

E 19

Préparation à un système de management intégré QSE

- 1 Démarche système intégré
 - 1.1 Historique
 - 1.2 Concepts communs
 - 1.3 Principes, avantages, démarche
- 2 Normes et définitions
 - 2.1 Normes
 - 2.2 Définitions
- 3 Approche processus
 - 3.1 Processus
 - 3.1.1 Les processus de management
 - 3.1.2 Les processus de réalisation
 - 3.1.3 Les processus de support
 - 3.2 Cartographie des processus
 - 3.3 Approche processus
- 4 Exigences
 - 4.1 Exigences générales
 - 4.2 Exigences légales et autres
 - 4.3 Documentation
- 5 Responsabilité de la direction
 - 5.1 Engagements
 - 5.2 Revue de direction
- 6 Management des ressources
- 7 Réalisation du produit et mise en place
 - 7.1 Planification
 - 7.2 Parties intéressées
 - 7.2.1 Clients
 - 7.2.2 Communication
 - 7.3 Conception et développement
 - 7.4 Achats
 - 7.5 Production et maîtrise opérationnelle
 - 7.6 Surveillance et mesurage
 - 7.7 Situations d'urgence
- 8 Mesures, analyse et amélioration
 - 8.1 Généralités
 - 8.2 Audit interne
 - 8.3 Non-conformité, incident, accident
 - 8.4 Analyse des données
 - 8.5 Amélioration
 - 8.5.1 Amélioration continue
 - 8.5.2 Action corrective
 - 8.5.3 Action préventive

Annexes

Objectif du module : Préparation à la mise en œuvre, la certification, le maintien et l'amélioration de votre système de management intégré Qualité, Sécurité et Environnement pour pouvoir :

- augmenter la satisfaction des parties prenantes
- garantir la prévention au travail et la protection environnementale
- démontrer la conformité aux exigences client, légales et réglementaires

1 Démarche système intégré

1.1 Historique

Dans la majorité des cas un système de management intégré trouve ses origines dans les systèmes de management de :

- la qualité
- la santé et de la sécurité au travail
- l'environnement

Les cibles sont différentes (le produit, le personnel, l'environnement) mais complémentaires car aucune entreprise ne peut se passer de l'un des trois éléments.

Qualité (Q)

La qualité c'est tout ce qui peut être amélioré. Masaaki Imai

L'évolution du concept de la qualité et des normes de systèmes de management de la qualité dans les pays industriels au siècle dernier peut se résumer comme :

- contrôle qualité (jusqu'aux années '80) – pratiques qualité, les clients sont (ou semblent) satisfaits
- assurance qualité (années '90) - le système est défini et suivi
- management de la qualité (ISO 9000 : 2000) – le système est maîtrisé et son efficacité s'améliore

Le comité technique "Management et assurance de la qualité" (ISO/TC 176) auprès de l'organisation internationale de normalisation (ISO) fut créé en 1980. L'ISO elle-même a été créée en 1947. Historiquement (cf. figure 1-1) les normes de la famille ISO 9000 sont apparues en :

- 1987 : ISO 9000 première édition
- 1994 : ISO 9000 révision n° 1 : plus compréhensible, orientation client mieux définie, ajout actions préventives
- 2000 : ISO 9000 révision n° 2 : structure simplifiée (8 articles), approche processus et satisfaction client prioritaires
- 2008 : révision N° 3 (quatrième édition de l'ISO 9001) : clarifications des exigences (aucune nouvelle exigence), meilleure cohérence avec l'ISO 14 001

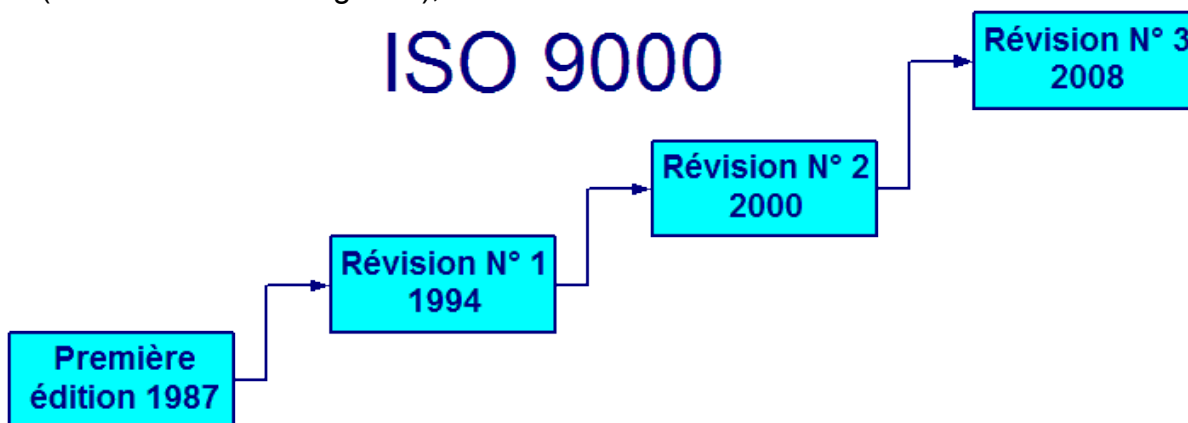


Figure 1-1. Historique ISO 9000

La nouvelle version de la norme ISO 9001 (révision 3) est sortie en novembre 2008.

Les normes ISO (plus de 15600) sont utilisées dans d'innombrables domaines et sont reconnues dans le monde entier.

Santé et sécurité (S)

Les premières lois relatives à la sécurité au travail apparaissent en France dès la fin du XIX siècle.

L'intégration de l'évaluation des risques professionnels (liés à la santé et la sécurité des travailleurs) dans le management de chaque entreprise est depuis 2001 une obligation du [code du travail \(R4121-1\)](#).

La norme BS OHSAS 18 001 : 2007 n'est pas une norme française ni ISO mais est la plus utilisée pour la certification santé et sécurité au travail dans le monde entier.

Environnement (E)

Les premières lois sur la protection de l'environnement sont apparues dans les années 70 du siècle dernier.

L'édition 2004 de la norme ISO 14 001 se distingue de la première version (1996) par :

- une meilleure compatibilité avec l'ISO 9001
- une plus grande clarté du texte
- une importance plus grande donnée à l'amélioration continue
- le renforcement de l'évaluation de la conformité (légale et réglementaire)
- une plus grande simplification de la documentation

1.2 Concepts communs

Les trois systèmes de management (cf. figure 1-2) qualité, sécurité et environnement (QSE) ont en commun les concepts suivants :

- parties intéressées :
 - besoins
 - attentes
 - exigences
 - risques
 - satisfaction
- approche PDCA
- approche processus
- amélioration continue
- engagements de la direction :
 - politique
 - objectifs
 - planification
 - mise en place
 - communication
 - ressources
 - revue de direction
- responsabilité de la direction
- actions correctives et préventives
- maîtrise des documents et des enregistrements
- mesure et surveillance
- prévention généralisée
- audits internes

