

1 Contexte : Cofiroute¹

- Société française privée d'autoroutes créée en 1970
- Finance, construit, entretient et exploite un réseau d'autoroutes de 1211 km : A10, A11, A19, A28, A71, A81, A85 et le Duplex de l'A86
- Appartient au groupe **VINCI Autoroutes** : Arcour, ASF, Cofiroute, ESCOTA (figure 1)



- Certifications pour ses activités de construction, d'exploitation et d'entretien du réseau autoroutier avec tunnels :
- ISO 9001 (Qualité - depuis 2004)
- ISO 14001 (Environnement - depuis 2009)
- Respecte la charte d'engagements clients³, et les politiques environnement⁴, sécurité et maîtrise d'ouvrage de VINCI Autoroutes

2 Parties prenantes

- 1824 employés en CDI (Avril 2012)
- 28 collaborateurs du réseau QSE
- 16 pilotes de processus

3 Problématique

Mise en place d'actions d'amélioration continue du SMQSE de Cofiroute

4 Objectifs

- Renforcer le pôle Qualité de la Direction Qualité Sécurité Environnement du siège de Cofiroute
- Améliorer la réponse aux exigences réglementaires, normatives (ISO 9001 : 2008 et ISO 14001 : 2004), clients et au cahier des charges de l'État concédant

5 Maîtrise de la documentation

- Vérifier le chaînage documentaire (figure 2)
- Répertorier les modifications documentaires à effectuées

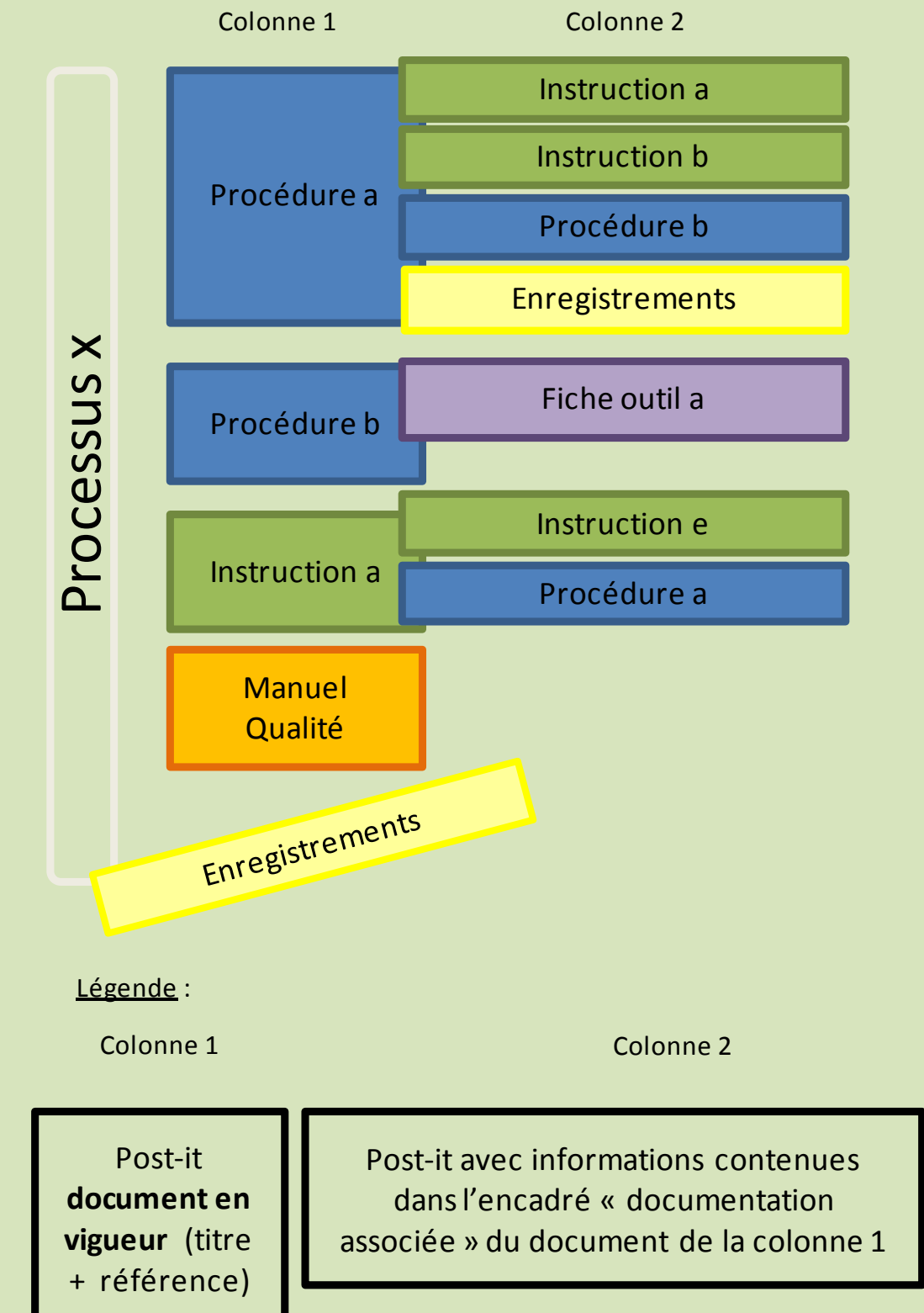


Figure 2 : Outil visuel de vérification du chaînage documentaire

Méthodologie de résolution⁵

Maîtrise des enregistrements

- Répertorier les enregistrements dans une matrice (figure 3) et les classer par processus
- Définir les lieux et durées de classement et d'archivage des enregistrements

	Processus de pilotage 1	Procédure x du processus de pilotage 1	Processus de réalisation 1	Instruction x du processus de réalisation 2	Processus support 1	Procédure x du processus support 1
Enregistrement QSE 1		X				
Enregistrement QSE 2	X	X				
Enregistrement QSE 3			X			
Enregistrement QSE 4						E
Enregistrement QSE 5	X				X	
Enregistrement QSE 6			X		X	
Enregistrement QSE 7			X	X		

E = enregistrement en entrée
X = enregistrement en sortie ou en entrée+sortie

Figure 3 : Matrice des enregistrements

Révision des documents du SMQSE

- Identifier les documents à modifier
- Organiser et participer à des réunions avec les collaborateurs, les pilotes de processus et/ou les membres du réseau QSE
- Mettre à jour les processus (figure 4) et leurs documents associés en fonction des informations collectées

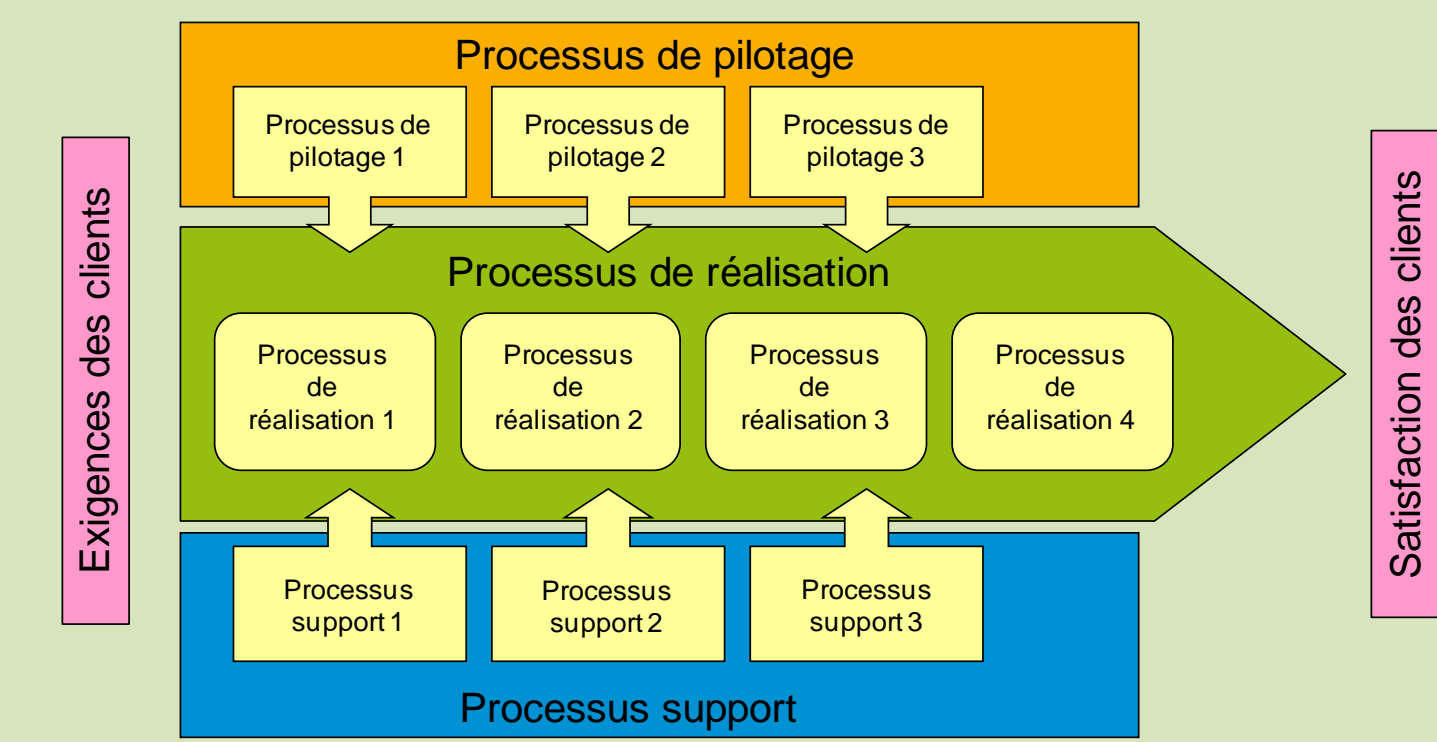


Figure 4 : Exemple de cartographie de processus

Suivi des constats d'audits internes

- Classer chaque constat par processus concerné (figure 5)
- Identifier les constats mutualisables entre les différentes entités (figure 6)

Figure 5 : Matrice de la répartition des constats d'audits par processus et entités

		Processus								
Répartition des audits		Processus de pilotage 1	Processus de pilotage 2	Processus de pilotage 3	Processus de réalisation 1	Processus de réalisation 2	Processus de réalisation 3	Processus support 1	Processus support 2	Processus support 3
Secteur 1	Centre 1	X	X	X	X				X	
	Centre 2	X	X	X	X				X	
	Centre 3	X	X	X	X				X	
Secteur 2	Centre 4	X	X	X	X				X	
	Centre 5	X	X	X	X				X	
Secteur 3	Centre 6	X	X	X	X				X	
	Centre 7	X	X	X	X				X	

Processus de pilotage 1						
Référence du processus de pilotage 1						
Retour à la matrice						
Date d'audit	Entité	Type	Contenu	N°NC	Soldée	Etat
						En cours
08/04/2009	Centre 4	Point faible	... Détail du point faible pouvant se retrouver sur un ou plusieurs autres centres ...			
08/04/2009	Centre 4	Point fort	... Détail du point fort non mutualisable à un ou plusieurs autres centres ...			
12/09/2009	Centre 1	Point fort	... Détail du point fort mutualisable à un ou plusieurs autres centres ...			
12/09/2009	Centre 1	Point faible	... Détail du point faible non mutualisable aux autres centres ...			
12/09/2009	Centre 1	Non-conformité	... Détail de la non-conformité ...	2009-101	28/09/2009	
12/09/2009	Centre 1	Remarque	... Détail de la remarque ...	2009-104		X
25/06/2010	Centre 2	Amélioration	... Détail de l'amélioration ...			
28/12/2011	Centre 1	Point fort	... Détail du point fort mutualisable à un ou plusieurs autres centres ...			

Figure 6 : Outil de capitalisation des constats d'audits par processus

6 Résultats

- Identification des documents ayant une erreur de chaînage (mise à jour des documents en cours)
- Liste des enregistrements QSE mise à jour (lieux et durées de classements et d'archivage restent à définir)
- 3 processus et leurs documents associés en cours de révision
- Outil de capitalisation des constats d'audits internes

7 Conclusion

- Création d'outils d'amélioration continue
- Contribution à la mise à jour documentaire du SMQSE

8 Perspectives d'avenir

- Veiller à la mise à jour de la documentation du SMQSE Cofiroute et à l'identification des améliorations à apporter
- Assurer la communication des constats d'audits internes
- Redéfinir les lieux et durées de classement et d'archivage des enregistrements (attente de la mise en place d'un nouveau système de gestion informatique)
- Accompagner les pilotes de processus dans le déploiement et la communication des documents mis à jour
- Diversifier la communication QSE auprès des collaborateurs

Références bibliographiques

1. Site internet Cofiroute - disponible sur : <http://www.cofiroute.fr/> - page consultée le 04/05/2012
2. VINCI en bref 2012 - Page 19 - disponible sur : <http://publi.vinci.com/vinci/vinci-en-bref-2012.pdf> - page consultée le 15/05/2012
3. Charte d'engagements clients VINCI Autoroutes - disponible sur : [http://www.cofiroute.fr/cofiroute.nsf/fr/engagements/\\$file/cofiroute-charte-engagements-2010.pdf](http://www.cofiroute.fr/cofiroute.nsf/fr/engagements/$file/cofiroute-charte-engagements-2010.pdf) - page consultée le 26/05/2012
4. Politique environnement VINCI Autoroutes - disponible sur : [http://www.cofiroute.fr/cofiroute.nsf/fr/engagements/\\$file/vinci-autoroutes-politique-environnement.pdf](http://www.cofiroute.fr/cofiroute.nsf/fr/engagements/$file/vinci-autoroutes-politique-environnement.pdf) - page consultée le 26/05/2012
5. Amélioration continue d'un Système de Management Qualité Sécurité Environnement, MERESSE Aurore, Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (2^{ème} année), UTC, 2011-2012 www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n° 233