Université KASDI MERBAH Ouargla

Institut de Technologie

Mémoire de fin d'étude

Pour l'obtention du diplôme License professionnelle.
Spécialité : hygiène, sécurité et environnement

Implémentation de la transition du system de management intégré (ISO 9001, 14001) vers les nouvelles exigences des normes version 2015

Cas pratique Entreprise nationale des services aux puits ENSP

Encadré par :
Abdelkarim SLIMANI

Réalisé par :

Assala DOB

Mohamed el Mokhtar NOUARI

Examiné par :
Aminache LINDA

Supervisé par :

Mme Saliha HASSAN

2017/2018

Remerciement

On tient à exprimer toute reconnaissance à notre Directeur de mémoire ***Mr ABDLEKRIM SLIMANI****. On le remercie*

De nous avoir encadré, orienté, aidé et conseillé.

On adresse nos sincères remerciements à tous les professeurs, intervenantes toutes les personnes qui par leurs paroles, leurs écrits, leurs conseils et leurs critiques ont guidé nos réflexions

Et ont accepté à nous rencontrer et répondre à nos questions durant nos recherches.

On remercie nos très chers parents, Mohammed, Oumessaad, Ali et Samira, qui ont toujours été là pour nous,

On remercie aussi l'équipe de la direction QHSE-ENSP : ***Mme Saliha HASSAN, Touhami BOURENANE, Rabah DJAMAA, Mounir CHETIOUI, Hamza DJEGHOUBI.***

« Vous avez tout sacrifié pour vos enfants n'épargnant ni santé ni efforts. Vous m'avez donné un magnifique modèle de labeur et de persévérance. Je suis redevable d'une éducation dont je suis fier ».

Enfin, nous remercions tous nos Ami(e)s qu'on aime tant, ***Imene ben harkat, Nidhal mekkaoui, Sirine, Loubna, Arine****.*

Sommaire

Remerciement **0**

Liste des figures **4**

Liste des tableaux **5**

Introduction générale **6**

Partie Théorique **9**

Chapitre I Les systèmes de management qualité et environnement .... Error! Bookmark not defined.

Introduction 11

1. System de Management Qualité 11
2. System de Management environnement 12
3. Normalisation, certification et accréditation 13

Chapitre II La démarche de transition vers les nouvelles normes ISO 9001,14001 .. Error! Bookmark not defined.

Introduction : 16

1. HIGH LEVEL structure 16
2. ISO 9001 16
3. ISO 14001 20

Conclusion : 21

Partie Pratique **23**

Chapitre III Présentation de l'organisme d'accueil ..... Error! Bookmark not defined.

Introduction : 25

1. Directions opérationnelles.....25
2. Filiales et participations.....25
3. Domaine d'activité de l'ENSP.....25

Chapitre IV Démarche de certification d'ISO 14001, 9001 au sein de L'ENSP ..... Error! Bookmark not defined.

Introduction.....27

1. Contexte et enjeux du projet de stage.....27
2. Planification et objectifs.....28
3. Analyse des risques et alternatives liés au projet.....28
4. Détermination du domaine d'application.....29
5. Planification.....29
6. Réalisation.....38
7. Evaluation des performances.....39
8. Amélioration (Non-conformité et actions correctives).....42

Conclusion.....42

Chapitre V Résultats du projet de stage ..... Error! Bookmark not defined.

Introduction.....44

1. Résultat d'étude.....44
2. Commentaires.....45
3. Suggestion.....45

Conclusion 45

Conclusion générale.....46

Annexes.....50

Annexe A : Tableau d'analyse du contexte de l'entreprise.....51

Annexe B : La politique QSE.....55

Annexe C : Programme QSE 56

Annexe D : les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunité lies aux obligations de conformité 58

Annexe E : Plan d'action contre les risques et opportunités.....60

Liste des figures

Chapitre I

Figure I.1 : Planification d'une démarche de certification ISO. 14

Chapitre II

Figure II.1 : Représentation schématique de la norme ISO 9001 version 2015. 17

Figure II.2 : Représentation du contenu de la norme ISO 9001 versions 2015. 18

28

Chapitre III

Figure III.1 : Contexte et enjeux du projet. 30

Figure III.2 : Procédure compréhension du contexte, détermination des exigences des parties intéressées pertinentes et planification des actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Figure III.3 : Exemple de fiche de processus. 33

Figure III.4 : Procédure d'évaluation de la conformité. 36

Figure III.5 : Procédure d'une planification d'un audit. 39

Chapitre V

Figure V.1 : Taux de réalisation des exigences selon les chapitres de la norme ISO 9001,14001. 43

Figure V.2 : Taux de réalisation générale des exigences selon les chapitres de la norme ISO 9001,14001. 43

Liste des tableaux

Chapitre IV

Tableau VI.1 : Analyse préliminaire des risques 29

Tableau VI.2 : Grille de pertinence des parties intéressées et leurs exigences 34

Tableau VI.3 : Risques et opportunités liés aux aspects environnementaux significatifs 35

Tableau VI.4 : Risques et opportunités liés aux enjeux interne et externe pertinentes 35

Tableau VI.5 : Risques et opportunités liés aux exigences pertinentes des PIP 35

Tableau VI.6 : Risques et opportunités liés aux obligations de conformité 35

Introduction générale

Introduction générale

Depuis ces vingt dernières années, de très nombreuses entreprises adhérent à la mise en œuvre des systèmes de management intégrés. Le personnel fournit de gros efforts pour y participer en ayant conscience que ce n'est pas toujours au niveau de performance idéal ou souhaité. Les contraintes associées sont quelquefois importantes, mais tout cela contribue largement au niveau de performance technique actuel de notre tissu industriel et de nos prestataires de services.

Les dirigeants élargissent progressivement le système à d'autres sujets comme l'environnement, la sécurité du consommateur, la sécurité du personnel. Le nombre de certificats augmente avec le temps, et il est de plus en plus courant de voir affichés dans le hall d'entrée des usines ou des sièges deux, trois certificats, voire plus, pour le même système. Le nombre de référentiels, de guides et de normes est aussi croissant à tel point qu'il va bientôt être nécessaire d'écrire une norme pour apprendre à se servir de toutes ces normes. Elles ont pourtant chacune leur sens et leur utilité, mais il faut comprendre comment les utiliser pour contribuer à l'amélioration permanente.

Le système de management, outil acquis culturellement et techniquement, capable de gérer les interfaces entre les différents services de l'entreprise, est en mesure d'évoluer pour encadrer et servir un sujet vaste et complexe qu'est le développement durable. Il conduit à gérer et à maîtriser les interfaces entre l'organisation de l'entreprise et les organisations des différentes parties prenantes.

Souhaitons à cette évolution qu'elle permette une meilleure lisibilité des sujets à maîtriser, une approche structurée des risques et de leur hiérarchisation – qu'ils soient négatifs ou positifs-, une valorisation de l'homme sur le plan social comme sociétal comme acteur incontournable et respecté, et un respect de notre environnement. Tout cela avec un mot d'ordre commun croissance et pérennité de nos activités.

ISO définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management dans un organisme quels que soient sa taille et son secteur d'activité. Elle constitue un socle pour s'assurer que les besoins de ses clients sont bien pris en compte et qu'on sait y répondre de manière adaptée et pérenne. [10]

La version récemment publiée des normes ISO 9001 et 14001 en 2015 contient des changements significatifs, qui sont très importants pour les entreprises, afin de rester concurrentiel grâce à une nouvelle certification à ISO 9001 et 14001.

Pour cela, notre objectif principal est d'essayer d'apporter des éléments de réponses à la Question principale suivante :

Comment l'entreprise nationale des services aux puits peut passer vers les nouvelles versions des normes internationales (iso 9001,14001)?

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

- Comment mettre face aux risques et opportunités ?
- Comment améliorer l'implémentation du personnel pour planifier un plan d'action afin d'atteindre les objectifs escomptés ?
- Contrainte ou opportunité ?
- Quels changements ?
- Combien de temps ?

Pour cerner notre problématique, nous avons appuyé notre recherche par l'hypothèse suivante: **La transition vers les nouvelles versions iso 9001,14001 : 2015 au sein de l'entreprise nationale des services aux puits**

Pour répondre à cette problématique, nous avons recouru à une Recherche documentaire pour nous imprégner des aspects théoriques liés au sujet. Ensuite nous avons choisi de réaliser un stage au niveau de la direction de l'ENSP afin de vérifier notre hypothèse.

Le plan de travail que nous avons adopté se scinde en deux parties. La partie théorique est composée de deux grands titres : le premier présente les deux systèmes de management, le second décrit les étapes de la mise en place d'un système de management intégré.
La partie pratique est composée de trois grands titres : le premier présente l'organisme d'accueil, le second décrit le SMI au sein de l'ENSP, et la dernière traite les résultats du projet de stage.

Partie Théorique

Les systèmes de management qualité et environnement

Introduction

La mise en œuvre d'un système de management intégré (SMI) est nécessaire pour diriger avec succès un organisme. Un SMI est l'ensemble des actions mises en place par une entreprise qui souhaite avoir une démarche qualité, environnement et sécurité ou d'amélioration continue dans le but d'augmenter la qualité de sa production et satisfaire toutes les parties intéressées.

1. System de Management Qualité

Nous retenons la définition du « Management de la qualité » qui avait été proposée par Jacques Chové et qui a été retenue par l'AFNOR :

« Mode de management d'un organisme, centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ses membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client et à des avantages pour les membres de l'organisme et pour la société. »

« La Qualité, pour une entreprise, est une politique qui tend à la mobilisation permanente de tous ses membres pour améliorer :

– La qualité de ses produits et services ;

– La qualité de son fonctionnement ;

– La qualité de ses objectifs,

En relation avec l'évolution de son environnement. » [17]

1.1.Adopter une démarche qualité

Une démarche qualité est le processus mis en œuvre pour implanter un système qualité et s'engager dans une démarche d'amélioration continue, se reposant actuellement sur la norme ISO 9001. Elle s'applique à tous types d'organisations, publiques, privées, associatives ou commerciales. Mettre en place une démarche qualité, c'est mettre en place un ensemble d'actions pour accroître la satisfaction des clients et des parties intéressées.

L'amélioration de la qualité, interne et externe, permet à l'entreprise de travailler dans de meilleures conditions avec ses bénéficiaires, ce qui se traduit par une relation de confiance et des gains sur le plan financier (augmentation des bénéfices) ou humain (clarification des rôles, des besoins et de l'offre, motivation du personnel).

Avant de mettre en place une démarche qualité, une entreprise doit avoir une politique qualité qui détermine les objectifs à atteindre en termes de production et de management. Une fois cette politique qualité approuvée par la totalité des salariés, la démarche qualité est intégrée.

La démarche qualité est l'ensemble des actions menées par une entreprise pour : [18]

- Améliorer la qualité et la gestion de la qualité,
- Proposer de meilleurs produits, services ou prestations aux clients,
- Faire évoluer les salariés.

1.2.Mise en place de la démarche qualité

Il s'agit toutefois d'un effort impliquant l'ensemble de l'entreprise et conduisant la plupart du temps à des modifications des habitudes de travail, voire des changements organisationnels. Ainsi on appelle « démarche qualité » l'approche organisationnelle permettant un progrès permanent dans la résolution des non-qualités.

Il s'agit d'une démarche participative, c'est-à-dire à laquelle doit nécessairement participer l'ensemble de l'entreprise et par conséquent nécessairement portée au plus haut niveau hiérarchique. L'intégration de la démarche qualité concerne tous les salariés :

- Les cadres et responsables ont le devoir de réorganiser leur service afin de mettre en place les directives dictées par la démarche qualité.
- Les employés, de leur côté, doivent appliquer les directives afin que les objectifs de la démarche qualité soient atteints à court, moyen et long terme.

Lors de la réflexion sur la mise en place d'une démarche qualité, l'entreprise invite tous ses salariés à proposer leurs idées et à participer à la création de la démarche qualité. Cette implication est la clé de la réussite.

1.3.La réussite de la démarche qualité

Pour que la mise en place d'une démarche qualité soit bénéfique à l'entreprise, il faut que :

- La démarche qualité et ses directives soient claires et comprises de tous,
- Le personnel soit formé aux nouvelles tâches qui leurs seront demandées et que leurs conditions de travail soient analysées et si nécessaire améliorées.

L’organisation internationale de normalisation décline 7principe de management, anciennement décliné en 8 principes la version 2015 a modifié cette version en en 7 principes :[19]

- Orientation client ;
- Leadership ;
- Implication du personnel ;
- Approche processus ;
- Amélioration ;
- Prise de décision fondée sur des preuves ;
- Management des relations avec les parties intéressées.

2. System de Management environnement

Le système de management environnemental (ou SME) est défini comme « composante du système de management global qui inclut la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources pour établir, mettre en œuvre, réaliser, passer en revue et maintenir la politique environnementale » (§2.1. de la norme ISO 14050 qui définit le SME).

Les actions entreprises dans le cadre d'un système de management environnemental peuvent être : [20]

- Un écobilan des activités de l'entreprise
- L'écoconception des produits
- La prévention de la pollution
- La diminution de la consommation des ressources naturelles
- La diminution de la consommation d'énergie
- La réduction des déchets
- L’éducation à l'environnement
- La certification suivant les normes environnementales

- La mise en place de systèmes de production d'énergies renouvelables (photovoltaïque, solaire thermique…)
- L'implication des fournisseurs et sous-traitants en les encourageant à adopter un système de management environnemental, démarche liée à la problématique des achats durables.

Le management environnemental utilise des outils comme l'écobilan pour déterminer l'impact des activités de l'organisme sur l'environnement. Les impacts environnementaux sont évalués en fonction de leur gravité et de leur fréquence. On doit aussi prendre en compte les effets potentiels, par exemple en cas d'accident.

Le management environnemental est amené à évoluer pour prendre en compte les résultats des mesures d'impacts, en suivant un processus d'amélioration continue. Il doit prendre en compte des contraintes réglementaires, techniques et économiques. Cette nouvelle forme de management fait appel à des compétences toutes aussi nouvelles. Certaines entreprises se font accompagner devant la complexité de la mise en place de procédures de management environnemental. Plusieurs initiatives provenant aussi bien du public que de cabinets de conseil privés ont pour but la mise en place d'outils pour faciliter l'application de ces procédures comme le manuel des achats durables.

Le SME basé sur le développement durable peut être considéré comme un prolongement d'une politique d'excellence. Le SME est centré sur l'humain et son environnement et il est plus simple de mettre en place un tel type de management plutôt qu'un management de la qualité, du fait du caractère central de l'humain. [22]

3. Normalisation, certification et accréditation

3.1. La normalisation

Dans le langage courant, une norme se définit comme une règle à suivre et à laquelle il est d'usage de se référer. Du point de vue des organismes de normalisation, la norme est un « document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné ».
Les normes sont, en majorité, d'application volontaire – Les normes sont facultatives. Ce ne sont ni des règlements, ni des lois. Elles comportent des exigences qui vont au-delà du seul respect de la réglementation.

3.2.La certification

Est la preuve ou la méthode qui démontre que le SMI de l'entreprise répond et est conforme aux exigences des normes iso 9001 14001 version 2015, elle est reconnue par un organisme de certification accrédité et délivrée après un audit de certification. Être certifié signifie que, au terme du processus, un auditeur externe viendra régulièrement pour auditer les processus de l'organisation et vérifier le respect des exigences des normes ISO 9001 14001 versions 2015. La démarche de la certification En général, prend une durée de 18 mois, mais ce période dépend de plusieurs facteurs, comme la taille, le domaine d'activité de l'organisation, l'engagement et la motivation du personnel, pour ces raisons une analyse préliminaire des risques a été effectuée « tableau 1 » [7]

Avoir la certification représente une attestation de reconnaissance national et international à la qualité du travail, parce que l'ISO 9001 et 14001 assurent des bonnes pratiques de management, l'assurance de la qualité des produits ou services et la maitrise des aspects environnementaux significatifs et, par conséquence, la satisfaction du client et la protection de l'environnement. Les exigences de la norme constituent un référentiel qui est reconnu mondialement. [3]

La démarche de certification est résumée dans la figure si dessous (fig. 1)

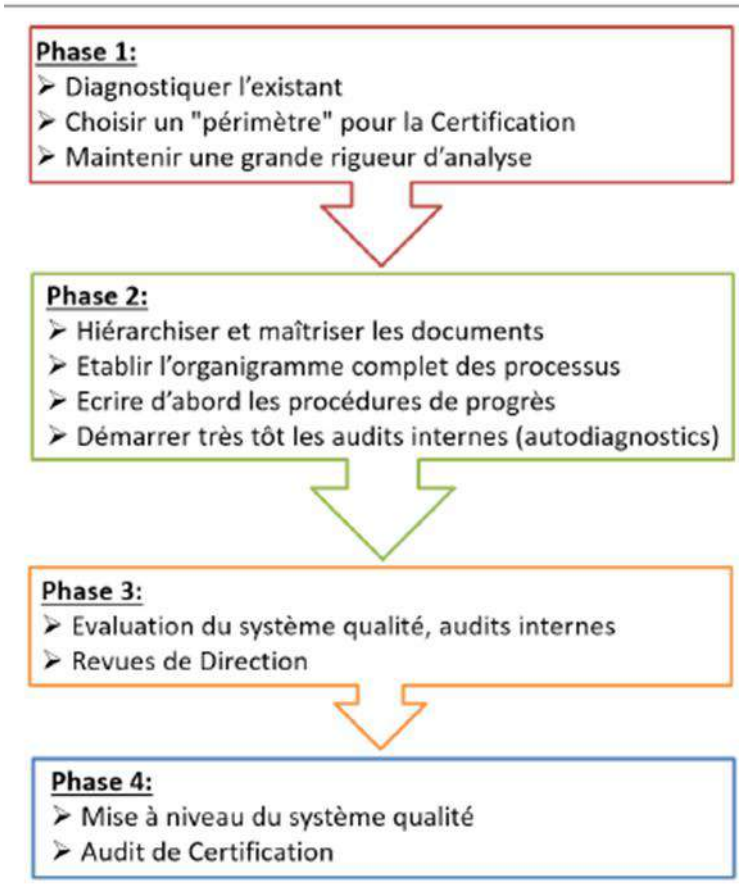


Figure I. 1 : Planification d'une démarche de certification ISO. [4]

3.3.L'accréditation

L'accréditation est une reconnaissance d'un organisme dans un domaine donné. « Une procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques ».

L'accréditation est une démarche volontaire mais également rendue obligatoire dans de nombreux secteurs d'activités, l'accréditation permet d'établir la confiance dans la certification et les essaies effectués par une tierce partie ; c'est l'attestation de l'impartialité et de la compétence d'un organisme d'évaluation de la conformité.

La démarche de transition vers les nouvelles normes ISO 9001,14001 : 2015

Introduction :

Les normes internationales ISO 9001,14001 définissent une série des exigences relatives au système de Management de la qualité et environnement (SMQE). Elles aident les entreprises à fournir des produits et services conformes aux attentes des clients et les règlementations internes concernant la protection de l'environnement, ce qui les permet d'améliorer son image et de consolider sa position concurrentielle sur le marché. Dans ce chapitre on va voire une idée sur l'évolution de ces normes, les nouveautés et les raisons pour laquelle ils ont été changés

1. HIGH LEVEL structure

En français « Structure de Niveau Supérieur » => standardisation de la rédaction des futures normes ISO de système de management : ISO 9001 (qualité), ISO 14001(environnement), et la future ISO 18001 (santé et sécurité). Elle est définie dans l'annexe SL des Directives ISO/IEC, partie I. Toutes ces nouvelles normes devront respecter un socle cohérent commun [13]

- Une structure générique commune (table des matières) : mêmes chapitres, mêmes numéros d'articles, même titre de chapitres, d'articles ou de clauses…
- Pour chaque article, des textes introductifs identiques d'une norme à l'autre ;
- Les exigences identiques sont rédigées à l'identique ;
- Un lexique commun de termes et définitions de base. [6]

2. ISO 9001

La norme ISO 9001 définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme, quels que soient sa taille et son secteur d'activité. Elle fait partie de la série des normes ISO 9000. Elle a été créée en 1987 et est régulièrement révisée depuis. Sa première révision date de 1994, la suivante de 2000, qui a intégré la notion de processus, la version de 2008, et la dernière révision est publiée en 2015.
La norme ISO 9001 donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité. Elle permet entre autre de Rendre plus efficace son système de gestion de la qualité en le structurant ;

- Donner confiance à ses partenaires en démontrant le niveau d'efficacité de sa gestion de la qualité.
- Motiver ses agents en leur donnant un défi : obtenir la certification.
- Garantir le maintien d'un niveau d'efficacité de gestion de la qualité.

ISO 9001 est utilisée pour mettre en place un SMQ donnant l'assurance que l'organisme est apte à fournir un produit répondant aux besoins et aux attentes des clients.

2.1.Les raisons de la révision d'ISO 9001 Entre 2000 et 2015

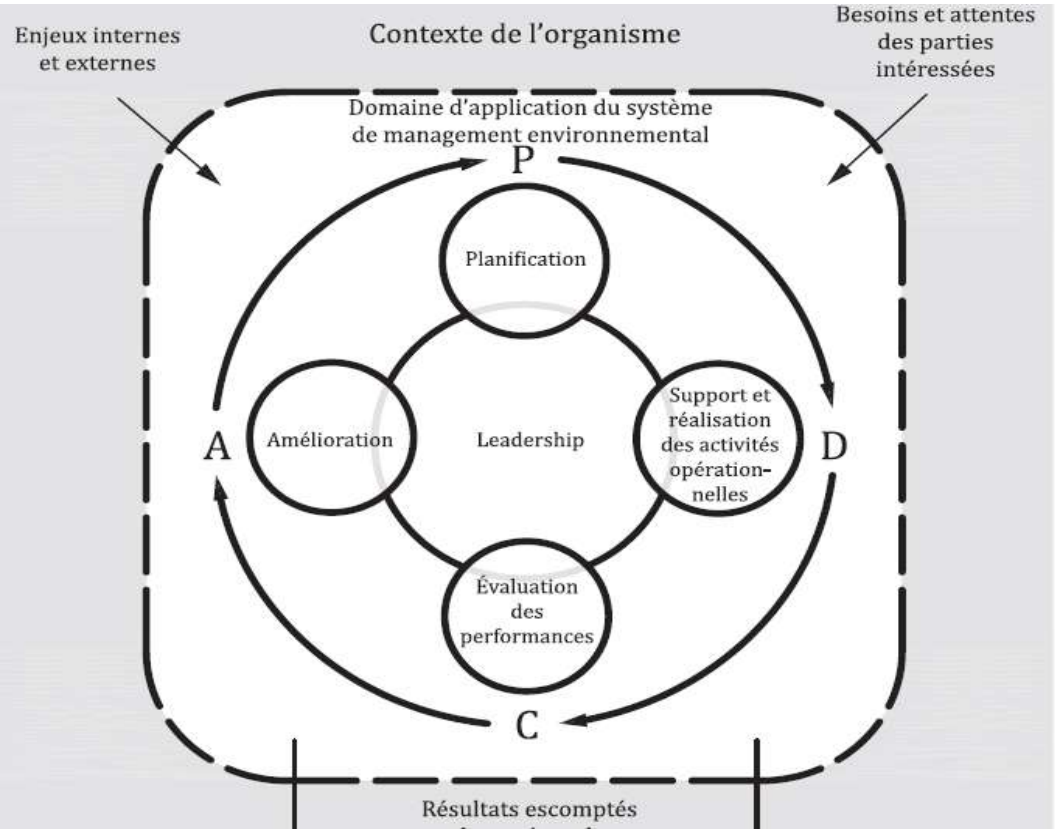
Le contexte, les enjeux des organismes et les pratiques managériales ont changé de manière significative :

- Mondialisation,
- Concurrence exacerbée,
- Accélération des relations commerciales,

- Rapidité des échanges grâce aux nouvelles technologies,
- Relation client en mutation (de la fidélisation par la satisfaction vers la confiance par la transparence)
- Des clients « citoyens » qui ont des attentes liées à tout l'écosystème des organismes. [6]

2.2.Les nouveautés

Actuellement, les entreprises se retrouvent souvent dans un environnement complexe et dynamique et doivent faire face à de nouveaux défis. Cette évolution sera reflétée dans l'ISO 9001 : 2015 où un rôle important sera imparti aux aspects tels que la gestion du risque et du changement. On peut assumer qu'une approche orientée sur les processus sera renforcée dans la norme révisée et qu'une approche fondée sur la maîtrise des risques et opportunités sera



ajoutée. Tant dans l'approche orientée sur les processus que dans les clauses sur la direction et la planification, l'accent sera mis sur la gestion des risques et des opportunités.

Les 8 chapitres de la norme ISO 9001 (version 2008) ont devenu 10 chapitres. Les 3 premiers chapitres resteront des chapitres d'introduction, comme c'est déjà le cas dans la version 2008.la « fig. 2 » montres la présentation schématique du contenu de la norme.

Figure II. 1 : Représentation schématique de la norme ISO 9001 version 201.

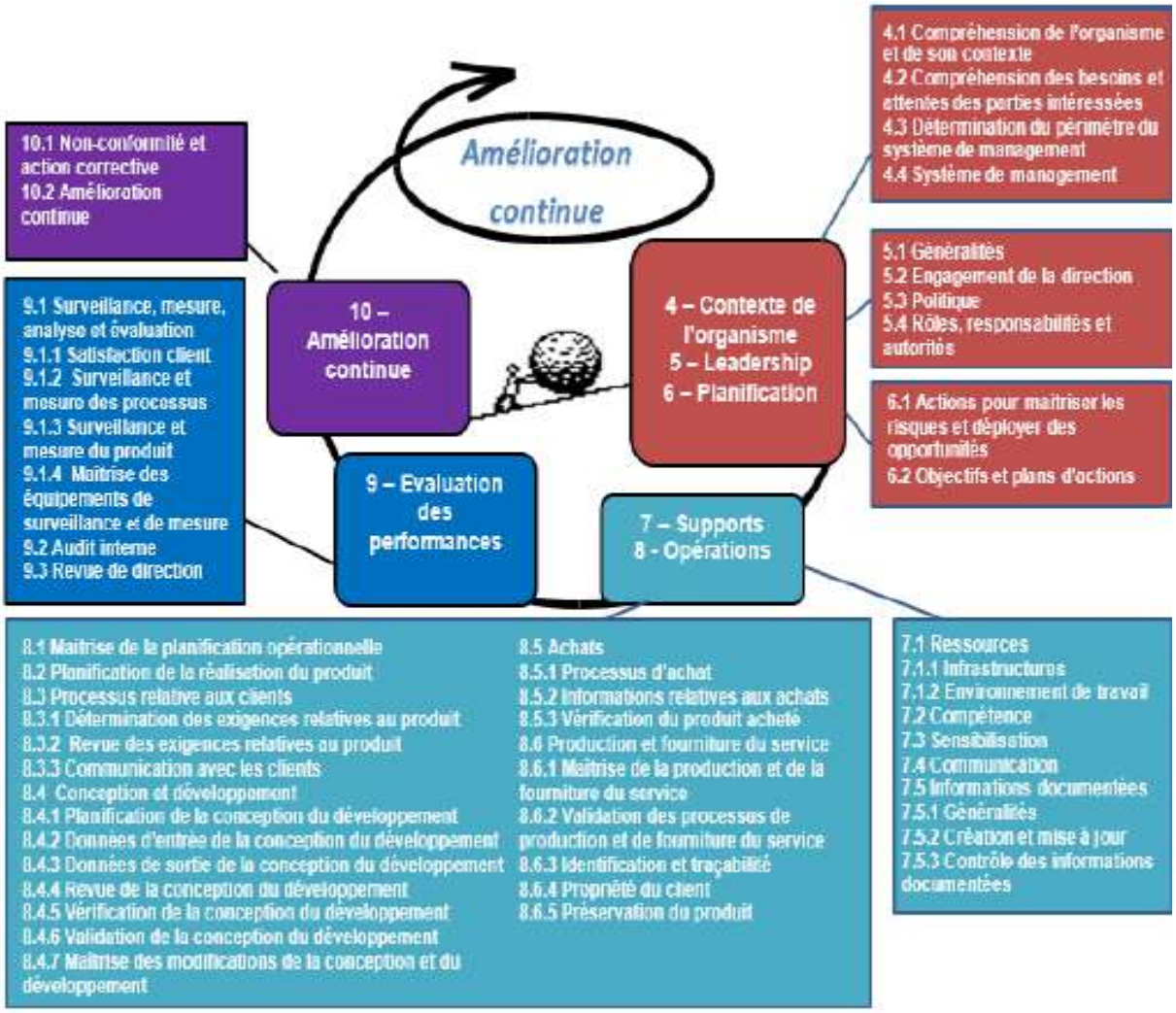


Figure II.2 : Représentation du contenu de la norme ISO 9001 versions 2015.

Ainsi que les principes de la qualité ont changé de 8 principes à 7, Ces principes de management représentent un socle qui permet de comprendre l'intérêt d'une démarche qualité basée sur la norme ISO 9001. Ils sont un guide qui tout au long des cycles de vie du SMQ assure une cohérence de l'ensemble du système qualité : [19]

- **Orientation client**

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients. Il est aussi important d'aller au-delà de leurs attentes.

La performance peut être obtenue lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées. Chaque interaction avec les clients offre une opportunité de créer de la valeur pour le client.

Comprendre les besoins présents et futurs des clients et des parties intéressées contribue aux performances de l'organisme.

- **Leadership**

La direction établit la finalité et les orientations et crée des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectives qualités de l'organisme.

Elle doit mettre en œuvre le pilotage de l'organisme en particulier avec les pilotes des processus pour s'assurer du fonctionnement de l'organisme.

L'établissement des objectifs et des orientations ainsi que l'implication du personnel permettent à un organisme d'assurer la cohérence de ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs. L'iso 9001 version 2015 a renforcé le rôle de la direction dans la mise en œuvre du système de management de la qualité.

- **Implication du personnel**

Les personnels, au cœur de l'organisation, aussi bien pour la mise en œuvre des processus* que pour l'amélioration de ceux doivent avoir conscience des attentes vis à vis de l'organisme. Ils doivent donc être compétents, habilités et impliqués à tous les niveaux de l'organisme. Ils sont essentiels pour créer et de la valeur.

Pour gérer un organisme de façon efficace voire efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel. Chaque personne individuellement doit être prise en compte par la direction ou le management intermédiaire. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel pour l'atteinte des objectives qualités de l'organisme

- **Approche processus**

L'approche processus est un système de management de la qualité (SMQ) constitué de processus corrélés entre eux. Ces processus regroupent des activités clés qui permettent de comprendre comment des résultats sont obtenus. Ce système permet à un organisme d'optimiser l'organisation et ses performances.

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système entretenu globalement.

- **Amélioration**

Le principe d'amélioration est essentiel pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels. Elle induit aussi le processus de réaction face aux évolutions du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration et la mise en œuvre effective de ce principe à tous les niveaux de l'organisme.

Le cycle PDCA ou roue de Deming est un fondement de l'amélioration.

- **Prise de décision fondée sur des preuves**

La prise de décision fondée sur des preuves est anciennement appelée approche factuelle. La prise de décision peut être un processus complexe permettant d'appuyer sa décision. Et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse

des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

❖ **Management des relations avec les parties intéressées**

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les fournisseurs.

Les parties intéressées ont une influence sur l'organisme qui la plus part du temps a un impact sur ses performances. Des performances durables sont obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires, les clients et les partenaires directs à une importance particulière.

- Son objectif principal restant inchangé : « démontrer l'aptitude d'un organisme à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables et accroître la satisfaction des clients » [6]
- Une révision élargie pour le chapitre 4 « contexte de l'organisme » a été réalisé
- La création d'un chapitre 6 consacré à la planification du SMQ
- Une terminologie plus facilement adaptable aux services pour le chapitre 8 « réalisation opérationnelle »
- Suppression de la possibilité d'exclusion

3. ISO 14001

3.1.Les raisons de la révision d'ISO14001 Entre 2000 et 2015

Toutes les normes ISO sont réexaminées tous les cinq ans afin d'établir s'il est nécessaire de les réviser pour qu'elles gardent toute leur actualité et leur pertinence pour le marché.

La norme ISO 14001 : 2015 répond aux toutes dernières évolutions et est compatible avec d'autres systèmes de management.

Pour mettre en valeur la pertinence de la politique environnementale qui s'alignera sur la stratégie de l'entreprise et s'appliquera à l'ensemble de la chaine de valeur des produits et services et sur les processus externalisés.

Aussi l'entreprise sera invitée à évaluer régulièrement sa performance environnementale et s'interroger sur son niveau.

3.2.Les nouveautés

La nouvelle version a 10 chapitres au lieu de 4 comme l'ancienne version, il existe des nouvelles exigences mais les plus importantes sont le contexte de l'organisation et les actions visant à traiter les risques et les opportunités .la révision de la norme ISO14001 en 2015 suscitent certainement l'intérêt des auditeurs des consultants et des entreprises car elle apporte de nouveaux défis à surmonter. Mais espérons-le, le but ultime sera atteint : l'amélioration des

systèmes de gestion de l'environnement et par conséquent une meilleure protection de l'environnement lui-même.

- Alignement à la nouvelle structure de norme, dite structure HLS (pour High Level Structure).
- L'alignement du système de management de l'environnement (SME) avec la stratégie globale de l'organisme.
- La contextualisation des enjeux environnementaux, au regard des enjeux globaux de l'organisation.
- La prise en compte de l'environnement externe de l'organisation dans la priorisation des risques et des opportunités.
- La prise en compte des attentes des parties intéressées externes (collectivités, voisinage, associations…).
- Renforcement de la prise en compte de la performance environnementale dans la stratégie.

3.3.L'intégration

L'intégration systèmes de management se fait selon voie précis afin d'assurer son efficacité. Parmi ces voies nous mentionnerons

- **Au niveau des politiques :** dont les system de management sont exprimés dans un seul texte.
- **Au niveau des processus :** par l'implémentation de la notion protection de l'environnement et la santé &sécurité au sein des processus**.**
- **Au niveau du système documentaire :** par un manuel commun qualité-sécurité-environnement orientant sur des procédures communes et d'autres procédures spécifiques.

Conclusion :

Au terme de ce chapitre on peut dire que le système de management intégré permet de répondre aux exigences actuelles et futures des parties concernées et de constituer un levier de compétitivité de l'entreprise.
En effet la mise en place d'un système de management intégré offre aux entreprises la Possibilité de maitriser les risques et les non conformités et permet aux travailleurs d'être orientés vers un objectif commun.

Partie Pratique

Présentation de l’organisme d’accueil

Introduction :

L'ENSP, filiale de SONATRACH, est un groupe représentant un important capital de savoir-faire et d'expérience cumulée depuis plus de trente (30) années dans les services techniques utiles aux forages, à l'exploration et à la production des hydrocarbures.
Crée le 01 août 1981, L'E.N.S.P est le fruit de la restructuration du secteur de l'énergie et des industries pétrochimiques. Elle regroupe toutes les activités se rapportant aux services des puits. L'E.N.S.P fournit plus d'une trentaine de services .Les prestations sont sous 03 régimes contractuels différents ;

1. Prise en charge des travaux complets sous la supervision des clients.
2. Mise à disposition d'équipements et de spécialistes que le client utilisera en fonction de ses besoins.
3. Mise à disposition des spécialistes que le client intègre à ses équipes.

1. Directions opérationnelles

- Direction WL/WT
- Direction SNUBBING
- Direction PROTECTION ENVIRONNEMENT
- Direction FABRICATION (ex ALDIM)
- Direction WELL SERVICES
- Direction MUD LOGGING

2. Filiales et participations

- HESP : créé entre ENSP et Haliburton service.
- BJSP : créé entre ENSP et BJS.
- BASP : créé entre ENSP et BAROID.
- MESP : créé entre ENSP et MEDES.
- WESP: créé entre ENSP et WEATHERFORD

3. Domaine d'activité de l'ENSP

L'ENSP développe des activités opérationnelles suivantes :

- Réaliser la maintenance et l'entretien des puits
- Réaliser les opérations de slick line et TESTING
- Réhabiliter les installations pétrolières
- Concevoir et fabriquer les outils de forage et carottage
- Réaliser les opérations de WELL Services
- Acquérir les données de forage pétrolier

Démarche de certification d’ISO 14001, 9001 au sein de L’ENSP

Introduction

Selon nos études sur la compréhension des différents systèmes de management Il existe plusieurs approches, méthodologies et outils pour la mise en place des programmes de qualité et environnement pour l'amélioration continue. Le cycle du PDCA (du anglais Plan, Do, Check, and Act) de Deming est largement utilisé dans le développement et le déploiement de politiques de la qualité. Le DMAIC (du anglais Define, Measure, Analyze, Improve and Control) et DMADV (du anglais Define, Measure, Analyze, Design, and Verify) ont ajouté la rigueur du projet du cycle de vie (du anglais Project Life Cycle – PLC) à la mise en œuvre et la clôture des projets Six Sigma. D'autre part, le RADAR (modèle d'excellence EFQM) est plus utilisé pour l'évaluation de la performance organisationnelle.

La roue de Deming PDCA est la plus utilité et la plus simple, une fois qu'il est simple à comprendre et peut être utilisé par un grand nombre de personnes dans l'entreprise (également tout au long de la norme ISO 9001). L'aspect le plus important du PDCA réside dans le stade « agir » après l'achèvement d'un projet lorsque le cycle recommence pour la poursuite de l'amélioration.

En raison de ses nombreux avantages et efficacité éprouvée.
Le PDCA a été la méthodologie choisie pour mettre en place le SMI ISO 9001 : 2015, 14001 : 2015 dans l'entreprise nationale des services aux puits.

1. Contexte et enjeux du projet de stage

Pour planifier ce projet du stage et faire éclaircir l'objectif et le contexte de notre étude de cas on a appliqué l'outil QQOQCP, ce qui signifie « Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? » Qui est un point de départ essentiel pour mieux cerner le sujet et les attentes du projet. Cela permet de se poser des questions qui aident à cadrer les éléments d'un problème avant de lui résoudre. La Figure 1 montre les questions basées dans le QQOQCP appliquées dans ce projet. [1]

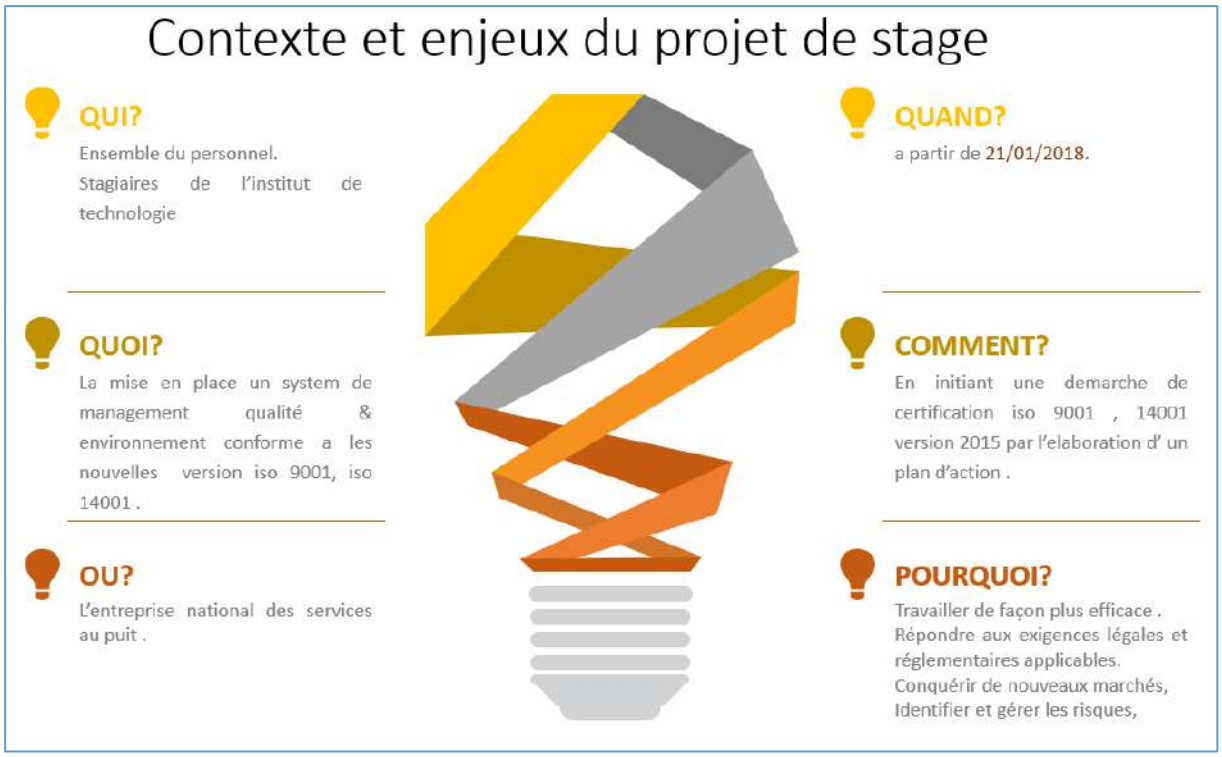


Figure IV.1 : Contexte et enjeux du projet. [1]

2. Planification et objectifs

La mise en place d'un SMI au sein de l'entreprise ENSP a été fait par nous ; les étudiants de l'institut de technologie et l'équipe de travail qui est constituée de deux ingénieurs qualité, un ingénieur environnement, un chef département qualité et une directrice QHSE/ chef de Project.

Après plusieurs réunions avec les chefs des départements et nos encadreurs, nous pouvions enfin déduire nos objectifs relatifs à la mise en place d'un nouveau système de management intégré.

Ce projet vise donc :

- Initialiser la mise en place d'un SMQ ISO 9001 : 2015 ;
- Établir la politique et l'objectif de qualité du département ;
- Promouvoir la sensibilisation du personnel pour l'importance de cette démarche ;
- Concevoir la cartographie des processus du SMQ ;
- Rédiger une manuelle qualité ;
- Élaboré l'information documentée ;
- Établir des audits internes semestriels.

3. Analyse des risques et alternatives liés au projet

Tout projet contient des risques susceptibles de perturber le déroulement des activités, afin d'anticiper où identifier des alternatives aux événements indésirables et minimiser leurs impacts, une analyse préliminaire des risques doit être effectuée. Il a été réalisé, au début de ce projet, pour identifier les risques potentiels associés.

Tableau VI.1 : Analyse préliminaire des risques. [2]

	Risque	Alternative
01	Difficulté à comprendre le processus de transition	S'informer sur les méthodes de travail Réaliser des séances de sensibilisation
02	Non implication du personnel dans la démarche	Demander l'implication de la direction
03	Difficulté à gérer le projet de transition	Etablir un planning Prioriser les activités
04	Difficulté à mettre en action les exigences de la norme	Documentation Benchmarking

4. Détermination du domaine d'application

« La crédibilité du système de management integré dépend du choix des limites organisationnelles, lors de la définition du domaine d'application. » [5]

L'organisme doit limiter son niveau d'applicabilité de son SMI en choisissant son périmètre organisationnel de certification et mesurer le niveau de réalisation de ces activités planifiées et d'obtention les résultats escomptés

L'organisme été libre de choisir les degrés d'application des exigences de la norme mai quand même il a pris en condition :

- Les enjeux externes et internes
- Les obligations de conformité
- Ses unités organisationnelles
- Ses activités, produits et services
- Son autorité et sa capacité de maîtrise et d'influence
- La transition

5. Planification

5.1.Le contexte de l'organisme

La direction QHSE a fixé une certaine méthode de planification pour déterminer ses enjeux et exigences des parties intéressées pertinentes afin de déterminer son contexte. Elle est représentée dans la Fig.IV.2

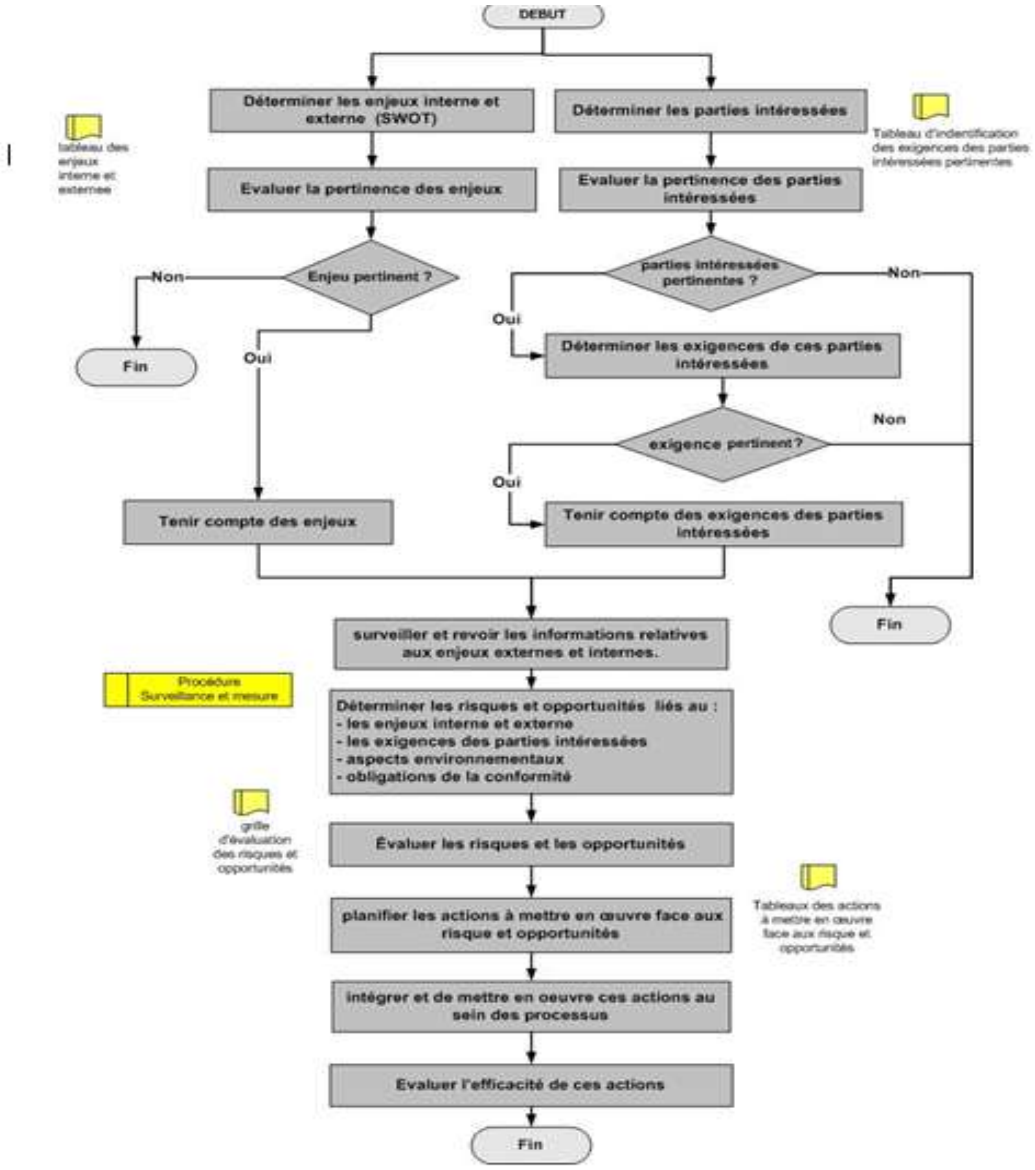


Figure IV.2 : Procédure compréhension du contexte, détermination des exigences des parties intéressées pertinentes et planification des actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités.

La Direction QHSE en collaboration avec les pilotes des processus détermine le contexte. Ce contexte inclut les enjeux externes et internes, y compris les conditions environnementales, qui influent sur sa capacité à obtenir les résultats escomptés de notre système de management de la qualité et l'environnement.

Des informations sur les enjeux externes et internes ont été obtenues auprès de nombreuses sources, par exemple par le biais d'informations documentées et réunions internes, dans la pression nationale et internationale, sur des sites Web, dans les publications des services gouvernementaux (SGG Algérie), dans les publications professionnelles et techniques, lors de conférences et de réunions avec des clients et des parties intéressées pertinentes.

Les enjeux externes et internes peuvent évoluer et il convient, par conséquence, de les surveiller et de les passer en revue à l'occasion de la revue de direction. [2]

Identification du contexte de l'entreprise est une démarche obligatoire dans le cadre des certifications nouvelles versions (ISO 9001 v 2015, ISO 14 001 v 2015 et ISO 45 001)).

L'outil utilise est la matrice SWOT

Selon La méthode le groupe de travail a été réunis, pour de les faire travailler en suivant les étapes :

- Présentation de la portée, du contour, des objectifs et du déroulement de la séance d'analyse SWOT ;
- Analyse des tendances de l'environnement externe, sous différents angles ;
- Transformation des tendances en opportunités et menaces par brainstorming ;
- Réunion par affinités et fusion des doublons ou idées très proches ;
- Analyse des forces et faiblesses de l'objet de l'analyse (organisation, département…)
- Discussion autour de chaque expression des forces, faiblesses, opportunités et menaces ;
- Attribution de poids à chaque élément, afin de déterminer la pertinence de chaque élément ;
- Documenter les résultats sur le canevas (tableau d'analyse du contexte de l'entreprise) « TAB.QHSE.GEN.105 » voir annexe A

5.2.La compréhension des parties intéressées

Dans cette étape exigée par la norme Le groupe de travail a décrit une liste des parties intéressées avec lesquelles l'organisme agit et interagit incluent les clients propriétaires, personnels, prestataires, autorités règlementaires, syndicats, concurrents …etc.

La détermination des parties intéressées et le développement d'une relation avec elles permettent une communication propice à l'instauration d'un climat de compréhension, de confiance et de respect mutuels.

La sélection des parties intéressées impacte directement ou indirectement, de manière avérée ou potentielle, la conformité des produits et services, ainsi que la satisfaction des clients.

Cette détermination tient compte :

a) leur influence ou impact potentiel sur la performance ou les décisions de l'entreprise;
b) leur capacité d'engendrer des risques et des opportunités;
c) leur influence ou impact potentiel sur le marché;
d) leur capacité d'affecter l'entreprise par leurs décisions ou leurs activités.

Pour chaque partie intéressée considérée comme pertinente pour le SMQSE, il s'agit d'identifier, parmi leurs besoins et leurs attentes, ceux et celles qui sont pertinents (utiles) pour le SMQSE. Concernant les clients, leurs exigences contractuelles sont évidemment prises en compte. Il en est de même pour les autorités avec leurs exigences réglementaires. Pour déterminer celles qui sont pertinentes, le niveau de pertinence est déterminé selon la matrice grille de pertinence des parties intéressées et leurs exigences.

Les résultats du travail ont consigné sur le tableau d'identification des exigences des PIP :

Tableau IV.2 : Grille de pertinence des parties intéressées et leurs exigences

GRILLE DE PERTINENCE DES PARTIES INTERESSEES ET LEURS EXIGENCES		
Niveau	**Classement des parties intéressées** (l'impact si l'entreprise n'entre pas en communication avec les partie intéressée)	**Classement des exigences des PIP** (L'impact si l'entreprise ne tient pas compte les exigences des parties intéressées)
1 Faible	L'impact faible, cette partie intéressée n'affecte pas la performance et l'atteinte des objectifs de l'entreprise. L'impact de communication avec cette partie intéressée est faible.	Les risques de non-respect des exigences des parties intéressées sont faibles pour l'entreprise.
2 Moyen	Impact moyen, cette partie intéressée peut mettre en cause un projet, la performance et l'atteinte des objectifs de l'entreprise. L'impact de communication avec cette partie intéressée est moyen.	Les risques encourus et/ou l'apport d'opportunités peuvent toucher par exemple à la satisfaction des parties intéressées, sur la qualité du produit/service, ou l'environnement (aspect significatif).
3 Important	Impacts importants, cette partie intéressée peut impacter fortement ensemble des projets, la performance et l'atteinte des objectifs L'impact de communication avec cette partie intéressée est important.	Les risques encourus et/ou l'apport d'opportunités sont importants pour l'entreprise et se situent au niveau de la réputation, de l'image de marque de l'entreprise.

5.3. Leadership & engagement « Responsabilité de la direction »

La direction est le panneau de contrôle de l'Organisme qui gère les différents composants structurels de l'organisme et son SMI. Pour cela la direction a recensé les points clés pour un pilotage efficace et efficient du SMI. Ses exigences sont regroupées en 4 missions [5] :

1. La direction doit assurer que son SMI fonctionne en manière efficace et efficiente ;
2. Fixer des objectifs pour atteindre des cibles mesurables ;
3. Le SME doit être Appliqué, communiqué, comprise et disponible aux parties intéressées.

La direction HSE a établi une politique qui soutien sa stratégie, ses intentions et orientations. « Politique QSE ». Voir annexe B

Ainsi qu'elle a désigné les rôles, responsabilités et autorités et assurée qu'ils sont bien définis au sein de l'organisme ; soit par des organigrammes ou par des fiches de postes.

La direction doit surveiller et assurer en manière périodique que son SMI est approprié, adapté, efficace et aligné. « PRO.QHSE.GEN.017 ». Voir annexe C

5.4. La politique

La politique environnementale a été lancer par la direction d'une façon clair, simple et bien visée qui définit les intentions et les orientations de l'organisme pour le soutien et l'amélioration de ses performances environnementales pour assurer un SMI fiable, crédible et robuste.
Elle est disponible sur le site internet *« www.enspgroup.com »*.

5.5. Les rôles, responsabilité et autorités

Pour assurer le bon fonctionnement du SMI et la conformité aux exigences légales et autres exigences au sein de l'organisme, il convient que les personnes imposées par le SMI aient une compréhension évidente et une connaissance très précise de son rôle/ méthode de travail, ainsi que les responsabilités, les taches, les obligations destiner par la direction afin de réaliser les processus attendus et atteindre ses objectifs escomptés

L'organisme a désigné une personne qui a le pouvoir de décider, commander ou imposer ses vues à autrui. Cette personne est appelée « responsable QHSE » « responsable développement durable ». Cette personne doit restituer à la direction les résultats des mesures du SMI et proposer à la direction les actions d'amélioration qui doivent être entreprise

Conformément aux exigences de la norme, Les rôles, responsabilités et autorités ont été définit, approuvés, communiqués, validés, répertoriés et gérés par la direction au sein de l'Organisme.

La direction notamment utilise des fiches de poste ou des fiches de fonction ; une documentation standardisée permette de décrire les rôles et les responsabilités des acteurs impliqués par le système de management

5.6. Les processus

Les Processus renvoient à une vue d'ensemble des activités de l'organisation. Les tâches clés au sein du processus global sont identifiées. Les descriptions de processus se rapportent généralement à plusieurs individus ou équipes, car les processus tendent à circuler au sein de l'organisation. [12]
Pour ISO, un processus désigne une série d'activités interdépendantes qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. De sorte que chaque processus possèdera un élément d'entrée et un élément de sortie clairement identifiés, et selon le fait qu'ils soient internes ou externes, sera aussi associé à un client ou un ensemble de clients. Une fiche processus facilite la compréhension des processus, elle est représentée dans la figure ci-dessous [6]

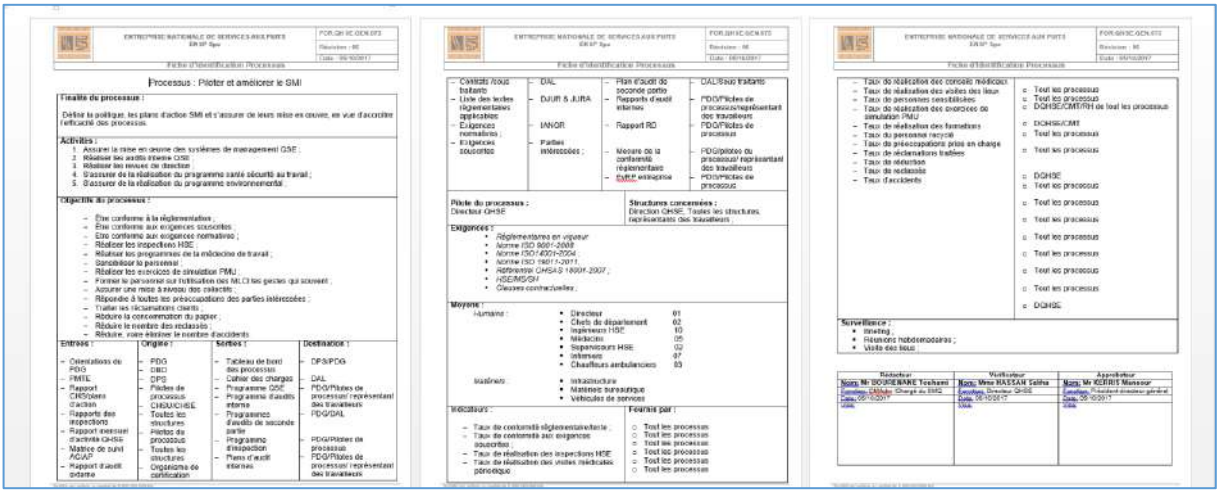


Figure IV.3 : Exemple de fiche processus.

5.7. La maitrise des risques & opportunités

Comprendre l'approche par les risques permet à l'organisme d'être proactif face aux circonstances et pas seulement réactif en prévenant ou réduisant les effets indésirables pour assurer que le système de management intégré atteindra les objectifs escomptés dans la dynamique d'amélioration continue.

La détermination/identification des risques permettre les maitriser afin d'en limiter ou supprimer les effets négatifs en tenant compte [8] :

- Les enjeux externes et internes
- Les risques liés aux aspects environnementaux
- La non-conformité aux exigences légales et autres exigences
- Les exigences des parties intéressées pertinentes

« Une opportunité peut engendrer une situation favorable sur l'obtention d'un résultat attendu. Toutefois, la mise en œuvre d'actions afin d'exploiter une opportunité peut générer des risques associés ». [5]

Plusieurs options d'actions ont été envisagées durant l'établissement d'un plan d'action face aux risques et opportunités :

- Eviter le risque
- Prendre le risque pour saisir une opportunité
- Éliminer la source du risque
- Controller la probabilité d'apparition du risque
- Agir sur les conséquences du risque
- Décider de maintenir le risque (résiduel)

Les actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ont été proportionnelles à l'impact potentiel sur la conformité des produits et des services.

La détermination et l'évaluation des risques et opportunités, était, obligatoirement, suivi d'un plan d'action.

La détermination des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités décidées a été menée en collaboration avec les principaux intervenant du groupe ; un responsable de la mise en œuvre est désigné et un délai de réalisation est déterminé ; en s'assurant que toutes les ressources nécessaires sont utilisées, que les actions sont correctement appliquées. Les résultats du travail ont été consignés sur le tableau des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités. (Tableau IV. 3, 4, 5, 6)

Tableau IV.3 : Risques et opportunités liés aux aspects environnementaux significatifs.

les aspects environnementaux significatifs	risques et opportunités	Le niveau de risque ou opportunité			Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Responsable	Délais	observations
		Vraisemblance	Impact	priorité				

Tableau IV.4 : Risques et opportunités liés aux enjeux interne et externe pertinentes.

L'enjeu	risques et opportunités	Le niveau de risque ou opportunité			Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Responsable	Délais	observations
		Vraisemblance	Impact	priorité				

Tableau IV.5 : Risques et opportunités liés aux exigences pertinentes des PIP.

exigences pertinente des PIP	risques et opportunités	Le niveau de risque ou opportunité			Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Responsable	Délais	observations
		Vraisemblance	Impact	priorité				

Tableau IV.6 : Risques et opportunités liés aux obligations de conformité.

Exigence		Le niveau de risque ou opportunité	Action à mettre en œuvre face aux	Responsabl	Délais	observation

objet	Référence	Publié le	risques et opportunités	Vraisemblance	Impact	priorité	risques et opportunités			

5.8. La conformité

Dans cette période de stage l'équipe de travail a réussi d'identifier les obligations de conformité applicables au sein de l'entreprise et à ses aspects légaux incluent les exigences d'autres parties intéressées relative à son système de management intégré. Y compris l'évaluation et la manière d'application dans l'organisme en prenant en compte les obligations lors de l'amélioration continue. [16]

Pour cette raison nous avons réussi d'établir une procédure d'évaluation de la conformité représentée dans la figure ci-dessous :

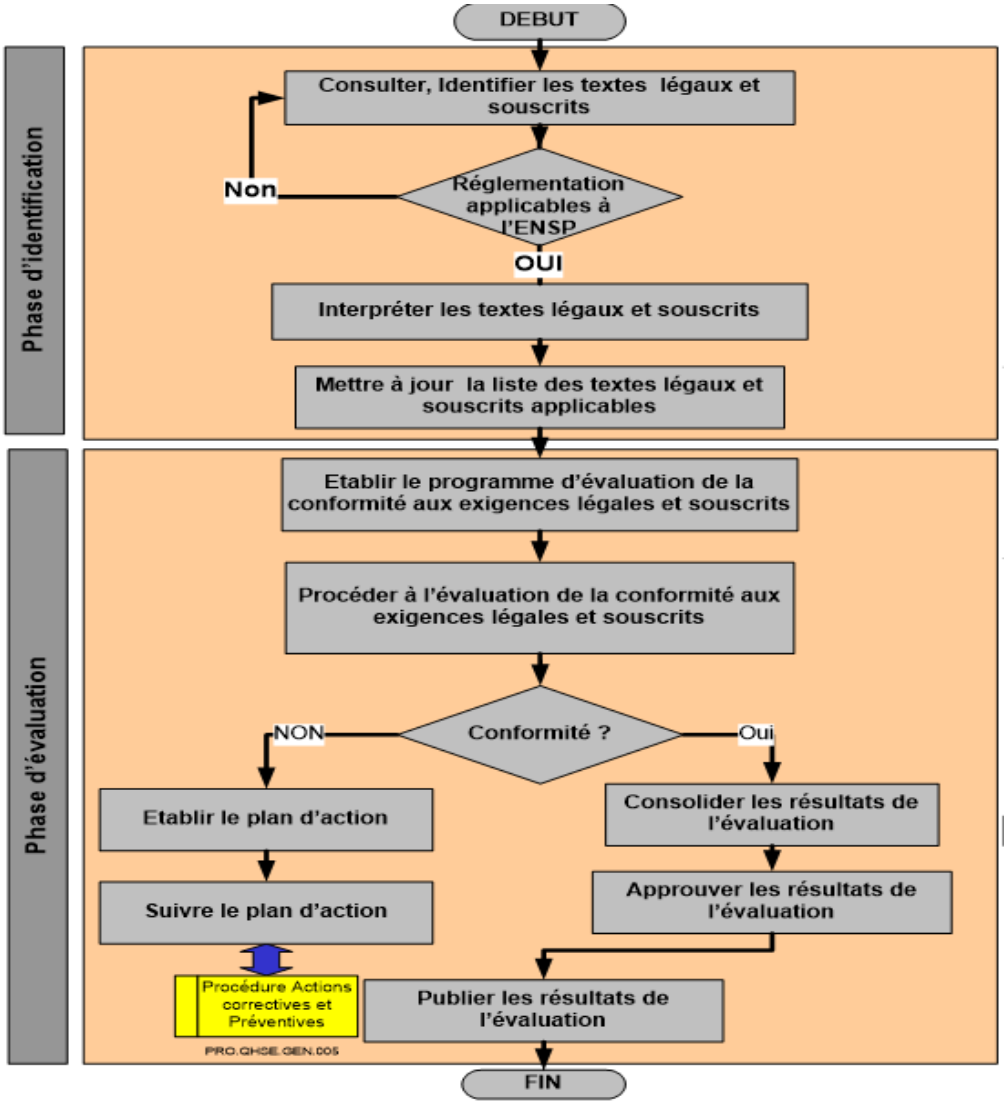


Figure IV.4 : Procédure d'évaluation de la conformité.

A cet effet la Direction QHSE, est abonnée au journal Internet (chaque jeudi) officiel et elle consulte régulièrement.

La Direction QHSE consulte chaque dimanche le site secrétariat général du gouvernement (SGG) en utilisant l'internet, elle reçoit par la voie hiérarchique toute nouvelle exigence de SONATRACH dans le domaine QHSE.

L'ENSP dispose d'un contrat d'application avec l'IANOR pour la veille normative.

Le pilote de processus concerné prend connaissance du texte et décide de la modalité d'application (procédure, instruction de travail, mode opératoire …) pour respecter les exigences légales et souscrites applicables.

Nous avons établi le programme d'évaluation de la conformité règlementaire et souscrites qui doit comprendre les éléments suivants :

- Les objectifs des évaluations à réaliser.
- Les exigences concernées.
- Les sites/ structures concernées.
- La date de réalisation.
- Les équipes d'évaluations désignées

Après approbation par le responsable SMQHSE l'évaluation des textes réglementaires et souscrits applicables doit être publiée sur le portail ENSP.
L'organisme pourra dresser et tenir à jour un tableau d'une veille règlementaire voir ANNEX D

5.9. Les objectifs

« Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel » [ISO 9002, 14001. v 2015]

Une réunion entre les chefs des processus et le PDG de l'ENSP a été effectué afin d'établir et fixer ses objectifs prenant en compte les risques est opportunité associés. Ils ont veillé que ces objectifs ont :

- cohérence avec la politique
- mesurables
- communiqués
- et surveillés

Et par suite une autre réunion été faite afin d'établir un plan d'action pour chaque processus afin d'atteindre les objectifs visés dans une période spécifique et un budget raisonnable.

Dans l'ancienne norme est appelé un programme de management environnemental/ Qualité/ santé et sécurité.

Pour atteindre un objectif ou un but et améliorer la performance, un plan d'action a été impliqué dans le system de management de l'entreprise.

6. Réalisation

Pour assurer la réalisation de notre system de management. Nous avons assuré la disponibilité des ressources financières, humaines et documentaires afin d'atteindre les objectifs escomptés et la création d'une cartographie qui montre la totalité du processus de la qualité et environnement.

6.1.Les ressources

La direction a été convaincue de capacitaire leur personnel pour donner continuité au processus de déploiement de l'ISO 9001 : 2015 / 14001 :2015. Ce projet a seulement commencé ce processus, en donnant une base que sera complété au cours de ces processus d'implantation.

6.2.Communication

Le responsable de chaque structure a pour mission de géré cette procédure et de veiller à son application et que les flux de communication et de participation sont identifiés, gérées et utilisées de manière efficace. La direction QHSE est responsable de la mise en œuvre de cette procédure et améliorer les méthodes de communication et participation liées à la gestion de la sécurité, de la santé et de l'environnement dans l'entreprise.

Nous avons regroupe, les besoins en communication et sensibilisation par thème, comme suit :

- Communication et sensibilisation administratif (note d'information) et sur les différents évènements qui réunissent le personnel de l'entreprise de façon conviviale : départ en retraite, journée de la femme, etc.…),
- Communication et sensibilisation et Informations sur le Projet SMI : Qualité – Environnement et Santé –Sécurité au travail (les objectifs QSE, le programme d'audits, les compagnes de visite parodique, les déclarations d'accident, les instructions et le comportement à tenir lors des situations d'urgence)
- Communication et sensibilisation sur la performance du système de management et amélioration (Les performances environnement et SST (bilan HSE) les résultats d'audits, Revues de direction résultats enquête satisfaction clientèle, les PV CHS…)

Les actions de communication et de sensibilisation sont mises en œuvre conformément à la planification, ces actions dispensées par les responsables de structure permettent aux agents :

- De prendre connaissance de la politique et les objectifs QSE.
- De connaitre les Aspects Environnementaux et risques concernant leurs activités.
- De savoir la réglementation applicable à leurs activités.
- D'améliorer leur comportement face aux situations d'urgence.
- De prendre les mesures nécessaires pour prévenir ou pallier les accidents.

(Voir annexe E)

6.3.Situations d'urgence

Chaque organisme doit avoir un plan/processus pour répondre aux situations d'urgences, ces Processus ont été testés au sein de l'ENSP afin d'en vérifier l'exactitude par exemple un exercice d'alerte d'incendie

Dans ces processus, sous la forme d'informations documentées, on a tenu en compte :

- La nature des dangers
- Scénario d'urgence
- Les méthodes appropriées pour réagir à une situation d'urgence
- Le plan de communication externe et interne
- Les actions nécessaires pour minimiser les dommages
- Les actions à prendre pour remédier aux différents types d'accidents
- Besoin de méthodes pour évaluation après accident
- Tests périodique de la ou les procédures de réponse aux situations d'urgences
- La formation du personnel concerné
- La liste des personnes clés et des organismes d'assistance
- Les voies d'évacuation
- La potentialité d'accident sur des installations voisines

Le plan d'intervention interne a été consolidé et valider pendant la période du stage.

7. Evaluation des performances

7.1.Surveillance, mesure, analyse et évaluation

Afin de facilité et mettre en évidence l'étape de surveillance on a déterminé :

- CE QU'IL EST NECESSAIRE de surveiller/mesurer
- QUAND ? effectuer la surveillance/mesure
- QUAND ANNALYSER ? Les résultats de surveillance/mesure
- QUAND EVALUER ? Les résultats de surveillance/mesure
- COMMENT ? surveiller/mesurer
- QUOI ? Utiliser pour surveiller/mesurer (indicateurs, critères)

En outre on établit une procédure d'inspection et un programme d'audit pour assurer la surveillance Selon la nouvelle version des normes, malgré que le dernier délai de certification est en septembre mais la rédaction de ses procédures étaient fait avant et enregistrer come des documentations informées. L'audit est toujours considéré comme un moyen de surveillance. La figure ci-dessous représente la procédure d'audit au sein de l'ENSP :

7.2.Préparation de l'audit interne

Un programme annuel des audits internes est élaboré est mis en application par la direction QHSE

Ce programme est fait de manière à ce que l'ensemble des processus soit audité et évalué au moins une fois par an.

Ce programme tient compte :

- Des résultats des audits antérieurs.
- De l'état et de l'importance des processus à valeur Ajoutée ; qui ont un impact direct sur la satisfaction du client.
- De l'importance des opérations et produits concernés au plan environnemental, santé et sécurité
- Des résultats d'évaluation de la performance environnementale et de la conformité réglementaire
- Du niveau de réalisation des objectifs QSE.

Les audits non réalisés durant l'année seront reportés pour l'année suivante et classés en priorité.
Le déclenchement de l'audit QSE est du ressort de la Direction QHSE et se fait autant que possible dans le cadre de la mise en œuvre du programme d'audit interne.

En complément aux évaluations régulières, il peut s'avérer nécessaire de procéder à un audit non programmée, qui modifie le programme des audits internes et ce dans les cas suivants :
- En cas de dysfonctionnement important : un accident, ou des presqu'accidents répétitifs ;
- Suite à une réclamation mettant en doute l'adéquation ou l'application des dispositifs du système de management intégré, ou encore à Une demande spécifique (Direction, RMQHSE, responsable de structure, Etc. ....) ;

Le responsable d'audit établit le plan d'audit qui comporte :

- L'objectif de l'audit ;
- Le champ d'audit ;
- Le ou les références d'audit ;
- La date et l'heure du passage de l'auditeur ;
- L'équipe d'audit désigné (responsable d'audit, les auditeurs et les observateurs)
- Le nom de l'audité ;
- Le non de l'activité auditée ;

❖ **Réalisation de l'audit**

C'est la mise en œuvre du processus d'audit.

❖ **Réunion d'ouverture**

L'assistance est composée par le Président Directeur Général de l'ENSP, le comité de pilotage (les audités), le responsable d'audit et les auditeurs.

Le responsable d'audit anime la réunion et présente le plan d'audit pour validation.

Des modifications éventuelles sont apportées et les modalités de réalisation sont précisées.

Il convient que la réunion soit formelle et que des enregistrements de présence soient conservés feuilles d'émargement

❖ Réaliser l'audit

L'audit est réalisé dans le respect maximal du plan d'audit. Les écarts par rapport aux dispositions préétablies du SMQSE sont notés et les preuves y afférentes rassemblées par les auditeurs.

❖ Réunion de clôture

La réunion de clôture rassemble le Président Directeur Général de l'ENSP, les auditeurs et les audités sous la présidence de responsable d'audit, qui doit faire passer en revue les constats d'audit pour validation. Tout constat contesté par l'audité et dont le responsable d'audit ne peut le justifier sera éliminée.

La réunion de clôture est sanctionnée par un PV signé du responsable d'audit et du responsable de la structure auditée.

L'équipe d'audit sous la responsabilité du responsable d'audit se réunie pour faire une synthèse sur les constats enregistrés.

Outre les constats et le rapport d'audit doit tenir compte pour sa rédaction le plan d'audit, du procès-verbal de la réunion d'ouverture et de clôture et des différents documents collectés

Il doit en tout état de cause reproduire fidèlement l'esprit de l'audit et de la réunion de synthèse.

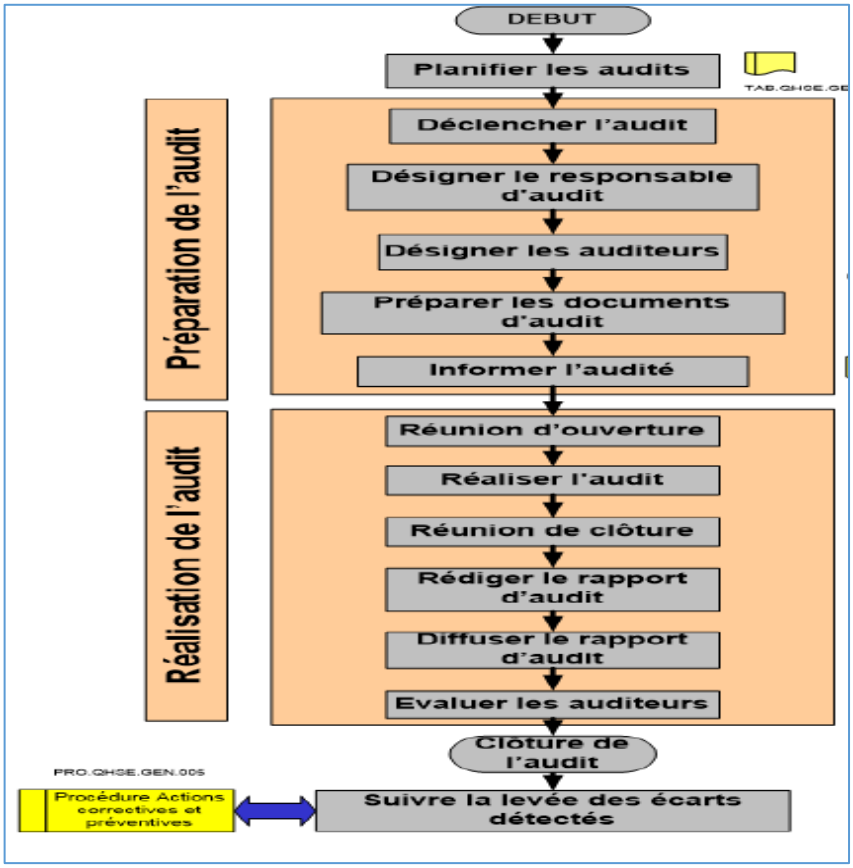


Figure IV.5 : Procédure d'une planification d'un audit.

8. Amélioration (Non-conformité et actions correctives)

« L'organisme doit améliorer en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management intégré afin d'améliorer sa performance environnementale. »

L'organisme doit réagir à la non-conformité. Un traitement doit être appliqué afin d'améliorer le système de management intégré qu'il doit être gérées au moyen d'un plan de progrès.

Conclusion

La période de stage n'était pas suffisante pour élaborer un plan correctif de non-conformité mais l'équipe de travailleur vont surement le faire dans le temps qui reste avant le délai de certification.

Résultats du projet de stage

Introduction

La mission principale de ce projet de stage, à savoir transiter vers les nouvelles normes ISO 9001 : 2015 & 14001 : 2015, a été effectuée avec succès. Même avec quelques difficultés observées, comme le manque d'implication de tout le personnel pour réaliser les tâches demandées et réunions, en générale le bilan du projet a été positif.

1. Résultat d'étude

Pour illustrer les résultats, le tableau de bord, est présenté dans la figure ci-dessous, qui montre le taux de réalisation de chaque exigence citée dans les deux normes et qui aide l'entreprise de savoir sa position et son degré de réalisation, corriger les mauvaises gestions pour un system de management intégré fiable et en amélioration. [14]

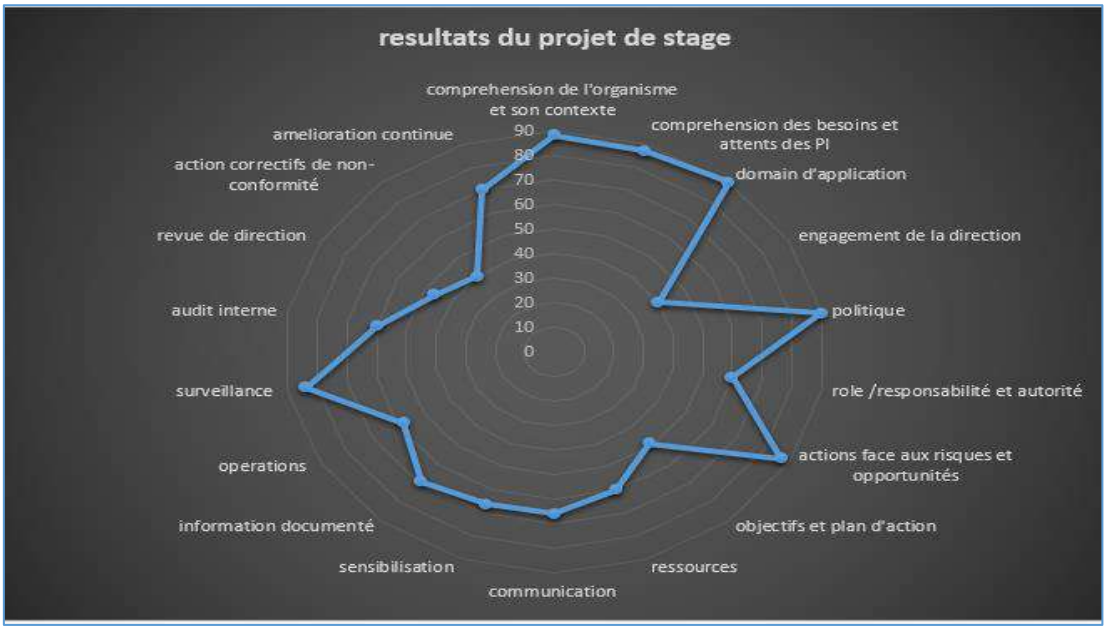


Figure V.1 : Taux de réalisation des exigences selon les chapitres de la norme ISO 9001,14001.

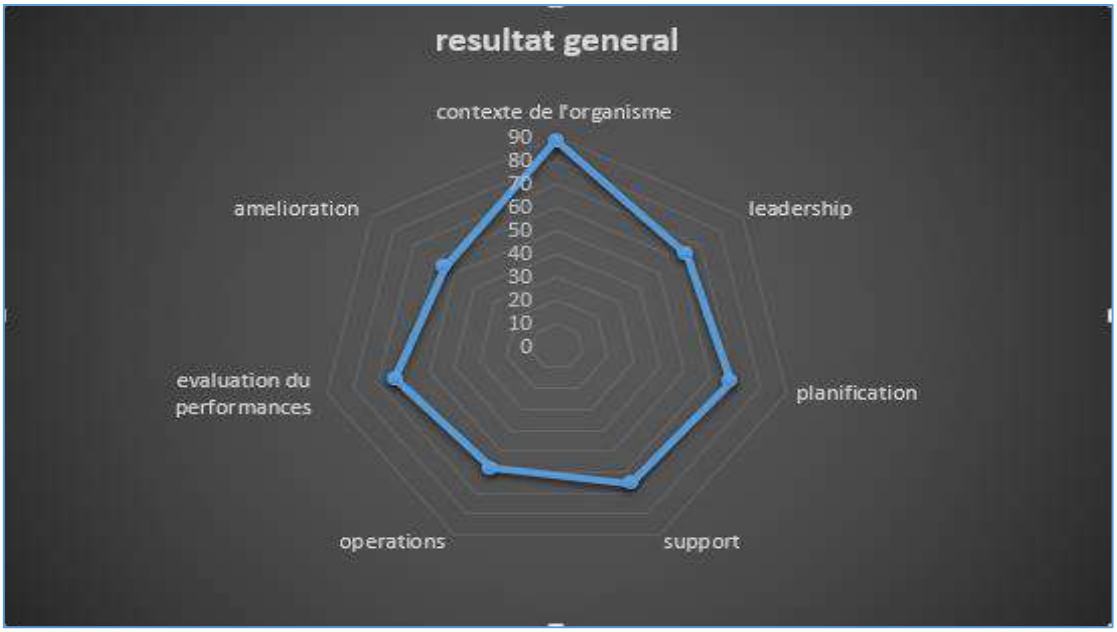


Figure V.2 : Taux de réalisation générale des exigences selon les chapitres de la norme ISO 9001,14001.

2. Commentaires

Le radar montre que la direction n'a pas réussir d'impliquer tout le personnel dans le system et c'est ce qui fait le taux de réalisation diminue.

Aussi on observe un taux faible du chapitre IV causé par le manque d'application des plans actions pour atteindre les objectifs.

Remarques : on a constaté que la raison de la diminution des taux de réalisation des exigences est :

- Manque d'implication du personnel et qui résulte du manque sensibilisation ou de formation
- Ils ont tardé à s'engager dans le Project de certifications

3. Suggestion

- Sensibiliser le personnel et le former à savoir les avantages d'avoir un system de management intégré ;
- Améliorer la communication et l'environnement du travail ;
- Partager les taches du projet a tous les structures.

Conclusion

Dans cette partie on a réalisé la transition vers les nouvelles versions des normes internationales ISO 9001,14001 :2015 et on a commencé par un diagnostic d'évaluation de la réalisation des exigences de ces normes Les résultats obtenus nous avons permis de déterminer la situation du SMI actuel par rapport aux exigences des nouvelle version des normes et par la suite proposer un plan d'action pour la mise en œuvre de la migration à la version 2015. La démarche de transition a bien été assimilée par le personnel. Le diagnostic a permis de mettre en évidence les points faibles et points forts existants ainsi que les écarts à combler pour être conforme aux nouvelles exigences.

Conclusion générale

Conclusion générale

L'apprentissage et expérience acquises dans ce stage de fin d'études ont été précieux dans notre vie personnelle et professionnelle. On a eu l'opportunité de travailler d'une façon autonome, avec la flexibilité de proposer nos propres méthodes de travail, d'exercer un rôle de leader en sensibiliser et convaincre le personnel à cette transition.

Grâce à ce stage, on a eu la possibilité d'essayer les défis des qualiticiens et, en même temps, prouver au personnel l'avantage de s'investir dans les systèmes de management et quel sont les gains visibles à court terme. Aujourd'hui, on peut comprendre le fonctionnement d'un SMI d'une manière beaucoup plus claire et harmonieuse, après avoir appliquée nos connaissances dans une situation réelle. Le fait de concevoir ce système nous 'a fait attention à de nombreux détails et a développé nos sens critique et nos compétences en raison des défis de ce projet.

Le travail accompli durant ce stage représente un avancement considérable dans la transition du système de management intégré d'ENSP vers la version 2015 de l'ISO 9001,14001, ceci est un grand pas vers la certification de l'entreprise selon la nouvelle édition de cette norme.

A notre avis, l'essentiel à retenir de ce travail est que la certification ne doit en aucun cas être considérée comme un but en soi mais comme une étape dans le chemin sans fin de l'amélioration continue et des analyses de risques et opportunités. Aussi, comprendre les normes ISO 9001,14001 : 2015 est une chose. Il n'existe pas de méthode type à suivre mais bien des approches différentes à adopter selon son environnement et l'intérêt que les gens y accordent. Enfin, des difficultés de trois natures principales peuvent ralentir et alourdir la démarche : le désintérêt de la direction, l'inadéquation entre les processus définis et les activités de l'entreprise, mais également l'inadéquation des pilotes nominés.

Référence bibliographique

[2] group ENSP, 2018, *« Manuel ENSP »*.

[3] Ludmilla MARTINS FLORIS, 2015, *« mise en place d'un system de management de la qualité »*.

[4] G. FARGES, *« Fondamentaux de l'ISO 9000 »,* Compiègne, France, 2015.

[5] CLAUDE PINET, 2016, *« L'ISO 14001 facile Réussir sa démarche de certification »*.

[6] GACEP.B, 2015, *« norme ISO 9001,14001 version 2015 »*, Formation IAP.

[7] site internet *« https://qualite.ooreka.fr/comprendre/certification-iso »*.

[8] site internet *« https://fr.linkedin.com/pulse/comment-comprendre-lapproche-risques-et-opportunit%C3%A9s-dans-ross-carre* ».

[9] Imene Trabelsi, 2017, *« Transition du système de management environnemental de la version 2004 vers la version 2015 de la norme ISO 14001 au sein d'une entreprise de câblage »*.

[10] Imed BOUZOUIDA, 2017, *« Démarche de la transition de l'iso 9001 version 2008 en iso 9001 version 2015 »*.

[11] Y. ZHENG, L. MARTINS FLORIS, et M. R. KHEDHIRI, *« Outil d'autodiagnostic pour le projet de la norme ISO 9001 : 2015 »*, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Compiègne, France, Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration réf n°302, janv. 2015.

[12] G. FARGES, *« Management des Processus »*, Compiègne, France, 2015.

[13] OLIVIER PEYRAT *« Au cœur de l'ISO 9001 version 2015 préface d »*, AFNOR (finances)de l'iso.

[14] Z. BARRY, I. BOUKHRIS, Z. BENSAID, S. HAMRIT, L. SOTO, et F. MNIF, *« Aide au déploiement et outil d'autodiagnostic de la norme ISO 9001 : 2015 »*, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Compiègne, France, Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration 2016.

[15] ISO, *« Guidance on the requirements for Documented Information of ISO 9001:2015 »*. International Organisation for Standardisation, 2016.

[16] THOMAS REVERDY, *"L'invention du management environnemental"*, Article, Centre de recherche sur l'innovation sociotechnique et les organisations industrielles (Grenoble), 2001.

[17] *« Le grand livre de la qualité »*, AFNOR, 2015

[18] Imed BOUZOUIDA, « Démarche de la transition de l'iso 9001 version 2008 en iso 9001 version 2015 », 2016

[19] *« ISO 9001 v2015 : 7 principes de management de la qualité – Certification QSE »*, Certification QSE, Février 2017 13

[20] site internet « *https://www.youtube.com/watch?v=PwTGxIMQkm4* »

[21] AFNOR

[22] Mr. AROUN Kamel Dr. MEZIANI Mustapha, Mr. BOUZID Sofiane, *« La mise en place d'un système de management intégré (Qualité-Sécurité-Environnement) Cas de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB) »*, juin 2013

Annexes

Annexe A : Tableau d'analyse du contexte de l'entreprise

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	Révision : 00 Date : 08/01/2018
LES ENJEUX INTERNES ET EXTERNES	

2. L'évaluation de la pertinence des enjeux :

	A- Les facteurs positifs	le niveau de pertinence
	S - Strenghs (les forces)	
1	Maitrise des activités	3
2	Diversité des activités	3
3	Disponibilités des ressources (humaines, techniques et financières) et Plan de charges important	3
4	Masse ouvrière jeune	2
6	Climat social sain	2
7	Partenariat avec des firmes étrangères	2
8	La proximité d'une clientèle fidélisée.	3
9	Présence sur le territoire national	3
10	Système de management QSE certifié	3
	O - Opportunities (Les opportunités)	
1	Augmentation de la part du marché Nouveaux clients	3
2	Nouveaux créneaux en cours de développement chez le client (traitement de bourbiers des raffineries et centres de stockage, gaz de schiste, offshore)	3
5	Certification API	3
7	Accréditation IWCF (implémentation d'un centre certificateur IWCF)	1

Ce document est la propriété exclusive de l'ENSP, Il ne peut être diffusé en externe sans l'autorisation de la direction QHSE

8	Agréer le centre de formation professionnel ENSP	3
9	nouveau traiteur des DSD en algerie	3
B - Les facteurs négatifs :		
W - Weaknesses (Les faiblesses)		
1	Manque d'organisation (Une définition floue des responsabilités et des pouvoirs)	3
2	La prise en charge en termes d'hébergement insuffisant (nombre des chambres)	2
3	Lenteur dans le traitement des dossiers (achat recrutement, formation)	3
4	système d'information insuffisant (contenu, délais de disponibilité, mise à jour, exactitude, accessibilité)	2
5	Insuffisance dans la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et Absence d'un plan de relève	3
8	Absence de recherche et développement	2
9	Les produits réalisés par la DFAB ne sont pas certifiés API	3
10	Absence de comptabilité analytique (mauvaise estimation des marchés)	3
11	départ massif à la retraire	1
12	NPT (objectifs non atteints)	3
13	Non maitrise de la réalisation et de suivi des contrats (enveloppe allouée par le client non consommée)	2
17	Coûts de charges élevés (Bénéfices faibles)	3
19	Non maitrise des activités de la maintenance	3
21	Des marchés à faible valeur ajoutée (assistance technique)	2

22	Tri sélectif des déchets non maitrisé	3
23	la consommation d'énergie électrique non maitrisée (Préservation etoptimisation)	3
24	stockage des déchets spéciaux dangereux non maitrisé	3
25	Non-conformité des installations électriques	3
26	Consommation d'eau de puits non maitrisée (Forage de puits d'eau sans autorisation)	3
27	Déversement des huiles	1
T- Threats (Les menaces)		
1	Certains fournisseurs sont des concurrents en même temps (weatherford, shlumberger...)	3
2	Un seul client réel SH	3
3	La concurrence (privée et internationale)	2
4	Dépendance aux inputs venant de l'étranger (équipements et pièces de rechange)	1
7	Changement de la réglementation	3
9	Instabilité du climat social externe (chômeurs)	2
10	Inflation/Dévaluation du dinar	2
11	Instabilité du prix de baril	2

	ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	FOR.QHSE.GEN.106 Révision : 00 Date : 08/01/2018
LES ENJEUX INTERNES ET EXTERNES		

3. Matrice SWOT – ENSP (enjeux pertinents)

Annexe B : La politique QSE

QSE POLICY

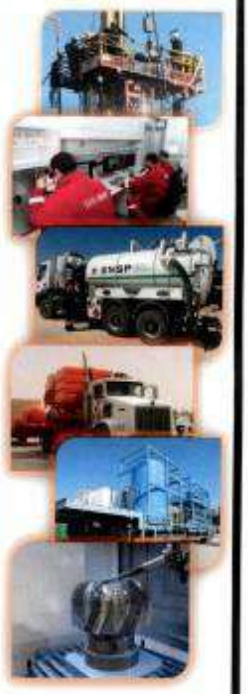
Mr Mansour KERRIS

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
ENSP Spa

Aware of the organisation's context ; I, the undersigned, Mr. Mansour KERRIS, Chief Executive Officer of ENSP (National Company of Well Services), declare to have identified all relevant requirements of our interested parties , in order to provide the necessary resources for the achievement of objectives while guaranteeing all staff favorable work conditions and framework.

To achieve this, I pledge to:

- Satisfy applicable requirements and compliance obligations and comply, at a minimum, with legal requirements and other requirements that the ENSP complies with, in which is related to its OHS hazards;
- Protect the environment, including pollution prevention and other specific commitments relevant to the context of the organization;
- Prevent bodily injury, damage to health;
- Prevent and respond to emergencies;
- Work to develop the ENSP as a reliable and sustainable tool to support the hydrocarbon industry in the field of well services;
- Ensure the training of workers in QSE on an ongoing basis;
- Develop QES information and communication with interested parties;
- Ensure mutually beneficial relationships with interested parties, including our customers and suppliers;
- Control natural resource consumption, particularly energy and water;
- Regularly review our QSE policy for permanent adequacy;
- Continuously improve our Management System by integrating Quality, Occupational Health & Safety, Environment, OHS and environmental performance;
- Respect the ENSP Group policy



The key factors for the success of this policy which aims to implement an effective and efficient QSE Management System, is dependent on the support of all ENSP employees, whose contribution I invite to succeed together.

This policy is disseminated and communicated to all staff working for or on behalf of the ENSP and made available to all interested parties;

Chief Executive Officer Hassi Messaoud, 15/03/2018

Mr Mansour KERRIS

Intertek ISO 9001 | Intertek OHSAS 18001 | Intertek ISO 14001

Annexe C : Programme QSE

Date : 28/01/2017

OBJECTIFS QSE

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
ENSP SPA

Objectifs & Indicateurs
Système De Management
QSE

Annex

Page : 1 / 28

Date : 28/01/2017

OBJECTIFS QSE

DAL

Axe de Politique Q/E	Objectif	Indicateur	Cible	Formule de mesure	Fréquence	Plan d'action
Satisfaire aux exigences applicables et aux obligations de conformité et se conformer, pour le moins, aux exigences légales en vigueur et autres exigences souscrites ENSP se conforme et qui se rapportent à ses dangers en termes de SST	Être conforme à la réglementation	Taux de conformité réglementaire	100%	Nbre d'exigences conforme contrôlée par audit X100/nbre des exigences applicables	Semestre	
	Être conforme aux exigences souscrites	Taux de conformité aux exigences souscrites	100%	Nbre des exigences souscrites conformes X100/nbre des exigences souscrites applicables	Semestre	
	Respecter le délai de réalisation	Taux de réalisation	100%	Temps de réalisation X 100/Temps prévu		
	Respecter le délai de mobilisation	Nbr de jour de retard	00j		Mensuelle	
Protéger l'environnement, y compris la prévention de la pollution et d'autres engagements spécifiques pertinents pour le contexte de l'organisme	Prévenir les déversements à des produits dangereux (les huiles, peintures, eaux huileuses...)	Nombre de déversement	0		Mensuelle	
Prévenir les lésions corporelles, les atteintes à la santé	Réaliser les inspections HSE	Taux de réalisation des	100 %	Nbre d'inspection X 100/nbre d'inspection prévu	Mensuelle	

Page : 2 / 28

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
ENSP Spa
TAB.ENSP.DQ.066
Révision : 00
Date : 28/01/2017
OBJECTIFS QSE

		inspections HSE				
Assurer la formation des travailleurs en matière QSE de façon continue.	Former le personnel	Taux d'efficacité de la formation	≥80%	Nb personnel formé (avec compétence) X100/Nb total du personnel formé	Annuelle	
Assurer des relations mutuellement bénéfiques avec les parties intéressées, notamment nos clients et fournisseurs	Procéder à l'achat des biens et des services conformes	Taux de conformité de produit acheté	100%	Nombre d'article acquis conformes X100 nombre total article acheté	Mensuelle	
		Taux de conformité de service acheté	98%	Nombre de prestation conforme X100 Nbre de prestation Totale	Trimestrielle	
	Accroître la satisfaction client	(Gain des taux après chaque opération)	Qualification	Progrès ou non		
Développer	Répondre à					

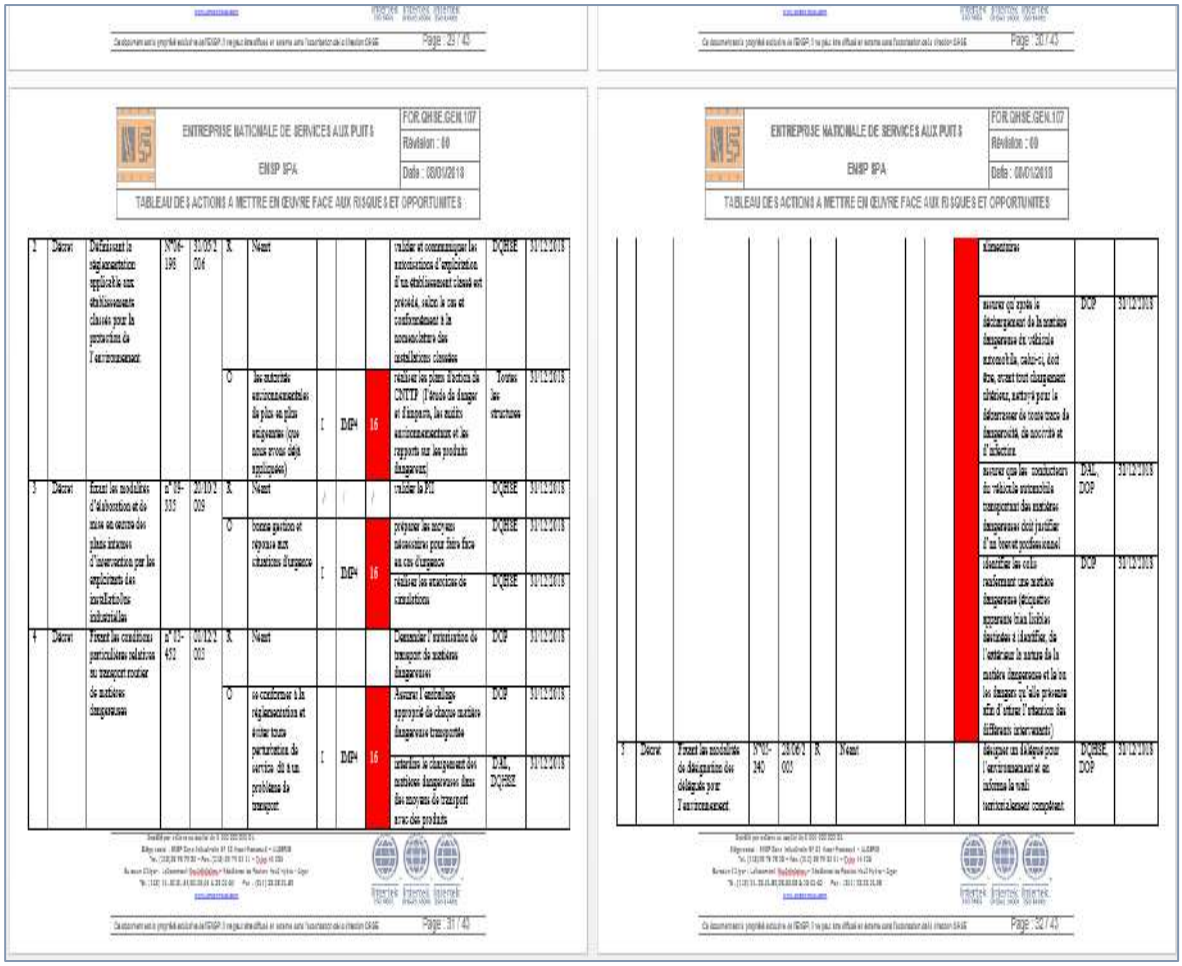
ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
ENSP Spa
TAB.ENSP.DQ.066
Révision : 00
Date : 28/01/2017
OBJECTIFS QSE

particulier l'énergie et eau.)	Optimiser la consommation électrique	Taux de réduction de la consommation électrique	≥ 5%	Consommation 2016- consommation 2017 x100/consommation 2017	Trimestrielle	
	Optimiser la consommation en carburant	Taux de réduction de la consommation en carburant	≥ 5 %	Consommation 2016- consommation 2017 x100/consommation 2017	Mensuelle	
	Optimiser la consommation en eau	Taux de réduction de la consommation en eau	≥5%	Consommation 2016- consommation 2017 x100/consommation 2017	Trimestrielle	
Améliorer continuellement notre Système de Management en intégrant le Qualité, la Santé & Sécurité au Travail	Réduire la consommation du papier	Taux de réduction	≤ 50%	Nbre de rame consommé (mois 2016 – mois 2017) x 100/nbre de rame consommé mois 2017	Mensuelle	
	Réduire voire éliminer le					

DQHSE

Axe de Politique QSE	Objectif	Indicateur	Cible	Formule de mesure	Fréquence	Plan d'action
Satisfaire aux exigences applicables et aux obligations de conformité et se conformer, pour le moins, aux exigences légales en vigueur et autres exigences auxquelles l'ENSP se conforme et qui se rapportent à ses dangers en termes de SST	Etre conforme à la réglementation	Taux de conformité réglementaire/texte	100%	Nbre d'exigence conforme applicable par texte X100Nbre des exigences applicables	Semestre	
	Etre conforme aux exigences souscrites	Taux de conformité aux exigences souscrites	100%	Nbre des exigences souscrites conformes X100Nbre des exigences souscrites applicables	Semestre	
Prévenir les lésions corporelles, les atteintes à la santé	Réaliser les inspections HSE	Taux de réalisation des inspections HSE	100 %	Nbre d'inspection X 100Nbre d'inspection prévu	Mensuelle	
	Réaliser les programmes de la médecine de travail	Taux de réalisation des visites médicales périodique	100%	Nbre visite réalisée x 100 Nbre visite prévu	Mensuelle	
		Taux de réalisation	100%	Nbre des conseils réalisés X 100 Nbre des conseils prévus	Mensuelle	

Annexe D : les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunité lies aux obligations de conformité



ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
EMSP IPA

FOR.QHSE.GEN.107
Révision : 00
Date : 08/01/2018

TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES :

2	Décret	Définissant la réglementation applicable aux établissements classés pour la protection de l'environnement.	N°06-198	31/05/2006	R	Néant				réaliser et communiquer les autorisations d'exploitation d'un établissement classé est procédé, selon le cas et conformément à la nomenclature des installations classées	DQHSE	31/12/2018
					O	les autorités environnementales de plus en plus exigeantes (que nous avons déjà appliquées)	I	DM4	16	réaliser les plans d'action du CNTTP (l'étude de danger et d'impacts, les audits environnementaux et les rapports sur les produits dangereux)	Toutes les structures	31/12/2018
3	Décret	fixant les modalités d'élaboration et de mise en œuvre des plans internes d'intervention par les exploitants des installations industrielles	n°04-335	20/10/2004	R	Néant	/	/	/	réaliser le PII	DQHSE	31/12/2018
					O	bonne gestion et réponse aux situations d'urgence	I	DM4	16	préparer les moyens nécessaires pour faire face au cas d'urgence	DQHSE	31/12/2018
										réaliser les exercices de simulations	DQHSE	31/12/2018
4	Décret	Fixant les conditions particulières relatives au transport routier de matières dangereuses	n° 03-452	03/12/2003	R	Néant				Demander l'autorisation de transport de matières dangereuses	DCP	31/12/2018
					O	se conformer à la réglementation et éviter toute perturbation de service dû à un problème de transport	I	DM4	16	Assurer l'emballage approprié de chaque matière dangereuse transportée	DCP	31/12/2018
										interdire le chargement des matières dangereuses dans des moyens de transport avec des produits	DAL, DQHSE	31/12/2018

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
EMSP IPA

FOR.QHSE.GEN.107
Révision : 00
Date : 08/01/2018

TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES

										nécessaires		
										mesures qui après le déchargement de la matière dangereuse du véhicule automobile, celui-ci, dont tous, avant tout chargement ultérieur, nettoyé pour le débarrasser de toute trace de dangerosité, de nocivité et d'infection	DCP	31/12/2018
										mesures que les conducteurs du véhicule automobile transportant des matières dangereuses doit justifier d'un brevet professionnel	DAL, DCP	31/12/2018
										identifier les colis renfermant une matière dangereuse (étiquettes appropriée bien lisibles fixées) à identifier, de l'extérieur la nature de la matière dangereuse et la ou les dangers qu'elle présente afin d'éviter l'intoxication des différents intervenants)	DCP	31/12/2018
5	Décret	Fixant les modalités de désignation des délégués pour l'environnement.	N°02-240	20/06/2002	R	Néant				désigner un délégué pour l'environnement et en informe le wali territorialement compétent.	DQHSE, DCP	31/12/2018

	ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	FOR.QHSE.GEN.107 Révision : 00 Date : 08/01/2018
TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES		

N°	Nature de l'exigence	Objet	Réf	Publié	Risques et opportunités		Le niveau de risque ou opportunité			Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Responsable	Délais
							Probabilité	Gravité	priorité			
1	Loi	Relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable.	N°03-10	19/07/2003	R	Néant				éviter l'atteinte aux ressources naturelles, les pollutions atmosphériques.	Toutes les structures	31/12/2018
										réduire ou éliminer l'utilisation des substances provocantes l'appauvrissement de la couche d'ozone.		31/12/2018
										valider et communiquer les audits environnementaux et les rapports sur les produits dangereux		31/12/2018
					O	préserver les ressources pour les générations futures	F	IMP4	8	contrôler les caractéristiques physiques, chimiques, biologiques et bactériologiques des eaux de déversement et les conditions dans lesquelles il est procédé aux prélèvements et aux analyses d'échantillons.		31/12/2018
										communiquer les informations relatives à l'état de l'environnement. Le cas échéant		31/12/2018

Annexe E : Plan d’action contre les risques et opportunités

	ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	FOR.QHSE.GEN.107 Révision : 00 Date : 08/01/2018
TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES		

LES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITE LIES AUX

Enjeux interne et externe pertinentes

Intertek Intertek Intertek

Ce document est la propriété exclusive de l'ENSP. Il ne peut être diffusé en externe sans l'autorisation de la direction QHSE

Page : 9 / 43

	ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	FOR.QHSE.GEN.107 Révision : 00 Date : 08/01/2018
TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES		

Les enjeux		risques et opportunités		Le niveau de risque ou opportunité			Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Responsable	Délais
				Probabilité	Gravité	priorité			
1	Maitrise des activités	R	Néant	/	/	/	Former le personnel	DRH	Continue
							Coaching	DRH	Continue
							Mise à niveau du personnel	DRH	Continue
							Retour d'expérience		Continue
							Modernisation des équipements	DR - OP	Continue
		O	Améliore l'image de marque / Elément d'attraction/assurance qualité/	M	IMP4	12	Développer une veille concurrentielle	DED	Continue
							Développer une veille technologique	DED	Continue
							Elaborer un plan de communication	DPS	Continue
							Veille normative	DQHSE	Continue
							Veille commerciale	DED	Continue
2	Diversité des activités	R	difficulté de maitrise des activités	M	IMP2	6	Développer la polyvalence du personnel	DG, DRH	Continue
							Mise à niveau du personnel	DRH	Continue
							Disponibilité des ressources	DG	Continue
							Ecoute client	OP	Continue
		O	fournir des services clé en main ou intégrés/fournir la plus-value en termes de service	I	IMP4	16	Actions marketing (visites, salons, enquêtes, fiches satisfaction client, bilan et analyse)	DED	Programme

LES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITE LIES AUX

Exigences pertinentes des PIP

	ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	FOR.QHSE.GEN.107 Révision : 00 Date : 08/01/2018
	TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES	

Partie intéressée		Attentes/besoins (exigences)	risques et opportunités		Niveau de risques et opportunités			action	responsable	Délais
					Vraisemblance	Impact	priorité			
1	collaborateurs	Amélioration des conditions de travail et de vie du personnel	R	L'indisponibilité des ressources	F	IMP3	6	Assurer la disponibilité des ressources	DG	31/12/2018
			O	influence positif sur le rendement du personnel	M	IMP3	9			31/12/2018
		Formation	R	l'indisponibilité des organismes des formations spécialisées, faible valeur ajoutée	F	IMP4	8	obtention de l'agrément du centre de formation interne	DRH	31/12/2018
			O	la maîtrise des activités, personnel compétant	M	IMP3	9			31/12/2018
		Disponibilité et qualité des EPI	R	Rupture de stock, difficulté d'importation	M	IMP3	9	Assurer un stock de sécurité	DAL QHSE	31/12/2018
			O	la sécurité du personnel	I	IMP3	12			31/12/2018
		Couverture socio-médicale	R	difficulté de gestion	M	IMP3	9	élaboration et revue des procédures de gestion	PILOTE PROCESSUS	31/12/2018
			O	Amélioration des conditions de travail et de vie du personnel	I	IMP3	12			31/12/2018
		Environnement propre (Eviter	R	pollution accidentelle	F	IMP3	6	sensibilisation	DIRESCTION	31/12/2018

LES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITE LIES AUX

Aspects environnementaux significatifs

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS ENSP SPA	FOR.QHSE.GEN.107 Révision : 00 Date : 08/01/2018
TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES	

les aspects environnementaux significatifs		risques et opportunités		La niveau de risque ou opportunité			Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Responsable	Délais	observations
				Vraisemblance	Impact	gravité				
1	Consommation de l'énergie électrique	R	Epuisement des ressources	I	IMP4	16	Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la maitrise de la consommation électrique	DQHSE/DAL	programme de sensibilisation	
							Changer toutes les lampes par des lampes économiques	DAL / MOG	31/12/2018	
							Interdire d'utilisation des résistances chauffantes aux niveaux des chambres	Chef de base	Immédiat	
							Changer le personnel des prestataires pour débrancher tout équipement non utilisé et surtout des chambres non occupées	Chef de base	Immédiat	
							Tenir un registre de consommation électrique en KWh et en DA	DQHSE/DAL	Immédiat	
		O		M	IMP4	12				
2	Consommation de carburant	R	Epuisement des ressources en carburant	I	IMP4	16	Sensibiliser le personnel sur la consommation du carburant et son impact sur l'environnement	DQHSE/DAL	Voir programme de sensibilisation	
							Doter l'ensemble des véhicules en Système GPL	DQHSE / DAL	01/08/2018	
		O	optimisation des ressources et Réduction des charges	M	IMP2	9	tenir un registre de gestion de la consommation	DQHSE/DAL	Immédiat	
3	Consommati	R	Epuisement des	I	IMP4	16	Prévoir l'autorisation d'utilisation	DAL /DQHSE	Immédiat	

ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUITS
ENSP SPA
FOR.QHSE.GEN.107
Révision : 00
Date : 08/01/2018
TABLEAU DES ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES

	on d'eau		ressources en eau				des ressources en eau conformément à la réglementation			
							Procéder à l'installation des compteurs volumétriques au niveau des puits d'eau	DAL /DQHSE	Immédiat	
							Procéder à l'entretien des installations et aux réparations des fuites, s'il y a lieu.	DAL /DQHSE	Immédiat	
		O	optimisation des ressources et Réduction des charges	M	IMP2	9	Procéder aux vérifications et réparation des réseaux anti incendie	DAL/DQHSE	Programme de test	
4	Incendie	R	Pollution du sol, Pollution atmosphérique	F	IMP3	6	Préparer des exercices de simulations en tenant compte du volet environnemental	DQHSE / Intervention et DAL	Voir programme de simulation	
		O	Protection des installations	I	IMP3	12	Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la maitrise des situations d'urgence	DQHSE, DAL /Services QHSE	A chaque exercice de simulation	
5	Génération des eaux huileuses suite au nettoyage des équipements	R	Contamination du sol Dégradation de l'aspect esthétique de la plateforme	M	IMP3	9	Sensibiliser le personnel	DM/HSE	Avant le 30.05.18	
							installations des stations de lavage	T S	Avant le 30.05.18	
							Interdire le déversement des eaux contaminées en plein air	T S	Avant le 30.05.18	
		O	protection de l'environnement et se conformer à la réglementation,	I	IMP4	16	lancer un appel d'offre relatif à l'achat d'un kit d'analyse de qualité d'eau	QHSE	31/12/2018	
6	Emission du	R	Pollution sonore	M	IMP3	9	Acquisition d'un sonomètre	DQHSE	31/12/2018	

Siège social : BHP Zone IndustrielleBP 33 Hassi-Messaoud - ALGERIE
Tél. (213)29 76 76 33 - Fax. (213) 29 76 33 31 - Code 44 034
Bureaux d'Alger : LaGenerali Djaâbéddine - Résidence les Pavillons Haut Hydra - Alger
Tél. (213) 23.23.21.00/23.24.28 & 23.23.60 Fax : (213) 23.23.21.09
www.ensprspa.dz
Intertek ISO 9001 Intertek OHSAS 18001 Intertek ISO 14001
Ce document est la propriété exclusive de l'ENSP. Il ne peut être diffusé en externe sans l'autorisation de la direction QHSE
Page : 6 / 43