

# Manuel SMI

## Qualité Sécurité Environnement



<b>REDACTEUR</b>	<b>VERIFICATEUR</b>	<b>APPROBATEUR</b>
Claire MAETZ	Claire MAETZ	Nicolas LEBEAU
28/11/2023	28/11/2023	19/12/2023

# TABLE DES MATIERES

1. Objet du manuel et présentation des Ateliers du Bocage
2. Système de Management Intégré
3. Analyse environnementale des activités et des sites
4. Ressources, rôles et responsabilités
5. Formation et sensibilisation
6. Communication
7. Maîtrises
8. Gestion des risques
9. Contrôles
10. Revue de direction

# 1. Objet du manuel et présentation des Ateliers du Bocage

## Objet du manuel

Le manuel Qualité, Sécurité, Environnement a pour objet de décrire l'organisation générale du système de management intégré (SMI) mis en place aux Ateliers du Bocage.



Ce document a été réalisé dans le but d'apporter une approche pédagogique du fonctionnement du SMI.

Le manuel QSE est tenu à disposition de l'ensemble du personnel et de la direction. La gestion et la mise à jour du manuel sont effectuées par la responsable QHSE.

## Définition

La norme ISO 14001 est une norme internationale relative à la gestion de l'environnement. Cette norme fixe les exigences pour la mise en place d'un système de management de l'environnement (SME). Le management environnemental permet à un organisme de maîtriser ses impacts environnementaux et de définir des objectifs d'amélioration

## Abréviations

- SMI : SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRÉ
- SME : SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL
- SCIC : SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'INTERET COLLECTIF
- AE : ASPECT ENVIRONNEMENTAL
- AES : ASPECT ENVIRONNEMENTAL SIGNIFICATIF.
- FNC : FICHE DE NON-CONFORMITÉ
- PSE : PLAN DE SAUVEGARDE DE L'EMPLOI
- PP : PARTIES PRENANTES
- PI : PARTIES INTERESSEES
- PDC : PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
- ADB : ATELIERS DU BOCAGE
- EVRP : ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS
- PCA : PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITÉ
- SST : SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

## Périmètre de certification

Le périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- Activité de collecte tri regroupement de déchets consommables bureautiques
- Activité de collecte, tri, démantèlement, réparation et préparation au réemploi ou à la réutilisation de matériels informatiques et téléphones portables.
- Activité de fabrication et préparation au réemploi de palettes et d'emballages bois
- Activité d'entretien d'espaces verts et naturels

Sur les sites de : 15 rue de l'étang 79140 BRETIGNOLLES et  
16 ZAE La Boujalière 79140 LE PIN

## Présentation des Ateliers du Bocage

Depuis plus de 30 ans, ATELIERS DU BOCAGE s'inscrit comme un acteur du territoire des Deux-Sèvres qui agit en faveur de l'emploi, de l'environnement et de la solidarité.

Membre du Mouvement Emmaüs, nous pensons qu'il est urgent de changer collectivement nos façons de travailler et de consommer. Pour cela, nous accompagnons les transitions sociales, écologiques et numériques pour prouver qu'un modèle économique responsable est possible.

Notre coopérative est née au sein du mouvement Emmaüs en 1992. Nous en partageons pleinement les valeurs et sommes investis dans ses instances. Nous expérimentons ensemble une grande diversité de projets (programmes de mobilité, sobriété numérique etc.) grâce au large réseau d'acteurs du mouvement.

Les ADB sont une Société coopérative d'intérêt collectif (SCIC, entreprise d'insertion et entreprise adaptée. Son expertise en matière de tri et de réemploi, sur des activités environnementales, des activités numériques solidaires et des activités locales est reconnue.

## Nos valeurs

Placer l'humain au cœur de notre modèle économique

Notre appartenance au mouvement Emmaüs a favorisé l'émergence d'un modèle coopératif fondé sur une démarche collective et le partage des richesses. La solidarité, l'accueil, l'autonomie par l'activité et le développement durable constituent notre ADN depuis sa création.

Favoriser la solidarité, l'accueil et l'ouverture

Nous sommes convaincus que chacun peut trouver sa place et s'épanouir dans la société. Ainsi en tant qu'entreprise adaptée et d'insertion, nous permettons à des personnes fragiles ou en situation d'exclusion de retrouver par l'emploi la confiance en elles et l'envie de monter en compétences.

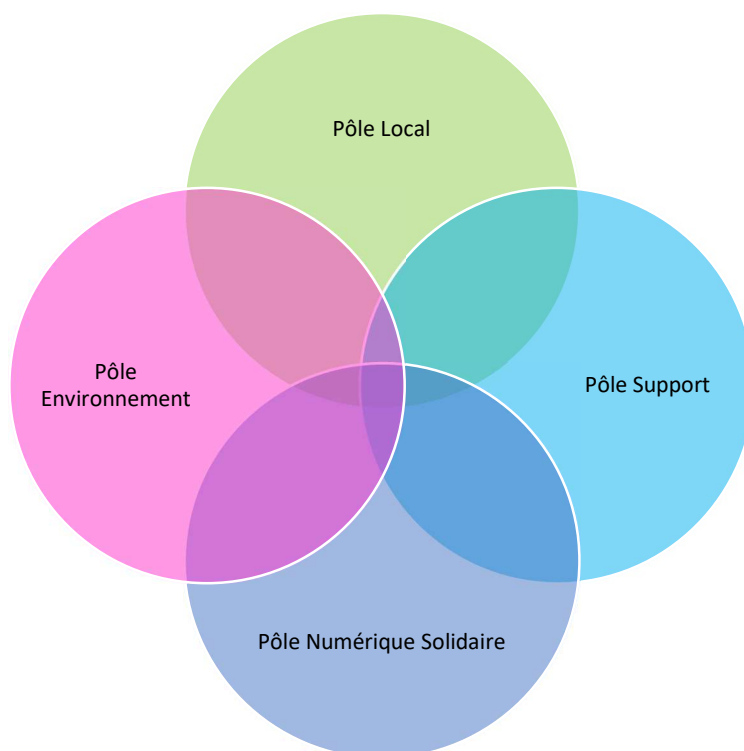
Militer pour un développement plus vertueux

Qui profite à tous : aux citoyens, aux entreprises et aux territoires d'ici ou d'ailleurs, pour les Deux-Sèvres et le reste du monde !

S'engager collectivement pour l'environnement

A travers toutes nos activités, nous cherchons à minimiser l'impact de la société de surproduction, grâce à la revalorisation de matières premières et au reconditionnement. Nous encourageons ainsi un mode de consommation plus responsable et engagé pour la préservation de la planète.

## Notre organisation en 4 Pôles



## Nos activités



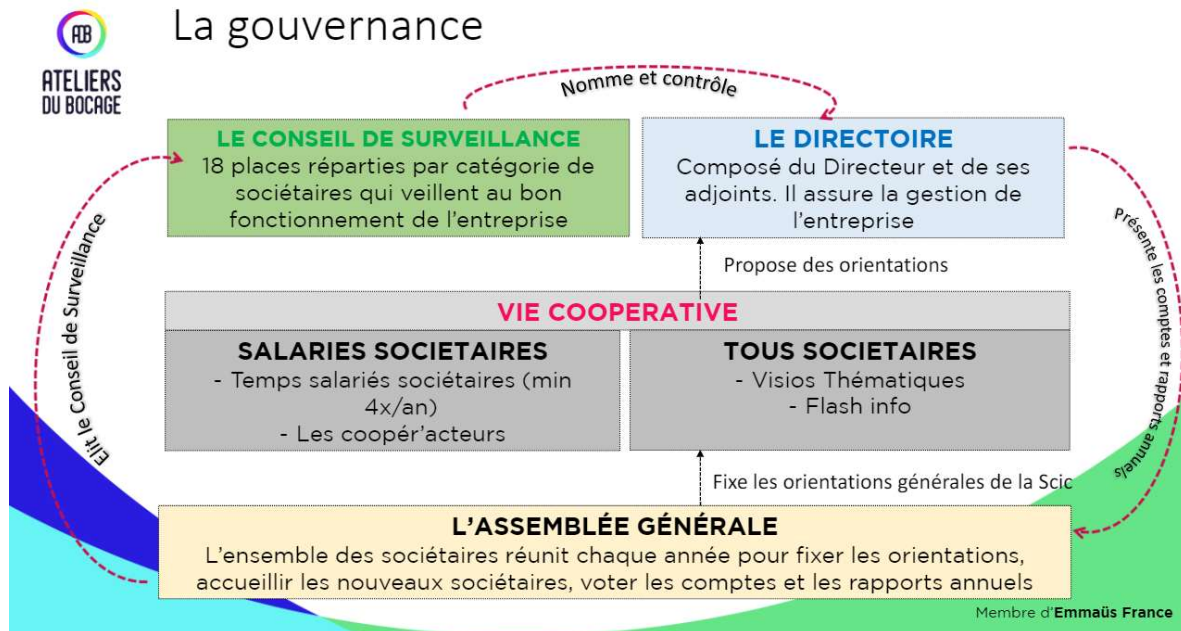
## Historique

- 1992** – Création de l'association Ateliers du Bocage – Début des activités palettes et espaces verts
- 1994** – Création du chantier d'insertion : Chantiers Peupins
- 1997** – Début de l'activité cartouches
- 2000** – Adhésion à la branche « Economie solidaire et insertion d'Emmaüs France
- 2003** – Début de l'activité de reconditionnement informatique et téléphonie mobile
- 2007** – Conventionnement entreprise adaptée
- 2008** – Lancement de notre programme Solidatech
- 2009** – Certificat ISO 14001
- 2014** – Transformation de l'association en Société Coopérative d'Intérêt collectif (Scic)  
– Création du fonds de dotation
- 2017** – Lancement de l'activité de librairie solidaire
- 2019** – Arrêt de l'activité Centre de tri et de l'activité 5 Flux
- 2023** – Déménagement et agrandissement de l'activité Palettes et développement de l'activité palettes reconditionnées

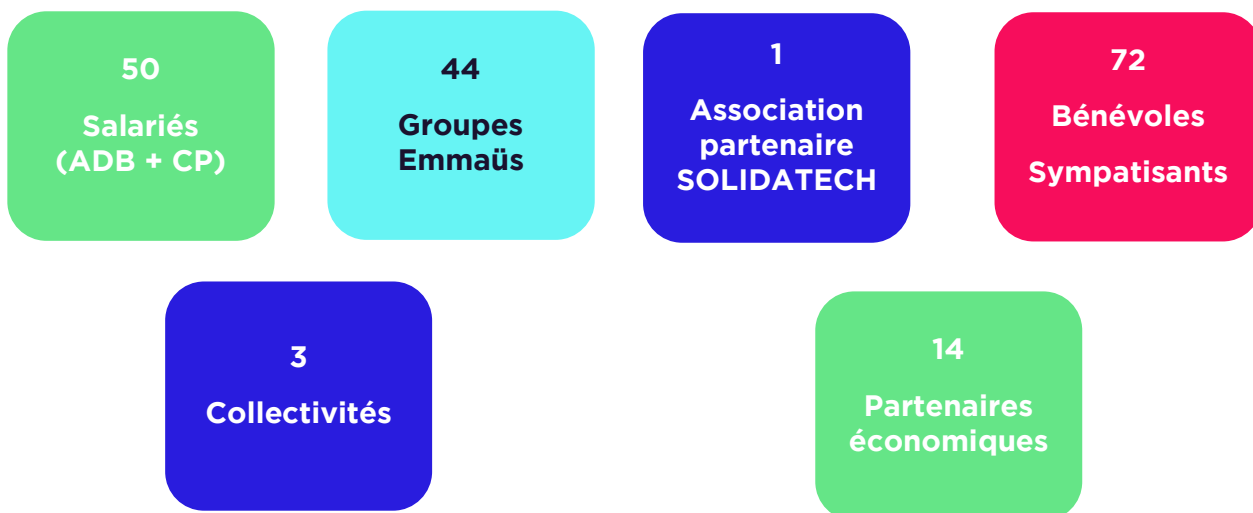


## Fonctionnement de la SCIC

Une SCIC est une entreprise [SA à capital variable, régie par le code du commerce] qui fonctionne selon les principes coopératifs [1 Homme = 1 voix], qui est utile socialement et qui permet d'associer celles et ceux qui veulent agir dans un même projet de développement local & durable.



## La représentativité des sociétaires



## 2. Système de Management Intégré



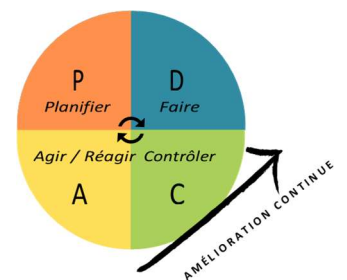
### Définitions du SME et SMI

Le SME est l'ensemble des méthodes de gestion de l'entreprise visant à prendre en compte l'impact de ses activités sur l'environnement, à évaluer cet impact et à le réduire. Le manuel décrit les liens entre les documents principaux du SME et les exigences de la norme ISO 14001 : 2015.

Les Ateliers du Bocage sont certifiés uniquement pour le management environnemental (SME). Pour autant, nous intégrons l'ensemble des systèmes QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement) à notre système de management global. Nous développons donc un système de management intégré (SMI), qui regroupe le management de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité.

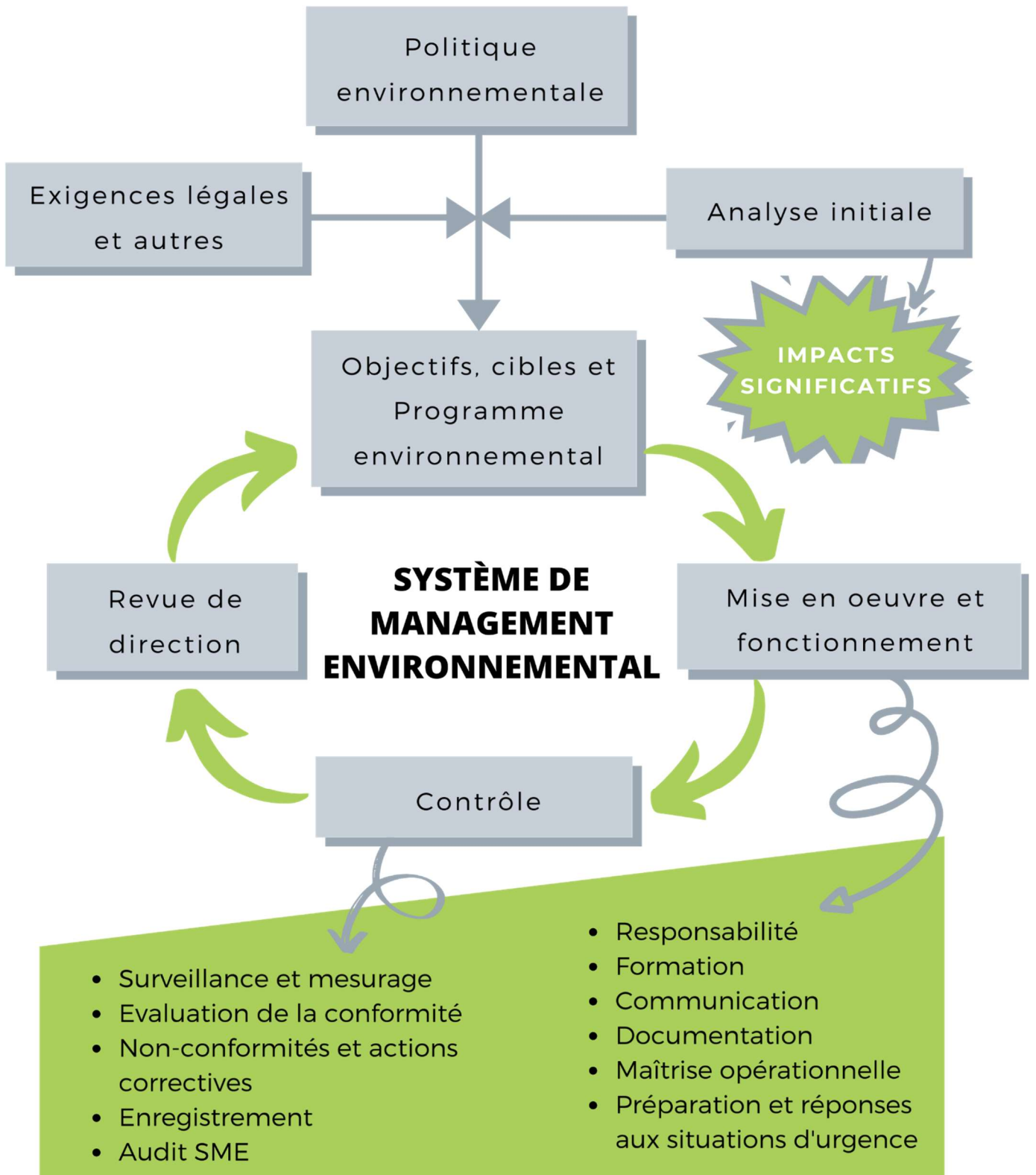
### Fonctionnement du SMI

Le SMI s'établit sur le principe de la roue de Deming également appelé PDCA (Plan, Do, Check, Act). L'objectif est de faire évoluer l'entreprise dans une optique d'amélioration continue de ses performances globales et particulièrement en matière de QHSE.





## Principe de l'ISO 14001



Notre Politique Développement Durable est accessible sur notre site internet :

<https://ateliers-du-bocage.fr/espace-presse-et-documentation>

### 3. Analyse environnementale des activités et des sites



#### Analyse environnementale

Etat des lieux environnementaux de l'entreprise, cette analyse recueille les informations à caractère environnemental concernant à la fois l'entreprise et les milieux avoisinants.

L'analyse environnementale est mise à jour chaque année par le service QHSE (Responsable et Assistant(e)) afin de prendre en compte les données de l'année écoulée ou les changements significatifs.

A cette occasion, pour toutes activités, produits ou services nouveaux ou modifiés, les aspects environnementaux, la cotation ainsi que la conformité aux exigences légales et autres sont mis à jour.

#### Aspects environnementaux

Un aspect environnemental (AE) est un élément des activités, produits ou services de l'entreprise susceptible de réagir avec l'environnement.

Le tableau ci-dessous donne des exemples d'aspects environnementaux.

<b>Données d'entrées</b>	<b>Données de sortie</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Consommation d'électricité</li><li>- Consommation d'eau</li><li>- Consommation de carburant</li><li>- Consommation de papier</li><li>- Consommation de bois</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bruit</li><li>- Emissions de gaz à effet de serre (CO<sup>2</sup>)</li><li>- Production de déchets non dangereux</li><li>- Emission de poussières (bois, encre)</li></ul>

L'enjeu du management environnemental, est de définir les aspects environnementaux significatifs (AES), c'est-à-dire les AE dont l'impact environnemental est considéré significatif et nécessitant d'être traité. La cotation des aspects environnementaux se fait via une analyse de risque qui prend en compte le risque brut selon une matrice Fréquence x Gravité. Afin d'aider à la décision, des critères de niveau de maîtrise sont pris en compte. La criticité du risque résiduel est déterminée selon 3 niveaux (rouge, orange et vert).

Les impacts environnementaux cotés « rouge », seront à traiter en priorité.

## Exigences légales

Le service QHSE réalise de façon mensuel la veille réglementaire : ensemble de textes réglementaires pouvant impacter le fonctionnement des activités ou sites de l'entreprise. Il en évalue la conformité et met en place des actions pour traiter les non-conformités.

La veille réglementaire est réalisée grâce à l'envoi d'une veille réglementaire mensuelle effectuée par le site rudoflash.fr.

## Programme environnemental

La direction s'engage à mettre en place une politique environnementale qui est mise en application par le programme environnemental.

Le programme environnemental planifie sur le cycle de certification de 3 ans, la maîtrise des AES avec ses acteurs, ses objectifs et ses cibles.

Pour maîtriser les AES, le programme définit les actions spécifiques à mettre en place, ainsi que les délais, les pilotes, les moyens et les indicateurs de performances associés à chaque action.

Le programme est préparé en collaboration avec l'ensemble du personnel concerné et est révisé lors des revues de direction.

## Plan d'actions

Les aspects environnementaux considérés comme significatifs font l'objet d'un enregistrement dans le plan d'actions général, afin d'y associer des actions correctives ainsi qu'un échéancier et un pilote.

Le PA général recense l'ensemble des observations et/ou problèmes nécessitant la mise en place d'action(s). Ces observations viennent de différentes origines comme l'évaluation réglementaire, la revue de Direction, l'auto-constat, les audits, les fiches de non-conformités (FNC)...

Le plan d'actions nous permet d'être dans une démarche d'amélioration continue, en nous fixant des objectifs temporellement définis.

## 4. Ressources, rôles et responsabilités



L'entreprise assure la disponibilité des ressources humaines, techniques et financières, à la mise en œuvre, à la tenue à jour et à l'amélioration de son système de management intégrée.

Le référentiel métier du SMI décrit les rôles et responsabilités de chacun au sein du système de management intégré.

CHACUN À SON NIVEAU DÉTIENT UN RÔLE DANS LE SMI



## Rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités sont décrits dans les fiches de postes. Les principaux rôles et responsabilités sont présentés ci-dessous :

Fonction	Missions et responsabilités
<p><b>Directeur</b> Leadership</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Définir la vocation et garantir les valeurs fondatrices de l'UES</li> <li>– Définir et garantir la stratégie de l'entreprise</li> <li>– Piloter le processus de Direction (Stratégie &amp; Management, Communication)</li> <li>– Réaliser une veille et rechercher de nouveaux créneaux de développement</li> <li>– Réaliser une veille et rechercher de nouveaux créneaux de développement</li> <li>– Piloter les projets</li> <li>– Donner l'impulsion en interne et externe en veillant à l'image de l'entreprise et à ses valeurs</li> <li>– Définir la politique financière</li> <li>– Superviser, organiser et coordonner les différents services du Pôle Support</li> <li>– Piloter les revues de Direction</li> <li>– Piloter le système de management</li> <li>– Encadrer et accompagner les Directeurs adjoint des différents Pôles d'activité</li> <li>– Respecter les consignes QSE : exemplarité</li> <li>– Représenter les services de son périmètre au Directoire en vue d'une complète représentation et remonter des sujets d'amélioration continue</li> </ul>
<p><b>Directeur. (trice) adjoint (e)</b> <b>Pôle Environnement</b> Leadership</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Participer à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise</li> <li>– Proposer des projets d'investissements en lien avec la stratégie</li> <li>– Définir la politique financière du Pôle en déclinaison de celle de l'entreprise</li> <li>– Animer et gérer l'équipe de responsables de services ou d'activités</li> <li>– Décliner la stratégie d'activité en objectifs individuels pour chaque responsable de services ou d'activités</li> <li>– Participer au recrutement des salariés de catégorie 2</li> <li>– Être garant du suivi et de l'analyse des tableaux de bord opérationnels des services et des activités et de la communication des résultats</li> <li>– Développer la politique commerciale du Pôle</li> <li>– Être garant de l'optimisation de la gestion de production</li> <li>– Respecter les consignes QSE : exemplarité</li> <li>– Représenter les activités de son périmètre au Directoire en vue d'une complète représentation et remonter des sujets d'amélioration continue.</li> </ul>

--	--

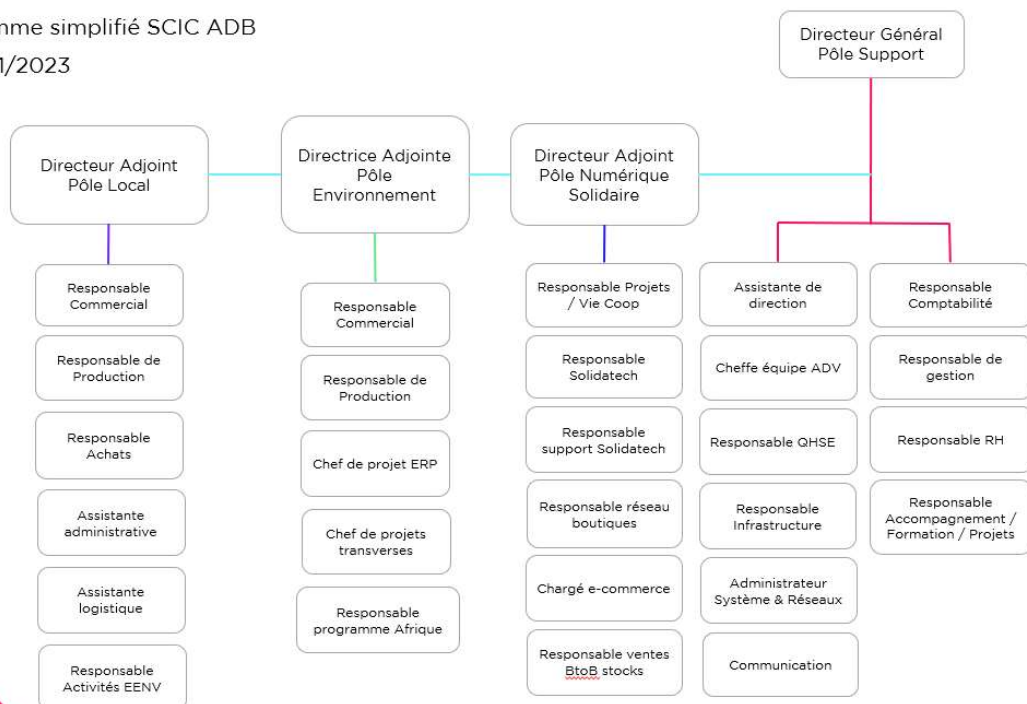
<p><b>Directeur. (trice) adjoint (e) Pôle Local</b></p> <p>Leadership</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer le lien entre le Pôle local et la structure Chantiers Peupins</li> <li>– Participer à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise</li> <li>– Proposer des projets d'investissements en lien avec la stratégie</li> <li>– Définir la politique financière du Pôle en déclinaison de celle de l'entreprise</li> <li>– Animer et gérer l'équipe de responsables de services ou d'activités</li> <li>– Décliner la stratégie d'activité en objectifs individuels pour chaque responsable de services ou d'activités</li> <li>– Participer au recrutement des salariés de catégorie 2</li> <li>– Être garant du suivi et de l'analyse des tableaux de bord opérationnels des services et des activités et de la communication des résultats</li> <li>– Développer la politique commerciale du Pôle</li> <li>– Être garant de l'optimisation de la gestion de production</li> <li>– Respecter les consignes QSE : exemplarité</li> <li>– Représenter les activités de son périmètre au Directoire en vue d'une complète représentation et remonter des sujets d'amélioration continue.</li> </ul>
<p><b>Directeur. (trice) adjoint (e) Pôle Numérique Solidaire</b></p> <p>Leadership</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Participer à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise</li> <li>– Proposer des projets d'investissements en lien avec la stratégie</li> <li>– Définir la politique financière du Pôle en déclinaison de celle de l'entreprise</li> <li>– Animer et gérer l'équipe de responsables de services ou d'activités</li> <li>– Décliner la stratégie d'activité en objectifs individuels pour chaque responsable de services ou d'activités</li> <li>– Participer au recrutement des salariés de catégorie 2</li> <li>– Être garant du suivi et de l'analyse des tableaux de bord opérationnels des services et des activités et de la communication des résultats</li> <li>– Développer la politique commerciale du Pôle</li> <li>– Être garant de l'optimisation de la gestion de production</li> <li>– Respecter les consignes QSE : exemplarité</li> <li>– Représenter les activités de son périmètre au Directoire en vue d'une complète représentation et remonter des sujets d'amélioration continue.</li> </ul>

<b>Responsable QHSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer et animer le fonctionnement du système de management environnemental</li> <li>– Gérer les audits</li> <li>– Gestion documentaire</li> <li>– Réaliser la Veille réglementaire</li> <li>– Assurer la communication interne sur le système de management intégré</li> <li>– Maitriser les situations d'urgence</li> <li>– Respect des consignes QSE : exemplarité</li> <li>– Animer et gérer l'équipe de personnel d'entretien</li> </ul>
<b>Assistant (e) QSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Animer le fonctionnement du système de management environnemental</li> <li>– Assurer la gestion documentaire</li> <li>– Assurer la communication interne sur le système de management intégré</li> <li>– Assurer le développement et le maintien des compétences des salariés en matière de QSE</li> <li>– Maitriser les situations d'urgence</li> <li>– Respecter les consignes QSE : exemplarité</li> </ul>
<b>Responsable d'activité ou de service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Participer au fonctionnement du système de management environnemental</li> <li>– Être garant du suivi des tableaux de bord opérationnels des services et des activités</li> <li>– Appliquer les consignes QSE : exemplarité</li> <li>– Remonter les améliorations en matière de QSE</li> <li>– Maitriser les situations d'urgence</li> </ul>
<b>Opérateur (trice)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Appliquer les consignes QSE</li> <li>– Remonter les améliorations en matière de QSE</li> <li>– Maitriser les situations d'urgence</li> </ul>

# Organigramme



- Organigramme simplifié SCIC ADB
- Date : 02/11/2023



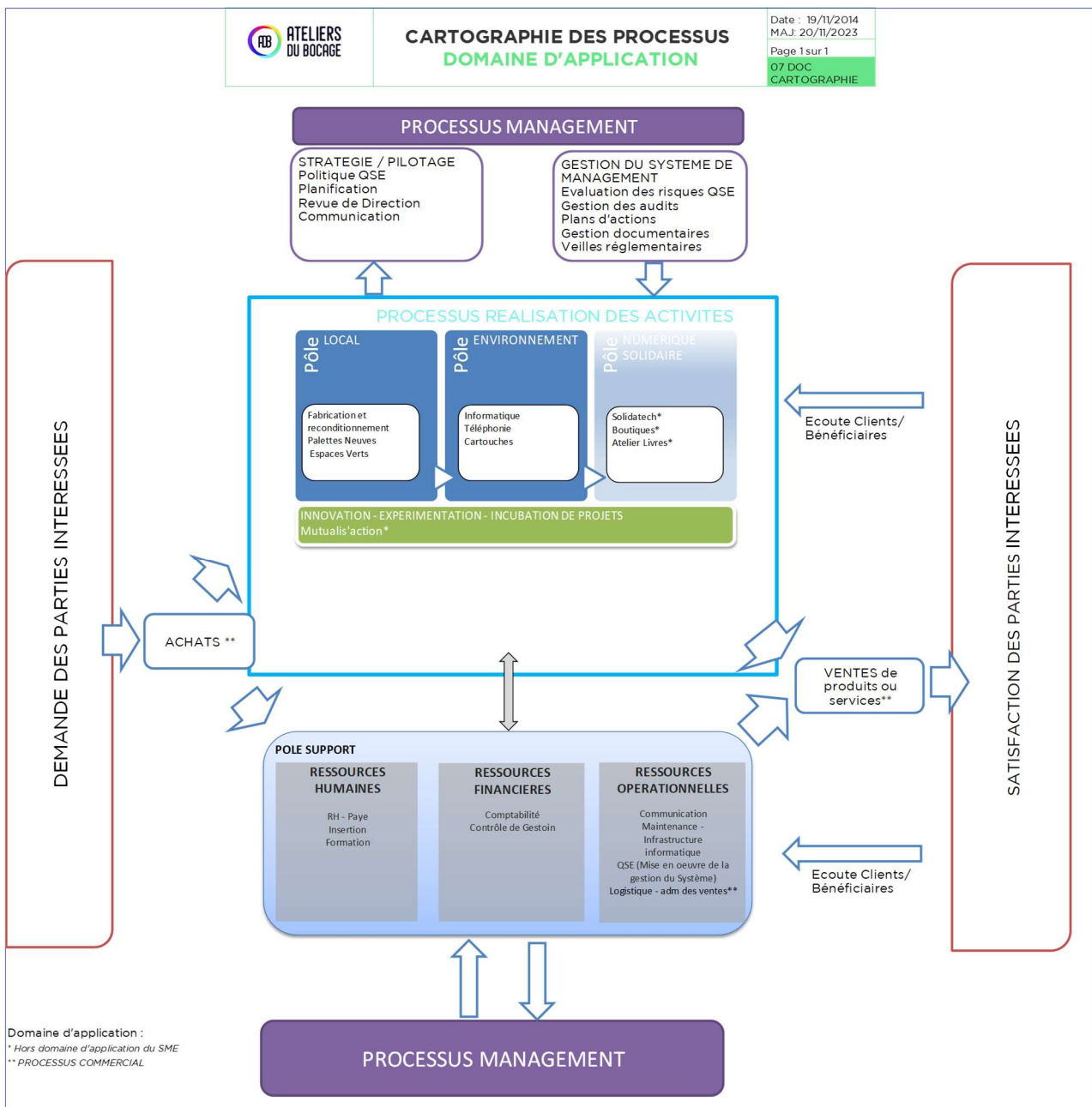


## Cartographie des processus

Afin de maintenir une vision transversale de l'entreprise, les activités des Ateliers du Bocage sont décrites par les processus suivants :

- Processus Management (Stratégie, gestion du SMI)
- Processus Réalisation (les activités opérationnelles)
- Processus Infrastructures (Ressources humaines, financières, et opérationnelles)

L'ensemble de ces processus ainsi que leurs interactions sont décrits dans la cartographie des processus.



## Les parties intéressées

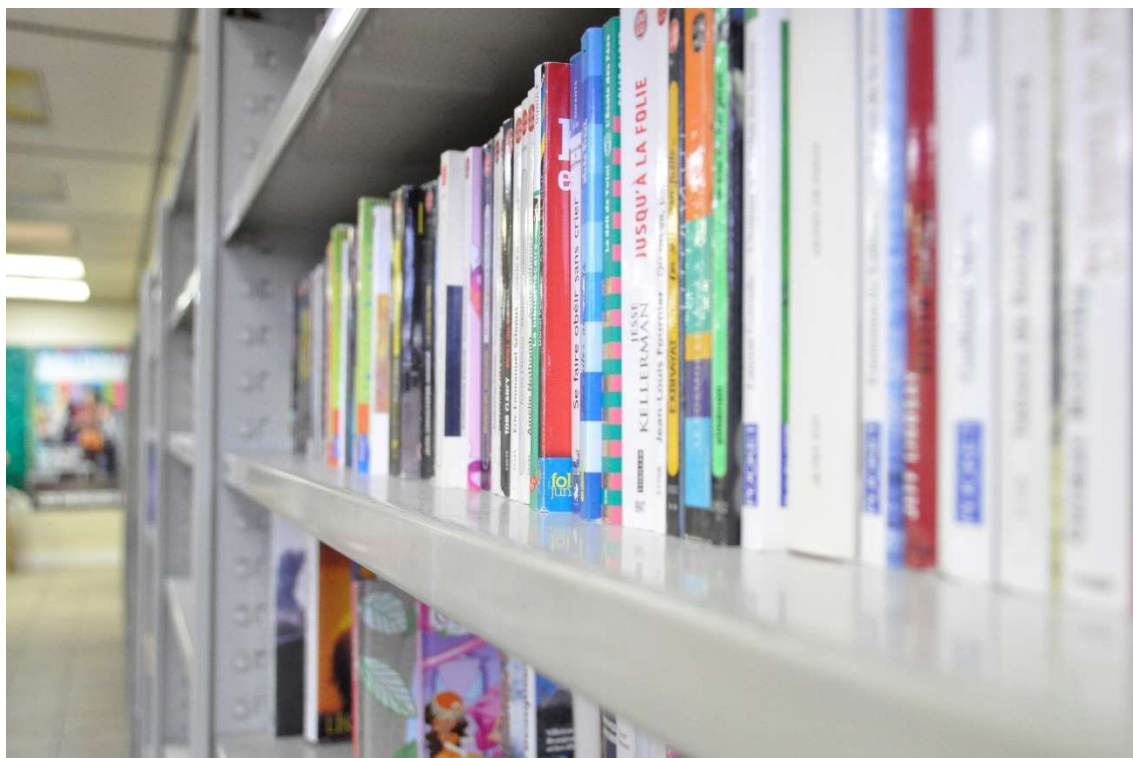
L'ensemble des parties intéressées (ou parties prenantes) de l'entreprise est identifié dans la cartographie des PI. Ce document est mis à jour tous les ans afin d'identifier les nouvelles parties intéressées et de réévaluer leur positionnement, c'est-à-dire leur influence sur les Ateliers du Bocage.

Chaque partie intéressée fait l'objet d'un SWOT et d'une analyse PESTEL, qui permettent de déterminer leurs besoins et attentes. Ensuite, pour déterminer leur positionnement, chaque partie prenante est évaluée en fonction de leur pouvoir, du niveau de dialogue entretenu avec les ADB et de leur légitimité.

Ce système de cotation nous donne un degré de priorité, ce qui nous permet de cartographier l'ensemble des parties intéressées.

5.

## 6. Formation & Sensibilisation



### Formation

Le service insertion et formation gère le plan de développement des compétences (PDC) global de l'entreprise.

Le PDC intègre toutes les formations externes obligatoires identifiées par le service QHSE, ou demandées par les services ou salariés. Le PDC inclue les formations en environnement et sécurité.

Les besoins et les demandes en formation de chaque salarié sont identifiés lors des entretiens professionnels tous les 2 ans. Ces entretiens permettent également :

- D'établir le plan de développement des compétences (PDC)
- De recueillir les souhaits d'évolution du salarié

### Sensibilisation

La sensibilisation interne est effectuée par les encadrants ou le service QHSE. Elle est donnée :

- Aux nouveaux arrivants (dans le mois suivant leur arrivée)
- A tous les salariés (lors de réunion)

Elle est basée sur les zones Réflexes, mises en place pour chaque activité. Parmi les thèmes abordés, la connaissance de l'entreprise, les impacts environnementaux, les écogestes, la sécurité des personnes et la gestion des situations d'urgence.

# 7. Communication



## Communication interne

La communication aux salariés est effectuée à travers :

- Des réunions d'activités ou de services
- Des communiqués de direction
- Des affichages sur les panneaux d'affichage
- Des notes de service ou mail
- Le « p'tit bulletin » mensuel
- L'assemblée générale
- Le réseau social interne (Slack)
- Le livret d'accueil du nouveau salarié
- Le livret du manager
- L'assemblée générale

## Communication externe

Elle se fait par le biais :

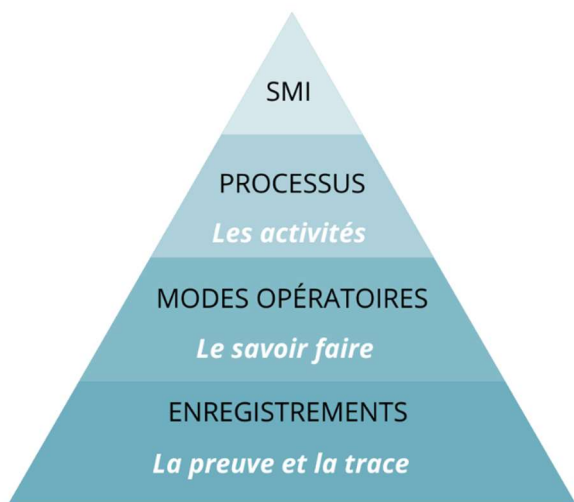
- Du site internet institutionnel
- Des relations avec la presse
- De visite des sites d'activités opérationnelles
- De l'assemblée générale
- Des réseaux sociaux
- Des relations publiques partenaires
- De salons et événements professionnels



## 8. Maîtrises



### Maîtrise documentaire



Le système documentaire est un ensemble structuré et organisé de documents de natures différentes. La maîtrise documentaire permet de formaliser par écrit les règles de fonctionnement ou les pratiques des activités. Elle permet également d'harmoniser les documents entre les différents services ou activités.

Le service QHSE a la charge de rendre l'information accessible et de s'assurer que le document est valide et actualisé. Les documents du SMI sont référencés dans la matrice système.

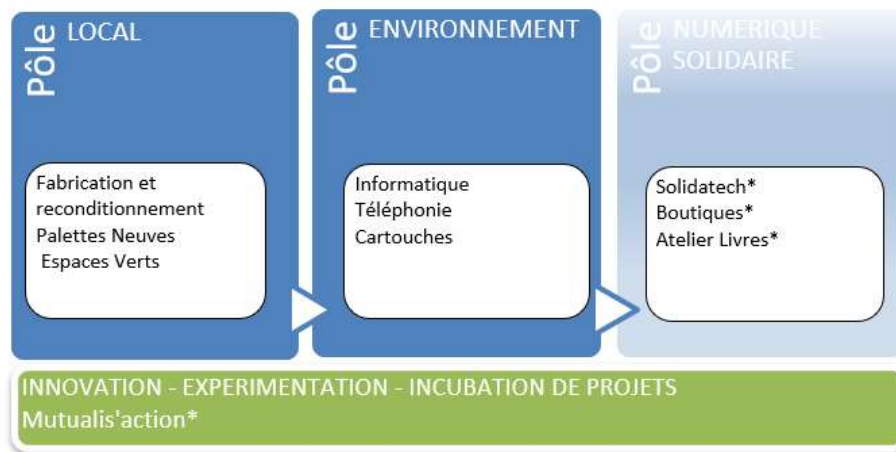
*Figure 1 : Pyramide documentaire*

### Maîtrise opérationnelle

La maîtrise opérationnelle regroupe l'ensemble des processus Réalisation. Elle s'assure que les aspects environnementaux significatifs identifiés sont bien contrôlés, afin d'éviter des écarts par rapport à la politique environnementale et aux objectifs et cibles.



## PROCESSUS REALISATION DES ACTIVITES



Le processus réalisation concerne les activités suivantes :

- Activité de tri, regroupement de déchets consommables bureautiques
- Activité de collecte, tri, démantèlement, réparation et préparation au réemploi ou à la réutilisation de matériels informatiques et téléphones portables
- Activité de fabrication et préparation au réemploi de palettes et d'emballages bois
- Activité d'entretien d'espaces verts et naturels
- Activité de collecte, tri et réutilisation de livres usagés.
- Vente de matériels reconditionnés et logiciels
- Offres de formation

# 9. Gestion des risques



## Situations d'urgence

3 types de sinistre sont identifiés :

Types de sinistres	Exemples de risques
Incendie	Présence de matériaux combustibles (bois, cartons, papier), de piles et batteries, de substances inflammables, ...
Pollution	Transport interne et externe, ateliers DEEE, ...
Accident	Utilisation d'outils à main, d'engins de manutention, Manutention manuelle

Les sinistres sont classés en 3 niveaux :

- **Niveau 1** : sinistre nécessitant l'utilisation des moyens de première intervention par le personnel et/ou l'intervention de spécialistes internes (extincteurs, R.I.A, trousse de secours, etc.) Ce niveau justifie une information de l'encadrement responsable.
- **Niveau 2** : sinistre nécessitant l'intervention de spécialistes internes (SST : Sauveteurs Secouristes du Travail) et des services de secours extérieurs. Ce niveau justifie une information à la direction.
- **Niveau 3** : sinistre nécessitant l'intervention des secours extérieurs dont l'impact est extérieur à l'entreprise. Ce niveau justifie une information aux instances extérieures (préfet, DREAL, inspection du travail...)

Des consignes sont affichées sur chaque Zone Réflexe et les salariés sont sensibilisés lors de leur arrivée dans l'entreprise et au cours de réunions et d'exercices de mise en situation pour pouvoir réagir sereinement en cas d'urgence. Les tests de situation d'urgence sont programmés avec un fréquentiel de manière à vérifier le bon fonctionnement des équipements et l'application des consignes par l'ensemble du personnel.

## Evaluation des risques professionnels

Les risques professionnels sont évalués dans le document EvRP. L'EvRP est mis à jour annuellement ou à la suite de changements ou évènements, avec la consultation du CSE.

La règle d'or de l'évaluation des risques consiste à protéger la santé et la sécurité des salariés par le biais de l'amélioration des conditions de travail. Pour cela, il convient d'identifier les risques et de les hiérarchiser, c'est-à-dire en apprécier la gravité et la probabilité d'occurrence. Enfin, des mesures de prévention pertinentes doivent être programmées afin de contrer les différents risques. Afin d'aider à la décision, des critères de niveau de maîtrise sont pris en compte. La criticité du risque résiduel est déterminée selon 3 niveaux (rouge, orange et vert). Les risques identifiés « rouge » sont significatifs, ils sont à traiter en priorité.

## Plan de continuité d'activité

De nombreux évènements – externes ou internes sont susceptibles de perturber plus ou moins gravement l'activité de l'entreprise, comme :

- Des accidents du travail, des maladies professionnelles,
- La disparition d'une personne clé,
- Un incendie destructeur,
- Des vols internes – externes,
- Une coupure électrique,
- Une défaillance informatique
- Une attaque informatique,
- Une campagne de désinformation, un vol de patrimoine immatériel,
- Une attaque financière.

Certains de ces évènements peuvent survenir lors d'une crise majeure, c'est-à-dire d'ampleur massive et justifiant l'intervention des pouvoirs publics pour une gestion collective.

Différents risques majeurs d'origine naturelle, accidentelle ou malveillante sont susceptibles de se produire sur tout ou partie du territoire national, en particulier :

- Des catastrophes naturelles ou sanitaires : intempéries (épisode neige-verglas, tempête...), des inondations (à déroulement rapide ou lent), des séismes, des pandémies (grippe ou autre).
- Des accidents majeurs : coupures électriques prolongées, interruptions de transport, accident de toute nature
- Des cyberattaques, des actions malveillantes

Dans ce cadre, les ATELIERS DU BOCAGE a rédigé un PCA. Celui-ci décrit plusieurs scénarii et permet de décliner les dispositions envisageables pour chaque scénario. L'objectif du PCA est d'assurer une continuité d'activité ou une reprise d'activité rapide, en facilitant la prise de décision.



# 10. Contrôles



## Surveillance et mesurage

Un plan de surveillance est mis en place pour contrôler l'ensemble du système, qui comprend :

- Des indicateurs techniques, des indicateurs des activités
- De la surveillance réglementaire (analyse d'eau, mesure de bruit, ATEX, des tests de situations d'urgences)

Le plan de surveillance est tenu à jour conjointement par le responsable Maintenance-Infrastructure et le service QHSE.

## Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives

Tout le personnel est en mesure de détecter une non-conformité ou une amélioration.

Chaque non-conformité fait l'objet d'un enregistrement et fait appel à un plan d'action pour lever la non-conformité par le biais d'une fiche de non-conformité (FNC). Elle permet d'analyser le problème rencontré et de mettre en place des actions correctives pour traiter les non-conformités.

Chaque action peut être corrective (immédiate) ou préventive afin que la non-conformité ne se renouvelle pas. Les actions sont enregistrées dans le PA général (cf. 3.5. Plan d'action)



## Audits

Plusieurs audits sont planifiés chaque année de manière à contrôler le bon fonctionnement du SMI et le respect des exigences imposées par la certification ISO 14001.

- **Audit interne et/ou croisé :**

Il sert à vérifier que ce qui a été décidé est conforme aux exigences de la norme et que ce qui est pratiqué est conforme à ce qui a été décidé. Un audit interne et/ou croisé a lieu au moins une fois par an.

- **Audit de certification :**

Sur 1 cycle de certification de 3 ans, le système est audité tous les ans par un auditeur d'un organisme agréé.

- **Audit externe :**

Il peut être réalisé par des éco organismes ou des clients. Ces audits permettent à nos partenaires de vérifier la conformité des Ateliers du Bocage par rapport à leurs exigences.

- **Audits autres certifications ou labels**

Dans sa recherche de performance et de reconnaissance de son expertise, les ATELIERS DU BOCAGE a fait le choix de suivre plusieurs référentiels correspondant à des certifications ou des labels, tels que Certification Service France Garanti, Qualiopi ou Label Quali Répar'.



Les non-conformités majeurs et mineurs, ainsi que les points faibles et opportunités repérés lors des audits sont enregistrés dans le PA général afin de pouvoir analyser leurs causes, d'y associer des actions, un responsable et un échéancier. (Cf. 3.5. Plan d'action)

# 11. Revue de direction



Il s'agit avant tout de mettre à disposition de la direction, l'ensemble des éléments permettant de juger trois aspects du SMI :

- Son **appropriation**, sa **correspondance**, son **adaptation** à l'entreprise et son contexte
- Sa **suffisance** envers les impacts détectés, la nature de l'activité. Cette suffisance concerne donc les moyens et ressources qui alimentent le SMI.
- Son **efficacité** concernant la valeur ajoutée que le SMI apporte et notamment l'atteinte des résultats escomptés déterminés au travers du dispositif des objectifs et des cibles.

Les enjeux internes et externes de l'entreprise sont redéfinis au moins une fois par an à l'occasion de la revue de direction. Cette analyse est réalisée à l'aide de l'outil SWOT qui permet de déterminer les forces, faiblesses, opportunités et menaces de l'entreprise. La définition des enjeux internes et externes permet de déterminer les facteurs impactant la capacité de l'organisation à atteindre ses objectifs, et notamment ses objectifs QHSE.

La revue de direction est planifiée et enregistrée. La norme précise les éléments à examiner dans le cadre de cette revue et la nature des données de sortie. Il s'agit d'une réunion dans laquelle on analyse, on échange et la direction statue.