

Manuel Management Qualité Hygiène Sécurité Environnement

Référence : SMQ MA 001/N, le 22/12/2010.
Responsable QHSE : **Bruno Alibert**
Objet du document : Ce Manuel décrit les dispositions prises par l'entreprise pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue d'un Système de Management de la Qualité, de l'Hygiène, de la Santé et Sécurité au travail et de l'Environnement.

Sommaire :	CARTE D'IDENTITE.....	2
	QUELQUES CHIFFRES	3
	NOTRE OFFRE.....	4
	NOTRE ORGANISATION.....	6
	MANUEL QHSE.....	8
	POLITIQUE QHSE.....	9
	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	10
	DOCUMENTATION DU SYSTEME	12

Signatures :

Rédacteur
Bruno Alibert

Vérificateur
Thierry Ré

Approbateur
Bruno Sucré

Indice	Date	Dernières évolution
N	22/12/10	Mise à jour suite nouvelle organisation

Ce document est la propriété exclusive d'ECP et ne peut être reproduit ou communiqué, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sans son autorisation écrite.

Carte d'identité

● **Siège Social [Siret : 347 621 831 00069]**

Les Portes de l'Arbois
Bâtiment B
1090, rue René Descartes
13857 Aix-en-Provence cedex 3

☎ : +33 (0)4 42 90 41 41

☎ : +33 (0)4 42 90 41 42

● **Agence Parisienne [Siret : 347 621 831 00051]**

Tour Cofonca
6/8, rue Jean Jaurès
92800 Puteaux Cedex

☎ : +33 (0)1 49 06 49 00

☎ : +33 (0)1 47 78 77 63

● **Internet**

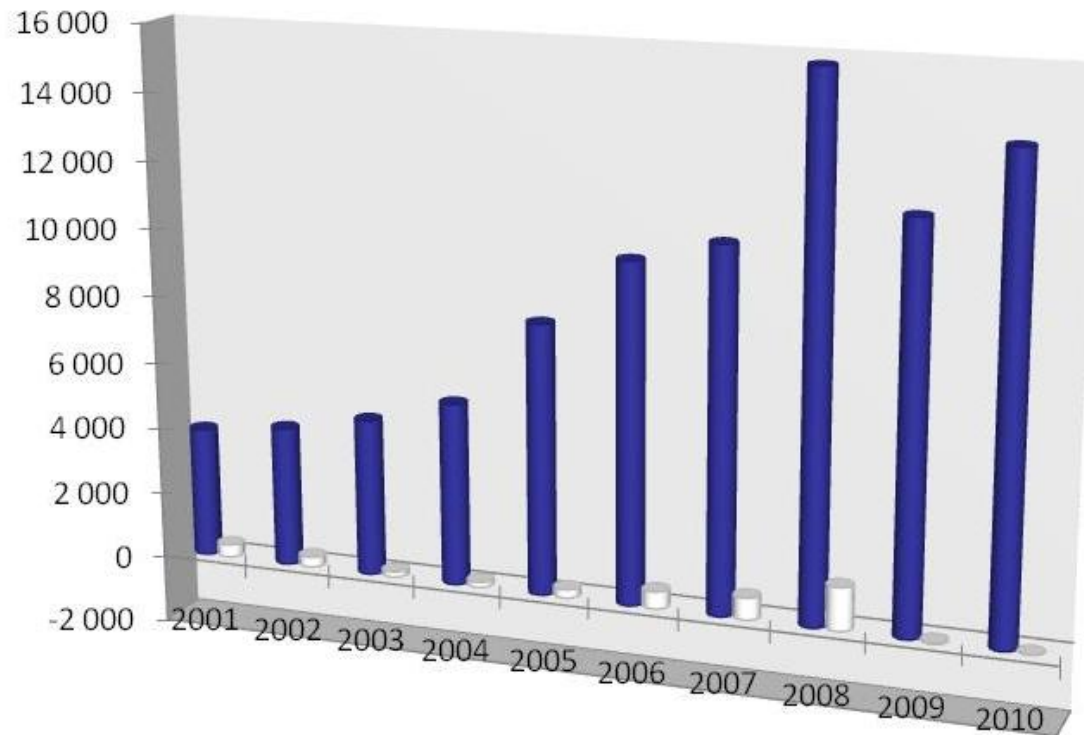
Site Web: <http://www.ecpcorporate.com>

Extranet Clients: <http://extranet.ecpcorporate.com>

- **Forme juridique** : Société par Actions Simplifiée
- **Capital Social** : 100 000 €
- **Année de création** : 1988
- **RCS** : AIX B 347 621 831 88 B 648
- **N° TVA Intracommunautaire** : FR75347621831
- **N° d'organisme de formation** : 93.13.08074.13
- **Habilitation Confidentiel Défense** : Contrats à clauses de sécurité.
- **Chiffre d'affaires (2010)** : 13 900 M€ dont 30 % à l'export pour ECP France et 17 000 M€ au niveau du groupe.
- **Effectif (2009)** : 127 collaborateurs pour ECP France et 166 au niveau du groupe (35 ans de moyenne d'âge, 80% de cadres et 90% de CDI).
- **Objet social** : Services (conseil et formation, expertise, assistance technique, solutions informatiques) en Management par Projet, Management de Projet et Gestion de Projet.
- **Actionariat** : Personnes physiques.
- **Président** : Bruno SUCRÉ

Quelques Chiffres

● Evolution Chiffres d'Affaires et Résultats (ECP France)



Exercice	Chiffre d'affaires	Résultat Net
2010	13 900 M€	En cours de consolidation
2009	11 850 K€	-33,7 K€
2008	15 730 K€	1 280 K€
2007	10 720 K€	650 K€
2006	10 044 K€	509 K€
2005	8 020 K€	250 K€
2004	5 430 K€	158 K€
2003	4 677 K€	158 K€
2002	4 167 K€	297 K€

ECP accompagne les Maîtres d’Ouvrage, les Maîtres d’Œuvre et les Entreprises dans le management et la conduite de leurs projets industriels. Notre offre couvre l’ensemble des métiers du management et de la gestion de projet, qui peuvent être déployés sur la totalité du cycle de vie d’un projet :



Domaines de Compétences

Conseil en organisation de Projet.
 Direction et management de Projets.
 Expression de besoin / Analyse de la valeur.
 Estimation.
 Contrôle de Projet : Maîtrise des délais (Planning & Avancements) et Coûtenance.
 Management de la Qualité / Management de systèmes intégrés QHSE.
 Management des risques et des opportunités.
 Ingénierie de conception / Coordination technique / Supervision technique.
 Contrats / Achats / Gestion des réclamations.
 Gestion documentaire.
 Déploiement de solutions informatiques.
 Organisation du retour d’expérience.

Notre Offre

● Notre offre s'articule autour de quatre axes :

1/ Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et Maîtrise d'Œuvre : Elle répond aux besoins de nos clients de disposer de solutions globales et sur mesure avec engagement de résultats comprenant les compétences, les outils et les méthodes.

2/ Conseil et Expertise : L'objectif des missions de conseil est d'apporter aux Clients les méthodes et les outils d'aide à la décision dans toutes les phases clés d'un projet :

- En phase amont du projet : orientations et choix stratégiques, expression de besoin, validation technico-économique, estimation, analyse de risques ...
- En phase de structuration du projet: plan d'exécution projet (PEP) et procédures, référentiel de contrôle de projet, solutions informatiques ...
- En phase réalisation : Assistance au pilotage, audits projet, contrôle de projet ...

ECP propose une offre spécifique d'expertise dans les domaines suivants :

- Estimation et Analyse de la valeur (Value Engineering),
- Planification et suivi d'avancement,
- Analyse de Risques, Management des risques et des opportunités,
- Management intégré QHSE,
- Contrats, Gestion des litiges et des réclamations,

- Préparation et pilotage d'arrêts usine et gestion des permis de travaux, y compris solutions logicielles expertes.
- Formations sur catalogue ou spécifiques dans le domaine du management de projets.

3/ Assistance Opérationnelle : Ce type de prestation apporte aux Clients des solutions adaptées aux problématiques spécifiques de leurs projets. Elle bénéficie du soutien métier de notre direction technique qui anime huit centres de compétences.

4/ Solutions informatiques : Elles sont basées sur des solutions du commerce ou des logiciels développés par ECP. Il s'agit de proposer aux Clients un diagnostic de leur besoin, d'assurer la conception, le développement et l'accompagnement lors de la phase de déploiement.

ECP propose par ailleurs des solutions informatiques expertes dans la préparation et la gestion de grands arrêts d'unités industrielles.

Le Groupe



Les missions et responsabilités du groupe sont définies au travers de l'organigramme ci-joint et des fiches de fonction associées

La direction générale est assurée par un comité de direction. Elle a pour objectif d'assister le Président dans le contrôle des sociétés du groupe et de mettre en œuvre le plan stratégique qui a été défini en comité de direction.

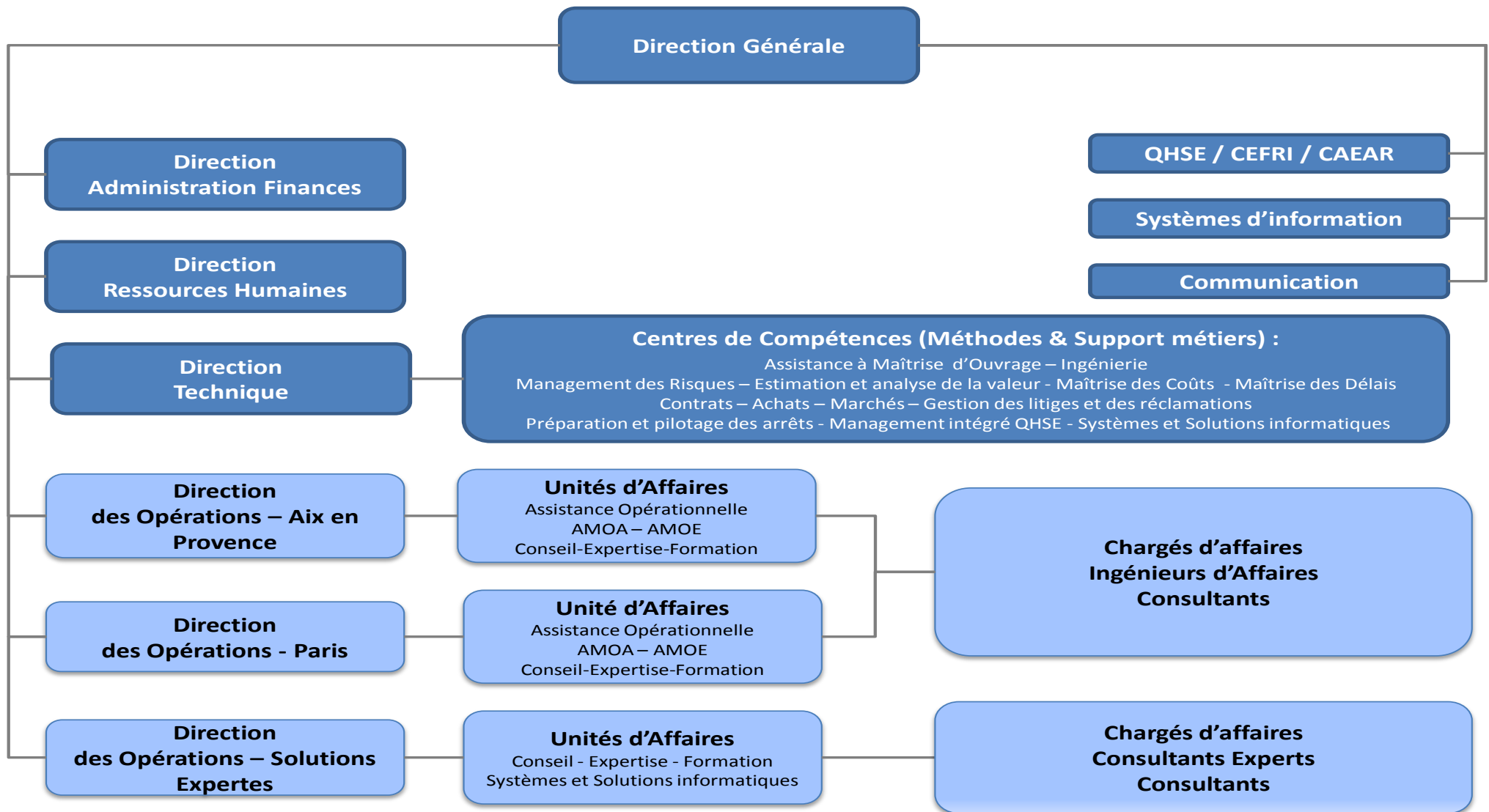
Ce comité de direction est composé des différents directeurs. Il est sous la présidence de Bruno SUCRE qui procède aux arbitrages et prend les décisions en dernier ressort.

Le comité de direction se réunit à minima tous les mois et fait l'objet d'un relevé de décisions avec les acteurs et délais.

Dans le cadre de la mesure du SMQHSE, une revue de direction est organisée de manière annuelle avec l'ensemble des pilotes de processus et fait l'objet d'un compte rendu avec les acteurs et délais.

Un audit du SMQHSE est effectué de manière annuelle avec comme objectif de balayer l'ensemble des processus sur trois ans.

Notre Organisation



• Quel est le contenu du Manuel ?

Le Manuel décrit les dispositions prises par l'entreprise pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue d'un Système de Management de la Qualité, de la Santé et sécurité au travail et de l'Environnement. Ce système est mis en œuvre en conformité avec les exigences de la Norme ISO 9001 Version 2008, au référentiel CEFRI Entreprise « E » et la spécification technique et circulaire « CAEAR » relatif au domaine 4.2 Il prend également en compte les principales recommandations des normes ISO 14001 Version 2004 et OHSAS 18001 Version 2007.

• À qui s'adresse-t-il ?

A toute personne concernée par l'Entreprise : nos clients, nos partenaires et tous les collaborateurs de l'Entreprise, à qui il expose :

- Nos motivations et notre philosophie de la conception de notre Système de Management Qualité Hygiène Sécurité Environnement,
- Nos engagements dans l'exercice de nos métiers,
- L'organisation mise en place pour une qualité optimale de nos prestations.

• Comment le Manuel QHSE est-il géré ?

Le Manuel est réalisé par le Responsable QHSE et en collaboration avec l'ensemble de nos collaborateurs. Il est validé, daté, et signé par le Président. Il est mis en ligne sur les sites internet et extranet de l'entreprise pour être consulté et éventuellement téléchargé par tous ceux à qui il s'adresse.

Les modifications suivent le même cheminement ; l'indice de révision permet d'identifier la version en cours.

• Quelles sont les activités couvertes par le Système ?

Nos prestations de services en Management par Projet, Management de Projets et Gestion de Projets :

- AMOA – AMOE,
- Conseil & Expertise,
- Formation,
- Assistance Opérationnelle,
- Solutions informatiques.

• Quels sont les établissements concernés ?

Notre siège social à Aix-en-Provence et notre agence de Puteaux.

• Quelles sont les exclusions du Système ?

Il n'y a aucune exclusion.

J'ambitionne pour notre groupe de devenir **un partenaire de référence en Management de Projet en France et à l'International, en proposant des solutions globales et innovantes sur l'ensemble de la chaîne de valeur des projets de nos Clients**. La satisfaction de nos clients, la santé et la sécurité des personnes, ainsi que le respect de l'environnement restent au centre de nos préoccupations dans la mise en œuvre de cette stratégie.

Pour répondre aux enjeux de ce projet d'entreprise et afin **d'améliorer notre fonctionnement et nos performances, de consolider et de développer notre savoir-faire et d'assurer une croissance régulière**, j'ai décidé la mise en place et le déploiement d'un système de management intégré (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement).

Je mènerai personnellement ce projet, en relation constante avec le Responsable QHSE/CEFRI que j'ai nommé.

Pour assurer la réussite de notre démarche ainsi que la pérennité de notre entreprise, nous devons, chacun et tous ensemble, apporter la plus grande vigilance à l'amélioration permanente des axes essentiels qui ont fait notre réussite : **être reconnus dans nos domaines de compétences, être proches et à l'écoute de nos clients et de nos collaborateurs et être rigoureux dans notre fonctionnement**.

Dans le respect des obligations réglementaires et légales, nous devons également tout entreprendre pour atteindre un niveau optimal aussi bien dans les prestations que nous fournissons à nos clients que dans les services internes de l'Entreprise :

- **Savoir-faire de nos consultants et capitalisation de l'expérience,**
- **Communication et interfaces pour l'ensemble du groupe,**
- **Cohésion et rigueur au sein des services fonctionnels,**
- **Performances en matière de recrutement et dans la gestion RH,**
- **Performances en HSE, maintien aussi bas que raisonnablement possible les expositions aux rayonnements ionisants de nos consultants,**

- **Performances commerciales.**

En matière de santé et de sécurité des personnes ainsi que pour les aspects environnementaux, je m'engage avec le responsable QHSE, à prendre toutes les dispositions nécessaires pour tendre vers le « zéro accident » et être proactif dans la sensibilisation et la maîtrise des risques. Par ailleurs et en conformité avec le référentiel CEFRI Entreprise « E », une personne compétente en radioprotection rattachée au responsable QHSE/CEFRI, est en charge de mener l'ensemble des actions nécessaires pour le personnel soumis aux rayonnements ionisants.

La Politique QHSE est présentée à l'ensemble de nos collaborateurs au travers de ce Manuel. Lors des journées d'intégration, elle est également expliquée aux nouveaux embauchés par le Responsable QHSE.

La Direction s'engage et engage chacun de ses collaborateurs à se conformer aux exigences de notre référentiel et à appliquer la politique et les règles d'organisation définies dans notre système.

Je m'engage personnellement à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réussite de notre démarche.

J'attends que chacun d'entre vous s'implique pleinement dans ce projet, qui est un projet collectif et un engagement fort sur l'avenir de notre Société et donc des femmes et des hommes qui sont ses forces vives.

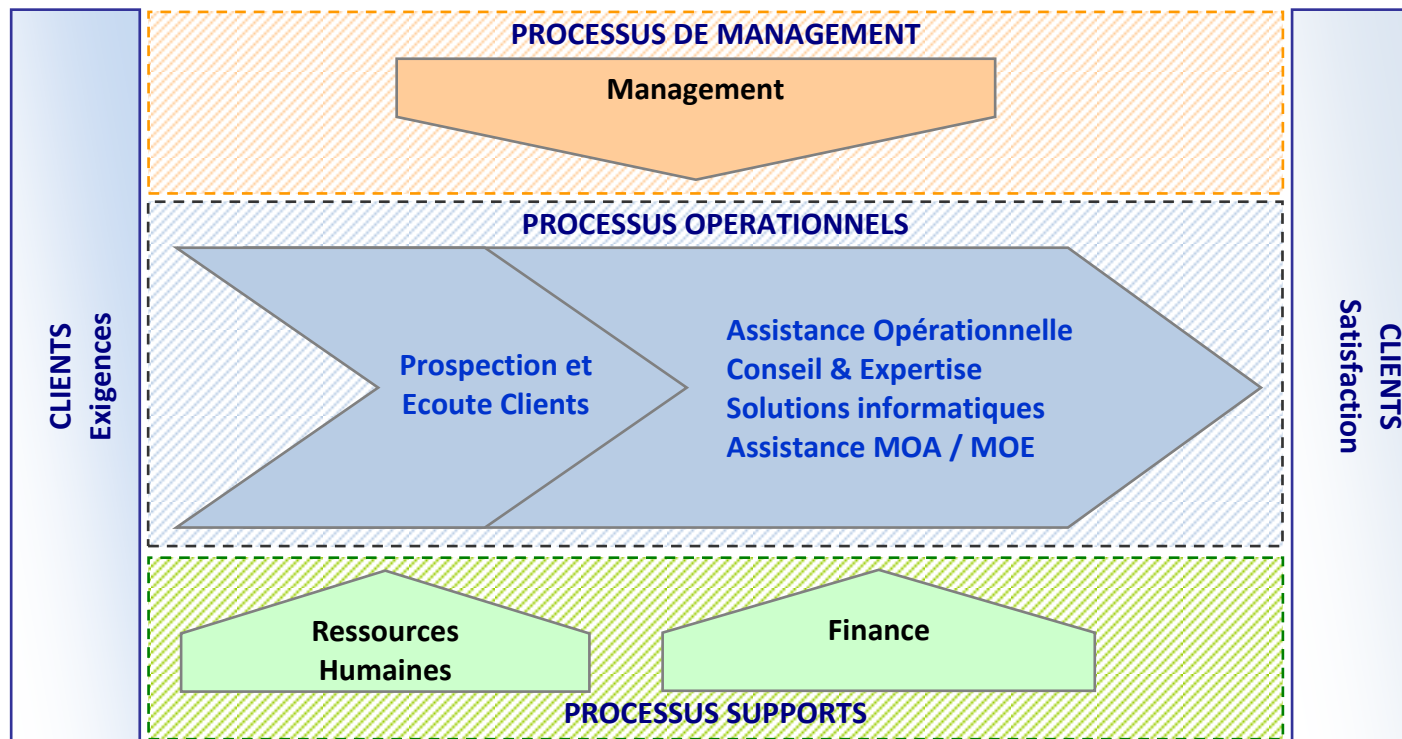


Bruno Sucre, le 22/12/2010.
Président

Cartographie des Processus

Notre cartographie regroupe trois 3 catégories de processus :

- **Le processus de management** : Ce processus contribue à la détermination de la politique QHSE et au déploiement des objectifs associés. Il est chargé de piloter les processus opérationnels et les processus supports en garantissant leur cohérence.
- **Les processus opérationnels** : Ces processus regroupent les activités ayant un impact direct sur la réalisation des prestations pour le compte de nos clients.
- **Les processus supports** : Ces processus contribuent au bon déroulement des processus opérationnels en leur fournissant les ressources nécessaires.



Note : Les interactions entre processus sont mentionnées dans les fiches d'indentification et les logigrammes des processus.

Cartographie des processus

Processus Management QHSE (SMQ-PS-019) : Ensemble des activités relatives au management, au pilotage et à la communication dont la finalité est d'élaborer et de mettre en œuvre la politique, la stratégie et les programmes, de concevoir, de maintenir le système de management intégré et d'en contrôler et en améliorer l'efficacité en continu.

Processus Prospection et Ecoute Client (SMQ-PS-03) : Ensemble des activités relatives, d'une part, à l'organisation, la réalisation et le pilotage des actions de prospection commerciale et, d'autre part, à l'organisation et au suivi de l'écoute et des remarques des clients.

Processus Assistance Opérationnelle (SMQ-PS-008) : Ensemble des activités relatives à la réalisation d'une prestation d'assistance opérationnelle réalisée sous la forme d'une mission sur mesure (détachement d'un spécialiste ou d'une équipe). Ce processus est déclenché dès l'expression d'un besoin client. Il couvre les phases relatives à l'offre, à l'obtention et l'approbation du contrat, à la réalisation et au management de la prestation, et à la clôture de l'affaire. Sa finalité est d'apporter au client un service adapté et conforme aux besoins exprimés dans le contrat.

Processus Conseil & Expertise (SMQ-PS-006) : Ensemble des activités relatives à une prestation de conseil/formation ou d'expertise. Ce processus est déclenché dès l'expression d'un besoin client. Il couvre les phases relatives à l'offre, à l'obtention et l'approbation du contrat, à la réalisation et au management de la prestation, et à la clôture de l'affaire. Sa finalité est la remise de rapports au client conformément à ses besoins exprimés dans le contrat ou les pièces annexes.

Processus Solutions Informatiques (SMQ-PS-009) : Ensemble des activités relatives aux solutions informatiques. Ce processus couvre l'implémentation, l'assistance aux utilisateurs ainsi que le cycle d'amélioration pour nos applicatifs. La partie implémentation est déclenchée dès l'expression d'un besoin client. Elle intègre les phases d'offre, d'obtention et d'approbation du contrat, de réalisation des adaptations nécessaires avec les tests associés, du déploiement et de la formation. Sa finalité est la mise en place, chez le client, d'une solution informatique adaptée et conforme aux besoins exprimés dans le contrat.

Processus AMOE AMOA (SMQ-PS-014) : Ensemble des activités relatives à la réalisation d'une prestation intégrant des compétences, des outils et des méthodes. Ce processus est déclenché dès l'expression d'un besoin client. Il couvre les phases relatives à l'offre, à l'obtention et l'approbation du contrat, à la réalisation et au management de la prestation, et à la clôture de l'affaire. Sa finalité est d'apporter au client une solution globale avec engagement de résultats conformément à ses besoins exprimés dans le contrat et les pièces annexes.

Processus Finance (SMQ-PS-018) : Ensemble des activités relatives à la facturation d'une affaire et aux achats.

Processus Ressources Humaines (SMQ-PS-010) : Ensemble des activités relatives au recrutement et à la gestion des ressources humaines dont la finalité est d'assurer l'évolution des carrières et des compétences au sein de l'entreprise et de répondre aux besoins qualitatifs et quantitatifs en ressources humaines.

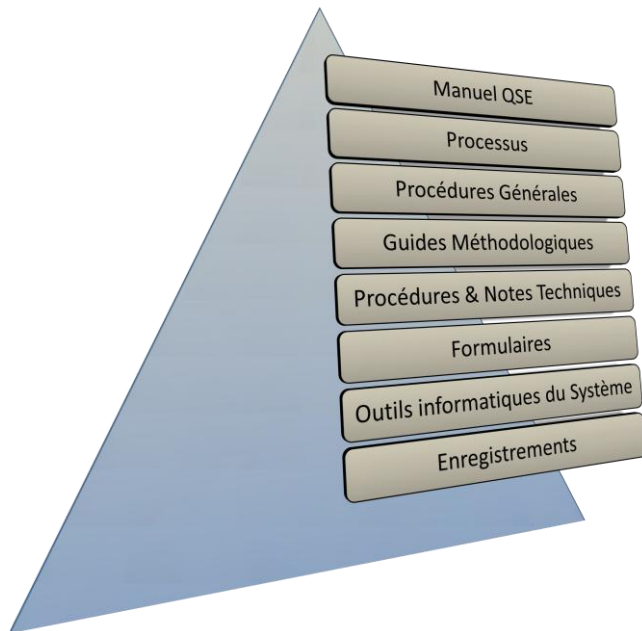
Documentation du Système

● Généralités :

La documentation du Système est accessible essentiellement sur nos serveurs informatiques et sur notre portail extranet, un seul exemplaire papier avec les visas associés est disponible pour consultation dans le bureau du responsable QHSE à Aix-en-Provence, qui est chargé de garantir la tenue à jour de ce master en cohérence avec les fichiers informatiques.

Tous les dossiers informatiques contenant les documents applicables et les formulaires du système ne sont accessibles qu'en lecture seule.

● Structure de la documentation du système :



● Mise à jour de la documentation :

Les principes d'élaboration et de mise à jour de la documentation du système (documents applicables et documents d'enregistrement) sont décrits dans La procédure de Maitrise documentaire (SMQ-PR-002).

● Maîtrise documentaire :

Une procédure dédiée (SMQ-PR-002) détaille les dispositions prises dans ce domaine.

Un index des formulaires (documents d'enregistrements) est tenu à jour par le responsable QHSE. Cet index répertorie tous les formulaires disponibles en mentionnant pour chacun d'entre eux la version à utiliser et un lien hypertexte qui pointe vers le dossier de stockage du document concerné.

Pour des raisons de rapidité et de simplicité, les documents d'enregistrements (formulaire) sont « autoporteurs » pour leur gestion documentaire.

En complément des guides méthodologiques, la direction technique conçoit et gère des procédures et des notes techniques qui sont également référencées dans un index.

● Gestion, sauvegarde et sécurisation de notre système d'information :

La procédure de Maitrise documentaire (SMQ-PR-002) intègre également ces aspects.