

**« Mise en place d'un Système de Management Environnemental conforme
à la Norme ISO 14001 :2004 en vue d'une Certification »**

Rapport de stage de fin d'étude



Etudiant :

Luce Murielle NZANG NZE

Master 2

Management de la Qualité

Tuteur en entreprise :

Sihame EL-AMINE

Responsable SMI

Deveryware

Suiveur UTC :

Pascal JOLLIVET

Maître de Conférence

Université de Technologie de Compiègne

Année Universitaire 2011 - 2012

Remerciements

Je tiens à remercier en particulier mon tuteur de stage, Mlle Sihame EL-AMINE, responsable du SMI, pour sa confiance, ses conseils, son expérience, sa disponibilité pendant tout mon stage et pour m'avoir permis d'effectuer ce stage dans les meilleures conditions et pour m'avoir apporté de nombreuses connaissances.

Je remercie l'ensemble du personnel pour l'intégration, l'accueil chaleureux, le soutien et la collaboration à ma mission.

Je remercie également M. Stéphane SCHMOLL, Directeur Général de l'entreprise Deveryware, et M. Jacques SALOGNON, Président Directeur Général de l'entreprise Deveryware, pour m'avoir accueillie au sein de leur entreprise.

Je remercie aussi M. Gilbert FARGES et Jean-Pierre CALISTE, responsables du Master Management de la Qualité, pour tous leurs commentaires avisés et leur soutien au cours de cette année de formation. Notamment, M. Pascal JOLIVET pour sa visite au cours du stage.

Enfin, je remercie toutes les personnes qui m'ont soutenu et qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce stage.

Sommaire

Remerciements	2
Sommaire	3
Glossaire	5
Table des figures.....	6
Introduction.....	7
Partie 1 : Présentation de l'entreprise	8
1. Activité de Deveryware [1].....	8
1.1. Quelques chiffres [1]	8
1.2. Solutions de Deveryware [1]	8
2. L'organisation de l'entreprise [2]	9
Partie 2 : Description de la mise en œuvre de la mission	10
1. Etude préliminaire.....	10
1.1. Le Système de Management Intégré	10
1.2. La démarche environnementale [8].....	11
1.3. La norme NF EN ISO 14001 Version 2004 [3]	12
1.4. La gestion documentaire du SME [3] [5].....	13
1.5. La certification.....	15
2. Mise en place de la démarche environnementale.....	16
2.1. Note de clarification	16
a. Contexte	16
b. Données d'entrée.....	16
c. Objet du projet.....	17
d. Produit du projet.....	17
e. Objectifs	17
f. Acteur du projet	17
g. Contraintes du projet	18
2.2. Définition de la problématique	18

2.3.	Objectifs et enjeux de la mission.....	19
2.4.	Analyse des risques et alternatives liés à la mission	19
2.5.	Planification de la mission.....	21
Partie 3 : Méthodologie pour la mise en place du SME		25
1.	Préliminaires.....	25
1.1.	Réalisation de la bibliographie - Normes, Référentiels... ..	25
1.2.	Fonctionnement de l'entreprise.....	25
2.	Différentes étapes de la démarche adoptée [7]	25
2.1.	Niveau 1.....	26
2.2.	Niveau 2.....	28
2.3.	Niveau 3.....	30
2.4.	La gestion documentaire.....	31
Partie 4 : Déroulement du stage		35
1.	Apports du stage	35
2.	Difficultés rencontrées	35
3.	Acquis techniques apportées	36
Conclusion et perspectives.....		37
Références bibliographiques.....		38
Annexes		39
Résumé.....		53

Glossaire

- **DW** : Deveryware
- **ISO** : International Organization for Standardization
- **Gdoc**: Gestion documentaire
- **NC** : Non-conformités
- **PME**: Programme de Management Environmental
- **PME/TPE**: Petites et moyennes entreprises / Très petites entreprises
- **QQOQCP** : Qui ?, Quoi ?, Où ?, Quand ?, Comment ?, Pourquoi ?
- **SMI** : Système de Management Intégré
- **SME** : Système de Management Environnemental
- **SMQ** : Système de Management de la Qualité
- **UTC** : Université de Technologie de Compiègne

Table des figures

Figure 1 : Logo de Deveryware

Figure 2 : Les composants de la Géolocalisation

Figure 3 : Clarification du projet par un QQQQCP

Figure 4 : Planification Dynamique Stratégique

Figure 5 : Risques & Alternatives liés à la mise en œuvre du projet

Figure 6 : Diagramme de Gantt : planning des actions à mener

Figure 7 : Présentation des étapes du niveau 1

Figure 8 : Graphique des résultats de l'autodiagnostic du SME au 16/02/2012

Figure 9 : Présentation des étapes du niveau 2

Figure 10 : Présentation des étapes du niveau 3

Figure 11 : Etat des procédures du SME au 15/06/2012

Figure 12 : Etat des enregistrements du SME au 15/06/2012

introduction

Dans le cadre de la validation du diplôme de deuxième année de Master, spécialité "Management de la Qualité", effectuée à l'Université de Technologie (UTC), le stage professionnel de fin d'études a été réalisé au sein de l'entreprise Deveryware à Paris, entreprise de solutions de géolocalisation. Ce stage de longue durée, réalisé du 1er février au 30 Août 2012, a permis de mettre en œuvre les connaissances acquises lors de la formation et d'acquérir une certaine expérience professionnelle et une familiarisation dans le domaine de l'environnement et de la qualité.

Désirant être une entreprise citoyenne et responsable, avec l'objectif d'améliorer la performance de ses processus afin de faire croître la satisfaction de ses clients, l'entreprise Deveryware s'est lancée dans une démarche de certification de son Système de Management Intégré (SMI) pour cette année 2012 afin de maîtriser l'empreinte environnementale de ses activités et d'améliorer la qualité de ses services. Ce système regroupe la qualité et l'environnement.

Ainsi la mission de stage s'inscrivant dans cette dynamique, est de mettre en place un système de management environnemental (SME) de l'entreprise Deveryware conforme aux exigences normatives et réglementaires, et de participer à la mise en place du système de management de la qualité, en vue d'une certification ISO 14001 et ISO 9001 en fin d'année 2012.

La mise en place d'une telle démarche est le moyen le plus adéquat pour exprimer clairement la stratégie de l'entreprise et pour assurer la cohérence du management au regard des objectifs planifiés. Elle permet entre autre d'obtenir une vision globale des activités, d'avoir un gain d'efficacité, de répondre aux exigences dans le but de satisfaire les clients et toutes les parties prenantes concernées.

Afin de présenter ces travaux de la manière la plus exhaustive possible, ce rapport est scindé en trois parties. La première partie traitera de la présentation de l'entreprise, la deuxième partie sera consacrée à la description de la mise en œuvre du projet, par la planification et la méthodologie utilisée dans le but de réaliser les actions donnant lieu aux livrables prévus. La troisième et dernière partie traitera des apports du stage et des difficultés rencontrées.

Partie 1 : Présentation de l'entreprise

1. Activité de Deveryware [1]



Fig. 1 : Logo de Deveryware [1]

Créée en 2003, Deveryware est une société française indépendante experte en solutions technologiques temps-réel qui facilitent les services basés sur la localisation (Location-Based Services) et permettent de localiser tout ce qui est mobile : véhicules, marchandises, personnes, machines, etc.

Ces technologies sont regroupées dans un ensemble de systèmes, serveurs et logiciels, le Geohub, accessible via internet sécurisé. Il rend interopérable une diversité de techniques de localisation (Cell ID, GPS par SMS, GPRS ou satellite, WiFi...), d'équipements de localisation (téléphones mobiles, boîtiers autonomes ou câblés...), de réseaux de communication, de cartographies et autres contenus (trafic, météo, images et flux vidéo...). Des fonctions d'interprétation des positions et déplacements savent déclencher des alertes par SMS, courriel, fax, messages vocaux ou tout simplement en M2M avec d'autres serveurs.

Soutenue par Oseo et participant à des programmes de l'Agence Nationale de la Recherche et des pôles de compétitivité System@tic, Advancity et Mov'eo, Deveryware consacre 25% de son chiffre d'affaires au développement de services innovants toujours plus simples et naturels d'utilisation pour les professionnels et le grand public.

1.1. Quelques chiffres [1]

Tels sont les chiffres suivants de la société anonyme (SA) Deveryware en 2011 :

- Capital 100% français : 344K€
- Capitaux propres: 3.8 M€
- CA : 6 M€ en 2011
- 40 personnes dont 50% en R&D
- >1 M€ de R&D par an (25% du CA)

1.2. Solutions de Deveryware [1]

Ses Services (plateforme Geohub) :

- ✿ Localisation de mobiles GSM et/ou GPS avec retour par GPRS, SMS, satellite...
- ✿ Alertes intelligentes
- ✿ Rapports
- ✿ Cartographies multiples
- ✿ Localisation par SMS
- ✿ Accès par tout terminal fixe ou mobile
- ✿ Assistance téléphonique H24/J7
- ✿ Balises spéciales de tous types



Fig. 2 : Les composants de la géolocalisation [1]

2. L'organisation de l'entreprise [2]

Deveryware dont le siège se situe à 43/45 Rue Taitbout, 75009 Paris est une PME innovante gérée par un Président Directeur Général M. Jacques SALOGNON, d'un Directeur Général, M. Stéphane SCHMOLL. Elle comporte les services plusieurs services représentés sur l'organigramme en annexe 1.

Le stage s'est donc déroulé au sein de l'entité "Système de Management Intégré" sous la responsabilité de Mlle Sihame El Amine, Responsable Qualité.

Partie 2 : Description de la mise en œuvre de la mission

1. Etude préliminaire

1.1. Le Système de Management Intégré

Un système de management intégré ou SMI est une démarche volontaire engagée par la Direction de l'entreprise, qui permet de gérer de façon globale les parties communes d'aux moins deux référentiels que ce soit Qualité, Sécurité, Environnement, Hygiène,... au sein d'une entreprise. Ce type de système combine les exigences de différentes normes (ISO 9001 pour la Qualité, ISO 14001 pour l'environnement) et référentiel (OHSAS 18001 pour la santé et la sécurité au travail) afin que l'entreprise ait un système de management global fiable et efficace.

Actuellement, il n'existe pas de référentiel pour le SMI. La mise en place d'un SMI repose sur les exigences des référentiels qui le composent. Les systèmes de management intégrés permettent une vision globale de l'entreprise grâce à la prise de conscience de l'ensemble des processus et de la prise en compte des interactions entre eux.

Les enjeux d'une telle approche globale SMI sont principalement définis en termes de productivité, d'optimisation des ressources que ce soit humaines et/ou matérielles, de cohérence entre les différents systèmes de management, de maîtrise et réduction des risques, de satisfaction du client et de diminution des non-conformités.

Les avantages d'une telle démarche sont nombreuses :

- Une seule et même certification pour les trois systèmes, ce qui engendre un coût de certification réduit
- Un gain en efficacité et en productivité
- Une anticipation des risques produit/services/matériels et humains
- Une réflexion globale de l'entreprise sur les exigences liées aux trois référentiels

Le SMI centralise les objectifs des différents domaines qu'il met en jeu, à savoir :

- Avoir une approche globale et cohérente des différents systèmes
- Simplifier, clarifier et formaliser les modes de fonctionnement
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
- Disposer d'une meilleure visibilité sur les objectifs et garantir qu'ils sont atteints
- Faire reconnaître les performances par les partenaires et les concurrents

Qualité : Obtention et amélioration de la satisfaction du client grâce aux produits ou services répondant aux attentes explicites et implicites du client, à l'amélioration permanente de l'ensemble des processus mis en œuvre pour la conception, à la réalisation et la mise à disposition du produit ou service.

Environnement : Satisfaction des exigences réglementaires ou décidées par l'entreprise, identification et maîtrise de l'empreinte négatifs significatifs générés par les activités de l'entreprise sur l'environnement (eau, air, déchets, ...) et amélioration des performances en continu pour répondre aux attentes des parties intéressées.

Pour conclure, le SMI c'est avant tout, « passer d'une logique de moyens à une logique de résultats ».

1.2. La démarche environnementale [8]

Une démarche environnementale est le processus mis en œuvre pour implanter un système de management environnemental en s'engageant dans une démarche d'amélioration continue reposant actuellement sur la norme ISO 14001. Elle s'applique à tous types d'organisations, publiques, privées, associatives ou commerciales. Mettre en place une démarche environnementale, c'est mettre en place un ensemble d'actions pour éliminer tous les aspects ou impacts pouvant nuire à l'environnement.

Mettre en place une démarche environnementale, c'est mettre en place des méthodes qui permettront à l'entreprise de réduire ses impacts sur l'environnement. C'est un investissement pour l'avenir à un niveau choisi par l'entreprise qui permet de répondre efficacement aux pressions liées aux questions d'environnement.

Les raisons d'implémentation d'un tel système sont variables. La première motivation est souvent strictement environnementale, puisque les "bonnes pratiques" en matière d'environnement permettent de sensibiliser les parties prenantes d'un organisme et de tendre à limiter les impacts sur l'environnement. La seconde raison peut être d'ordre économique car une politique environnementale peut dans certains cas permettre de rationaliser des dépenses. Il peut s'agir d'utiliser des cartouches ou du papier recycler. D'éteindre les lumières automatiquement. Enfin, de par l'effet de mode du "Green" certaines organisations peuvent faire le choix de s'orienter vers le management environnemental pour satisfaire aux attentes de leurs clients, partenaires, etc.

Il s'agit toutefois d'un effort impliquant l'ensemble de l'entreprise et conduisant la plupart du temps à des modifications des habitudes de travail, voire des changements organisationnels. Ainsi on

appelle «démarche environnementale» l'approche organisationnelle permettant un progrès permanent dans la maîtrise des aspects et impacts environnementaux liés aux activités, produits et services de l'entreprise. Il s'agit d'une démarche participative, c'est-à-dire à laquelle doit nécessairement participer l'ensemble de l'entreprise et par conséquent nécessairement portée au plus haut niveau hiérarchique.

Tout comme un système de management qualité (SMQ), le cycle PDCA régit le cycle de vie du Système de Management Environnemental (SME) : (annexe 6)

- ✚ Plan (Planifier) : il s'agit de définir les objectifs à atteindre et de planifier la mise en œuvre d'actions,
- ✚ Do (Mettre en place) : il s'agit de la mise en œuvre des actions planifiées,
- ✚ Check (Contrôler) : cette phase consiste à vérifier l'atteinte des objectifs fixés,
- ✚ Act (Agir) : en fonction des résultats obtenus, il convient de prendre des mesures adéquates.

1.3. La norme NF EN ISO 14001 Version 2004 [3]

La famille des normes ISO 14000 reflète un consensus international sur les bonnes pratiques environnementales et les bonnes pratiques économiques qui peuvent être appliquées par les entreprises du monde entier dans leur contexte spécifique. Les deux toutes premières normes, **ISO 14001:2004** et **ISO 14004:2004**, traitent des systèmes de management environnemental (SME) :

- ISO 14001:2004 définit les **exigences** relatives à un SME
- ISO 14004:2004 donne des **lignes directrices** générales pour un SME. [4]

Les autres normes et lignes directrices de cette famille traitent d'aspects environnementaux spécifiques, notamment : l'étiquetage, l'évaluation de la performance, l'analyse du cycle de vie, la communication et l'audit.

Un SME répondant aux exigences de la norme ISO 14001:2004 permet à un organisme de toute taille et de tout type :

- d'identifier et de maîtriser les impacts de ses activités, produits ou services sur l'environnement,
- d'améliorer en permanence sa performance environnementale (déchets, rejets, consommation énergie, Matières premières, eau ...)
- de prévenir les incidents, accidents, pollution...

- d'améliorer les relations avec les parties intéressées (Administrations, Collectivités, Associations...)

1.4. La gestion documentaire du SME [3] [5]

Une procédure est la « manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus », elle décrit l'enchaînement des étapes menant à la réalisation d'un produit ou d'un service. Les procédures doivent être compréhensibles à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation.

Le SME exige douze (12) procédures dont une (1) procédure (s) pour la maîtrise opérationnelle) doit être documentée et cinq (5) sont communes au SMQ :

- **Aspects environnementaux significatifs** : § 4.3.1 de l'ISO 14001 :2004

Identifier des aspects environnementaux significatifs et déterminer ceux qui ont des impacts significatifs

- **Exigences légales et autres** : § 4.3.2 de l'ISO 14001 :2004

Identifier et avoir accès aux exigences légales et autres et déterminer comment elles s'appliquent aux aspects environnementaux

- **Formation & sensibilisation** : § 4.4.2 de l'ISO 14001 :2004

Permettre que les personnes travaillant pour l'entreprise ou pour son compte soient sensibilisées

- **Communication** : § 4.4.3 de l'ISO 14001 :2004

Assurer la communication interne et traitement (recevoir, documenter et répondre) des demandes externes

- **Maîtrise des documents (SMI)** : § 4.4.5 de l'ISO 14001 :2004

Maîtriser la documentation la documentation (approbation, révision, contrôle, surveillance des versions, lisibilité, ...)

- **Maîtrise opérationnelle (documentée)**: § 4.4.6 de l'ISO 14001 :2004

Maîtriser les situations où l'absence des procédures élaborées peut entraîner des écarts par rapport au SME

- **Préparation aux situations d'urgence** : § 4.4.7 de l'ISO 14001 :2004

Identifier les situations d'urgences potentielles et les accidents potentiels

- **Surveillance et mesurage** : § 4.5.1 de l'ISO 14001 :2004

Surveiller et mesurer régulièrement les principales caractéristiques de ses opérations qui peuvent avoir un IES

- **Evaluation de la conformité (SMI)** : § 4.5.2 de l'ISO 14001 :2004

Evaluer la conformité aux exigences réglementaires

- **Non-conformité, action corrective et action préventive (SMI)** : § 4.5.3 de l'ISO 14001 :2004

Traiter les non conformités pour entreprendre des actions correctives et préventives

- **Maîtrise des enregistrements (SMI)** : § 4.5.4 de l'ISO 14001 :2004

Maîtriser les enregistrements (identification, stockage, protection, accessibilité, durée de conservation et élimination)

- **Audit interne (SMI)** : § 4.5.5 de l'ISO 14001 :2004

Etablir des audits environnementaux internes

Un enregistrement est un « document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité ». Il permet de conserver, de valider et/ou de protéger les données relatives à cette activité, quelle que soit la forme (papier, support informatique). Il est destiné à fournir des preuves tangibles des activités effectuées fondé sur des faits.

Le SME exige treize (13) enregistrements dont 1 (procédure (s) pour la maîtrise opérationnelle) doit être documentée et 5 sont communes au SMQ :

- **Politique environnementale** : § 4.2 de l'ISO 14001 :2004

- **Liste des Aspects Environnementaux Significatifs** : § 4.3.1 de l'ISO 14001 :2004

- **Exigences légales et autres exigences (veille réglementaire)** : § 4.3.2 de l'ISO 14001 :2004

- **Objectifs, Cibles et Programme de Management Environnemental (PME)** : § 4.3.3 de l'ISO 14001 :2004

- **Compétence, formation et sensibilisation** : § 4.4.2 de l'ISO 14001 :2004

- **Communication** : § 4.4.3 de l'ISO 14001 :2004

- **Gestion documentaire** : § 4.4.5 de l'ISO 14001 :2004

- **Fiches d'incident, rapport d'alerte et d'incident et résultats des périodiques s'il y a lieu :** § 4.4.7 de l'ISO 14001 :2004
- **Tableau de bord permettant le suivi des indicateurs de performance du SME :** § 4.5.1 de l'ISO 14001 :2004
- **Résultat des évaluations périodiques de la conformité aux exigences légales et autres :** § 4.5.2 de l'ISO 14001 :2004
- **Procédures modifiées suite aux actions correctives et préventives :** § 4.5.3 de l'ISO 14001 :2004
- **Résultats des audits :** § 4.5.5 de l'ISO 14001 :2004
- **Revue de direction :** § 4.6 de l'ISO 14001 :2004

1.5. La certification

La certification est le moyen d'attester, par l'intermédiaire d'un tiers certificateur, de l'aptitude d'un organisme à fournir un service, un produit ou un système conformes aux exigences des clients et aux exigences réglementaires.

La norme ISO 14001 décrit les dispositions à prendre dans l'entreprise pour mettre en œuvre un système de management de la environnemental, afin de :

- ✚ d'améliorer son image de marque en externe et en interne au travers une démarche «citoyenne»
- ✚ d'anticiper la réglementation
- ✚ de répondre aux exigences des clients et parties intéressées
- ✚ d'accéder à des marchés sensibles au respect de l'environnement
- ✚ et de mobiliser le personnel autour d'un projet d'entreprise

La certification ISO 14001 est un point d'entrée pour déployer le développement durable dans l'entreprise.

Cette certification est délivrée après un audit réalisé par un organisme de certification, qui permet d'évaluer le système de management environnemental mis en place conformément aux exigences de la norme.

Toutefois, le certificat ISO 14001 "promet" que l'organisme possède une politique environnementale qui l'engage à réduire son impact sur l'environnement, mais il ne garantit aucunement que l'organisme n'impacte pas l'environnement.

2. Mise en place de la démarche environnementale

2.1. Note de clarification

La note de clarification a pour objectif de bien définir et mieux comprendre son sujet en synthétisant les données d'entrée du projet sous une forme compréhensible par tout le monde. L'objectif étant de s'appropriier les données d'entrée du projet pour les partager avec l'équipe. Ainsi le processus de planification du projet commence par cette note de clarification.

a. Contexte

Deveryware souhaitant améliorer et augmenter l'efficacité de l'ensemble de ses activités et processus afin d'accroître la satisfaction de ses clients, et maîtriser l'empreinte de ses activités, produits et services sur l'environnement, s'est engagé dans une démarche de certification ISO 14001 :2004 et ISO 9001 :2008 pour un périmètre bien défini.

Le système de management environnemental de l'entreprise Deveryware a été mis en place premièrement par une stagiaire Qualité en alternance. Cette dernière avait commencé une gestion documentaire, une analyse environnementale et une veille réglementaire. Depuis son départ, la démarche n'a pas évolué, d'où cette mission pour la poursuite de la démarche de mise en place du SME puis accompagner le Responsable Qualité dans la mise en place du SMQ.

b. Données d'entrée

Les données d'entrée sont les éléments qui vont permettre de mener à bien la mission. Dans le cadre de la mise en place d'un SME, les données d'entrées sont les suivantes :

- La politique environnementale de l'entreprise Deveryware
- la norme EN NF ISO 14001 :2004
- le guide FD X 30-205 pour la mise en place d'un SME
- la veille réglementaire

- la documentation SME issue des travaux antérieurs

c. Objet du projet

L'objectif ce projet est de mettre en place chez Deveryware un SME conforme à la norme NF EN ISO 14001 : 2004 et pouvant aboutir à une certification. Et aussi de soutenir la Responsable Qualité dans la mise en place du SMQ conforme à la norme NF EN ISO 9001 : 2008 pour garantir un SMI pouvant être certifié dans les délais prévus par l'entreprise.

La première action serait de réussir premièrement l'audit interne prévu en juin 2012 afin de garantir l'obtention de la certification du SMI en novembre 2012.

d. Produit du projet

- ❖ Pour l'entreprise :
 - Un SME conforme aux exigences de la norme ISO 14001
 - La certification du SMI de l'entreprise
- ❖ Pour la cellule master de management de la qualité de l'UTC
 - Un rapport de stage (Word, PDF, html) et un poster comprenant une explication de la méthodologie utilisée lors de la mission, une explication sur les résultats escomptés et ceux obtenus, ainsi qu'une analyse du bilan et des perspectives de ce projet.

e. Objectifs

- Mettre en place une démarche SME conforme aux exigences de la norme ISO 14001
 - Réussir l'audit interne de juin 2012
 - Sensibiliser le personnel à cette démarche de progrès et d'amélioration permanente
 - Gagner en crédibilité auprès de l'ensemble du personnel de l'entreprise
-
- Délai du projet : du 06/02/12 au 31/08/12
 - Coût du projet : gratification du stagiaire et des auditeurs et des actions découlant du PME

f. Acteurs du projet

Maître d'ouvrage : La Direction de Deveryware

Maître d'œuvre : Luce Murielle NZANG NZE, étudiante en Master 2 Management de la Qualité à l'UTC

Partenaires : Personnel de Deveryware, clients et fournisseurs.

Autre (s) acteur (s) : Service qualité

Organisme de contrôle

g. Contraintes du projet

- Aucune personne expérimentée en déploiement de la norme NF EN ISO 14001 : 2004 dans l'entreprise.
- Mettre en place un système de management environnemental tout en valorisant l'existant
- Elaborer une méthodologie non contraignante pour l'entreprise

2.2. Définition de la problématique

L'outil QQQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment et Pourquoi) a permis de faire ressortir la problématique de la mission grâce aux bonnes questions qu'il faut se poser pour faire ressortir une problématique.

Donnée d'entrée : Problématique générale	Poursuite et finalisation de la mise en place d'un Système de Management Environnemental conforme aux recommandations de l'ISO 14 001	
	Directs	Indirects (éventuels)
Qui ? Qui est concerné par le problème ?	Emetteurs : Ensemble du personnel de Deveryware Récepteurs : Sous-traitants	Emetteurs : Clients Récepteurs : Fournisseurs
Quoi ? C'est quoi le problème ?	Impliquer de façon durable l'ensemble du personnel dans la maîtrise de l'empreinte environnementale des activités, services et produits de l'entreprise	
Où ? Où apparaît le problème ?	Dans les locaux de Deveryware	
Quand ? Quand apparaît le problème ?	Depuis la création de l'entreprise à ce jour	
Comment ? Comment mesurer le problème ? Comment mesurer ses solutions ?	<ul style="list-style-type: none"> • En mesurant les aspects environnementaux liés aux activités, produits et services • En évaluant les consommations en énergie et matières premières • En définissant des objectifs et cibles et un plan d'action • En procédant à des analyses statistiques grâce à la mise en place d'indicateurs de performance 	
Pourquoi ? Pourquoi résoudre ce problème ? Quels enjeux quantifiés ?	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre à la réglementation en vigueur par rapport à l'empreinte environnementale liée aux activités, services et produits de Deveryware • Valoriser le SME conforme à l'iso 14001:2004 auprès des clients, fournisseurs et sous-traitants • Se démarquer de la concurrence • Mieux gérer ses ressources en consommation de matières premières et en énergie 	
Donnée de sortie : Question explicite et pertinente à résoudre	Comment réduire l'empreinte environnementale des activités, services et produits de Deveryware ? Comment intéresser le personnel dans la démarche environnementale pour mener à bien la mission ?	

Fig. 3 : Clarification du projet par un QQQQCP [6]

2.3. Objectifs et enjeux de la mission

Les objectifs et enjeux de la mission sont représentés via l'outil « Planification Dynamique Stratégique (PDS) », afin d'avoir une vue plus synthétique sur le sujet.

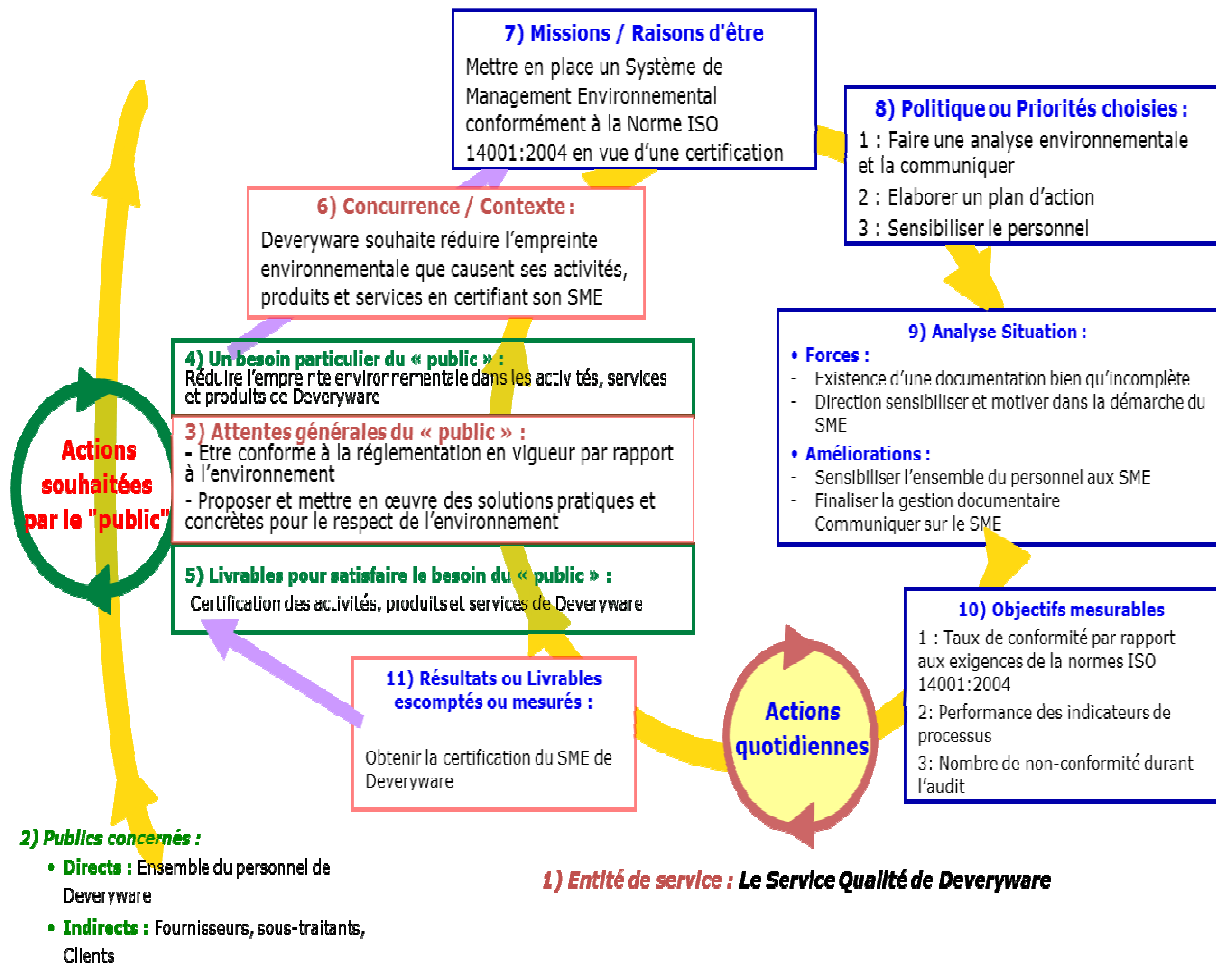


Fig. 4 : Planification Dynamique Stratégique [6]

2.4. Analyse des risques et alternatives liés à la mission

L'outil d'aide à la décision, « Arbre de décision » a permis d'exprimer les risques potentiels de la mission et les solutions alternatives envisageables pour y pallier.

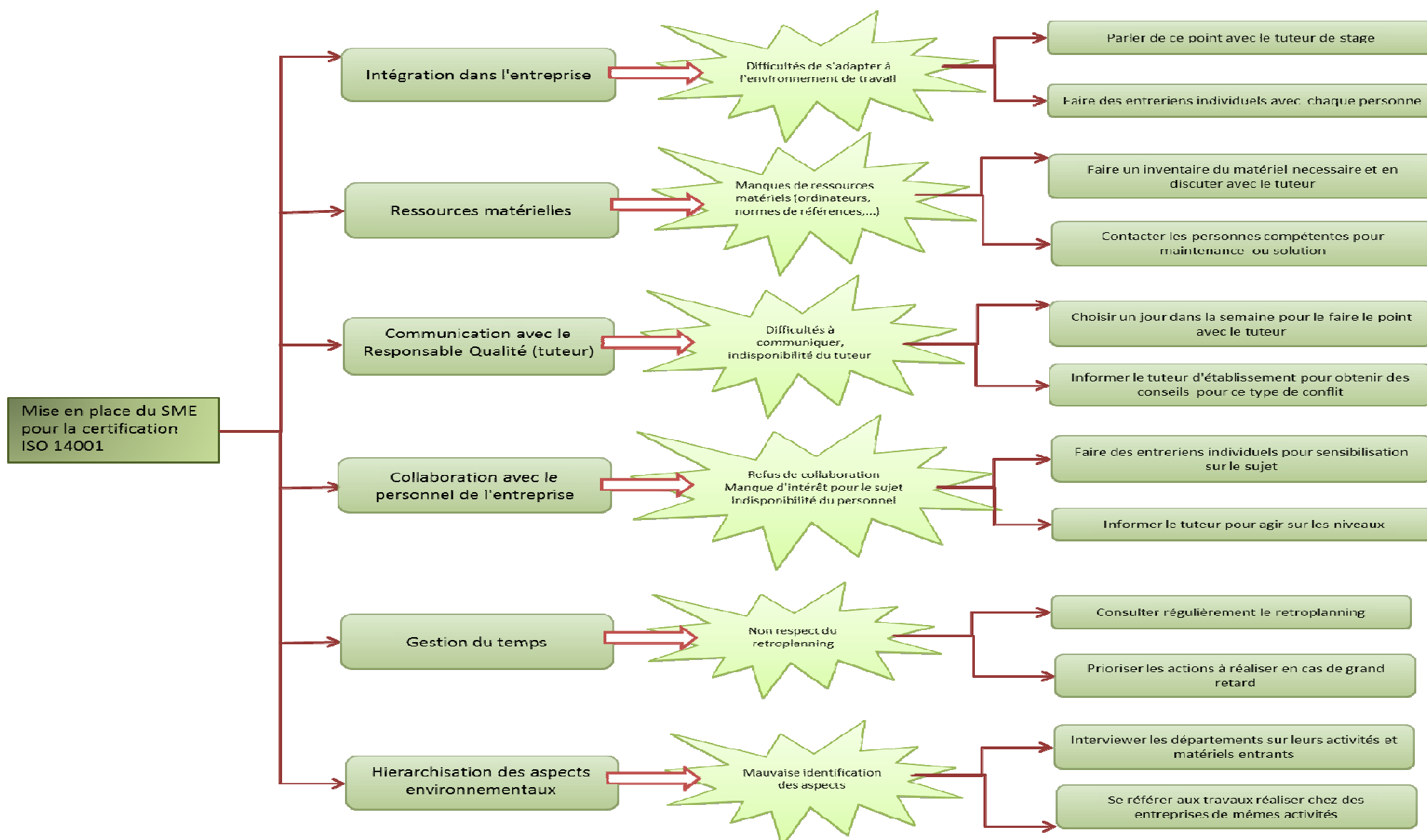


Fig. 5 : Risques & Alternatives liés à la mise en œuvre du projet [6]

2.5. Planification de la mission

Etablir le planning prévisionnel de la mission de stage est une étape importante afin de mener à bien son projet. Ce programme a été établi suivant la forme de la roue de Deming : le PDCA.

- ✚ Plan : Prévoir ce qu'il faudra faire
- ✚ Do : Réaliser ce qui a été prévu
- ✚ Check : Mesurer les résultats
- ✚ Act : Améliorer et évoluer

Sur le planning ci-dessous (Fig. 6), les tâches exécutées sont représentées par une case cochée. Les cases en rouge sont les différents jalons (personnel et suiveur d'établissement), les jalons avec le tuteur de stage avaient lieu tous les lundis matin.

Retroplanning pour la mission du stage																									
Phases	Documents / outils de référence	Février				Mars				Avril				Mai				Juin							
Intégration dans l'entreprise et appropriation de la mission																									
Découverte des activités de l'entreprise		X	X	X	X																				
Evaluation du SMQ existant	Autodiagnostic_ISO9001	X	X																						
Prise de connaissance des documents du SME existants	Documents partagés		X	X																					
Elaboration d'une grille d'autodiagnostic SME	Norme NF EN ISO 14001		X	X																					
Evaluation du SME existant	Autodiagnostic_ISO14001			X																					
Clarification de la problématique de la mission																									
Définition du contexte	QOOQCP							X																	
Etat de l'existant								X																	
Définition des acteurs	PDS							X																	
Définition de la problématique	QOOQCP, PDS							X																	
Plan		Planification du projet																							
Retro planning	Excel								X																
Note de clarification									X																
Risques du projet	Diagramme de décision								X																
Plan d'action du projet	Excel								X																
JALON 1 (fin de semaine)	Excel								X																
Do		Réalisation de l'analyse réglementaire																							
Identification des principaux textes réglementaires				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identifications des autres exigences locales ou contractuelles				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluation des textes (applicables ou non)	Veille réglementaire			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identification des "non-conformités" réglementaires	Veille réglementaire			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identification des activités de l'entreprise				X																					
Identification des AEIS liés aux activités	Analyse AIES			X																					

Fig. 6 : Diagramme de Gantt : planning des actions à mener [6]

Do	Elaboration du plan d'action SME												
Détermination des objectifs et cibles	ENR-ENV-04								X				
Elaboration du programme du SME	ENR-ENV-04								X				
Do	Rédaction et révision des procédures existantes												
Révision de la politique environnementale	Politique Environnementale								X				
Révision de la procédure d'identification des exigences légales et autres	PRC - ENV - 02								X				
Finalisation de la listes des textes applicables et des non-conformités aux exigences applicables	ENR-ENV-03								X				
Révision de la procédure d'identification des AES	PRC - ENV - 01								X				
Finalisation la liste des AE maîtrisables et des AES	ENR-ENV-02								X				
Définition des indicateurs de suivi des objectifs et cibles dans le PME	ENR-ENV-04								X				
Définitions des modalités d'établissement, de suivi et de révisions des objectifs et cibles et du PME	PRC-ENV-07								X				
Elaboration du recueil des documents opérationnels	tableau d'état d'avancement des procédures								X				
Etablissement de la liste des personnes concernées par les AES										X			
Elaboration d'un enregistrement pour tracer les formations et actions de sensibilisation	ENR-ENV-06									X			
Elaboration de la liste des situations d'urgences identifiées	ENR-ENV-07									X			
Révision de la procédure pour les situations d'urgence	PRC-ENV-03									X			
JALON 2 (fin de semaine)										X			
Do	Formalisation du SME												
Définition des rôles et responsabilités des personnes participant aux SME	PRC-ENV-08									X			
Elaboration de la procédure pour la maîtrise opérationnelle : Plan de gestion des déchets	PRC-ENV-09									X			
Visite en entreprise du tuteur d'établissement										X			
Elaboration de la procédure pour la maîtrise opérationnelle : Fournisseurs et sous-traitants	PRC-QUA-achat											X	
Elaboration de la procédure de formation et de sensibilisation	PRC-ENV-05										X		
Elaboration de la procédure de communication interne et preuve de cette communication	PRC-ENV-04										X		
Elaboration de la procédure de traitement des demandes externes et éléments de preuve	-										X		
Elaboration de la procédure de surveillance de la performance environnementale	PRC-ENV-06										X		
Elaboration des enregistrements de surveillance et de mesurage	PRC - ENV - 02											X	
Elaboration de la procédure d'évaluation de la conformité	PRC-ENV-02											X	
Révision de la procédure de déclenchement et de suivi des actions correctives et préventives	PRC-SMI-04											X	
Révision de la procédure pour la maîtrise opérationnelle : Achats et fournisseurs	PRC-QUA-achat											X	

Fig. 6 : Diagramme de Gantt : planning des actions à mener [6]

Partie 3 : Méthodologie pour la mise en place du SME

Rappelons qu'il y'avait déjà une stagiaire qualité en contrat d'alternance qui avait initié les travaux pour la mise en place du SME de l'entreprise. De ce fait, la stratégie de travail adoptée a suivi l'ordre du CAPD (Check, Act, Plan, Do) de la roue de Deming. C'est-à-dire prendre en compte ce qui existe et réaliser une autoévaluation avant d'entamer une démarche quelconque :

- ✚ Check : Pour mesurer premièrement ce qui a été fait (Autodiagnostic du SME existant)
- ✚ Act : Imaginer les améliorations du SME existant et la démarche à suivre pour la réalisation de la mission dans les délais prévus
- ✚ Plan : Planification des actions à réaliser et élaboration du retroplanning de stage
- ✚ DO : Mise en œuvre ce qui a été prévu

1. Préliminaires

1.1. Réalisation de la bibliographie - Normes, Référentiels...

Avant d'entamer toutes démarches pour la réalisation de la mission, il aurait d'abord fallu réaliser une bibliographie dans le but de renforcer les connaissances acquises. Afin de mener à bien la mission, le référentiel NF EN ISO 14001:2004 et le guide FD X 30-205 ont été les principaux documents de référence pour la réalisation de la mission. Toutefois, d'autres documents ont permis de plus approfondir les connaissances sur la démarche à suivre et sur la compréhension des différentes exigences de la norme ISO 14001 :2004.

1.2. Fonctionnement de l'entreprise

Comprendre le fonctionnement de l'entreprise est une étape clé dans la démarche de mise en place d'un SME, car elle permet de connaître les missions, les activités, les clients, les fournisseurs et les produits de l'entreprise. Cette étape se fait grâce à la documentation interne de l'entreprise et des entretiens avec le personnel de différentes entités.

2. Différentes étapes de la démarche adoptée [7]

A la suite de la prise de connaissance de l'entreprise, de ses activités et clients, une étude plus centralisée sur le SME a été faite. L'objectif étant de voir ce qui a été fait par rapport à ce qui devrait être fait suivant les exigences du référentiel.

La démarche adoptée repose sur le guide FD X 30-205 pour la mise en place par étapes d'un SME, elle a été faite comme le recommande ce guide qui est adapté et répond à la problématique de l'entreprise.

Ce guide s'adresse plus particulièrement aux PME/TPE souhaitant s'engager dans une démarche environnementale pérenne et faire reconnaître les progrès accomplis et les résultats obtenus auprès de leurs partenaires. Il prescrit les exigences de la mise en place d'une démarche environnementale progressive, reposant sur trois niveaux de performance successifs correspondant à la mise en place des exigences de la norme NF EN ISO 14001 :2004. Chaque étape est subdivisée en plusieurs étapes, qui peuvent être menées de façon consécutive ou simultanée.

2.1. Niveau 1

Le niveau 1 consiste à faire le recensement des pratiques et résultats existants, à mesurer les écarts par rapport à la réglementation et les bonnes pratiques, à identifier et mettre en œuvre les actions prioritaires.

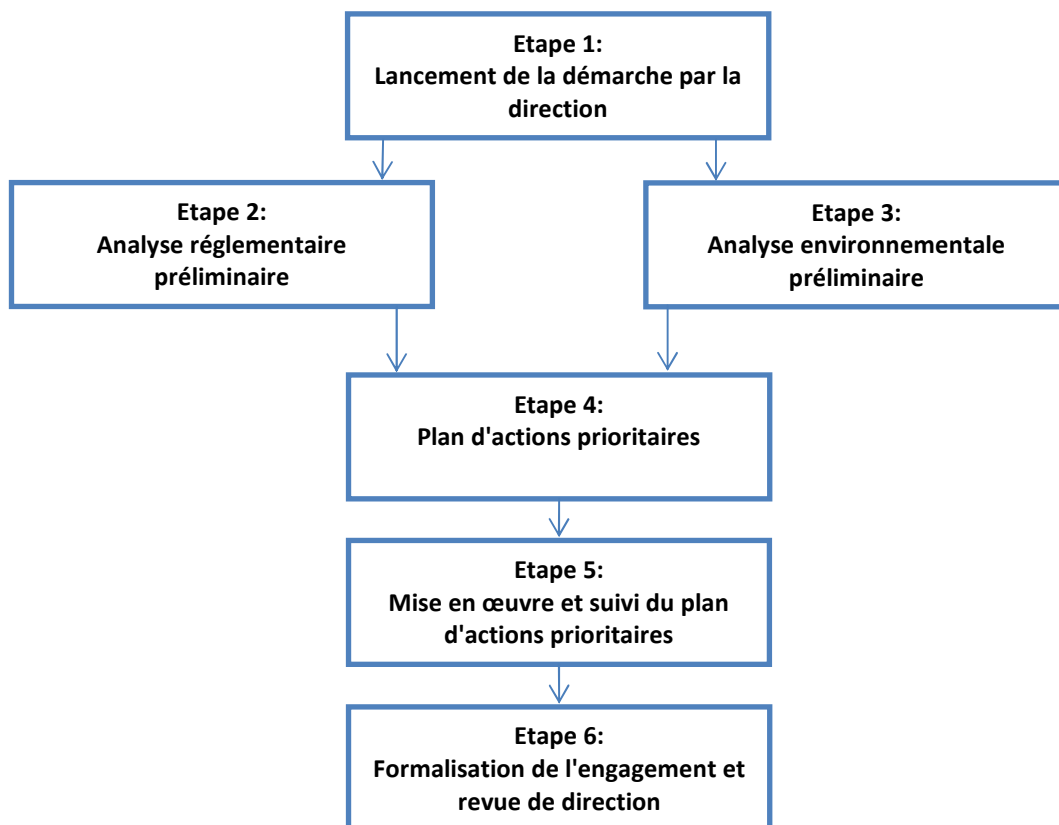


Fig. 7 : Présentation des étapes du niveau 1 [7]

Du fait qu'il n'y avait pas d'outil pour autoévaluer le SME de l'entreprise, une grille d'autodiagnostic pour un SME a été élaboré et utilisé pour mesurer le SME de l'entreprise. Cette grille permet à

l'utilisateur de se situer et de voir les écarts existant entre les exigences requises par la norme et les pratiques réelles concernant le SME de l'organisme. Cet outil a été un outil de pilotage car les actions déterminées et entreprises, découlent du résultat des évaluations faites. Le résultat graphique de l'autoévaluation du SME se présente comme le graph ci-dessous.

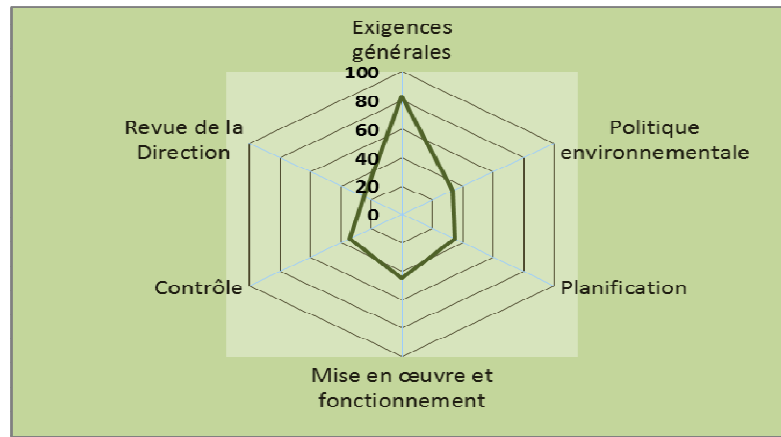


Fig. 8 : Graphique des résultats de l'autodiagnostic du SME au 16/02/2012 [6]

Une représentation graphique de ce style permet une visualisation des résultats plus rapide et plus significative. Elle permet de visualiser rapidement les faiblesses et des écarts présents dans son système.

Sur les six (6) points de la norme, seul le point 4.1 de la norme était satisfaisant : 4.1 Exigences générales de la norme. Le travail qui avait donc été fait, après évaluation par l'autodiagnostic, devait être revue et améliorer pour répondre aux exigences du référentiel.

Une gestion documentaire SMI (donc commune aux SME et SMQ) existait, mais certaines procédures SME existantes ne répondaient pas aux spécifications définies par les points de la norme ISO 14001 :2004, d'autres procédures et enregistrements n'existaient même pas.

Les résultats de cet état des lieux ont permis de définir des actions prioritaires et un plan d'actions prioritaires a été élaboré, avant d'élaborer le Programme de Management Environnemental (PME).

De toutes les étapes de ce premier niveau, seule la dernière étape, étape 6, n'a pas été réalisée car la politique environnementale n'a pas pu être signée du fait que les objectifs n'avaient pas encore été validés par la direction.

La vieille réglementaire et une analyse des aspects environnementaux de l'organisme existaient déjà, mais elles n'étaient pas complètes. Une mise à jour et quelques modifications de ces documents ont été réalisées.

2.2. Niveau 2

Le niveau 2 consiste à faire un état des lieux approfondi (analyse environnementale), accompagné d'une hiérarchisation des risques et de l'établissement d'un programme environnemental au sens de la norme ISO 14001.

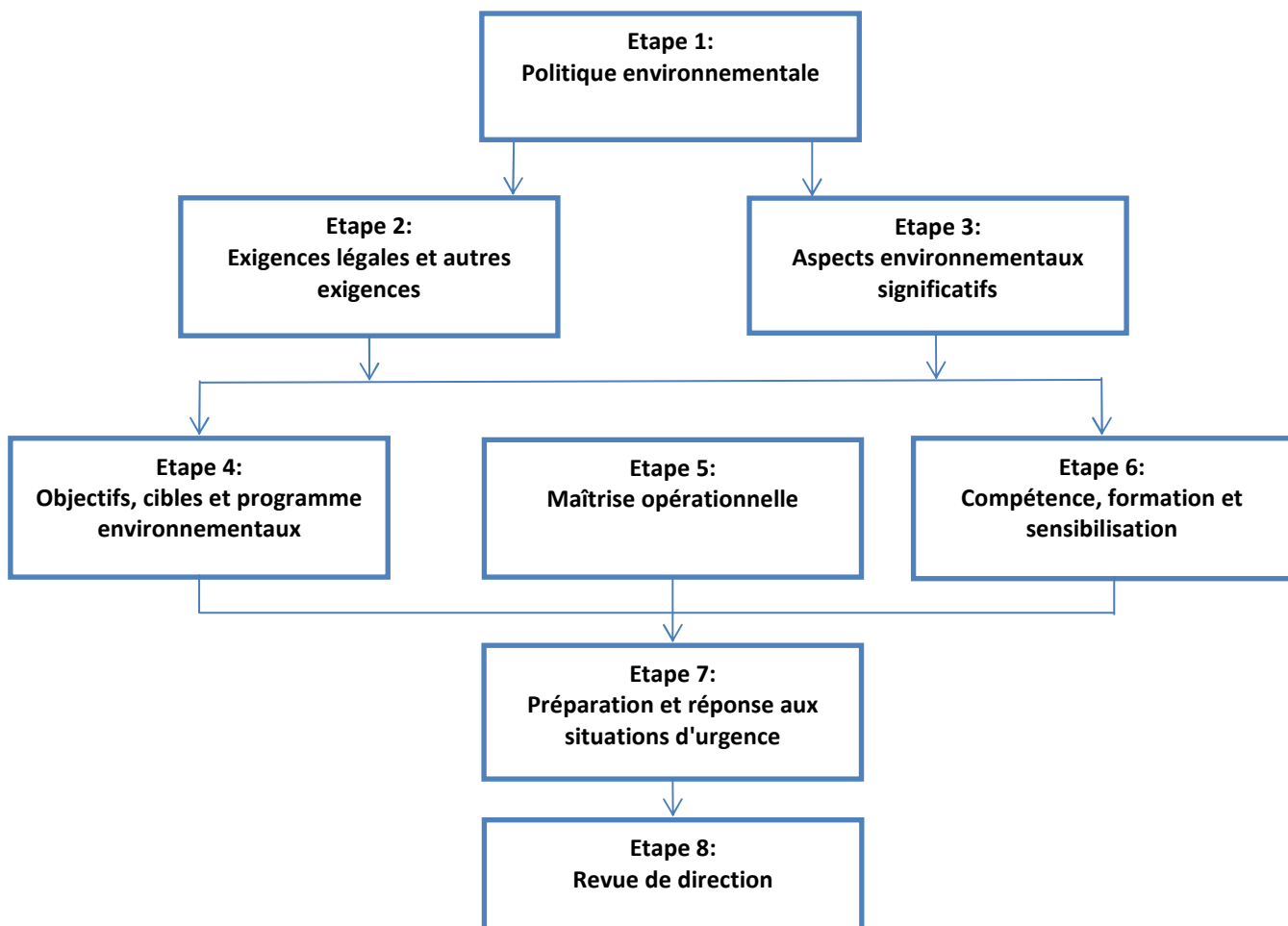


Fig. 9 : Présentation des étapes du niveau 2 [7]

La politique environnementale devant être en corrélation avec les aspects et les impacts environnementaux, les objectifs et cibles. Une analyse plus approfondie a été faite sur les aspects environnementaux, à l'aide d'une documentation de l'Afnor [9], (annexes 2 et 3) et sur les exigences légales et autres exigences (annexe 4) afin de définir des objectifs et des cibles pour premièrement définir la politique environnementale et deuxièmement élaborer le PME.

Comme il existait déjà une veille réglementaire pour les exigences légales et autres exigences auxquelles avait souscrit l'entreprise, une mise à jour a été faite sur ce fichier. Il en est sorti une liste des textes et documents applicables à l'organisme, un recueil des non-conformités aux exigences applicables et une procédure d'identification des exigences applicables à l'organisme déterminant la façon dont ces exigences s'appliquent aux aspects environnementaux.

De même, certains aspects environnementaux avaient déjà été identifiés avec une procédure d'identification des aspects environnementaux. Une refonte du document d'identification a donc été réalisé, redéfinissant les aspects environnementaux et intégrant l'évaluation des aspects environnementaux et l'évaluation des déchets que produisent les activités de l'entreprise. Ceci a alors donné suite à une redéfinition de grille de cotation des aspects environnementaux et des déchets produit.

L'évaluation des aspects environnementaux et des exigences légales ont permis de définir des objectifs et cibles à atteindre. Ces objectifs par rapport aux aspects ont été retranscrits dans le PME comme plan d'actions à réaliser.

Pour ce niveau, après l'élaboration du PME, une réunion avec le tuteur a été planifiée pour valider le PME et le soumettre à la direction. Chaque exigence de la norme ou de la réglementation non respectée dans le SME de l'organisme, a été retranscrite en action à mener afin de répondre correctement aux attentes.

La solution retenue pour suivre correctement les actions à mener a été de créer un tableau Excel dans lequel était renseigné l'aspect environnemental, l'objectif fixé, la cible à atteindre, l'action à mener, le nom du responsable de l'action, les moyens en temps et en argent, le délai d'échéance, les indicateurs de performances, les éventuels commentaires et le statut de la mission.

Ce fichier a été mis à disposition de tous les salariés de l'organisme via les documents partagés sur le réseau. Toute personne intéressée par l'évolution de l'avancement des actions, peut à tout moment consulter le fichier disponible et accessible électroniquement à tous (annexe 5).

En termes de maîtrise opérationnelle, des documents d'enregistrements ont été élaborés par rapport à la maîtrise des déchets, au suivi des consommations (achats, énergie...) et des procédures ont été élaborées : procédure de maîtrise opérationnelle, procédure de gestion des déchets et procédures pour la maîtrise des fournisseurs/sous-traitants et des achats.

Une procédure pour la formation et la sensibilisation a été élaborée pour définir les modalités de sensibilisation et de formation pour les besoins de maîtrise de l'environnement. Le plan de formation sera rattaché au plan de formation des ressources humaines pour une meilleure gestion de la documentation, et les enregistrements de ces formations seront enregistrés par le service qualité. Concernant les situations d'urgence, un plan d'évacuation et une procédure existait déjà dans l'entreprise. Néanmoins cette étape a fait l'objet de certaines actions à mettre en place.

2.3. Niveau 3

Le niveau 3 consiste à formaliser le SME et à l'évaluer, d'où certains éléments du niveau 2 sont repris dans ce niveau.

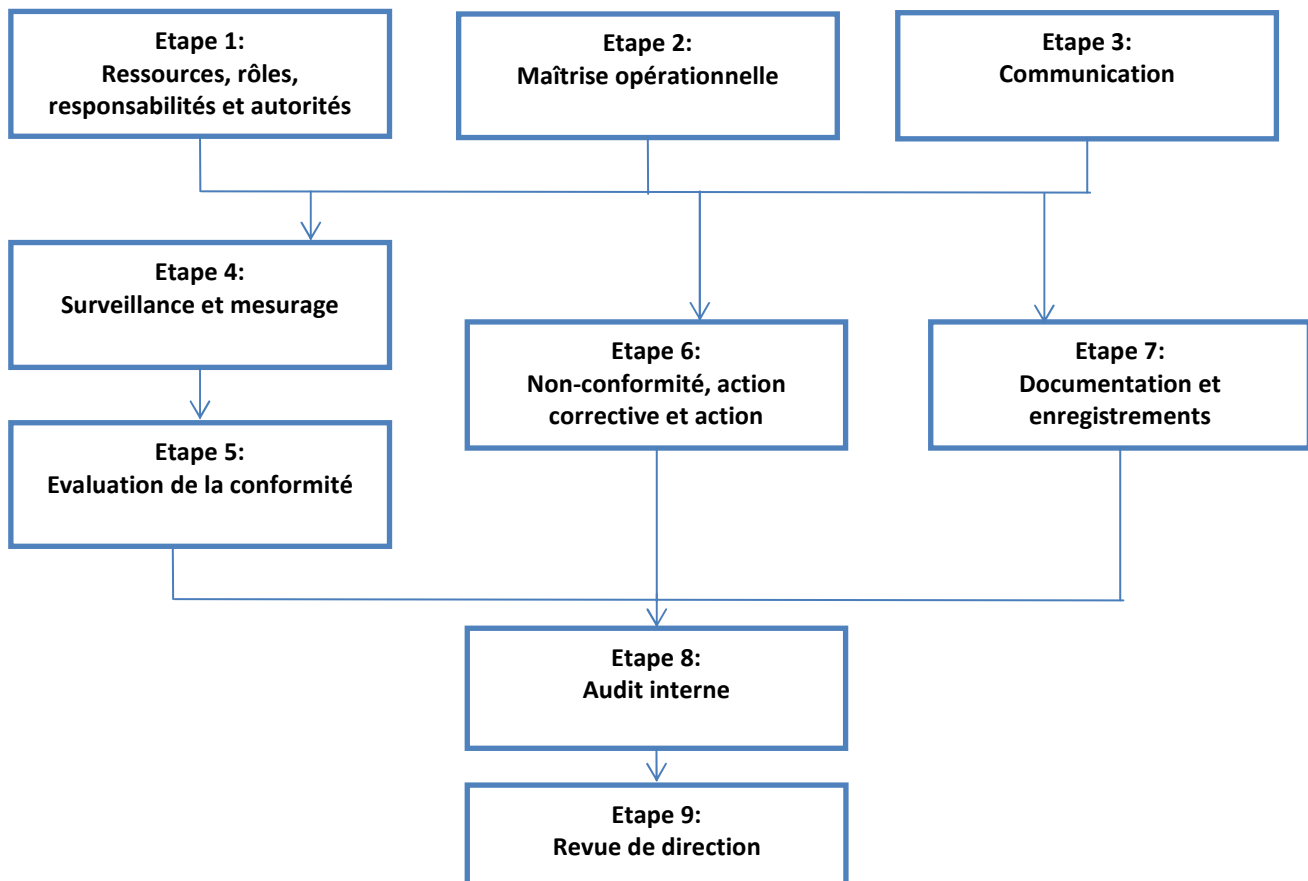


Fig. 10 : Présentation des étapes du niveau 3 [7]

Après l'analyse des aspects et impacts environnementaux, l'entreprise n'ayant pas d'impact direct sur l'environnement, et du fait de la taille de sa structure a choisi de ne pas communiquer en externe ses performances environnementales. Cependant, sa politique SMI sera communiquer en externe et en interne, le processus de communication de l'environnement se fera en collaboration avec le

service communication. Les communications seront enregistrées dans le plan de communication de l'entreprise.

Une procédure de surveillance et mesurage a été élaboré par rapport aux différents aspects environnementaux à suivre et à maîtriser.

Les procédures d'évaluation de la conformité, de non-conformité-action corrective et préventive, de maitrise documentaire et d'enregistrements et d'audit interne étant commune avec le SMQ avaient déjà été élaborées. Il a donc juste fallu rajouter le complément qui traite de l'environnement dans chacune des procédures rédigées.

L'audit interne étant déjà programmé, sera précédé d'une autoévaluation du SMI (SME et SMQ) de l'organisme. Et la revue de direction se fera après retour du rapport d'audit et avant l'audit de certification qui aura lieu 5 mois après l'audit interne.

2.4. La gestion documentaire

L'élaboration du système documentaire fait partie du quotidien dans la vie d'une organisation, ce n'est pas une fin en soi mais plutôt une activité à valeur ajoutée. Ce système regroupe les documents à la fois internes mais aussi externes.

La gestion documentaire constitue un domaine particulier du système d'information de l'entreprise. La maîtrise du management du système intégré (SME et SMQ) passe par la mise en œuvre de cette gestion des documents. L'objectif de mettre en place des règles de gestion du système documentaire est de garantir que l'information correcte est disponible au bon moment et au bon endroit dans l'entreprise.

Toutes les procédures ont été rédigées selon le même modèle, à savoir la définition de l'objet et du domaine d'application, la liste des documents associés, les définitions, abréviations et terminologie des mots utilisés et pour finir, le déroulement des étapes ou méthodologie à mener en notifiant qui fait quoi et de quelle manière. Certaines procédures non obligatoires se résument à des logigrammes notifiant tout aussi qui fait quoi et quelles sont les documents associés.

Pour une meilleure maîtrise documentaire, un fichier SMI appelé « Etat d'avancement des documents » a été élaboré par le Responsable Qualité afin de suivre l'évolution de l'élaboration des procédures et enregistrement du SME, SMQ et aussi procédures métier de l'entreprise : « non

rédigé », « en cours », « rédigé ». Les figures 11 et 12 illustrent l'état actuel du système documentaire.

L'illustration de l'état des documents du SMI telle que sur ces tableaux ne changent pas trop de celle au moment de l'état des lieux. En effet, il y avait des procédures et des enregistrements qui existaient, mais qui soit ne répondaient pas aux exigences de la norme, soit n'existaient pas ou nécessitaient simplement de complément d'informations.

Référentiels	Procédures	Etat d'avancement	Validation	Nom du document	Intitulé du document
ISO 9001 : 2008	Manuel du Système de Management Intégré (SMI) (§4.2.2)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-01	Manuel de Management Intégré (MMI)
	Procédure de maîtrise de la documentation (§4.2.3)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-02	Maîtrise des documents et des enregistrements du SMI
	Procédure de maîtrise des enregistrements (§4.2.4)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-02	Maîtrise des documents et des enregistrements du SMI
	Procédure d'audit interne (§8.2.2)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-03	Audit interne des système de management
	Procédure de maîtrise du produit non conforme (§8.3)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-04	Gestion des non-conformités, actions correctives et préventives
	Procédure des actions correctives (§8.5.2)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-04	Gestion des non-conformités, actions correctives et préventives
	Procédure des actions préventives (§8.5.3)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-04	Gestion des non-conformités, actions correctives et préventives
ISO 14001 : 2004	Procédure d'identification des aspects environnementaux (§4.3.1)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-01	Identification des aspects environnementaux
	Procédure d'identification et accès aux exigences légales et autres (§4.3.2)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-02	Exigences légales et autres – Assurer la veille et évaluer la conformité
	Procédure décrivant les modalités d'établissement et de révisions des objectifs, cibles et programme (s) (§4.3.3)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-07	Modalités d'établissement, de suivi et révision des objectifs et cibles et du PME
	Procédure de définition des rôles, responsabilités et autorités (§4.4.1)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-08	Définition des rôles, responsabilités et autorités
	Procédure de formation et de sensibilisation (§4.4.2)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-05	Formation et sensibilisation
	Procédure de communication : communication interne et externe (§4.4.3)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-04	Communication interne et externe
	Procédure de maîtrise de la documentation (§4.4.5)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-02	Maîtrise des documents et des enregistrements du SMI
	Procédure de maîtrise opérationnelle : Plan de gestion des déchets (§4.4.6)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-09	Maîtrise opérationnelle : Plan de gestion des déchets
	Procédure de maîtrise opérationnelle : Achats (§4.4.6)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC GEST 03 Achat	Achats
	Procédure de maîtrise opérationnelle : Fournisseurs et sous-traitants (§4.4.6)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC GEST 03 Achat	Achats
	Procédure d'identification des situations d'urgence et accidents potentiels (§4.4.7)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-03	Préparation et réponse aux situations d'urgence
	Procédure de surveillance et mesurage (§4.5.1)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-06	Surveillance et mesurage de la performance environnementale
	Procédure d'évaluation de la conformité aux exigences légales et autres (§4.5.2)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-ENV-02	Exigences légales et autres : assurer la veille et évaluer la conformité
	Procédure de gestion des non conformités, des actions correctives et des actions préventives (§4.5.3)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-04	Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives
	Procédure de maîtrise des enregistrements (§4.5.4)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-02	Maîtrise des documents et des enregistrements du SMI
Procédure d'audit interne (§4.5.5)	rédigée	<input checked="" type="checkbox"/>	PRC-SMI-03	Audit interne	

Fig. 11 : Etat des procédures du SME au 15/06/2012 [6]

Référentiels	Enregistrements	Etat d'avancement	Validation
ISO 14001 : 2004	§4.2 Politique environnementale	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.3.1 Liste des AEIS	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.3.2 Exigences légales et autres exigences	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.3.3 Objectifs, cibles et programme (s)	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.4.2 Compétence, formation et sensibilisation	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.4.3 Communication	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.4.5 Gestion documentaire du SME	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.4.7 Fiches d'incident, rapport d'alerte et d'incident et résultats des tests périodiques s'il y a lieu	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.5.1 Informations permettant le suivi de la performance, des contrôles opérationnels appropriés et de la conformité aux objectifs et aux cibles de l'organisme	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.5.2 Résultat des évaluations périodiques de la conformité aux exigences légales et autres	rédigée	<input type="checkbox"/>
	§4.5.3 Procédures modifiées suite à action corrective et préventive et résultats des actions correctives et préventives mises en œuvre	rédigée	<input type="checkbox"/>
Communes aux 2 référentiels	Revue de direction	non rédigée	<input type="checkbox"/>
	Résultats des audits	non rédigée	<input type="checkbox"/>

Fig. 12 : Etat des enregistrements du SME au 15/06/2012 [6]

Partie 4 : Déroulement du stage

1. Apports du stage

La plus-value de ce stage fut la gestion de la mission dans son intégralité qui, a tout aussi, été une opportunité pour assumer de lourdes responsabilités. L'absence des conseils d'un expert en environnement dans l'entreprise n'a pas été un handicap pour mener à bien cette mission, les référentiel, les guides utilisés et la petite expérience acquise antérieurement ont permis le suivi et l'animation de cette mission dans son intégralité, sous couvert du Responsable Qualité. Force de proposition dans les actions à mener pour ce stage, les diverses prises de décision ont pu être impulsées.

Travailler parallèlement avec le Responsable Qualité sur la mise en place du Système de Management Qualité (SMQ) a été un grand apport dans ce stage. Une double expérience a été réalisée du fait d'avoir été pilote du processus « Réduire l'empreinte environnementale » et co-pilote du processus « Système de Management Intégré ». L'implication dans la création de plusieurs documents (procédures, enregistrements, organigramme, description de processus, indicateurs et tableau de bord ..., voir annexes 7 à 11), la participation à plusieurs réunions de travail avec les pilotes de processus, la participation à la préparation de l'audit interne du Système de Management Intégré (SMI) la description des processus, l'élaboration des indicateurs et du tableau de bord du SMI, ont permis d'avoir une expérience dans le domaine de la qualité qui est la formation principale de ce Master.

Ce stage a été l'occasion d'une amélioration et d'un approfondissement des connaissances théoriques en matière de management de l'environnement et de la qualité tout en les confrontant aux réalités du monde de l'entreprise.

2. Difficultés rencontrées

La plus grande difficulté rencontrée fut la collaboration et la motivation des différents acteurs dans la démarche. Contrairement à ce phénomène connu et récurrent de nos jours dans plusieurs entreprises, où la direction est plus réfractaire que son personnel dans les démarches de la qualité et de l'environnement, la direction soutenait vivement ce projet. Une partie du personnel était alors réticente à l'égard de la mise en œuvre de certaines actions issues du PME car celles-ci étaient davantage une contrainte pour eux, d'autant plus qu'elles leur ont été imposées par la direction.

De fortes tensions avec certains collaborateurs ont découlés de la mise en œuvre de certaines actions, comme la mise en place du tri sélectif dans les bureaux qui n'a pas laissé l'ensemble du personnel indifférent. Il a donc fallu faire preuve de tact et d'une bonne gestion des crises en situation de changement pour résoudre ce problème et réinstaurer un bon climat dans l'entreprise afin de faire accepter au personnel cette nouvelle manière de faire.

Le changement étant toujours mal perçu dans une organisation, il faut s'attendre à des réactions spontanées de la part du personnel et pouvoir trouver des solutions pour les faire adhérer à la démarche avec une manière diplomatique. Le « non, il n'y a pas d'autres solutions » n'est pas la phrase la plus appropriée dans ce genre de situation.

3. Acquis techniques apportées

Ce stage a été une véritable opportunité dans le sens elle a permis de découvrir les différents aspects d'un système de management intégré (SMI) : les procédures, les référentiels, l'approche par les processus... En collaboration étroite avec la Responsable Qualité (RQ), nous avons mis en place un système documentaire SMI complet et conforme aux exigences des différents référentiels qui la composent.

Ce stage a permis l'élaboration d'une grille d'autoévaluation d'un SME dans sa globalité par rapport aux exigences de la norme NF EN ISO 14001 : 2004 [6]. Cet outil permet de mesurer l'état d'un SME et de voir les écarts existant entre les exigences.

D'un point de vue relationnel, ce stage a permis de développer des compétences en termes de communication, de gestion des hommes, de savoir-être et surtout de compétences en gestion de la planification.

Aussi, le fait d'avoir bénéficié d'une autonomie totale tout au long de ce stage a permis, d'un point de vue professionnel, de gagner en maturité et en confiance. Ce qui est un atout pour bien débuter une carrière professionnelle.

Conclusion et perspectives

Deveryware a pu grâce à la réalisation d'une analyse environnementale identifier les aspects environnementaux significatifs (AES) liés à ses activités puis établir un programme d'actions pour réduire et maîtriser ces derniers. Des actions telles que les solutions pour gestion des déchets d'équipements électroniques et électriques (DEEE), des déchets d'emballage et de tri sélectifs dans les locaux de Deveryware ont pu être mis en place, le reste des actions étant à venir.

Cette démarche a également permis de mettre en évidence la nécessité d'un Système de Management Intégré (SMI) Qualité et Environnement au sein de l'entreprise. Désormais, dans sa démarche de satisfaction du client, Deveryware devra également prendre en compte les aspects environnementaux liés à ses activités. D'où l'importance de mutualiser les systèmes de management qualité et environnemental.

La réalisation de ce stage, a permis de constater ce besoin de plus en plus présent dans les entreprises, en France comme ailleurs, de montrer à leurs partenaires leur engagement face aux problématiques environnementales. L'environnement devenant une très grande priorité pour les entreprises, la qualité du produit, n'est plus le seul élément à prendre en compte. Désormais, dans son besoin de satisfaction, le client s'intéresse aux bonnes pratiques environnementales mises en place pour la réalisation du produit ou service.

Pour conclure, les missions confiées ont été menées avec une certaine méthodologie et réflexion, afin d'apporter de meilleurs bases à la réussite du projet. Lors de la mise en place du SME, la consolidation du système documentaire a été une étape cruciale pour la suite du stage, étant donné que la suite des actions était conditionnée par ce système.

Avoir des objectifs précis et planifiés induit le respect des délais, chose parvenue régulièrement. Quelques retards ont été notés au niveau de la réalisation des actions, mais cela est dû en partie aux problèmes liés à la résistance du personnel.

En ce qui concerne, la mission relative aux indicateurs, le seul souci notable, a été de déterminer des indicateurs pertinents, performants et apportant une valeur ajoutée à leur suivi. Suivre et mesurer les indicateurs ne doit pas être une contrainte pour le système, c'est pourquoi le choix a été primordial et quelque peu difficile pour la viabilité du système.

En ce qui concerne les perspectives d'avenir, le maintien de la certification est un objectif à moyen terme ce qui implique de faire vivre le système qualité. Obtenir la certification est déjà en soi un grand pas vers l'excellence, la maintenir en est un autre.

Références bibliographiques

[1] Activité de Deveryware, [en ligne], consulté le 28/05/2012

Disponible sur : <http://www.deveryware.com/Deveryware-en-bref>

[2] Mise en place d'un Système de Management Environnemental conforme à la Norme ISO 14001 :2004 en vue d'une Certification. NZANG NZE Luce, Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (MQ-M2), UTC, 2011-2012, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°236

[3] NF EN ISO 14001, norme européenne et française des exigences du système de management environnemental, AFNOR, Décembre 2004

[4] NF EN ISO 14004, Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre, AFNOR, Août 2010

[5] NF EN ISO 9001, norme européenne et française des exigences du système de management de la qualité, AFNOR, Novembre 2008

[6] Mise en place d'un Système de Management Environnemental conforme à la Norme ISO 14001 :2004 en vue d'une Certification. NZANG NZE Luce, Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (MQ-M2), UTC, 2011-2012, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°236

[7] FD X 30-205, Guide pour la mise en place par étapes d'un SME, AFNOR, Octobre 2007

[8] Présentation de la norme NF EN ISO 14001 :2004, [en ligne], consulté le 16/02/2012

Disponible sur : http://www.iso.org/iso/fr/iso_14000_essentials

[9] Odile Faure-Rochet, Analyse environnementale - Les clés de la réussite Vaccins, éditions AFNOR, 2009, 330 pages.

Annexes

Annexe 1 : Organigramme de Deveryware

Annexe 2 : Extrait du tableau d'identification des aspects environnementaux

Annexe 3 : Extrait du tableau dévaluation de la gestion des déchets

Annexe 4 : Extrait du tableau des exigences légales et autres exigences et veille réglementaire

Annexe 5 : Extrait du tableau du Programme de Management Environnemental (PME)

Annexe 6 : La norme NF EN ISO 14001 : 2004

Annexe 7 : Résultat de l'autoévaluation du SME au 16/02/2012

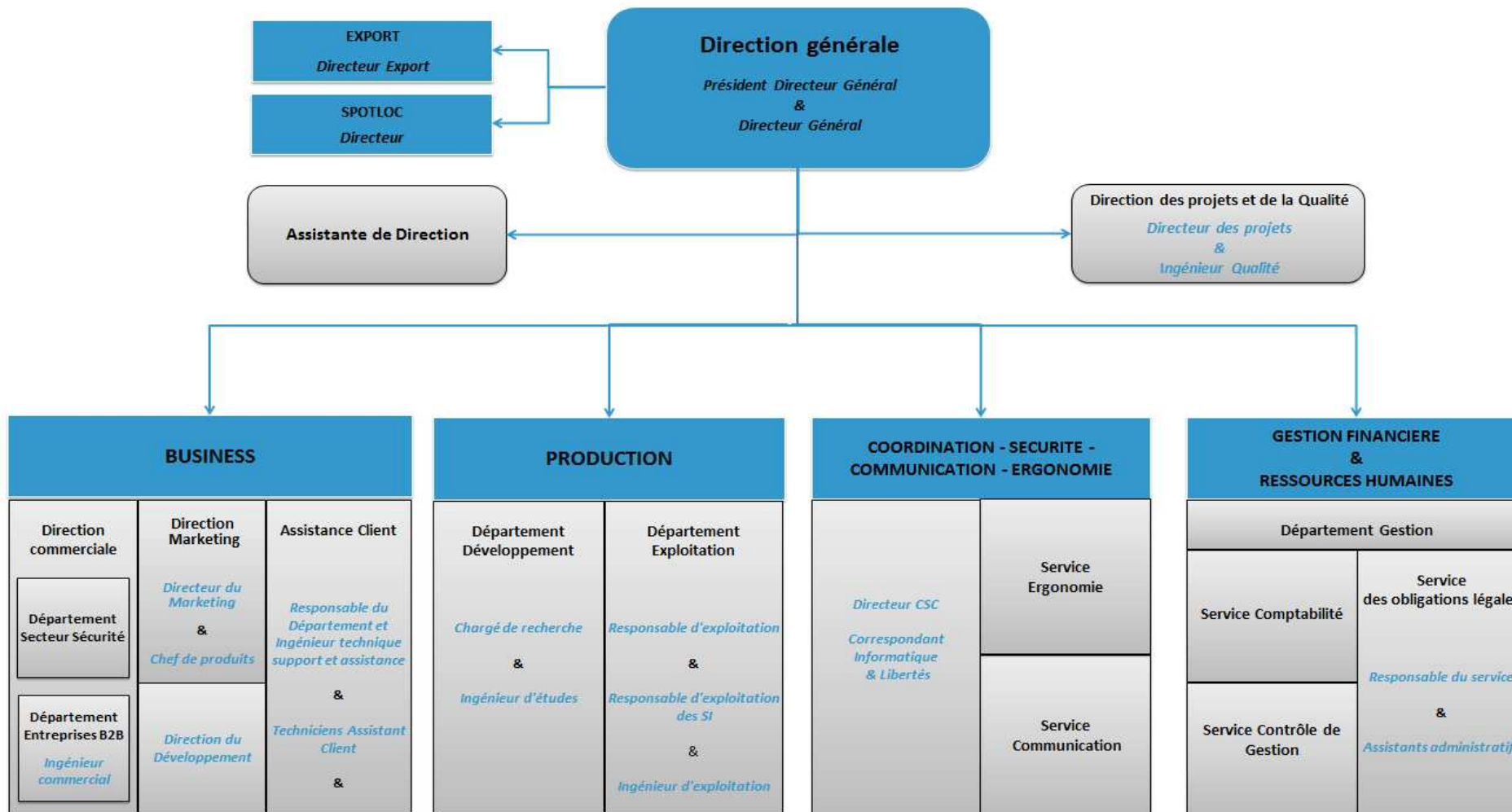
Annexe 8 : Résultat de l'autoévaluation du SME au 15/06/2012

Annexe 9 : Exemple de procédure

Annexe 10 : Indicateur du processus Réduire l'empreinte environnementale (SME)

Annexe 11 : Engagement SMI de Deveryware

Annexe 1 : Organigramme de Deveryware



Annexe 2 : Extrait du tableau d'identification des aspects environnementaux (début de stage)

DEVERYWARE		IDENTIFICATION ET EVALUATION DES AIES CHEZ DEVERYWARE												
N°	Source domaine d'activités	Aspect environnemental associé	Impact environnemental associé	Milieu impacté	Mode de fonctionnement (Situation)	Observation éventuelle	Sensibilité	Gravité	Fréquence	Criticité 1	Significativité	Maîtrise	Maîtrise	Criticité 2 (risque résiduel)
1	Locaux Deveryware	Consommation d'énergie	Epuisement de ressources naturelles	Ecologie	N	- Plusieurs réfrigérateurs - Lumières constamment allumées - PC continuellement sous tension...	2	3	4	24		Pas de maîtrise, excepté les lumières qui sont de type basse tension	3	72
2		Direction Générale (DG)	Bruit dans l'openspace	Productivité à la tâche	Santé humaine	N	Fournir une preuve de mesure de bruit (dB)	3	3	4	36		Mise à disposition de Jabber Mise à disposition des salles pour appels téléphoniques Mise à disposition des salles pour réunion Mise à disposition d'une cuisine pour la détente	2
3	Direction Technique (DT)	Consommation de carburant (déplacement en véhicule)	Epuisement des ressources naturelles	Sol et sous sol	N	Fournir une preuve de consommation/mois de carburant et vérifier le kilométrage	2	2	4	16		Pas de maîtrise	1	16
	Direction de la Communication et de la Relation Client (DCRC)	Consommation de matières premières (toners et cartouches d'encre)	Epuisement des ressources naturelles		N	Il y a 5 imprimantes dans les locaux pour 50 personnes maximum dont trois imprimantes d'entreprises et deux petites imprimantes	1	3	4	12		Maintenance suivie pour deux imprimantes Les autres ils n'y a pas de maîtrise pour l'instant car la gestion des consommables n'est pas suivie	4	48
10	Direction du Marketing (DM)	Consommation de matières premières (papiers)	Epuisement des ressources naturelles	Faune/Flore	N	Résultat du bilan de la consommation de rame de papier	3	4	4	48		Pas de maîtrise	2	96
11	Département Gestion (DCGR)	Production de déchets (papiers, DEEE, emballage, ordures ménagère, ...)	Valorisation et préservation des ressources	Lieu de traitement Sol, air	N	Pas de mesure de déchets excepté pour les cartouches d'encre	2	4	4	32	5	Contrat de gestion des cartouches d'encre Gestion des DAM par le gestion de l'immeuble (qui n'assure pas la gestion conformément aux exigences de la municipalité)	3	96
12	Cuisine	Consommation d'énergie	Epuisement de ressources naturelles	Ecologie	N	Situation EDF pas encore stable, l'entreprise n'a que 2 factures pour 4 intervalles de temps non périodiques	2	3	4	24		Pas de maîtrise, excepté les lumières qui sont de type basse tension	3	72
13		Production de déchets (Déchets alimentaires, Emballages souillés, Déchets organiques, Emballages carton, Emballages plastique, Verre)	Impacts liés au stockage, à la collecte et à l'incinération des déchets	Lieu de traitement Sol, air	N	Rien n'est trié à la source et à la collecte Les bouchons en plastique sont revaloriser via un organisme Certains emballages sont revalorisés d'autres sont stockés dans le local	2	3	4	24		Pas de maîtrise	3	72
14		Emissions d'odeurs	Gêne dans les locaux	N	Les DAM sont clairement séparées des DSE, des cartouches d'encre et autres déchets ne rentrant pas dans la catégorie des DAM	1	1	4	4			Les ordures biodégradables et celles assimilées aux ordures ménagères sont ramassées après chaque repas le midi	1	4
19	Sanitaires	Fuite d'eau / Dégât des eaux (tuyau cassé, robinet en panne, ...)	Pollution du sol	Locaux Deveryware	SU	Jamais produit dans l'entreprise	2	3	1	6		Maintenance des circuits d'eau une fois dans l'année Contact permanent avec le maintenancier si problème	1	6
20		Consommation de matières premières (papiers toilette)	Epuisement des ressources naturelles	Faune/Flore	N		3	1	4	12		Paper roll (revalorisable)	1	12
23		Consommation d'énergie	Epuisement de ressources naturelles	Ecologie	N		2	3	4	24		Pas de maîtrise	3	72
24		Production de déchets (ordure ménagère, ...)	Impacts liés au stockage, à la collecte et à l'incinération des déchets	Lieu de traitement (sol, air)	N	Pas assez d'ordures ménagères dans les vestiaires	3	2	3	18	NS	Ne pas jeter que les déchets sanitaires	1	18

Annexe 3 : Extrait du tableau dévaluation de la gestion des déchets

DEVERYWARE		GESTION DES DECHETS CHEZ DEVERYWARE													
N°	Source domaine d'activités	Activités	Déchets	Mode de fonctionnement (Situation)	Mode de stockage	Nature	Quantité annuelle	Tri	Mode de traitement	Criticité	Significativité	Maîtrise	Maîtrise	Criticité 2 (risque résiduel)	
Locaux Deveryware (Bureaux, salles de réunion, openspace)		Le stockage de matériel	Déchets de consommables d'impression (toners d'encre)	N	Conservés dans le bureau des requises	DIS	Moyen	Trié	Valorisation	C2	NS	Tous les toners sont renvoyés chez les producteurs suivant leurs marques	2	C1	
		Le stockage de documents	Déchets de consommables d'impression (cartouches d'encre)		Conservés dans les bureaux	DIS	Moyen	Non-Trié	Pas spécifique	C3	NS	Toutes les cartouches sont renvoyés chez les producteurs suivant leurs marques	2	C1	
		Les réunions dans les locaux	Déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) (ordinateurs, imprimantes, serveur...)	N	Conservés dans la zone de rangement de la DT	DIS	Moyen	Non-Trié	Pas spécifique	C3	S	Pas de maîtrise pour le moment	3	C3	
		La reprographie	Déchets mobilier	N	Parking (stockage bac ordure)	DIB	Faible	Trié		C1	NS	Pas de maîtrise pour le moment	3	C2	
		Incendie	Déchets d'emballage	N	Bac à ordure	DIB	Elevée	Non-Trié	Pas spécifique	C3	S	Pas de maîtrise pour le moment	4	C3	
			Contenu d'extincteur	SU											
Espace Deveryware Datacenter		Stockage des serveurs Maintenance des serveurs	Déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) (Serveurs, boîtiers, ...)	N		DIS	Moyen	Trié		C2	NS		2	C2	
Locaux Deveryware Cuisine		Stockage provision	Déchets plastiques souillés ou non par les aliments (couverts, assiettes, verres, bouteilles...)	N	Bac à ordure	DIB	Elevée	Non-Trié	Décharge	C3	S	Pas de maîtrise pour le moment	4	C3	
		Réception de provision (café, bouteille d'eau, couvert...)	Verre et rebus (bouteilles, tasse et assiettes cassées...)	N	Bac à ordure	DIB	Faible	Non-Trié	Décharge	C2	S	Pas de maîtrise pour le moment	4	C3	
		La restauration	Déchets alimentaires	N	Bac à ordure	DAM	Elevée	Non-Trié	Décharge	C1	NS	Décharge	2	C1	
		Réception équipements de cuisine (cafetière, micro-onde...)	Emballages souillés de restes de repas	N	Bac à ordure	DAM	Elevée	Non-Trié	Décharge	C1	NS	Décharge	2	C1	
		Le repos	Déchets carton d'emballage	N	Bac à ordure	DIB	Moyen	Non-Trié	Décharge	C3	S	Décharge	2	C1	
			Sopalins usés	N	Bac à ordure	DAM	Elevée	Non-Trié	Décharge	C1	NS	Décharge	2	C1	
			Bouchon de bouteilles plastiques		Sac spécial	DIB	Moyen	Trié	Décharge	C1	NS	Collecte pour recyclage auprès de ...	3	C1	
Locaux Deveryware Sanitaire		Faire la vaisselle	Eaux usées	N	Conduite plombiers										
		Faire ses besoins	Réceptacle de savon vide	N	Bac à ordure	DIB	Faible	Non-Trié	Décharge	C2	S	Décharge	2	C2	
			Papier / Serviette de toilette usés	N	Bac à ordure	DAM	Faible	Non-Trié	Décharge	C1	NS	Décharge	2	C1	
		Inondation	Eaux usées	SU											

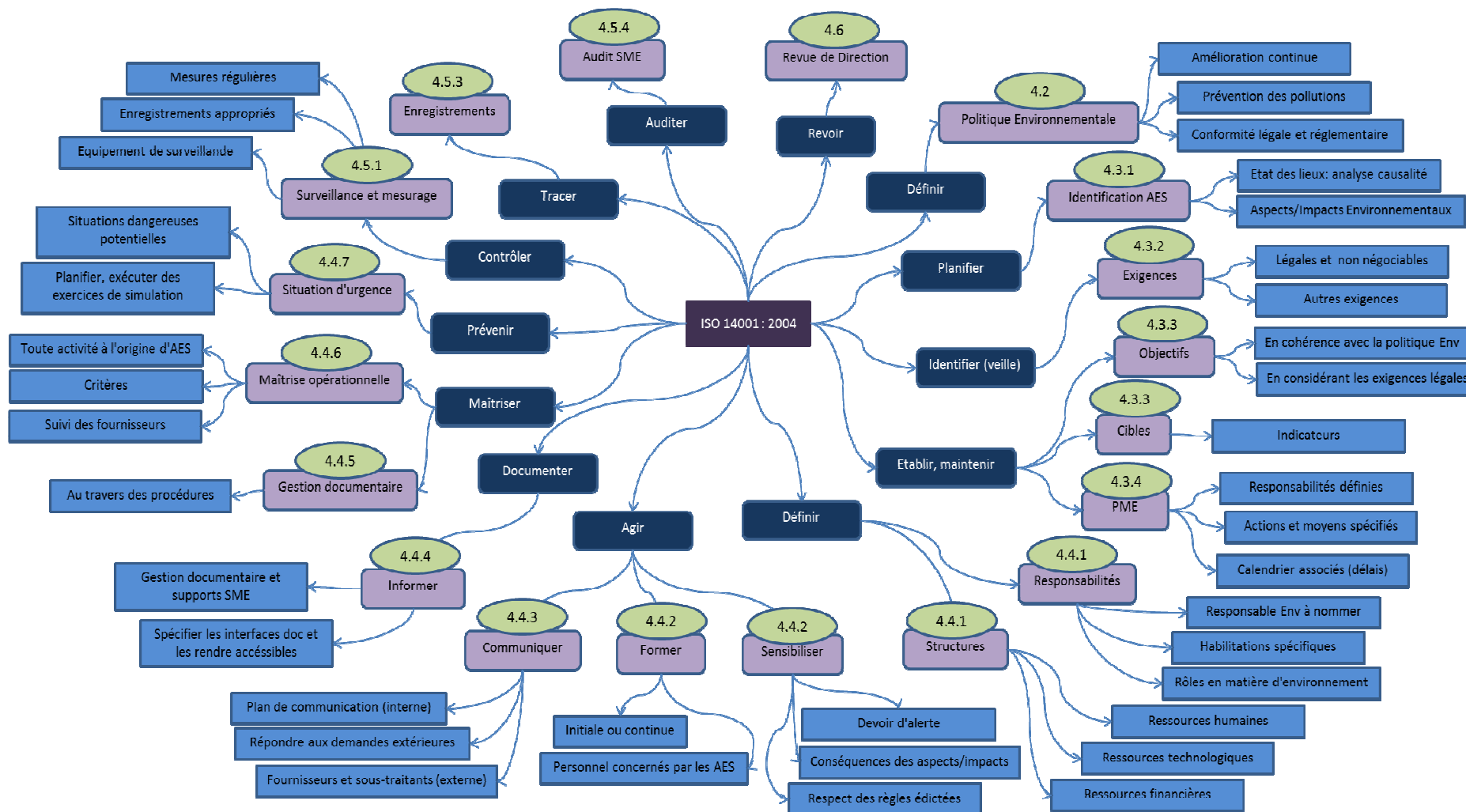
Annexe 4 : Extrait du tableau des exigences légales et autres exigences et veille réglementaire

Thème	Sous-thème	Source	Lien hypertexte	Type de texte	Date de consultation	Date de mise en vigueur	Intitulé du texte	résumé du texte	Applicable ou non applicable?
Environnement	Prévention et réparation de certains dommages causés à l'environnement	Article L.160-1 du code de l'environnement	L.160-1	Texte législatif	23/02/2012	03/08/2008	Prévention et réparation de certains dommages causés à l'environnement	Le présent titre définit les conditions dans lesquelles sont prévenus ou réparés, en application du principe pollueur-payeur les dommages causés à l'environnement par l'activité d'un exploitant	Information
Environnement	Mesures de prévention	Article L.162-3 à L.162-5 du code de l'environnement	L.162-3 à L.162-5	Texte législatif	23/02/2012	03/08/2008	Mesures de prévention		Non applicable
Environnement	Mesures de réparation	Article L.162-6 à L.162-12 du code de l'environnement	L.162-6 à L.162-12	Texte législatif	23/02/2012	03/08/2008	Mesures de réparation		Non applicable
Environnement	Coûts des mesures de prévention et de réparation	Article L.162-17 à L.162-23 du code de l'environnement	L.162-17 à L.162-23	Texte législatif	23/02/2012	03/08/2008	Coûts des mesures de prévention et de réparation		Non applicable
Environnement	Air et atmosphère	Article L.224-5 du code de l'environnement	L.224-5	Texte législatif	23/02/2012	01/06/2001	Qualité de l'air : Véhicules automobiles	Utilisation, entretien et réparation des véhicules de façon à minimiser la consommation d'énergie, la création de déchets non valorisables, les émissions de substances polluantes, notamment de dioxyde de carbone, visées à l'article L. 220-2 du code de l'environnement ainsi que les autres nuisances susceptibles de compromettre la santé publique	Applicable
Environnement	Air et atmosphère	Article L.229-25 du code de l'environnement	L.229-25	Texte législatif	23/02/2012	18/12/2010	Bilan des émissions de gaz à effet de serre et plan climat-énergie territorial	Obligation d'établir un bilan d'émissions de gaz à effet de serre pour des entreprises de plus de 500 personnes (document public mis à jour au moins	Non applicable
Environnement	Installations soumises à autorisation	Article L.512-1 à L.512-6-1 du code de l'environnement	L.512-1 à L.512-6-1	Texte législatif	23/02/2012	23/10/2010	Installations soumises à autorisation		Non applicable
Environnement	Installations soumises à enregistrement	Article L.512-7 à L.512-7-7 du code de l'environnement	L.512-7 à L.512-7-7	Texte législatif	23/02/2012	05/01/2012	Installations soumises à enregistrement		Non applicable
Environnement	Installations soumises à déclaration	Article L.512-8 à L.512-13 du code de l'environnement	L.512-8 à L.512-13	Texte législatif	23/02/2012	27/04/2010	Installations soumises à déclaration		Non applicable
Environnement	Dispositions communes	Article L.512-14 à L.512-20 du code de l'environnement	L.512-14 à L.512-20	Texte législatif	23/02/2012	12/07/2010	Dispositions communes		Non applicable
Environnement	Déchets	Article L.541-1 du code de l'environnement	L.541-1	Texte législatif	23/02/2012	19/12/2010	Prévention et gestion des déchets : Dispositions générales	Hierarchisation des mode de traitement pour la gestion de déchets au sens du code de l'environnement	Applicable
Environnement	Déchets	Article L.541-2 du code de l'environnement	L.541-2	Texte législatif	23/02/2012	19/12/2010 au 01/01/2013	Prévention et gestion des déchets : Dispositions générales	Responsabilité du protecteur ou détenteur de déchet quant à la gestion des déchets (assurer ou faire assurer ses déchets) jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, même lorsque le déchet est transféré à des fins de traitement à un tiers (les opérations de collecte, transport, stockage, tri, traitement nécessaires à la récupération des éléments et matériaux réutilisables ou de l'énergie)	Applicable
Environnement	Déchets	Article L.541-2-1 du code de l'environnement	L.541-2-1	Texte législatif	23/02/2012	19/12/2010	Prévention et gestion des déchets : Dispositions générales	Exceptionné les DM, le présent texte oblige les producteurs ou détenteurs de déchets à respecter la hiérarchie du mode de traitement pour la gestion de déchets défini en L. 541-1 du code	Applicable
Environnement	Déchets	Article L.541-3 du code de l'environnement	L.541-3	Texte législatif	23/02/2012	19/12/2010 au 01/01/2013	Prévention et gestion des déchets : Dispositions générales	Mesures et procédure des autorités face à l'abandon des déchets Au cas où des déchets seraient abandonnés, déposés ou traités contrairement aux prescriptions réglementaires, les pouvoirs publics peuvent en assurer d'office l'élimination aux frais du responsable, sans préjudice des sanctions éventuelles encourues par ce dernier	Information

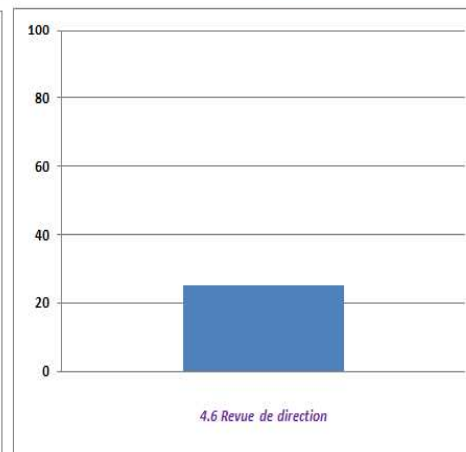
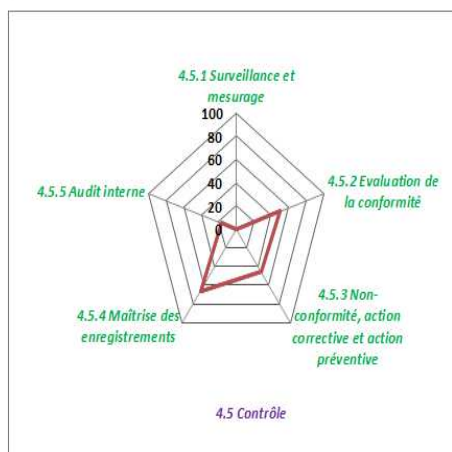
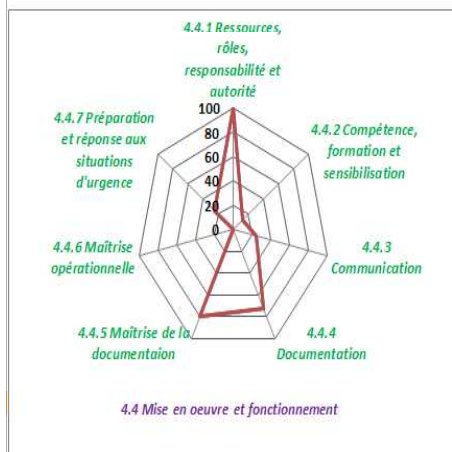
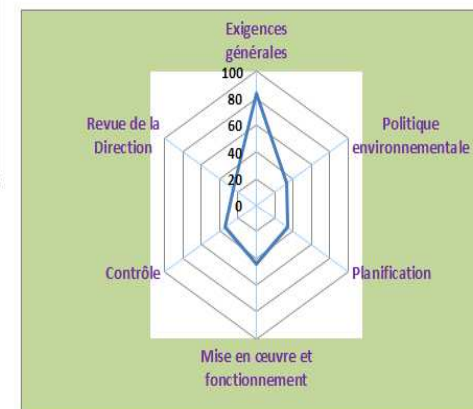
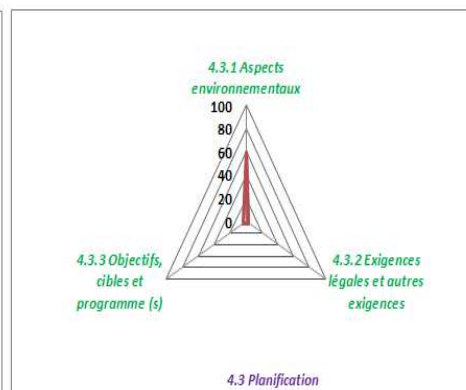
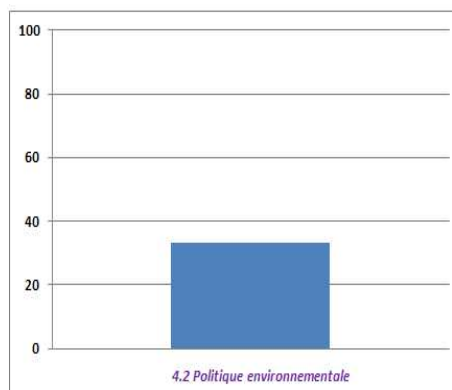
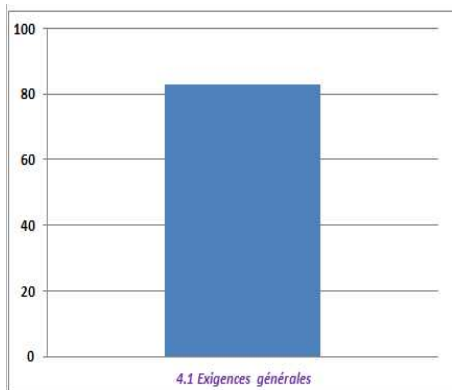
Annexe 5 : Extrait du tableau du Programme de Management Environnemental (PME)

PROGRAMME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL 2012 (PME)											
N°	Aspect	Objectifs	Cibles	Actions à mener	Responsable	Moyens		Délais d'échéance	Indicateurs	Commentaires	Statut
						Temps	Financier				
1	Consommation de papier	Réduire la quantité de ramettes consommée dans par mois	Réduire de 20% la consommation /semestre de ramettes sachant qu'en ce moment la consommation moyenne est de 17 ramettes / mois	Réguler les achats en matière de papier et fixer le nombre de ramettes à acheter dans le mois à 17 ramettes	FK		? K€	01/04/2012 au 01/10/2012	Nombre de ramettes consommées par mois	Définir un nombre de ramettes par mois et relever le nombre de ramettes en plus commandé dans le mois	☹
2				Distribuer au personnel des cahiers, blocs... dans les activités journalières dans les locaux de DW	FK			31/05/2012	Nombre de ramettes consommée par personne		☹
5		Réduire la consommation de papier dans les activités et services de DW	Zéro papier	Sensibiliser le personnel sur la réduction d'utilisation du papier (cahier, revalorisation du papier imprimé,...)	LMN	5 min / mois		10/05/2012	1 sensibilisation par RG + 1 publication par mois dans le journal interne	Sensibiliser le personnel sur l'utilisation de cahier ou bloc-notes, post-it sur ordinateur, réutilisation des papiers imprimés...	☹
6	Consommation de toners et cartouches d'encre	Réduire la consommation de toners et cartouches d'encre	Réduire la quantité d'impression couleur de 50% et celle en noir&blanc de 30%	Sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques d'impression (mode "brouillon", "recto/verso", "2 pages sur 1", "noir et blanc" au lieu de couleur", revalorisation du papier,...)	LMN	5min / mois		13/04/2012	1 sensibilisation par RG + 1 publication par mois dans le journal interne		☺
7	Consommation d'énergie	Réduction de la consommation d'énergie	Optimisation de l'énergie	Réévaluer les consommations en énergie des lumières, des appareils, ... pour optimiser la consommation globale et pouvoir choisir un appareil adapté pour le refroidissement de la salle des serveurs	LMN + EM			immédiat			☺
8			0 lumière allumée en absence du personnel dans les locaux	Installation de capteur de détecteur de mouvement pour les lumières	LMN		? K€	01/06/2012	Nombre de kWh de chaque éléments consommant l'électricité dans les locaux	Mettre des capteurs de mouvement dans les bureaux et dans l'openspace pour pouvoir arrêter les lumières quand le personnel n'est plus présent dans les lieux (exemple à la pause midi, le soir, ou s'il y a un compartiment de l'openspace absent	☹
9			100% des lumières utilisées doivent être de type basse tension	Utiliser les lumières basses tensions	LMN		? K€	01/06/2012		Remplacer toutes les lumières qui ne sont pas basses tension par des lumières à critères basses tension et ayant une forte capacité d'éclairage pour l'openspace et les bureaux	☺
10			100% du personnel sensibiliser à la bonne gestion des ressources énergétique	Sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie et des ressources naturelles (éclairage, débranchement ordinateurs...)	LMN	5 min / mois		12/04/2012	1 sensibilisation par RG + 1 publication par mois dans le journal interne	débrancher les postes le soir, éteindre les lumières quand nécessaire, ne pas s'habituer à la lumière artificielle, ...	☹
11			Triar à 100% les DIB/DD des DAM	Sensibiliser le personnel sur le tri par catégories de déchets (DAM, DIB, DD)	LMN	5 min / mois		12/04/2012	1 sensibilisation par RG + 1 publication par mois dans le journal interne	Les OAM, DIB et DIS ne peuvent et ne doivent être mélangés	☹

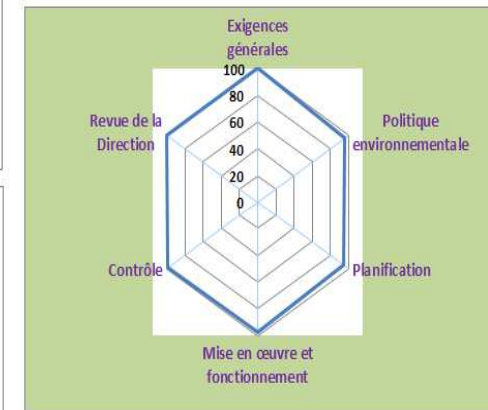
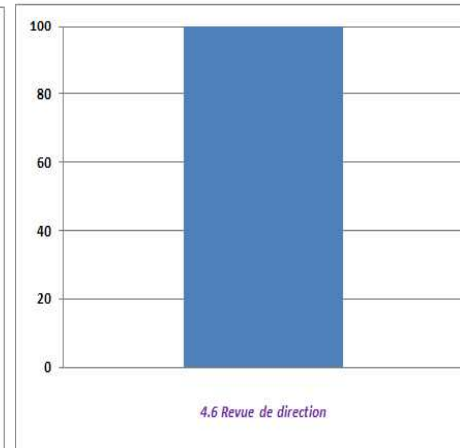
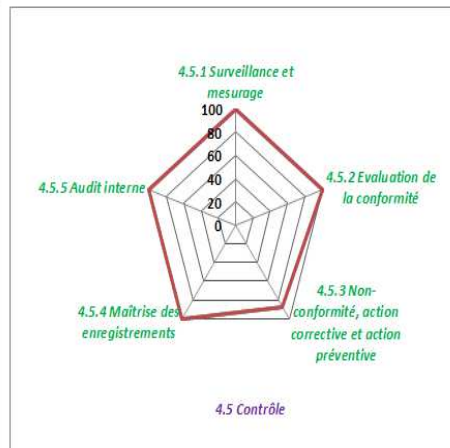
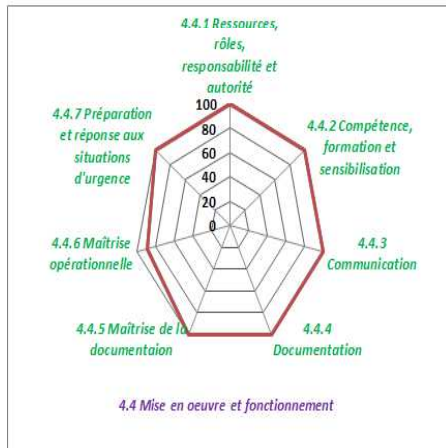
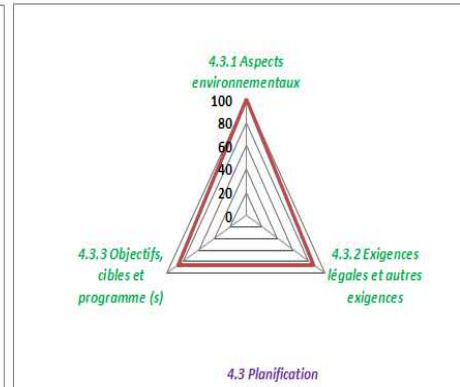
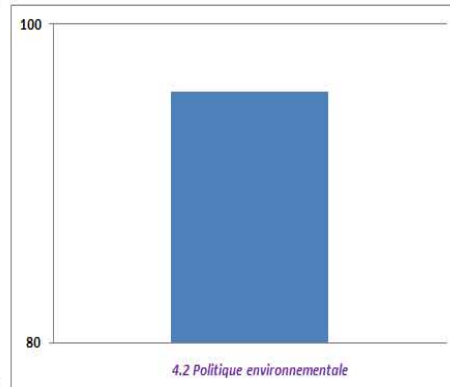
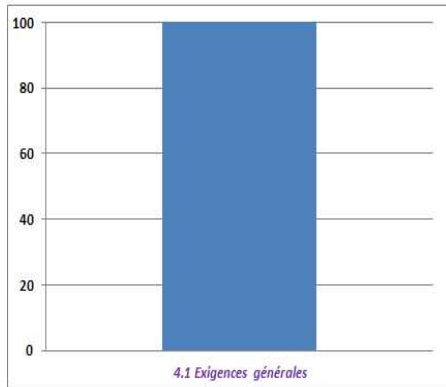
Annexe 6 : La norme NF EN ISO 14001 : 2004



Annexe 7 : Résultat de l'autoévaluation du SME au 16/02/2012



Annexe 8 : Résultat de l'autoévaluation du SME au 15/06/2012



Annexe 9 : Exemple de procédure






PROCÉDURE MAITRISE OPERATIONNELLE : PLAN DE GESTION DES DECHETS

PRC-ENV-09

Edition 01

Approuvée le 19/04/2012

Rédaction	Sihame EL AMINE Luce Murielle NZANG	Service Qualité	
Vérification	Sihame EL AMINE	Service Qualité	
Approbation	Alain SOULIER	Direction des Projets	

Evolutions

Edition	Date	Objet de l'évolution
1	19-04-2012	Edition initiale

Seule l'édition numérique de ce document accessible dans l'intranet Deveryware fait référence.
Assurez-vous de la validité de toute copie avant usage

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	3
1.1	OBJET	3
1.2	DOMAINE D'APPLICATION	3
1.3	DOCUMENTS DE REFERENCE	3
2	TERMINOLOGIE – ABREVIATIONS.....	3
3	OBJECTIFS.....	3
4	DEFINITIONS.....	4
4.1	DECHETS ASSIMILES AUX MENAGES (DAM)	4
4.2	DECHETS INDUSTRIELS BANALS (DIB).....	4
4.3	DECHETS INDUSTRIELS SPECIAUX (DIS).....	4
4.4	INSTALLATIONS ET FILIERES DE TRAITEMENT.....	5
5	RESPONSABILITES.....	5
5.1	DIRECTION	5
5.2	LE SERVICE QUALITE	5
5.3	LES RESPONSABLES DE SERVICES/DIRECTIONS.....	5
5.4	LES SERVICES/DIRECTIONS GESTIONNAIRES DES CONTRATS AVEC LES ENTREPRISES SOUS-TRAITANTES ET FOURNISSEURS	6
5.5	LES SERVICES/DIRECTIONS GESTIONNAIRES DES CONTRATS AVEC LES ENTREPRISES DE TRANSPORT, DE TRAITEMENT ET D'ELIMINATION DES DECHETS	6
6	PROCEDURE	6
6.1	PRINCIPE DE COLLECTE, TRI ET DE CONDITIONNEMENT.....	6
6.2	TRANSPORT	7
6.2.1	Conditions de transport.....	7
6.2.2	Bordereau de suivi de déchets (BSD)	7
6.3	TRAITEMENT DES DECHETS.....	7
6.3.1	Traitement des DIS.....	8
6.3.2	Traitement des DIB.....	9
6.3.3	Traitement des DAM.....	9

PRC-ENV-09 Edition 1

©DEVERYWARE 2012 - Tous droits réservés – Document interne à la société Deveryware et strictement confidentiel

2/12

1 INTRODUCTION

1.1 OBJET

Cette procédure a pour objet de définir les modalités de gestion des déchets générés par l'ensemble des activités de Deveryware.

1.2 DOMAINE D'APPLICATION

Les dispositions de la présente procédure sont applicables dans toutes activités de Deveryware.

1.3 DOCUMENTS DE REFERENCE

La procédure utilise les documents suivants :

- PRC QUA 01 : Manuel du SMI de Deveryware
- Politique SMI de Deveryware
- Loi n°92-646 du 13 juillet 1992 relative à l'élimination des déchets ainsi qu'aux installations classées pour la protection de l'environnement
- Décret n° 2002-540 du 18 avril 2002 relatif à la classification des déchets
- Décret n°2005-635 du 30 mai 2005 codifié par les articles R. 541-42 à R. 541-48 du code de l'environnement relatif au contrôle de suivi du circuit des déchets
- 2012-03-26 ENR-ENV-02 Analyse environnementale v01

2 TERMINOLOGIE – ABREVIATIONS

- **Accident potentiel** : Événement brusque et imprévu, mais peut-être prévisible, pouvant causer des dommages aux personnes, aux biens, à l'environnement.
- **DAM** : Déchets assimilé aux ménages
- **DIB** : Déchets industriels banals
- **DIS** : Déchets industriels spéciaux
- **Emballage** : Un emballage est un objet, quelle que soit la nature des matériaux dont il est constitué, destiné à contenir et à protéger des marchandises, à permettre leur manutention et leur acheminement du producteur au consommateur ou à l'utilisateur, et à assurer leur présentation.
- **Plan de prévention** : est un document qui indique la planification de l'ensemble des actions de prévention ainsi, que les moyens à utiliser pour la mise en place de chaque action.
- **Situation d'urgence potentielle**: est une situation qui peut mettre en danger l'infrastructure sociale et l'économie de l'entreprise, l'environnement, la vie d'un collaborateur. Cette situation requiert une réaction immédiate.

3 OBJECTIFS

Définir les modalités de la gestion des déchets produits dans toutes les activités de Deveryware. Le plan de gestion des déchets prend en compte :

- La classification des différents types de déchets, leur origine et les quantités à gérer

PRC-ENV-09 Edition 1

©DEVERYWARE 2012 - Tous droits réservés – Document interne à la société Deveryware et strictement confidentiel

3/12

Annexe 10 : Indicateur du processus Réduire l'empreinte environnementale (SME)

		<i>Tableau de bord de la démarche Qualité</i>									
Processus	Sous-processus	Surveillance et mesure	Indicateurs	Performances attendues (objectifs)	Résultats			Situation	Tendance		
					Fréquence	Résultats	Commentaires				
S5: "Réduire l'empreinte environnemental e" LM. Nzang Nze		Taux de maîtrise des aspects env	Nombre d'aspects environnementaux traités / Nombre d'aspects environnementaux identifiés	100% des aspects env sont maîtrisés	Annuelle	Prévu			☺	→	
						Réalisé					
						Pourcentage					
			Taux de réalisation des objectifs et cibles fixés	Nombre d'objectifs et cibles réalisés / Nombre d'objectifs et cibles fixés	100% de réalisation des objectifs et cibles fixés	Annuelle	Prévu			☺	↑
					Réalisé						
					Pourcentage						
			Taux de réalisation des documents planifiés en Env	Nombre de documents créés, validés et approuvés en Env/ nombre de documents planifiés	100% de réalisation des documents planifiés en Env		Prévu			☺	→
					Réalisé						
					Pourcentage						
			Nombre de documents diffusés	Nombre de documents diffusés / nombre de documents validés et approuvés	100% des documents validés et approuvés sont diffusés		Prévu			☺	→
			Réalisé								
			Pourcentage								
	Taux de réalisation	Nombre de campagne de sensibilisation à l'environnement réalisé / Nombre de campagne de sensibilisation fixée	100% de réalisation des sensibilisation à l'environnement	Trimestrielle	Prévu			☺	→		
			Réalisé								
			Pourcentage								
	Taux de réalisation des articles Env.	Nombre de parution d'articles Environnement sur le DeveryPlanet / Nombre d'articles planifiés	100% de réalisation	Mensuelle	Prévu			☺	→		
			Réalisé								
			Pourcentage								
	Taux de consommation des d'impression N et B par rapport à la conso prévue	Nombre d'impression N et B réalisées / Nombre d'impression N et B définies par semestre	Baisse de 30% par trimestre	Trimestrielle	Prévu			☺	→		
			Réalisé								
			Pourcentage								
	Taux de consommation des d'impression couleur par rapport à la conso prévue.	Nombre d'impression couleur réalisées / Nombre d'impression couleur définies par semestre	Baisse de 50% par trimestre	Trimestrielle	Prévu			☺	→		
			Réalisé								
			Pourcentage								
	Taux de consommation d'électricité par rapport à l'objectif fixé	Consommation d'électricité effective / Consommation d'électricité théorique	Baisse de la consommation d'électricité dans les locaux	Annuelle	Prévu			☺	→		
			Réalisé								
			Pourcentage								
	Taux de maîtrise de la gestion des DEEE.	Nombre de DEEE envoyés pour traitement / Nombre de DEEE totale	100 % des DEEE stockés dans les locaux de DW sont envoyés pour traitement	Semestrielle	Prévu			☺	→		
			Réalisé								
			Pourcentage								

Annexe 11 : Engagement SMI de Deveryware

Lettre d'engagement de la Direction Générale

Notre société a construit au fil des années avec ses clients une relation de confiance. L'amélioration continue de nos activités permettra de faire face aux défis actuels et futurs pour la satisfaction de nos clients en collaboration avec l'ensemble de nos partenaires. Afin de renforcer cette relation de confiance, je souhaite que cette dynamique soit inscrite dans le cadre d'un Système de Management Intégré reconnu, dont les exigences sont décrites les normes ISO 9001 et ISO 14001, normes auxquelles nous souhaitons nous certifier pour la fin de l'année 2012.

A cette fin, nous nous engageons à mettre à disposition les moyens nécessaires à la conduite de cette politique ainsi que sa révision périodique. Nous nous sommes fixés les objectifs suivants :

Concernant la qualité, nous nous engageons sur les objectifs suivants :

- Intégrer les attentes de nos parties prenantes,
- Rechercher la pleine satisfaction client, en restant en permanence à l'écoute de leurs besoins présents et futurs,
- Faire progresser la qualité de service,
- Décliner chaque activité en processus, identifier les risques et les impacts,
- Assurer le suivi et l'évolution des indicateurs de performance,
- Assurer la communication qualité au sein de Deveryware et vis-à-vis de nos fournisseurs sur l'importance à satisfaire le niveau d'exigence contractuellement,
- Assurer que tous les métiers et tâches des processus sont attribués à des postes.

Concernant l'environnement, nous nous engageons sur les objectifs suivants :

- Réduire l'empreinte environnementale dans nos locaux et vers nos clients par la réduction de la consommation de l'énergie, quantité de consommables utilisés et par la mise en place d'un plan de gestion de déchets.
- Diminuer les impacts écologiques de nos produits et déchets en favorisant les partenariats avec des fournisseurs et sous-traitants certifiés ISO 14001 ou attestant de leurs bonnes pratiques environnementales par des écolabels.
- Sensibiliser et former le personnel aux thématiques environnementales liées à nos activités
- Engager notre entreprise dans une démarche d'amélioration et de certification ISO 14001

Nous comptons sur votre adhésion et votre engagement pour la réussite de notre projet, pour la mise en œuvre et la pérennité d'une organisation qualité axée sur l'amélioration permanente et la satisfaction de nos clients.

Nous chargeons Alain Soulier, Directeur des projets, de manager l'équipe Qualité. Sihame El Amine, ingénieur qualité, a pour mission de coordonner notre Système de Management Intégré. Elle a ainsi la responsabilité et l'autorité nécessaire pour veiller à l'application de l'ensemble des dispositions de notre système. Elle en assure l'animation et le suivi et apporte son aide et ses conseils à tous les acteurs impliqués dans le fonctionnement des processus.

Jacques SALOGNON
Président Directeur Général


Stéphane SCHMÖLL
Directeur Général délégué

Résumé

Initiée par sa direction, l'entreprise Deveryware a décidé de se lancer dans une démarche environnementale en vue d'obtenir cette certification dans les mois à venir. Face à cet objectif plutôt ambitieux, une question se pose : Quels sont les moyens et actions à mettre en œuvre pour obtenir une certification ISO 14001 à Deveryware ?

La reconnaissance et l'image de l'entreprise à l'extérieur doivent être complétées par la certification des activités et des prestations réalisées. Le présent rapport expose la méthodologie déployée pour la mise en place d'une démarche de système de management environnemental au sein de l'entreprise Deveryware.

De la réalisation de l'analyse environnementale aux propositions et planification de la mise en place de plans d'actions, ce rapport détaille de manière assez exhaustive la méthode de travail employée pour mettre en place un Système de Management Environnemental (SME) efficace et opérationnel au sein de cette entreprise.

Mots clés : Certification, Démarche environnementale, ISO 14001, Système de Management Environnemental (SME)

Abstract

Introduced by its direction, Deveryware decided to implement an environmental approach to get the ISO 14001 certification in the coming months. Faced with this rather ambitious goal, a question arises: what are the means and actions to be implemented to get the ISO 14001 certification?

The recognition and corporate image from the outside must be completed by the certification activities and deliverables. This report describes the deployed methodology for the establishment of an environment management system process within this company.

The achievement of environmental analysis and planning proposals to the implementation of action plans, this report details in a rather exhaustive way the method of work used to implement an Environmental Management System (EMS) and Operational within this company.

Key words: Certification, Environmental approach, Environmental Management System (EMS), ISO 14001