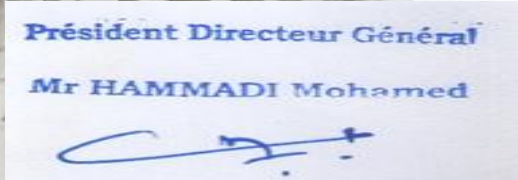


MANUEL

« QSE »

Code	MNL-01
Version	E
Date	12/09/2016

Validation

Noms & prénom	Fonction	Date	signature
M. HAMMADI Mohamed	PDG	24/11/2016	 <p>Président Directeur Général Mr HAMMADI Mohamed</p>

Suivi des modifications

Version	Date	Modifications
A	30/04/2013	Création du manuel QHSE
B	21/05/2013	Nouvelle organisation de l'entreprise
C	23/09/2013	Nouvelle organisation de l'entreprise
D	20/05/2014	Modification du système documentaire
E	12/09/2016	Refonte du SMI et passage aux nouvelles versions (9001/14001/2015)

1. Gestion du présent manuel

Le présent manuel QHSE est rédigé et géré par le Responsable QHSE et approuvé par le Président Directeur Général qui s'assure au préalable que les dispositions décrites sont cohérentes avec la politique et les objectifs QHSE de COSIDER Construction.

Sa diffusion en interne est du ressort du Responsable QHSE et **est contrôlée**.

Le Président Directeur Général à la charge exclusive de la diffusion en externe, **en version non contrôlée**.

Les mises à jour interviennent suite à des changements structurels et obéissent aux règles ayant présidé à sa création en termes de rédaction et de gestion.

2. Domaine d'application

2.1. Objet

Le présent manuel QHSE définit le Système de Management Intégré de COSIDER Construction et explique son fonctionnement.

2.2. Champ et périmètre d'application

Le Système de Management Intégré de COSIDER Construction couvre l'ensemble de ses activités et s'applique à l'ensemble des sites permanents et temporaires de l'entreprise à savoir:

- **Les activités :**
 - Conception et réalisation de bâtiments à usage d'habitation, de bureaux, d'équipements publics et de génie civil
 - Réalisation et fabrication d'ouvrages en charpente métallique
- **Les sites :**
 - Le site de la direction générale à Dar El Beida
 - Le site de l'Unité Gestion des Installations spécifiques à Oued Smar
 - Le site de l'Unité Gestion du Parc Matériel à Oued Smar
 - Le site de l'Unité Gestion de la Maintenance du Matériel à Oued Smar
 - Les centres de soutiens
 - l'ensemble des pôles, projets et NT en cours de réalisation.

2.3. Références

Le Système de Management Intégré de COSIDER Construction est développé en référence aux normes :

- ISO 9001/2015,
- ISO 14001/2015 et
- OHSAS 18001/2007.

3. Présentation de l'entreprise

Crée en 1995 dans le cadre du processus de restructuration du Groupe COSIDER, la filiale COSIDER Construction s'est spécialisée dans le domaine de la construction et notamment la réalisation de bâtiments à usage de bureaux, d'habitation et des équipements publics ainsi que la fabrication et montage de la charpente métallique.

A titre de référence, COSIDER Construction a déjà réalisé pour divers clients comme : OPGI, AADL, DEP, MDN...

S'appuyant sur le professionnalisme et la compétence de son personnel qui avoisine un effectif de 13 500 agents, COSIDER Construction constitue un opérateur de choix, capable de se positionner en leader dans le métier de bâtisseur et prendre ainsi part aux programmes nationaux dans le domaine de la construction.

COSIDER Construction dispose d'un potentiel humain articulé autour de plus de 324 ingénieurs et 175 techniciens fortement expérimentés et rompus aux techniques de planification, de gestion de projet et de réalisation.

Elle se caractérise par sa maîtrise de procédés de construction modernes (coffrage tunnel) et dispose de moyens matériels en bon état de fonctionnement lui permettant d'assurer la couverture totale des besoins de ses clients notamment pour les activités de terrassements et de gros œuvres.

Pour les corps d'états secondaires, COSIDER Construction s'appuie sur un réseau de sous traitants spécialisés, sélectionnés et pour la plupart fidélisés.

4. Système de management intégré

4-1 Contexte (Enjeux)

COSIDER Construction a identifié, dans son contexte, des enjeux externes et internes dont les plus pertinents sont :

Enjeux externes

- Opportunités :
 - Appartenance à un groupe
 - Diversification de réalisation
- Menaces :
 - Compétitivité des concurrents
 - Répercussions de la crise économique du pays

Enjeux internes

- Forces :
 - Maîtrise du métier
 - Fort potentiel du matériel
- Faiblesses :
 - Communication interne
 - Métiers à risques (SST)

Un tableau reprenant l'ensemble des enjeux avec les actions que notre entreprise a mis en place pour les intégrer dans le SMI est établi et tenu à jour autant que nécessaire.

4-2 Parties intéressées

Les parties intéressées de COSIDER Construction sont identifiées et leurs attentes par rapport au SMI sont données par un tableau actualisé à chaque besoin. Des actions sont prévues dans ce tableau.

Notre SMI enregistre les principales parties intéressées suivantes :

- Clients,
- Prestataires/Fournisseurs,
- Tutelle (groupe),
- Administration publique et institution financière.

4-3 SMI

Dans le cadre du SMI, COSIDER Construction a identifié 08 processus répartis en trois familles de processus :

- De management - 01
- De réalisation - 04
- De soutien - 03

Les trois volets à saisir : qualité, environnement et SST sont pris en charge par les processus eux-mêmes.

Chaque processus a fait l'objet d'une description détaillée permettant sa compréhension et sa maîtrise.

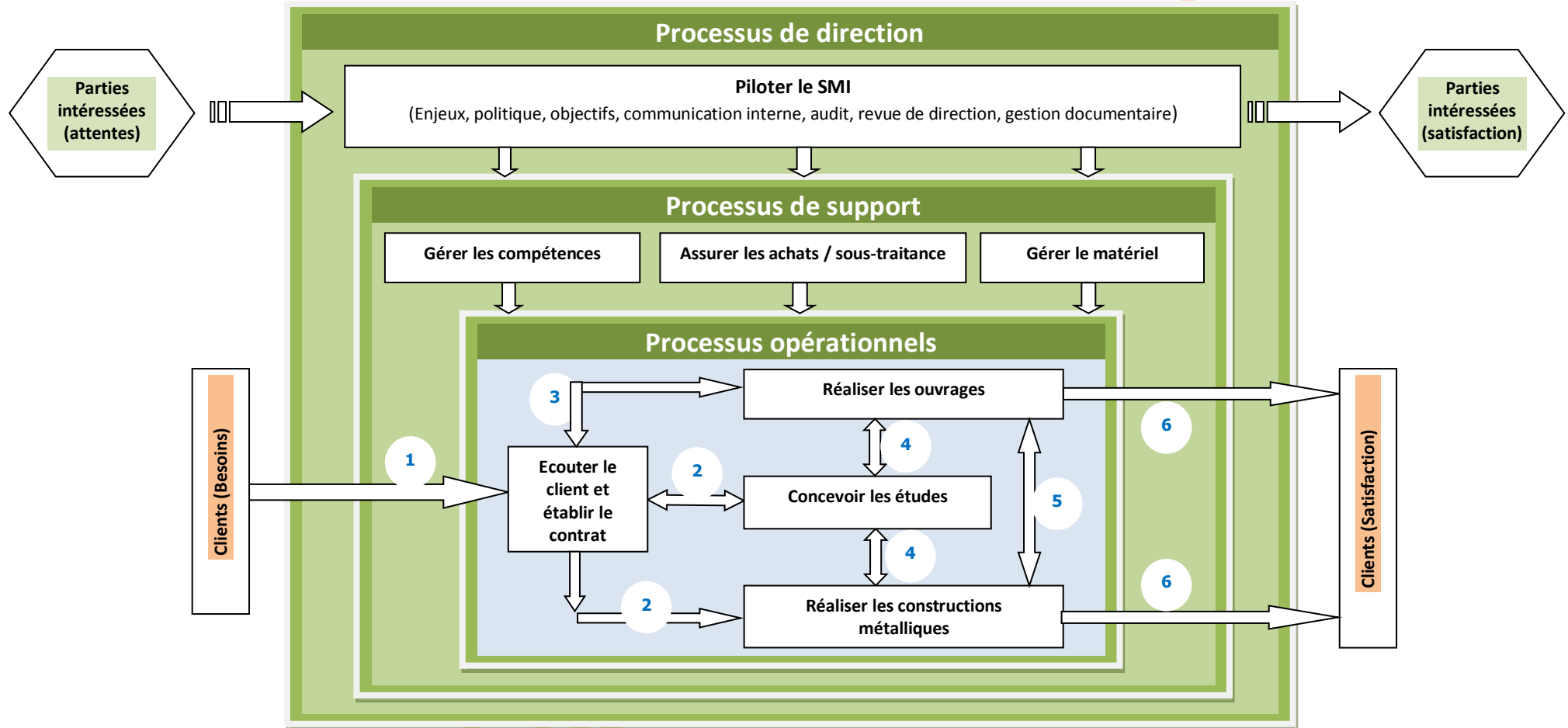
Les critères d'acceptation et les indicateurs de performance sont également inclus dans les fiches processus.

Ces fiches de processus prennent en charge, entre autres :

- Données d'entrées,
- Séquences et interactions,
- Responsabilités,
- Critères d'acceptation,
- Données de sorties,
- Indicateurs de performances, ...

La séquence et les interactions de ces processus sont schématisées par une cartographie.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS – COSIDER CONSTRUCTION



Légende

- 1- Ecoute clients, commande, contrat, convention.
- 2- Dossier de réalisation,
- 3- Dossier étude.
- 4- Informations d'étude de conception, étude conforme.
- 5- Programme de fabrication des produits intermédiaires, produits intermédiaires.
- 6- Réception produits conformes, satisfaction client.

5. Leadership :

5.1. Politique :

La politique de COSIDER Construction est la suivante :

Politique de COSIDER Construction

COSIDER Construction dispose d'un système de management intégré : qualité, environnement et SST depuis 2012. Nous saisissons l'avènement des nouvelles versions des normes ISO 9001 et 14001/2015 pour procéder à son ré-engineering et ceci dans le cadre de l'amélioration continue pour laquelle nous nous sommes engagés et nous le restons.

Nos orientations générales se traduisent par 03 axes essentiels :

- 1- **Renforcement des parties intéressées (partenariat)** : l'appartenance au groupe COSIDER atténue les effets de la crise économique que traverse notre pays et permet de faire face à la concurrence dans le secteur du BTPH, aussi il est important de renforcer ce partenariat. Par ailleurs, la satisfaction des exigences de nos clients, légales et réglementaires et des autres parties intéressées, est une priorité pour COSIDER Construction, à cet effet, nous invitons tous les responsables à œuvrer dans ce sens.
- 2- **Développement des RH et des métiers en BTPH** : notre forte présence sur le territoire national, la maîtrise de nos métiers et notre fort potentiel en matériel nous ont permis de diversifier nos réalisations. Cet état ne s'est concrétisé qu'avec votre implication. Néanmoins nous vous exhortons à vous impliquer d'avantage dans vos activités quotidiennes et à assurer une réelle efficacité de la communication interne.
- 3- **Préservation de l'environnement et de la SST** : avec l'adhésion de l'Algérie au protocole de Paris sur l'environnement (décembre 2015), nous sommes tenus de faire honneur à l'engagement de nos dirigeants. Le volet SST est tout aussi sensible et mérite toute notre considération pour offrir un cadre de travail sécurisé et sain pour l'ensemble de notre personnel et toute personne intervenant sur nos sites. Nous, tous ensemble, devons respecter les conditions imposées dans ce cadre.

Le responsable QSE, est chargé de mettre en application la présente politique et de veiller au bon fonctionnement de notre SMI. Il est assuré de mon entière confiance.

Nous nous engageons, moi en premier lieu, à fournir les justes moyens pour l'atteinte des objectifs assignés aux processus de notre système de management et à donner l'exemple dans l'exercice de nos fonctions respectives.

Notre politique est communiquée en interne par le biais d'affichage, et elle est mise en externe à la disposition des parties intéressées et autres. Les axes de la politique sont déclinés vers les processus.

5.2. Responsabilités :

Les responsabilités et missions de nos personnels au niveau de notre entreprise sont clairement définies par plusieurs supports :

- Organigrammes,
- Fiches de fonctions,
- Contrats,...

Les directeurs veillent à la compréhension des responsabilités par les personnes externes.

Concernant les volets environnement et SST, chaque personnel, prend connaissance de ses responsabilités et en accuse réception par une lettre d'engagement.

6. Planification :

6.1 Risques et opportunités :

Chaque processus a identifié ses risques et ses opportunités, leur intégration dans les activités est formalisée par des actions.

L'efficacité de ces actions est vérifiée lors des revues de direction. Les actions peuvent être reconduites ou réorientées.

6.2 Objectifs :

Les objectifs découlent des axes stratégiques de la politique. Chaque processus s'approprie les objectifs qui lui incombent.

6.3 Aspects environnementaux :

Les aspects environnementaux ont fait l'objet d'une identification et un programme environnemental les cite avec pour chaque AES, l'action et les objectifs qui en découlent.

6.4 Aspects SST :

L'identification des dangers a fait l'objet d'une étude. Un programme est établi mentionnant les risques liés à la SST et les actions à mettre en place pour leur maîtrise.

6.5 Modifications :

Toute modification, quelque soit sa nature, entraîne systématiquement une revue de la planification.

7 Support :

7.1 Compétences:

Les compétences sont déterminées dans des fiches de fonctions et sont reprises dans les contrats. En plus de ces compétences, notre personnel est sensibilisé sur l'importance du respect des consignes de SST et environnement.

7.2 Infrastructure :

Toute l'infrastructure nécessaire au bon fonctionnement de nos processus en vue de réaliser un produit conforme est mise à disposition. Elle inclut :

- Les moyens roulants,
- Les moyens de réalisation (engins, grues, ...),
- Les moyens didactiques (PC, logiciels, ...),
- Les bâtiments, ...

Les conditions de travail sur chantier, notamment sur le plan SST sont mises à disposition. Des consignes de sécurité sont affichées et des instructions sur le respect du port des EPI et des procédures en vigueur sont communiquées aux personnes concernées en continu.

Les instruments de mesure et de surveillance soumis à un étalonnage sont identifiés et contrôlés régulièrement.

7.3 Communication:

La communication interne et externe, est assurée par plusieurs moyens :

- Réunions,
- Courriers,
- Affichages,
- Briefings,
- Téléphone,

Chaque processus a établi son propre tableau de communication.

7.4 Documentation :

La documentation en vigueur au sein de notre entreprise est maitrisée par la procédure « PRO-01 ».

8 Réalisation :

La réalisation au niveau de COSIDER Construction est régie par quatre processus :

- Commercial (PCR-01)
- Etudes (PCR-02)
- Réaliser les ouvrages (PCR-03)
- Réaliser les produits intermédiaires (PCR-04)

Chacun de ces processus est maitrisé par une ou plusieurs procédures qui déterminent avec exactitude les activités et les responsabilités y afférentes. Ce sont :

Code procédure : MniQSE	Version : E	Date : 12/09/2016
-------------------------	-------------	-------------------

Processus	Intitulé de la procédure	Code de la procédure
PCR-01	Commercial	PRO-07
PCR-02	Maitrise des études	PRO-16
PCR-03	Réalisation des ouvrages	PRO-04
	Réclamation client	PRO-06
PCR-04	Gestion de la production et contrôle du béton	PRO-11
	Fabrication et gestion des coffrages	PRO-17
	Fabrication des structures métalliques	PRO-18
	Fabrication menuiserie bois et aluminium	
	Travaux de plomberie	
	Fabrication et montage de chalets et cabines	
	Travaux de terrassement	PRO-23

Chaque processus gère lui-même les données d'entrée, les données de sorties, le contrôle, le suivi, les modifications, les produits non conformes, les activités sous traitées, le respect des programmes environnementaux et SST, ...

Les processus sont maitrisés par le biais de fiches descriptives et de procédures qui expliquent clairement les étapes, les responsabilités, les enregistrements, les critères de performance, la prise en charge des modifications éventuelles, la libération des produits, la maitrise du produit non conforme, ... nécessaires à leur gestion et permettant une efficacité.

9 Evaluation des performances :

Les performances de notre SMI sont surveillées et évaluées par plusieurs éléments :

- Satisfaction client
- Audit interne
- Programme environnemental
- Programme SST
- Revue de direction

La performance du SMI dépend de la conformité aux exigences légales et réglementaire qui est évaluée semestriellement par un groupe de travail sous la responsabilité du correspondant QSE.

À cet effet, un tableau est renseigné, suivi d'un plan d'action pour les non conformités relevées.

Celui-ci est transmis au département HSE.

9.1. Satisfaction des clients :

La satisfaction des clients est pilotée par le commercial. Il transmet une fiche de satisfaction client aux directeurs des sites qui se chargent de sa mise en œuvre. Ensuite ces fiches sont envoyées au responsable QSE pour analyse et traitement. Les résultats sont présentés en revue de direction pour d'éventuelles prises de décisions (voir procédure de traitement de réclamation client).

9.2. Audit interne :

Des audits internes sont menés régulièrement selon un programme préétabli (voir procédure d'audit interne).

9.3. Programme environnemental :

Les aspects environnementaux sont identifiés ainsi que les impacts qui en découlent. Un programme est établi et reprend l'ensemble des dispositions prises par COSIDER Constructions. Ce programme est revu une fois par an (voir programme environnemental).

9.4. Programme SST :

Il en est de même pour le volet SST où un programme est mis en place pour la maîtrise des risques inhérents à nos métiers (voir programme SST).

9.5. Revue de direction :

Chaque année une revue de direction est tenue, regroupant les pilotes des processus et les cadres dirigeants sous l'animation du PDG, pour discuter et débattre du SMI. Un PV sanctionne la réunion.

10 Amélioration :

La procédure de gestion des actions correctives décrit les dispositions nécessaires pour assurer une amélioration du SMI en continu.

COSIDER CONSTRUCTION

Annexes

INTERACTIONS ENTRE ENJEUX/OBJECTIFS/INDICATEURS

Enjeux	Axes de la politique	Indicateurs de performance	Processus
Appartenance à un groupe	Renforcement des parties intéressées (partenariat)	Rentabilité (Chiffre d'affaires)	PCM-01
		Montant des projets gagnés	PCR-01
		Taux de réussite des offres hors gré à gré	
		Respect des délais	PCR-04
Satisfaction des bénéficiaires			
Compétitivité des concurrents		Atteinte des prévisions budgétaires	PCR-03
		Délai de réponse aux clients	
Répercussions de la crise économique du pays		Respect du budget prévisionnel	
		Respect des délais hors couverture par projet	PCS-02
		Taux de contentieux des prestataires	
	Sensibilisation des sous-traitants		
Adhésion de l'Algérie au protocole de Paris sur l'environnement (décembre 2015)	Préservation de l'environnement et de la SST	Suivi des actions correctives	PCM-01
Métiers à risques (SST)		Réaliser des opérations relatives aux situations d'urgence	PCM-01
Présence sur le territoire national	Développement des RH et des métiers en BTPH	Efficacité du SMI	PCM-01
		Suivi des actions correctives	
Maitrise du métier		Production stockée par projet	PCR-03
		Nombre de réserves après réception provisoire par projet	
Communication interne		Coefficient d'efficience IPPch	
		Produits non conformes	
		Taux d'efficacité des formations	
Fort potentiel du matériel		Taux de sensibilisation du personnel	PCS-02
		Taux de déperdition des compétences recrutés dans l'année « n-1 »	
		Taux de satisfaction des besoins en compétences par site	PCS-03
Non implication du personnel		Taux de satisfaction des besoins dans les délais	
		Temps de réponse aux demandes d'intervention de maintenance	
		Délais de réparation curative en fonction des degrés	
Diversification de réalisation	Délais de mise à disposition des installations spécifiques (grues à tour et centrale à béton)		
	Efficacité des opérations de maintenance curative		
	Respect du plan de maintenance préventive		

PARTIES INTERESSEES DE COSIDER CONSTRUCTION

N°	Parties intéressées	Attentes (exigences)	Actions	Personnes concernées
1	Clients	Respect des exigences contractuelles	Revoir et confirmer les exigences du client avant signature du contrat	Personnel commercial
			Sensibiliser le personnel concerné à la maîtrise de son métier	Personnel d'exécution sur chantier (opérationnel)
			Planifier les ressources nécessaires et s'assurer de leur disponibilité et fonctionnalité dans les délais prévus	Directeurs de sites et son encadrement
2	Prestataires/Fournisseurs	Respect des exigences contractuelles	Revoir et confirmer les exigences du client avant signature du contrat	Réalisation et/ou DPRST
			Entretenir une communication performante (délais, efficacité, ..)	
			Assister aux réunions de travail	
			Respecter les clauses contractuelles afférentes au paiement	
3	Tutelle (groupe)	Résultats positifs	Respecter le budget prévisionnel	DG
		Respect des procédures du groupe	Sensibiliser le personnel concerné à l'application des procédures en vigueur	Cadres / structures
4	Administration publique et institution financière	Respect des exigences légales et réglementaires	Sensibiliser le personnel concerné à l'application stricte des exigences légales et réglementaires	

CONTEXTES DE COSIDER CONSTRUCTION

A- Enjeux externes

- Opportunités :
 - Appartenance à un groupe
 - Forte présence sur le territoire national (couverture nationale en BTPH)
 - Diversification de réalisation
 - Adhésion de l'Algérie au protocole de Paris sur l'environnement (décembre 2015)
- Menaces :
 - Compétitivité des concurrents
 - Législation contraignante (code de marché)
 - Répercussions de la crise économique du pays
 - Manque de récupérateurs de déchets

B- Enjeux internes

- Forces :
 - Maîtrise du métier
 - Fort potentiel du matériel
- Faiblesses :
 - Communication interne
 - Non implication du personnel
 - Métiers à risques (SST)

C- Actions face aux enjeux externes

Opportunités :

Enjeux	Actions	Responsable
Appartenance à un groupe	Renforcer la synergie du groupe en favorisant le partenariat avec les filiales.	Direction Générale
Forte présence sur le territoire national (couverture nationale en BTPH)	Maintenir et développer l'image de marque de l'entreprise à l'échelle nationale en satisfaisant les clients.	Direction Générale + responsables des processus + responsables des structures + responsables des sites
Diversification de réalisation	Développer et maîtriser les activités « métiers » en s'assurant des compétences du personnel.	Direction Générale + DRHF
Adhésion de l'Algérie au protocole de Paris sur l'environnement (décembre 2015)	Asseoir une culture environnementale interne en respectant le programme environnemental et en adoptant les pratiques y afférentes.	RQSE + ensemble du personnel

Menaces :

Enjeux	Actions	Responsable
Compétitivité des concurrents	Se hisser à un niveau de compétitivité aux standards internationaux en élargissant la satisfaction à toutes les parties intéressées.	Direction Générale + ensemble des responsables
	Etablir des offres technico-commerciales compétitives tout en s'assurant de leur concrétisation.	Processus commercial + ensemble des processus opérationnels
Législation contraignante (code de marché)	Une action de sensibilisation des autorités compétentes sur la lourdeur des dispositions prévues dans le code des marchés publics est en cours.	Direction Générale
Répercussions de la crise économique du pays	Maîtriser les charges en les équilibrant par rapport au dimensionnement des sites et des budgets alloués.	DCG/SI + ensemble des directeurs
	Assurer un recouvrement suffisant pour garantir un fonctionnement normal de l'entreprise en veillant à un suivi rigoureux des créances.	Direction Générale + direction des travaux + ensemble des directeurs de sites
Manque de récupérateurs de déchets	Soumettre une réflexion de création d'une filiale sœur pour prise en charge des déchets de toutes les filiales du groupe COSIDER.	Direction Générale
	Poursuivre la prospection de récupérateurs agréés.	Directeurs de sites + responsable HSE

D- Actions face aux enjeux internes

Forces :

Enjeux	Actions	Responsable
Maitrise du métier	Maintenir les compétences du personnel à niveau par des formations adéquates.	Directeurs de sites + DRHF
Fort potentiel du matériel	S'assurer d'une utilisation rationnelle et d'une maintenance efficace du matériel en sensibilisant les utilisateurs et en veillant à la rigueur du suivi.	DCM + directeurs des sites

Faiblesses :

Enjeux	Actions	Responsable
Communication interne	S'assurer du respect des tableaux de communication inclus dans les fiches descriptives des processus en les mettant en œuvre.	RQSE + pilotes des processus
	Mettre en place un réel système d'informations soutenu par un logiciel (Outlook) et élargir le champ d'utilisation du site WEB de l'entreprise à toutes les informations pertinentes et nécessaires.	Direction générale + DCG/SI
Non implication du personnel	Sensibiliser le personnel à une meilleure implication en lui définissant ses responsabilités et s'assurant de leur compréhension.	DRHF + directeurs des sites
	Engager une réflexion sur une motivation optimale du personnel en reconnaissant les mérites.	Direction générale + DRHF
Métiers à risques (SST)	Veiller au respect strict du dispositif SST mis en place par l'entreprise (programme SST, manuel HSE, procédures, notes, ...).	Directeurs des sites + Responsable QSE et HSE + correspondants et HSE sites
	Procéder à des inspections à fréquence régulière au niveau des sites.	