



www.siame.com.tn

MANUEL DE MANAGEMENT INTÉGRÉ

QUALITÉ- ENVIRONNEMENT & ENERGIE



Energy Imagination!

SOMMAIRE

1.	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION :	4
2.	PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :	4
2.1.	SIAME	4
3.	CONTEXTE :	4
1.	ORGANIGRAMME GROUPE SIAME :	5
2.	POLITIQUE QUALITE & ENVIRONNEMENT	6
3.	DEPLOIEMENT DE LA POLITIQUE INTEGRE :	7
4.	STRUCTURE DOCUMENTAIRE DU SYSTEME QE & ENERGIE :	7
5.	LE PILOTAGE ET LA CARTOGRAPHIE DE NOS PROCESSUS :	8
8.1.	APPROCHE PROCESSUS :	9
8.2.	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS :	10
8.3.	MATRICE DES INTERACTIONS DES PROCESSUS :	11
8.4.	LES PROCESSUS SMI :	12
8.4.1	PILOTAGE ET AMELIORATION CONTINUE :	12
8.4.2	ACTIVITE COMMERCIALE :	13
8.4.3	RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT :	14
8.4.4	FABRICATION :	15
8.4.5	CONTROLE QUALITE PRODUITS :	16
8.4.6	GESTION DE LA MAINTENANCE :	17
8.4.7	ACHAT ET APPROVISIONNEMENT :	18
8.4.8	SYSTEME D'INFORMATION :	19
8.4.9	GESTION DES RESSOURCES HUMAINE :	20
8.4.1	LOGISTIQUE ET GESTION DE STOCK :	21
8.5.	PROCEDURES – INFORMATIONS DOCUMENTEES :	22
6.	PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE & ENVIRONNEMENT :	22
9.1.	IDENTIFICATION DES ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS :	22
9.2.	IDENTIFICATION DES USAGES ENERGETIQUES SIGNIFICATIFS :	22
9.3.	ANALYSE DES RISQUES ET OPPORTUNITES :	22
9.4.	VEILLE REGLEMENTAIRE :	23
9.5.	OBJECTIF MANAGEMENT INTEGRE :	23
9.6.	PROGRAMME MANAGEMENT INTEGRE :	23
9.7.	MAITRISE OPERATIONNELLE :	24
9.8.	PREVENTION DES SITUATIONS D'URGENCES :	24
9.9.	MESURE ET SURVEILLANCE :	24
9.10.	AUDIT INTERNE DU SMI :	24
9.11.	GESTION DES DECHETS :	24

Indice	Modifications	Date
06	Mise à jour organigramme :Ajout DGA et chefs produits Système d'information est un processus externalisé	Janvier 2023
05	Révision	23/03/2022
04	Mise à jour politique Q&E selon contexte Mise à jour cartographie processus ,fusion processus achat+logistique Mise à jour organigramme (ajout Direction achat) Supprimer TOUTALU de périmètre de certification	23/04/2021
03	Mise à jour :Migration V2015 des normes ISO9001 et ISO14001 Fusion des processus fabrication et planification Supprimer la société CONTACT de notre domaine de certification selon la norme ISO14001	1/02/2018
02	Mise à jour selon la norme ISO 50001-2011	21/04/2017
01	Création	2014

	Nom et fonction	Date	Visa
Rédaction	Kacem GUEMBRI Directeur Qualité,Environnement & AC	23/03/2022	Mr.Kacem GUEMBRI
Vérification & Approbation	Mongi JELASSI Directeur Général	23/03/2022	Mr.Mongi JELASSI



1. Objet et domaine d'application :

Le présent Manuel de Management intégré : Qualité - Environnement vise à atteindre les objectifs suivants :

- Communiquer notre politique intégrée à toutes les parties intéressées.
- Donner une vision claire de la réalité de notre organisation et de nos dispositions prises pour satisfaire nos clients et parties intéressées.

Ce manuel est destiné, à toutes les parties intéressées et à tous nos partenaires, notamment aux auditeurs tierce partie, pour lesquels il sert de base documentaire.

Notre système de management intégré Qualité & Environnement adopté par la société SIAME.

SIAME : Conception, fabrication, Assemblage et commercialisation d'appareillages et de matériels électriques, et des solutions smart de gestion d'énergie.

Est bâti conformément à la norme ISO9001-V2015, ISO14001 –V2015 et ISO50001-V2011

SIAME a défini des dispositions pour prendre en compte les enjeux internes et externes ainsi que les exigences de ses Parties Intéressées pertinentes, tout en assurant la surveillance et la satisfaction de ces exigences.

« FO.MI.17 Registre d'analyse de contexte »

Le système d'information est un processus externalisé

Le système de management intégré décrit dans le présent manuel Qualité & Environnement, **couvre les périmètres** suivants :



: ZI-Rue des mathématiques, 8030 Grombalia, Tunisie

- ✓ Injection plastique, fabrication mécanique & traitement des surfaces,
- ✓ Accessoires de lignes Basse et Moyenne Tension (MT/BT)
- ✓ Compteurs d'énergie électriques électroniques et électromécaniques - monophasés et triphasés
- ✓ Tableau de comptage
- ✓ Disjoncteurs Basse Tension / Différentiels
- ✓ Interrupteurs domestiques
- ✓ Lampe économique
- ✓ Coffrets et autres accessoires électriques, ...

2. Présentation de l'entreprise :

2.1. SIAME

La Société Industrielle d'Appareillage et de Matériels Electriques "SIAME" a été créée en 1976 par la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG) avec pour vocation la fabrication de compteurs électriques. La **SIAME** s'est ensuite spécialisée dans la fabrication et la commercialisation de toute une gamme de **compteurs d'énergie**, de **disjoncteurs modulaires**, d'une large gamme **d'accessoires de lignes** basse et moyenne tension, de **lampes** économiques et LED, de **détecteurs de gaz** et l'injection des pièces en plastique pour le montage des appareillage électrique ou électronique.

3. Contexte :

Les organisations connaissent actuellement une période de désarroi, de malaise généralisé, engendrés par la crise économique, les évolutions socioculturelles, le challenge de la concurrence internationale, les incertitudes organisationnelles.

Tous les acteurs, sont conscients de la nécessité de changer l'entreprise ainsi que son fonctionnement.

Pour mettre en place avec succès un système de management intégré « QE » il faut bien comprendre et évaluer tout ce qui peut influencer sur la raison d'être et la performance de l'entreprise. Tout d'abord un diagnostic approfondi du contexte

unique dans lequel se trouve notre entreprise a été établi en prenant en compte des enjeux externes « PESTEL » (l'environnement, Politique, social, réglementaire, économique, technologique...) et internes comme les aspects spécifiques de la culture d'entreprise (vision, raison d'être, finalité, mission, valeurs essentielles tels que le personnel, les produits et services ainsi que les infrastructures).

Ainsi, il convient de surveiller et passer en revue régulièrement toute information relative aux enjeux externes et internes et analyser les facteurs pouvant influencer sur l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Dans une logique de compréhension du contexte, SIAME a procédé à une analyse détaillée de l'environnement à travers des dispositions de veille et une analyse SWOT *Cet outil est une technique puissante pour la compréhension de nos forces et faiblesses, et pour examiner les opportunités et les menaces auxquelles nous sommes confrontés ce qui a permis de définir notre stratégie.*

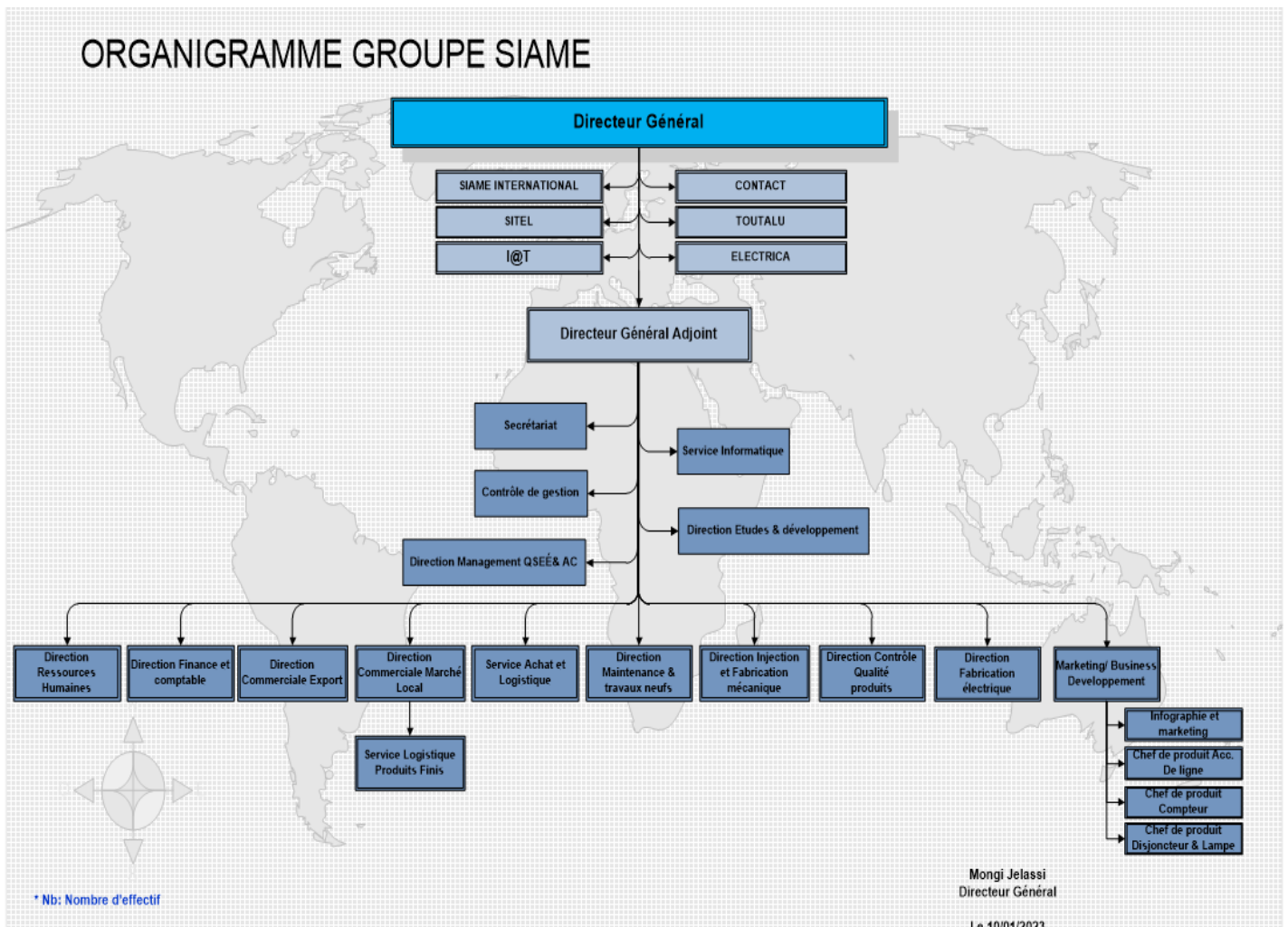
Egalement et afin de garantir la fiabilité et la viabilité des prestations, SIAME a défini des dispositions pour l'identification de ses Parties Intéressées, leurs besoins et leurs attentes tout en assurant la surveillance et la satisfaction de ces exigences.

Voir annexe : FO.MI.17 Registre d'analyse de contexte

1. Organigramme Groupe SIAME :

La responsabilité et l'autorité de la fonction QE vis-à-vis des impacts des décisions et des activités sur la SIAME et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :

- Contribue au développement durable y compris au bien-être de la société,
- Prend en compte les attentes des parties prenantes



2. Politique Qualité & Environnement

La SIAME, évolue dans un environnement économique, social et sanitaire contraignant et s'accommode avec un contexte concurrentiel national et international de plus en plus rude. Pour assurer sa pérennité et sa prospérité, la SIAME procède au repositionnement de ses priorités de manière fréquente. Toutefois, la satisfaction de ses clients et prospects, l'optimisation de ses process, l'innovation et l'amélioration continue de la qualité de ses produits et services, demeurent des priorités immuables et constituent des piliers majeurs de notre stratégie globale. Aussi, consciente de la nécessité d'exercer dans un environnement préservé et durable, la SIAME œuvre de manière responsable à la maîtrise des impacts environnementaux significatifs, dans le strict respect de la législation en vigueur.

Soucieuse de réussir tous les défis présents et futurs, la SIAME a orienté sa stratégie de développement vers cinq axes majeurs à savoir :

1. Adopter une stratégie de démarcation gagnante, qui vise l'optimisation de la satisfaction des clients et des parties intéressées pertinentes.
2. Optimiser nos process via un meilleur déploiement des moyens et ressources, à même de booster la productivité et d'améliorer les performances globales de la société.
3. Assurer la sensibilisation, la disponibilité de l'information et l'implication du personnel.
4. Maîtriser les rejets de toutes sortes et prévenir les pollutions à la source.
5. Respecter les exigences légales et réglementaires en vigueur.

En ma qualité de Directeur Général de la société, je m'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour la mise en œuvre de notre politique intégrée QEÉ, à faire l'évaluation régulière de notre système au moyen d'indicateurs de performance suivis régulièrement et lors des revues de Direction que je préside.

Je compte sur la mobilisation et l'adhésion de l'ensemble du personnel chacun en ce qui le concerne, pour assurer la réussite et la pérennité de notre démarche et la consolidation de nos acquis.

Directeur Général
Mongi JELASSI



3. Déploiement de la politique intégrée :

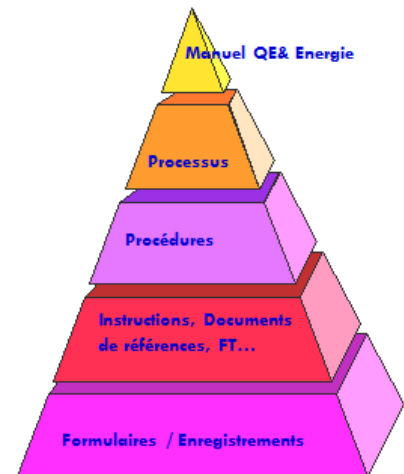
Axes de la politique intégrée et Objectif QE										
Axe 1	Accroître la satisfaction de nos clients et des parties intéressées pertinentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Axe 2	Optimiser nos processus en améliorant sa productivité, ainsi que la performance environnementale et en maîtrisant les coûts	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Axe 3	Assurer la sensibilisation, la disponibilité de l'information et l'implication du personnel	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Axe 4	Respecter et maîtriser les rejets de toutes sortes et prévenir les pollutions à la source	X		X	X	X	X	X	X	
Axe 5	Respecter les exigences légales et réglementaires en vigueur	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Pilotage QEE et AC	Activité Commerciale	R&D	Achat et Logistique	Fabrication	Contrôle qualité produits	Maintenance et travaux neufs	Système d'information	Ressources humaines
I1	Taux de satisfaction des parties intéressées pertinentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X
I2	Taux d'évolution de l'activité commerciale		X	X						
I3	Taux de gain pour les achats			X	X					
I4	Taux de service logistique	X								
I5	Taux de réalisation planning	X								
I6	TRS atelier injection plastique		X	X		X				
I7	Nombre de jour sans incident environnemental	X	X	X	X	X	X	X	X	X
I8	Taux de produit conformité	X	X	X	X	X	X			
I9	Nombre de non-conformité fournisseurs	X			X	X	X			
I10	Taux de projet R&D réalisés	X	X	X						
I11	Taux de disponibilité des équipements	X	X	X		X	X	X	X	
I12	Ration consommation électrique	X				X		X		
I13	Taux de valorisation des déchets	X								
I14	Taux de disponibilité S.I	X	X	X	X	X	X	X	X	X
I15	Taux de réalisation plan de formation	X								X
I16	Taux des actions clôturées	X	X	X	X	X	X	X	X	X

4. Structure documentaire du système QE & Energie :

Le système de management QE& Energie est décrit selon une structure documentaire renfermant cinq niveaux.

- **Manuel QEE:** décrit la politique QEE, Les objectifs, les processus, les responsabilités et l'organisation de l'entreprise, la cartographie générale des processus et l'interaction des processus.

- **Les Processus:** Ce sont des fiches processus avec leur description qui décrivent les déroulements de chaque processus, les responsabilités, les moyens et ressources, les éléments d'entrée, les éléments de sortie, et les indicateurs de performance.
- **Les Procédures / informations documentées:** ce sont des documents qui décrivent la manière spécifiée d'accomplir une activité.
- **Les Instructions:** ce sont des documents qui décrivent les caractéristiques les méthodes et les moyens.
- **Les Enregistrements / informations documentées (Formulaires) :** ce sont des documents qui enregistrent les résultats des activités. Processus, Procédures, Instructions et Formulaires sont gérés selon un



Système sécurisé au niveau du Département QEE, l'accessibilité au système est effectuée à travers le réseau informatique et est maîtrisée.

5. Le pilotage et la cartographie de nos processus :

Gérer une entreprise avec succès nécessite un management méthodique et transparent. Notre système de management de la qualité – environnement et énergie, basé sur l'approche processus, est conçu pour améliorer en permanence, tant l'efficacité et la performance de nos activités que le niveau de satisfaction de nos parties intéressées.

Chaque processus est animé par un pilote, qui assure en continu :



Pilotage stratégique

- Assurer la réorientation du processus en fonction de l'environnement.
- Maintenir la cohérence avec le système global.

Pilotage opérationnel

Chaque processus est animé par un pilote, qui assure en continu

- Communiquer et coordonner avec les collaborateurs pour atteindre les objectifs définis.
- Suivre les indicateurs de performances
- Gérer les ressources & moyens mis en œuvre
- Traiter les dysfonctionnements

8.1. Approche processus :

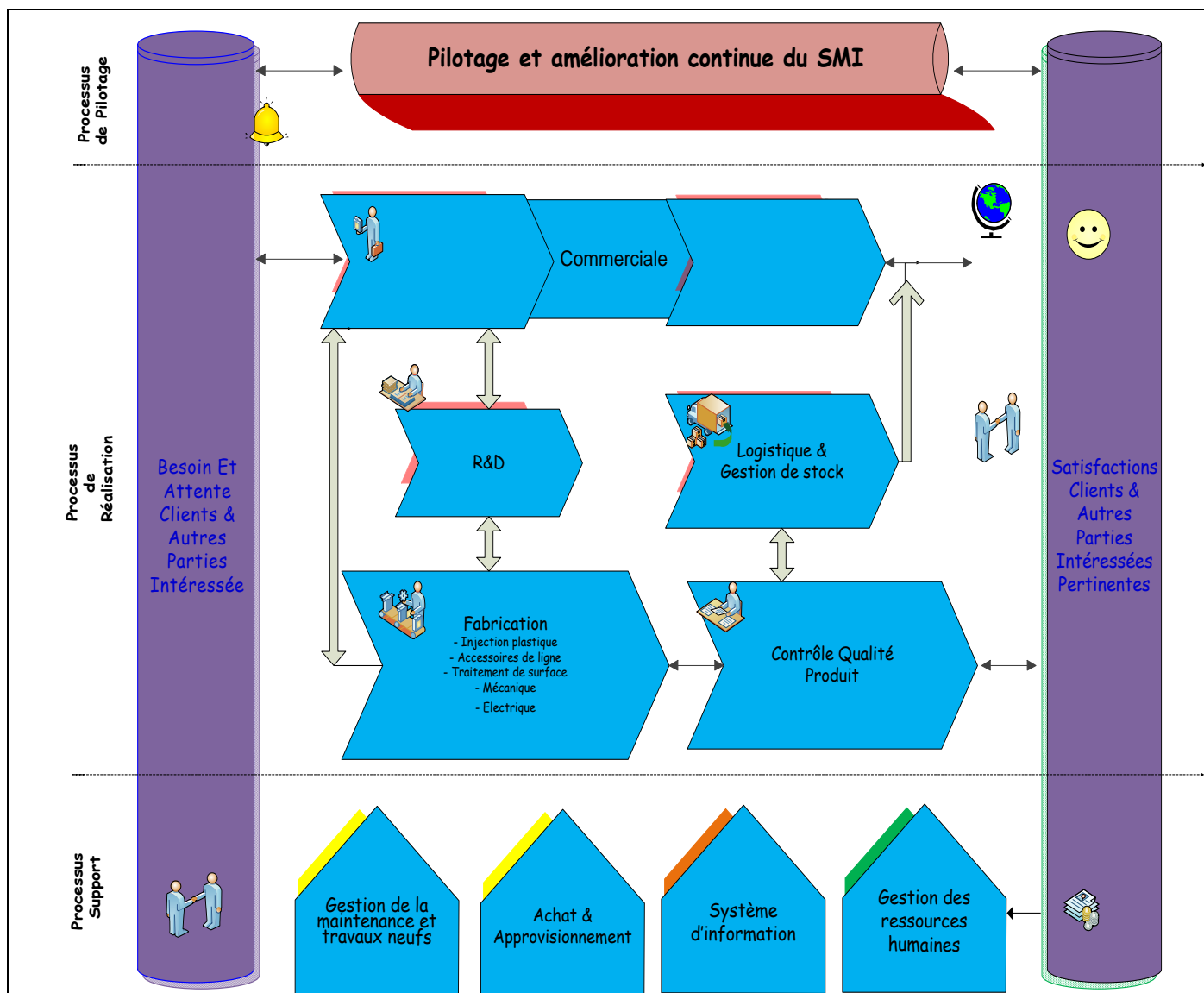
Des pilotes de processus, désignés par la Direction générale , sont chargés de veiller au bon fonctionnement des processus, d'en suivre les indicateurs, d'en évaluer les ressources, d'en assurer l'amélioration continue et d'en établir les rapports périodiques de fonctionnement à présenter enrevues de direction.

Approche Processus

Code	Processus	Propriétaire	Finalité	Objectifs
PS.MI.01	Pilotage et amélioration continue du SMI	Directeur Qualité, Environnement, Energie & Amélioration continue	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer le maintien et la conformité du SMI et veiller à la conformité par rapport aux objectifs fixés 2. Surveiller et améliorer la satisfaction client et les parties intéressées pertinentes. 3. Développer la notion de prévention 4. Créer une dynamique de l'amélioration continue 	<p>Améliorer l'efficacité du SMI Orienter les audits vers la génération de l'amélioration</p>
PS.CO.02	Commerciale	Directeur commerciale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fidéliser nos clients 2. Développer le portefeuille client 3. Développer le CA 	<p>Fidéliser nos clients Améliorer l'écoute et la satisfaction de nos clients Assurer les livraisons dans les délais Augmenter le CA Développer le portefeuille client Le recouvrement client</p>
PS.RD.03	Recherche et développement	Directeur recherche et développement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Développer des produits dont les différentes caractéristiques sont de nature à répondre aux besoins et attentes des clients 2. Capitaliser les connaissances techniques de la société 	<p>Développer des produits dans le moindre délai Améliorer et élargir la gamme de produits finis en phase avec les besoins du marché Améliorer la productivité du processus R&D Réduire le nombre de projets abandonnés ou n'ayant pas aboutis</p>
PS.FA.04	Fabrication	Directeur de production	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifier, lancer la production et mettre à disposition des produits conformes dans les délais planifiés 2. Former et raviver l'adhésion du personnel à l'importance de la qualité et de l'environnement dans les actions quotidiennes 3. Réduire les taux de refus 	<p>Mettre à disposition des produits conformes en quantité et dans les délais planifiés Réduire les taux de refus Augmenter la productivité des ateliers</p>
PS.CQ.05	Contrôle qualité produits	Directeur Contrôle Qualité produits	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesurer les caractéristiques des produits achetés ou fabriqués afin de vérifier que les exigences sont satisfaites 2. Traiter les produits non conformes 3. Maîtriser les équipements de contrôle pour assurer la preuve de la conformité des produits aux exigences 	<p>Réduire les refus clients et satisfaire d'autres PIP</p>
PS.LO.06	Logistique & Gestion de stock	Responsable logistique et gestion de stock	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maîtriser les risques de détérioration des stocks lors des opérations de manutention et de stockage. 2. Préserver les stocks d'intrants et de produits finis. 3. Maîtriser les produits fournis par le client. 	<p>Assurer et garantir la conformité par rapport aux exigences des PIP Optimiser les coûts d'achat locaux</p>
PS.MA.07	Gestion de la maintenance et travaux neufs	Directeur Maintenance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer la disponibilité optimale des moyens, et des installations en respect des règles de sécurité du personnel ainsi que les aspects et impact environnementaux. 2. Minimiser les risques et les AE pour tous travaux neufs 	<p>Réduire le taux de panne des équipements Réduire les coûts de maintenance Assurer l'amélioration continue de notre système de management intégré</p>
PS.AC.08	Achat & Approvisionnement	Responsable Achat & Approvisionnement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer la mise à disposition de biens et services conformes aux spécifications demandées en optimisant les délais et les coûts. 	<p>Améliorer la disponibilité des intrants Minimiser les coûts d'achat Améliorer la politique de crédit fournisseur</p>
PS.SI.09	Système d'information	Responsable Informatique & Réseau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gérer le parc informatique et les accès 2. Mettre en place et suivre une politique de sécurité informatique 3. Répondre aux besoins et attentes des parties intéressées 	<p>Garantir la disponibilité de l'information Satisfaire les clients du système d'information</p>
PS.RH.10	Gestion des Ressources Humaines	Directeur RH	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre à disposition la personne présentant les compétences appropriées au poste à pourvoir 2. Encourager l'implication et le développement des personnes 3. Développer en permanence les compétences nécessaires pour un fonctionnement efficace de l'entreprise 4. Assurer la gestion de la paie 	<p>Assurer le recrutement des profils adéquats Développer en permanence les compétences par la formation Développer la cohésion du groupe et l'efficacité collective.</p>

8.2. Cartographie des processus :

L'approche déployée par les entreprises, se base sur une répartition de leurs activités par processus selon une cartographie corrélée et structurée comme suit :



Trois types de processus sont identifiés :

Le processus de management ou de pilotage : c'est le processus « chef d'orchestre ». Il a pour vocation de décliner les objectifs de la politique intégrée et de mettre à disposition les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs.

Les processus de réalisation : ce sont les processus qui transforment les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes en satisfaction de ces mêmes PIP. Ils sont la source de valeur ajoutée pour l'entreprise.

Les processus support : ce sont les processus qui permettent au processus client de fonctionner et d'atteindre leur objectif d'efficacité.

8.3. Matrice des interactions des processus :

	PRS. Pilotage et amélioration continue du SMI	PRS. Commerciale	PRS. Recherche & Développement	PRS. Fabrication	PRS. Contrôle Qualité Produit	PRS. Logistique & Gestion de stock	PRS. Gestion de la maintenance et travaux neufs	PRS. Achat & Approvisionnement	PRS. Système d'information	PRS. Gestion des RH	
PRS. Pilotage et AC du SMI	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées	Enjeux internes et externes pertinents décision d'amélioration, Registre des PIP et actions Politique intégrée Déploiement de la politique Rapport revue de direction Planning audits internes Rapport audit interne Fiches de non-conformités traitées Besoin en ressources, Formation
PRS. Commerciale	Tableaux KPI avec les analyses Ecoute client Enquêtes de satisfactions clients Exigences clients Q E E Reclamations clients Analyse des risques & Opportunités		Demande étude de faisabilité	Prévisions de vente Commandes clients Fiche retour clients Registres des appels d'offres	Fiche retour clients	Bon de livraison Rapport de livraison Facture		Demande d'achat	Demande d'intervention	Besoin en ressources, Formation, Evaluation, Gestion des connaissances	
PRS. Recherche & Développement	Tableaux KPI avec les analyses Ecoute client Exigences clients Q E E Reclamations interne/externe Analyse des risques & Opportunités Suggestion d'amélioration	Réponse demande étude de faisabilité		Dossier de fabrication Planning de projet Fiches d'essais Prototype validé Rapport d'essais	Prototype Rapport d'essais Dossier de fabrication	Demande d'achat, équipements, fourniture & services	Demande d'intervention	Demande d'achat, équipements, fourniture & services	Demande d'intervention	Besoin en ressources, Formation	
PRS. Fabrication	Tableaux KPI avec les analyses Reclamations interne Analyse des risques & Opportunités, Suggestion d'amélioration	Produits conforme disponible au magasin DF clôture	Demande de modification FT		Produits conforme à contrôlés Bon de rebus	Bon d'entrée au magasin PF. Bon de sortie composants, MP, consommables	Demande d'intervention	Demande d'achat, équipements, fourniture & services	Demande d'intervention	Besoin en ressources, Formation	
PRS. Contrôle Qualité Produit	Tableaux KPI avec les analyses Ecoute client Exigences clients Q E E Analyse des risques & Opportunités Rapport de contrôle PV de réception STEG Fiche de non-conformité	Fiche de suivi et validation d'enter au magasin PV de réception STEG Demande d'avis technique renseigné et approuvé	Demande d'avis technique renseigné et approuvé	Fiche de suivi et validation d'enter au magasin PV de réception STEG Demande d'avis technique renseigné et approuvé Gamme de contrôles produits fabriqués		validation d'enter au magasin	Demande d'intervention	Demande d'achat, équipements, fourniture & services Demande d'avis technique renseigné et approuvé Gamme de contrôles produits achetés	Demande d'intervention	Besoin en ressources, Formation	
PRS. Logistique & Gestion de stock	Tableaux KPI avec les analyses Reclamations interne Analyse des risques & Opportunités Suggestion d'amélioration	Etats des stocks PF	Bon de réception Etat de stock	Transfert produits, composants conforme Besoin en consommable	Bon de réception Etat de stock		Demande d'achat	Demande d'intervention	Besoin en ressources, Formation		
PRS. Gestion de la maintenance & T.N.	Tableaux KPI avec les analyses Evaluation des prestataires de service Reclamations interne / Externe Analyse des risques & Opportunités suggestion d'amélioration Bon d'intervention traité		Demande d'intervention traité	Demande d'intervention traité Equipement en bon état de fonctionnement Planning de maintenance préventive Entretien des biens et services en bon état	Demande d'intervention traité Equipement en bon état de fonctionnement Planning de maintenance préventive Entretien des biens et services en bon état	Demande d'intervention traité Equipement en bon état de fonctionnement Entretien des biens et services en bon état		Demande d'achat, équipements, fourniture & services	Demande d'intervention	Besoin en ressources, Formation	
PRS. Achat & Appro.	Tableaux KPI avec les analyses Evaluation fournisseurs Reclamations fournisseurs Analyse des risques & Opportunités Demande d'avis technique	Produits achetés conforme	Produits achetés conformes Certificat de conformités FDS	Produits achetés conformes dans le délai	Produits achetés conformes Avec les certificats de conformités	Produits achetés conformes	Produits, services, PDR, achetés conformes aux exigences	Demande d'intervention Produits achetés conformes	Besoin en ressources, Formation		
PRS. Système d'information	Demande d'intervention traité	Tableaux KPI avec les analyses Evaluation des prestataires de service Reclamations interne / Externe Analyse des risques & Opportunités suggestion d'amélioration Bon d'intervention traité	Demande d'intervention traité	Demande d'intervention traité	Demande d'intervention traité	Demande d'intervention traité	Demande d'intervention traité	Demande d'achat, logiciel, équipements, fourniture & services Demande d'intervention traité	Besoin en ressources, Formation Demande d'intervention traité		
PRS. Gestion des RH	Plan de formation Recrutement adéquat	Tableaux KPI avec les analyses Enquête de satisfaction personnel Reclamations PIP Analyse des risques & Opportunités Plan annuel de formation	Plan de formation Recrutement adéquat	Plan de formation Recrutement adéquat	Plan de formation Recrutement adéquat	Plan de formation Recrutement adéquat	Plan de formation Recrutement adéquat	Demande d'achat, équipements, fourniture & services Plan de formation Recrutement adéquat	Plan de formation Recrutement adéquat		

8.4. Les processus SMI :

8.4.1 Pilotage et amélioration continue :

Finalité :

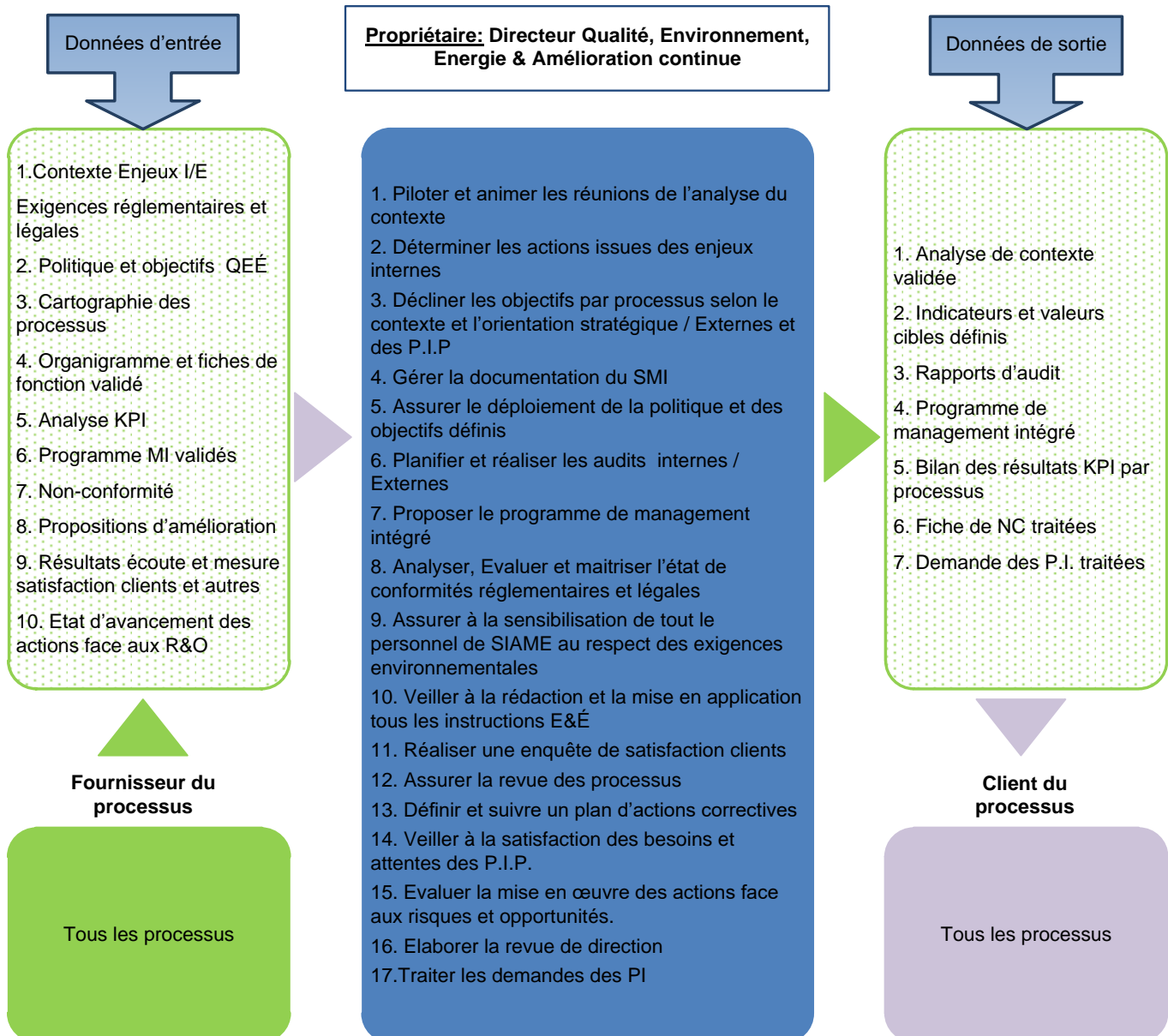
1. Assurer le maintien la conformité du SMI et veiller à la conformité par rapport aux objectifs fixés
2. Surveiller et améliorer la satisfaction client et les parties intéressées pertinentes.
3. Développer la notion de prévention
4. Créer de l'amélioration continue

Moyens & Ressources

- Octal
- Equipements informatique
- Caméra de surveillance
- Zone collecte des déchets
- Central de mesure
- Machine de compactage
- Extincteur et RIA

Informations documentées

- Communication interne externe
- Registre risque et opportunité FO.MI.18
- Audit interne
- Demande de modification
- Revue de direction
- Procédures et instructions



8.4.2 Activité commerciale :

Finalité :

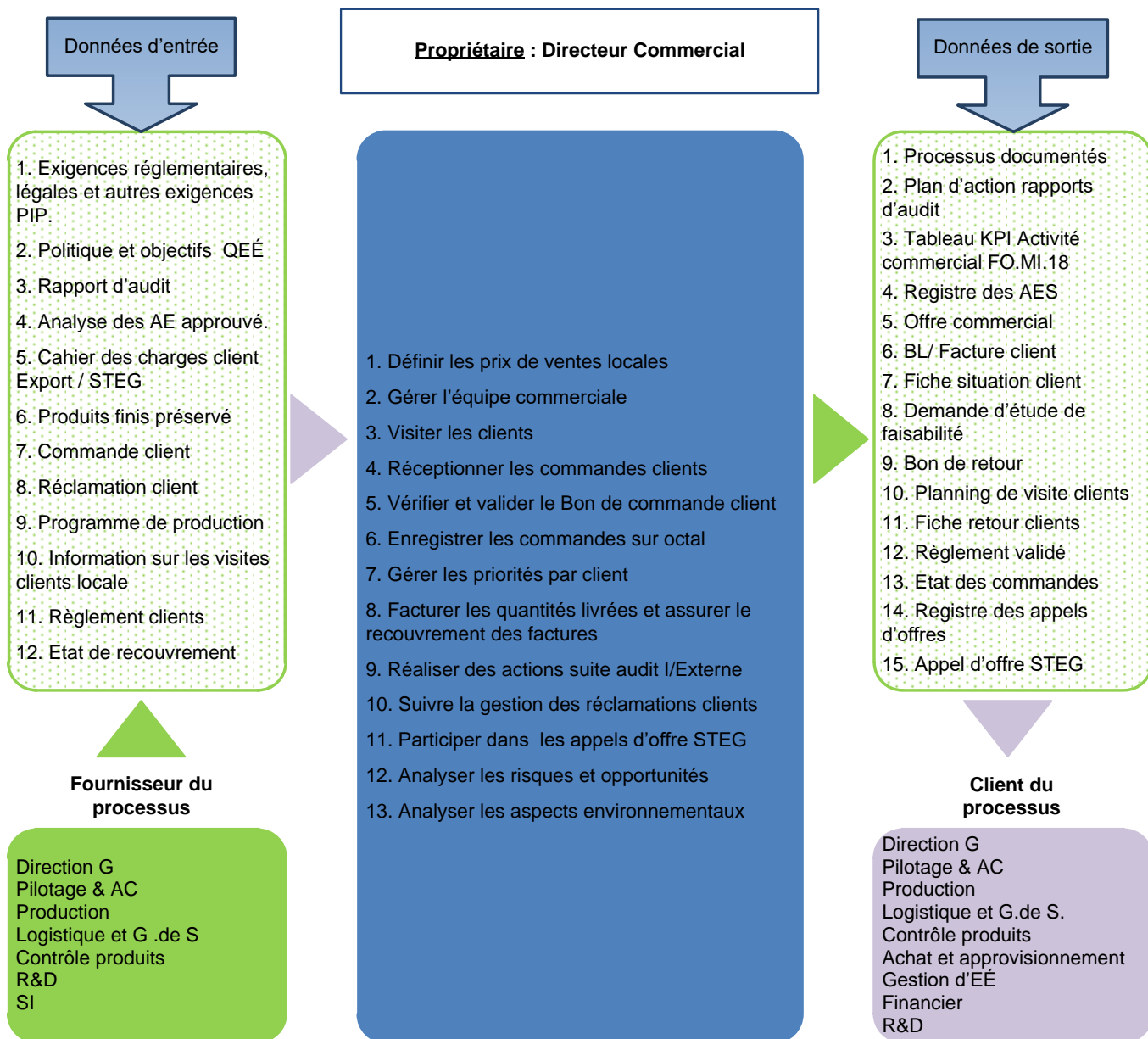
1. Fidéliser nos clients
2. Développer le portefeuille clients
3. Développer le CA

Moyens & Ressources

- Equipements de communication (Tél. Fax, Internet.)
- Système d'information
- Moyens de transport et de livraison
- Budget Marketing (Foire, séminaires...)

Informations documentées

- Communication interne et externe
- Registre risques et opportunités FO.MI.18
- Registre des AE
- Enquête de satisfaction clients
- Demande de modification
- Revue de direction



8.4.3 Recherche et développement :

Finalité :

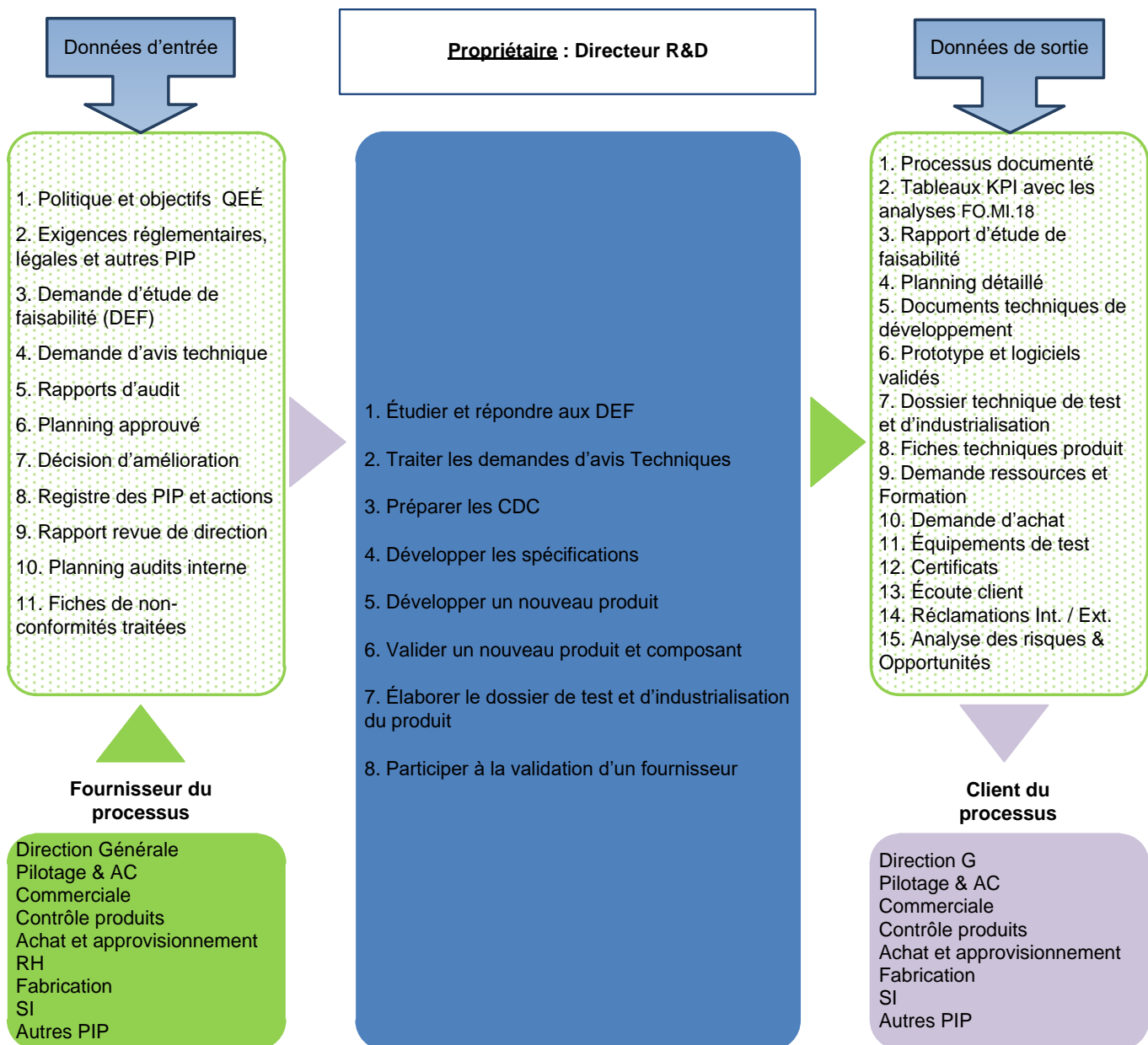
1. Développer des produits selon les besoins et attentes des clients avec une meilleure efficacité.
2. Capitaliser les connaissances techniques de la société.

Moyens & Ressources

- Equipements informatiques
- Équipements de test
- Logiciel de conception
- Moyens de communication
- Plateforme de management de projet
- Personnel qualifié

Informations documentées :

- Communication interne et externe
- Registre risques et opportunités FO.MI.18
- Conception et développement de produit
- Demande de modification
- Revue de direction
- Fiches procédures



8.4.4 Fabrication :

Finalité :

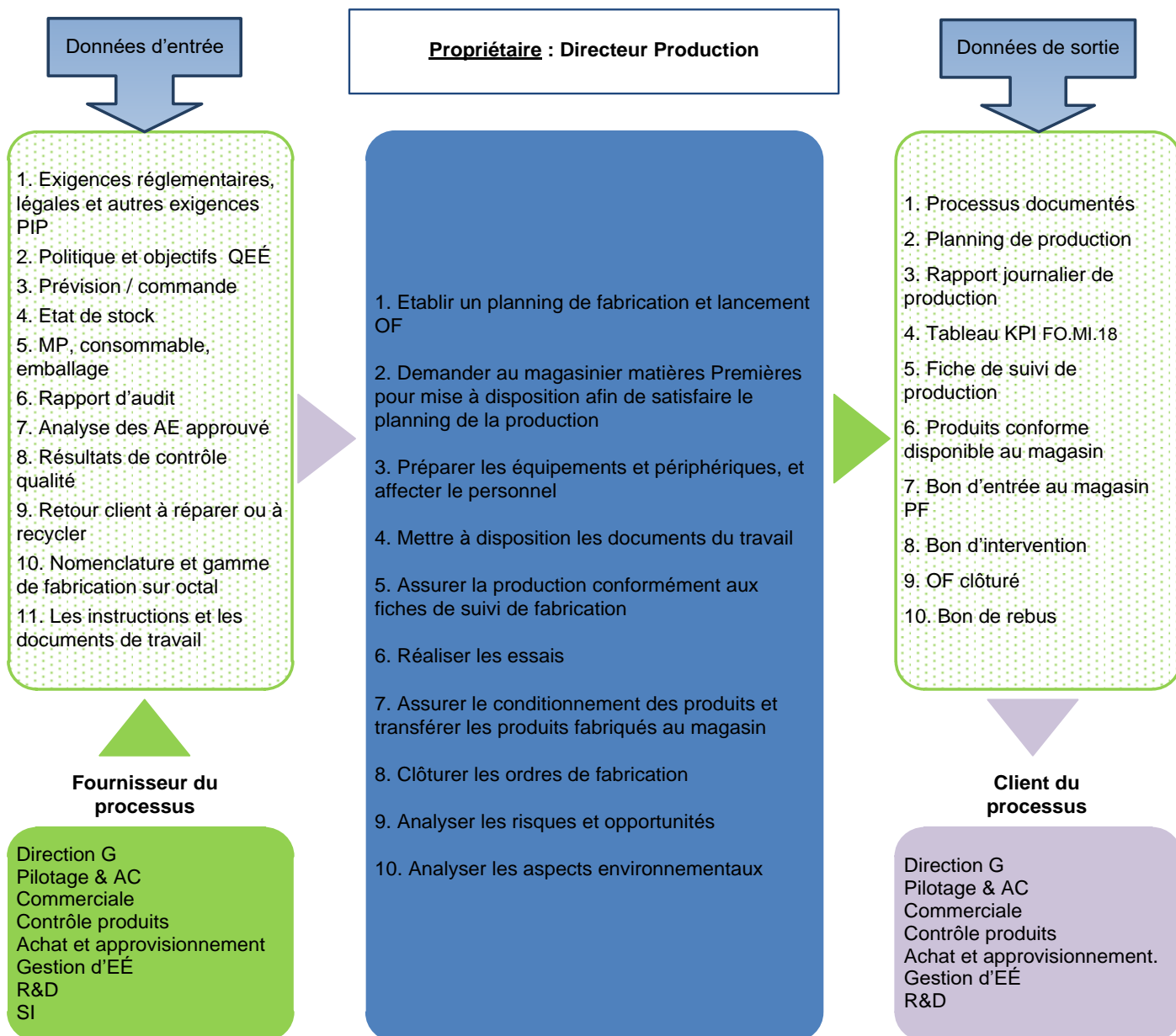
3. Planifier, lancer la production et mettre à disposition des produits conformes dans les délais planifiés
4. Former et raviver l'adhésion du personnel à l'importance de la qualité et de l'environnement dans les actions quotidiennes
5. Réduire les taux de refus

Moyens & Ressources

- Personnel disponible
- Système d'information
- Equipements informatiques
- Equipements, périphériques et outils de production et d'autocontrôle
- Utilités (GEG, Refroidisseur...)
- Atelier maintenance moule

Informations documentées :

- Communication interne et externe
- Registre risque et opportunité FO.MI.18
- Registre des AE
- Fiche de réglage
- FT et documents de poste
- Demande de modification
- Revue de direction



8.4.5 Contrôle Qualité Produits :

Finalité :

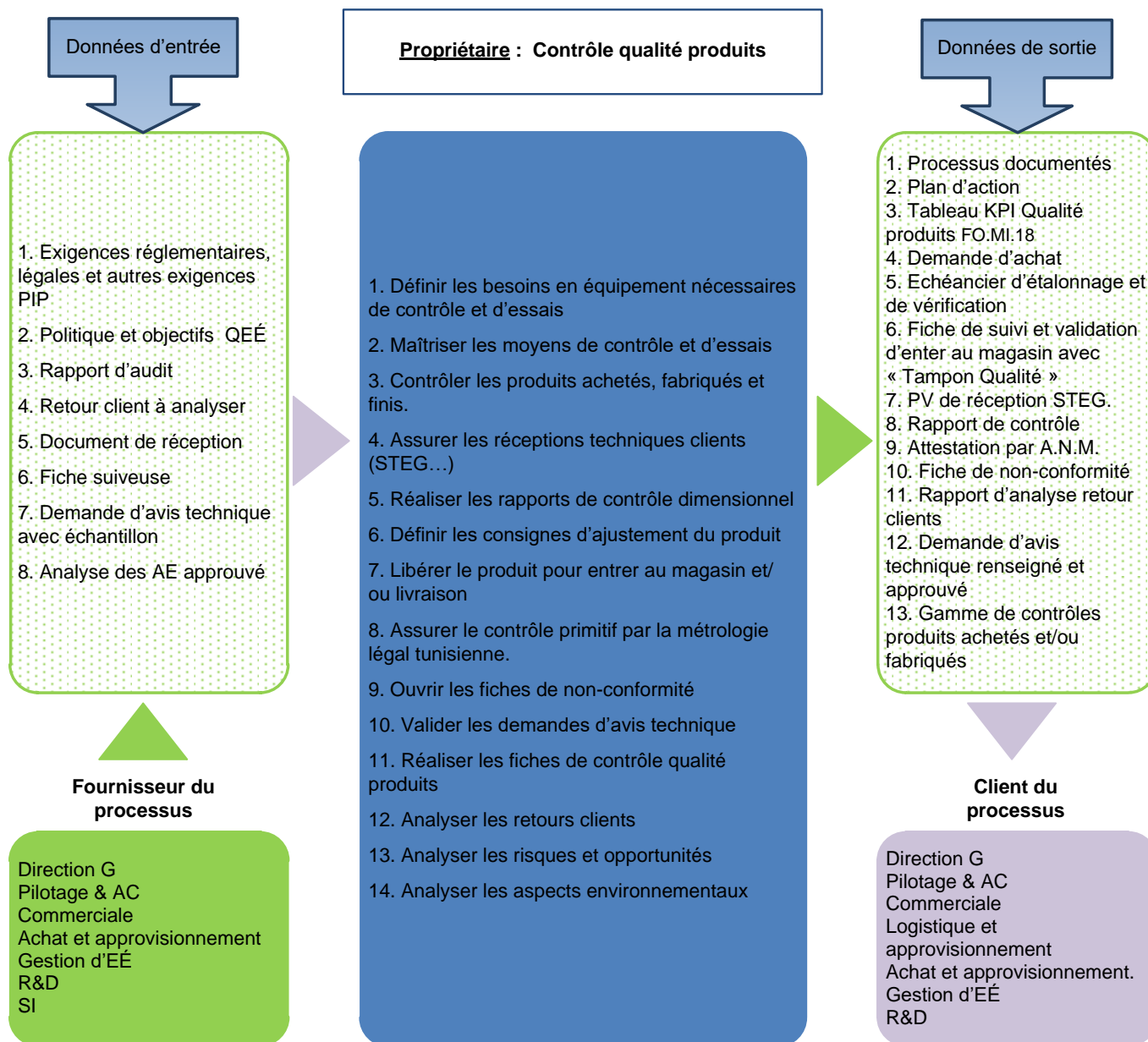
6. Mesurer les caractéristiques des produits achetés ou fabriqués afin de vérifier que les exigences sont satisfaites
7. Traiter les produits non conformes
8. Maîtriser les équipements de contrôle pour assurer la preuve de la conformité des produits aux exigences

Moyens & Ressources

- Personnel disponible
- Outil et équipements informatiques
- Equipements de contrôle

Informations documentées :

- Communication interne et externe
- Contrôles et essais
- Registre d'analyse et traitement des R&O
- Analyse de contexte
- Registre des AE
- Maîtrise des équipements de contrôle
- Gestion des réclamations clients
- Les exigences des PIP
- Revue de direction



8.4.6 Gestion de la maintenance :

Finalité :

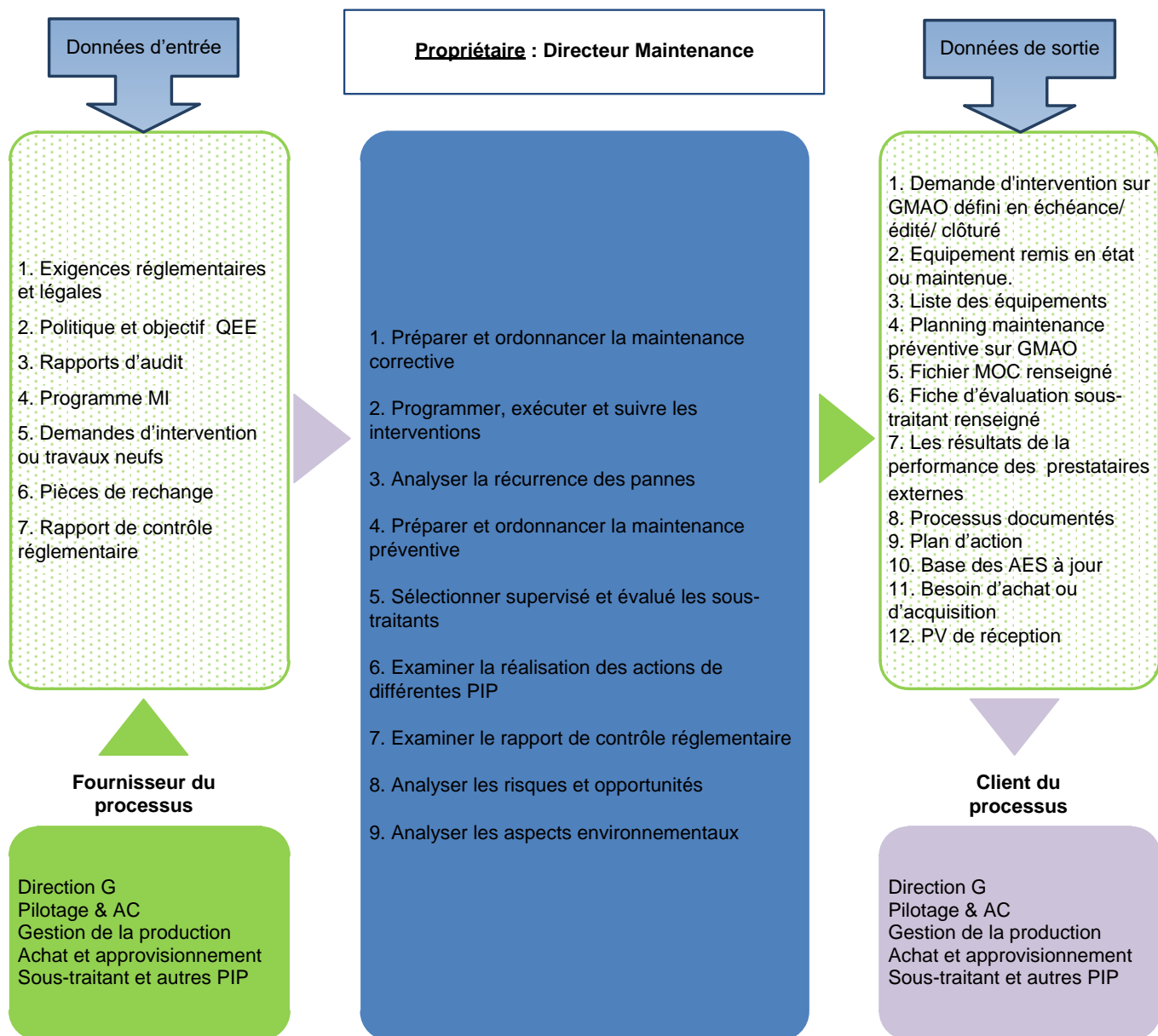
1. Assurer la disponibilité optimale des moyens, et des installations en respect des règles de sécurité du personnel ainsi que les aspects et impact environnementaux
2. Minimiser les risques et les AE pour tous travaux neufs

Moyens & Ressources

- GMAO
- Equipements informatique
- Magasin PDR
- Des techniciens de maintenance
- Equipements de maintenance

Informations documentées :

- Communication interne
- Registre risque et opportunité FO.MI.18
- Liste des équipements SIAME
- Audit interne
- Demande de modification



8.4.7 Achat et Approvisionnement :

Finalité :

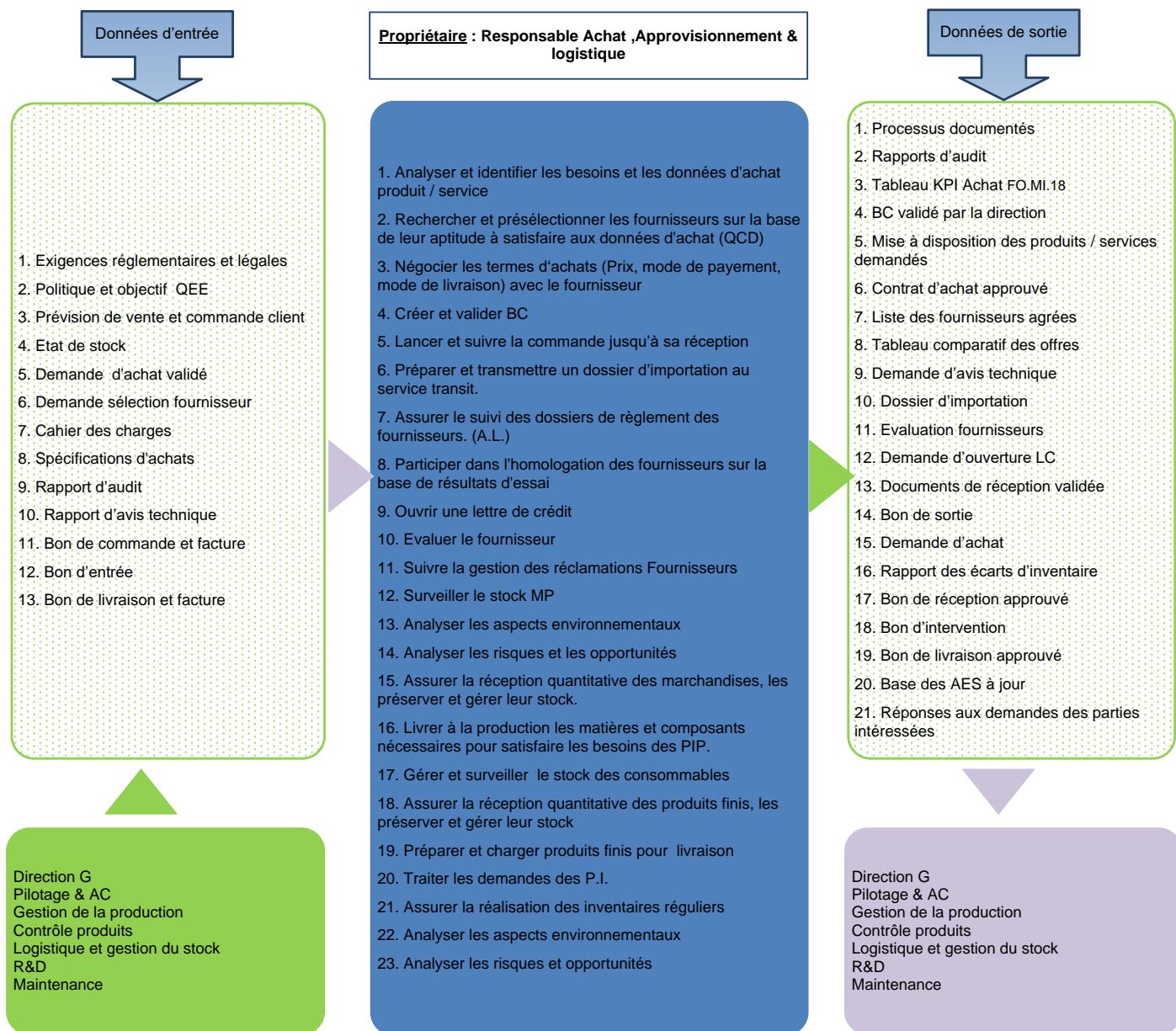
9. Assurer la mise à disposition de biens et services conformes aux spécifications demandées en optimisant les délais et les coûts.
10. Préserver les stocks d'intrants et de produits finis.
11. Maîtriser les espaces de stockage

Moyens & Ressources

- Equipements informatiques
- Moyens de communication
- Système d'information fiable (Octal)
- Assistance R&D
- Budget visite foire et salon internationaux

Informations documentées :

- Communication interne & externe
- Registre risques et opportunités FO.MI.18
- Registre des AE
- Demande de modification
- Revue de direction



8.4.8 Système d'information :

Finalité :

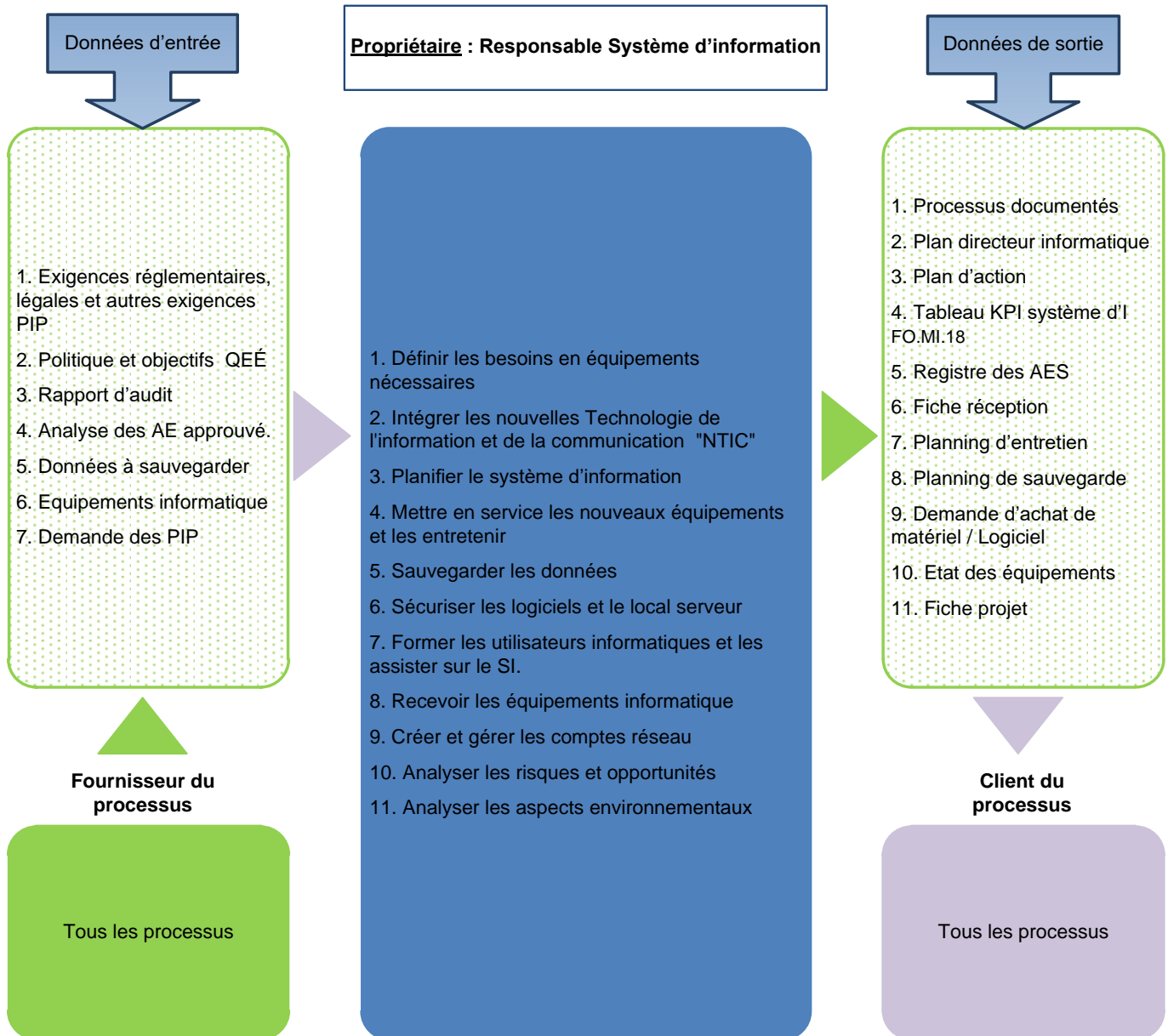
- 12. Gérer le parc informatique , les accès et le système d'information
- 13. Mettre en place et suivre une politique de sécurité informatique
- 14. Répondre aux besoins et attentes des parties intéressées

Moyens & Ressources

- Octal et équipements informatiques
- Gestionnaire de sauvegarde
- Postes informatiques
- Salles serveur sécurisée
- Onduleurs
- Logiciel help desk

Informations documentées :

- Communication interne
- Registre risques et opportunités FO.MI.18
- Registre des AE
- Maîtrise des équipements de production
- Demande de modification
- Revue de direction



8.4.9 Gestion des ressources humaine :

Finalité :

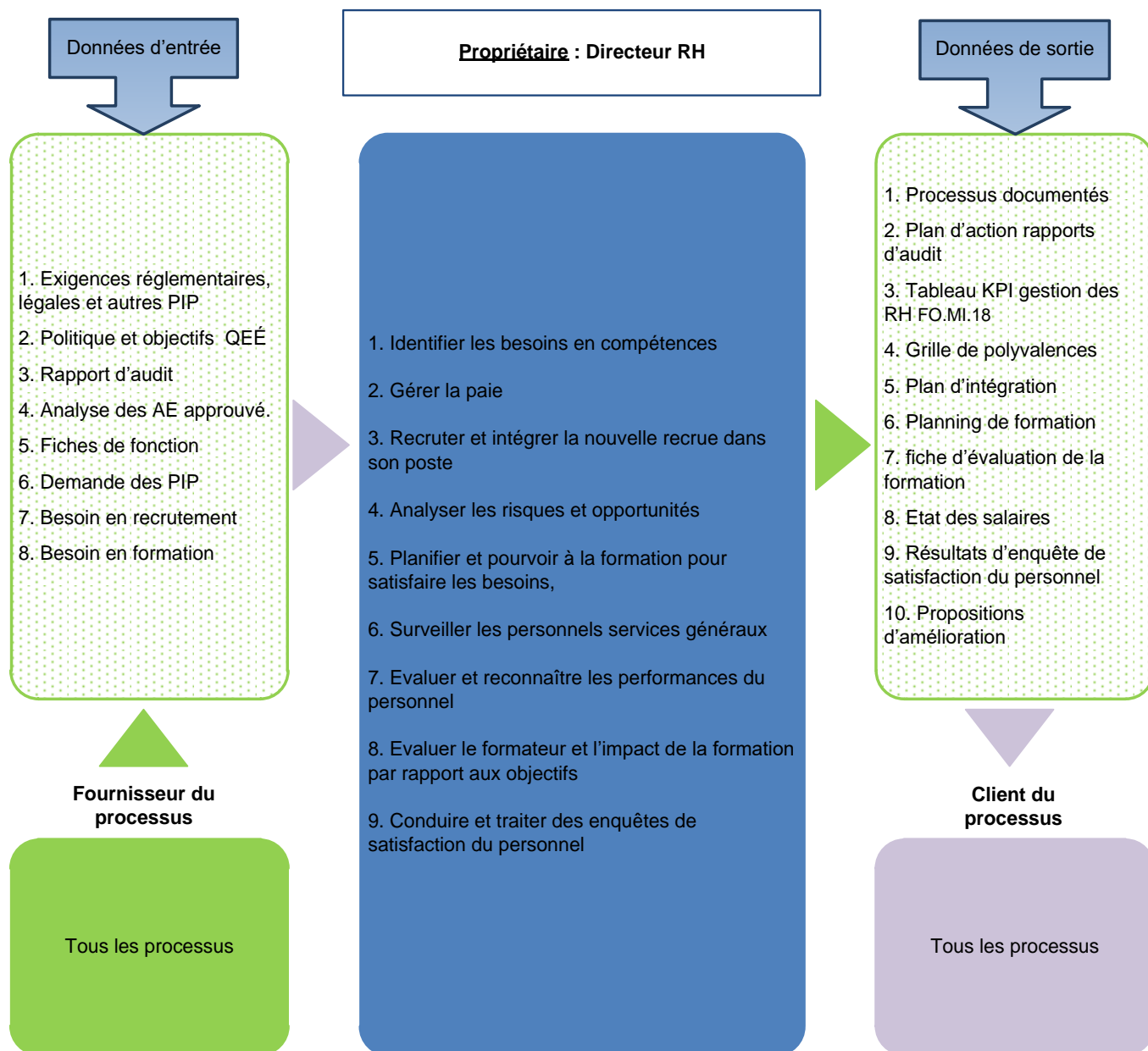
15. Mettre à disposition la personne présentant les compétences appropriées au poste à pouvoir
16. Encourager l'implication et le développement des personnes
17. Développer en permanence les compétences nécessaires pour un fonctionnement efficace de l'entreprise
18. Assurer la gestion de la paie

Moyens & Ressources

- Equipements informatiques
- Equipement de pointage
- Logiciel gestion de la paie
- Moyens de communication (Fax, tél,...)
- Personnel

Informations documentées :

- Communication interne & externe
- Registre risques et opportunités FO.MI.18
- Registre des AE
- Recrutement du personnel
- Demande de modification
- Revue de direction



8.4.1 Logistique et gestion de stock :

Finalité :

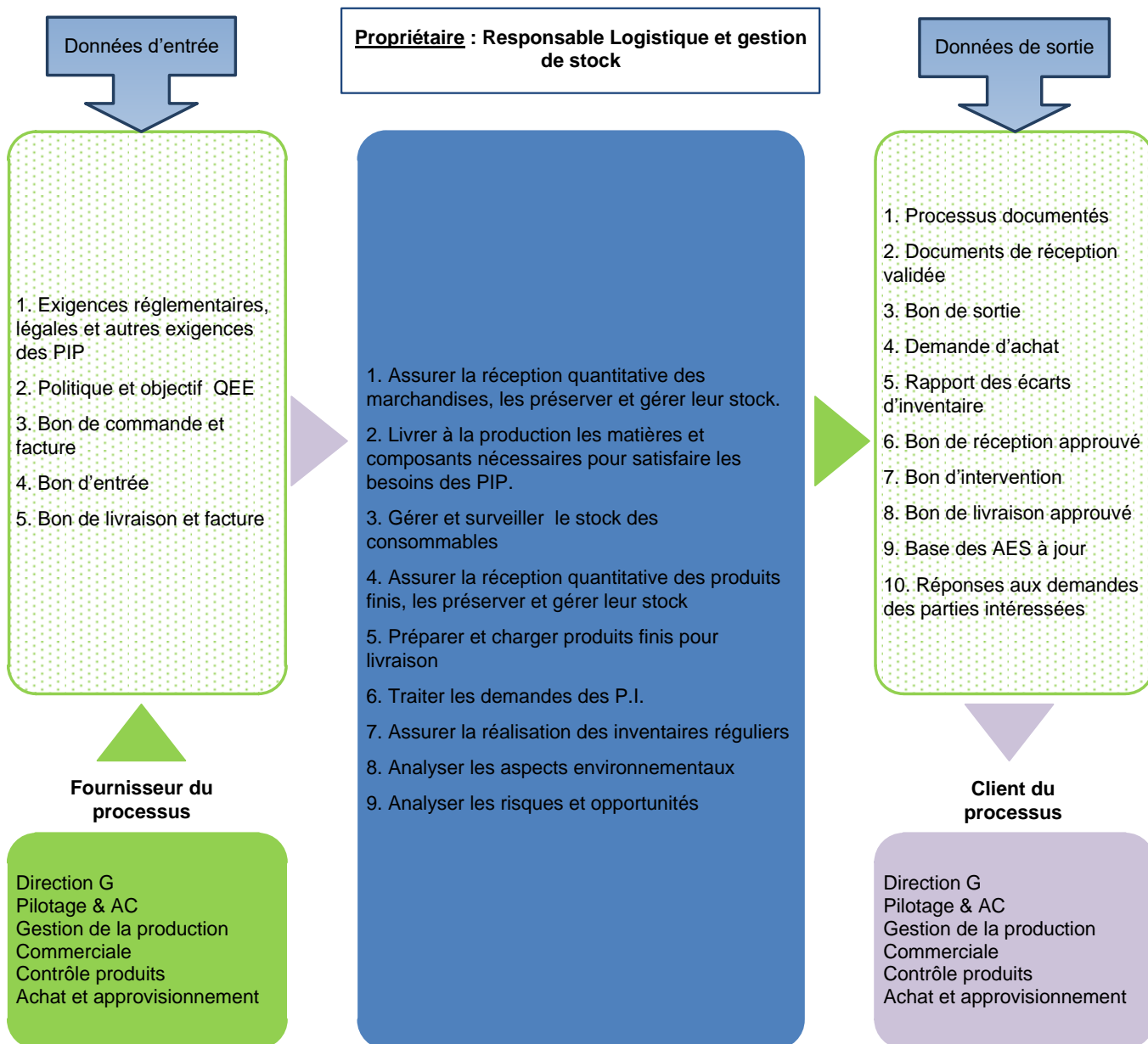
3. Maîtriser les risques de détérioration des stocks lors des opérations de manutention et de stockage.
4. Préserver les stocks d'intrants et de produits finis.
5. Maîtriser les espaces de stockage

Moyens & Ressources

- Système d'information
- Equipements informatique
- Magasins de stockage
- Equipements de manutention
- Equipements de pesage
- Magasinier disponible

Informations documentées :

- Communication interne et externe
- Registre risque et opportunité FO.MI.18
- Procédure évaluation des fournisseurs
- Audit interne
- Demande de modification



8.5. Procédures – Informations documentées :

Des informations documentées (Procédures, instructions, FT, des modes opératoires...) peuvent être annexées aux processus pour décrire, détailler ou préciser certaines tâches.

Désignation	Code		
	PR	MAQ	
Maitrise des informations documentées	PR	MAQ	01
Audit interne	PR	MAQ	03
Gestion des réclamations clients	PR	MAQ	04
Traitement des actions d'améliorations	PR	MAQ	05
Revue de Direction et réunion CODIR	PR	MAQ	06
Enquêtes de satisfaction clients	PR	MAQ	07
GESTION DE MODIFICATION	PR	MI	08
Plan de continuité d'activité	PR	MI	10
Identification, évaluation et classification des aspects et impacts environnementaux	PR	MAE	01
Communication interne et externe	PR	MAE	02
Identification et mise à jour des exigences légales et spécifiées	PR	MAE	03
Surveillance, mesurage et programme de management environnemental	PR	MAE	04
Gestion des déchets	PR	MAE	05
Gestion des situations d'urgence	PR	MAE	06
Conception et développement produit	PR	R&D	02
Gestion des modifications R&D	PR	R&D	03
Maitrise des équipements de production	PR	MAI	01
Contrôles et essais	PR	COQ	01
Maitrise des produits NC	PR	COQ	02
Contrôle à la réception	PR	COQ	03

6. Planification du Système de Management de la Qualité & Environnement :

9. 1. Identification des aspects environnementaux significatifs :

La SIAME a mis en place un processus d'identification des aspects environnementaux matérialisé par la procédure « *Identification, évaluation et classification des aspects et impacts environnementaux* » qui a pour objectif la détermination et le traitement des aspects environnementaux significatifs.

9. 2. Identification des usages énergétiques significatifs :

La méthodologie d'identification des usages énergétiques est développée et mise en œuvre au sein de la SIAME. L'ensemble des postes de travail ont été identifiés et un groupe de travail a été désigné pour analyser les processus et les activités. La SIAME a mis en place un processus énergétique avec toutes les documentations nécessaires pour la maîtrise et le suivi de la performance énergétique.

9. 3. Analyse des risques et opportunités :

Cette notion d'analyse des risques et opportunités est devenue explicite dans la nouvelle version 2015 de la norme 9001 et ISO14001-V.2015. C'est une approche que nous appliquons tous naturellement qui fait en sorte que la notion de risque est considérée dès le départ (en amont) et qui inclue systématiquement la notion de prévention dans la planification. La notion de risque est souvent perçue négativement cependant, cette approche permet au risque d'être identifié comme opportunité. En correspondance avec cette approche et conformément aux exigences des nouvelles versions des normes ISO 9001 et ISO 14001, nous avons procédé à une analyse détaillée des risques et opportunités par processus, un plan d'action est établi à cet effet.

9. 4. Veille réglementaire :

Pour assurer une veille réglementaire des sources adoptées sont sélectionnées pour mettre à profit les nouveautés dans les domaines de la Réglementation, la Qualité, l'Environnement, et l'énergie jugées pertinentes et indispensables au bon fonctionnement de notre SMI.

Les sources d'informations est un abonnement sur portail Key consulting, ces sources de données sont consultées périodiquement par le responsable HSE pour connaître les évolutions et les tendances dans les domaines d'activités et pour être en conformité avec la législation et la réglementation tunisienne.

Programmes de Management intégré est élaboré comme le stipule la procédure « Surveillance, mesurage et programme de management intégré », il définit les actions à entreprendre, les responsables concernés, les échéances, les moyens à mettre en place et les dépenses à engager.

9. 5. Objectif management intégré :

Annuellement, suite à la mise à jour éventuelle de la Politique Qualité & Environnement cette dernière sera déployée en objectifs et indicateurs répertoriés, aux fonctions et aux niveaux appropriés de la SIAME, aussi les valeurs cibles sont révisées chaque début d'année (Liste des objectifs et des indicateurs). Les objectifs sont définis selon la notion SMART :

- **S** : spécifique, singulier, simple à comprendre
- **M** : mesurable et chiffrable
- **A** : ambitieux, motivant, utile, stimulant
- **R** : réaliste en tenant compte des moyens (humains, matériels...) nécessaires
- **T** : timing, programmé dans le temps

Un plan stratégique -Business Plan est établi et révisé annuellement par la Direction Générale.

9. 6. Programme management intégré :

Programmes de Management intégré est élaboré comme le stipule la procédure « Surveillance, mesurage et programme de management intégré »Définit :

- **Les axes de la politique intégré**
- **Les Objectifs Q&E**
- **Les risques**
- **Les actions à entreprendre**
- **Les responsables concernés,**
- **Les échéances,**
- **Les moyens humains et financiers**

a) **Notre communication Interne et externe :**

SIAME a mis en place des processus de communication interne et externe, pour développer leur démarche participative et impliquer au mieux le personnel et les différentes parties intéressées les moyens de communication interne mis en places visent à assurer la communication sur l'efficacité du système de management intégré.

La communication et l'information au sein de la SIAME passe essentiellement par :

- **Affichages sur tableau**
- **Réunion de travail sur site**
- **Réunion hebdomadaire**
- **Mailing**
- **Sur Web .WWW.siame.com**

b) **Réunions de travail sur site**

Ce sont des briefings journalière ou ponctuel réaliser par le responsable hiérarchique afin d'informer ou de rappeler les consigne QE, des opérations quotidiennes ou exceptionnelles.

c) **Panneaux d'affichage SMI**

Des panneaux d'affichage sont disponibles sur l'ensemble des sites pour assurer une communication de toute information du SMI pertinente.

d) Revue de performance processus et de revue de Direction

Des réunions périodiques réalisées et diffusées à l'ensemble des pilotes processus pour participer à l'information relative au système du management intégré « QE ».

Par ailleurs, SIAME a fait le choix de ne pas communiquer en externe par rapport aux risques potentiels, ses Usages Energétiques, et sur ses aspects environnementaux significatifs.

9. 7. Maîtrise opérationnelle :

Des mesures de maîtrise sont appliquées à l'ensemble des tâches et des activités qui sont associées à des risques. Cette maîtrise opérationnelle passe essentiellement par les procédures du système intégré.

9. 8. Prévention des situations d'urgences :

Une procédure intitulée « Gestion des situations d'urgence » permet d'identifier et évaluer les situations d'urgences susceptibles de survenir. Elle définit l'organisation à mettre en place et les comportements à avoir en cas de situation d'urgence.

Les situations d'urgences susceptibles de survenir sont identifiées en se basant sur l'analyse de risques, elles sont définies comme suit :

- Déversement accidentel de produits dangereux : Gasoil, ...
- Les accidents matériels
- Les incendies.
- Accidents corporels : Blessures, maladies, Chutes, écrasement

9. 9. Mesure et surveillance :

- Surveillance des performances du SMI
- Surveillance des installations et des équipements
- Étalonnage,
- Contrôle technique périodique,
- Contrôle opérationnel

9. 10. Audit interne du SMI :

Afin de s'assurer de la mise en œuvre du SMI, des audits qualité et environnement sont programmés et réalisés par des auditeurs qualifiés et indépendants. La programmation des audits tient compte des risques associés aux divers secteurs d'activité. Chaque audit fait l'objet d'un rapport spécifiant les écarts détectés. Des corrections et des actions correctives sont alors engagées.

9. 11. Gestion des déchets :

Conformément à notre politique, nous attribuons une grande priorité à la gestion des déchets pour cela, une procédure documentée a été établie afin de gérer les déchets générés de l'exercice de nos activités dont on typifie les déchets leur mode de tri et collecte.

Pour les déchets ménagers et assimilés et déchets industriels banalisés nous avons coopéré avec des collecteurs agréés afin d'assurer un suivi et une traçabilité permanente du processus de collecte et de traitement des déchets.

La gestion des déchets dangereux constitue une priorité dont nous avons établi un document « Identification, gestion et élimination des déchets dangereux et non dangereux » afin de définir clairement la notion de matières dangereuses pour permettre leur identification et leur gestion adéquate tout au long de leur utilisation, et ce, de leur acquisition jusqu'à leur disposition. L'objectif est de :

- Assurer un milieu sain et sécurisé à toute personne se trouvant sur les lieux de travail.
- Prévenir et limiter les effets négatifs d'un sinistre sur les personnes, les biens et l'environnement.
- Se conformer à la législation inhérente aux matières dangereuses.