussi non documentée</li> <li>- Contrôle des produits finis avant la livraison au niveau du SAV et aussi les produits retournés par les clients sont traités en collaboration avec l'équipe de production.</li> <li>- Les étapes de libération un produit après réparation sont pas suffisamment structurées (responsabilité et autorité à documentée)</li> <li>- Les modalités régissant la préparation et réponse aux situations d'urgence ne sont pas pour l'instant appliquées</li> </ul>
<b>9 Évaluation des performances</b>		

<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b> <b>ISO 45001</b>	<b>9.1.1 Généralités</b> <b>9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b> <b>9.1.2 Satisfaction du client</b> <b>9.1.2 Évaluation de la conformité</b> <b>9.1.3 Analyse et évaluation</b> <b>9.2 Audit interne</b> <b>9.3 Revue de direction</b> <b>9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction</b> <b>9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le suivi des consommations : électricité-gaz-eau et gasoil n'est pas assuré</li> <li>- Les exigences de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation ne sont pas déterminées telles que mentionnées dans le 9.1.1</li> <li>- Les tableaux de bord 4<sup>ème</sup> Tr 2020 et 1<sup>er</sup> Tr 2021 ne sont pas calculés pour la quasi-totalité des processus</li> <li>- Les indicateurs de surveillance et de performance environnementale et santé-sécurité au travail ne sont pas pour l'instant déterminés</li> <li>- Le programme annuel des audits internes 2021 n'a pas été élaboré</li> <li>- Les actions relatives à la levée des points sensibles issus de l'audit de surveillance N°02 / 2020 n'ont pas été déterminées et mises en œuvre</li> <li>- L'enquête satisfaction client réalisée en 2018-2019-2020 n'est pas assez représentative et ne reflète pas le positionnement de l'entreprise sur le marché</li> <li>- Pour l'instant, les exigences environnement et SST : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Évaluation de la conformité (réglementaire)</li> <li>➤ Analyse et évaluation : partie environnement et santé sécurité au travail</li> <li>➤ Audit interne : partie environnement et santé sécurité au travail</li> <li>➤ Revue de direction</li> </ul> </li> </ul> <p>n'ont pas été documentées</p>
<b>10 Amélioration</b>		
<b>ISO 9001</b> <b>ISO 14001</b>	<b>10.2 Non-conformité et actions correctives</b> <b>10.3 Amélioration continue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans un souci d'amélioration continue des produits fabriqués, réparés et des demandes de modification sont envoyées par MTI au bureau d'études Comet / Tunisie</li> <li>- L'exigence non-conformité et actions correctives n'est pas totalement appliquée.</li> <li>- Le renseignement de la fiche non-conformité –action corrective est partiel (la recherche des causes, le suivi de la mise en œuvre des actions correctives et la vérification de l'efficacité ne sont pas tout le temps assurés)</li> <li>- Il n'est pas pour l'instant déterminé des non conformités et actions correctives pour l'environnement et SST</li> </ul>
<b>ISO 45001</b>	<b>10 Amélioration</b> <b>10.2 Événement indésirable, non-conformité et actions correctives</b> <b>10.3 Amélioration continue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des réunions mensuelles sont tenues pour analyser les accidents de travail au niveau d'usine et décider des actions à mettre en place.</li> <li>- Un suivi statistique est également assuré pour suivre l'évolution des accidents par structure</li> <li>- Cependant, la méthodologie de traitement et de suivi des accidents n'obéit pas totalement aux exigences de la norme ISO 45001 2018</li> </ul>

**ANNEXE H :**  
**CERTIFICAT D'ENRENGISTREMENT**



# Certificat

Certificate

N°2017/74917.3

AFAG AFNOR INTERNATIONAL certifie que le système de management mis en place par :  
AFAG AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:

**COMET**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**CONCEPTION, DEVELOPPEMENT, FABRICATION,  
VENTE ET REPARATION DE SEMI-REMORQUES.**

**DESIGN, DEVELOPMENT, MANUFACTURING, SALE  
AND REPAIR OF SEMI-TRAILERS.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of

**ISO 9001 : 2015**

et est déployé sur les sites suivants :  
and is deployed on the following locations:

**Zone Industrielle Ben Arous Voie E 2013 BEN AROUS TUNISIE**

Ce certificat est valide à compter de (première date)  
This certificate is valid from (first date)

**2018-09-21**

validité  
until

**2021-09-20**

Administrateur AFAG AFNOR INTERNATIONAL  
Administrator of AFAG AFNOR INTERNATIONAL

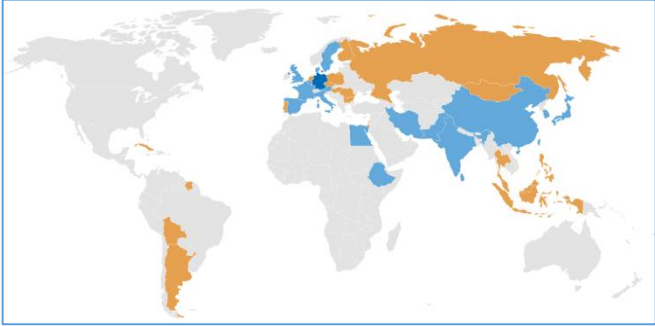
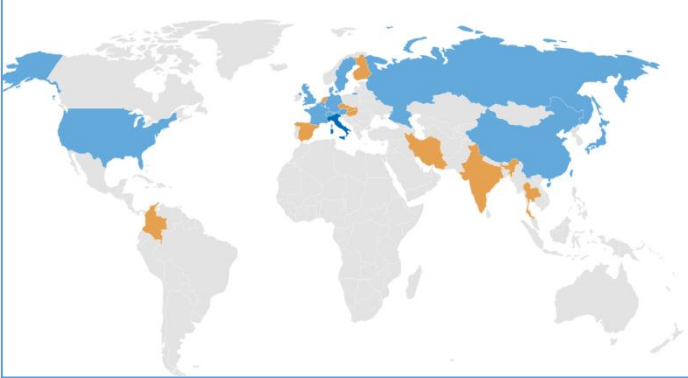
**M. AUGEREAU-LANDAIS**

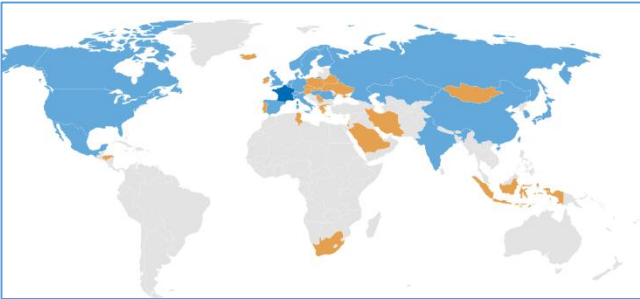
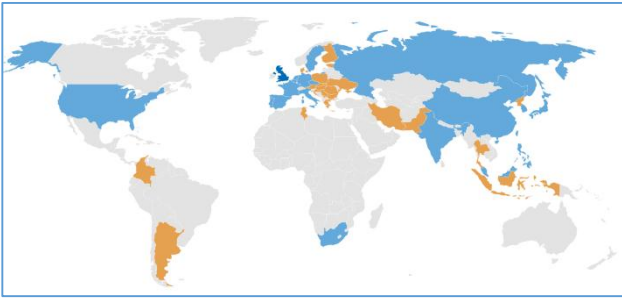


Prenez en Gif Code  
pour vérifier la validité  
de ce certificat

**ANNEXE I :**

**LES COMITES TECHNIQUES LIES AU  
DOMAINE D'INDUSTRIE DES SEMI-  
REMORQUES**

<b>Comité</b>	<b>Libellé</b>	<b>Statut des participants</b>
<b>ISO/TC 297</b>	<b>Gestion de la collecte et du transport des déchets</b>	 <p data-bbox="1131 619 1563 646"><b>nombre des pays participants: 19 pays</b></p>
<b>ISO/TC 313</b>	<b>Machines d'emballage</b>	 <p data-bbox="1124 1090 1570 1117"><b>nombre des pays participants: 13 pays</b></p>

<b>ISO/TC 184</b>	<b>Systèmes d'automatisation et intégration</b>	 <p><b>nombre des pays participants: 23 pays</b></p>
<b>ISO/TC 51</b>	<b>Plateaux de chargement pour transport et manutention directe de charges unitaires</b>	 <p><b>nombre des pays participants : 19 pays</b></p>

<p><b>ISO/TC 44</b></p>	<p><b>Soudage et techniques connexes</b></p>	<div data-bbox="1055 221 1722 539" data-label="Figure"> </div> <p data-bbox="920 564 1771 592"><b>nombre des pays participants : 25 pays (l'Algérie est un membre observateur)</b></p>
<p><b>ISO/TC 22</b></p>	<p><b>Véhicules routiers</b></p>	<div data-bbox="1055 635 1722 952" data-label="Figure"> </div> <p data-bbox="943 991 1749 1018"><b>nombre des pays participants : 36Pays (l'Algérie un membre participant)</b></p>