




	Rédaction/Vérification	Approbation
Nom :	Nathalie LAFFERRERIE	Lilian CANTOS
Fonction :	Responsable QSE	Directeur
Signature :		

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 DE L'ETABLISSEMENT)

2.3 ORGANIGRAMME

2.4 LISTE ET CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

2.5 LISTE DES PROCEDURES DU SYSTEME DE MANAGEMENT

2.6 EVALUATION DE LA PERFORMANCE DES PROCESSUS ET DU SYSTEME DE MANAGEMENT

3. PROCESSUS PRODUCTION HYDROELECTRICITE

3.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

3.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

3.3 SURVEILLANCE ET MESURE DU PROCESSUS

3.4 RESSOURCES DU PROCESSUS

4. PROCESSUS MAINTENANCE

4.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

4.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

4.3 SURVEILLANCE ET MESURE DU PROCESSUS

4.4 RESSOURCES DU PROCESSUS

5. PROCESSUS MANAGEMENT ET RESSOURCES

5.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

5.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

5.3 SURVEILLANCE ET MESURE DU PROCESSUS

5.4 RESSOURCES DU PROCESSUS

1. RUBRIQUES INTRODUCTIVES

1.1 PREAMBULE

Ce manuel décrit le système de management de la société SHEMA. Il concerne l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise.

1.2 DOCUMENTS DE REFERENCE

- Norme NF EN ISO 9001 Version 2015 - Systèmes de management de la qualité.
- Norme NF EN ISO14001 Version 2015 - Systèmes de management environnemental.

1.3 GESTION DU MANUEL

1.3.1 Diffusion

- Interne : Bureau.
- Externe : Site internet (+ *politique de la Direction sur le site internet*)
- Organisme de certification.
- Le manuel peut être diffusé aux organismes ou personnes qui le demandent. Il est aussi en consultation libre sur notre site Internet.
- Les mises à jour sont diffusées sur demande uniquement.

1.3.2 Répertoire des modifications / Signataires

Indice	Date	Nature de la modification	Vérifié par:	Approuvé par:
1	1/04/2005	Première édition	Mr Gourmandin	Mr Cantos
...
9	19/01/2017	*Prise en compte des versions des normes ISO 9001 et ISO 14001 V2015 §1.1 et 1.3.Mise à jour de la diffusion du manuel de management *§2.2 Mise à jour politique DG *§2.4 Mise à jour des responsables des processus *§3.3, 3.4, 4.3, 4.4, 5.2, 5.3 et 5.4 : remplacement des indicateurs de surveillance et le mesure de chaque processus par la fiche GE-F-31	N. Lafferrerie	L. Cantos
10	12/02/2018	<i>Mise à jour des § exclus des normes. Mise à jour des activités 18 et 19. Ajout politique DG sur site internet Ajout des retours d'information des parties intéressées (activité 16) Ajout des modifications des enjeux internes/externes (activité 19) Ajout de l'efficacité des actions faces aux risques et opportunités (activités 18-19) Ajout du leadership de la Direction AEIS et achats : prise en compte du cycle de vie Ajout des connaissances organisationnelles §9.4 Mise à jour organigramme Ajout §2.6 Evaluation de la performance des procesus et du système de management</i>	N.Lafferrerie	L.Cantos

1.3.3 Révision du manuel de management

Le manuel est révisé et diffusé par le Responsable QSE.

Les modifications sont repérées à l'aide d'un trait vertical en marge de gauche. Le texte modifié est écrit en italique. (*Exemple : |*)

Lors du passage à un nouvel indice de révision, les traits verticaux relatifs aux modifications de la précédente révision, sont supprimés et le texte n'est plus écrit en italique.

Les *principales* modifications sont mentionnées au répertoire des modifications.

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 notre unique client EDF qui rachète notre énergie dans la cadre de contrats appropriés.

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

Non applications relatives aux exigences des : normes ISO 9001 V2015 et ISO14001 V2015 :

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 de contrat fait partie intégrante de la revue des exigences relatives au produit. Ainsi, SHEMA n'effectue pas de revue de contrat).

La « Revue des exigences relatives aux produits et services » (§ 8.2.3 ISO9001 V2015) et les « Modifications des exigences relatives aux produits et services » (§8.2.4 ISO9001 V2015) sont donc des exigences non applicables.

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

La "Conception et le développement de produits et services" (§ 8.3 ISO9001 V2015) est donc la seule exigence non applicable à la SHEMA.

Processus externalisés

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.

La maîtrise de ses 2 processus externalisés est expliquée dans l'activité 11 « Achats ».

2.2 DECLARATION DE LA DIRECTION / POLITIQUE DE L'ETABLISSEMENT

Les différents axes de la politique de la SHEMA sont définis à partir des priorités de l'entreprise et des enjeux internes et externes identifiés. Ils sont déclinés au niveau du SMQE et des objectifs sont fixés annuellement en revue de direction.

Priorités/Enjeux	Axes de la politique de la Direction	Déclinaisons dans le SMQE
Pérennité de nos activités	Continuer à optimiser nos installations en augmentant la production et le chiffre d'affaire	Taux de disponibilité Energie produite
	Assurer le suivi et l'entretien des installations et diminuer les temps d'interventions lors des astreintes. Optimiser le contrat avec notre sous-traitant	Visites quotidiennes Temps des interventions en astreinte
	Innover, se développer et optimiser les ressources hydrauliques en installant de nouveaux groupes	Développement, innovation
	Pérenniser le savoir-faire et les connaissances en continuant à former le personnel et en développant la polyvalence des techniciens	Plan de formation
	Continuer à avoir des rapports satisfaisants avec nos organismes de contrôle, les collectivités territoriales,... en communiquant sur nos actions d'amélioration et en montrant notre intégration dans le tissu industriel, dans la transparence en matière de gestion QSE pour mettre en valeur la production d'énergie renouvelable	Communication
Respect de l'environnement et de la biodiversité	Répondre aux exigences légales et réglementaires en matière de respect de l'environnement et de la biodiversité	Veille réglementaire « environnement »
	Identifier et mettre en œuvre l'amélioration de nos impacts environnementaux (pollution, déchets, intégration paysagère,...)	AEIS Déchets
Qualité de notre produit	Assurer la continuité et la conformité du produit	Arrêts de production Actions correctives
	Répondre aux exigences applicables en matière d'assurance qualité	Audits Actions correctives
Sécurité des hommes et des installations	Développer nos actions autour des conditions de travail, d'hygiène et de sécurité en réalisant les vérifications et contrôles périodiques et en intégrant les actions issues du document d'évaluation des risques professionnels dans notre plan QSE	Planification GE-F-26 Plan QSE Document Unique
	Répondre aux exigences légales et réglementaires en respectant les conditions d'hygiène et de sécurité, pour ne pas avoir d'accidents de travail	Veille réglementaire « sécurité »
	Assurer les sauvegardes des données informatiques et la restauration des programmes informatiques	Planification GE-F-26


Pour répondre à ces priorités, j'ai décidé de nous appuyer sur un système de management intégré et donc de travailler en respectant les certifications ISO 9001 et ISO 14001.

En tant que Dirigeant de la SHEMA, je m'engage à mettre en œuvre la politique ci-dessus définie, à fournir les ressources humaines, technologiques et financières nécessaires et à améliorer continuellement l'efficacité de notre système de management.

Je demande à l'ensemble du personnel et à tout intervenant extérieur de respecter les dispositions définies dans le manuel de management et dans les informations documentées du système.

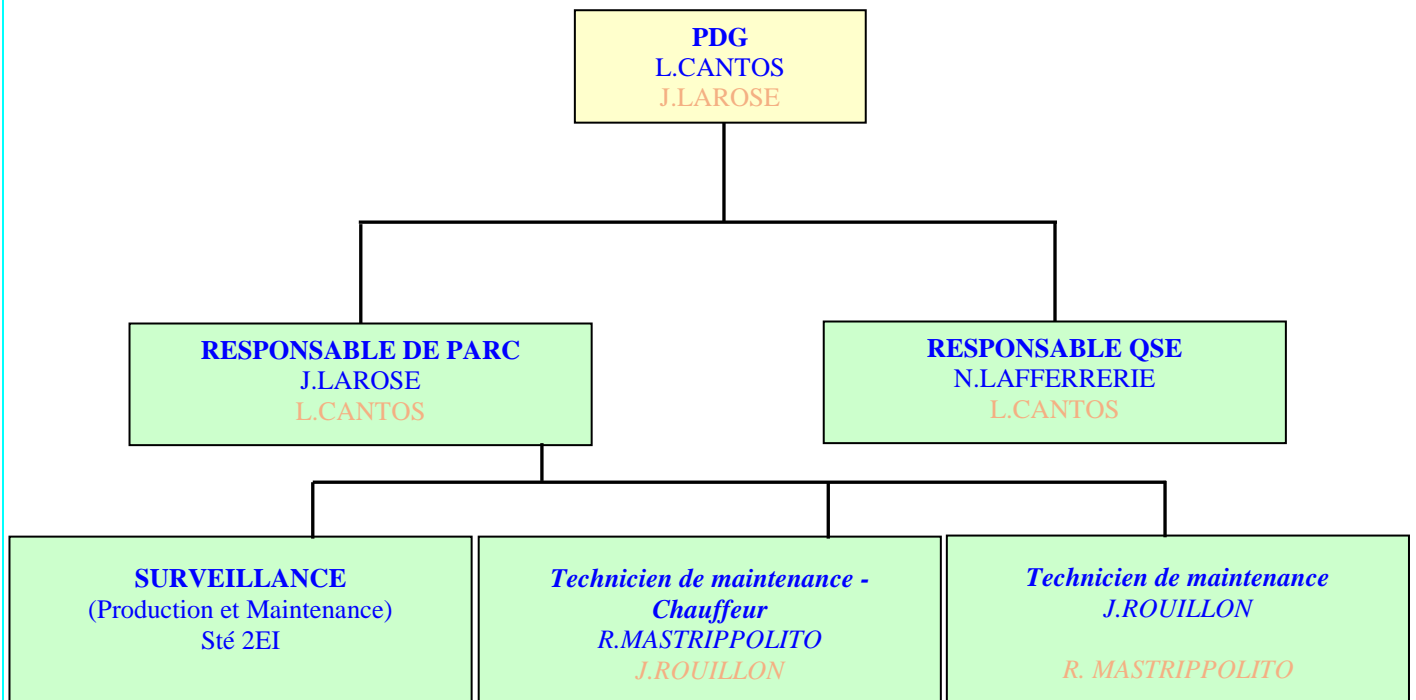
Je charge le Responsable QSE de s'assurer que le système de management est conforme aux exigences des normes ISO 9001 et ISO 14001 et de me rendre compte de sa performance.

La Direction,

Nom	Date	Visa
Mr Lilian CANTOS	26/08/2016	

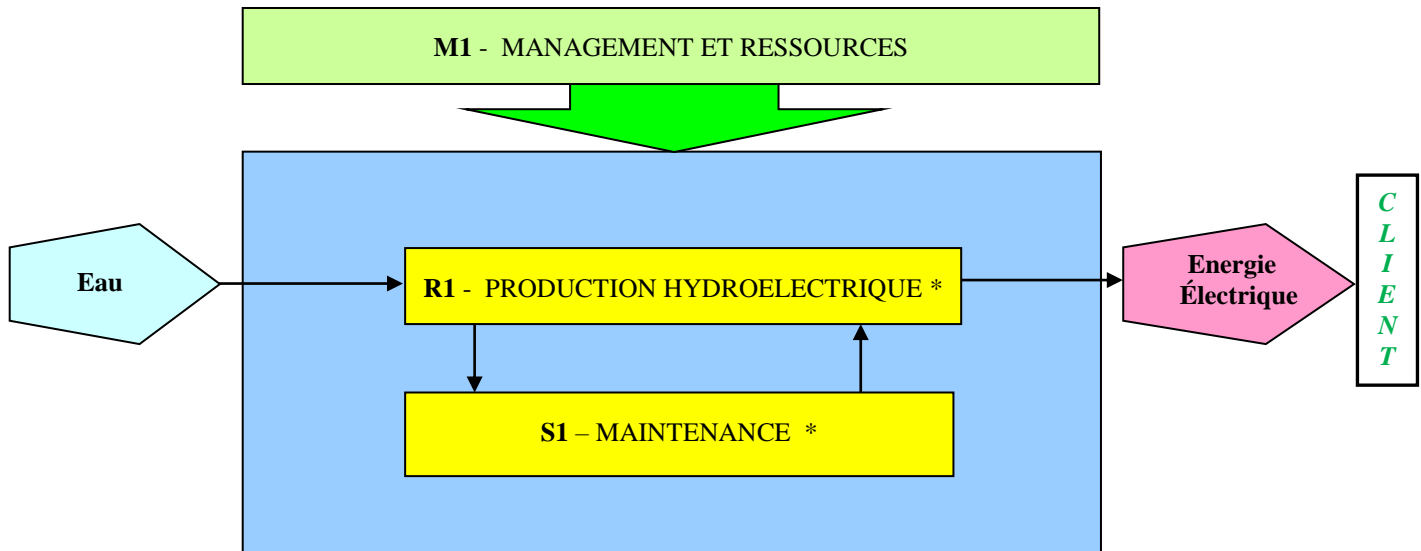
La Direction démontre son leadership et son engagement vis-à-vis du système de management Qualité/Environnement en pilotant le système de management, en s'impliquant dans toutes les réunions de l'entreprise, en mettant à disposition du personnel toutes les ressources nécessaires, en promouvant l'amélioration continue et l'approche par les risques,,... dans le but de faire progresser l'entreprise.

2.3 ORGANIGRAMME (en orange : Remplaçants)



2.4 LISTE ET CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

N°	Nom du processus	Responsable du processus
M 1	Management et ressources	Lilian CANTOS
R 1	Production hydroélectrique	JOSEPH LAROSE
S 1	Maintenance	JOSEPH LAROSE



* Processus externalisé.

2.5 LISTE DES PROCEDURES DU SYSTEME DE MANAGEMENT

- GE-P-01 Maîtrise des informations documentées
- GE-P-03 Procédure d'audit interne
- GE-P-04 Procédure anomalies
- GE-P-05 Veille réglementaire
- 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

2.6 EVALUATION DE LA PERFORMANCE DES PROCESSUS ET DU SYSTEME DE MANAGEMENT

L'évaluation de la performance des processus et du système de management est renforcée. Elle est démontrée notamment par :

- *La conformité des produits et services -> réclamations clients*
- *La performance et l'efficacité du système de management -> revue de direction*
- *L'efficacité avec laquelle la planification a été mise en œuvre -> plan QSE, planning GE-F-26, fiches de visites des centrales*
- *L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités -> revue risques/opportunités*
- *Performances des prestataires externes -> évaluations des prestataires externes*
- *Audits -> comptes rendus d'audits*
- *Besoins en améliorations du système de management -> actions d'amélioration en revue de direction*
-

3. PROCESSUS PRODUCTION HYDROELECTRIQUE

3.1 PROCEDURES ET INTERACTIONS

Finalité : Optimiser la production d'énergie dans le strict respect des exigences de qualité, d'hygiène et de sécurité, et de protection de l'environnement			EXTERIEUR	
Règle / Procédure / guide	Enregistrements	Activités Intervenants	Entrants / Sortants	Prestataire externe / Bénéficiaire
		<div style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Début: Remise en service ou démarrage des installations </div>		
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Maitrise opérationnelle GE-P-11 - Visites quotidiennes - Procédure d'anomalies GE-P-04 - Procédure de gestion des déchets GE-P-10 - Suivi des déchets GE-I-02 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de visite quotidienne CR-F-01 GU-F-01 LM-F-01 LR-F-01 - Fiches d'anomalies-actions GE-F-02 -Plan d'action sécurité GE-F-13 -Tableau de suivi des déchets GE-F-01 	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffff; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 1. Surveillance </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Eau - Exigences spécifiques - Installation de production - Bâtiments - Infrastructures externes 	<ul style="list-style-type: none"> - Management et Maintenance - Client - Environnement
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Maitrise opérationnelle GE-P-11 - Procédure d'anomalies GE-P-04 - Procédure de gestion des déchets GE-P-10 - Suivi des déchets GE-I-02 - Visites quotidiennes 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de visite quotidienne CR-F-01 GU-F-01 LM-F-01 LR-F-01 - Fiches d'anomalies-actions GE-F-02 -Tableau de suivi des déchets GE-F-01 	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffff; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 2. Maintenance de premier niveau </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Installations de production - Matières et pièces de rechange 	<ul style="list-style-type: none"> - Management et maintenance - Prestataires externes - Production - Environnement
		<div style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Fin: Arrêt des installations </div>		

3.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

3.2.1. Surveillance

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.

Qui Technicien(s) du prestataire externe de surveillance de nos installations.

Quoi Assure la surveillance quotidienne de l'ensemble des installations des sites de la SHEMA selon les fiches de visite quotidiennes :

- 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.

Assure l'enregistrement sur les fiches de visite, assure l'enregistrement des déchets générés par le processus sur le tableau de suivi des déchets.

Lorsqu'une anomalie, ou signe avant-coureur, est détecté, le technicien :

- Enregistre l'événement sur la fiche de visite.
- Saisi, dans le notebook d'Hydroweb les renseignements nécessaires à l'élaboration de la fiche d'anomalie par le Responsable QSE.

Par ailleurs, les techniciens peuvent, s'ils le jugent nécessaire lors de surcharges d'activité ponctuelles, comme les situations de crue par exemple, faire appel à leur hiérarchie pour qu'ils leur octroient des moyens supplémentaires en personnel.

Si, pour une raison quelconque, un technicien est amené à interrompre son service il est tenu d'en informer immédiatement sa hiérarchie.

(*) 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, ...)		- Fiches d'instruction, compétence, formation et sensibilisation des techniciens - 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 d'un technicien		- Fiches d'instruction et action définie pour le travail réalisé seul. (Plan d'action QSE)
Situations d'urgence		- Procédure GE-P-09 « Maîtrise des situations d'urgence - Tableau de maîtrise des situations d'urgence GE-F-17 - Exercices de maîtrise des situations d'urgence GE-F-18
PRINCIPAUX SORTANTS	BENEFICIAIRE	EXIGENCES
Energie	Client	- Les exigences internes, contractuelles, réglementaires ou légales doivent être respectées. - Les anomalies doivent être enregistrées.
Eau	Environnement	- Les exigences internes, contractuelles, réglementaires ou légales doivent être respectées.
Déchets	Environnement	- La Prévention de la pollution, le suivi et l'enregistrement des déchets doivent être assurés.

3.2.2. 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 Technicien(s) du prestataire externe de surveillance de nos installations.

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, le technicien 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.

Comme pour l'activité de surveillance, les techniciens peuvent, dans le même cadre, faire appel à du personnel complémentaire.

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 des techniciens
Malaise ou accident d'un technicien		- Fiches d'instruction et action définie pour le travail réalisé seul. (Plan d'action QSE)
Situations d'urgence		-Procédure GE-P-09 « Maîtrise des situations d'urgence -Tableau de maîtrise des situations d'urgence GE-F-17 - Exercices de maîtrise des situations d'urgence GE-F-18
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 ET MESURE DU PROCESSUS

Les indicateurs de surveillance et de mesure du processus de Production Hydroélectrique R1 sont définis en revue de direction. Ils sont mis à jour tous les mois par le Responsable QSE. Le document GE-F-31 « Indicateurs de suivi et de mesure de la performance des processus » sert d'enregistrement des résultats.

3.4 RESSOURCES DU PROCESSUS**3.4.1. Compétences et connaissances organisationnelles :**

- *Les compétences et connaissances organisationnelles sont décrites dans le document GE-F-03 « Compétences, Connaissances organisationnelles ».*

3.4.2. Autres ressources :

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

4. PROCESSUS MAINTENANCE

4.1 PROCÉDURES ET INTERACTIONS

Finalité : Préserver le bon état des installations dans le strict respect des exigences de qualité, d'hygiène et de sécurité, et de protection de l'environnement.			EXTERIEUR	
Règle / Procédure / guide	Enregistrements	Activités Intervenants	Entrants / Sortants	Prestataire externe / Bénéficiaire
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #ffff00; padding: 5px; display: inline-block;"> Début : Déclenchement d'intervention de maintenance </div>				
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Maitrise op. GE-P-11 - GE-P-08 Procéd.achats - Visites quotidiennes - GE-P-10 Procéd.gestion des déchets - Suivi déchets GE-I-02 - Plan de prev. GE-F-01 	<ul style="list-style-type: none"> - Devis prestataires externes - Bon de commande GE-F-06 -GU-F-01, LM-F-01 LR-F-01, CR-F-01 - Plan de prevention -Tableau de suivi des déchets GE-F-01 	<div style="border: 1px solid black; background-color: #add8e6; padding: 10px; width: 150px; margin: auto;"> 1. Maintenance de deuxième niveau </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Installations de production - Matières et pièces de rechange - Bâtiments - Infrastructures externes -Devis prestataires -Bon de commande - Travaux ou entretiens réalisés - Déchets - Energie 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestataires externes - Production - Environnement - Client
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure maitrise op. GE-P-11 - Procédure d'anomalies GE-P-04 - Visites quotidiennes - GE-P-10 Procéd.gestion des déchets - Suivi déchets GE-I-02 - Plan de prev. GE-F-01 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches d'anomalies-actions GE-F-02 - Plan de prevention -Tableau de suivi des déchets GE-F-01 -GU-F-01, LM-F-01 LR-F-01, CR-F-01 	<div style="border: 1px solid black; background-color: #add8e6; padding: 10px; width: 150px; margin: auto;"> 2. Dépannage </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Installations de production - Matières et pièces de rechange - Bâtiments - Infrastructures externes - Dépannage réalisé - Déchets - Energie 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestataires externes - Production - Environnement - Client
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Maitrise op. GE-P-11 - Visites quotidiennes - Procédure d'anomalies GE-P-04 - Procédure de gestion des déchets GE-P-10 - Suivi déchets GE-I-02 - Plan de prév. GE-F-01 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches d'anomalies-actions GE-F-02 - Compte rendu d'intervention - Plan de prevention -Tableau de suivi des déchets GE-F-01 -GU-F-01, LM-F-01 LR-F-01, CR-F-01 	<div style="border: 1px solid black; background-color: #add8e6; padding: 10px; width: 150px; margin: auto;"> 3. Astreinte </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Eau - Installation de production - Bâtiments - Contrat de sous-traitance - Infrastructures externes - Energie - Déchets 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestataires externes - Client - Environnement
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #ffff00; padding: 5px; display: inline-block;"> Fin : Fin d'intervention </div>				

4.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

4.2.1. Maintenance de deuxième niveau

Finalité : Assurer, seul ou avec le personnel de la SHEMA, ou en équipe avec le personnel de prestataires externes, 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: Prestataires externes, dont les techniciens de notre prestataire externe de surveillance de nos installations.

Quoi:

- Réalisation de travaux, neufs ou d'amélioration, de maintenance ou d'entretien.
- 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 prestataires externes - Devis prestataire externe - 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.

4.2.2. 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: Prestataires externes, dont les techniciens de notre prestataire externe de surveillance de nos installations.

Quoi:

- Assure les remises en état, les dépannages
- 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 prestataires externes. - Compétence et formation du prestataire externe 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.

4.2.3. 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 Technicien(s) du prestataire externe de surveillance de nos installations

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 des techniciens du prestataire externe. - Redondance des sécurités opérationnelles. - Analyse des fiches d'anomalie pour identifier les causes et notamment les défaillances éventuelles d'une sécurité.
Inefficacité de la maintenance		- Fiches d'instruction, compétence et formation des techniciens. (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 ET MESURE DU PROCESSUS

Les indicateurs de surveillance et de mesure du processus de Maintenance S1 sont définis en revue de direction. Ils sont mis à jour tous les mois par le Responsable QSE. Le doc. GE-F-31 « Indicateurs de suivi et de mesure de la performance des processus » sert d'enregistrement des résultats.

4.4 RESSOURCES DU PROCESSUS

4.4.1. Compétences et connaissances organisationnelles :

- Les compétences et connaissances organisationnelles sont décrites dans le document GE-F-03 « Compétences, Connaissances organisationnelles ».

4.4.2. Autres ressources :

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

5. PROCESSUS 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	Prestataire externe / Bénéficiaire
- Manuel de management	- GE-F-04 Compte rendu de revue de processus	1- Revue de processus	← - Objectifs et données de surveillance et de mesure du processus → - Décisions et actions éventuelles -Modification documentaire	- Responsable Q.S.E. - Responsable des processus - Idem - Idem
- Procédure d'audit interne GE-P-03	-Programme et compte rendu d'audit	2 - Audit interne	← -Procédure et programme d'audit interne → -Compte rendu d'audit	- Responsable Q.S.E. - Responsables
- Procédure d'identification des AEIS. GE-P-07	- GE-F-11 Identification des AEIS. - GE-F-13 Plan d'action QSE	3 - Identification des AEIS	← -Expertise environnementale → -Actions d'amélioration et de protection de l'environnement et de la biodiversité <i>dans une perspective de cycle de vie</i>	- Organisme extérieur. - Responsable Q.S.E. - Environnement
- Procédure de maîtrise des informations documentées GE-P-01	- Historique des évolutions	4 - Planification	← -Evolutions identifiées → -Modification de la documentation	- Responsables des processus - Responsable Q.S.E.



<ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'anomalies GE-P-04 - Processus de production R1 - Procédure de maîtrise opérationnelle GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches d'anomalies-actions GE-F-02 - Récapitulatif fiches anomalies GE-F-33 - Indicateur de Nb d'arrêts pour anomalies 	<p>5 - Traitement des Anomalies</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Anomalies - Action immédiate - Demande d'action corrective éventuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Processus ou Prestataire externe - Idem - Processus et / ou prestataire externe
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'anomalies GE-P-04 - Procédure de maîtrise opérationnelle GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches d'anomalies-actions GE-F-02 	<p>6- Action corrective et préventive</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Demande d'action corrective ou préventive - Action réalisée 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsables des processus, Techniciens - Responsable Q.S.E. - Processus
<ul style="list-style-type: none"> - Manuel de management - Procédure de maîtrise opérationnelle GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - GE-F-04 revue direction - Politique Q/E - Plan QSE - Manuel de management - GE-F-23 Demandes extérieures - D.I.C.T 	<p>7 - Communication (Interne et externe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réunions, affichages - Communication de la politique qualité/environnement et des indicateurs associés - Récépissé D.I.C.T 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Q.S.E. - Ensemble du personnel - Personnes ou services et organismes concernés
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de maîtrise des informations documentées GE-P-01 	<ul style="list-style-type: none"> -GE-L-03 Tableau des enregistrements 	<p>8 - Maîtrise des informations documentées (enregistrements)</p>	<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 GE-P-11 - Procédure de Formation et de Sensibilisation du personnel GE-P-12 	<ul style="list-style-type: none"> - GE-F-15 Définition de fonction - Plan de formation GE-F-19 	<p>9 - Gestion du personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Curriculum Vitae - Besoins identifiés - Objectifs fixés - Définition de fonction - Plan de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Candidats - Personnel - Candidats - Personnel
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de maîtrise opérationnelle GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Registres et fiches de visites périodiques. - Dossiers de projets - GE-F-13 Plan d'action QSE 	<p>10 - Gestion des équipements, des infrastructures et des projets</p>	<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 Maitrise des achats GE-P-08 - Procédure de maitrise opérationnelle GE-P-11 	<ul style="list-style-type: none"> - Demandes d'achat - GE-F-06 Bons de commande - Bons de livraison - Factures 	<p style="text-align: center;">11 - Achats</p>	<ul style="list-style-type: none"> ← - Besoins (DA; etc.) - Homologation / Evaluation des prestataires externes → - Pièces et matériels - Services - Documents de conformité/sécurité associés à la livraison et/ou au produit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestataires externes - Prestataires externes
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Veille réglementaire GE-P-05 	<ul style="list-style-type: none"> - GE-F-13 Plan d'action QSE 	<p style="text-align: center;">12- Veille réglementaire</p>	<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
<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de Veille réglementaire GE-P-05 	<ul style="list-style-type: none"> - GE-L-06 Veille réglementaire - GE-F-13 Plan d'action QSE - Site internet 	<p style="text-align: center;">13- Bilan de la conformité réglementaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ← - GE-L-06 Veille réglementaire → GE-F-13 Plan d'action QSE 	<ul style="list-style-type: none"> - SHEMA - Conformité du système et des sites
<ul style="list-style-type: none"> - Manuel de management 	<ul style="list-style-type: none"> - GE-F-04 Compte rendu revue de direction. 	<p style="text-align: center;">14 - Revue de direction</p>	<ul style="list-style-type: none"> ← - Résultats audits - Enjeux internes / externes - Retours d'informations des parties intéressées -efficacité des actions face aux risques / opportunités - Données de surveillance et de mesure des processus - Anomalies - Etat des actions correctives et préventives - Changement pouvant affecter le système 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction Responsable Q.S.E. - Direction Responsable Q.S.E - Direction Responsable Q.S.E - Direction Responsable Q.S.E - Responsables des processus - Responsable Q.S.E. - Responsable Q.S.E. - Responsable Q.S.E et / ou direction

		14 - Revue de direction (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ← - 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"> - Responsable Q.S.E. - Tous processus - Idem - Idem - Idem
- Contrat d'achat.	- Factures	15- Vente	<ul style="list-style-type: none"> ← - Energie produite - Contrat → - Facturation 	<ul style="list-style-type: none"> - Production - Entreprise
- Manuel de management		16 – Satisfaction du client – retour d'information des parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> ← - Données perception client et retour d'information des parties intéressées → - Evaluation de la perception du client - actions suite au retour d'information 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Direction
- Manuel de management		17 – Sauvegardes informatiques	<ul style="list-style-type: none"> ← - Programmes HYDROWEB - Données HYDROWEB - Système Qualité / Environnement → - Archivage informatique des programmes et des données d'HYDROWEB et du système Qualité / Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - 2EI - SHEMA - 2EI - SHEMA
- Manuel de management	GE-F-34 Risques et opportunités faces aux besoins et attentes des parties intéressées	18 – Parties intéressées – Besoins et attentes	<ul style="list-style-type: none"> ← -Parties intéressées, besoins et attentes → -Actions face aux risques et opportunités et actions pour répondre aux besoins et attentes des parties intéressées 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Direction - Idem

- Manuel de management	<i>GE-F-35 Risques et opportunités face aux enjeux internes/externes aux aspects environnementaux et aux obligations de conformité réglementaires</i>	19 – Enjeux internes / externes, aspects environnementaux, obligations de conformité - risques / opportunités	← -Finalité et orientation stratégique de la SHEMA -Actions face aux risques et opportunités	- Direction - Direction - Idem
------------------------	---	---	---	--

5.2 DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT

ACTIVITE 1 : REVUE DE PROCESSUS

Qui Direction, Responsables des processus

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

- les activités et les risques principaux,
- les principaux 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,

La revue de processus a lieu lors des revues de direction. Le compte rendu de cette revue constitue l'enregistrement de l'activité de pilotage des processus.

Des revues de processus documentaires sont aussi planifiées. Lors de ces réunions, les documents du système Qualité/Environnement sont revus et des actions de modification sont décidées. Des comptes rendus de ces revues de processus documentaires sont rédigés et les actions sont suivies par le Responsable QSE.

ACTIVITE 2 : AUDIT INTERNE

Qui Direction et Responsable QSE

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 de Processus pour réalisation des actions correctives/préventives éventuelles.

Les actions sont enregistrées et suivies dans les fiches d'anomalies-actions GE-F-02. Elles sont vérifiées par le Responsable QSE. Le résultat de cette vérification est enregistré dans les fiches d'anomalies-actions GE-F-02.

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-03 Audits internes** » définit les dispositions applicables à la réalisation des audits internes.

ACTIVITE 3 : IDENTIFICATION DES AEIS

Qui Direction, Responsable de Parc et Responsable QSE

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

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

Les méthodes de détection, d'identification, d'évaluation, et de réponses apportées aux aspects environnementaux, sont 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 et pour la biodiversité.

Les aspects identifiés comme tels font l'objet d'actions correctives qui sont inscrites au Plan QSE GE-F-13. 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 évaluation de l'efficacité des actions menées à terme est renseignée. Si une des actions s'avère inefficace, une nouvelle action est décidée et réinscrite au plan d'action.

ACTIVITE 4 : PLANIFICATION

Qui Direction, Responsable de Parc, Responsable QSE.

Quoi Les activités nécessaires au fonctionnement efficace de l'entreprise sont décrites dans les informations documentées (le présent manuel, les procédures, les instructions et les 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 QSE met en place les modifications appropriées et modifie la documentation du système en conséquence.

Les évolutions sont enregistrées.

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

ACTIVITE 5 : TRAITEMENT DES ANOMALIES

Qui Direction, Responsable de Parc, Responsable QSE.

Quoi L'anomalie est décrite sur une fiche d'anomalie-actions GE-F-02, sur la base des informations fournies par les techniciens dans le Notebook d'Hydroweb, par le Responsable QSE. Les personnes concernées analysent le problème et déterminent la suite à donner et mettent en œuvre l'action appropriée. Les fiches d'anomalies-actions GE-F-02 sont enregistrées dans la liste GE-F-33.

Lorsque jugé nécessaire, ou en cas de non-conformité, des actions correctives/préventives sont décidées puis planifiées, et suivies (voir activité 6).

Une fiche d'anomalie-actions GE-F-02 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-actions GE-F-02, 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 de Parc, Responsable QSE.

Quoi Lorsqu'une action corrective ou préventive est jugée nécessaire, celle-ci est enregistrée sur la fiche d'anomalie-actions GE-F-02.

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 d'anomalie-actions GE-F-02.

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, 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'anomalie-actions GE-F-02 et ses documents annexes, sont archivés.

ACTIVITE 7 : COMMUNICATION (INTERNE ET EXTERNE)

Qui Direction et Responsable QSE

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 communique à l'ensemble du personnel la politique Qualité / Environnement (affichage dans les centrales), les objectifs et les indicateurs pour l'année en cours (lors des réunions).

Le personnel de la SHEMA et de l'entreprise sous-traitante pour le suivi des installations participent aux différentes réunions organisées (revue de direction annuelle, réunions techniciens, réunions techniques mensuelles, exercices d'urgence, formation,...).

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 Responsable QSE vérifie par sondage l'effectivité de ces actions de sensibilisation (visite informelle d'un poste de travail ...).

En externe :

Documentation interne :

La Direction communique la politique Qualité/Environnement de l'entreprise et le manuel de management sur son site internet ou sur demande.

La SHEMA communique son plan d'action QSE, sur demande, et après accord de la Direction.

Par décision de la Direction, la société ne communique pas sur ses Aspects Environnementaux Significatifs.

Documentation externe :

Les demandes extérieures de visites sont enregistrées, par le Responsable QSE, sur le document « GE-F-23 Demandes extérieures » et stockées dans le classeur communication. Elles sont évaluées par la Direction et les actions et/ou réponses à apporter sont décidées, planifiées et suivies.

Les DICT sont enregistrées et une réponse est faite par le responsable QSE.

La SHEMA communique régulièrement sur ses projets, son activités via des articles de presse, son site internet, les vidéos des différents sites, des rencontres avec les parties intéressées,...

ACTIVITE 8 : MAITRISE DES INFORMATIONS DOCUMENTEES (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 prestataires externes ...etc.

Les règles d'identification, de responsabilité, de classement, de stockage, de conservation, etc..., sont définies dans le tableau des enregistrements GE-L-03.

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-01 Maîtrise des informations documentées** » 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'embauche.

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

Lors de l'arrivée d'une nouvelle personne sur un des sites de la SHEMA, une réunion d'accueil est organisée durant laquelle les points suivants sont obligatoirement abordés :

- Consignes de sécurité et environnementales
- Consignes à respecter en cas d'incendie
- Consignes à respecter en cas de blessure

Un compte rendu est formalisé sur le document GE-F-04 « Compte rendu de réunion ».

Tous les sites de SHEMA sont considérés comme « locaux électriques ». Ainsi, une habilitation électrique GE-F-14 est délivrée annuellement par la direction à toutes les personnes de SHEMA.

Chaque personne, qui ne fait pas partie de SHEMA et qui intervient pour le suivi de la production d'énergie et pour la maintenance, reçoit une habilitation électrique délivrée par son employeur. Une copie de cette habilitation est conservée par SHEMA.

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 QSE.

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

En fin de formation et postérieurement à la formation, une évaluation est effectuée en référence aux attendus spécifiés (une évaluation « à chaud » et une « à froid ») et est enregistrée sur le document GE-F-28 « Evaluation individuelle des formations ».

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 au siège social.

9.3 Responsabilités et autorités

Qui Direction

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

L'organigramme présenté au début de ce manuel de management définit les responsables en cas d'absence.

9.4 Compétences et connaissances organisationnelles

Qui Direction

Quoi *Les compétences et les connaissances organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre de nos processus et à l'obtention de la conformité du produit sont définies dans le document **GE-F-03 Compétences et connaissances organisationnelles**.*

Les compétences sont les capacités à exercer une fonction ou à réaliser une tâche. Elles sont acquises par la formation initiale ou professionnelle.

Les connaissances organisationnelles sont soit des savoirs acquis par l'apprentissage des connaissances, soit des savoir-faire acquis par l'expérience du terrain.

ACTIVITE 10 : GESTION DES EQUIPEMENTS ET DES INFRASTRUCTURES ET PROJETS

Qui Direction, Responsable de Parc et Responsable QSE

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: (voir Planification GE-F-26)

- 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 thermographiques 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, répertoriés sur le document « **GE-F-13 Plan d'action QSE** ».

Le plan d'action QSE définit, par aspect identifié, le domaine d'impact identifié, la nature des actions qui sont à réaliser, 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 mesure, au poste de livraison, servant aux contrôles de la qualité de l'énergie électrique fournie sont vérifiés périodiquement, par le gestionnaire de réseau. Ce contrôle est enregistré sur le planning GE-F-26. En cas de défaut constaté, le gestionnaire nous en informe, ce qui déclenche, en interne, une action de remise en état immédiate, par le biais de la fiche d'anomalie-actions.

Par ailleurs les autres dispositifs de surveillance et de mesure des installations ont été répertoriés de manière exhaustive. Les équipements qui nécessitent un suivi particulier, pour des raisons de sécurité des hommes et des installations, ont été listés, pour chacun des sites de production, dans les instructions GU-I-14, LM-I-10, LR-I-10 et CR-I-11.

ACTIVITE 11 : ACHATS

Qui Direction, Personnel réalisant des achats (Responsable QSE et Responsable de Parc)

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, ...)

Dans la perspective de cycle de vie, les achats sont, dans la mesure du possible, réalisés avec nos prestataires externes locaux.

Pour nos 2 processus externalisés (production et maintenance), un contrat est signé entre la SHEMA et notre prestataire 2EI. Afin d'obtenir un contrat de résultats, un objectif annuel est défini annuellement.

De plus, la performance et l'efficacité de ces 2 processus externalisés sont évaluées annuellement en revue de direction grâce à des indicateurs, de suivi ou et/ou de mesures, mis à jour mensuellement par le responsable QSE.

Un plan de prévention est ouvert pour toutes prestations de travaux sur un des sites de SHEMA, lorsque cela est nécessaire.

Lors des travaux par points chauds, un permis de feu est ouvert pour prévenir des dangers.

La procédure « GE-P-08 Maîtrise des achats » décrit les plans de prévention et les permis de feu.

Pour pouvoir être inscrit dans la liste des « Prestataires externes principaux » par la SHEMA, chaque nouveau prestataire externe est évalué sur la base d'un questionnaire renseigné par leurs soins GE-F-10. Cette homologation / évaluation a pour objet de s'assurer que le prestataire externe 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. Elle est enregistrée sur le document **GE-F-24 Evaluation des prestataires externes principaux**.

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 demande d'achat, de décision, de contrôle, de réception, de règlement et d'archivage des documents qui s'y rapportent.

La procédure « **GE-P-11 Maîtrise Opérationnelle** » définit les règles, en matière de sélection et d'évaluation annuelle des prestataires externes.

ACTIVITE 12 : VEILLE REGLEMENTAIRE

Qui Direction, Responsable QSE, Responsable de Parc

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 (**GE-L-02 Textes réglementaires locaux**), 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 QSE, Responsable de Parc

Quoi A partir des informations qui nous sont régulièrement fournies et sur la base du document **GE-L-06 Veille réglementaire**, il est procédé, texte par texte, exigence par exigence, à la vérification de l'applicabilité de celles-ci à notre activité. Pour chaque exigence 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 Echoline, les preuves de cette conformité et d'éventuels commentaires.

Tous les points identifiés comme non conforme, sont 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 QSE, Responsable de Parc

Quoi Le Responsable QSE, 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,
- *Les modifications des enjeux internes/externes pour le système de management, des besoins et attentes des parties intéressées, des AEIS, des risques et des opportunités*
- *L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités*
- Analyse des indicateurs (**fiche de synthèse GE-F-31**) *par processus dont indicateurs environnementaux (déchets, quantité d'huile consommée, exercices d'urgence dans la formation, AEIS, veille réglementaire,...*
- 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
- Les retours d'informations des parties intéressées (communication)

Si nécessaire sont définies les décisions et les actions relatives :

- A l'amélioration de l'efficacité du système de management et des processus,
- Aux prestataires externes
- Aux besoins en ressources,
- Au contenu de la politique de la direction et aux objectifs associés.

Sont définis en revue de Direction les objectifs Qualité/Environnement pour l'année suivante.

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

ACTIVITE 15 : VENTE

Qui Direction

Quoi Le comptage de la production d'énergie est assuré mensuellement par un système de télé relève qui fournit, 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.

ACTIVITE 16 : SATISFACTION DU CLIENT - RETOUR D'INFORMATION DES PARTIES INTERESSEES PERTINENTES

Qui Direction

Quoi L'aspect particulier de notre activité fait que nous n'avons qu'un seul client : 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, analysées et archivées, après traitement s'il y a lieu.

Le retour d'information des parties intéressées sont analysées lors de la revue annuelle des risques et opportunités face aux besoins et attentes des parties intéressées.

ACTIVITE 17 : SAUVEGARDES INFORMATIQUES

Qui Responsables des sauvegardes 2EI et SHEMA

Quoi Le logiciel HYDROWEB de gestion et de suivi des centrales a été développé et est entretenu par la société 2EI.
Les programmes HYDROWEB installés chez SHEMA sont sauvegardés chez 2EI.
Toutes les données saisies dans HYDROWEB sont sauvegardées automatiquement toutes les heures par ADSL sur un serveur chez 2EI.
Les données sauvegardées chez 2EI sont elles-mêmes sauvegardées quotidiennement sur deux serveurs dont un non stocké chez 2EI.
Les données d'HYDROWEB sauvegardées depuis la création du logiciel sont conservées chez 2EI.

Le système de management Qualité / Environnement de SHEMA est stocké sur un serveur dans les locaux de SHEMA.
Une sauvegarde de ce système est réalisée 2 fois par mois sur un second serveur non stocké chez SHEMA.

ACTIVITE 18 : PARTIES INTERESSEES – BESOINS/ATTENTES

Qui Direction, Responsable QSE, Responsable de Parc

Quoi *La Direction et le responsable QSE réalisent annuellement une revue des parties intéressées et de leurs besoins et attentes.*

*Pour cette revue, le document **GE-F-34 « Risques et opportunités face aux besoins et attentes des parties intéressées »** sert de support.
Lors de cette revue, des actions à mettre en œuvre, face aux besoins et attentes des parties intéressées et face aux risques et opportunités identifiés, sont définies, planifiées et reportées dans le **plan QSE GE-F-13**.
Lors de cette réunion, l'efficacité des actions face aux risques et opportunités face aux besoins et attentes des parties intéressées sont analysées.
L'efficacité des actions face aux risques et aux opportunités face aux besoins et attentes des parties intéressées est analysée lors de la revue annuelle.*

ACTIVITE 19 : ENJEUX INTERNES/EXTERNES – RISQUES/OPPORTUNITES

Qui Direction, Responsable QSE, Responsable de Parc

Quoi *La direction et le responsable QSE réalisent annuellement une revue des enjeux*

internes/externes, des aspects environnementaux et des obligations de conformité afin de s'assurer que ceux-ci sont pertinents par rapport à la finalité et à l'orientation stratégique de la SHEMA.

Pour cette revue, le document **GE-F-35 « Risques et opportunités face aux enjeux internes/externes, aux aspects environnementaux et aux obligations de conformité réglementaires »** sert de support.

Lors de cette revue, les risques et opportunités associés aux enjeux internes/externes définis, aux aspects environnementaux et aux obligations de conformité sont aussi revus. Des actions à mettre en œuvre, face aux risques et opportunités identifiés, sont définies, planifiées et reportées dans le **plan QSE GE-F-13**.

Lors de cette revue, les modifications des enjeux internes/externes pour le système de management sont analysées.

Lors de cette réunion, l'efficacité des actions face aux risques et opportunités face aux enjeux internes/externes, aux aspects environnementaux et aux obligations de conformité sont analysées.

Les enjeux internes/externes permettent de définir les axes de la Politique Qualité Environnement de la Direction.

Ces axes définis sont déclinés au niveau du système de management et des objectifs sont définis et suivis (voir document **GE-F-31**).

Les modifications des enjeux internes/externes pour le système de management sont analysées lors de la revue annuelle.

L'efficacité des actions face aux risques et aux opportunités face aux enjeux internes/externes, aux aspects environnementaux et aux obligations de conformité est analysée lors de la revue annuelle.

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 prestataires externes	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 réglementaire 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.
Sauvegardes informatiques des programmes et des données	SHEMA	Pérennité des données
Actions face aux besoins et attentes des parties intéressées	Parties intéressées	Surveiller et revoir les informations relatives aux parties intéressées identifiées et à leurs exigences
Actions face aux risques et opportunités	SHEMA	Surveiller et revoir les informations relatives aux enjeux internes/externes identifiés. Planifier des actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités identifiés.

5.3 SURVEILLANCE ET MESURE DU PROCESSUS

Les indicateurs de surveillance et de mesure du processus de Management et Ressources M1 sont définis en revue de direction. Ils sont mis à jour tous les mois par le Responsable QSE. Le document GE-F-31 « Indicateurs de suivi et de mesure de la performance des processus » sert d'enregistrement des résultats.

5.4 RESSOURCES DU PROCESSUS (A titre indicatif)

5.4.1. Compétences et connaissances organisationnelles :

- Les compétences et connaissances organisationnelles sont décrites dans le document GE-F-03 « Compétences, Connaissances organisationnelles ».

5.4.2. Autres ressources :

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