

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

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT**

**ENSM KOLEA**

**MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ**

**MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDE**

**THEME**

**Système de management environnemental selon la  
norme iso 14001 version 2004**

**Des exigences de la norme aux enjeux du terrain**

**Cas : NAFTAL Branche Carburants**

**Elaboré par :**

**MADI Nessrine Aicha**

**Encadré par:**

**Dr CHAHED Amina**

**Année 2015/2016**

## *Remerciement*

*Je tiens à remercier mes parents qui m'ont toujours soutenu*

*Je remercie, tout particulièrement, mon encadreur*

*Dr CHAHED Amina de m'avoir supervisé si consciencieusement, pour son*

*aide, ses précieux conseils tout au long du travail.*

*Je remercie madame Merzoug pilote du processus environnement ainsi que madame*

*Ouhaddadou ingénieur environnement et M. IFTICEN chef de service d'audit interne  
d'avoir mis à ma disposition les*

*moyens nécessaires pour mener à bien mon travail*

*Je remercie tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire*

# Sommaire

## Introduction générale

### Chapitre I : présentation de l'organisme d'accueil NAFTAL Branche Carburants.

- I. Présentation de l'entreprise NAFTAL.....6
- II. Présentation de la Branche Carburants.....10
- III. LE système de management de la Branche Carburants QSE-SMI.....14

### Chapitre II : système de management environnemental de NAFTAL Branche Carburants

- I. Termes et définition..... 22
- II. Diagnostic interne du SME de NAFTAL Branche Carburants .....23

### Chapitre III : présentation des résultats de l'étude qualitative

- I. Méthodologie de l'enquête .....51
- II. Analyse et interprétation des résultats de l'enquête.....52

## Conclusion générale

Références bibliographique

Annexes

Tables des matières

## Liste des abréviations

ISO: International standard organization ( organisation internationale de normalisation ).

BC : Branche Carburants.

AVM : aviation marine.

HSE : hygiène sécurité environnement.

QSE : qualité santé sécurité environnement.

SMI : système de management intégré.

AES : aspects environnementaux significatifs.

DD : déchets dangereux.

DSD : déchets spéciaux dangereux.

SME : système de management environnemental.

EIE : étude d'impact sur l'environnement.

ERQ: enregistrement qualité.

SMART : spécifique ; mesurable ; atteignable ; réaliste ; le temps.

MO : mode opératoire.

IT : instruction.

PR : processus.

AFNOR : association française de normalisation.

IC : installation classés.

CBR : carburants.

ONML : office national de métrologie légale.

## Liste des figures

<b>Figure 1</b> : Organigramme du groupe NAFTAL .....	7
<b>Figure 2</b> : Portefeuille des activités du groupe NAFTAL .....	9
<b>Figure 3</b> : Cartographie des Centres et dépôts de la NAFTAL Branche Carburants...12	
<b>Figure 4</b> : cartographie des processus de NAFTAL BC.....	15
<b>Figure 5</b> processus d'analyse environnementale de NAFTAL BC.....	28
<b>Figure 6</b> : Documentation de NAFTAL BC.....	38
<b>Figure 7</b> : l'outil qualité QQQQCP .....	51
<b>Figure 8</b> : Diagramme de Causes à Effets d'Ishikawa.....	56

## Liste des annexes

<b>Annexe1</b> : guide d'entretien .....	65
<b>Annexe 2</b> : politique qualité .....	67
<b>Annexe 3</b> : organigramme de NAFTAL Branche Carburants .....	68
<b>Annexes 4</b> : organigramme fonctionnelle du QSE SMI.....	69
<b>Annexe 5</b> : panneau de signalisation de danger .....	70

## **Liste des tableaux**

<b>Tableau 1</b> : effectifs de NAFTAL BC.....	13
<b>Tableau 2</b> : ressources matérielles de NAFTAL BC .....	14
<b>Tableau 3</b> : familles des aspects environnementaux .....	15
<b>Tableau 4</b> : extrait d'une fiche aspect .....	24
<b>Tableau 6</b> : rapport d'analyse environnemental de l'exercice 2014 district Batna.....	25
<b>Tableau 5</b> : fiche aspect production de déchets spéciaux dangereux.....	26
<b>Tableau 7</b> : Extrait du programme HSE .....	30
<b>Tableau 8</b> : extrait du plan d'action environnemental.....	35
<b>Tableau 9</b> : documentations du SME de NAFTAL BC.....	36
<b>Tableau 10</b> : extrait de l'analyse réglementaire district BATNA exercice 2014.....	46

## ملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة الوضعية الحالية لنظام الإدارة البيئية الخاص بشركة نפטال فرع الوقود و تقييم مدى مطابقته للمقياس الدولي إيزو 14001 صيغة 2004 و مدى تحقيقه للأهداف المسطرة. هذا ولقد تم إجراء بحثنا اعتمادا على تشخيص داخلي لنظام الإدارة البيئية الخاص بالشركة كما و اعتمدنا على دراسة كيفية اهتتمت بقياس دور التحليل البيئي في فعالية النظام ككل. على العموم و فيما يتعلق بنتائج هذا البحث فقد تم استشعار نقص واضح في فعالية نظام الإدارة البيئية لنפטال فرع الوقود. كما يمكننا القول أن إمكانية تصحيح هذه الوضعية تبقى قائمة.

## Abstract

The purpose of this study is to examine the Management Environment System of Naftal Branche Carburant. Its main objective is to determine how often the system is adequate with the requirements of the international norm iso 14001 version 2004. We are based on an internal diagnostic of the Management Environment System of the company and also a qualitative study about measuring the role of the environmental analysis on the whole system. In general, our study reveals a considerable lack in the efficacy of the Environmental System Management of Naftal Branche Carburant but the possibilities of improvement still exists.

## Résumé

Cette étude a pour but d'étudier la situation actuelle du système de management environnemental de la société NAFTAL Branche Carburant ainsi que d'évaluer son degré d'adéquation avec la norme internationale iso 14001 version 2004 et à quel point le système atteint les objectifs fixés. Pour ce faire nous nous sommes basés sur un diagnostic interne du système de management environnemental de la société ainsi qu'une étude qualitative portée sur la mesure du rôle de l'analyse environnementale et le planification dans le SME. En ce qui concerne les résultats de l'étude, celles-ci paraissent importants dans la mesure où ils révèlent une faible efficacité du système. Cependant, la possibilité de redresser la situation reste envisageable.

## Glossaire :

**Installation classées** : toute unité technique fixe dans laquelle interviennent une ou plusieurs activités figurant dans la nomenclature des installations classées telle que fixée par la réglementation en vigueur.<sup>1</sup>

**Établissement classé** : l'en semble de la zone d'implantation comportant une ou plusieurs installations classées et qui relève de la responsabilité d'une personne physique ou morale, publique ou privée qui détient, exploite ou fait exploiter l'établissement et les installations classées qui en relèvent.

**Danger** : une propriété intrinsèque d'une substance, d'un agent, d'une source d'énergie ou d'une situation qui peut provoquer des dommages pour les personnes, les biens et l'environnement.

**Risque** : élément caractérisant la survenue du dommage potentiel lié à une situation de danger. Il est habituellement défini par deux éléments : la probabilité de survenance du dommage et la gravité des conséquences.

---

<sup>1</sup> Journal officiel de la république algérienne n 37 du 8 Joumada El Oula 1427 4 juin 2006

# **INTRODUCTION GENERALE**

Le respect de l'environnement et un bon management en la matière deviennent de nos jours un impératif pour les organisations. Les entreprises particulièrement mettent en place un Système de Management Environnemental (SME) pour gérer leurs activités de sorte que l'impact de ses dernières sur l'environnement soit mesuré et maîtrisé.

Dans ce sens, l'ISO 14001 est l'outil de management environnemental le plus développé dans le monde, il constitue la référence dans le domaine et introduit la notion de l'amélioration continue. La certification ISO 14001 permet aux entreprises de démontrer leur possession des clés d'un management sain de l'environnement. Elle constitue ainsi le cadre privilégié qui met les préoccupations environnementales au centre des activités de l'entreprise afin de maîtriser les impacts environnementaux.

S'appliquant à tout type d'organisation, la norme ISO 14001 cherche à concilier les impératifs de fonctionnement de l'entreprise et le respect de l'environnement.

Dans l'application du système de management environnemental selon la norme ISO 14001, la non prise en considération des effets de contingence a causé des lourdeurs dans beaucoup d'entreprises. En effet l'implémentation de la norme ISO 14001 sans tenir compte des contextes culturels et historiques de l'entreprise peut éloigner cette dernière de ses objectifs fixés et porter atteinte au principe de conciliation entre les nécessités des activités et la protection de l'environnement.

Ceci étant dit, et dans le même ordre d'idées, nous nous intéressons dans l'étude de ce mémoire au Système de Management Environnemental de NAFTAL Branche Carburants selon le référentiel ISO 14001 version 2004. Ce choix est dû au fait que la mise en place de ce système répond aux besoins de responsabilité environnementale, de transparence et de communication mais aussi a un impact sur la gestion des différentes activités

Pour ce faire nous nous sommes posé la problématique suivante :

**« Le système de management environnemental mis en place par NAFTAL Branche Carburants réussira- il à faire face aux enjeux du terrain et répondre aux exigences de la norme ISO 14001 version 2004 ? »**

Pour mieux cerner notre problématique nous nous sommes posé les questions suivantes :

**Q1** : Est-ce que NAFTAL Branche Carburants peut cerner tous les aspects environnementaux provenant de ses activités ?

**Q2** : Par quels moyens peut-on réduire leur impact environnemental pour l'efficacité du SME?

### **Hypothèses de recherche**

**H1** : Une analyse environnementale fiable permet de détecter les aspects environnementaux significatifs émanant de l'activité de NAFTAL BC et contribue à l'efficacité des systèmes de management environnemental conformément à la norme iso 14001 version 2004.

**H2** : une bonne planification avec des objectifs SMART et un programme cohérent permet l'efficacité du SME selon la norme iso 14001 version 2004.

Ce mémoire est composé de trois chapitres :

Le 1<sup>er</sup> chapitre est consacré à la présentation de l'entreprise NAFTAL Branche Carburants.

Le 2eme chapitre traite le système de management environnemental de NAFTAL Branche Carburants selon la norme ISO 14001 version 2004 après le diagnostic qui a été fait.

Le 3 eme chapitre présente les résultats de l'étude.

## **CHAPITRE I**

# **PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL NAFTAL BRANCHE CARBURAN**

## **I. Présentation de l'entreprise NAFTAL**

### **1.1 Historique**

Issue de SONATRACH, l'entreprise ERDP (Entreprise de Raffinage et de Distribution de Produits pétroliers), a été créée par le décret N° 80/101 du 06 avril 1981 de la république démocratique et algérienne.

Entrée en activité le 1er janvier 1982, elle est chargée de l'industrie du raffinage et de la distribution des produits pétroliers.

En 1987, l'activité raffinage est séparée de l'activité distribution. La raison sociale de la société change suite à cette séparation des activités et NAFTAL est désormais chargée de la commercialisation et de la distribution des produits pétroliers et dérivés.

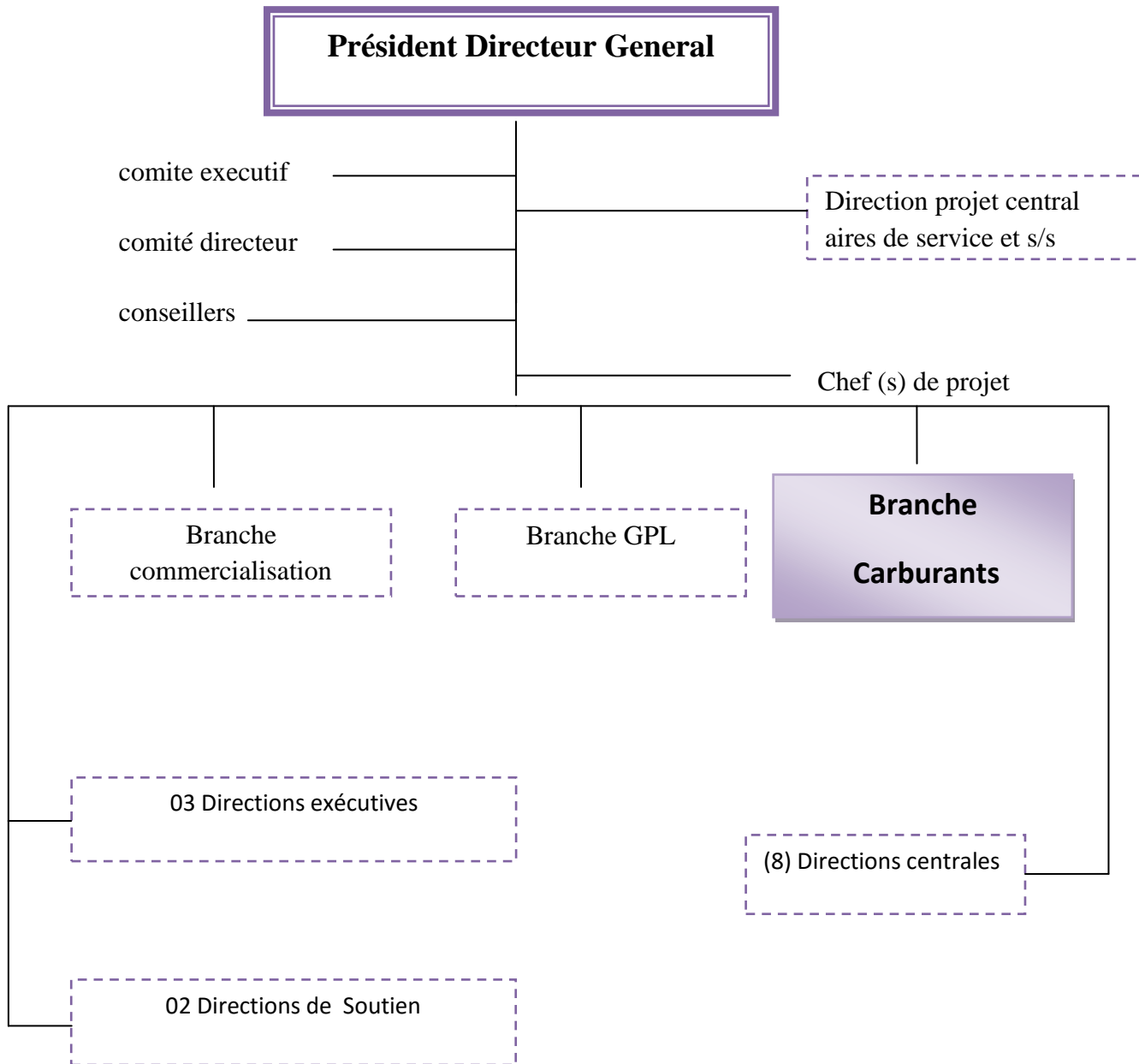
A partir de 1998, elle change de statut et devient Société par actions au capital social de 15 650 000 000 DA, filiale à 100% de SONATRACH.

### **1.2 Missions et organisation**

NAFTAL a pour mission principale, la distribution et la commercialisation des produits pétroliers sur le marché national.

Ses missions principales sont :

- L'enfûtage de GPL ;
- La formulation de bitumes ;
- Transport des produits pétroliers ;
- La distribution, stockage et commercialisation des carburants, GPL, lubrifiants, bitumes, pneumatiques, GPL/carburant, produits spéciaux ;
- Développement d'une image de marque de qualité ;
- La veille à l'application des mesures de protection de l'environnement en relation avec les organismes concernés.



**Figure N°1 : Organigramme de NAFTAL**

Source : manuel QSE

### **1.3 Patrimoine**

Le patrimoine de NAFTAL est important et peut se représenter dans ce qui suit :

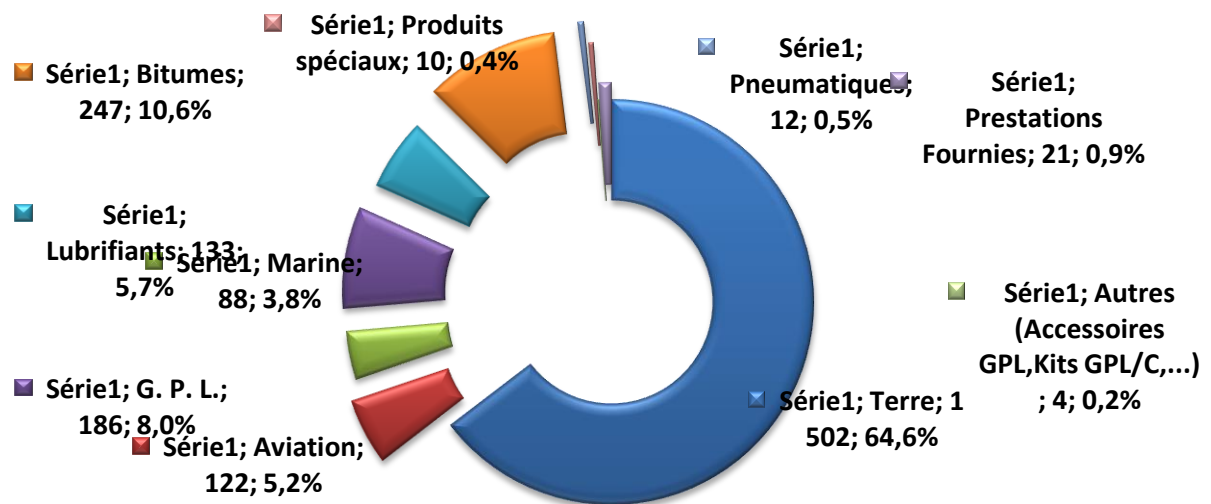
- 400 Km de canalisation opérationnelle et 350 Km de canalisations en cours de réalisation ;
- 24 centres et dépôts Aviation, 06 centres marine ;
- 49 dépôts relais de stockage GPL ;
- 40 centres d'emplissage GPL d'une capacité d'enfûtage de 1,2 millions tonnes/an ;
- 06 centres vrac GPL ;
- 15 unités bitumes d'une capacité de formulation de 360.000 tonnes/an ;
- 6 500 véhicules de distribution et 841 engins de manutention et de maintenance.
- 67 centres et dépôts de distribution et de stockage de carburants, lubrifiants et pneumatiques.

Le réseau de distribution s'étend sur :

- 11 000 points de vente GPL ;
- 1 847 stations service dont 671 en toute propriété

### **1.4 Le portefeuille des activités de Naftal**

En 2012, les activités des carburants terre représentaient la plus grande part avec 64,6%, par rapport à l'ensemble des activités de Naftal.



**Figure N°2 : Portefeuille des activités de NAFTAL**

Source : Documentation de l'entreprise

### 1.5 La stratégie de NAFTAL

NAFTAL opte pour une stratégie de **Business et Développement** reposant sur :

- La consolidation de la position de la Société sur le marché national ;
- La réduction des coûts et maîtrise des charges ;
- L'amélioration des performances des activités ;
- La rentabilisation de la trésorerie ;
- Le développement du portefeuille " filiales et participations " ;
- Sécuriser davantage les centres de stockage (Carburants et GPL).

## **1.6 Expérience et expertise de NAFTAL**

Depuis sa création, Naftal a constamment envisagé son développement à travers la maîtrise de ces métiers et l'intégration des nouvelles techniques. Convaincu que cette vocation ne peut se traduire que par la prise en charge de la ressource humaine dans ces domaines, la Société Naftal inscrit dans sa stratégie la formation comme axe principal. Pour se faire, la société fait appel en interne à deux centres de formation et en externe à toutes les compétences formées par les Universités, Instituts et autres organismes du secteur.

NAFTAL dispose de deux centres de formation à **Khroub** et à **Oran**. Ces centres assurent des formations de perfectionnement et de recyclage au personnel de NAFTAL et aux tiers dans le stockage, l'exploitation, la distribution & le transport, la maintenance et HSE.

## **II. Présentation de la branche carburants**

### **2.1 Produits et implantations**

Une des trois Branches d'activités de la Société NAFTAL est la branche carburant. Elle est majeure et constitue un des trois leviers sur lesquels sont fondés ses axes stratégiques.

Ses principales missions sont :

- Élaborer et mettre en œuvre la stratégie de développement et de réhabilitation des infrastructures de stockage, des canalisations et des autres moyens de transport pour les activités carburants terre, aviation et marine ;
- Gérer, exploiter et assurer la maintenance des Centres et canalisations et de la flotte de transport;

La Direction Générale de la Branche Carburants est située dans la wilaya d'ALGER et plus précisément dans la commune de DAR EL BAIDA à 300 m de l'aéroport HAOUARI BOUMEDIENE.

## **A. Activités**

Les activités de la branche sont comme suit :

- **Aviation et marine :** Approvisionnement, stockage, ravitaillement et commercialisation des produits Aviation et Marine; Carburants
- **Terre:** Approvisionnement, stockage, ravitaillement en carburants terre.

Par ailleurs, l'activité Carburants est certifiée ISO 9001 version 2008, OHSAS 18001 et ISO 14001 version 2004.

## **B. Produits**

La gamme de produit de la branche carburant touche les domaines routiers, marins et d'aviation.

- **La gamme de produits pour l'aviation**
  - JET A<sub>1</sub>.
  - AVGAS 100 LL.
  - METHMIX.
  - Lubrifiants aviation.
- **La gamme de produits pour la marine**
  - Les Fuel Oil (Bunker C et les BTS).
  - Les Inters Fuel Oil.
  - Gas oil.
  - Lubrifiants marine.
- **La gamme de produits pour terre**
  - Essence super sans plomb ;
  - Essence super ;
  - Essence normal ;
  - Gas-oil ;
  - Lubrifiants terre.

### C. Implantation des centres et dépôts

Le schéma ci-dessous indique l'implantation des entrepôts aviation, dépôts aviation, centres aviation et centres marines.

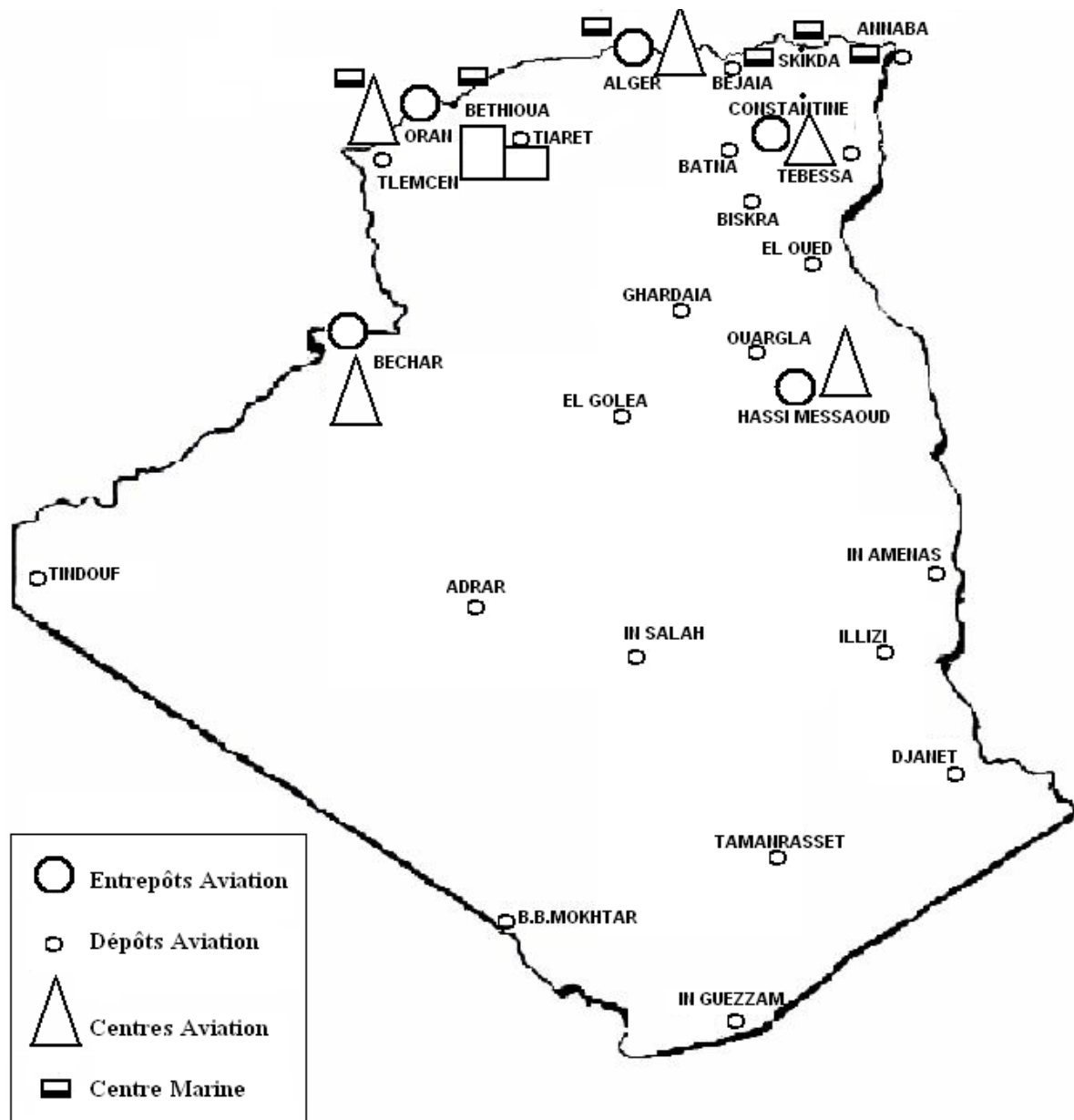


Figure N°3 : Cartographie des Centres et dépôts de la NAFTAL Branche Carburant

Source : Documentation interne

Nous constatons que ses structures sont implantées dans les quatre régions du pays (est, ouest nord, sud) selon particularités des produits, caractéristiques du produit et les besoins de l'activité.

## 2.2 Mission principales de la branches Carburants

- Superviser, coordonner et contrôler les activités approvisionnement, stockage, ravitaillement, livraison et transport des carburants Aviation et Marine, sur les aéroports et ports où la BC/AVM est présente.
- Assurer la préservation de la conformité du produit depuis son approvisionnement jusqu'à la livraison de celui-ci et ce, conformément aux exigences du client.
- Assurer la maintenance des installations *fixes* et des moyens de distribution.
- Assurer une qualité de service répondant aux attentes de la clientèle et veiller au maintien de l'image de marque de l'Entreprise.<sup>2</sup>

## 2.3 Moyens et ressources

### a) Humaines

NAFTAL Branche Carburants dispose d'un effectif de 7433 agents opérant dans les activités prévues dans son organisation toute catégorie confondues, repartis comme suit :

	Permanents	Temporaires	Total
<b>Cadres supérieurs</b>	174	1	175
<b>cadres</b>	1593	151	1744
<b>Maîtrise</b>	2384	504	2888
<b>Exécutants</b>	920	1706	2626

**Tableau N°1 : effectifs de NAFTAL BC**

**Source : Manuel QSE**

<sup>2</sup> Manuel QSE de NAFTAL BC

## b) Matérielles

Les ressources matérielles de NAFTAL BC sont les suivantes :

	AVITATION	MARINE	TERRE
<b>Capacités de stockage</b>	55895 M <sup>3</sup>	112 000 M <sup>3</sup>	633 676 M <sup>3</sup>
<b>Moyens matériels</b>	-Tracteurs routiers	-Barges de capacité de	-Pipe Line
	-Semi-remorques	2 000 tonnes	-Camions citernes
	citernes	-Barges de capacité de	
	-Camions avitailleurs	1 000 tonnes	
	-Systèmes Hydrant	-Calions citernes	
	(livraisons par pipe via	-Bras de chargement	
	des oléo serveurs)	-Camions pour la	
	-Oléo serveurs	livraison des lubrifiants	
-Serviceurs	-Vedettes		
-Attelages avitailleurs.			

**Tableau N°2** : ressources matérielles de NAFTAL BC

**Source** : Manuel QSE

### III. Le système de management de la branche carburants QSE-SMI

L'entreprise NAFTAL Branche Carburants possède les certificats des trois normes ISO 9001 version 2008, ISO 14001 version 2004 et OHSAS 18001 version elle est inscrite dans une démarche **Qualité Santé Sécurité Environnement Système de Management Intégré**.

Le schéma si dessous nous donne une image de la cartographie des processus de NAFTAL BC ainsi que l'interaction entre chaque processus.

## Cartographie des Processus du Système de Management QSE de la Branche Carburants

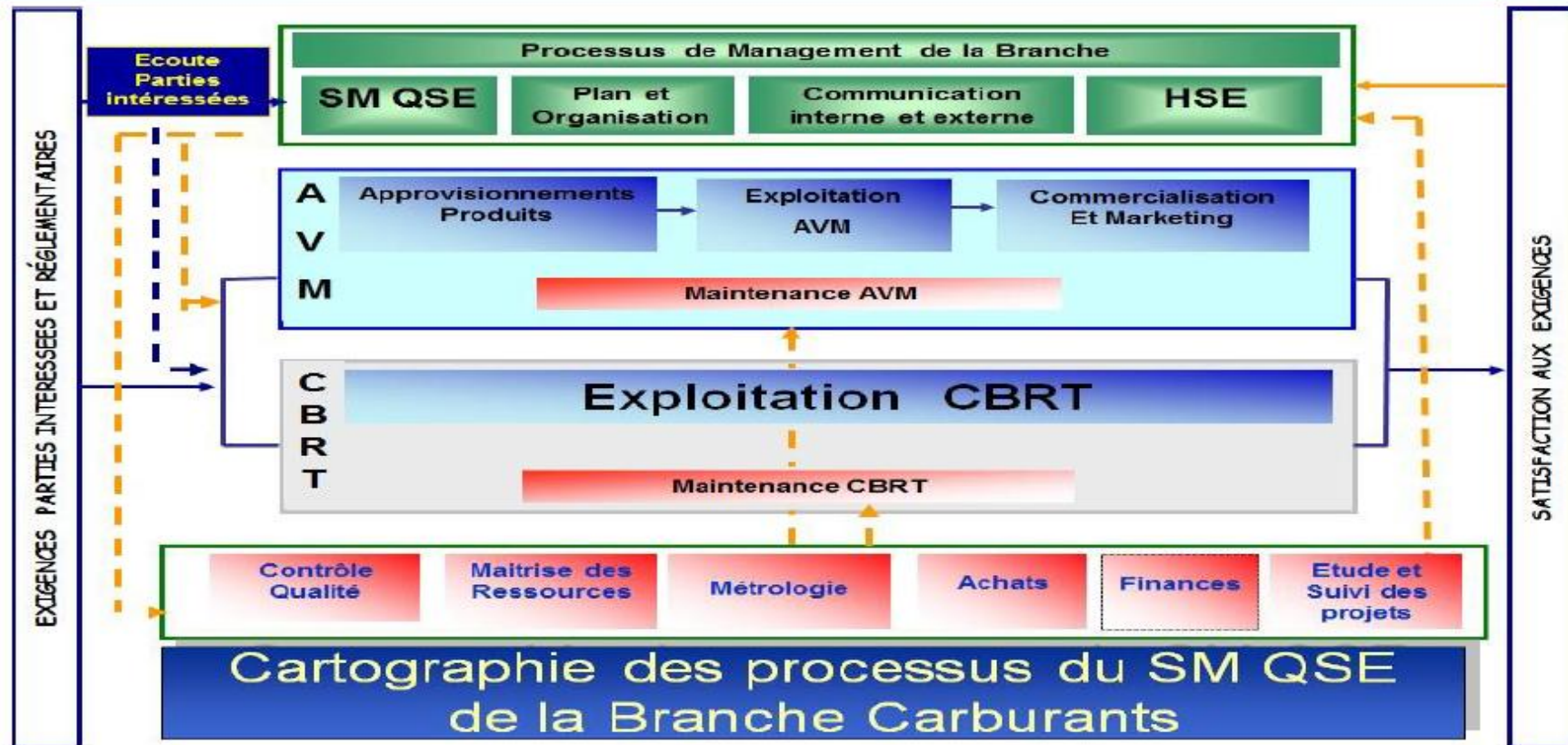


Figure N°4 : cartographie des processus de NAFTAL BC

Source : document interne

Selon la cartographie des processus (schéma précédant), le système de management QSE SMI de NAFTAL BC contient de 16 processus conformément aux exigences des trois normes : iso 9001 version 2008, iso 14001 version 2004 et OHSAS 18001.

A l'instar de tout système de management intégré, celui de la Branche Carburant de NAFTAL est regroupé en trois niveaux conventionnels suivants :

- Les processus de management ou de pilotage :
- Les processus de réalisation :
- Les processus support.

#### **A) Les processus de management ou de pilotage**

Ce sont un ensemble de processus de finalité stratégique contribuant à déterminer la politique QSE et la déclinaison des objectifs associés.

Parmi leurs missions principales figure aussi l'établissement des planifications SMQSE, la mise en place du plan de communication ainsi que le programme HSE.

Ces processus de management contribuent par ailleurs au suivi de la mise en œuvre de l'ensemble des planifications et programmes.

#### **B) Les processus de réalisation**

Comme leur nom l'indique, les processus de réalisation concernent les activités cœur de métier de la branche Carburant. Ainsi, les activités d'approvisionnement, d'exploitation et de commercialisation des produits AVM ainsi que l'exploitation CBRT y sont regroupées et ont pour rôle la réalisation des produits et prestations au compte des clients.

#### **C) Les processus support**

Ce sont les processus d'activités de soutien visant à contribuer au bon déroulement des processus de réalisation et autres en mettant à leur disposition les ressources nécessaires.

### ➤ **Description des processus**

Selon notre constatation, chaque processus porte une fiche d'identification appelé « ERQ QSE 12 » qui précise le nom du processus, son code, son propriétaire, son ou ses pilotes, sa finalité, la fréquence de la tenue de sa revue, les objectifs et indicateurs, le mode de surveillance.

Par ailleurs la fiche d'identification mentionne aussi les processus clients, les processus fournisseurs, le données d'entrée, les données de sortie, les exigences des parties intéressées, les risques du processus, les exigences réglementaires, légales et normatives et celles de l'entreprise aussi. Les points sensibles à auditer et les besoins d'amélioration sont aussi mentionnés.

Nous allons examiner les différents processus qualité existants au niveau de la branche carburant.

### ➤ **Processus contrôle qualité**

Le processus décrit les dispositions prises par les laboratoires en matière de contrôle qualité pour s'assurer de la conformité des produits avant l'approvisionnement et en cours de stockage et avant d'être commercialisés par la branche carburant et ce conformément à l'application de toutes les instructions de travail élaborés les normes d'essais en vigueur.

Le propriétaire du processus qui est le responsable du groupe contrôle qualité produits et métrologie supervise ses activités selon ses tâches définis sur sa fiche de poste.

### ➤ **Processus Commercialisation et Marketing**

Le processus Commercialisation et Marketing se charge de l'élaboration annuelle du plan de production qui est mis en œuvre et suivi au niveau des différents départements : ventes et marketing de la Direction commerciale.

Une revue des exigences est faite afin de mesurer la possibilité de prise en charge des commandes faites par les clients. Ces dernières sont exprimées via courriel, fax ou par porteur.

Par ailleurs, le processus indique que les prix sont fixés par rapport à l'évolution du marché international et arrêtés par La société mère Sonatrach.

### ➤ **Processus Communication Interne et Externe**

Le processus communication interne et externe s'intéresse essentiellement à l'élaboration du plan de communication qui est validé par le directeur de la branche.

Le processus a aussi la charge de l'accompagnement du projet de mise en œuvre du SME Il accompagne également le projet de mise en place du Système de Management QSE en matière de communication afin de favoriser l'implication du personnel et élaborer les bulletins d'information et les supports de communication diffusés lors des foires et rencontres avec les clients.

Par ailleurs, ce processus se charge du suivi du plan de communication avec les parties prenantes.

Il est en charge également du suivi du plan de communication avec les parties prenantes (plan issu du projet d'implémentation de la norme ISO 26000).

Il prend en charge la communication interne en assistant à tous les évènements de la Branche Carburants et informe le personnel par affichages.

Son propriétaire collabore avec le propriétaire du processus HSE pour mettre en place et coordonner La communication environnementale et La communication santé /sécurité au travail.

### ➤ **Processus Maîtrise des Ressources**

Ce processus s'occupe de l'alignement stratégique de la politique et gestion des ressources humaines à la stratégie globale de l'entreprise et s'acquitter de nouvelles compétences via le recrutement, la formation.

S'occuper de l'évaluation des compétences, de l'élaboration des fiches de postes, de la motivation du personnel et créer l'adhésion du personnel aux différents projets de l'entreprise, sont aussi des attributs du processus.

### ➤ **Processus Exploitation AVM**

Ce processus est né à partir du Plan et budget PMTE. Il intervient en conformité avec les différents plans établis et les instructions d'exploitation aviation et maritime, d'échantillonnage et libération du produit.

➤ **Processus Maintenance**

Ce processus concerne toutes les activités en relation avec le rétablissement ou le maintien en bon état des infrastructures de la BC/AVM.

➤ **Processus Management QSE**

Toutes les activités d'élaboration et de mise en œuvre de la planification du SMQSE constituent ce processus afin de garantir l'établissement et la mise en œuvre ainsi que l'entretien des autres processus travaillant aussi pour leur contrôle et amélioration de leur efficacité en permanence.

➤ **Processus de Management de la Branche**

Le processus communique à toutes les activités de management, la politique QSE, la communication et l'affectation des ressources. Son objectif est de rendre formel et mettre en œuvre la politique générale et les différents autres plans en veillant à leur suivi rigoureux.

➤ **Processus Plan et Organisation**

Les attributions de ce processus sont l'élaboration du plan et budgets, l'analyse des demandes de modification des organisations pour ensuite les soumettre à la direction SPE. Le processus s'occupe par la suite de la mise à jour des manuels d'organisation et de l'établissement des différentes décisions.

➤ **Processus Exploitation CBRT**

Attribué à la direction exploitation, il consiste à assurer la collecte des informations qualitatives et quantitatives qui identifient les besoins des clients. Les informations servent d'éléments à introduire dans le projet et budget de l'exercice suivant.

➤ **Processus Approvisionnement Produit**

L'objectif de ce processus est d'assurer la disponibilité continue des produits Aviation et Marine dans les centres et dépôts.

➤ **Processus Maintenance CBRT**

Il concerne les activités liées au rétablissement et maintien dans un bon état des infrastructures de la BC/Activités Carburants Terre pendant leurs différents cycles de vie.

### ➤ **Processus étude et suivi des projets**

Etant donnée que l'activité de conception et de développement des projets est souvent sous-traitées auprès d'organismes externes spécialisés, une maîtrise des exigences de projet de la planification à la réalisation doit être assurée et en conformité avec les processus étude et suivi des projets.

### ➤ **Processus Achats**

Ce processus est composé de toutes les opérations qui dotent la branche carburant des biens et services indispensables au bon déroulement de son activité et qui sont à procurer de l'extérieur.

### ➤ **Processus HSE**

Il s'agit de l'ensemble des activités qui ont relation avec l'analyse des risques SST, des aspects environnementaux ainsi que l'élaboration des plans d'actions SST et environnementaux.

### ➤ **Processus Métrologie**

Ce processus veille à la planification et la réalisation des étalonnages et vérifications des équipements. En outre, il s'occupe du barémage des capacités de stockage fixes et mobiles des sites de la NAFTAL Branche Carburants.

Le processus intervient aussi dans l'acquisition et la gestion des étalons ainsi que la gestion des équipements de mesures.

### ➤ **Processus Finances et Comptabilité**

C'est le processus qui regroupe les activités financières et comptables de NAFTAL Branche Carburant consistant en la gestion financière et comptable des encaissements et décaissement, des flux de trésorerie et d'information de gestion. Le processus concerne aussi les états légaux fiscaux et parafiscaux, la gestion du patrimoine mobilier et immobilier et l'opération de rapprochement des comptes financiers.

**CHAPITRE II : SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU SEIN  
DE NAFTAL BRANCHE CARBURANTS**

## **Introduction chapitre**

L'application de la norme iso 14001 version 2004 nécessite le respect des exigences de celle-ci. Dans ce chapitre nous allons étudier le système de management environnemental met par NAFTAL branche carburants et ses différentes composantes. Nous allons faire le constat de la situation actuelle du SME suite au diagnostic que nous avons fait au processus HSE (hygiène, sécurité et environnement) de NAFTAL BC selon la norme iso 14001 version 2004.

Avant d'aborder le sujet de la certification quelques définitions sont nécessaires :

### **I. Termes et définitions**

#### **I.1 Définition de l'environnement**

Selon l'ISO 14000 version 1996, l'environnement est défini comme étant le « *Milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, la terre, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations* »<sup>3</sup>

#### **I.2 Le système de Management Environnementale (SME)**

Le Système de Management Environnemental (SME) désigne les méthodes de gestion et d'organisation de l'entreprise, visant à prendre en compte de façon systématique l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement, à l'évaluer et le réduire.<sup>4</sup>

#### **I.3 La norme iso 14001**

La norme iso 14001 définit une série d'exigences spécifiques à la mise en place d'un système de management environnemental au sein d'une organisation, quelle que soit sa taille et son domaine d'activité.<sup>5</sup>

La structure de la norme Le référentiel ISO 14001 se fonde sur deux grands principes du management : la définition d'une politique environnementale et la mise en place d'un système de management auto-améliorant pour atteindre les objectifs et cibles fixés dans le cadre de cette politique.

---

<sup>3</sup> Organisation International de Normalisation ISO., Management Environnemental et Normes ISO 14000. Système de management - spécification et lignes directrices pour son utilisation. Première Edition 1996.

<sup>4</sup> [http://www.actu-environnement.com/ae/dictionnaire\\_environnement/definition/systeme\\_de\\_management\\_environnemental\\_sme.php4](http://www.actu-environnement.com/ae/dictionnaire_environnement/definition/systeme_de_management_environnemental_sme.php4)

<sup>5</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/ISO\\_14001](https://fr.wikipedia.org/wiki/ISO_14001) consulté le 24/06/2016 à 23h40

Les différentes exigences prescrites par la norme iso 14001 version 2004 sont organisées selon le modèle PDCA<sup>6</sup> de la roue de Deming (plan, do, check, act ),planifier, mettre en œuvre, contrôle et améliorer .

## **II Diagnostic interne du SME de NAFTAL BC**

### **1. Politique environnementale**

La politique environnementale est au cœur du processus permettant à la direction, à son plus haut niveau d'inciter la démarche de mise en place d'un système de management environnemental. Elle prend la forme d'une lettre rédigée et signée par la direction.

La politique environnementale de NAFTAL BC s'inscrit dans une optique QSE –SMI. Elle répond aux exigences de la norme iso14001 version 2004 et expose les axes prioritaires d'actions en indiquant quels sont les objectifs environnementaux.

La direction à son plus haut niveau s'engage à mettre en œuvre sa politique environnementale, à assurer les moyens et ressources nécessaires et à améliorer le système de management environnemental pour se conformer aux exigences de la norme iso 14001 version 2004 aux exigences légales applicables et autres exigences applicables afin de maîtriser et pérenniser son SME.

*« Je désigne le responsable du système de management **QSE** pour assurer la mise en œuvre, la maîtrise et la pérennité du **SMQSE**. Je demande à tout le personnel de la **Branche Carburants** de s'impliquer pleinement dans la mise en œuvre et l'amélioration du système **QSE** »<sup>7</sup>.*

Documentée et diffusé à l'ensemble du personnel ainsi qu'au public.

---

<sup>6</sup> Iso14001 version 2004 système de management environnemental et lignes directrices pour son utilisation diffusée par AFNOR

<sup>7</sup> Politique QSE annexe n 2

## 2. Planification

### 2.1 Aspects environnementaux

#### 2.1.1 Définition

**Aspect environnemental (AE) :** Elément des activités, produits ou services d'un Organisme susceptible d'interactions avec l'environnement.<sup>8</sup>

**Aspect environnemental significatif (AES) :** c'est un aspect environnemental qui a ou peut avoir un impact environnemental significatif.

**Impact environnemental :** Toute modification de l'environnement, négative ou Bénéfique, résultant totalement ou partiellement des aspects environnementaux d'un Organisme.<sup>9</sup>

Selon la procédure **PG BC HSE 2 D**<sup>10</sup> les aspects environnementaux sont classés en familles, Le tableau ci dessous comporte la liste des familles des aspects environnementaux

fonctionnement normal	Consommation d'eau
	Consommation d'énergie
	Consommation de matière première et consommable
	Rejets dans l'air
	Rejets dans les eaux
	Rejets dans les eaux souterraines - Pollution du sol/sous-sol
	Déchets
	Bruits,
	Faune/Flore
	Insertion paysagère
	Autres nuisances

<sup>8</sup> Organisme International de Normalisation. ISO 14001 Systèmes de management environnemental Exigences et lignes directrices pour son utilisation, AFNOR, 2004.

<sup>9</sup> Organisme International de Normalisation. ISO 14001 Systèmes de management environnemental Exigences et lignes directrices pour son utilisation, AFNOR, 2004

<sup>10</sup> Procédure générale branche carburants hygiène sécurité environnement version 2 D

Fonctionnement accidentel	Risques technologiques	Déversement / Dispersion produits liquides ou gazeux
		Incendie
		Explosion
	Risques naturels	Inondation, glissement de terrain
		Foudre
		Séisme
	Agressions extérieures	Vandalisme
		Accidents extérieurs
		...

**Tableau N°3** : familles des aspects environnementaux

**Source** : site web<sup>11</sup>

Les aspects environnement existents dans le fonctionnement normal et d'autres apparaissent lorsqu'il y a une situation d'urgence.

Pour bien cerner les aspects environnementaux nous avons élaboré des fiches aspect comprenant l'aspect et son impact sur l'environnement.

Prenant l'exemple de la maintenance générale.

Activité	Aspect environnemental	Impact environnemental
<b>Maintenance générale</b>	Production des déchets ménagers et assimilés et des déchets inertes lors des travaux d'entretien des locaux et espaces communs.	Altération du paysage
	Production de déchets spéciaux et déchets spéciaux dangereux provenant de la maintenance des équipements de réfrigération, de climatisation et de soudure.	Pollution de l'air. Pollution du sol et sous sol et altération du paysage.

**Tableau N°4** : extrait d'une fiche aspect

**Source** : élaboré par nous même

<sup>11</sup> [http://www.ineris.fr/guide-sse/guide/fiches/fiche\\_2/Fiche\\_02\\_a2.htm](http://www.ineris.fr/guide-sse/guide/fiches/fiche_2/Fiche_02_a2.htm) consulté le 02/07/2016 à 00h52

<b>Déchets spéciaux dangereux</b>	<b>Aspect environnemental</b>	<b>Impact environnemental</b>
« Tous déchets spéciaux qui, par leurs constituants ou par les caractéristiques des matières nocives qu'ils contiennent, sont susceptible de nuire à la santé publique et/ou à l'environnement »	<b>Matières issues des hydrocarbures Boues d'hydrocarbures</b>	
	Boues contenant des hydrocarbures provenant des opérations de maintenance de l'installation ou des équipements.	Inflammable nocive
	Boues provenant de séparateurs eau/hydrocarbures	Nocive
	Eau mélangée à des hydrocarbures provenant de séparateurs eaux/hydrocarbures	Nocive
	<b>Matériel contenant des PCB</b>	
	Composants contenant des PCB	Irritante toxique cancérigène dangereuse pour l'environnement
	Transformateurs et accumulateurs contenant des PCB	Irritante toxique cancérigène dangereuse pour l'environnement
	Equipements mis au rebut contenant des PCB ou contaminés par de telles substances autres que ceux visés à la rubrique 16. 2 .1	Irritante toxique cancérigène dangereuse pour l'environnement
	<b>Matériaux contenant de l'Amiante</b>	
	Matériaux d'isolation contenant de l'amiante	Spéciaux dangereux
	Matériaux de construction contenant de l'amiante	Toxique , cancérigènes
	<b>Véhicules, PDR et Batteries usagées</b>	
	Accumulateurs au plomb	toxique
	Véhicules hors d'usage	Dangereusement pour l'environnement
	Filtres à huile	Nocive
Patins de freins contenant de l'amiante	Toxique cancérigène	

**Tableau N°5** : fiche aspect production de déchets spéciaux dangereux

**Source** : Elaboré par nous même inspiré d'un document interne

L'analyse environnementale permet d'identifier les aspects environnementaux et ceux qui sont significatifs afin de réduire leurs impacts sur l'environnement.

### **2.1.2 Analyse environnementale**

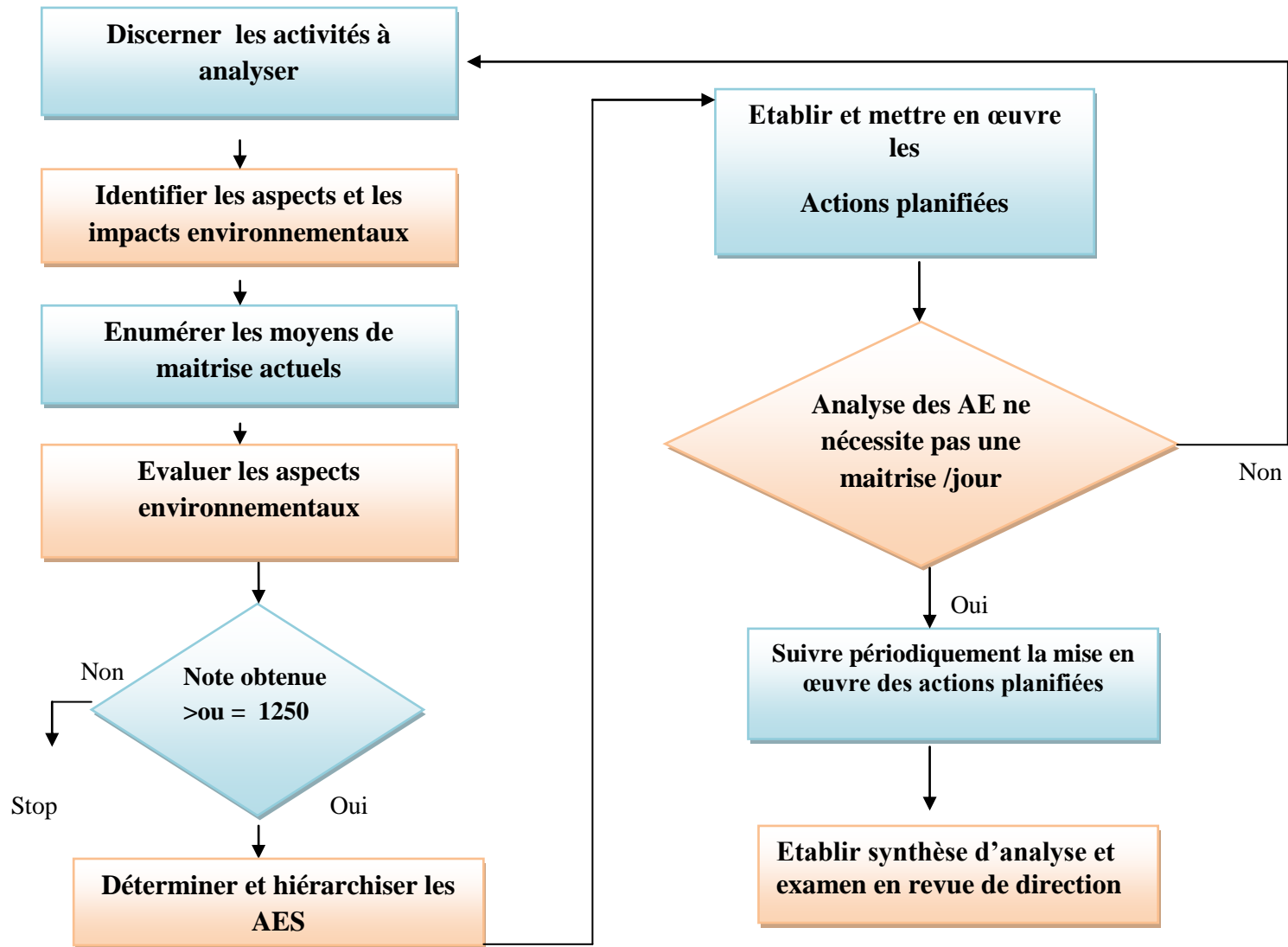
Il s'agit dans un premier temps, de mettre en évidence la situation environnementale dans laquelle l'entreprise se trouve. En effet, être conscient de ses problèmes est la clé de voûte d'un programme d'actions environnementales. Les résultats de l'analyse serviront de base pour définir les priorités et élaborer le programme des actions environnementales.

*« L'analyse environnementale est donc une analyse préliminaire approfondie des problèmes, impacts, performances et activités de surveillance de l'entreprise en matière d'environnement. »<sup>12</sup>*

Le schéma ci-dessous cite les différentes étapes de l'analyse environnementale

---

<sup>12</sup> <https://orbi.ulg.ac.be/bitstream/2268/145694/1/Rapport%20final%20SME.pdf> 22/06/2016 18h06



**Figure N °5 :** logigramme inspiré de la procédure d'analyse environnementale et élaboration du plan d'action environnemental

Selon le schéma précédent on distingue trois phases essentielles de l'analyse environnementale :

- Définition de l'ensemble des activités et services concernés par l'analyse ainsi que les aspects environnementaux associés.

Cette définition des aspects se fait en situation normale et en situation d'urgence.

- Evaluation et hiérarchisation des aspects environnementaux selon les critères suivant :
  - La gravité de l'aspect ou l'utilisation des ressources (**G**).
  - La sensibilité du milieu naturel environnemental (**S**).
  - La fréquence (**F**).
  - La maîtrise (**M**).
  - La conformité (**C**).

**Criticité = G\*S\*F\*M\*C**

L'aspect environnemental est significatif lorsqu'il dépasse un seuil de 1250 ( calculé par la branche carburants ) ou en cas de non-conformité réglementaire.

La cotation est comme suit :

1 : faible.

5 : moyen.

10 : fort.

- L'établissement et la mise en œuvre des actions visant la réduction des AES.

L'enregistrement est le rapporte d'analyse environnementale associé au plan d'action environnement

## Enregistrement

Une fois l'analyse environnementale réalisée les résultats d'analyse sont présentés dans le **rapport d'analyse environnemental ERQ HSE**

31<sup>13</sup>

Source	Aspect environnemental	S/N	S/D	S/U	Impact environnemental	références réglementaires	Moyens de maîtrise actuels	Critères de cotation					Criticité (GxSxFxM)	AES	Actions	Resp	échéance	Avancement
								G	S	F	M	C		Oui/Non				
Drainage des eaux huileuses;	Infiltration dans le sol et sous sol des produit par défaut d'étanchéité des conduites de drainage des effluents liquides chargés d'HC.02/03/04		X		Pollution du sol et sous-sol	Loi n°03-10 du 19/07/03 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable. Décret n°09/336 du 20/10/2009 relatif à la taxe sur les activités polluantes ou dangereuse pour l'environnement.	Instruction Exploitation et Maintenance,	5	5	5	10	NC	1250	Oui	Nettoyage et curage des conduites/caniveaux,	C/centre/HSE	périodiquement	action réalisée

**Tableau N° 6** Aperçu du rapport d'analyse environnemental de l'exercice 2014 district Batna

Source : document interne

<sup>13</sup> Voir point maitrise documentaire point 3.5

## 2.2 Exigences légales et autres exigences

Pour pouvoir identifier les aspects environnementaux significatifs, il est donc impératif par d'identifier les exigences légales et autres exigences applicables au site.

Les exigences légales imposées parla norme iso 14001 version 2004 portent sur l'ensemble des textes réglementaires. Il s'agit de textes tels que : les arrêtés, les lois, décrets liés à l'environnement.

### 2.2.1 Règlementation nationale relative à l'environnement <sup>14</sup>

- Loi n 03-10 du 19 Juillet 2003 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable (Constitue l'ancrage juridique pour l'ensemble de la réglementation environnementale nationale).

Abroge les dispositions de la loi n83-03 du 5 Février 1983 relative à la protection de l'environnement<sup>15</sup>

#### Objectifs

- Prévenir toute forme de pollution ou de nuisance causée à l'environnement en garantissant NAFTAAL la sauvegarde de ses composants.
- Fixer les règles de gestion de l'environnement.
- Promouvoir l'utilisation rationnelle des ressources naturelles disponibles (eau,air,sols, énergie), ainsi que l'usage de technologies plus propres.
- Renforcer l'information, la sensibilisation et la participation des différents intervenants aux mesures de protection de l'environnement.

Cette loi institue, notamment les prescriptions de protection de :

- l'air et de l'atmosphère.
- l'eau et des milieux aquatiques.
- sol et du sous-sol.
- nuisances acoustiques.

---

<sup>14</sup>[www.joradp.dz](http://www.joradp.dz)

Portail NAFTAAL

<sup>15</sup> [http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Algeria/DZ\\_Loi\\_Protection\\_Environnement.pdf](http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Algeria/DZ_Loi_Protection_Environnement.pdf)  
23/06/2016 a 21h03

## **Prescriptions de protection de l'air et de l'atmosphère**

- Décret n 06-02 du 07 Janvier 2006 définissant les valeurs limites, les seuils d'alerte et les objectifs de qualité de l'air en cas de pollution atmosphérique.
- Décret n 06-138 du 15 Avril 2006 réglementant les émissions atmosphériques de fumées, gaz, poussières, odeurs et particules solides des installations fixes ainsi que les conditions dans lesquelles s'exerce leur contrôle.

## **Prescriptions de protection de l'eau et des milieux aquatiques**

- Décret n 87-182 du 18 Août 1987 relatif aux huiles à base de PCB<sup>16</sup>, aux équipements électriques qui en contiennent et aux matériaux contaminés par ce produit.
- Décret n 93-161 du 10 Juillet 1993 réglementant le déversement des huiles et lubrifiants dans le milieu naturel.
- Décret n93-162 du 10 Juillet 1993 fixant les conditions et les modalités de récupération et de traitement des huiles usagées.
- Décret n06-141 du 19 Avril 2006 définissant les valeurs limites des rejets d'effluents liquides industriels.

## **Prescriptions de protection contre les nuisances acoustiques**

- Décret n 93-184 du 27 Juillet 1993 réglementant l'émission du bruit.

## **Prescriptions relatives aux Établissements classés**

- Décret n 90-78 du 27 février 1990 relatif aux études d'impact sur l'environnement (EIE).
- Décret n 06-198 du 31 Mai 2006 définissant les règles applicables aux établissements classés pour la protection de l'environnement.

Décret exécutif n 07-144 du 19 Mai 2007 fixant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement.

---

<sup>16</sup> Polychlorobiphényles

## Prescriptions relatives à la gestion des déchets

- Loi n 01-19 du 12 décembre 2001, relative à la gestion, au contrôle et à l'élimination des déchets.
- Loi n 03-10 du 19 juillet 2003, relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable.

Décret n 87-182 du 18 août 1987 relatif aux huiles à base de polychlorobiphényle (P.C.B), aux équipements qui en contiennent et aux matériaux contaminés par ce produit

- Décret n 04-409 du 14 décembre 2004 fixant les modalités de transport des déchets spéciaux dangereux.
- Décret exécutif N°06-104 du 28 février 2006 fixant la nomenclature des déchets, y compris les déchets spéciaux dangereux.

### 2.2.2 Veille réglementaire

NAFTAL branche carburants assure la veille réglementaire à travers des abonnements à des journaux et revues<sup>17</sup> spécialisés tel que le journal officiel .Cette documentation est accessible à tout les employés de la branche. Sur le site info de l'entreprise (*réseau intranet communiquant les informations sur la branche carburant document procédure instruction manuel qualité actualité*) ; on trouve une rubrique dédiée à la veille réglementaire dont on trouve les textes, décrets et arrêtés concernant l'activité de Naftal BC. Dès qu'il y a un nouveau texte cela s'affichera automatiquement sur le site.

Pour la mise en œuvre de ces textes Il existe une procédure qui identifie les exigences légale et autres exigences applicable intitulées :

#### « *Identification et évaluation des exigences légales et autres exigences applicables* »

Cette procédure définit les rôles et les responsabilités de chacun vis-à-vis la conformité réglementaire et offre un logigramme expliquant les éléments d'entrée, de sortie du processus, les différentes activités du processus les ressources nécessaires à l'application de la réglementation autres textes applicables auxquels, NAFTAL Branche carburants a souscrit à savoir :

---

<sup>17</sup> Le site Internet du Ministère de l'aménagement du Territoire et de l'environnement [www.mate.gov.dz](http://www.mate.gov.dz)

- les Instructions de gestion émanant de la Direction Générale de NAFTAL.
- Les instructions émanant du MEM (Autorité de Régulation des Hydrocarbures (ARH)).
- Les instructions émanant du Groupe SH.
- Les documents contractuels avec les fournisseurs et les clients.

### **2.3 Objectifs, cibles et programme(s)**

NAFTAL Branche Carburants fixe ses objectifs environnementaux au début de chaque exercice après avoir analysé les résultats de l'exercice précédant afin d'assurer le bon fonctionnement du processus, cela est indiqué dans le programme HSE et sur le plan d'actions environnemental.

Objectifs	Action	Responsable	Délai	Indicateur de performance	Avancement
Réduire de <b>50 %</b> le nombre de déversements de carburants des réservoirs de stockage et des citernes remorques.	<b>Plan d'action environnemental ERQ HSE 32</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>\left(\frac{\text{Nbre de déversements } n}{\text{Nbre de déversements Ex } n-1} - 1\right) \times 100.</math></li> <li>▪ <math>\left(\frac{\text{Nbre de sites ayant respecté le tri DSD}}{\text{Nbre de sites inspectés}}\right) \times 100.</math></li> <li>▪ <math>\left(\frac{\text{Quantité de DS et DSD valorisée}}{\text{Quantité de DS et DSD stockée}}\right) \times 100.</math></li> <li>▪ <math>\left(\frac{\text{Nbre de sites ayant respecté le tri des déchets MA}}{\text{Nbre de sites inspectés}}\right) \times 100.</math></li> <li>▪ <math>\left(\frac{\text{consommation de papier Ex } n}{\text{consommation papier Ex } n-1} - 1\right) \times 100.</math></li> <li>▪ <math>\left(\frac{\text{consommation d'eau Ex } n}{\text{consommation d'eau Ex } n-1} - 1\right) \times 100.</math></li> </ul>	<b>Taux de réalisation du plan d'actions environnemental</b>
Trier et Stocker correctement les déchets spéciaux dangereux dans <b>80%</b> des sites inspectés.					
Valoriser <b>60%</b> des <b>DS et DSD</b> pris en charge contractuellement.					
Trier correctement les déchets ménagers et assimilés dans <b>80%</b> des sites inspectés.					
Réduire de <b>5%</b> la consommation de papier.					
Réduire de <b>5%</b> la consommation d'eau potable.					

**Tableau N°7 :** Extrait du programme HSE de l'exercice 2014 district BATNA (carburants terre)

**Source :** document interne de l'entreprise

Ce tableau cite le différent indicateur de calcul ainsi que l'état d'avancement. Les résultats du calcul sont présentés dans tableau de bord HSE. Ensuite un plan d'action élaboré pour lever les non conformités selon les exigences de la norme ISO 14001 version 2004. On mesure l'efficacité du SME, les écarts à travers le tableau de bords HSE.

Le tableau ci-dessous est un extrait du plan d'action environnemental fait lors de l'exercice 2014 au district de batna

Actions planifiées	Origine, ordre priorité	Entités concernées	Responsable	Echéance	Avancement
Mettre en œuvre l'instruction de gestion des déchets.	ERQ HSE 35 ERQ HSE 31 2	D/Batna, (1, 2, 3,4)	D/District,	mars-15	Action réalisée dans toutes les Structure opérationnelles.
Former et engager les chauffeurs aux risques de déversement de produit en cas d'accident.	ERQ HSE 31	D/Batna, (2, 3,4)	D/District, DRH	déc.-15	Programme de sensibilisation mis en œuvre.
Sensibiliser et engager le personnel susceptible d'impacter directement l'Environnement, notamment par rapport à la gestion des déchets et aux risques de déversement produits au niveau du chargement, déchargement CR et WR.	ERQ HSE 31	D/Batna, (1, 2, 3,4)	DRH	Déc.15	Programme de sensibilisation HSE en cours d'exécution.

Tableau N°8 : extrait du plan d'action environnemental **Source :** document interne de l'entreprise

### **3 .Mise en œuvre et fonctionnement**

#### **3.1 Ressources, rôles, responsabilité et autorité**

Dans l'ensemble des documents du SME de NAFTAI BC ; procédure ; mode opératoire ; instruction de travail, les responsabilités ainsi que les ressources nécessaires affectées pour le bon déroulement de la mission sont définies.

#### **3.2 Compétence, formation et sensibilisation**

Le processus ressources humaines met à la disposition du processus HSE les compétences requises pour le déroulement des activités est chargé la formation du personnel ainsi que la sensibilisation en fonction du besoin du processus HSE conformément à la norme ISO 14001 version 2004.

La sensibilisation par rapport aux dangers liés à l'activité de NAFTAI BC se fait en permanence lors de réunions briefing etc.

Un plan de formation et de sensibilisation se fait un niveau du processus HSE en fonction du besoin, qui envoie l'enregistrement aux processus RH chargé de la formation et de la sensibilisation.

#### **3.3 Communication**

Le processus communication a une grande importance au sein de NAFTAI BC. L'ensemble du personnel bénéficie d'une session active du réseau intranet où on trouve l'ensemble des documents de l'entreprise ; instruction ; procédure ; réglementation etc. Ce site intranet est constitué de rubriques chaque rubrique est consacrée à un processus.

La fiche du processus de communication interne et externe définit les différentes activités du processus communication sous forme de logigramme avec les entrées et sorties de processus ; la responsabilité et ressources .La direction de la branche carburants suit de près la circulation de l'information en interne et externe (partie intéressées, partenaires, fournisseurs).

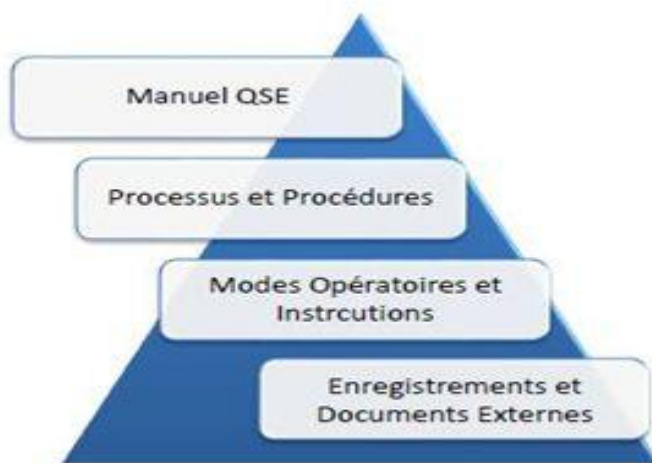
### 3.4 Documentation

#### 3.4.1 Définition

Selon la norme iso 9000 version 2005 « *Le système documentaire est l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie un organisme pour formaliser son organisation et mettre en œuvre avec succès son système de management.* »

#### 3.4.2 Documentation de NAFTAL Branche Carburants

Les différents types de documents mis en œuvre dans le Système intégré QSE de la Branche Carburants sont schématisés ci-dessous :



**Figure N°6 :** système documentaire de NAFTAL BC

**Source :** Manuel QSE

Selon la procédure de maîtrise des documents et des enregistrements PG QSE 01 D <sup>18</sup>

- **Document (Doc):** support d'information et l'information qu'il contient (ISO 9000)

Exemple : Enregistrement, spécification, document de procédure, plan, rapport, norme.

- **Manuel QSE :** document spécifiant le système de management QSE d'un organisme.
- **Procédure :** Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus (ISO 9000).
- **Logigramme (processus ou mode opératoire) :** Schéma qui définit les actions ou les activités à mettre en œuvre, les données d'entrées, les données de sorties, les responsabilités et les ressources nécessaires.

<sup>18</sup> VOIR POINT 3.5 maîtrise de la documentation et des enregistrements

- **Enregistrement (ERQ):** document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (ISO 9000).
- **Classement :** Ordre de rangement des documents non périmés.
- **Archivage :** Classement de documents pour une période définie avant leur destruction.

**Tableau listant les documents du SME selon la norme iso 14001 version 2004**

<b>La norme iso 14001version 2004</b>			
<b>Exigence de la norme</b>	<b>Ordre de l'exigence</b>	<b>Processus concerné à NAFTAL BC</b>	<b>Documents du SME existants</b>
<b>exigences du système de management environnemental</b>			
Exigences générales	4.1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel QSE.</li> </ul>
Politique environnementale	4.2	Pr management de la branche CBR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique QSE.</li> </ul>
<b>planification</b>	4.3		
Aspects environnementaux	4.3.1	Pr HSE ; management de la branche CBR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure d'analyse environnementale et du plan d'action environnemental.</li> <li>• Rapport d'analyse environnementale ERQ HSE 31.</li> </ul>
Exigences légales et autres exigences	4.3.2	Pr HSE ; management de la branche CBR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure d'identification et d'évaluation des exigences légales et autres exigence applicables.</li> <li>• Rapport d'analyse réglementaire.</li> </ul>
Objectifs, cibles et programme(s)	4.3.3	Pr HSE, management de la branche CBR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique QSE.</li> <li>• Programme HSE .</li> <li>• plan d'action environnemental ERQ HSE 32.</li> </ul>
<b>Mise en œuvre et</b>	4.4		

<b>fonctionnement</b>			
Ressources, rôle, responsabilité et autorité	4.4.1	Pr HSE, management de la branche CBR. PR Ressources humaines.	➤ Dans l'ensemble des documents il ya une définition des rôles responsabilité ainsi que les ressource nécessaire pour la mise en œuvre du SME.
Compétence, formation et sensibilisation	4.4.2	PR HSE management et RH	➤ Procédure RH
communication	4.4.3	Processus management de NAFTA BC	➤ Fiche d'identification du processus communication
documentation	4.4.4	GMQ, HSE	➤ Procédures maitrise des documents et des enregistrements
Maitrise de la documentation	4.4.5	GMQ	idem
Maitrise opérationnelle	4.4.6	HSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruction maitrise opérationnelle.</li> <li>• instruction gestion des fournisseurs.</li> <li>• Chargement déchargement produit</li> <li>• Suivis de la consommation ...</li> <li>• Communication</li> <li>• Analyse environnementale</li> </ul>
Préparation aux situations d'urgence	4.4.7	HSE	Instruction préparation aux situations d'urgence
<b>Contrôle</b>	4.5		
Surveillance et mesurage	4.5.1	Management, laboratoire,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Document propre au service métrologie</li> </ul>

		métrologie	
Evaluation de la conformité	4.5.2	Management, HSE, GMQ	➤ Analyse réglementaire, analyse environnementale
Non conformité, action corrective et action préventive	4.5.3	Management, GMQ	➤ Procédure d'action corrective et d'action préventive
Maitrise des enregistrements	4.5.4	GMQ	➤ Procédure de maitrise des documents et des enregistrements
Audite interne	4.5.5	GMQ	➤ Rapport d'audit, FTEA
<b>Revue de direction</b>	4.6	Management de naftal	Rapport de la revue de direction

**Tableau N° 9 :** documentations du SME de NAFTAL BC

**Source :** élaboré par nous même

### 3.5 Maîtrise de la documentation et des enregistrements

Une procédure documentée définit le différent type de documents de l'entreprise NAFTAL BC en expliquant les différentes étapes de la création du document jusqu'à son archivage ou sa destruction.

Elle contient aussi toute les modalités de classement des documents ainsi que les dispositifs à mettre en œuvre pour la protection des documents

Elle définit les responsabilités les éléments d'entrée de sortie ; ainsi que les ressources pour mener a bien la maitrise des documents et enregistrement.

Le groupe management par la qualité est chargé de la maitrise documentaire.

#### ➤ **Codification des documents**

##### **a. Manuel QSE**

Le manuel qualité sécurité et environnement est codifié comme suit :

**M QSE BC (N)**

**N :** est la version du Manuel QSE après approbation.

### b. Documentation du SM QSE :

Ce sont les documents applicables à toutes les activités de la branche carburants ou chaque document est codifié comme suit :



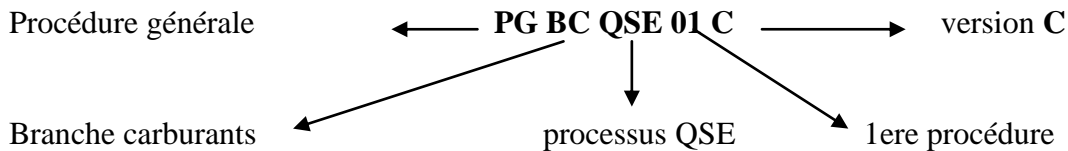
**XX** : c'est le type de document (PG, PR, ....).

**YYY** : c'est l'abréviation du processus concerné.

**ZZ** : c'est le numéro du document.

**N** : c'est la version du Manuel QSE après approbation.

#### Exemple :



### 3.6 Maîtrise opérationnelle

Pour la maîtrise de ses activités NAFTAL BC a mis en place un ensemble de mode opératoire et d'instructions de travail touchant directement l'activité de NAFTAL BC en indiquant les différentes étapes du processus, les responsabilités, éléments d'entrée et de sortie ainsi que les ressources accordées. Citons quelque une :

- **Instruction du chargement et de déchargement des hydrocarbures** : nous indique les mesures de sécurité à appliquer lors du chargement et déchargement des hydrocarbures pour éviter toute sorte d'impact sur le personnel et l'environnement.
- **Instruction gestion des Séparatrices eaux/ hydrocarbure** : qui a pour objet d'explicitier aux responsables des unités opérationnelles, la gestion efficace des séparateurs Eau /Hydrocarbures.

Une bonne gestion des séparateurs eau/Hydrocarbures permet de :

- Rejeter une eau conforme aux seuils réglementaires.
- Eviter la pollution du sol et sous sol.

- **Instruction Gestion des déchets :** qui pour objet d'informer les responsables des unités opérationnelles du système de gestion des déchets à mettre en place. Elle s'applique à toutes les unités relevant de la Branche Carburants.

La gestion des déchets a pour objet de :

- Minimiser la quantité de déchets générés par l'activité.
  - Traiter ou éliminer les déchets de façon à ce que les méthodes d'élimination et de traitement aient un impact minime sur l'environnement.
  - Promouvoir la culture de gestion efficace des déchets chez l'ensemble du personnel.
- **Instruction Fournisseurs :** nous indique les consignes HSE à respecter. elle s'applique à tout fournisseur et prestataire de services, et ses sous-traitants éventuels, travaillant sur les sites de NAFTAL Branche Carburants.

**Prestation de service = Travaux de réalisation tout corps d'état.**

### **3.7 Préparation et réponse aux situations d'urgence**

L'évaluation du risque accidentel est une étape délicate, en particulier en environnement pour les sites qui n'ont pas l'obligation réglementaire de l'effectuer (étude de dangers). En effet, elle peut nécessiter des compétences et la mise en œuvre d'outils spécifiques en fonction de l'importance et de la complexité des activités et des accidents potentiels associés.

L'identification des situations d'urgence imposée par la norme iso 14001 version 2004.

L'entreprise NAFTAL BC a mis en place les dispositions nécessaires pour faire face aux situations accidentelles ou d'urgence qui peuvent se produire de l'activité de l'entreprise.

On distingue deux situations différentes :

**1ere situation :** avant la production de l'accident ou incident nous trouvons :

- **identification des situations d'urgence et plan d'urgence**

dans ce cas NAFTAL BC est dans la prévention des situations d'urgence selon le mode opératoire identification des situations d'urgence et plan d'urgence l'entreprise doit anticiper et se préparer pour maitrise les accidents et incidents qui peuvent arriver en indiquant comment agir pour éviter ces derniers faire des scenarios et s'entraîner dessus afin d'éviter qu'il ya ait un impact sur le personnel ou sur l'environnement.

Ce mode opératoire indique les responsabilités, les éléments d'entrée et de sortie du processus ainsi que les ressources employées par NAFTAL BC.

**2eme situation** : lors de la production d'incidents ou d'accidents

➤ **gestion des incidents et d'accidents**

Dans ce cas l'accident ou l'incident s'est produit personnel de NAFTAL BC doit connaitre comment intervenir lors d'un accidents ou incident pour minimiser l'impact et maitriser la situation .Le mode opératoire gestion des accidents et incident constitue un guideline au personnel de NAFTAL BC en montrant les action nécessaire pour la maitrise de cette situation.

## **4. contrôle**

### **4.1 Surveillance et mesurage**

Le processus métrologie est chargé de faire l'inspection des instruments utilisés dans le processus d'analyse environnementale et de contrôler les unités opérationnelles, wagon citerne, wagons de stockage des hydrocarbures pour éviter toute sorte d'anomalie qui peut engendrer un impact sur l'environnement par exemple (avant chaque chargement et déchargement des hydrocarbures il ya une inspection des outils ; matériels qui se fait).

**Le laboratoire central** de NAFTAL BC s'occupe de faire les analyses nécessaires lorsqu'il possède les moyens. Dans le cas contraire NAFTAL BC fait appel à des laboratoires externes

NAFTAL BC fait appel aussi au service de l'ONML pour faire les inspections des wagons citernes le contrôle se fait annuellement et une fois tout les dix ans pour le contrôle de l'intérieur des wagons.

### **4.2 Évaluation de la conformité**

#### **4.2.1 Conformité réglementaire**

Le service concerné dénombre toute les exigences légales et autres exigences applicables et vérifie la conformité de l'entreprise vis-à-vis ces dernières, en citant les responsabilités et les actions à mettre en œuvre pour lever les non conformité, cela est enregistré dans le

## Rapport d'analyse réglementaire.

La vérification des résultats se fait par un audit sous la responsabilité du pilote du processus.

Ce rapport est annuel et présenté lors de la revue du processus et la revue de direction.

Référence	Exigences réglementaires et autres exigences	VOLET 01				VOLET 02				Plan d'action			
		Application				Vérification de conformité				Action	Resp	Echeance	Avancement
		D,batna	Centre Batna	Centre Biskra	Centre Khenchela	D,batna	Centre Batna	Centre Biskra	Centre Khenchela				
Thème : Activités polluantes													
Décret exécutif n°09-336 du 20 octobre 2009 relatif à la taxe sur les activités polluantes ou dangereuses pour l'environnement.	Il est institué une taxe sur les activités polluantes ou dangereuses pour l'environnement.	A	A	A	A	C	C	C	C				
Thème : Déchets spéciaux et spéciaux dangereux :													
Sous thème : Gestion de déchets spéciaux													
Loi n° 01-19 relative à la gestion, au contrôle et à l'élimination des déchets. Art. 16, 18	Eviter le mélange des déchets spéciaux dangereux avec d'autres déchets est interdit.	A	A	A	A	C	C	C	C				

**Tableau 10** : extrait de l'analyse réglementaire district BATNA exercice 2014

**Source** : document interne

### 4.2.2 Selon la criticité obtenue dans l'hierarchisation des AE

Les aspects environnementaux sont considérés comme significatifs et auront un impact sur l'environnement à partir d'un seuil de criticité = 1250 à partir d'une criticité =2000 on est dans une non-conformité.

Les résultats de l'évaluation de la conformité des AES sont enregistrés dans le rapport d'analyse environnemental.( voir le point 2.1.2).

## 4.3 Non-conformité, action corrective et action préventive

### 4.3.1 Définition

- **Non-conformité** : selon iso 14001 version 2004 c'est la non-satisfaction d'une exigence.
- **Les actions correctives** : sont définies dans la norme ISO 9001 (au chapitre 8.5.2) comme « des mesures prises pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée » et note que des actions correctives sont prises pour éviter la récurrence. La norme ISO 9001 souligne également que les actions correctives diffèrent des actions de correction.

En effet, la correction est définie dans la norme ISO 9001 (au chapitre 8.3) comme une « action visant à éliminer une non-conformité détectée ». En d'autres termes, il s'agit de corriger, de « soigner » tout problème rencontré<sup>19</sup>.

- **action préventive** : selon iso 14001 version 2004 c'est une action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** potentielle.

### 4.3.2 Non-conformité des AES

L'aspect environnemental est significatif lorsque sa criticité dépasse un seuil de 1250 (calculé par la branche carburants) ou en cas de non-conformité réglementaire.

### 4.3.3 Non-conformité réglementaire

Les non-conformités réglementaires sont hiérarchisées selon les critères de pondération suivants :

- **La faisabilité :**

Facile = **3** facile à lever.

Moyen = **2** on dispose des moyens et matériels partiellement.

Difficile = **1** (conditions technique et matériels ne sont pas réunies).

- **L'impact sur l'Environnement, la santé et la sécurité des travailleurs :**

Grande importance : **3** impacts forts sur l'environnement.

Moyenne importance : **2** un impact moyen.

Faible importance : **1**.

- **La capacité financière :**

Facile : **3** (financement facile dans l'immédiat).

Moyen : **2** (financement nécessite budgétisation dans l'année en cours).

Difficile : **1** (financement nécessite un accord pour son intégration).

---

<sup>19</sup> <http://www.qualiblog.fr/principes-generaux-de-la-qualite/action-de-correction-action-corrective-ou-action-preventive/> 01/07/2016 à 03h44

#### 4.3.4 Action corrective et préventive

Pour lever les non-conformités des actions sont planifiées en allouant les ressources nécessaires. Ces actions sont enregistrées dans le rapport d'analyse réglementaire et le rapport d'analyse environnementale et seront transmis trimestriellement aux directions concernées (HSE Aviation, Marine Carburants terre) pour la préparation du plan d'action global qui est annuel.

Ces actions comportent une grande partie basées sur la présentation pour éviter la reproduction de ces non-conformités.

Une procédure d'action corrective et préventive est la référence pour l'établissement de ces actions.

#### 4. 4 Audit interne

Selon la norme iso 14001 version 2004 l'audit interne est défini comme suit :

*« Processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir et d'évaluer des preuves d'audit de manière objective afin de déterminer dans quelle mesure les critères d'audit du système de management environnemental définis par l'organisme sont respectés ».*<sup>20</sup>

Une procédure d'audit est exigée par la norme iso 14001 version 2004 pour s'assurer que les audits interne sont réalisés.

Le groupe management par la qualité se charge de faire les audits internes de l'entreprise NAFTAL Branche Carburants ainsi que des auditeurs internes dans chaque département pour assurer l'accomplissement de la mission d'audit interne.

La procédure **audit interne** explique le processus dès la planification au traitement des écarts et définit les responsabilités du processus.

Le processus d'audit est comme suit :

- Préparation d'audit et programme d'audit.
- Réalisation de l'audit.
- Rapport d'audit audit.
- Traitement du résultat d'audit.

---

<sup>20</sup> Norme iso 14001 système de management environnemental et lignes directrices pour son utilisation édition AFNOR 2004

Les enregistrements associés sont :

- Le programme d'audit.
- plan d'audit.
- rapport d'audit.
- fiche de traitement des écarts et amélioration.

## 5 Revue de direction

Est un processus qui permet une analyse factuelle du passé, afin de redéfinir un plan d'action, réaffirmer son engagement dans le système de management et libérer des moyens pour le prochain cycle. L'organisation peut mettre en place entre 1 et 6 **revues de direction** à l'année.<sup>21</sup>

La revue de la direction au sein de NAFTAL BC se fait une fois par an avant chaque audit tierce pour .L'ensemble des pilotes des processus se réunit pour analyser la situation de l'entreprise durant l'exercice passé par rapport à été employé pour la mise en œuvre du système de management QSE.

La revue de direction se base sur les rapports des revues de processus qui se font deux fois par an.

L'enregistrement de la revue de direction et un rapport intitulé rapport de revue de direction contient les éléments qui ont été traité dans la revue ainsi que les mesure d'amélioration et de correction en cas de nécessité.

---

<sup>21</sup> définition wikipedia consulté le 01/07/2016 à 00h11

**CHAPITRE III : PRESENTATION DES RESULTATS  
DE L'ETUDE QUALITATIVE**

## Introduction du chapitre

Afin de permettre une meilleure appréciation de notre travail et pour répondre aux hypothèses de recherche qui sont les suivantes :

**H1** : Une analyse environnementale fiable permet de détecter les aspects environnementaux significatifs émanant de l'activité de NAFTAL BC et contribue à l'efficacité des systèmes de management environnemental conformément à la norme iso 14001 version 2004.

**H2** : une bonne planification avec des objectifs SMART et un programme cohérent permet l'efficacité du SME selon la norme ISO 14001 version 2004.

Il nous a paru important de consacrer un chapitre à notre étude sur l'efficacité du SME de NAFTAL, dans le but de mieux étudier les dimensions qui ont un impact sur l'atteinte des objectifs SME de NAFTAL BC.

Par ailleurs et toujours dans ce même chapitre nous présentons la méthodologie de notre enquête et le contenu de notre guide d'entretien. Egalement nous agissons sur la partie résultats, issues de notre analyse des entretiens.

Afin de bien cerner notre problématique nous avons utilisé l'outil qualité QQQQCP .Cet outil permet d'avoir des informations sur toutes les dimensions du problème.

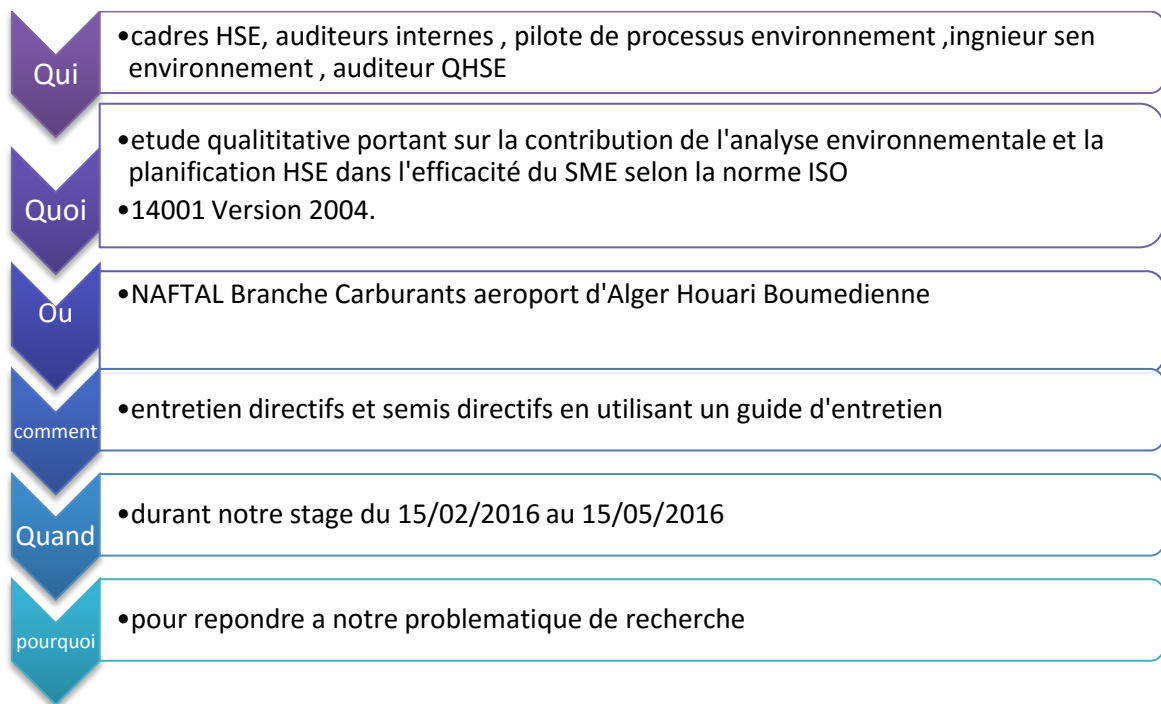


Figure N°7 outil qualité QQQQCP

Source : élaboré par nous meme

## **I. Méthodologie de travail**

### **➤ objet de l'enquête**

Cette enquête consiste et à réaliser des entretiens auprès des cadres du département Hygiène Sécurité et Environnement de NAFTAL BC.

### **➤ objectif de l'enquête**

L'objectif est de définir les éléments qui contribuent à l'efficacité du SME de NAFTAL BC.

### **➤ déroulement de l'enquête**

Notre recherche a été menée en deux étapes :

La première étape s'est déroulée avec les différents cadres du département HSE et des auditeurs QHSE et prenait la forme de discussions entre collègues et stagiaire dans le département HSE. Ces échanges qui portaient sur l'efficacité du SME nous ont permis de tâtonner le terrain et aidé à élaborer notre guide d'entretien.

La deuxième étape a permis d'appréhender les différents contextes d'évolution de NAFTAL Branche Carburants et de constituer notre enquête que nous avons voulue formelle et plus profonde.

L'étape consiste en un recueil de donnée qualitatives sous forme de guide d'entretiens semi-directifs réalisé auprès de dix (8) cadres hommes et femmes du département HSE et GMQ. et occupant des postes différents.

Par la suite, on a procédé au traitement puis à l'analyse et à l'interprétation de l'ensemble des données et des informations collectées en examinant la contribution de l'analyse environnementale et du programme HSE à l'efficacité du SME.

### **➤ élaboration du guide d'entretien**

Nous avons conçu le guide d'entretiens sur la base d'une série de thèmes identiques à l'ensemble des 8 entretiens menés. Par ailleurs, une série de questions spécifiques ont été réparties sur les quatre thèmes du guide d'entretiens. Ce dernier est fourni en annexe 1.

Les quatre thèmes de notre guide d'entretien sont les suivants :

- Identification des personnes interrogées.
- Analyse environnementale et identification des aspects et des impacts environnementaux.
- Objectifs et programme HSE.
- Certification ISO 14001 version 2004.

## **II. Analyse et interprétation des résultats d'entretien**

Ces entretiens ont été réalisés avec l'ensemble des cadres chargés de la mise en œuvre de la norme iso 14001 version 2004 au sein du département HSE y compris le pilote du processus environnement.

Pour des raisons de confidentialité et pour garder l'aspect anonyme des entretiens nous procédons à l'analyse globale par rapport à ce qui a été dit par l'ensemble des cadres HSE.

### **1ere rubrique : identification**

Dans le processus environnement on trouve deux service la prévention de l'environnement et la protection de l'environnement La plus part d'entre eux ont intégré NAFTAL BC après avoir réalisé une expérience dans les laboratoires, à l'entreprise mère SONATRACH, ou à l'IANOR.

La majorité des personnes rencontrées (huit personnes ) appartient au métier ingénieur en environnement ou ingénieur QHSE de l'université de l'USTHB et de BOUMERDES, constituée de pilote du processus environnement, ingénieur chargé de l'analyse environnementale et réglementaire, chef de service gestion des déchets. gestionnaire des appels d'offre des activité HSE , auditrice interne HSE, auditeur QHSE ,chargé du suivis des plaintes .

### **2eme rubrique : analyse environnementale et identification des aspects et des impacts environnementaux**

Selon les interrogées les aspects environnementaux émanant de l'activité de NAFTAL BC sont les rejets liquides et gazeux, consommation de ressource, production des déchets, rejet atmosphérique et bruit etc (voir point 2 chapitre II).

L'ensemble des interrogés ont répondu que l'analyse environnementale est l'outil qui permet de cerner les aspects environnementaux et ceux qui sont significatifs. Le service prévention de l'environnement composé d'un ingénieur se charge de l'analyse environnementale et l'analyse réglementaire. Cet ingénieur collecte les rapports qu'envoient les responsables de sécurité industrielle au niveau des différents districts et centres sur le territoire national en prenant en compte les lois et texte applicables à l'activité de NAFTAL BC.

Quant à la fiabilité de l'analyse environnementale cela dépend des outils de mesure .Selon l'ingénieur chargé de faire l'analyse environnementale *« certains aspects sont difficiles à mesurer. On utilise un système de cotation pour noter s'ils sont significatifs ou non, cela risque d'être faux NAFTAL BC a lancé un appel d'offre pour l'achat de certains instruments tel que l'instrument qui mesure la vaporisation mais les procédures sont très très lente. »*

Selon les interrogés l'impact sur l'environnement pourrait être grave si on ne maîtrise pas le processus. La pollution du sol et sous sol d'air l'épuisement des ressources .NAFTAL BC a mis en place les moyens pour mesurer les impacts environnementaux et les réduire .la protection de l'environnement est une culture ancrée dans l'entreprise.

### **3eme rubrique : objectifs et programme HSE**

Selon le chef de service gestion des déchets *« NAFTAL BC a signé des contrats avec des entreprises qui récoltent les déchets solides tels que l'aluminium ou autre pour les recycler. »*

L'ensemble des procédures, mode opératoire, instruction de travail et autres dispositions servent à réduire l'impact environnemental de notre activité ainsi notre programme HSE qui consiste à maîtriser les impacts environnementaux à travers un plan d'action HSE.

Selon les interrogés les objectifs HSE ont été fixés pour satisfaire les exigences de la norme iso 14001 version 2004, les exigences de la réglementation et les exigences du groupe NAFTAL ou de l'entreprise mère SONATRACH.

On cherche à réduire la consommation en ressources, à réduire la pollution et aussi à éviter d'enregistrer des plaintes.

Selon une auditrice HSE les objectifs sont définis dans notre politique environnementale, ils tournent autour de la satisfaction des exigences de nos parties intéressées on est responsables face aux autorités aux partenaires et aussi le grand public. On revoit à chaque fois nos objectifs pour l'amélioration continue de notre SME.

Selon les ingénieurs les objectifs ne sont pas SMART, le A : atteignable qui représente le point critique, les objectifs ne sont pas atteignable on ne dispose pas des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs.

Selon le pilote du processus les moyens sont disponibles pour l'atteinte des objectifs, c'est la lenteur des procédures, la complexité des activités, l'implication du personnel qui empêchent l'atteinte des objectifs.

Concernant les plaintes l'ensemble des interviewés a confirmé l'existence des plainte en termes d'environnement par exemple ; une concernant la pollution d'un terrain agricole a cause d'un wagon de stockage qui était troué, les hydrocarbures se sont dissous dans le sol. L'impact environnemental est la pollution du sol et sous sol. Selon un auditeur qualité la cause revient à l'inspection du wagon interne qui se fait une fois tout les dix ans cette durée est très longue, il peut y avoir des troue qui causeront la pollution du sol et sous sol. Le service chargé de suivis de plainte suit de prêts et l'entreprise NAFTAL BC fait le nécessaire pour dépolluer. Fait appel à des bureaux d'étude pour la caractérisation du sol pour connaitre le niveau de la pollution puis la dépollution.

#### **4eme rubrique : la certification de NAFTAL BC**

Selon les interrogés NAFTAL BC possède trois certificat ISO14001 version 2004, ISO 9001 version 2008, OHSAS 18001. Ils connaissent tous la norme ISO 14001 version 2004 et ont bénéficié des formations sur la mise en place de cette norme dans l'entreprise. D'après les réponses tous les utilisateurs du système de management environnemental ont bénéficié d'une formation en environnement afin de les sensibiliser de l'importance du respect de l'environnement et pour ancrer une culture chez le personnel car ce sont les petits gestes réunis qui permettent de réduire l'impact environnemental.

Selon les interrogés le personnel utilisateur du SME malgré les formations et les sensibilisations ne s'implique pas assez dans cette démarche du SME .les employés chargé de la maintenance oublie toujours de déchet sur site par exemple ou les chauffeurs lors du

chargement et déchargement casse toujours le bouchon de la citerne ce qui peut engendrer des vaporisations un déversement des hydrocarbures.

L'ensemble des interrogés ont dit que la certification a apporté un bon niveau de maîtrise, une organisation, une meilleure maîtrise des aspects, des documents et enregistrements .avant la certification ils se concentraient uniquement sur le coté technique et non pas sur l'efficacité du SME par rapport à l'entreprise. ca permet l'implication du personnel même si c'est long à réaliser.

- **Utilisation du diagramme ishikawa**

### **1. Définition**

Le diagramme causes-effets d'Ishikawa en référence à son concepteur promoteur, aussi appelé diagramme arête de poisson en raison de sa graphie, est un outil qualité utilisé pour identifier les causes d'un problème. Le diagramme Ishikawa est aussi fort utile pour tout autre type de réflexion fondée sur l'identification du cheminement causes effets.<sup>22</sup>

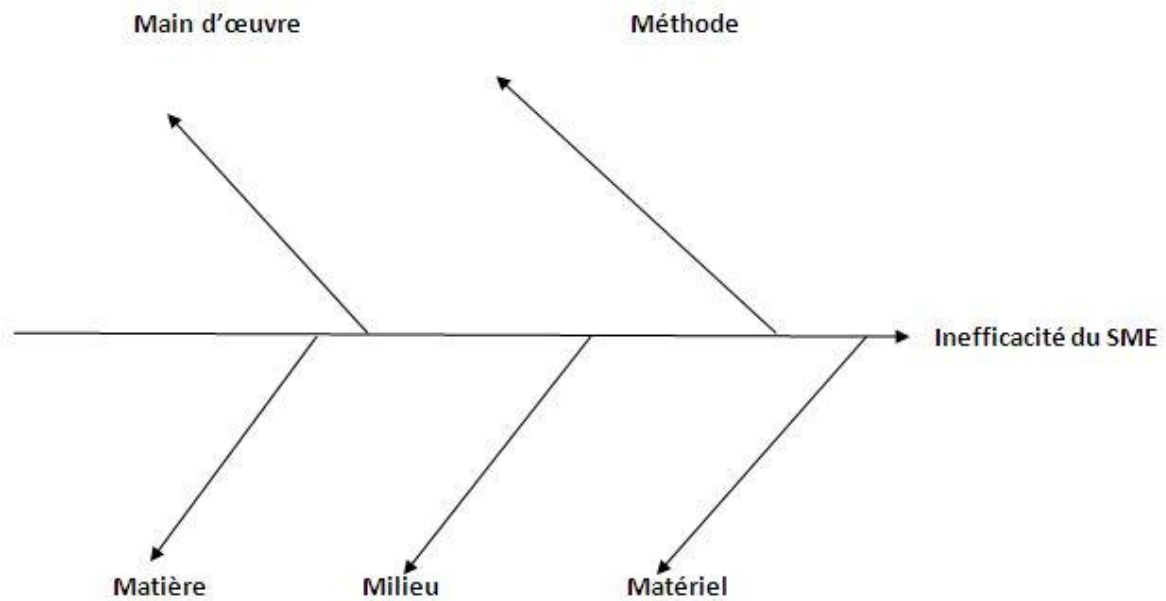
Nous consacrons cette partie à l'analyse critique proprement dite basée sur l'utilisation d'un outil de la qualité: diagramme d'Ishikawa ou diagramme cause/effet, dans l'étude des résultats d'entretiens que nous avons mené auprès des cadres de NAFTAL Branche Carburant.

Pour rappel, on utilise le diagramme d'Ishikawa dans le but d'associer des causes multiples à un seul effet. Comme dans notre cas, il peut être utilisé dans la recherche des causes et effet en relation avec la non qualité sur un produit ou le dysfonctionnement d'un procédé.

Nous allons utiliser cet outil pour déterminer la cause de l'inefficacité du SME par rapport aux objectifs tracés suite au diagnostic interne et aux entretiens avec les cadres du département HSE.

---

<sup>22</sup> <http://www.piloter.org/qualite/ishikawa-cause-effet.htm> consulté le 01/07/2016 à 19h



**Figure N° 8 :** Diagramme de Causes à Effets d'Ishikawa  
Source : élaboré par nous même

➤ **Mains d'œuvre**

Les résultats de l'étude ont révélés un sérieux manque d'implication chez le personnel de la branche spécialement les utilisateurs du système qui ne sont pas forcément des qualitiens, ce qui constitue un frein humains non négligeable à la réussite du SME.

➤ **Matériel**

Par ailleurs, et en terme de matériel nécessaires au bon fonctionnement des différents processus, l'enquête a révélé l'impérativité de se doter des instruments de mesure des différents aspects environnementaux.

➤ **Méthode**

Les méthodes de gestion influent directement l'efficacité du système tel que les longues procédures qui attardent la réalisation des actions planifiées.

➤ **Milieu**

Environnement perturbateur vu les changements importants de l'organisation de la branche carburants ces changements ont impacté le système et ont empêché l'atteinte des objectifs.

➤ **Matière**

Selon les réponses des interviewés il y a un écart entre les objectifs fixés et les ressources et moyens mis en dispositions pour leur réalisation. Cet écart a un impact négatif sur l'efficacité du système.

## **CONCLUSION GENERALE**

L'objectif de notre étude était de connaître le degré d'efficacité du système de management environnemental selon la norme iso 14001 version 2004 de NAFTAL BC.

Pour ce faire, nous avons mis en place deux hypothèses qui parlent des éléments qui contribuent à l'efficacité du SME et nous avons traité deux variables à savoir :

- 1- l'analyse environnementale de NAFTAL BC est fiable elle contribue à l'atteinte des objectifs du SME.
- 2- Le programme HSE objectifs SMART et plan d'action cohérent contribue à l'efficacité du SME.

Par la suite, nous avons fait un diagnostic interne documentaire et en unité opérationnelle (sur site) pour comprendre d'abord l'activité qui est très complexe et en suite étudier la situation actuelle de NAFTAL BC en terme de SME conformément aux exigences de la norme iso 14001 version 2004.

Dans le même ordre d'idées, une étude qualitative auprès des cadre de HSE et un cadre du QHSE (chargé de la maîtrise documentaire et auditeur interne QHSE).

Les résultats de notre étude ont démontré que l'analyse environnementale de NAFTAL BC ne dispose pas de tous les outils de mesure pour bien cerner la totalité des aspects environnementaux ce qui a donc infirmé notre première hypothèse.

Par ailleurs et selon les résultats qui ressortent de l'étude, les objectifs et plans d'actions du programme HSE ne sont pas atteignable et sont au dessus des moyens de l'entreprise.

En réalité, même si NAFTAL BC dispose des ressources nécessaires il y a d'autre facteurs révélés par l'étude qui rentrent en jeu et empêchent l'atteinte des objectifs ce qui infirme aussi notre deuxième hypothèse.

Enfin et pour conclure, nous pouvons dire que le SME n'atteint pas ses objectifs environnementaux et par rapport à cela, nous suggérons ce qui suit :

- Prêter davantage intérêt aux facteurs d'environnement interne et externe dans la phase d'élaboration des objectifs au lieu de se baser uniquement sur les moyens matériels et financiers.
- Mettre en place un service dédié à l'analyse environnementale pour palier à la complexité du processus.

- L'acquisition des outils de mesure de l'impact de l'environnement et simplifier les procédures d'acquisition.
- Se baser sur le levier de la formation continue au profit du personnel utilisateur du SME parmi ceux des unités opérationnelles tel que « le chargé de la maintenance » à titre d'exemple pour s'assurer du respect de l'environnement. Selon notre étude, ce sont de petites erreurs négligeables qui risquent de causer de gros dégâts

# BIBLIOGRAPHIE

## Norme

Organisme international de normalisation iso 14001 système de management environnemental et lignes directrices pour son utilisation *Ed* AFNOR 2004.

## Livres

- Boras Karin, *Développement durable : l'avenir des PME - Pour une économie partenariale*, Ed, Afnor, 2012.
- Gillet-Goinard & Monar Christel, *La Boîte à outils en Santé-Sécurité-Environnement*, 2<sup>ème</sup> éditions, Ed, Dunod, 2013.
- Gillet-Goinard & Monar Christel, *la fonction qualité sante sécurité environnement*, Ed, Dunod, 2013.
- JOLIA-FERRIER L., BOUDEVILLE N., *Guide pratique de l'audit d'environnement*, Ed TEC & DOC, Paris 1999.
- PINET Claude, *L'ISO 14001 facile : Réussir sa démarche de certification*, Recueil des 2 volumes, Ed, Lexitis, 2013.

## Articles

- FRIEDRICH Gilles, *Technique de l'ingénieur Analyse environnementale : outils de cotation et de hiérarchisation des risques environnement - Définitions et terminologie*, 2009.

## Mémoires

- HARIZ Samia, Magister, « Etude Critique du Système de Management Environnemental au Niveau des Entreprises Algériennes », mémoire de Magister, Université de Batna Hadj Lakhder, 2009.

## Sites internet

<http://www.mountain-riders.org/>

<http://www.qualiblog.fr/>

<http://www.iso.org/>

<http://www.onml.dz/>

<http://www.joradp.dz>

[www.naftal.dz](http://www.naftal.dz)

[www.mate.gov.dz](http://www.mate.gov.dz)

## **ANNEXES**

## **Guide d'entretien**

- Présentation de l'étudiant stagiaire.
- Présentation de l'étude.
- Présentation des motivations.

### **Partie I : Identification**

1. Pouvez-vous me parler de votre parcours professionnel au sein de NAFTAL Branche Carburants et éventuellement avant d'intégrer NAFTAL BC ?

### **Partie II : analyse environnementale et identification des aspects et des impacts environnementaux**

2. Pouvez-vous me parler des aspects environnementaux de votre activité ?
3. Selon vous quel sont les outils qui permettent de cerner ces aspects environnementaux et ceux qui sont significatifs ?
4. Qui se charge de la réalisation de l'analyse environnementale ?
5. Disposez-vous du matériel nécessaire pour faire une bonne analyse ?
6. Qu'en dites vous de la fiabilité de cette analyse ?
7. Que pensez de l'impact des activités de NAFTAL Branche Carburants sur l'environnement ?

### **Partie III : Objectifs et programme HSE**

8. Qu'avez-vous fait pour réduire l'impact de ces aspects sur l'environnement ?
9. Pouvez-vous me parler de vos objectifs en termes d'environnement ?

10. Pensez vous que vos objectifs HSE sont adéquats avec les moyens mis en œuvre ?

Sont-ils **SMART**

11. Avez-vous des plaintes concernant l'environnement ?

12. Comment parvenez-vous à ces plaintes ?

**Partie v : certification iso 14001 version 2004**

13. Parlez-moi des certificats de NAFTAL Branche Carburants ?

14. Que connaissez-vous particulièrement de la norme iso 14001 version 2004 ?

15. Avez-vous bénéficié d'une formation concernant les normes ?

16. Comment qualifiez-vous l'implication du personnel de NAFTAL BC dans cette démarche environnementale ?

17. Qu'est ce qui a changé dans votre activité après la certification surtout que c'est un marché de monopole ?

18. A la fin de cet entretien Voulez vous rajouter quelques choses ?

Je vous remercie de m'avoir reçu et de m'avoir accordé des moments de votre temps



## Politique QSE de la Branche Carburants

Le secteur de la Distribution et la commercialisation des produits pétroliers connaît des mutations importantes marquées notamment par :

Une croissance soutenue de la demande en carburants ;

- Le comportement de plus en plus exigeant de la clientèle sur les plans quantité, qualité du produit et des services ;
- Les exigences réglementaires de plus en plus accrues de l'environnement et la santé et sécurité au travail.

La politique de la Branche Carburants est en parfaite harmonie avec celle de la Direction Générale de NAFTAL en sa qualité d'entreprise socialement responsable et leader dans la Commercialisation et la Distribution des Produits Pétroliers sur le marché national

Ses priorités d'actions, issues de la note d'orientation générale de la société, sont :

- La réalisation du programme de développement assigné par une gestion efficace et rationnelle des ressources ;
- La disponibilité permanente des produits pétroliers sur le territoire national ;
- Le développement de l'image de marque de l'entreprise ;
- La valorisation, le développement et la préservation des compétences ;
- La création d'une synergie pour la rationalisation de l'organisation ;
- L'amélioration continue de la maîtrise des risques, de la protection de l'environnement et la préservation de la santé et la sécurité au travail ;
- La reconnaissance de la compétence de nos laboratoires.

### Nos engagements

En ma qualité de Directeur de la Branche Carburants, je m'engage à mettre à disposition les moyens humains, financiers, organisationnels et matériels permettant de :

- Se conformer aux exigences réglementaires et autres applicables ;
- Garantir la conformité des installations et des produits commercialisés ;
- Améliorer les conditions de travail et de sécurité du personnel ;
- Prévenir les pollutions environnementales potentielles, susceptibles d'être générées par nos installations ;
- Etre à l'écoute et satisfaire les besoins et attentes des parties prenantes ;
- Répondre aux exigences des clients en matière de qualité, confidentialité et de respect des délais de réalisation des analyses ;
- Améliorer en continu l'efficacité de notre système de management intégré ;
- Promouvoir la communication en interne et à la demande des parties intéressées en externe ;
- Promouvoir cette politique, s'assurer qu'elle est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux de l'organisation.

### Nos objectifs

#### Qualité :

- Réaliser des analyses de produits avec des résultats fiables et dans les délais ;
- Livrer des produits AVM et Carburants Terre conformes ;
- Augmenter les volumes des ventes des Carburants Aviation et Marine ;
- Traiter les réclamations clients dans un délai appréciable ;
- Améliorer la contribution de la formation dans l'acquisition des nouvelles compétences ;
- Optimiser les coûts de maintenance.

#### Santé et Sécurité :

- Réduire le nombre d'accidents de circulation des camions transportant des carburants ;
- Lever les non-conformités réglementaires planifiées liées à l'activité HSE ;
- Réduire le nombre d'accidents de travail.

#### Environnement :

- Réduire le nombre d'incidents d'exploitation ;
- Réduire le nombre de requêtes des parties intéressées sur la pollution du sol et du sous-sol ;
- Valoriser les déchets spéciaux dangereux pris en charge contractuellement.

#### Responsabilité sociale

- Améliorer les performances des processus en matière d'atteinte des objectifs de réalisations et de la responsabilité sociale ;
- Améliorer la satisfaction des travailleurs en matière de communication interne et améliorer la communication externe avec les parties prenantes.

Je désigne le responsable du système de management QSE pour assurer la mise en œuvre, la maîtrise et la pérennité du SMOSE.

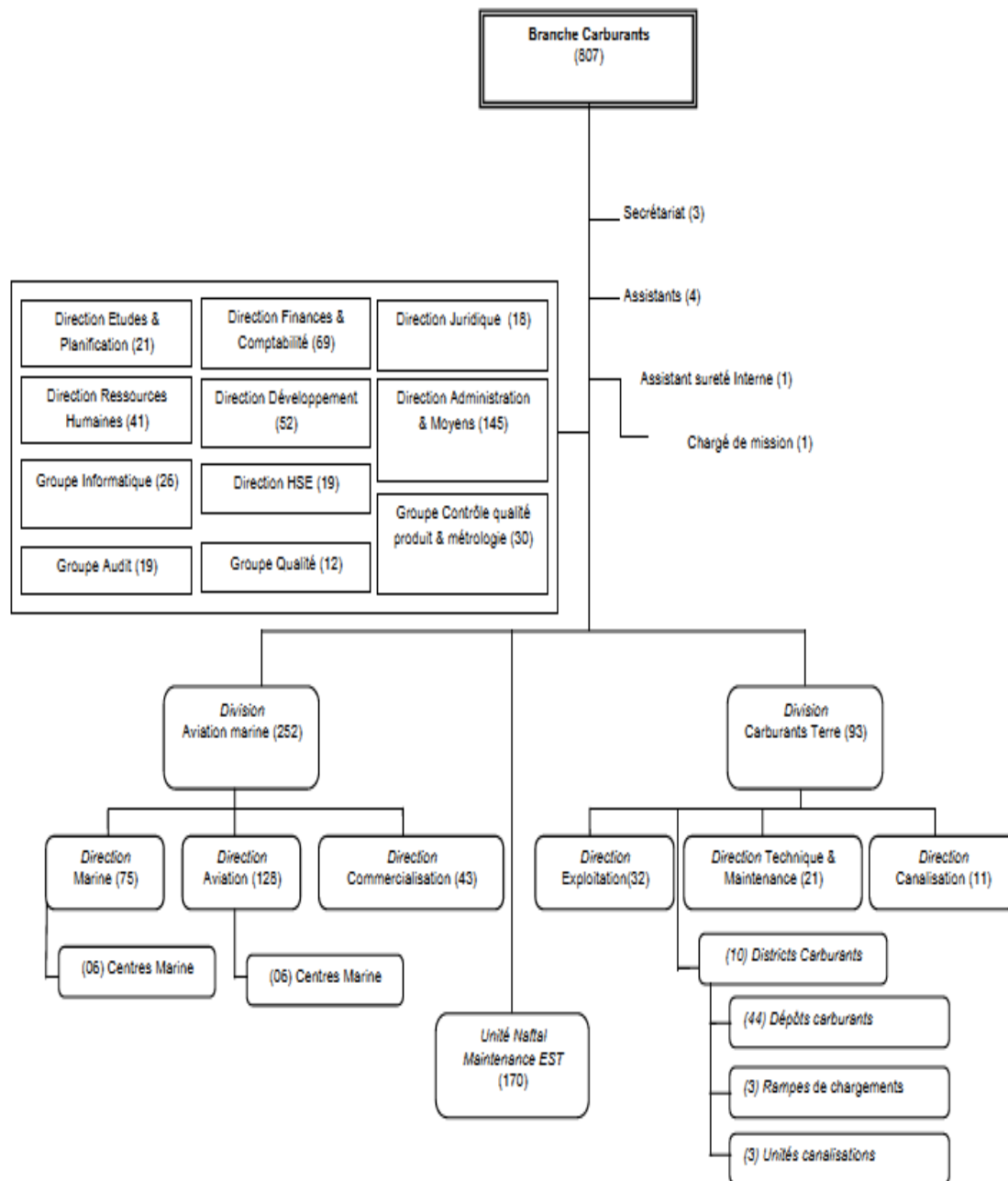
Je demande à tous le personnel de la Branche Carburants de s'impliquer pleinement dans la mise en œuvre et l'amélioration du système QSE.



QSE : qualité, santé, sécurité et environnement

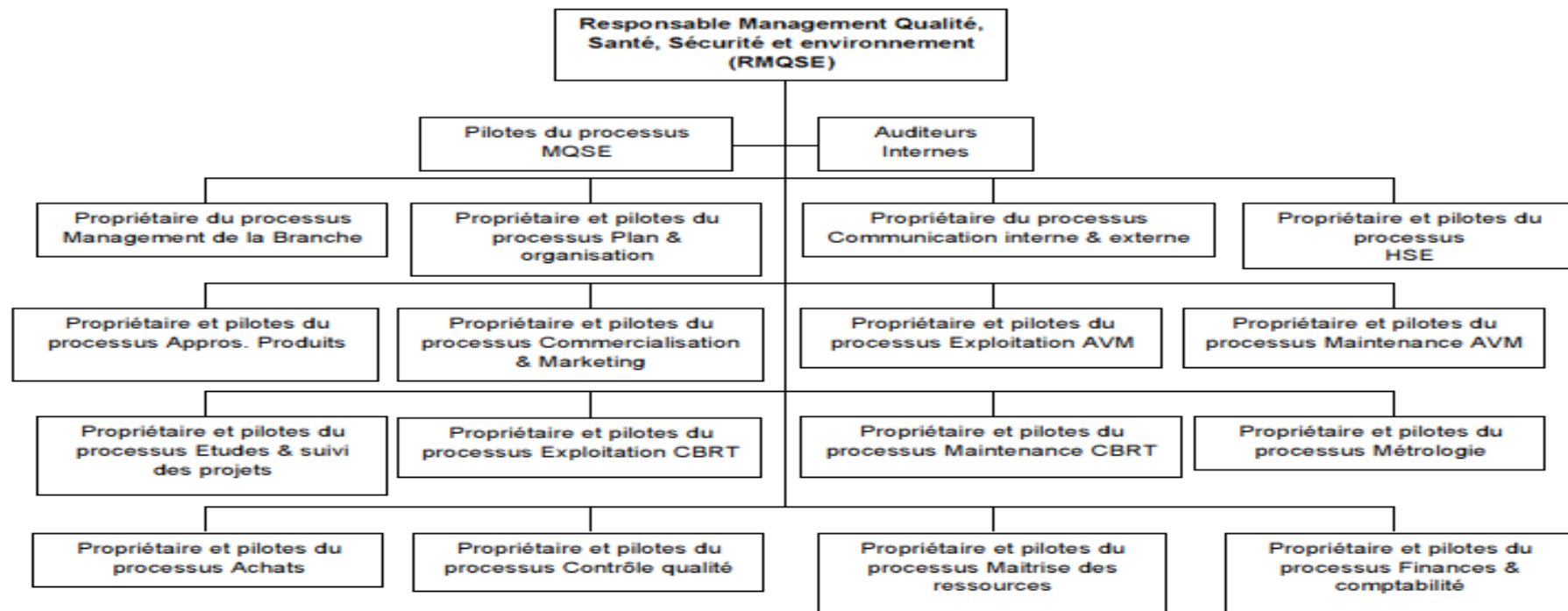
02 Mars 2016  
Le Directeur de la Branche  
Carburants  
N. HANAGRIA











**Annexe 3 : Organigramme de la branche carburants**

**source : document interne**



**Annexe4** : Organisation fonctionnelle du système de management de la qualité, sécurité et environnement

Source : Manuel QSE

Symboles	Significations	Interdictions
	Dangereux pour l'Environnement N	Rejet dans l'environnement.
	Matières toxique	Contact avec le corps
	Matière nocives ou irritantes	Contact avec la peau, les yeux et les inhalations de vapeur.
	Matières comburantes	Contact avec des substances inflammables.
	Matières Inflammables	D'approcher des flammes, des étincelles, ou de toute source de chaleur. De former un mélange vapeur-air inflammables.
	Matières explosives	Eviter la chaleur, les chocs, les frottements et les étincelles

**Annexe 5** : panneau de signalisation

**source** : document interne

# **TABLE DES MATIERES**

## **Introduction générale**

### **Chapitre I : présentation de l'organisme d'accueil NAFTAL Branche Carburants**

<b>I. Présentation de l'entreprise NAFTAL</b> .....	13
I.1 Historique.....	13
I.2 Missions et organisation .....	13
I.3 Patrimoine.....	15
I.4 Le portefeuille des activités de NAFTAL.....	15
I.5 La stratégie de NAFTAL.....	16
I.6 Expérience et expertise de NAFTAL.....	16
<b>II. Présentation de la Branche Carburants</b> .....	
I.1 Produits et implantations .....	17
I.2 Mission principales de la Branches Carburants .....	20
I.3 Moyens et ressources .....	20
<b>III. LE système de management de la Branche Carburants QSE-SMI</b> .....	21
I.1 Certification de NAFTAL BC.....	21
I.2 Description des processus du QSE SMI de NAFTAL BC.....	24
<b>Chapitre II : système de management environnemental de NAFTAL B</b> .....	28
<b>I. Termes et définition</b> .....	29
II. Définition de l'environnement.....	29
I.2 Système de management environnemental.....	29
I.3 La norme iso 14001 .....	29
<b>II. Diagnostic interne du SME de NAFTAL Branche Carburants</b> .....	30
II.1 Politique environnementale.....	30
II.2 Planification.....	31
II. 2.1 Aspects environnementaux.....	31

II.2.1.1 Définition.....	31
II.2.1.2 Analyse environnementale.....	34
II 2.2 Exigences légales et autres exigences.....	38
II 2.2.1 Règlementation nationale relative à l'environnement.....	38
II 2.2.2 Veille réglementaire.....	40
II 2.3 Objectifs, cibles et programme(s).....	40
II 3 .Mise en œuvre et fonctionnement.....	40
II 3.1 Ressources, rôles, responsabilité et autorité.....	44
II 3.2 Compétence, formation et sensibilisation.....	44
II 3.3 Communication.....	44
II.3.4 Documentation.....	45
II.3.4.1 Définition.....	45
II.3.4.2 Documentation de NAFTAL Branche Carburants.....	45
II.3.5 Maîtrise de la documentation et des enregistrements.....	49
II 3.6 Maîtrise opérationnelle.....	50
II.3.7 Préparation et réponse aux situations d'urgence.....	51
II.4 contrôle.....	52
II.4.1 Surveillance et mesurage.....	52
II.4.2 Évaluation de la conformité.....	52
II.4.2.1 Conformité réglementaire.....	52
II.4.2.2 Selon la criticité obtenue dans l'hierarchisation des AE.....	53
II.4.3 Non-conformité, action corrective et action préventive.....	53
II.4.3.1	
Définition.....	53
II.4.3.2 Non-conformité des AES.....	54
II.4.3.3 Non-conformité réglementaire.....	54
II.4.3.4 Action corrective et préventive.....	54

I.4. 4 Audit interne.....	55
II.5 Revue de direction.....	56
<b>Chapitre III : présentation des résultats de l'étude qualitative .....</b>	<b>57</b>
I. Méthodologie du travail.....	58
II. Analyse et interprétation des résultats d'entretien.....	59
II.1 analyse des entretiens.....	60
II.2 interprétation des résultats de l'étude (diagramme d'ishikawa).....	63

## **Conclusion générale**

## **bibliographie**

## **Annexes**

## **Tables des matières**