

	MANUEL de description du SME manuel environnement	Version : 10
		Date : avril 2016
		Nb pages : 31
		Copie contrôlée uniquement dans O:\

Rédigée par : V.Borroni Fonction : coordinatrice	Approuvé par : C.Labie Fonction : Directeur Le :...	
---	---	--

SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL DE RAAE

# *Manuel de description du SME*

*Manuel Environnement*

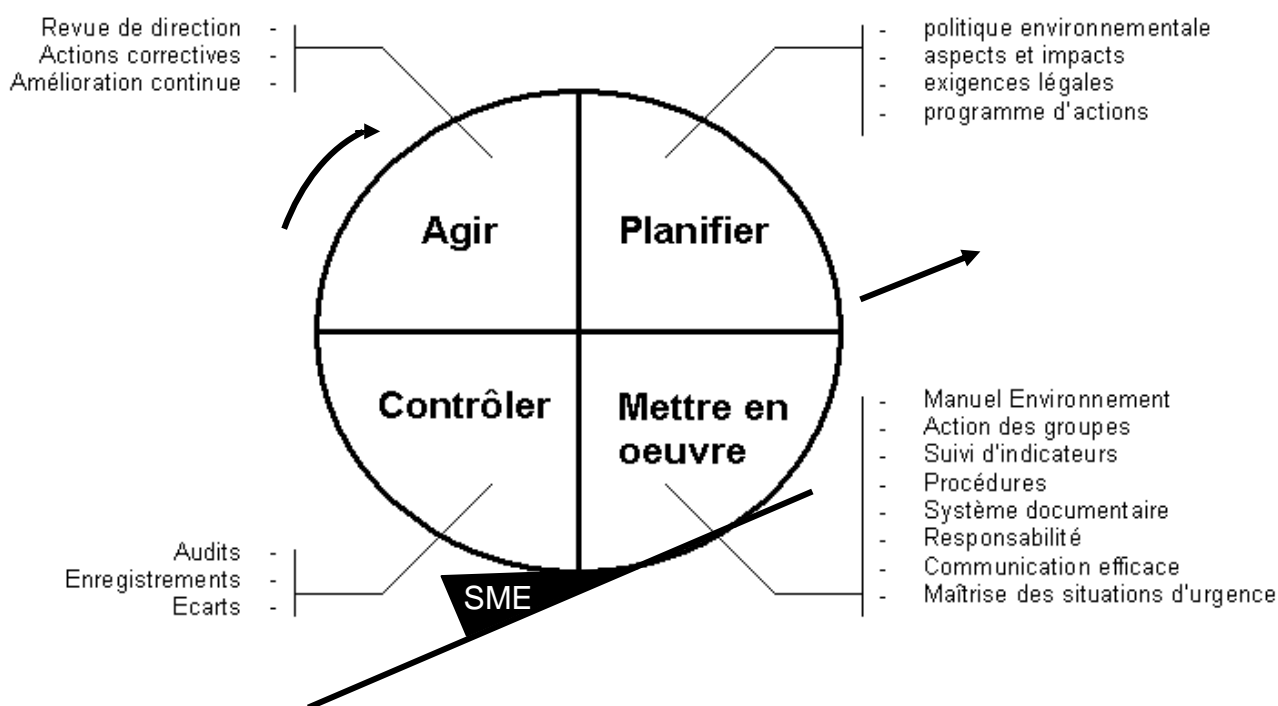


## MANUEL SME DE RHONALPENERGIE-ENVIRONNEMENT

Version	Date	Objet des modifications
12	Avril 2016	Modifications suite rapport d'étonnement de Mathilde Billy
11	Juin 2015	Modification suite audit de certification
10	Avril 2015	Modifications suite audit et évolution contexte
09	Mars 2014	Modification suite déménagement et RE Elia Tardy
08	Juin 2011	Modifications suite audit de re-certification
07	Mars 2011	Modifications suite audit de suivi et préparation nouvelle certification et rapport d'étonnement Axel Richard
06	Mai 2010	Modifications suite rapport d'étonnement de Sébastien Lefeuvre : changements provisoires
05	Janvier 2010	Audit de suivi : Suite analyse des causes
04	Juin 2009	Modifications suites audits interne
03	Mars 2009	Modifications suite rapport d'étonnement Céline Tholozan et audit de certification : changements
02	Avril 2008	Derniers ajustements
02	Février 2008	Modification suite à l'audit interne
01	12/2007-01/2008	Relecture et modifications par V Borroni
01	08/2007	Création du Manuel

### Contexte :

Un système de management environnemental suit un processus pouvant être schématisé par la roue de Deming, qui repose sur le principe du PDCA (Plan, Do, Check, Act). Il symbolise une roue sur une pente ascendante, avançant grâce au SME. La roue suivante présente succinctement ce que contient chaque étape :



Le manuel environnement est une description du SME. Il s'intitulera pour l'équipe : « manuel de description du SME ».

## SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : MANUEL ET PRESENTATION DE RHONALPENERGIE – ENVIRONNEMENT .....	5
A – Manuel de description du SME = manuel environnement .....	5
1.1 Objet du manuel .....	5
1.2 Rédaction, modification, validation du manuel .....	5
1.3 L'accès au manuel .....	5
B – Présentation de Rhônalpénergie – Environnement.....	6
1.4 Présentation de la structure .....	6
1.5 Les activités, les produits et les services de RAEE.....	9
1.6 Le périmètre de certification .....	9
CHAPITRE 2 : LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE.....	11
CHAPITRE 3 : ELABORATION DU PROGRAMME d' ACTIONS = programme de management environnemental.....	12
3.1 Identification des aspects et impacts environnementaux .....	12
3.2 Identification des exigences légales et autres exigences et des non conformités réglementaires .....	13
3.3 Détermination des objectifs, des cibles, et élaboration du programme d'actions .....	14
CHAPITRE 4 : MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT DU SME .....	16
4.0 Comment entrer dans le SME .....	16
4.1 Définition des ressources humaines, des rôles et des responsabilités .....	17
4.2 Accueil des nouveaux arrivants, sensibilisation des personnes et formation de l'équipe.....	18
4.3 Communication .....	19

4.4 Documentation : les documents du système .....	20
4.5 Maîtrise de la documentation : validation, création, révision archivage, protection ...	20
4.6 Maîtrise opérationnelle : maîtrise des actions dans le SME.....	22
4.7 Préparation et réponse aux situations d'urgence .....	23
CHAPITRE 5 : CONTROLE et EVALUATION DU SME .....	24
A – Contrôle de l'amélioration continue par rapport à l'environnement.....	24
5.1 Surveillance et mesurage des impacts, des objectifs et des actions .....	24
5.2 Evaluation de la conformité à la réglementation.....	25
5.3 La gestion des écarts ou/et dysfonctionnements .....	25
B – Contrôle et évaluation du fonctionnement du SME .....	26
5.4 Maîtrise documentaire dont maîtrise des enregistrements .....	26
5.5 Suivi du programme de management environnemental .....	26
5.6 Suivi du fonctionnement des groupes et de la coordination.....	27
5.7 Les Audits .....	27
CHAPITRE 6 : REVUE DE DIRECTION .....	29
Liste des procédures et modes opératoires .....	31

# CHAPITRE 1 : MANUEL ET PRESENTATION DE RHONALPENERGIE –ENVIRONNEMENT

## *A – Manuel de description du SME = manuel environnement*

### 1.1 Objet du manuel

Ce Manuel Environnement présente le Système de Management Environnemental mis en place au sein de Rhônalpénergie – Environnement selon le référentiel normatif NF EN ISO 14001 : 2004

Le périmètre de certification et les activités concernées seront détaillés plus loin.

Les objectifs de ce manuel sont :

- Présenter le Système de Management Environnemental de Rhônalpénergie – Environnement,
- Indiquer les documents et les outils relatifs au Système de Management,
- Servir de guide pour les personnes qui auront en charge la mise en œuvre et le suivi du Système de Management.

Nous utiliserons les abréviations suivantes :

- Système de Management Environnemental = SME
- Rhônalpénergie – Environnement = RAEE

### 1.2 Rédaction, modification, validation du manuel

C'est le coordinateur du SME ou le stagiaire qui rédige, révise ou modifie ce manuel.

Le manuel est approuvé ou validé par le coordinateur SME et le directeur de RAEE. Les codes couleur présents dans ce manuel, témoignent des évolutions et améliorations du document au cours des années de management environnemental (se référer à la première page pour l'historique des modifications).

### 1.3 L'accès au manuel

Le manuel est accessible par tous les employés de RAEE grâce à l'Outil de Gestion Documentaire informatique (OGD). Une version papier est également disponible à l'entrée de RAEE. Enfin, il est accessible au public sur le site internet de RAEE.

Seule la version se trouvant dans O:\ est contrôlée.

## ***B – Présentation de Rhônalénergie – Environnement***

### **1.4 Présentation de la structure**

#### a. Historique

Suite au premier choc pétrolier, la Commission Peillon, mise en place par la Préfecture de Région en avril 1977, a été chargée d'examiner dans la région les différents projets possibles en matière de récupération de chaleur, d'économie d'énergie et d'exploitation d'énergies nouvelles. Dans ses conclusions, elle recommandait la création d'une structure régionale permanente ayant pour objectif de promouvoir la mise en œuvre des nombreux projets recensés en Rhône-Alpes en matière d'énergie, et qui pourrait à la fois servir de relais aux pouvoirs publics et d'outil aux collectivités locales.

C'est l'Etablissement Public Régional qui a pris l'initiative de mettre en application les propositions de la Commission Peillon et qui a décidé de créer RHONALPENERGIE, Association Régionale pour l'Utilisation Economique de l'Energie, lors de sa session de février 1978. La mise en place de l'association a pu se faire rapidement, puisque l'assemblée constitutive du 3 mars 1978 composée d'élus de l'EPR, de la SCET et de la Mission régionale de la Préfecture, a permis un dépôt des statuts de l'association loi 1901 le 17 Mai 1978. Ses membres : la Région Rhône-Alpes, les départements de Rhône-Alpes, Les principales villes et communautés de communes, la Caisse des Dépôts, SCET, EDF, GDF, CDF, FNCCR, SNEC, CCG...

Par ailleurs, Envirhônealpes créée en novembre 1991, avait pour mission le conseil et l'assistance aux collectivités territoriales en matière d'environnement : déchets, observatoire de l'environnement, parcs naturels, éducation à l'environnement, etc... Un centre d'information et de documentation sur l'environnement était mis à disposition du grand public. Envirhônealpes a été dissoute le 16 décembre 2004, ses missions ayant été reprises en grande partie par la Région Rhône-Alpes.

Pour répondre aux besoins manifestés par les collectivités territoriales de poursuivre les activités en matière d'énergie et d'environnement non reprises par la Région, l'assemblée générale de RHONALPENERGIE du 16 février 1995, étend alors son objet social aux domaines de l'environnement, les statuts sont modifiés en conséquence et l'association prend alors le nom de Rhônalénergie-Environnement (RAEE).

Rhônalénergie-Environnement est reconnue comme un lieu privilégié de réflexion et d'échanges entre les différents partenaires institutionnels, économiques et associatifs de Rhône-Alpes, concernés par les questions d'énergie et d'environnement.

### b. Missions

RAEE a pour mission de contribuer, notamment en facilitant l'action des collectivités locales dans ce domaine, à promouvoir, coordonner et développer les actions tendant à économiser l'énergie, à utiliser des énergies renouvelables, à préserver les ressources, à protéger et à valoriser l'environnement.

L'association est divisée en 4 pôles d'activités :

- Utilisation rationnelle de l'énergie :  
Politique énergétique locale, maîtrise de l'énergie, maîtrise de la demande en électricité (MDE), cogénération, chauffage urbain, plans climat territoriaux, éducation à l'énergie, observatoire régional des émissions de gaz à effet de serre, formation.
- Développement durable et environnement :  
Politique environnementale locale, démarches de développement durable, agendas 21 locaux, qualité de l'air, déplacements et mobilité, centre de ressources.
- Energies renouvelables :  
Solaire thermique et photovoltaïque, biomasse (bois énergie, biogaz), éolien, hydraulique, cogénération, huiles végétales pures (HVP), biocarburants.
- Parcs naturels régionaux :  
Politique énergétique territoriale et environnementale, utilisation rationnelle de l'énergie, énergies renouvelables.

Dans ces domaines, RAEE pilote ou est partenaire de projets européens.  
RAEE est également un organisme de formation.

### c. Locaux et employés

RAEE occupe ses nouveaux locaux, suite au déménagement du 16 décembre 2013, à cette adresse :

Rhônealénergie - Environnement  
Le stratège-Péri  
18 rue Gabriel Péri  
69000 Villeurbanne  
Tel. 04 78 37 29 14  
Fax. 04 78 37 64 91  
[raae@raee.org](mailto:raae@raee.org) – [www.raee.org](http://www.raee.org)

Les nouveaux bureaux, se situent dans un immeuble moderne, aux 2<sup>ème</sup>s et 3<sup>ème</sup>s étages, et occupent une surface de 464m<sup>2</sup> (hors parties communes).

Le choix de nouveaux locaux a été l'occasion de penser la réduction de nos impacts environnementaux significatifs comme :

- Le transport : le nouveau siège social est situé a proximité immédiate de la place Charles Hernu desservie par 2 lignes de métro deux lignes de tramway et des bus.
- Le chauffage : un immeuble un peu plus performant énergétiquement qui bénéficie du raccordement au réseau de chaleur de Lyon-Villeurbanne dont 50% de la chaleur provient d'énergies renouvelables.
- L'électricité : mise en place d'un contrat d'achat d'électricité verte et installation d'un interrupteur pour chaque bureau qui coupe l'électricité en évitant les veilles, consommatrices d'énergie.

RAEE emploie plus d'une vingtaine d'employés en CDD ou CDI (1 directeur, des assistantes, une responsable de la communication et de la documentation et des chargés de mission) et recrute chaque année plusieurs stagiaires.

D'un point de vue de l'environnement, l'activité de Rhônealénergie-Environnement se résume à une activité de bureau, avec production de documents de communication, l'organisation de séminaires et de réunions et des déplacements professionnels, majoritairement en Rhône-Alpes mais aussi en France et en Europe.



## 1.5 Les activités, les produits et les services de RAEE

Les activités de Rhônalénergie-Environnement sont les suivantes :

- Le travail de bureau,
- Le stockage de matériel, de documents,
- Les réunions dans les locaux ou hors des locaux
- La restauration / le repos / les toilettes,
- La circulation des personnes dans les locaux,
- Les déplacements professionnels
- La reprographie, et
- L'entretien des locaux.

Rhônalénergie-Environnement élabore certains **produits** :

- supports d'information/communication papiers,
- autres supports d'information/communication : sites web...
- rapports d'études, envoi de courriers...

Rhônalénergie-Environnement assure aussi des **services** auprès de porteurs de projets :

- organisation de séminaires, de visites, de réunions hors locaux...
- missions de conseil et d'accompagnement

## 1.6 Le périmètre de certification

RAEE a défini un périmètre de certification dans lequel elle s'engage à maîtriser et réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Ce périmètre comprend :

- Les locaux de RAEE
- ~~Les déplacements domicile – bureau de l'équipe inclus depuis 2011 dans le périmètre ne font plus partie du périmètre pour des raisons de suivi et de capacité d'actions limitée~~
- Les déplacements professionnels de l'équipe engendrés par son activité, et
- Les réunions organisées par RAEE à l'extérieur des locaux (mais dans un premier temps à Lyon).

Dans le cadre des audits de certification et de suivi, le libellé de certification est le suivant : « Veille, observation, information et accompagnement des collectivités territoriales et des organismes associés dans les domaines de la maîtrise de l'énergie, des énergies renouvelables et du développement durable, en Région Rhône-Alpes. »

Ne sont pas pris en compte les déplacements des partenaires de Rhônalénergie-Environnement, les manifestations hors Lyon, ainsi que les greniers.

Ce périmètre sera susceptible d'être élargi selon l'évolution du système du SME au sein de RAEE (évolution d'ores et déjà envisagée : tous séminaires organisés hors de l'agglomération lyonnaise).

## CHAPITRE 2 : LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

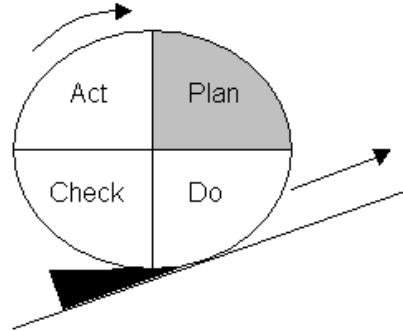
Elaborée par la direction, elle donne les lignes directrices du SME. Elle est affichée pour tous et vérifiée (et modifiée si besoin) en revue de direction. Elle peut être communiquée sur simple demande.

Elle est disponible dans l'outil de gestion documentaire informatique et [sur le site internet de RAEE.](#)

Seule la version se trouvant dans O:\ est contrôlée.

[Politique environnementale](#)

## CHAPITRE 3 : ELABORATION DU PROGRAMME d' ACTIONS = programme de management environnemental



### 3.1 Identification des aspects et impacts environnementaux

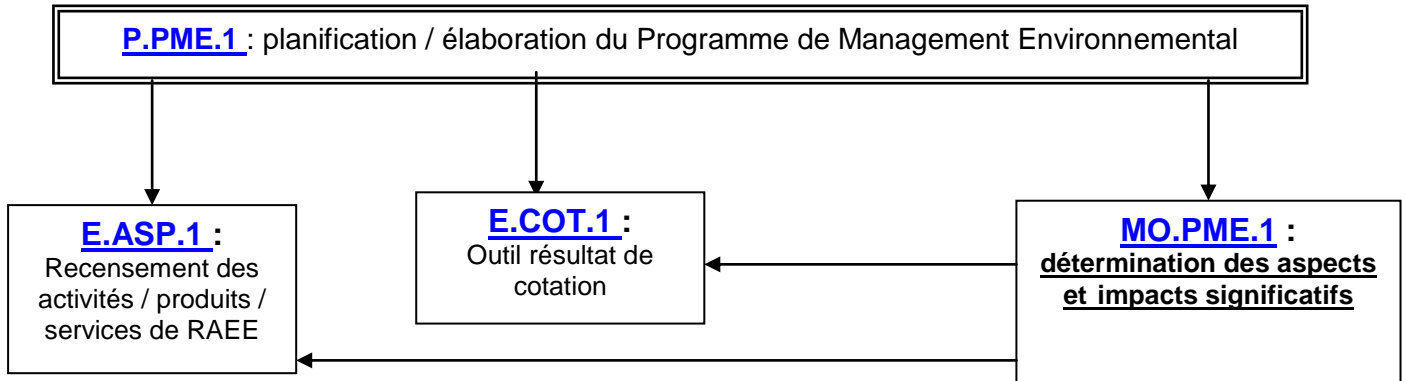
Etabli une première fois en 2004, totalement révisité en 2007, puis révisé en 2011 un nouvel état des lieux environnemental a été effectué en 2013 suite au déménagement. Il s'agit de :

- Faire l'**inventaire exhaustif** des activités, **produits et services** de RAEE et d'identifier dans le périmètre les aspects<sup>1</sup> et impacts<sup>2</sup> environnementaux associés aux activités de RAEE.
- Faire une synthèse de cet inventaire exhaustif pour définir des groupes d'impacts en liaison avec des « grands » aspects.
- Coter ces aspects, en fonction de critères élaborés par RAEE pour calculer leur criticité (= gravité), puis
- Hiérarchiser ces aspects et impacts pour déterminer les objectifs et les actions prioritaires à entreprendre.

<sup>1</sup> Aspect environnemental : élément des activités de RAEE susceptible d'interagir avec l'environnement.

<sup>2</sup> Impact environnemental : modification **négative ou bénéfique** de l'environnement résultant des aspects environnementaux de RAEE.

La procédure associée au recensement et à la hiérarchisation des aspects et impacts est la procédure P.PME.1. Elle est appliquée lors de modifications d'activité, à chaque évolution réglementaire ou lorsque cela est jugé nécessaire par la direction et/ou le coordinateur SME, et/ou les coordinateurs de groupe.



### **3.2 Identification des exigences légales et autres exigences et des non conformités réglementaires**

RAEE doit surveiller en permanence la conformité de ses activités sur son périmètre aux textes réglementaires et légaux lui étant imputables. Cette veille réglementaire est effectuée par le groupe réglementation.

D'autres exigences sont également à prendre en compte, si elles existent ou si elles apparaissent : ce sont celles des parties intéressées (ex : nos adhérents).

La veille réglementaire est définie à travers une procédure :

**P.REGL.1** : Réalisation et suivi de la veille réglementaire

Les résultats de cette veille se retrouvent dans le fichier excel [E.R.1](#).

Attention Rhônalpénergie-Environnement n'est pas un établissement recevant du public. Elle ne relève pas de cette réglementation.

Une non conformité réglementaire est inscrite dans le Programme d'actions (PME), avec une action corrective. Elle est jugée prioritaire (significative).

En prévision d'une exigence réglementaire future ou importante, une action préventive peut-être mise en place, elle sera inscrite dans le programme d'actions si nécessaire (si action lourde et importante).

### **3.3 Détermination des objectifs, des cibles, et élaboration du programme d'actions**

Le **Programme d'actions ou programme de Management Environnemental** (PME) présente pour chaque aspect et impact significatif :

- Un objectif et des cibles
- Une ou des actions associées pour atteindre l'objectif

Certaines actions peuvent concerner des aspects-impacts non significatifs.

Les objectifs<sup>3</sup> et cibles<sup>4</sup> sont définis à partir :

- De la politique environnementale
- Des aspects et impacts environnementaux identifiés
- Des propositions faites par les groupes en charge des différentes thématiques

Les actions du programme sont :

- Des actions qui vont viser la réduction des impacts
- Des actions correctives pour corriger des non conformités réglementaires
- Des actions préventives que l'on souhaite mettre en oeuvre
- Des actions correctives nécessaires et identifiées lors de dysfonctionnements, écarts.... ou suites aux audits (rapport d'étonnement ou audit)
- Des actions nécessaires à la vie et au fonctionnement du SME (veille....)

Les actions de formations sont incluses dans le plan de formation de Rhônalpénergie-Environnement.

Les objectifs, cibles et actions du premier programme ont été discutés avec l'équipe en réunion plénière, les suivants sont proposés par les groupes. Ces actions pourront être discutées avec l'équipe (cf. communication interne).

La mise en œuvre des actions est faite par les groupes thématiques.

Pour chaque action sont définis :

- un responsable de l'action
- des moyens nécessaires et à utiliser,
- l'échéance de mise en œuvre de l'action,
- une note de priorité
- un pourcentage de réalisation à une date d'évaluation donnée

Les actions liées aux impacts significatifs et celles liées aux non conformités réglementaires sont prioritaires.

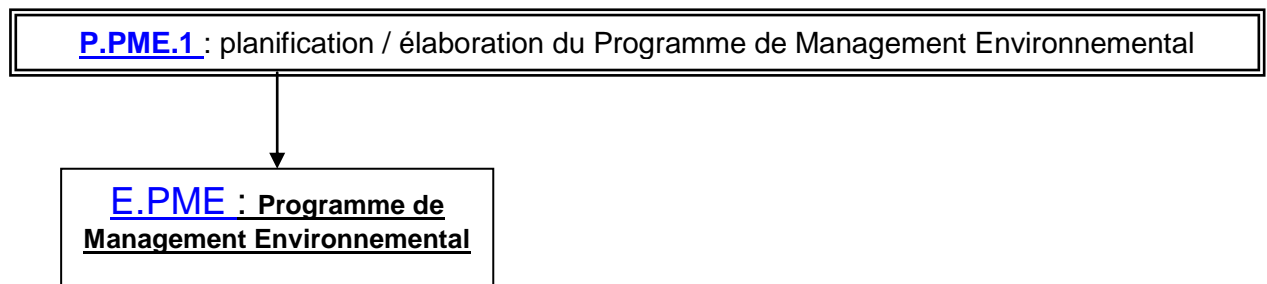
---

<sup>3</sup> Objectif : but environnemental que se fixe RAEE.

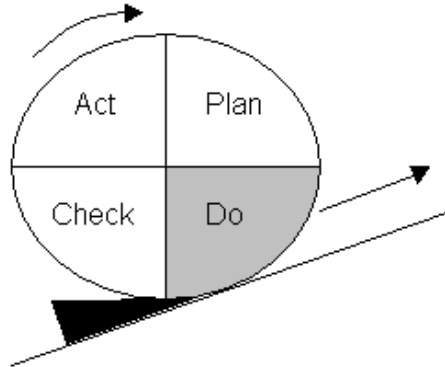
<sup>4</sup> Cible : exigence de performance (souvent chiffrée) devant être réalisée pour atteindre l'objectif. Il peut exister plusieurs cibles par objectifs.

Le PME est examiné et validé lors des revues de direction. Pendant la vie du SME, il peut être modifié si besoin par les groupes, le coordinateur SME, son stagiaire et la direction. Le % de réalisation et la note de priorité permettent au coordinateur SME d'évaluer l'avancement du PME.

Le PME est un fichier Excel avec des onglets. Après chaque année civile écoulée, un onglet est créé dans lequel est copié le PME de l'année écoulée pour l'illustrer et l'évaluer. La dernière mouture, celle de l'année en cours, est alors toilettée en retirant les actions réalisées ou obsolètes. Cette mouture pourra être enrichie par les actions décidées pendant l'année en cours.



## CHAPITRE 4 : MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT DU SME



### 4.0 Comment entrer dans le SME

Le SME est visible et accessible au moyen :

- du panneau d'affichage dans l'entrée, présentant certaines informations et la politique,
- des consignes éventuellement affichées aux points clés des locaux (cuisine, photocopieurs...),
- du réseau informatique : l'outil de gestion documentaire informatique,
- de documents papiers disponibles dans le bureau du coordinateur SME.

Seules les versions des documents se trouvant sur le réseau informatique sont contrôlées.

#### a. Le système documentaire papier

Une version papier partielle du système documentaire se trouve dans le bureau du coordinateur SME.

#### b. Le système documentaire informatique : la colonne vertébrale du système

Afin de faciliter la diffusion des documents du SME, une interface a été créée pour naviguer dans la majorité de la documentation du système. L'Outil de Gestion Documentaire (OGD) est disponible sur le réseau de RAEE :

Disque: **\\Espace\OUTILS\Management Environnemental RAEE → Outil de Gestion Documentaire.xls**

Cependant, l'ensemble des fichiers est toutefois consultable à partir de :

Disque: **\\Espace\OUTILS\Management Environnemental RAEE  
Bibliothèque Informatique**



## 4.1 Définition des ressources humaines, des rôles et des responsabilités

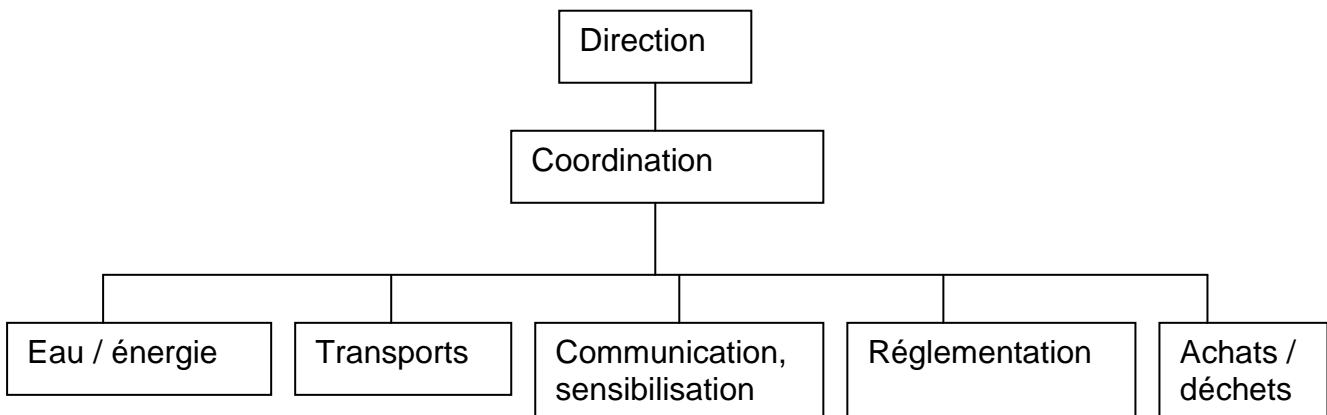
La direction de RAEE doit s'assurer qu'elle met les moyens nécessaires à la mise en œuvre du SME, à sa tenue à jour, et à son amélioration.

**Le Directeur de Rhônalpénergie-Environnement a autorité sur le SME.**

Tous les employés (CDD > 6 mois et CDI) sont répartis dans des groupes de travail thématiques afin de pouvoir au mieux assurer le suivi et la vie du SME.

**Chaque groupe est animé par un animateur-responsable.**

Voici l'organisation structurale du SME de RAEE :



Un MO permet de préciser le rôle du directeur, du coordinateur, des groupes et de leurs animateurs.

**MO. Rôle. doc**

**Chaque salarié peut demander au bout d'un an à changer de poste. Les responsables de groupe, dans la mesure du possible, cherchent un remplaçant.**

## **4.2 Accueil des nouveaux arrivants, sensibilisation des personnes et formation de l'équipe.**

C'est le coordinateur SME qui est chargé :

- D'accueillir les nouveaux arrivants (présentation des locaux, bonnes pratiques...),
- De leur expliquer le SME
- De les aider à choisir un groupe thématique,

Un compte rendu est produit pour chaque rencontre

Cf. procédure suivante

[P.COM.2 :](#)

Les sous-traitants de RAEE sont sensibilisés sur sa politique environnementale et son SME au travers de la procédure P.COM.3

[P.COM.3 :](#)

La détection des besoins de formation, puis l'organisation de la formation, rentre dans le cadre classique de la mise en place de la formation professionnelle à Rhônalpénergie-Environnement.

Les besoins peuvent être identifiés par le coordinateur, le directeur ou le responsable de groupe ou peuvent correspondre à une demande du salarié.

Cf. procédure suivante

[P.COM.2 :](#)

### 4.3 Communication

Il existe 2 types de communication :

- La communication au sein de RAEE,
- Et la communication externe vers les partenaires extérieurs.

#### a. la communication au sein de RAEE

Plusieurs moyens sont utilisés pour communiquer. Ils sont identifiés dans la procédure :

**P.COM.1** : communication interne

Dès que cela sera jugé nécessaire par la direction, la coordination et les responsables de groupe, une intervention pourra être envisagée sur un sujet précis (exemple travaux du groupe, action....), au cours d'une réunion d'équipe.

Ces réunions d'équipe font l'objet d'un compte rendu sur le réseau informatique **\\Espace\SECRETARIAT\Vie interne\Réunions internes**

#### b. la communication vers les partenaires extérieurs

Une personne ou un organisme extérieur peut vouloir obtenir des informations sur la démarche de RAEE, voire des exemples. Par ailleurs Rhônalénergie-Environnement souhaite communiquer auprès de ses sous-traitants ou partenaires. Afin de permettre une bonne gestion de cette communication externe, une procédure a été mise en place.

**P.COM.3** : communication externe

**Rhônalénergie-Environnement communique sur chaque aspect, et notamment sur les aspects significatifs, une fois tous les trois ans. Cette communication se fait par l'intermédiaire de son rapport annuel.**

#### 4.4 Documentation : les documents du système

La documentation du SME comprend :

- le manuel de description du SME, ou manuel environnement, qui présente le SME de RAEE, dont la politique environnementale et le périmètre de certification,
- des procédures qui donnent la marche à suivre pour le bon fonctionnement du système,
- des modes opératoires qui fournissent des précisions aux procédures et se veulent des sortes de « guides utilisateurs »,
- des enregistrements : les indicateurs de suivi, les comptes-rendus des actions, les comptes-rendus de réunions, les bilans annuels
- des outils opérationnels : guides des bonnes pratiques (= procédures environnement)...
- des documents externes,
- des archives.

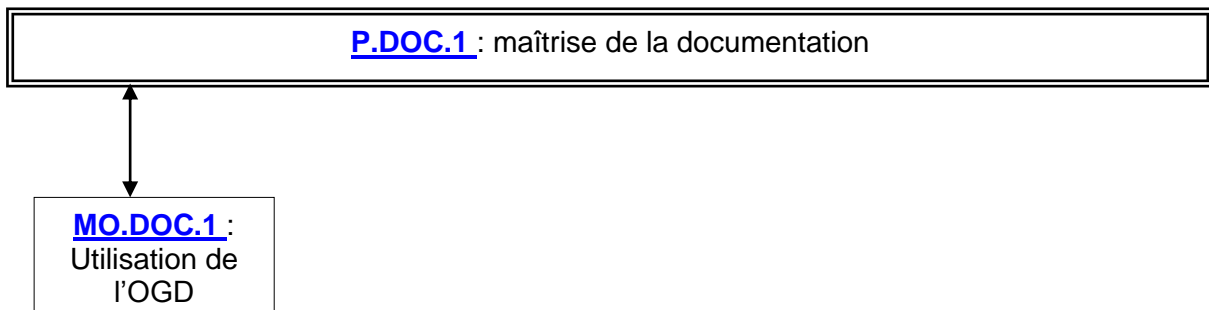
Tous les documents informatiques sont imprimables et disponibles sur le réseau. En revanche, il se peut que certains documents papiers ne soient pas disponibles en version informatique, mais ils seront tout de même classés (cf. P.DOC.1).

Par ailleurs pour des raisons d'économie de papier, le classeur officiel comportera seulement les dernières versions des documents (procédures et modes opératoires) validés par la direction. Les versions restent néanmoins garanties à jour uniquement dans O:\.

Les autres documents, à jour dans l'OGD, ne seront actualisés au format papier qu'au fil de l'eau.

#### 4.5 Maîtrise de la documentation : validation, création, révision archivage, protection...

La maîtrise de la documentation est définie dans la procédure P.DOC.1



Chaque responsable de groupe est également responsable de la maîtrise documentaire associée : il supervise la modification ou la création des documents de

son groupe. Le coordinateur SME supervise le système documentaire et veille à sa bonne tenue.

**Le système documentaire est le témoin du bon fonctionnement du SME et sera largement évalué lors de l'audit.**

La documentation informatique est sauvegardée régulièrement car elle se trouve sur les serveurs, eux-mêmes sauvegardés.

La documentation nécessaire au format papier est stockée soit :

- par le coordinateur, dans le classeur officiel, pour les documents de pilotage du SME
- par les groupes, pour les documents relatifs à leurs actions
- par l'assistante de direction, pour les documents relatifs à la maintenance et à l'entretien courant du périmètre.

Les documents informatiques à archiver sont intégrés dans le dossier ARCHIVES de la Bibliothèque Informatique (lien vers le dossier sur la page d'accueil de l'OGD) et sont conservés 3 ans. A terme, ils sont supprimés du dossier par le coordinateur.

Les documents sur papier ne faisant pas l'objet d'un enregistrement informatique (fiches de destruction shred-it, fiches de contrôle des chaudières, etc..) sont archivés par leurs responsables, pour une durée de conservation minimale de 4 ans.

~~La création, l'insertion ou la modification de certains documents devra faire l'objet d'une approbation ou d'une validation :~~

~~Le manuel environnement et le programme d'actions devront être approuvés par le Directeur.~~

~~Les procédures et les modes opératoires devront être validés par le Coordinateur.~~

~~La création d'indicateurs, les bilans annuels et la modification du guide des bonnes pratiques seront validés et présentés par les Responsables de groupe.~~

La procédure ci-dessous précise, entre autres, les modalités de validation et de protection des documents :

**P.DOC.1 : maîtrise de la documentation**

Afin d'assurer la protection des fichiers, seules les personnes autorisées dans le MO.Rôle ont la possibilité de modifier les fichiers associés à leur statut dans l'organigramme du SME. La plupart des fichiers s'ouvre en lecture seule, sauf si la personne autorisée fait expressément le choix de pouvoir les transformer  
Pour tous autres, les fichiers sont en lecture seule.

## **4.6 Maîtrise opérationnelle : maîtrise des actions dans le SME**

Elle concerne les actions de tous les jours et donc, notamment, nos bonnes pratiques. Elle atteste de la bonne efficacité du système mis en place, en marche normale, avec la gestion des aspects significatifs, mais aussi lors de situations dégradées ou de situations d'urgence.

La maîtrise opérationnelle doit prévenir tout risque de création de nouveaux impacts significatifs ou l'aggravation de ceux existants.

Cela passe notamment par le suivi des indicateurs ou des activités qui peuvent témoigner d'une perturbation (surveillance et mesurage).

Ce sont les groupes de travail qui réalisent les actions du PME.

Le MO suivant précise notamment le rôle des groupes / maîtrise opérationnelle.

<b><u>MO. Rôle</u></b>
------------------------

Chaque groupe de travail a en charge une partie du programme d'actions. Ces groupes de travail sont autonomes.

Les actions peuvent être de nature différente : assurer le suivi d'un indicateur, créer ou modifier un indicateur, travailler sur des aspects techniques (régulation de chaudières...), assurer des veilles, assurer la sensibilisation, la communication, réduire les écarts, ...

Pour chaque action est nommé un responsable, chargé de mener à bien l'action.

Le temps passé par les individus est comptabilisé dans une colonne SME de l'outil de gestion du temps passé à RAEE.

Les moyens nécessaires à la conduite de l'action sont négociés en revue de direction, ou éventuellement lors de réunions spécifiques avec le Directeur et le coordinateur.

Pour les actions un peu lourdes (avec investissement), un compte-rendu spécifique est stocké dans le système et est alimenté au fur et à mesure par la personne en charge de l'action, ou par le coordinateur de groupe.

Chaque groupe, au fil de l'eau, contribue à l'alimentation du guide de bonnes pratiques, qui est le résultat concret des actions entreprises par Rhônalénergie-Environnement pour limiter son impact sur l'environnement. Ces actions peuvent être antérieures au SME ou dues aux nouvelles pratiques engendrées par le SME.

<b><u>Guide des bonnes pratiques</u></b>
--

Le « Guide des bonnes pratiques » sensibilise et explique aux salariés de Rhônalénergie-Environnement les actions à conduire en matière de :

- électricité
- chauffage
- eau
- achats-déchets
- transport
- colloque réunion
- papier
- situation d'urgence...

En cas de dysfonctionnement la procédure suivante propose une marche à suivre :

[P.OPE.1](#) : traitement des dysfonctionnements

### **4.7 Préparation et réponse aux situations d'urgence**

Nous définissons par « **situation d'urgence** » une situation pouvant engendrer des dégâts immédiats, tels qu'un incendie, une fuite de gaz etc.

[P.URG.1](#) : maîtrise des situations d'urgence

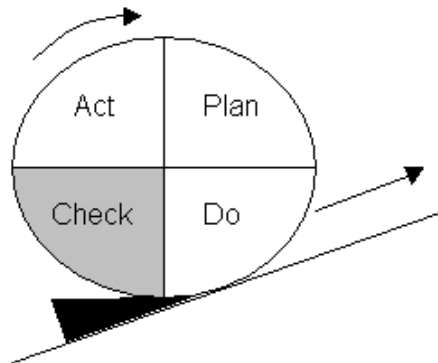
Les activités de RAEE ne sont pas « à risque ». Le seul événement pouvant engendrer une pollution est **l'incendie. et/ou l'explosion.**

La pollution du sol ou de l'eau due aux eaux d'extinction n'est pas envisageable, car nous sommes situés dans une zone totalement imperméable où les eaux sont dirigées vers le réseau d'assainissement de façon systématique.

En revanche nous pouvons engendrer une pollution de l'air lors de l'émission de fumées toxiques. Cependant, sur le périmètre, aucun produit ne peut générer de dommages particuliers.

**Compte-tenu du risque faible et des difficultés de mise en œuvre des exercices liés à l'utilisation des extincteurs dans les bâtiments, RAEE teste seulement l'évacuation des locaux par le personnel une fois par an.**

## CHAPITRE 5 : CONTROLE et EVALUATION DU SME



### ***A – Contrôle de l'amélioration continue par rapport à l'environnement***

#### **5.1 Surveillance et mesurage des impacts, des objectifs et des actions**

Nous avons mis en place une batterie d'indicateurs servant à mesurer certains paramètres tels que la consommation d'énergie, les rejets en CO<sub>2</sub> dus aux déplacements etc.

Le suivi des indicateurs permet de conforter les objectifs du PME et de permettre une meilleure gestion des actions. Tous les 12 mois seront établis les indicateurs de suivi. Une communication pourra être réalisée en interne, voire en externe.

La surveillance et le mesurage permettent aussi d'identifier ou de prévenir des dysfonctionnements ou écarts par rapport aux objectifs environnementaux du SME, ou par rapport à la protection de l'environnement.

Les modes opératoires suivants précisent comment s'organise le suivi des indicateurs, et le rôle de chacun.

MO. SURV

MO. Rôle

**Le suivi des indicateurs est examiné en revue de direction**



## **5.2 Evaluation de la conformité à la réglementation**

Le groupe réglementation, chargé d'assurer l'identification des exigences légales et autres exigences (cf. 3.2 Identification des exigences légales et autres exigences), est également chargé d'effectuer la veille réglementaire.

En cas de non conformité détectée au cours du SME, une action corrective est mise en place et est inscrite dans le cadre du programme de management environnemental.

## **5.3 La gestion des écarts ou/et dysfonctionnements**

Chaque groupe est chargé du suivi de sa thématique sur le périmètre du SME : suivi des indicateurs, identification des dysfonctionnements, mesurage surveillance... Les écarts et/ou dysfonctionnements peuvent être identifiés au cours de la surveillance et du mesurage du système par le groupe.

**P.OPE.1 :**

Ces actions pourront se traduire notamment par la modification du guide de bonnes pratiques.

## ***B – Contrôle et évaluation du fonctionnement du SME***

### **5.4 Maîtrise documentaire dont maîtrise des enregistrements**

La maîtrise documentaire est une clé de fonctionnement du SME. Toutes les actions entreprises et conduites dans le cadre du SME doivent être incluses dans le système documentaire sous forme d'enregistrements : indicateurs, comptes-rendus, programmes d'actions, certificats.... ..

Aussi les enregistrements sont un type particulier de documents et méritent une attention toute particulière. Ce sont les garants de nos résultats. Ils sont largement étudiés lors des audits et gagent de notre amélioration continue. **Ce sont les preuves du progrès de notre performance environnementale et de la vie du SME.**

Les enregistrements informatiques sont disponibles sur le réseau informatique. Certains sont également disponibles en version papier.

La procédure documentaire reprend ces éléments :

[P.DOC.1](#)

### **5.5 Suivi du programme de management environnemental**

Un programme d'actions a été établi, son avancement peut être évalué par le coordinateur.

Chaque groupe de travail définit les actions à mettre en œuvre et précise notamment :

- une date de réalisation
- un niveau de priorité sur 10 (10 = action prioritaire, 1 = action moins prioritaire). La priorité pourra s'établir sur le caractère d'urgence, d'efficacité, de rapidité ou de facilité de mise en œuvre de l'action
- Un niveau de réalisation de l'action en pourcentage : 100% pour une action achevée, 80% pour une action pratiquement réalisée, 10% pour une action peu entreprise...

La multiplication des deux chiffres précédents apportera une note d'avancement de l'action.

Le coordinateur assure le total théorique pour l'ensemble des actions, puis le total de l'avancement, et détermine l'avancement global du PME.

Cette évaluation se fait lors des revues de direction.

## **5.6 Suivi du fonctionnement des groupes et de la coordination**

Le responsable de groupe pourra faire un état des travaux du groupe en réunion d'équipe.

Les comptes-rendus des réunions de groupe sont réalisés et enregistrés.

La revue de direction balaye les travaux de chaque groupe.

## **5.7 Les Audits**

**Le coordinateur est en charge de l'organisation des audits.**

L'audit du SME est indispensable pour :

- Vérifier l'application du système par l'ensemble du personnel,
- Vérifier la conformité du système avec la norme NF EN ISO 14001 : 2004,
- Vérifier l'efficacité du système, en particulier par rapport aux objectifs et cibles, **et donc pour développer son amélioration continue**
- Avoir l'avis et le conseil de personnes extérieures
- **Fournir à la direction des informations sur les résultats d'audits**

Il existe trois types d'audit :

**L'audit interne** : il sera réalisé par une personne **interne qualifiée ou externe** à Rhônalpénergie-Environnement. Il permet de donner au coordinateur une idée de l'efficacité du SME et d'apporter des pistes d'amélioration au système. Le coordinateur définit le plan d'audit sur 3 ans, l'objectif étant de balayer le système **sur cette période.**

Les qualifications requises de l'auditeur interne sont : **une bonne connaissance de la norme et la pratique au quotidien d'un SME depuis plus de 3 ans dans une structure similaire à Rhônalpénergie-Environnement.** Une qualification d'auditeur interne est un plus.

**Le rapport d'étonnement** : il sera réalisé par le stagiaire SME qui arrive dans la structure lors de sa découverte du système.

**L'audit de certification** : réalisé par un auditeur agréé par l'organisme certificateur retenu par Rhônalpénergie-Environnement, cet audit va certifier la bonne démarche, en conformité avec ISO 14001. **La certification est valable trois ans.** Chaque année un audit de suivi est réalisé par l'auditeur. Ce dernier fixe son programme d'audit.

**Chaque audit pourra faire l'objet d'actions correctives qui seront inscrites au plan d'actions en cas de défaillance avérée du système. Ils seront source d'inspiration pour de nouvelles organisations ou dispositions ou actions**

P.AUD.1

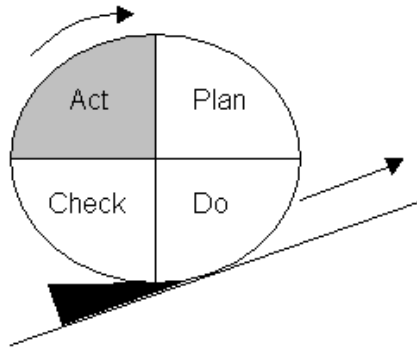
Ces trois types d'audits pourront faire apparaître trois types de constats différents :

**Non-conformité majeure** : non-conformité qui remet en cause, à elle seule, la viabilité du système. Elle ne peut être prononcée que par rapport à une exigence spécifiée.

**Non-conformité mineure** : non satisfaction partielle à une exigence spécifiée qui ne remet pas en cause à elle seule la viabilité du système.

**Observation** : point sensible ou piste de progrès qui ne constitue pas en soit un écart, mais qui pourrait le devenir.

## CHAPITRE 6 : REVUE DE DIRECTION



Les revues de direction sont organisées systématiquement avant et/ou après chaque audit de suivi sont organisées au moins une fois par an, et idéalement deux fois par an. Elles sont animées par le coordinateur SME. Elles sont obligatoires pour tous les responsables de groupe, mais sont en libre accès pour tout le personnel.

Le coordinateur et/ou les responsables de groupe aborderont les points suivants :

- Les résultats et conclusions de l'audit précédent,
- Les nouvelles actions correctives liées à audit,
- Les éléments nouveaux concernant la réglementation et les nouvelles actions correctives à mettre en œuvre (si nécessaire),
- La relecture de la politique et sa validation,
- La validation du périmètre, les évolutions possibles du périmètre (1 fois tous les 3 ans, si nécessaire),
- Les changements dans l'analyse environnementale (1 fois tous les 3 ans),
- Les indicateurs environnementaux du SME (1 fois par an),
- Le statut sur la performance environnementale de l'organisme. (1 fois par an)
- Les nouveaux indicateurs (si nécessaire),
- La cotation et la hiérarchisation des impacts (1 fois tous les 3 ans, si nécessaire),
- Le programme d'actions (actions, actions correctives ou préventives) : décision état d'avancement moyens nécessaires..,
- Les pistes d'amélioration et les nouvelles actions à inscrire dans le programme : décisions, moyens nécessaires..,
- Les rôles et responsabilités,
- Les besoins de formation et de sensibilisations,
- Le bilan des formations et sensibilisation ayant été effectuées,
- Les dysfonctionnements identifiés, les actions mises en œuvre (si nécessaire),
- La gestion des risques et des situations d'urgence,
- Le système : sa documentation, ses procédures, son organisation...et son amélioration
- La communication externe, les relations extérieures au périmètre,
- Les éléments nouveaux pouvant impacter sur le fonctionnement,
- Relevé de décision de la revue de direction précédente.
- Conclusion par le Directeur : sur le système et son amélioration

Des revues de direction exceptionnelles peuvent être organisées en fonction de faits importants ayant un impact sur l'environnement ou le fonctionnement du SME.

Un compte rendu de la revue de direction devra être rédigé par le coordinateur SME. Il reprendra les principaux résultats de la réunion.

## Liste des procédures et modes opératoires

<b>TYPE DE DOCUMENT</b>	<b>INTITULE, CONTENU</b>	<b>CODE</b>
Procédure	Audits de certification	<a href="#">P.AUD.1</a>
Procédure	Communication interne	<a href="#">P.COM.1</a>
Procédure	accueil des nouveaux arrivants, formation	<a href="#">P.COM.2</a>
Procédure	Communication externe	<a href="#">P.COM.3</a>
Procédure	Maîtrise de la documentation, création, archivage, révision d'un document et intégration d'un document extérieur.	P.DOC.1
Procédure	Identification et gestion des dysfonctionnements, actions correctives	P.OPE.1
Procédure	De l'analyse environnementale à l'élaboration du programme d'actions	<a href="#">P.PME.1</a>
Procédure	Réalisation et suivi de la veille réglementaire et autres exigences	P.REGL.1
Procédure	Maîtrise des situations d'urgence	P.URG.1
Mode Opérateur	Utilisation de l'Outil de Gestion Documentaire	<a href="#">MO.DOC.1</a>
Mode Opérateur	Rédaction et codification d'un document	<a href="#">MO.DOC.2</a>
Mode Opérateur	Détermination des Aspects et Impacts Significatifs (AIS)	<a href="#">MO.PME.1</a>
Mode Opérateur	rôles et responsabilités	<a href="#">MO.Rôle.doc</a>
Mode Opérateur	Surveillance et mesurage	<a href="#">MO.SURV.</a>
DOSSIER	accès au dossier informatique	<a href="#">Procédure MO</a>