

SHEMA

1 Route de Guilhot
09100 BENAGUES

MANUEL DE MANAGEMENT

Page : 1. 1 / 30

N°Edition : 6

N°Révision : 4

Date de révision : 30/04/12



**M
M a n a g e m e n t
n
u
e
I**

Qualité

Environnement

1. RUBRIQUES INTRODUCTIVES

1.1 PREAMBULE

1.2 DOCUMENTS DE REFERENCE

1.3 GESTION DU MANUEL

2. PRESENTATION DE LA SOCIETE

2.1 PRESENTATION DE LA SOCIETE - DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

2.2 DECLARATION DE LA DIRECTION (POLITIQUE QUALITE)

2.3 ORGANIGRAMME ET MISSIONS PRINCIPALES DU PERSONNEL

2.4 NOMENCLATURE ET CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

2.5 LISTE DES PROCEDURES DU SYSTEME DE MANAGEMENT

3. PROCESSUS DE PRODUCTION

3.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

3.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

3.3 SURVEILLANCE

3.4 MESURE

3.5 RESSOURCES

4. PROCESSUS DE MAINTENANCE

4.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

4.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

4.3 SURVEILLANCE

4.4 MESURE

4.5 RESSOURCES

5. MANAGEMENT ET RESSOURCES

5.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

5.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

5.3 SURVEILLANCE

5.4 MESURE

5.5 RESSOURCES

1.3.4 Procédure d'amendement

Le manuel est révisé et diffusé par le Représentant de la Direction avant l'application de toute modification majeure du système telle que:

- Raison sociale,
- Déclaration de la Direction,
- Domaine d'application du système,
- Organigramme, changement de site,
- Cartographie,
- Processus et procédures associées

Les modifications sont repérées à l'aide d'un trait vertical en marge de gauche. (Exemple ci-contre)

Lors du passage à un nouvel indice de révision, les traits verticaux relatifs aux modifications de la précédente révision, sont supprimés.

Les pages modifiées sont identifiées, au niveau de l'en tête, par le N° de révision et la date correspondante.

Le manuel passe à une nouvelle édition lorsque jugé nécessaire pour préserver la clarté de sa présentation.

La page de tête du manuel, ainsi que les pages incluant le répertoire des modifications et la liste des pages, passent à l'indice et date de révision le plus élevé du manuel.

La nature des modifications et leur approbation sont mentionnées au répertoire des modifications.

La configuration du manuel est établie à chaque révision, dans la liste des pages du manuel.

2. PRESENTATION DE LA SOCIETE

2.1 PRESENTATION DE LA SOCIETE - DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

La société SHEMA possède et exploite les centrales hydroélectriques de GUILHOT, LAS MIJEANNES, LAS RIVES, et CRAMPAGNA situées sur l'ARIÈGE. Le courant électrique est vendu à EDF.

Le système de management concerne l'ensemble des sites de production hydroélectrique.

Exclusions relatives aux exigences de la norme ISO9001 V2008

1. Aux vues du caractère particulier du produit et du contrat à 15 ans conclu avec son client unique EDF, la société SHEMA n'effectue pas de revue des exigences relatives au produit.

La « Revue des exigences relatives au produit » (§7.2.2 ISO9001 V2008) est donc une exigence exclue.

2. La société SHEMA n'a pas d'activité de "conception et de développement."

La "Conception et le développement" (§ 7.3 ISO9001V2008) est donc une exigence exclue.

Processus externalisé

S1 Processus de maintenance

- Les dispositions permettant de maîtriser ce processus sont définies dans le manuel de management, au §4 « Processus de maintenance », au § 5 « Processus de management et ressources » (Activité 10 : Gestion des équipements et infrastructures), et dans le(s) contrat(s) et/ou commande conclu avec le prestataire.

R1 Processus de production

- Les dispositions permettant de maîtriser ce processus sont définies dans le manuel de management, au §3 « Processus de production », au § 5 « Processus de management et ressources » (Activité 10 : Gestion des équipements et infrastructures), et dans le(s) contrat(s) et/ou commande conclu avec le prestataire.

2.2 DECLARATION DE LA DIRECTION / POLITIQUE DE L'ETABLISSEMENT

La pérennité de nos activités, le respect de l'environnement, la qualité de notre produit, la sécurité des hommes et des installations,
sont une priorité pour la société SHEMA.
Elle a décidé d'y répondre en mettant en œuvre un système de management intégré.

Ceci signifie que nous devons :

- Répondre aux exigences réglementaires et légales et autres exigences applicables, et plus particulièrement en matière de respect de l'environnement, d'assurance qualité, de respect des conditions d'hygiène et de sécurité, notamment en perfectionnant le suivi et le traitement de la veille et de la conformité réglementaire.
- Identifier et mettre en œuvre l'amélioration de nos impacts environnementaux et plus particulièrement en matière de pollution, de tri et de gestion des déchets, d'intégration paysagère, et ceci en développant nos actions de maîtrise et de prévention de la pollution, en assurant la gestion des déchets générés par nos activités, en remplaçant ceux-ci par des produits biodégradables.
- Assurer le suivi et l'entretien des installations, la continuité et la conformité du produit, la diminution de nos coûts de production, ces objectifs seront atteints en optimisant la fiabilité et la disponibilité de nos groupes de production, ainsi que le fonctionnement global de l'entreprise par la maîtrise de nos processus.
- Communiquer sur nos actions d'amélioration en développant notre collaboration avec les services de l'Etat et en démontrant notre intégration dans le tissu industriel, dans la transparence en matière de gestion QSE, dont l'objectif, en interne comme en externe, est de mettre en valeur la production d'énergie renouvelable.
- Développer nos actions autour des conditions de travail, d'hygiène et de sécurité en réalisant régulièrement toutes les vérifications et contrôles périodiques obligatoires, ainsi qu'en intégrant les actions issues du document d'évaluation des risques professionnels dans notre plan d'actions QSE.

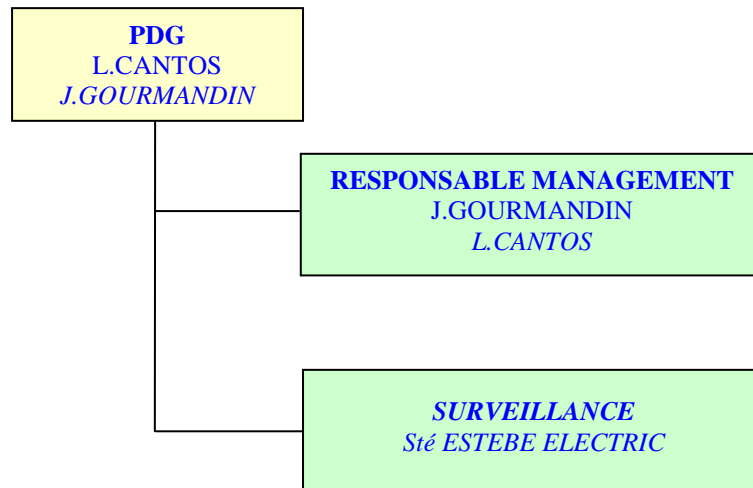
En tant que dirigeant de la société je m'engage à mettre en œuvre la politique ci dessus définie, à fournir les ressources humaines, technologiques et financières nécessaires à satisfaire aux exigences et à améliorer, en continu, l'efficacité de notre système de management.

Je demande à l'ensemble du personnel, ainsi qu'à tout intervenant au sein de l'entreprise, de respecter les dispositions définies dans le manuel de management et les documents associés du système.

Je charge le Responsable du Management, représentant de la Direction, de s'assurer et de rendre compte de l'efficacité, de l'application et de l'entretien du système, ainsi que de tout besoin d'amélioration.

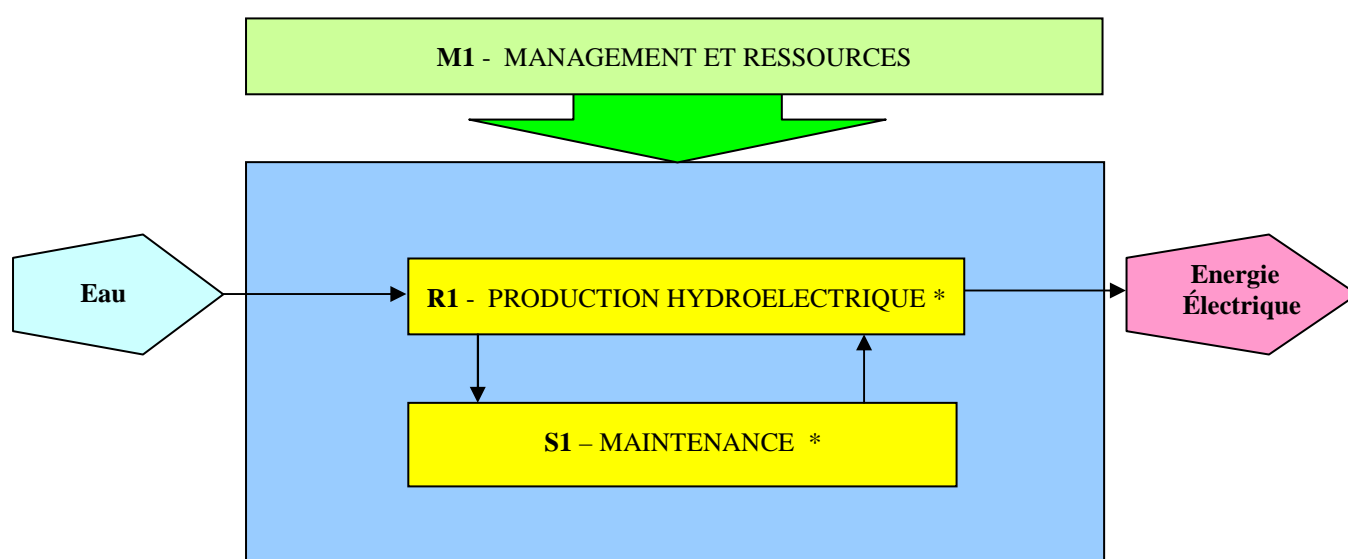
La Direction,

Nom	Date	Visa
Mr Lilian CANTOS	02/03/2012	L.C

2.3 ORGANIGRAMME (*Responsables en cas d'absence en italique*)

2.4 LISTE ET CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

N°	Nom du processus	Responsable du processus
M 1	Management et ressources	Monsieur L.CANTOS
R 1	Production hydroélectrique	Monsieur L.CANTOS
S 1	Maintenance	Monsieur L.CANTOS



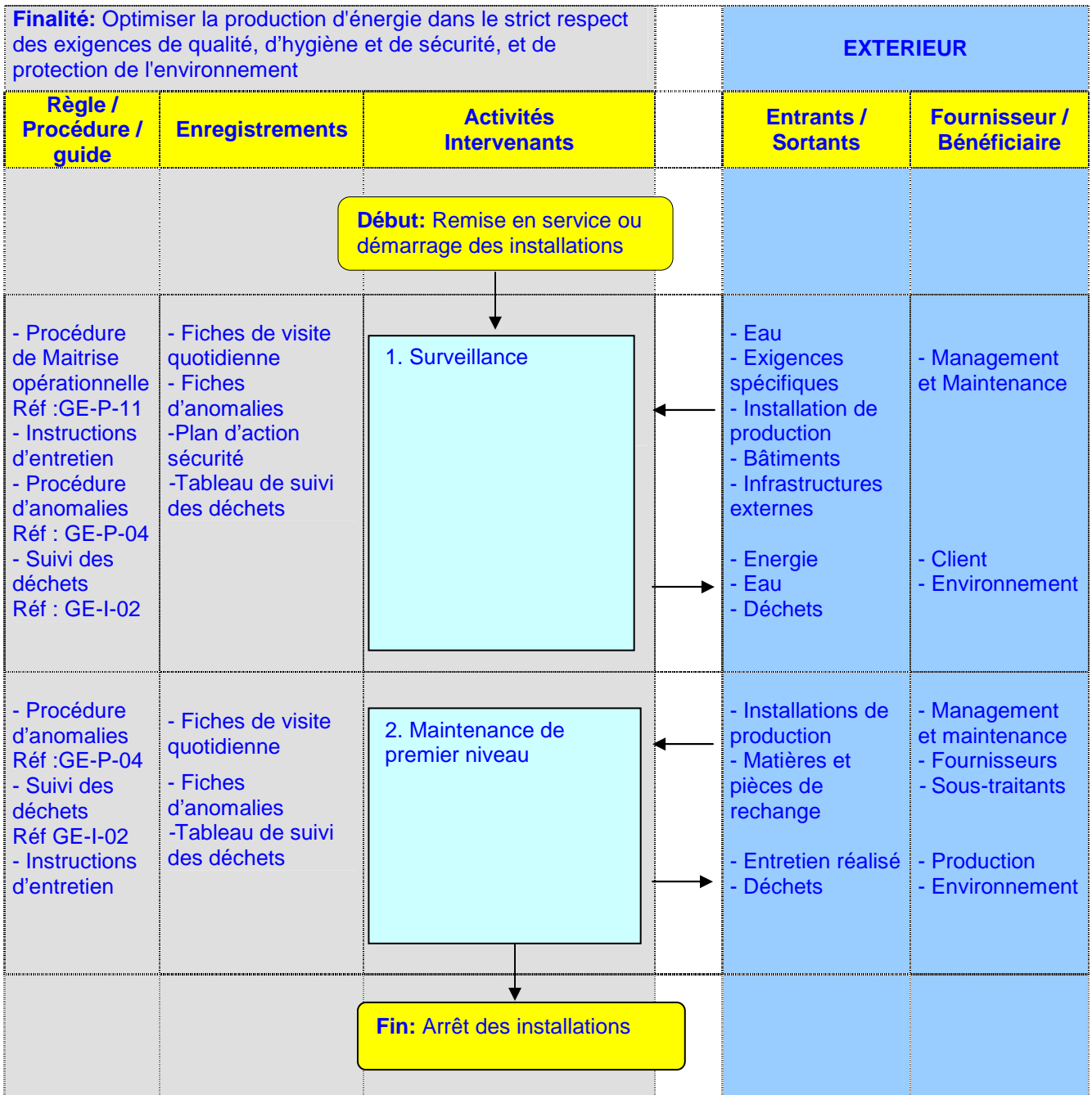
* Processus externalisé.

2.5 LISTE DES PROCEDURES DU SYSTEME DE MANAGEMENT

- GE-P-01 Maîtrise de la documentation du Système de Management
- GE-P-02 Maîtrise des enregistrements du Système de Management
- GE-P-03 Procédure d'audit interne
- GE-P-04 Procédure anomalies
- GE-P-05 Veille règlementaire
- GE-P-07 Identification des aspects environnementaux à impacts significatifs
- GE-P-08 Maîtrise des achats
- GE-P-09 Maîtrise des situations d'urgence
- GE-P-10 Gestion des déchets
- GE-P-11 Maîtrise opérationnelle
- GE-P-12 Formation Sensibilisation du personnel

3. PRODUCTION HYDROELECTRIQUE

3.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS



3.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

1	<p><u>1. Surveillance</u></p> <p>Finalité: Assurer la production d'énergie dans le strict respect des exigences de qualité, d'hygiène et de sécurité, et de protection de l'environnement.</p> <p>Qui: Opérateur(s) de l'entreprise sous traitante.</p> <p>Quoi: Assure la surveillance quotidienne de l'ensemble de installations des sites de la SHEMA selon fiche de visite quotidienne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat des installations (Barrages, passe poissons, vannes, canaux, dégrilleurs, etc.) - Contrôle de la production d'énergie. (*) - Revue mensuelle des procédures et instructions QSE. - Respect des consignes de prévention de la pollution et de tri des déchets générés par l'activité. <p>Assure l'enregistrement sur les fiches de visite, assure l'enregistrement des déchets générés par le processus sur le tableau de suivi des déchets.</p> <p>Lorsqu'une anomalie, ou signe avant coureur, est détecté, l'opérateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - enregistre l'événement sur la fiche de visite. - ouvre une fiche d'anomalie. <p>Si, pour une raison quelconque, l'opérateur est amené à interrompre son service il est tenu d'en informer immédiatement sa hiérarchie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOTA : Les caractéristiques du courant fourni au client sont contrôlées en fin de circuit à l'aide de dispositifs de contrôle et de protection associés. Toute non conformité entraîne la coupure automatique des circuits et l'arrêt des machines. S'il y a lieu, l'anomalie est traitée comme précédemment.
----------	--

PRINCIPAUX RISQUES		MOYENS DE MAITRISE
Ne pas identifier et / ou corriger à temps une anomalie (Fonctionnement, pollution, danger, ...)		<ul style="list-style-type: none"> - Fiches d'instruction, compétence, formation et sensibilisation de l'opérateur - Redondance des sécurités opérationnelles. - Analyse des fiches d'anomalie afin d'identifier toutes les causes et notamment les défaillances éventuelles d'une sécurité. - Contrôle annuel des organes de mesure et de sécurité
Arrêt intempestif de production		- Système instantané d'alerte installé.
Malaise ou accident de l'opérateur		- Fiches d'instruction et action définie pour le travail réalisé seul. (Plan d'action QSE)
PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Energie	Client	<ul style="list-style-type: none"> - Les exigences internes, contractuelles, réglementaires ou légales doivent être respectées. - Les anomalies doivent être enregistrées.
Eau	Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Les exigences internes, contractuelles, réglementaires ou légales doivent être respectées.
Déchets	Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - La Prévention de la pollution, le suivi et l'enregistrement des déchets doivent être assurés.

2 2. Maintenance de premier niveau

Finalité: Préserver le bon état des installations, dans le strict respect des exigences de qualité, hygiène et sécurité, et protection de l'environnement.

Qui: Opérateur(s) de l'entreprise sous traitante.

Quoi: Assure les petits entretiens et dépannages pouvant être réalisés dans le cadre de sa journée de travail :

- Contrôle et ajustement des niveaux d'huile, graisse, etc.
- Contrôle de l'état et remplacement des pièces d'usure.
- Nettoyage et rangement des locaux.
- Demande d'achat des matériels et ingrédients nécessaires.
- Demande de personnel supplémentaire.
- Réalise les actions immédiates relatives à la remise en état des installations, à la prévention des risques de pollution, aux mesures de protection de l'environnement et de traitement des déchets générés.

S'il y a difficulté ou impossibilité de corriger rapidement l'anomalie, l'opérateur informe immédiatement la personne qualifiée qui décidera, en étroite collaboration avec lui, des actions à mener pour remédier à la situation rencontrée et mettre, si besoin en est, les installations en sécurité.

Assure l'enregistrement des déchets générés par le processus sur le tableau de suivi des déchets.

PRINCIPAUX RISQUES		MOYENS DE MAITRISE
Pollution de l'environnement		- Gestion des déchets et fiches d'instruction - Formation à l'utilisation des moyens de prévention. (Kits absorbants)
Inefficacité de la maintenance		- Fiches d'instruction, compétence et formation de l'opérateur.
Malaise ou accident de l'opérateur		- Fiches d'instruction et action définie pour le travail réalisé seul. (Plan d'action QSE)
PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Entretien réalisé	Production	- Conformité aux fiches d'instruction - Les anomalies doivent être traitées et enregistrées. - Respect des plannings de visite
Achats ou demandes d'achat de fournitures	Entretien	- Respect du montant maximum spécifié par la procédure achats.
Déchets	Environnement	- Conformité aux fiches d'instruction, gestion des déchets.

3.3 SURVEILLANCE DU PROCESSUS

Sortant concerné	Nature de la surveillance (Surveillance par sondage)	Fréquence du contrôle	Resp. de la surveillance
Déchets	- Quantité des déchets produits - Respect de l'instruction de gestion des déchets (Tri et respect des filières de traitement). - Consommation d'huile	Mensuelle	Responsable Management
Energie	- Comptage d'énergie produite	Mensuelle	Direction Responsable Management
Entretien réalisé	- Respect des instructions	Mensuelle	Responsable Management

3.4 MESURE DU PROCESSUS

Objectifs	Indicateur	Fréquence de la mesure	Emetteur de l'indicateur
Diminution de la quantité d'huile consommée	Quantité d'huile consommée en L/GWH	Mensuelle	Direction
Diminution des pertes de production pour anomalie et dépannages	Pourcentage de perte de production pour anomalies et dépannages	Mensuelle	Direction

3.5 RESSOURCES DU PROCESSUS.**1. Compétences :**

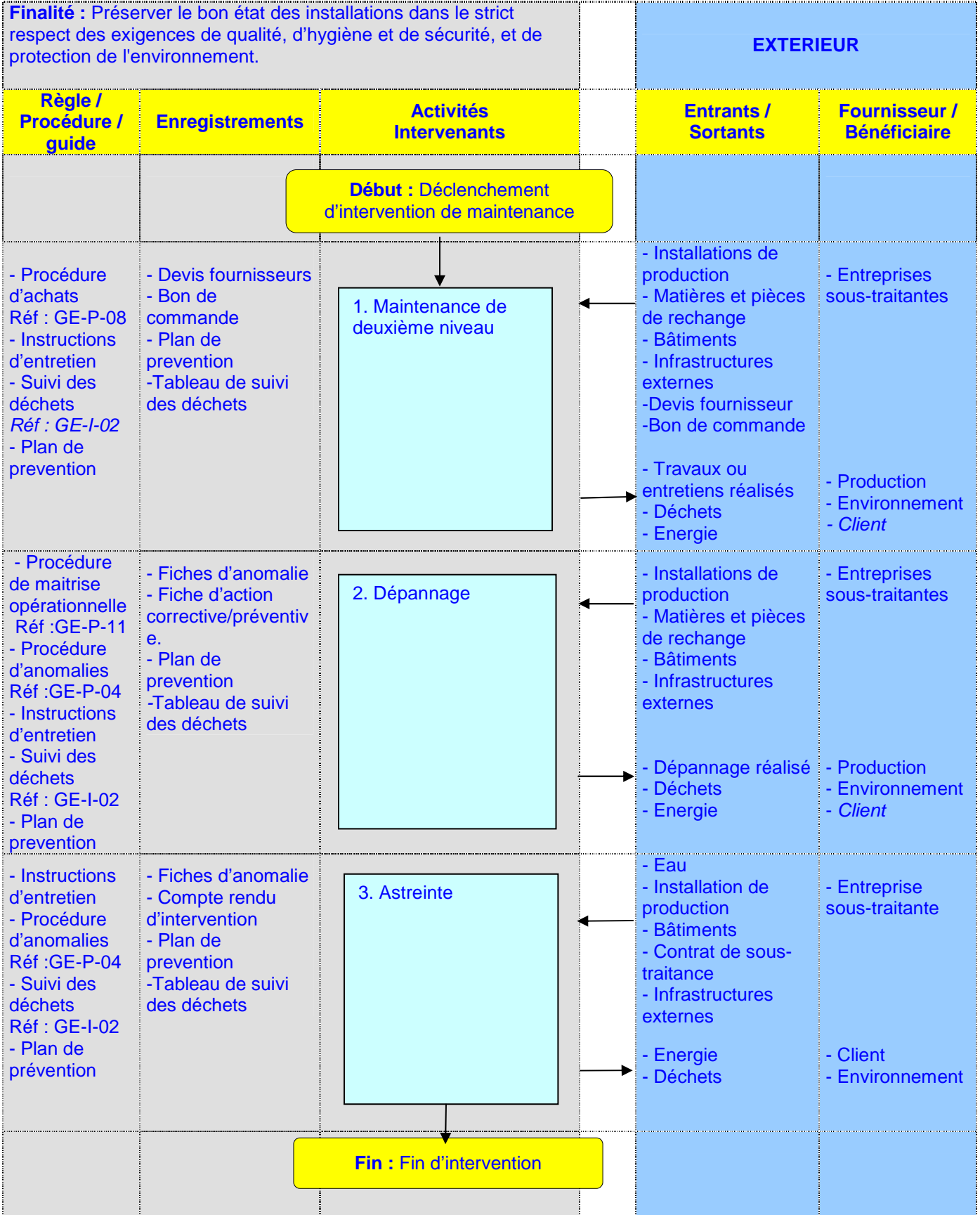
- Formation technique de base en électricité, électrotechnique, électromécanique, et hydraulique.
- Habilitations requises. (Electrique, CACES, etc.)
- Connaissance technique des installations.
- Formations / sensibilisations aux normes ISO 9001 et ISO 14001.
- Capacités d'expression orale et écrite.

2. Autres ressources :

- Locaux appropriés (salles de réunion, et bureau).
- Véhicule.
- Moyens de communication (téléphones, fax).
- Moyens informatiques.

4. MAINTENANCE

4.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS



4.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

1 1. Maintenance de deuxième niveau

Finalité: Assurer, *seul ou* avec le personnel de la SHEMA, ou encore en équipe de personnel sous traitant, la réalisation de travaux, la maintenance ou l'entretien des installations de production de l'ensemble des sites de la SHEMA, dans le strict respect des exigences de qualité, d'hygiène et de sécurité, de protection de l'environnement et des textes, lois et règles de l'art en vigueur.

Qui : Opérateur(s) de l'entreprise sous traitante.

- Quoi :
- Réalisation de travaux, neufs ou d'amélioration, de maintenance ou d'entretien, en l'absence du gardien, ou sortant des compétences ou des capacités des personnels de la SHEMA.
 - Aide au personnel SHEMA pour la réalisation de travaux de maintenance nécessitant plusieurs personnes.
 - Respect des consignes de prévention de la pollution et de tri des déchets générés par l'activité.
 -

PRINCIPAUX RISQUES		MOYENS DE MAITRISE
Non respect du cahier des charges		- Homologation / Evaluation des fournisseurs. - Devis fournisseur - Bon de commande et réception de travaux
Accident		- Plan de prévention et analyse des risques
Non respect des règles de protection de l'environnement		- Fiche d'instruction de gestion des déchets - Plan de prévention
PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Travaux ou entretiens réalisés	Production	- Conformité au devis et au bon de commande
Déchets	Environnement	- Conformité aux fiches d'instruction et au plan de prévention.

2 2. Dépannage

Finalité: Assurer la remise en état des installations de production dans le strict respect des exigences de qualité, d'hygiène et de sécurité, de protection de l'environnement et des textes, lois et règles de l'art en vigueur.

Qui: Opérateur(s) de l'entreprise sous traitante

- Quoi:
- Assure les remises en état, les dépannages ne pouvant être réalisés seul par le personnel de la SHEMA dans le cadre de sa journée de travail.
 - Assure les remises en état, les dépannages dépassant les attributions, les compétences ou les capacités, ou hors des horaires normaux du personnel de la SHEMA.
 - Respecte les consignes de prévention de la pollution et de tri des déchets générés par l'activité.

PRINCIPAUX RISQUES		MOYENS DE MAITRISE
Inefficacité de l'intervention		- Homologation / Evaluation des fournisseurs. - Compétence et formation de l'entreprise intervenante et de son personnel.
Accident		- Plan de prévention et analyse des risques
Non respect des règles de protection de l'environnement		- Fiche d'instruction de gestion des déchets - Plan de prévention

PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Dépannage réalisé	Production	- Conformité aux fiches d'instruction et aux règles de fonctionnement et de sécurité du système dépanné. (Fonctions implicites du système)
Déchets	Environnement	- Conformité aux fiches d'instruction et au plan de prévention.

3

3. Astreinte

Finalité: Assurer la continuité de la production d'énergie, veiller à la préservation du bon état des installations pendant les week-ends et jours fériés, ou en dehors des heures normales de travail, dans le strict respect des exigences de qualité, d'hygiène et de sécurité, et de protection de l'environnement.

Qui: Opérateur de l'entreprise sous traitante.

Quoi:

- Assure la surveillance de l'ensemble des installations de production des sites de la SHEMA, et plus particulièrement dans le cas de situations particulières ou à risques (Demande de la direction, crues, ...)
- Assure les interventions de remise en service des installations de production lorsque cela s'avère nécessaire.
- Respecte les consignes de prévention de la pollution et de tri des déchets générés par l'activité.

PRINCIPAUX RISQUES	MOYENS DE MAITRISE
Ne pas identifier et / ou corriger à temps une anomalie (Fonctionnement, pollution, danger, ...)	- Fiches d'instruction, compétence et formation de l'opérateur. - Redondance des sécurités opérationnelles. - Analyse des fiches d'anomalie afin d'identifier toutes les causes et notamment les défaillances éventuelles d'une sécurité.
Inefficacité de la maintenance	- Fiches d'instruction, compétence et formation des opérateurs. (Organisation de réunions périodiques)
Arrêt intempestif de production	- Système instantané d'alerte installé.
Pollution de l'environnement	- Gestion des déchets et fiches d'instruction.
Malaise ou accident de l'opérateur	- Système d'alerte par téléphone portable.

PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Energie	Client	- Les exigences internes, contractuelles, réglementaires et légales doivent être respectées. - Les anomalies doivent être enregistrées et traitées.
Eau	Environnement	- Les exigences internes, réglementaires et légales doivent être respectées.
Déchets	Environnement	- Les anomalies doivent être enregistrées et traitées.

4.3 SURVEILLANCE DU PROCESSUS

Sortant concerné	Nature de la surveillance (Surveillance par sondage)	Fréquence du contrôle	Resp. de la surveillance
Energie	Comptage d'énergie produite	Mensuelle	Direction
Travaux ou entretiens et dépannages réalisés	Respect des instructions et exigences internes, réglementaires ou légales	Mensuelle	Direction Responsable Management
Déchets	- Quantité des déchets produits - Respect de l'instruction de gestion des déchets (Tri et respect des filières de traitement).	Mensuelle	Responsable Management

4.4 MESURE DU PROCESSUS

Objectif	Indicateur	Fréquence de la mesure	Emetteur de l'indicateur
Diminution des pertes de production pour anomalie et dépannages	Pourcentage de perte de production pour anomalies et dépannages	Annuelle	Direction

4.5 RESSOURCES DU PROCESSUS

1. Compétences :

- Formation technique de base en électricité, électrotechnique, électromécanique, hydraulique.
- Habilitations requises. (Electrique, CACES, etc.)
- Connaissance technique des installations,
- Capacités d'expression orale et écrite,

2. Autres ressources :

- Moyens d'intervention de l'entreprise sous-traitante.

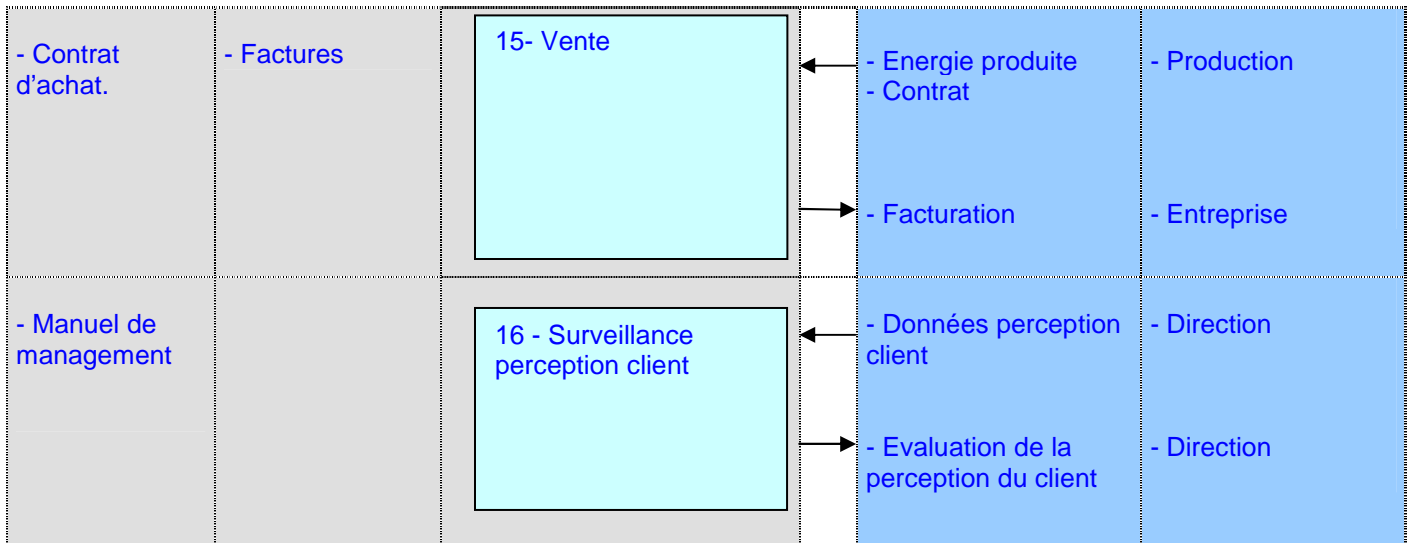
5. MANAGEMENT ET RESSOURCES

5.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

Finalité: Assurer et améliorer l'efficacité du système de management			EXTERIEUR	
Règle / Procédure / guide	Enregistrements	Activités	Entrants / Sortants	Fournisseur / Bénéficiaire
- Manuel de management	- Compte rendu de revue de processus (Tableau récapitulatif des objectifs de mesure des processus)	1- Revue de processus	<ul style="list-style-type: none"> ← - Objectifs et données de surveillance et de mesure du processus → - Décisions et actions éventuelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de management - Responsable de processus - Idem
- Procédure d'audit interne Réf : GE-P-03	-Programme et compte rendu d'audit	2 - Audit interne	<ul style="list-style-type: none"> ← -Procédure et programme d'audit interne → -Compte rendu d'audit 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Management - Responsables
- Procédure d'identification des AEIS. Réf : GE-P-07	- GE-F-11 Identification des AEIS. - GE-F-13 Plan d'action QSE	3 - Identification des AEIS	<ul style="list-style-type: none"> ← -Expertise environnementale → -Actions d'amélioration et de protection de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisme extérieur. - Responsable management - Environnement
- Procédure de maitrise de la documentation Réf : GE-P-01	- Historique des évolutions	4 - Planification	<ul style="list-style-type: none"> ← -Evolutions identifiées → -Modification de la documentation 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsables Revue de direction - Responsable Management
- Procédure d'anomalies Réf : GE-P-04 - Processus de production - Procédure de maitrise opérationnelle Réf : GE-P-11	- Fiches d'anomalies - Fiches d'actions Correctives /préventives. - Indicateur de Nb d'arrêts pour anomalies	5 - Traitement des Anomalies	<ul style="list-style-type: none"> ← - Anomalies → - Action immédiate → - Demande d'action corrective éventuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Processus ou Fournisseur Idem - Processus et / ou Fournisseur

Règle / Procédure / guide	Enregistrements	Activités	Entrants / Sortants	Fournisseur / Bénéficiaire
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'anomalies Réf : GE-P-04 - Procédure de maîtrise opérationnelle Réf : GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches d'anomalies - Fiches d'actions Correctives /préventives 	6 - Action corrective et préventive	<ul style="list-style-type: none"> - Demande d'action corrective ou préventive - Action réalisée 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable ou surveillant - Responsable Management - Processus
<ul style="list-style-type: none"> - Manuel de management 	<ul style="list-style-type: none"> - Compte rendu revue direction. - Politique Q/E - Plan QSE - Manuel de management - GE-F-23 Demandes extérieures - D.I.C.T 	7 - Communication (Interne et externe)	<ul style="list-style-type: none"> - Compte rendu de revue de direction - Communication de la politique qualité/environnement et des indicateurs associés - Récépissé D.I.C.T 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Management - Ensemble du personnel - Personnes ou services et organismes concernés
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure Maîtrise des enregistrements Réf : GE-P-02 	<ul style="list-style-type: none"> -Tableau des enregistrements 	8 - Maîtrise des enregistrements	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement - Enregistrement archivé 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de l'enregistrement - Idem
<ul style="list-style-type: none"> - Manuel de management - Procédure de maîtrise opérationnelle Réf : GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Définition de fonction - Plan de formation 	9 - Gestion du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Curriculum Vitae - Besoins identifiés - Objectifs fixés - Définition de fonction - Lettre de mission - Plan de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Candidats - Personnel - Candidats - Personnel
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de maîtrise opérationnelle Réf : GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches et registres de visites périodiques. - Dossiers de projets - Plan d'action QSE 	10 - Gestion des équipements et des infrastructures et projets	<ul style="list-style-type: none"> - Equipements et Infrastructures. - Fiches et registres de visite - Décisions et actions éventuelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Entreprise - Personnel
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Maîtrise des achats Réf : GE-P-08 - Procédure de maîtrise opérationnelle Réf : GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Demandes d'achat - Bons de commande - Bons de livraison - Factures 	11 - Achats	<ul style="list-style-type: none"> - Besoins (DA; etc.) - Homologation / Evaluation des fournisseurs - Pièces et matériels - Services - Documents de conformité/sécurité associés à la livraison et/ou au produit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fournisseurs - Fournisseurs

Règle / Procédure / guide	Enregistrements	Activités	Entrants / Sortants	Fournisseur / Bénéficiaire
- Procédure de Veille réglementaire Réf : GE-P-05	- Plan d'action QSE	12- Veille réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> ← - Documents, textes, lois et règlements applicables → - Modifications 	<ul style="list-style-type: none"> - Organismes extérieurs, administration et autres services concernés. - Installations et infrastructures - Système de management
- Procédure de Veille réglementaire Réf : GE-P-05	<ul style="list-style-type: none"> - GE-L-06 Veille réglementaire - GE-F-13 Plan d'action QSE - Site internet 	13- Bilan de la conformité réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> ← - GE-L-06 Veille réglementaire → GE-F-13 Plan d'action QSE 	<ul style="list-style-type: none"> - « France Hydro-électricité » - Autres organismes - Conformité du système et des sites
- Manuel de management	- Compte rendu revue de direction.	14 - Revue de direction	<ul style="list-style-type: none"> ← - Résultats audits ← - Données de surveillance et de mesure des processus ← - Anomalies ← - Etat des actions correctives et préventives ← - Changement pouvant affecter le système ← -Recommandations d'améliorations → - Décisions et actions d'amélioration du système, des processus. → - Décisions concernant les besoins en ressource → - Objectifs Qualité /Environnement → - Evolutions de la politique Qualité / Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction Responsable Management - Responsables processus - Responsable Management - Responsable Management - Responsable Management et / ou direction - Responsable Management - Tous processus Idem Idem Idem



5.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

ACTIVITE 1 : REVUE DE PROCESSUS

Qui: Responsable de processus et responsable Management

Quoi: Pour chaque processus du système de management, ont été définis :

- les activités et les risques principaux,
- les sortants,
- les exigences associées,
- les dispositions de surveillance et / ou de mesure éventuelles.

Assuré par le Responsable de processus le pilotage comprend suivant le cas les activités suivantes :

- La réalisation de contrôles par sondage des sortants indiqués dans le tableau « Surveillance du processus »,
- Le calcul des indicateurs spécifiés,
- La revue périodique du processus:
 - Analyse des résultats de la surveillance, des indicateurs, des informations client éventuelles, des anomalies engendrées par ce processus, des difficultés et / ou risques identifiés.
 - Identification des besoins d'amélioration,
 - Définition et suivi des actions d'améliorations éventuelles,

Le compte rendu de cette revue constitue l'enregistrement de l'activité de pilotage des processus.

ACTIVITE 2 : AUDIT INTERNE

Qui: Direction et Responsable management

Quoi: Un programme d'audit interne est défini, en revue de direction, pour l'année. Le choix des activités à auditer est fonction:

- de leur importance vis à vis de la qualité et de l'environnement,
- des résultats des audits précédents,
- des résultats des revues de processus.

Ce choix permet, par ailleurs, de couvrir dans l'année, tous les thèmes des normes applicables du système de management, ainsi que toutes ou parties des activités du système.
Les résultats de l'audit :

- sont décrits dans le compte rendu d'audit
- sont portés à la connaissance de la Direction ainsi que des Responsables pour réalisation des actions correctives/préventives éventuelles.

La mise en œuvre et l'efficacité des actions demandées, sont vérifiées par le responsable management. Le résultat de cette vérification est enregistré.

Les personnes réalisant les audits internes ont les compétences requises et sont indépendantes de celles qui ont la responsabilité directe de l'activité auditée.
Les comptes rendus d'audit interne sont conservés.

La procédure « **GE-P-O3 Audits internes** » définit les dispositions applicables à la réalisation des audits internes.

ACTIVITE 3 : IDENTIFICATION DES AEIS

Qui: Responsables et responsable Management

Quoi: L'activité des aspects environnementaux à impacts significatifs est une des actions les plus importantes de notre système.

Elle permet d'identifier, sur l'ensemble de nos activités, les aspects environnementaux susceptibles d'avoir un impact significatif sur l'environnement, que ce soit dans le domaine de la pollution de l'eau et des sols, de protection de la faune et de la flore ou encore de l'intégration de nos sites dans leur environnement.

Les méthodes de détection, d'identification, d'évaluation, et de réponses apportées aux aspects environnementaux, sont largement décrites dans le document **GE-P-07 Identification des aspects environnementaux à impacts significatifs**.

Elles s'appuient, aujourd'hui, sur une expertise environnementale, qui a été réalisée par un organisme extérieur.

A partir de cette expertise, il est procédé à une cotation des différents aspects environnementaux identifiés qui déterminent, point par point, si ces aspects ont, ou non, un impact significatif pour l'environnement.

Les aspects identifiés comme tels font l'objet d'actions correctives qui sont inscrites au GE-F-13 Plan d'action QSE. Ces actions sont quantifiées, planifiées et suivies.

Ce plan d'action est revu périodiquement, ou sur fait marquant, mis à jour quant à l'avancement des différentes actions, et une analyse de l'efficacité des actions menées à terme est planifiée et renseignée. Si une des actions s'avère inefficace, une nouvelle action est décidée et réinscrite au plan d'action.

ACTIVITE 4 : PLANIFICATION

Qui: *Direction, Surveillant, Responsable management.*

Quoi: Les activités nécessaires au fonctionnement efficace de l'entreprise sont décrites dans le présent manuel, ainsi que les procédures, instructions et enregistrements associés.

Lorsque des évolutions sont identifiées, (demandées par les responsables, ou identifiées lors de la revue de Direction, de processus, etc.), une analyse est effectuée en commun, avec la Direction, afin de valider, l'opportunité d'une modification quant à la pertinence et à la cohérence du système et de s'assurer que les objectifs QSE restent mesurables et cohérents avec la Politique définie.

Si la demande d'évolution est validée, le responsable management met en place les modifications appropriées et modifie la documentation du système en conséquence.

Les évolutions sont enregistrées.

La procédure « **GE-P-01 Maîtrise de la documentation du SMQ SHEMA** » définit les dispositions applicables pour assurer la maîtrise des documents d'origine interne et extérieure du système.

ACTIVITE 5 : TRAITEMENT DES ANOMALIES

Qui: Direction, Surveillant, Responsable management.

Quoi: L'anomalie est décrite sur une fiche d'anomalie. Les personnes *concernées* analysent le problème et déterminent la suite à donner et mettent en œuvre l'action immédiate.

Lorsque jugé nécessaire, ou en cas de non-conformité, des actions correctives/préventives sont décidées puis planifiées, et suivies.

Le suivi des anomalies issues de « Non-conformités », est effectué par le Responsable Management.

Une fiche d'anomalie ne peut être clôturée que lorsque le résultat des actions réalisées a été vérifié " Conforme".

La procédure « **GE-P-04 Procédure anomalies** » définit les dispositions applicables à l'identification, l'analyse, le traitement immédiat ou à plus long terme, l'enregistrement, l'analyse du coût, de toute anomalie.

La fiche d'anomalie, à laquelle peuvent être joints certains éléments et documents relatifs à l'anomalie, est ensuite archivée.

ACTIVITE 6 : ACTION CORRECTIVE ET PREVENTIVE

Qui: Direction, Responsable management.

Quoi: Lorsqu'une action corrective ou préventive est jugée nécessaire, celle-ci est enregistrée sur une fiche d'action corrective / préventive.

Les causes liées à l'anomalie réelle ou potentielle (risque identifié) sont définies et analysées. Des actions sont proposées et la ou les actions retenues sont mises en œuvre.

Le responsable de l'action et *une estimation des délais* de réalisation sont indiqués sur la fiche de demande d'action corrective ou préventive.

Une revue périodique des actions mises en œuvre est effectuée et les résultats enregistrés.

La procédure « **GE-P-04 Procédure anomalies** » définit les dispositions applicables à l'identification et l'analyse de l'anomalie d'origine, la définition de l'objectif à atteindre, les solutions possibles, l'élaboration du plan d'action, le suivi de réalisation, la vérification de l'efficacité, l'enregistrement, l'analyse du coût, de toute fiche d'action.

Après validation de la ou des actions réalisées, la fiche d'action et ses documents annexes (Photocopie de la fiche d'anomalie), sont archivés.

ACTIVITE 7 : COMMUNICATION (INTERNE ET EXTERNE)

Qui: Direction, responsable du Management

Quoi: **En interne :**

Afin de sensibiliser l'ensemble du personnel au besoin de satisfaire aux exigences en matière de Qualité et d'Environnement, ainsi que d'amélioration continue, la direction diffuse à l'ensemble du personnel:

- La politique Qualité / Environnement, le plan d'action QSE, les objectifs et les indicateurs pour l'année en-cours. (Affichage au tableau des vestiaires)
- Le compte rendu de la revue de direction et apporte les commentaires jugés nécessaires. (Présence du personnel lors des réunions).

De par la taille de l'entreprise, outre les réunions informelles journalières, périodiquement ou suite à un fait saillant, la direction peut organiser des réunions d'information et de sensibilisation, ou diffuser une note de service pour alerter le personnel.

Le personnel de l'entreprise sous traitante est associé à ces sessions de formation/sensibilisation.

Le responsable management vérifie par sondage l'effectivité de ces actions de sensibilisation (audit interne, formation, visite informelle d'un poste de travail ...).

En externe :

La direction diffuse, lors de changements marquants, la nouvelle politique Qualité/Environnement de l'entreprise.

Après autorisation formelle de la direction, une copie du Manuel de management peut être diffusé aux organismes ou personnes en ayant fait la demande. Les mises à jour ne sont également diffusées que sur demande.

Les demandes extérieures qui nous parviennent sont enregistrées, par le responsable du management, sur le document « GE-F-23 Demandes extérieures » et stockées dans le classeur communication. Elles sont ensuite, au coup par coup, évaluées par la direction et les actions et/ou réponses à apporter sont décidées, planifiées et suivies.

La SHEMA communiquera son plan d'action QSE, sur demande, et après accord de la direction. La communication vers les entreprises intervenant sur nos sites, par rapport aux impacts environnementaux significatifs de l'entreprise, est intégrée au plan de prévention.

ACTIVITE 8 : MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

Qui: Le responsable de chaque enregistrement

Quoi: Les enregistrements requis par les procédures du système de management sont identifiés et conservés à des fins de traçabilité, et pour apporter la preuve:

- de la mise en œuvre et de l'efficacité du système,
- de la réalisation des actions définies,
- des capacités et des performances des fournisseurs ...etc.

Les règles d'identification, de responsabilité, de classement, de stockage, de conservation, etc...., sont définies dans le tableau des enregistrements.

Tous ces documents ne peuvent être consultés, par quelque personne que ce soit qu'après accord de la direction.

Leurs conditions de stockage permettent de garantir leur préservation.

La procédure « **GE-P-02 Maîtrise des enregistrements du système de Management** » définit les dispositions applicables à la maîtrise des enregistrements du système de Management

ACTIVITE 9 : GESTION DU PERSONNEL

9.1 Recrutement

Qui: La Direction

Quoi: Avant de procéder à la recherche de candidats, la définition de fonction est revue, si nécessaire modifiée, ou créée (dans le cas d'une nouvelle activité).

Les candidats ayant répondu au poste à pourvoir sont présélectionnés sur la base du Curriculum vitae.

La définition de fonction et le descriptif de la mission leur sont présentés et commentés lors de l'entretien d'évaluation.

Dans tous les cas, une période d'encadrement est assurée pour confirmer l'aptitude au poste de travail.

9.2 Formation

Qui Direction

Quoi Les besoins identifiés sont élaborés par la Direction, ou issus des personnels intervenants. Ils sont enregistrés, lors de la revue de direction, au plan de formation.

Le suivi de la mise en œuvre du plan de formation est assuré par le responsable du management.

Tous ces documents, plans et suivis de formation, attestations, sont conservés au bureau dans le classeur « Formations / Habilitations ».

Suivant les cas, en fin de formation ou postérieurement à la réalisation de la formation, une évaluation peut être effectuée en référence aux attendus spécifiés.

S'il y a lieu, une formation complémentaire est planifiée et réalisée afin de satisfaire aux exigences.

Les enregistrements concernant la formation initiale et professionnelle ainsi que de l'expérience, sont conservés dans le même classeur « Formations / Habilitations », et mis à jour comme nécessaire.

9.3 Responsabilités et autorités

Qui Direction

Quoi Les rôles et responsabilités de chacun des postes de l'entreprise sont définies dans le document **GE-F-15 Définition de fonction**.

Ce document définit par ailleurs les règles de remplacement de chaque poste.

En l'absence de la direction, c'est le Responsable de Management qui assure les responsabilités relatives notamment à la sécurité des biens et des personnes. Pour ce faire il a délégué de signature pour tout document relatif à ces domaines. Une liste exhaustive des domaines pour lesquels la délégué de signature est effective, est définie dans le document « **GE-F-15 Définition de fonction** » du RM.

ACTIVITE 10 : **GESTION DES EQUIPEMENTS ET DES INFRASTRUCTURES ET PROJETS**

Qui: Direction, responsable du Management

Quoi La gestion des équipements comprend la mise en service, la vérification, le contrôle, l'entretien périodique préventif, la réparation éventuelle de ceux-ci, et l'élimination en fin de vie dans le respect des règles, des obligations et des textes en vigueur.

Ces prestations peuvent être sous-traitées sur la base de contrats annuels ou ponctuels. Sont notamment concernés:

- Les prestations de production, de surveillance et de maintenance des installations.
- Les véhicules.
- Les moyens de levage (pont, nacelle, élingues, etc.)
- Les locaux.
- Les installations électriques.
- Les équipements de lutte contre l'incendie.
- Les appareils à pression.

- Les équipements individuels de protection (Harnais de protection).
- L'entretien des espaces verts.
- Les analyses thermo graphiques des installations.
- Le renouvellement des produits d'élimination des rongeurs.
- etc....

Ces prestations font, pour certaines, l'objet d'un rapport de visite qui est archivé dans le classeur « Contrôles périodiques ».

Les points détectés à améliorer ou à corriger, issus de ces rapports, en fonction de leur importance, sont, soit répertoriés sur le document « **GE-F-13 Plan d'action QSE** », soit traitées selon le circuit des fiches d'anomalies ou des fiches d'action corrective/préventive.

Le plan d'action QSE définit, par aspect identifié, le domaine d'impact identifié, la nature des actions qui seront réalisées, le responsable de la mise en œuvre et du suivi, le budget qui est attribué, le délai prévisionnel et le pourcentage de réalisation de ces actions. Il est revu périodiquement et plus particulièrement mis à jour à chaque réception de rapport de visite ou de contrôle.

Les appareils de mesures, au poste de livraison, servant aux contrôles de la qualité de l'énergie électrique fournie sont, eux, vérifiés périodiquement et à leur demande, par le client. Ce contrôle est enregistré sur la fiche de visite annuelle. En cas de défaut constaté, le client nous en informe, ce qui déclenche, en interne, une action de remise en état immédiate, soit par le biais de la fiche d'anomalie, soit par le biais de la fiche d'action Corrective/Préventive en fonction de l'importance de l'action.

Par ailleurs les autres dispositifs de surveillance et de mesure des installations ont été listés de manière exhaustive. Les équipements qui nécessitent un suivi particulier, pour des raisons de sécurité des hommes et des installations, ont été sélectionnés par la direction. De plus, les méthodes de contrôle, de suivi et d'enregistrement sont clairement définies dans le document « **Contrôle des appareils de mesure et de sécurité** », et ce pour chacun des sites de production.

ACTIVITE 11 : ACHATS

Qui: Direction, Personnel

Quoi La gestion des achats englobe de manière générique, *tous les achats de matériels* (Nouvelles machines, Pièces de rechange, etc.), **de produits** (Matières, composants, pièces sous-traitées, outillages, ...), **de prestations** (Techniques, services divers d'entretien machine, formation, transport, ...), et **de sous-traitance** (Opérations diverses de peinture, câblage, montage, conception, réalisation de documentations, ...)

Pour pouvoir être inscrit dans la liste des « Fournisseurs primaires » par la SHEMA, chaque nouveau fournisseur est évalué sur la base d'un questionnaire renseigné par leur soins. Cette homologation / évaluation a pour objet de s'assurer que le fournisseur a toutes les capacités pour réaliser les prestations souhaitées. Sont notamment demandées, lorsque nécessaire, les copies des habilitations spécifiques.

Une évaluation périodique est ensuite effectuée, lors de la revue de direction, sur la base des remarques éventuellement enregistrées, au coup par coup, sur le document **GE-F-23 Evaluation des fournisseurs primaires**.

Les commandes de fournitures ou de prestations, directement ou indirectement reliés à la production de l'entreprise, donnent lieu à une demande de déclaration de conformité, lorsque le risque identifié, associé à l'incidence d'une non-conformité du produit ou de la prestation, est significatif.

La procédure « **GE-P-08 Maîtrise des achats** » définit les règles, en matière de sélection des fournisseurs, de demande d'achat, de décision, de contrôle, de réception, de règlement et d'archivage des documents qui s'y rapportent.

ACTIVITE 12 : VEILLE REGLEMENTAIRE

Qui: Direction, responsable du Management

Quoi Afin de s'assurer de l'entière conformité aux diverses exigences contractuelles, réglementaires et légales, il a été mis en place un système de « Veille réglementaire » qui s'appuie sur les services de la Société Echoline un système de veille réglementaire approprié à notre entité

Celui-ci inclus tous les textes pouvant, de près ou de loin, concerner une structure comme la notre, tant au niveau environnemental, que sécurité, législation du travail ou tout autre domaine.

De plus, lorsque des textes nous concernant sont modifiés, supprimés, ou lors d'apparition de textes nouveaux, nous recevons systématiquement, de la part de celle-ci, une alerte par courrier électronique, nous permettant d'être tenus informés quasiment au jour le jour.

Selon la procédure « **GE-P-05 Veille réglementaire** », il est procédé régulièrement à l'analyse de l'ensemble de ces textes, et éventuellement à la recherche de textes nouveaux, afin de prendre connaissance des éventuelles modifications qui auraient pu y être apportées.

L'ensemble de cette liste et de ces commentaires sont repris sur un document informatique **GE-L-06 Veille réglementaire**, auquel nous incluons tous les textes relatifs aux autorisations préfectorales et leurs annexes, ainsi que tous les autres textes légaux, réglementaires et autres exigences, que nous avons pu recenser pour nos sites de production.

ACTIVITE 13 : BILAN DE CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Qui: Direction, responsable du Management

Quoi A partir des informations qui nous sont régulièrement fournies et sur la base du document **GE-L-06 Veille réglementaire**, il est procédé, point par point, texte par texte, exigence par exigence, à la vérification de l'applicabilité de ceux-ci à notre activité. Pour chaque point applicable il est procédé à la vérification de conformité de notre activité par rapport aux exigences énoncées, sont notés, sur ce même support et sur le support du site internet de la société tierce, les preuves de cette conformité et d'éventuels commentaires.

Tous les points identifiés comme non conforme, sont systématiquement inscrits au **GE-F-13 Plan d'action QSE**, et il est décidé d'une action corrective qui est quantifiée, planifiée, et suivie quant à sa réalisation.

ACTIVITE 14 : REVUE DE DIRECTION

Qui: Direction, Responsable management

Quoi: Le responsable Management, sous la responsabilité de La Direction, planifie et réalise annuellement une revue du système de management de la société afin d'assurer qu'il est efficace et approprié.

L'agenda de cette revue comprend, entre autre, l'examen des points suivants:

- Actions revues précédentes,
- Retour d'informations client et tiers,
- Analyse des indicateurs : (délais, anomalies internes et fournisseurs, fonctionnement des processus, etc.),
- Résultat des audits,
- Résultat des revues de processus,
- Etat des actions correctives et préventives,
- Changements pouvant affecter le système,
- Besoins en formation et bilan,
- Besoins d'améliorations,
- Adéquation de la politique QSE.

Si nécessaire sont définies les décisions et les actions relatives :

- A l'amélioration de l'efficacité du système de management et des processus,
- Aux fournisseurs,
- Aux besoins en ressources,
- Au contenu de la politique et des objectifs qualité.

Ces revues de direction font l'objet de comptes rendus rédigés, diffusés et classés par le responsable Management.

ACTIVITE 15 : VENTE

Qui : Direction

Quoi : Le comptage de la production d'énergie est assuré mensuellement par un système de télé relève qui fourni, simultanément, les données de production à la Direction et au client.

A chaque début de mois, par rapport à ces relevés de production du mois précédent, la direction établit une facture qui est envoyée au client.

Un double de cette facture est édité et stockée dans le classeur « Ventes » dans l'armoire n°1.

ACTIVITE 16 : SURVEILLANCE DE LA PERCEPTION CLIENT

Qui: Direction

Quoi L'aspect particulier de notre activité fait que nous n'avons, en tout et pour tout, qu'un seul client qui est EDF.

Les relations que la direction peut avoir avec lui, se résument essentiellement dans le contrat d'achat de la production de l'énergie produite et de ses annexes.

Les demandes, courriers ou réclamations que la direction pourrait recevoir de la part du client, sont enregistrées, et analysées en tant que telles, et archivées, après traitement s'il y a lieu, dans le classeur réservé « EDF » dans l'armoire n°1.

PRINCIPAUX RISQUES		MOYENS DE MAITRISE
Non respect des exigences définies par les normes ISO 9001 et 14001		Revue de processus Revue de direction Audits internes
Non respect des exigences réglementaires et légales et autres exigences		Veille réglementaire Formations
Non respect des exigences internes		Suivi des productions Suivi des anomalies Suivi des actions correctives et préventives Audits internes
PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Décisions et actions relatives au processus	Processus	Conformité aux processus et atteinte des objectifs définis
Comptes rendus d'audits	SMQE	Respect des exigences normatives, réglementaires et légales, et autres exigences.
Actions d'amélioration et de protection de l'environnement	Environnement	Respect de la procédure d'identification des AEIS. Réalisation des actions relatives aux AEIS.
- Actions immédiates - Demandes d'actions correctives et préventives	Processus et/ou fournisseurs	Traitement des actions définies.
Actions correctives et/ou préventives	Processus	Traitement des actions correctives et/ ou préventives définies.

Communication interne et externe	Personnel et/ou personnes ou services et organismes concernés	Sensibilisation du personnel. Information des personnes ou services, administration et organisme concernés Prise en compte et traitement des demandes extérieures.
Formation du personnel	Personnel	Formation et compétence de l'ensemble du personnel
Constats de vérifications et actions éventuelles associés	Equipements et infrastructures	Respect du programme de vérification périodique. Mise en œuvre et vérification des actions associées.
Produits ou services achetés	Processus de maintenance	Conformité des produits ou services aux exigences énoncées dans le contrat et / ou le bon de commande
Actions de mise en conformité réglementaires	SMQE	Conformité règlementaire et autres exigences de la SHEMA
Décisions et actions d'amélioration du système et des processus	Tout processus et SMQE	Analyser, mesurer, critiquer l'ensemble de l'activité, et décider des actions à venir dans le cadre de l'amélioration continue du système.

5.3 SURVEILLANCE DU PROCESSUS

Sortant concerné	Nature de la surveillance (Surveillance par sondage)	Fréquence du contrôle	Resp. de la surveillance
Sortants principaux ci-dessus listés	- Respect des exigences	<i>Annuelle</i>	Direction Responsable Management

5.4 MESURE DU PROCESSUS

Objectif	Indicateur	Fréquence de la mesure	Emetteur de l'indicateur
Moins de 5 fiches d'anomalie issues de « non-conformité » pour ce processus	Fiche d'anomalie issue de non conformité pour non respect des exigences de chaque sortant.	Annuelle	Responsable Management

5.5 RESSOURCES DU PROCESSUS (A titre indicatif)

1. Compétences :

- Formation de base en matière de Qualité, hygiène et sécurité, et environnement.
- Connaissance des normes et textes.
- Capacités d'expression orale et écrite....

2. Autres ressources :

- Locaux appropriés (salles de réunion, et bureau)
- Moyens de communication (Site internet, téléphones, e-mail, fax.)
- Moyens informatiques.
- Moyens de locomotion....