

MANUEL Q H S E

Avant-propos

Le présent manuel décrit l'ensemble des éléments du système de management intégré (management de la Qualité, de l'Hygiène, Santé et Sécurité au Travail et l'Environnement) à l'ERO. Il constitue le document clé du S.M QHSE et a été rédigé conformément aux exigences spécifiées dans les normes ISO 9001 – 2000, ISO 14001 – 2004 et le référentiel 18001 – 1999.

I° - Présentation de l'ERO

L'Entreprise de Récupération Ouest (par abréviation ERO) est une entreprise publique économique (EPE) érigée en la forme juridique de société par actions (SPA) au capital de 600.000.000 DA.

Son siège social est au 01 Rue LATRECHE Mohamed à ORAN.

L'EPE est composée de 04 unités :

- 01 unité siège (**U.S**) à ORAN,
- 01 unité de récupération de ferrailles (**U.R.F**) située à Hassi Aneur (15 Km d'ORAN),
- 01 unité de fusion et de transformation secondaires (**U.F.T.S**) située à ORAN,
- 01 unité de pesage et de contrôle Industriels (**U.P.C.I**) située à ORAN.

L'ERO exerce les activités suivantes :

- Récupération et traitement des déchets métalliques ferreux et non ferreux (**U.R.F** et **U.F.T.S**),
- Fusion et transformation secondaires des métaux non ferreux (**U.F.T.S**),
- Approvisionnement des aciéries (**U.R.F** et **U.F.T.S**),
- Exportation de ferrailles (**U.R.F** et **U.F.T.S**) et de non ferreux (**U.F.T.S**),
- Démolition (**U.R.F**),
- Pressage de chutes de plomb, d'aluminium et de laiton (**U.F.T.S**),
- Production de grenaille de cuivre et de déchets de P.V.C par broyage de câbles électriques (**U.F.T.S**),
- Production de plomb argentifère,
- production d'équipements de pesage et de contrôle industriels (**U.P.C.I**).

Pour le pesage statique :

- Ponts bascules jusqu'à 150 tonnes,
- Bascules industrielles jusqu'à 6000 Kg,
- Pèses personnes.

Pour le pesage dynamique :

- Ensacheuses,
- Trémies de circuit,
- Pesage sur bandes transporteuses,
- Pesage embarqué,
- Détecteurs de Radioactivité – RADSCAN.

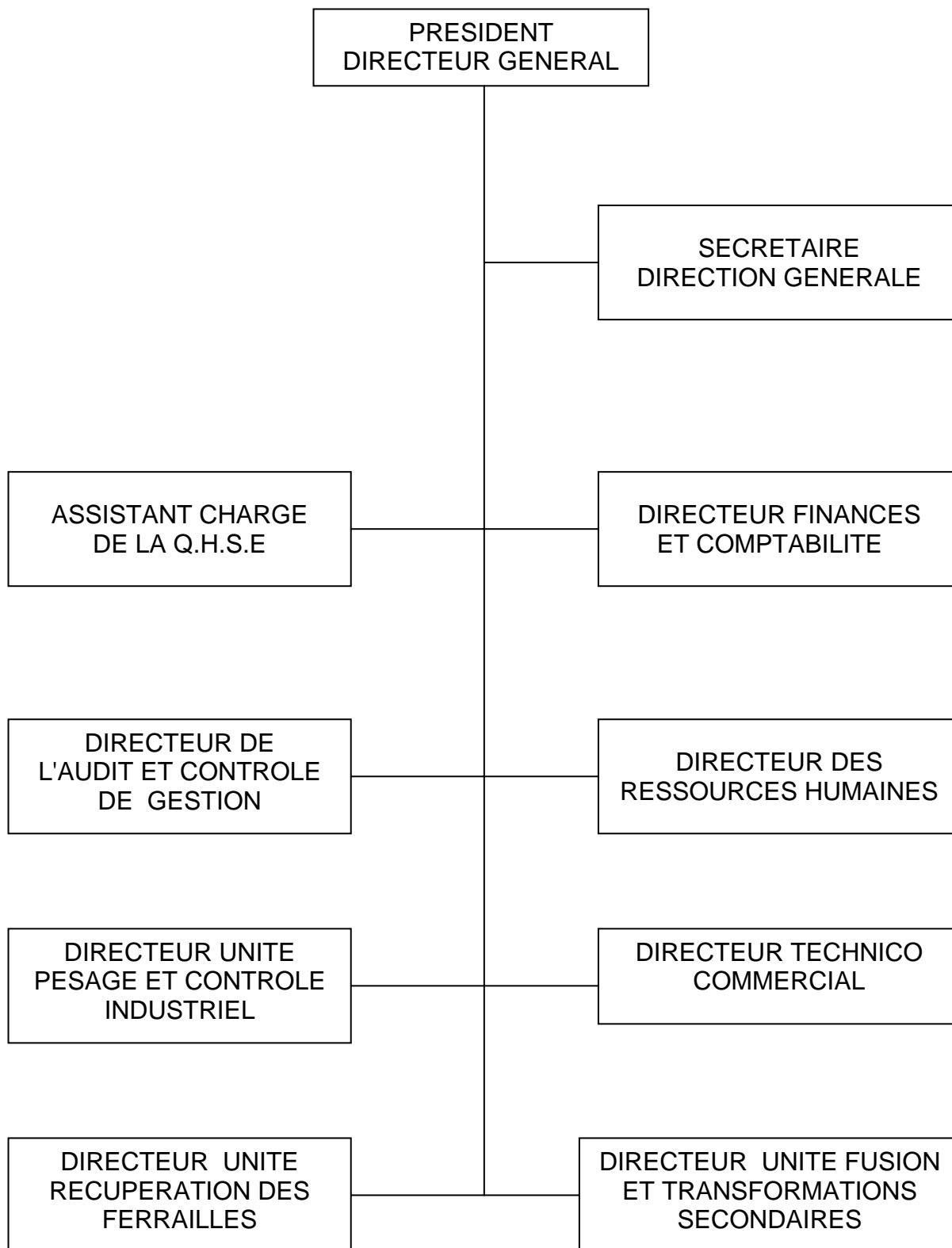
Pour le contrôle de temps :

- Horloges pointeuses (contrôle de temps et de présence).

0.1 **Personnel** : Au 31 / 12 / 2006 l'ERO employait 239 agents répartis comme suit :

- 50 Cadres (21 %) ,
- 46 maîtrises (19 %) et
- 143 exécutions (60 %).

II° - Organisation de l'ERO



III° - Vision de l'ERO

L'Entreprise de Récupération Ouest est un acteur responsable engagé dans la voie du progrès économique, social et de développement durable.

Sa fonction première est de créer de la richesse et de la valeur pour l'ensemble de la société à laquelle elle appartient dans le respect des règles, normes, us et coutumes qui préservent et respectent le milieu ambiant.

Nous exerçons nos métiers en adoptant une attitude responsable face à l'environnement et en participant de façon vigoureuse à la prévention des déversements, à la réduction des sources de nuisances et à l'économie des ressources.

Nous contribuons surtout, par les métiers que nous exerçons à redonner une seconde jeunesse à des rebus condamnés, au mieux, à provoquer des accidents ou à défigurer la nature : c'est une forme judicieuse de combattre le gaspillage des ressources naturelles et des richesses matérielles tombées dans la désuétude.

Mais c'est surtout une vision et une façon dynamique de militer pour la préservation de la qualité de la vie et le développement durable.

Cette vision, partagée par l'ensemble des membres de l'entreprise, constitue pour nous un engagement collectif et une exigence individuelle où chacun de nous se reconnaît : nous sommes intransigeants quand à son respect !

C'est un engagement que nous prenons vis-à-vis de nous-mêmes, de nos clients et partenaires mais surtout vis-à-vis des générations futures auxquelles nous devons laisser un espace d'espoir.

Nous confirmons notre position d'opérateur responsable, fiable et crédible en respectant pleinement nos engagements citoyens.

Nous contribuons, par la mise à disposition de nos compétences, expériences et savoir faire dans l'accomplissement de nos missions et la réalisation d'objectifs d'assainissement à rendre les sites qui nous sont confiés exempts de toute matière ou produit pouvant porter préjudice à l'environnement.

Nous combattons les formes de gaspillage des ressources et les richesses matérielles nécessaires pour le développement harmonieux et durable qui préservent les chances de l'avenir.

Nous sommes continuellement à l'écoute de la nature pour mieux connaître la façon de la soulager des souffrances qu'elle endure.

Nous allons au-devant de ses attentes en créant pour cela des cercles de réflexion qui valorisent mieux les besoins de la nature et apportent de meilleurs services et des solutions innovantes et adaptées qui préservent la vie.

Nous faisons de telle sorte que nos processus, notre organisation dans son ensemble et nos systèmes de gestion empruntent une démarche résolue de modification, d'amélioration et de progrès pour que continue sur terre une vie saine.

IV° - Charte de l'ERO

L'ERO, pour préserver et consolider la culture d'entreprise de ses membres, s'est dotée d'une charte qui reprend les principales valeurs pour lesquelles elle milite.

Nous présentons ci-dessous un extrait de cette charte.

AVANT PROPOS

Nous avons l'intime conviction au niveau de l'Entreprise de Récupération Ouest :

- qu'il n'existe pas :
 - ✓ d'acquis définitif sans valeur et sans vision partagée,
 - ✓ de stratégie sans identité,
 - ✓ d'image sans éthique.
- Qu'une entreprise ne se définit pas par ses métiers uniquement mais aussi par ses équipes, ses valeurs, son éthique et sa vision ;
- Que le monde d'aujourd'hui bouge de plus en plus vite, les certitudes s'estompent et s'effacent plus rapidement.

Nous avons plus que jamais besoin de points fixes, de notions familières solides et partagées au cœur de nos métiers, pour nous orienter et nous guider.

Nous devons être capables de promouvoir des valeurs et des modes de fonctionnement où chacun d'entre nous puisse se reconnaître.

Cette démarche constitue le prolongement du processus de construction de la Qualité Totale que nous avons entamé par la Certification à la norme ISO 9001 - 2000 et que nous poursuivons aujourd'hui notre démarche par la mise en place d'un système de management intégré regroupant les trois (03) référentiels (ISO 9001 2000 et 14001 – 2004 et OHSAS 18001 - 1999).

LES VALEURS

Nous avons retenu cinq valeurs :

- ✓ **LA SATISFACTION DE TOUTES LES PARTIES INTERESSEES**
- ✓ **L'HOMME AU CŒUR DE L'ENTREPRISE**
- ✓ **LE MANAGEMENT PARTICIPATIF ET LA TRANSPARENCE**
- ✓ **LE RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTS**
- ✓ **LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE**

Ces valeurs et principes sont un peu l'âme de notre entreprise : nous devons être intransigeants dans leur respect.

Chacun d'entre nous en est le dépositaire et le garant.

Les diffuser, les respecter, les faire vivre, c'est faire vivre notre entreprise.

C'est un engagement que nous prenons vis-à-vis de nos clients et de nos partenaires et surtout vis-à-vis de nous-mêmes.

1. Domaine d'application

1.1 Généralités

Le présent manuel HSE constitue un guide à l'usage de tout le personnel de l'ERO assurant des missions ayant une incidence sur les volets QHSE des produits et des services de l'ERO.

Il est cohérent avec les contenus avec les référentiels ISO 9001-2000, ISO 14001-2004 et OHSAS 18001-1999 de même qu'il présente les missions, les responsabilités et les outils qui doivent être utilisés pour satisfaire les exigences spécifiées.

Ce document servira de référence lors de :

- l'établissement de plans qualité pour tous projets, contrats ou produits spécifiques,
- l'exposition en interne des principes, de l'organisation et des responsabilités définis par l'ERO en matière de QHSE,
- la présentation à toutes les parties intéressées du système de management intégré (SMI) de l'ERO.

1.2 Périmètre d'application

Compte tenu de ses domaines d'activités et des moyens qu'elle met en œuvre, l'ERO n'exclut aucune exigence des référentiels ISO 9001-2000, ISO 14001-2004 et OHSAS 18001-1999.

Toutefois les exigences en matière de conception ne concernent que les activités de production des équipements de pesage et de contrôle industriels.

2 Références normatives

ISO 9001 : 2000	Systemes de management de la qualité – Exigences.
ISO 14001-2004	Systemes de management de l'environnement – Exigences.
OHSAS 18001-1999	spécification OHSAS 18001.
ISO – 19011 : 2002	Lignes directrices pour l'audit qualité et environnemental.
ISO 9000 : 2000	Systemes de management de la qualité - Principes et vocabulaire
ISO 9004 : 2000	Systemes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'amélioration des performances.
OHSAS 18002 :2000	Lignes directrices pour la mise en oeuvre de la spécification OHSAS 18001.

3 Termes et définitions

- S.M.Q** : *Systeme de management de la qualité.*
- Q.H.S.E** : *Qualité, Hygiène, Santé Environnement.*
- C.A.Q.H.S.E** : *Comité d'Amélioration de la Qualité, Hygiène, Santé et Environnement.*
- C.P.Q.H.S.E** : *Comité de Pilotage de la Qualité, Hygiène, Santé et Environnement.*
- U.S** : *Unité Siège.*
- U.P.C.I** : *Unité de Pesage et de Control Industriel.*
- U.F.T.S** : *Unité de Fusion et de Transformations Secondaires.*
- U.R.F** : *Unité de Récupération de Ferrailles.*

VII° - Prise en charge des aspects QHSE à l'ERO.

Le respect des standards en matière de qualité, d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement ont toujours été au cœur de nos préoccupations : c'est une valeur culturelle naturelle de l'entreprise ERO et de son équipe dirigeante.

L'ERO a depuis les premiers moments, intégré cette donnée dans sa planification en prévoyant les infrastructures et équipements ayant pour finalités l'atteinte d'un niveau de qualité répondant aux besoins et attentes de nos clients tout en mettant les travailleurs dans des conditions de travail qui encouragent l'hygiène, préservent la santé, renforcent la sécurité et protègent les ressources et l'environnement.

Ainsi, l'ERO a prévu au profit de ses travailleurs:

✓ Pour la partie Qualité :

- a. une bonne identification des activités et processus,
- b. la sensibilisation, la formation et l'accès aux procédures opérationnelles et instructions de travail pertinentes,
- c. des équipements appropriés de production et de contrôle,
- d. un environnement adapté aux activités.

✓ Pour la partie Hygiène :

- a. des tenues de travail,
- b. des casiers individuels,
- c. des sanitaires,
- d. des douches chaudes à longueur d'année.

✓ Pour la partie Santé :

- a. une visite médicale à l'embauche,
- b. une visite annuelle pour la médecine de travail,
- c. le transport du personnel,
- d. une cantine à menu équilibré (le menu témoin est gardé 48 H)

✓ Pour la partie Sécurité :

- a. des moyens de protection individuelle,
- b. l'établissement des périmètres de sécurité lors des opérations,
- c. des équipements de sécurité pour la lutte contre les sinistres,
- d. des procédures et instructions de travail relatives au respect des aspects d'hygiène, de sécuritaires et de santé ,
- e. la formation sur la prévention des sinistres et 1^{ers} secours.

L'ERO a également formé et installé, conformément à la loi, une commission paritaire par unité qui se réunit périodiquement et règle les problèmes d'Hygiène, de Santé et de Sécurité qui se pose à l'unité.

La commission centrale qui active au siège de l'entreprise règle tous les problèmes restés en suspens aux niveaux des unités opérationnelles.

Le règlement intérieur de l'ERO prend également en compte les aspects relatifs à la SST.

✓ **Pour la partie Environnement :**

L'ERO s'est interdit de porter atteinte à l'environnement et à la nature en mettant un terme à toute activité pouvant leur porter préjudice.

Elle s'est ensuite organisée pour maîtriser tous les aspects significatifs qui résultent des ses processus et a mis en œuvre un Programme de Management HSE qu'elle compte mener à terme dans des délais maîtrisés.

L'ERO de par ses activités, agit en tant qu'entreprise citoyenne soucieuse de la préservation de l'environnement et du développement durable.

Elle participe à la collecte et au ramassage des déchets ferreux et non ferreux générés par les activités socio-économiques de différentes régions du pays

Elle procède également au nettoyage et assainissement des sites où elle active, collecte les différents rebuts et rejets plastiques, pneumatiques...qu'elle destine aux décharges contrôlées à la grande satisfaction de ses partenaires.

VIII° - Cartographie des processus de l'ERO.

(Voir plus bas)

VIII° - Tableau de correspondance entre les exigences normatives QHSE et la documentation du SMI de l'ERO

ISO 9001-2000		ISO 14001 – 2004		OHSAS 18001 - 1999		Documentation QHSE de l'ERO	
		Introduction	-		Avant- propos		
		Domaine d'application	1	1	Domaine d'application		Manuel QHSE
		Références normatives	2	2	Références normatives		Manuel QHSE
		Définitions	3	3	Termes et définitions		Manuel QHSE
Système de management de la qualité (titre uniquement)	4	Exigences du système de management environnemental	4	4	Éléments du système de management de la santé et de la sécurité au travail		
Exigences générales	4.1	Exigences générales	4.1	4.1	Exigences générales		
Engagement de la direction Politique qualité Amélioration continue	5.1 5.3 8.5.1	Politique environnementale	4.2	4.2	Politique de santé et de sécurité au travail	GD 420 GD 530 GD 851	Politique HSE Politique Qualité Centres de coûts
Planification (titre uniquement)	5.4	Planification	4.3	4.3	Planification		
Écoute client Détermination des exigences relatives au produit Revue des exigences relatives au produit	5.2 7.2.1 7.2.2	Aspects environnementaux	4.3.1	4.3.1	Planification de l'identification des dangers, de l'évaluation et de la maîtrise du risque	431.01 GD 522	PR d'identification des aspects, dangers et risques. Veille Concurrentielle
		Exigences légales et autres exigences	4.3.2	4.3.2	exigences légales et autres exigences	432.1	PR d'identification des exigences légales et autres exigences
Planification du système de management de la qualité Amélioration continue	5.4. 2 8.5.1	Objectifs, cibles Et Programme(s) de management environnemental	4.3.3	5.4.1	Objectifs	542	PR élaboration des plans qualité.
Objectifs qualité	5.4.1			4.3.4	Programme(s) de management de santé et de sécurité au travail	DO 434 DO 541	Programme de management HSE Objectifs qualité
Réalisation du produit (titre uniquement)	7	Mise en œuvre et fonctionnement	4.4	4.4	Mise en œuvre et fonctionnement		

Engagement de la direction Responsabilité et autorité Représentant de la direction Mise à disposition des ressources Infrastructures	5.1 5.5.1 5.5.2 6.1 6.3	Structure et responsabilité	4.4.1	4.4.1	Structure et responsabilité	DO 551 1 DO 551 2 DO 551 3 DO 551 4 GD 552 630 – 1 630 – 3 630 – 4 630 – 5 630 – 1	Organigramme Fiches de postes Registres légaux Organigramme Qualité Liaisons Hiérarchiques et Circuits de Communication PR sortie temporaire des équipements PR maintenance PR d'inventaire PR d'exploitation des véhicules de service IT relative l'arrêt de bilan
(Ressources humaines) Généralités Compétence, sensibilisation et formation	6.2.1 6.2.2	Formation, sensibilisation et compétence	4.4.2	4.4.2	Formation, sensibilisation et compétence	442.1 553	PR de communication et de sensibilisation PR de diffusion de l'information en interne
Communication interne Communication avec les clients	5.5.3 7.2.3	Communication	4.4.3	4.4.3	Consultation et communication	GD 622 622 – 1 DO 622 622 – 2 622 – 3 622 – 4 622 – 5 622 – 6 622 – 7 723 – 1	Grille des Salaires PR de formation et de sensibilisation Planning de formation PR de promotion interne PR de passation de consignes PR de motivation PR recrutement PR qualification du personnel PR de gestion des boites de suggestion IT pour l'accueil des visiteurs.
(Exigences relatives à la documentation) Généralités	4.2.1	Documentation S M E	4.4.4	4.4.4	Documentation	MQ 444 GD 422	Manuel QHSE Charte d'entreprise
Maîtrise des documents	4.2.3	Maîtrise des documents	4.4.5	4.4.5	Maîtrise des documents et des données	423.2	PR de maîtrise documents
Planification de la réalisation du produit Détermination des exigences	7.1	Maîtrise opérationnelle	4.4.6	4.4.6	Maîtrise opérationnelle	630.2 630.3 630.4	IT pour le soudage IT pour la vidange IT pour la peinture

relatives au produit	7.2.1					630.5	IT pour la vulcanisation
Revue des exigences relatives au produit	7.2.2					630.6	IT pour le soudage - UPCI
Planification de la conception et du développement	7.3.1					630.7	IT pour la vidange des fosses
Éléments d'entrée de la conception et du développement	7.3.2					630.8	IT pour le changement d'organes
Éléments de sortie de la conception et du développement	7.3.3					723.1	IT pour l'Oxycoupage
Revue de la conception et du développement	7.3.4					751.2	IT Pour le traitement de l'Alu
Vérification de la conception et du développement	7.3.5					751.3	IT pour le traitement de câbles
Validation de la conception et du développement	7.3.6					751.4	IT pour le traitement mécanique
Maîtrise des modifications de la conception et du développement	7.3.7					751.5	IT Pour le découpage
Processus d'achat	7.4.1					751.6	IT pour le perçage
Informations relatives aux achats	7.4.2					446.1	IT pour la préparation des repas
Vérification du produit acheté	7.4.3					710 – 1	PR d'interface production - vente
Maîtrise de la production et de la préparation du service	7.5.1					710 – 2	Descriptif des processus UPCI
Validation des processus de production et de préparation du service	7.5.2					710 – 3	Descriptif des processus URF
Préservation du produit	7.5.5					710 – 4	Descriptif des processus UFTS
						710 -5	PR de réforme
						710- 6	PR Interface Finances / Ventas
						710- 7	IPR interface Finances / Achats
						722 – 1	PR de revue exigences client
						GD 722	Guide d'interprétation des cahiers des charges.
						GD 740	Guide pour l'activité Prospection
						741 – 1	PR générale d'achat
						742 – 1	PR d'évaluation et sélection des fournisseurs
						743 – 1	PR vérification produits achetés
						GD 743	Guide d'utilisation du RADSCAN
						GD 751	Plan pour l'exportation des produits de pesage
						751 – 2	PR de vente
Maîtrise du produit non conforme	8.3	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir	4.4.7	4.4.7	État d'alerte et réponse a une situation d'urgence	447.1	PR de préparation et de réponse aux situations d'urgence.
						447.1	IT pour la simulation de sinistre.
						GD 447	Plan d'urgence.
Mesures, analyse et amélioration (titre uniquement)	8	Contrôle et action corrective	4.5	4.5	Vérification et action corrective	821 – 1	PR de mesure de la satisfaction du client et de traitement de ses réclamations
						GD 821	Guide enquêtes satisfaction clients

Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (Mesures, analyse et amélioration) Généralités Surveillance et mesure des processus Surveillance et mesure du produit Analyse des données	7.6 8.1 8.2.3 8.2.4 8.4	Surveillance et mesurage	4.5.1	4.5.1	Mesure et surveillance des performances	451.1 451.1 451.2 451.3 451.4 824 824 GD 840 GD 840	PR de Surveillance Mesure et Evaluation de la Conformité Réglementaire IT approvisionnement en gasoil. IT gestion, contrôle et surveillance des citernes sous pression. IT approvisionnement en eau potable. IT pour la gestion, le contrôle et la surveillance générateur d'eau chaude. PR de contrôle des produits UPCI PR de contrôle des produits Métalliques Indicateurs Qualité Tableaux de bord
Surveillance et mesure des processus Surveillance et mesure du produit	8.2.3 8.2.4	Non-conformité, action corrective et action préventive	4.5.2	4.5.2	Accidents, incidents, non-conformité, actions correctives et actions préventives	830.1	PR de maîtrise des non conformités, actions correctives et préventives
Maîtrise du produit non conforme Analyse des données Action corrective Action préventive	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	Enregistrements	4.5.3	4.5.3	Enregistrements et gestion des enregistrements	424.1	PR de maîtrise des enregistrements
Maîtrise des enregistrements	4.2.4		4.5.4	4.5.4			
Audit interne	8.2.2	Audit S M E	4.5.5		Audit	822.1 822 – 2 822 – 3	PR d'audit PR prise en charge réserves CAC PR de constitution de provisions
Engagement de la direction Revue de direction Généralités Éléments d'entrée de la revue Éléments de sortie de la revue Amélioration continue.	5.1 5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3 8.5.1	Revue de direction	4.6	46	Revue de direction	561.1 GD 851 733 – 1	PR de revue direction Centres de coûts 2PR de conception des produits de l'UPCI.

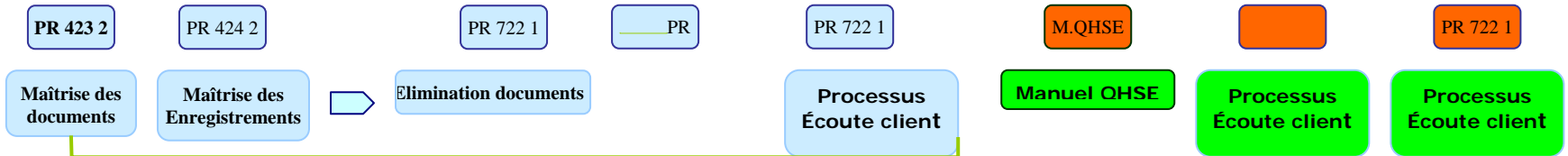
CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DU S . M . I

Processus Écoute client

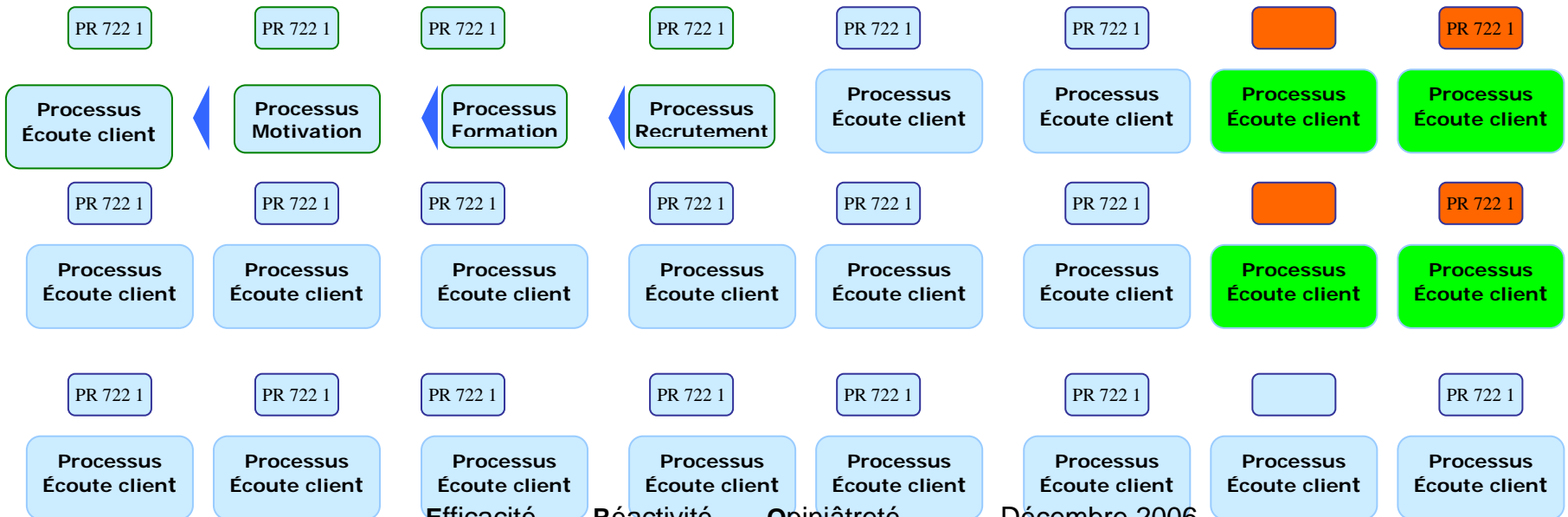
LEADERSHIP



MANAGEMENT DU S.M.I



MANAGEMENT DES RESSOURCES



Efficacité Réactivité Opiniâtreté Décembre 2006

SATISFACTION CLIENT/ NORMES

P
P

A

LEADERSHIP

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

LEADERSHIP

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Efficacité

Réactivité

Opiniâtreté

Décembre 2006

LEADERSHIP

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

LEADERSHIP

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

PR 722 1

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

Processus
Écoute client

SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

