La performance du système documentaire d'un pôle Sûreté-Environnement-Hygiène-Sécurité dans une organisation complexe

Imen SGHAIER
imensghaier7@gmail.com
Année universitaire : 2016/2017

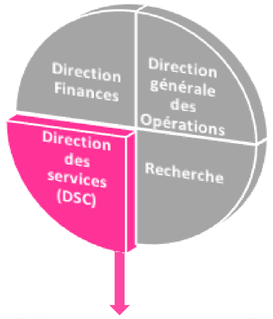
http://www.utc.fr/master-qualite, « Travaux », « Qualité Management », **Ref n° 407**

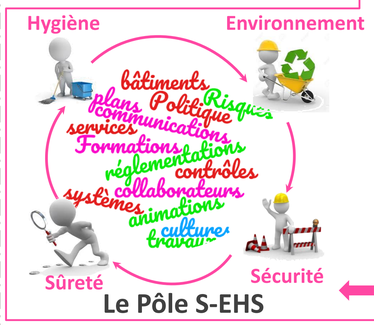
CONTEXTE

Le groupe cosmétique en 2017 *[1]*

Parmi les 22 sites, le site où ce projet s'est déroulé : *[2]*

- Est composé **d'une trentaine de bâtiments**
- S'étend sur **8 hectares**
- A été construit en **1961**.
- Reçoit ≈ **1200 résidents/jour**
- Contient **4 entités**





Le Pôle S-EHS

La DSC est composée de **5 services** dont le pôle S-EHS.

Quelles sont les missions du pôle S-EHS?

- Offrir un environnement de travail qui préserve la santé et la sécurité
- Garantir la sûreté de l'établissement
- Protéger l'environnement et réduire les impacts nocives
- Faire connaitre et faire appliquer les règles et bonnes pratiques S-EHS

Le pôle S-EHS et la qualité?

Le pôle a été certifié **ISO 9001 : 2015** en 2016

LES ENJEUX

- ✓ **Se conformer à l'ISO 9001:** Corriger le point sensible évoqué dans l'audit ISO 9001:2015 concernant l'organisation des documents internes du pôle S-EHS
- ✓ **Rendre le système documentaire communiquant et transverse.**

LA PROBLÉMATIQUE

Comment avoir un système documentaire simple et performant au sein du pôle S-EHS ?

LES OBJECTIFS

- ✓ Mener une réorganisation interne des processus : Cartographie
- ✓ Impliquer les collaborateurs dans la création d'un système documentaire simplifié et juste nécessaire
- ✓ Créer un espace documentaire commun et transverse (Application).

VERS UN SYSTÉME DOCUMENTAIRE PERFORMANT : LA MÉTHODE DES 6 C

1- Comprendre

Comprendre l'utilité d'un système documentaire

✓ ***Pourquoi un système documentaire?*** *[3]*

- Maitriser des canaux de communication
- Pérenniser les savoir-faire et les techniques
- S'assurer que l'information est valide et d'actualité
- Encadrer, améliorer, évaluer et mesurer l'efficacité et apporter des preuves

✓ ***Performant! Comment ?***

- Faire vite et bien
- Dans des délais respectés
- A un coût supportable

➡ Avoir des documents ***utiles***, ***utilisés*** et ***utilisables***.

Analyser le système documentaire S-EHS existant

- Lourd et complexe (650 documents)
- Peu performant *[4]*

Echange avec les opérationnels

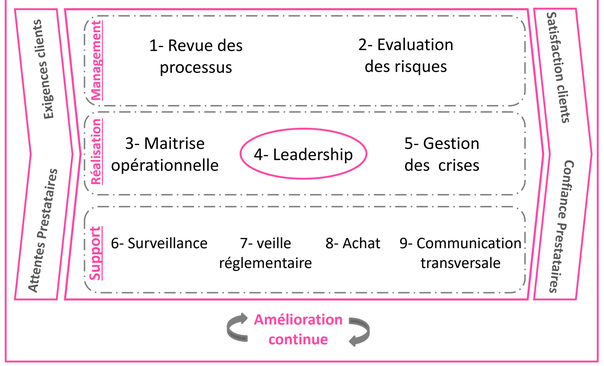
- Comprendre leurs métiers
- Définir leurs attentes

2- Clarifier

Organisation des Breakfast chat

- Recenser les besoins des collaborateurs
- Faire émerger des solutions collectives
- Proposer les documents S-EHS manquants

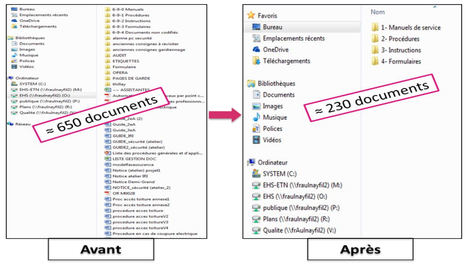
Mener une réorganisation interne des processus



3- Collaborer

Trier les documents existants pour un système documentaire juste nécessaire

- Supprimer les documents redondants et obsolètes
- Archiver les anciennes données



Elaborer un système documentaire simple

- Rédiger **ensemble** des documents **3U**
  - ✓ Utiles
  - ✓ Utilisés
  - ✓ Utilisables

6- Communiquer

Partager la réussite du projet

✓ ***Comment?***

Communiquer les résultats du projet avec les collaborateurs qui ont contribué à la construction du système documentaire

✓ ***Pourquoi?***

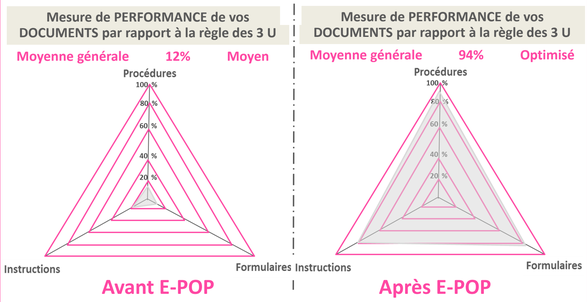
- Garantir la **transparence** dans le milieu professionnel
- Garder la **confiance** entre collaborateurs
- Communiquer l'**implication** des membres de l'équipe
- Valoriser et **respecter** l'effort de tous.

5- Contrôler

Evaluer la performance du système construit : Efficacité, Efficience et Qualité perçue

✓ ***Mesure du taux de la performance selon la règle 3U***

En utilisant un Outil d'autodiagnostic comportant **3 critères** (utile, utilisé, utilisable) **et 13 sous-critères**, élaborés à partir de l'ISO 9001: 2015



✓ ***Mesure du Traffic de l'espace « E-POP » construit***

- Le nombre de visiteurs
- Le nombre de clics /jours
- L'évolution d'utilisation de l'espace E-POP .

4- Construire

Créer un système partagé et transverse

✓ ***Etape 1 : Pourquoi choisir E-POP?***

Application interne du groupe, facile à partager , simple à utiliser (SharePoint)

Epop : permet de **créer des espaces de partage de l'information.** L'information sera ***centralisée***, ***accessible*** et ***sauvegardée*** [5]

✓ ***Etape 2 : Construction du contenu : Six onglets***

Selon les demandes des collaborateurs

✓ ***Etape 3 : Alimentation du « Système documentaire »***

Selon les processus déjà cartographiés.

CONCLUSIONS & PERSPECTIVES

- ✓ La méthode 6 C a été élaboré pour la construction d'un système documentaire collaboratif et transverse.
- ✓ L'espace E-POP est un espace qui facilite l'implication des collaborateurs dans l'amélioration continue du pôle S-EHS.
- ✓ Un système documentaire performant permet de viser un système management intégré (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001(ISO 45001))

BIBLIOGRAPHIE

[1] Groupe L'Oréal, « Nos chiffre clés », http://www.loreal.fr
[2] L'Oréal, Campus d'Aulnay, http://campus-aulnay-fr.loreal.wans/sites/
[3] « Système documentaire dans une approche processus » , Article 40, Edition Afnor, Avril 2009
[4] www.utc.fr/master-qualite « Travaux », « Qualité-Management », réf n°377
[5] http://myepop20.loreal.wans/Default.aspx