MANUEL
QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

SCET TUNISIE

MQSE - I.E 6

QSE

SOCIETE CENTRALE POUR L'EQUIPEMENT DU TERRITOIRE - TUNISIE

SCET TUNISIE

SOMMAIRE

1 - SCET-TUNISIE en bref **p 1**

2 - Contexte, enjeux et parties intéressées **p 7**

3 - Domaine d'application du SMQSE de SCET-TUNISIE **p 7**

4 - Politique Qualité Sécurité Environnement **p 8**

5 - Approche processus **p 9**

6 - Les procédures en vigueur **p 20**

1 - SCET-TUNISIE EN BREF

Société Anonyme créée en 1972, SCET-TUNISIE (Société Centrale pour l'Equipement du Territoire - Tunisie) est un bureau d'études pluridisciplinaire dans le domaine de l'ingénierie.

Ses principaux secteurs d'activité sont les suivants :
- bâtiments,
- infrastructures de transport,
- développement agricole,
- hydraulique urbaine et hydraulique agricole,
- environnement,
- urbanisme et aménagement du territoire,
- économie,
- études stratégiques, sectorielles et générales diverses.

Les zones d'intervention de SCET-TUNISIE sont essentiellement la Tunisie et les pays d'Afrique sub -saharienne. La part des missions à l'exportation représente environ 80% du chiffre d'affaire global de la société. Nos prestations couvrent un large éventail de missions :

- les études pour lesquelles nous intervenons à plusieurs niveaux : études de faisabilité, avant-projets, études d'exécution, études stratégiques et économiques diverses,…
- l'appui institutionnel et l'assistance technique,
- les missions de contrôle des travaux.

1.1 - Nos principaux clients

En Tunisie : les Ministères (Ministère de l'Equipement, Ministère de l'Agriculture, …) et directions s'y rattachant, les organismes publics et parapublics, divers clients privés tels que les banques, les entreprises de travaux publics, les promoteurs immobiliers et touristiques.

A l'étranger : il s'agit essentiellement des institutions publiques des pays d'Afrique subsaharienne sur des projets souvent financés par les bailleurs de fonds internationaux.

1.2 - Notre organisation

SCET-TUNISIE est organisée en départements opérationnels assurant la production des prestations de la société et en directions fonctionnelles dont la principale mission est d'apporter une assistance aux départements opérationnels. L'ensemble des activités des départements et directions est piloté par la direction générale qui détermine la stratégie et fixe les objectifs de la société.

- **Les structures opérationnelles**

Les départements opérationnels de la société assurent la production des prestations de la société, ils sont au cœur de nos métiers.

le Département Bâtiments (DEB) : Il assure l'ensemble des missions d'études et de suivi des travaux dans le domaine du bâtiment et du génie civil. C'est un département pluridisciplinaire au sein duquel chaque ingénieur et technicien est spécialisé en structure, électricité (y compris câblages téléphoniques et informatiques) et fluides (climatisation, plomberie sanitaire,…).

le Département de l'Environnement, de l'Hydraulique et de l'Agriculture (DEHA) : Il réalise tous types de missions d'études dans le domaine de l'hydraulique agricole et urbaine, de l'assainissement, des études d'impact sur l'environnement et du développement agricole. Il prend en charge également des missions de contrôle des travaux ou d'assistance technique au maître d'ouvrage.

le Département des Infrastructures de Transport (DIT) : Ses domaines d'intervention couvrent principalement la route, les ouvrages d'art, les voiries et réseaux divers, les infrastructures ferroviaires, portuaires et aéroportuaires.

le Département de l'Economie, du Développement Social et de l'Aménagement (DEDSA) : est en charge des études économiques, sectorielles, stratégiques et organisationnelles dans des domaines aussi variés que les transports, l'industrie, l'emploi et la formation. Il intervient également dans le domaine de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire.

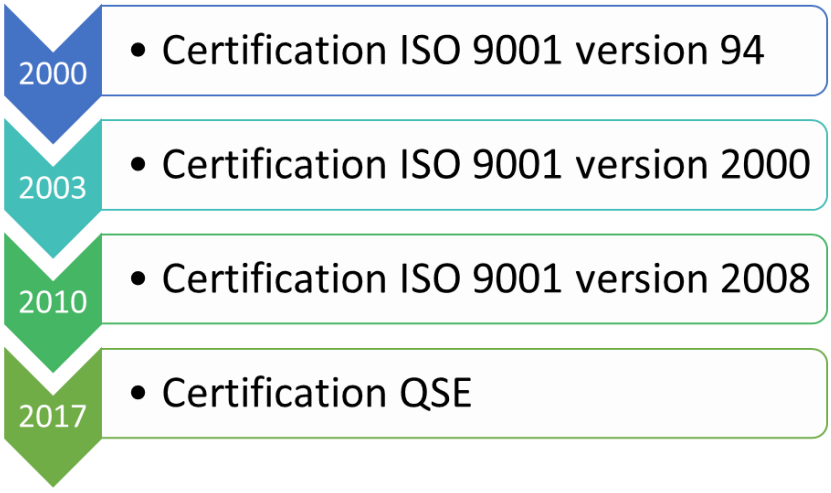
- **Les directions fonctionnelles**

Ces trois directions interviennent comme structures d'assistance aux départements et à la direction générale.

La Direction du Développement (DDEV) : a pour principale mission de développer notre position sur le marché étranger. Elle pilote les activités de prospection et de promotion de la société auprès des donneurs d'ordres et des bailleurs de fonds, assure le montage et le suivi des offres en collaboration avec les Départements techniques, la participation à la négociation des contrats. La DDEV assure la veille commerciale à l'export. La Direction du Développement est également responsable du système d'information de la société.

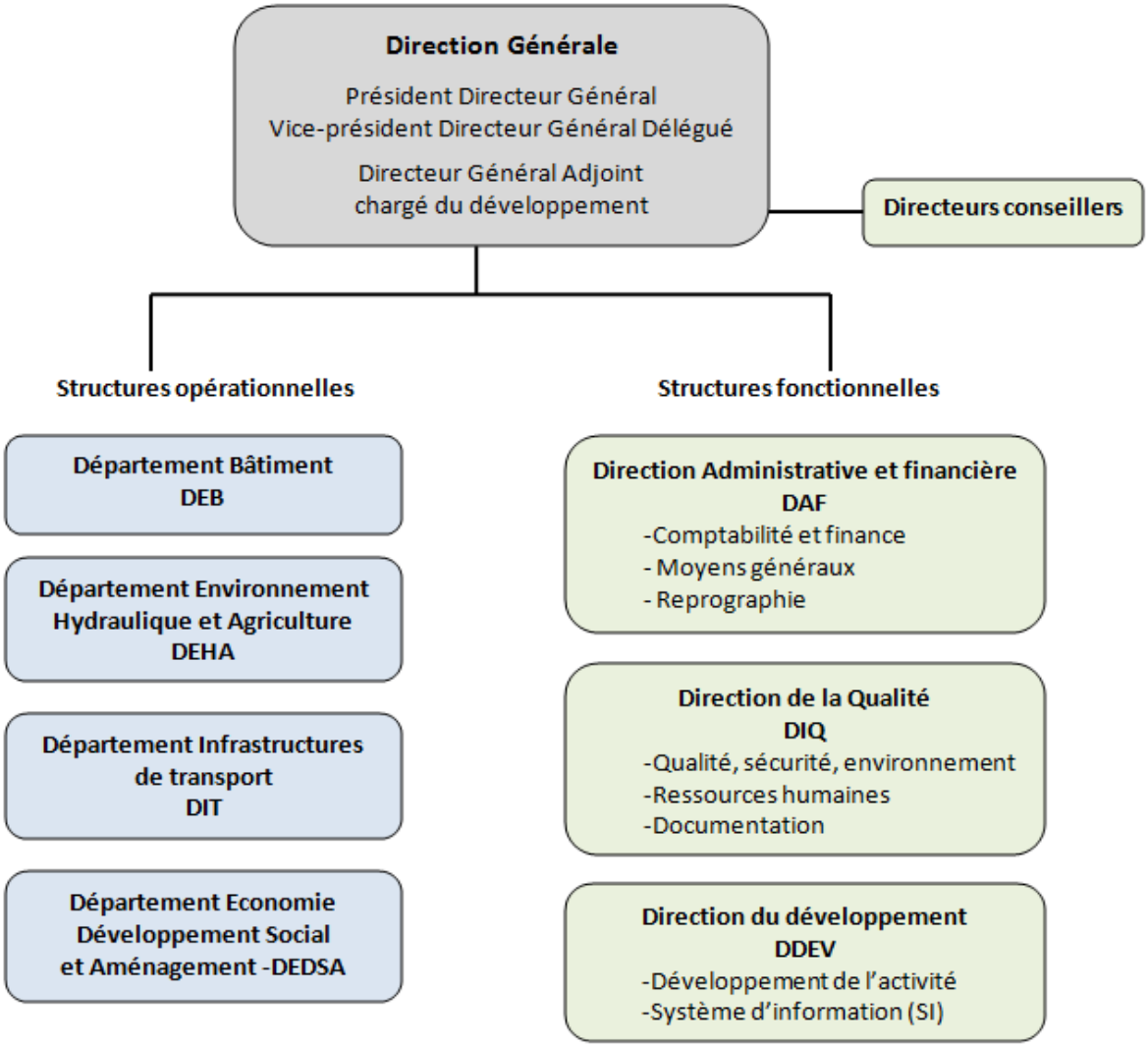
La Direction Qualité (DIQ) : cette Direction, créée en 1999 lors de la mise en place du système de management de la qualité. Cette direction pilotée par le Directeur QSE et Ressources Humaines témoigne de l'engagement fort de la direction générale dans la démarche QSE de la société et son bon déploiement. Cette direction est en charge de la gestion des ressources humaines et de la documentation.

La Direction Administrative et Financière (DAF) : elle a pour principales missions la gestion financière et comptable de l'entreprise et la gestion administrative du personnel. La DAF apporte aussi un appui administratif et logistique aux autres structures de la société. Le responsable Sécurité de SCET-TUNISIE



La certification QSE de SCET-TUNISIE constitue une évolution importante marquant notre engagement pour le respect de l'environnement et la garantie de la santé et de la sécurité au travail de nos équipes.
Cet engagement concerne non seulement notre environnement de travail mais se déploie aussi au cœur de nos métiers.

Organigramme



5.3 - Agréments et reconnaissances professionnelles

SCET-TUNISIE est agréée par la plupart des administrations tunisiennes pour le compte desquelles elle réalise ses prestations. Notre société est également enregistrée dans les bases de données Consultants des administrations de différents pays étrangers et de nombreux organismes de financement dont :
BIRD : Banque Internationale de Reconstruction et de Développement,
BAD : Banque Africaine de Développement,
BID : Banque Islamique de Développement,
BADEA : Banque Arabe de Développement Economique et Agricole,
FADES : Fonds Arabe de Développement Economique et Social,
FIDA : Fonds International de Développement Agricole,
OPEP : Organisation des Pays Exportateurs de Pétrole,
BOAD : Banque Ouest Africaine de Développement,
KFAED : Kuwait Fund for Arab Economic Development,
FSD : Fonds Saoudien de Développement,
PNUD : Programme des Nations Unies pour le Développement,
ONUDI : Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel.
Etc..

2 - CONTEXTE, ENJEUX ET PARTIES INTERESSEES

SCET-TUNISIE de par son positionnement à l'international, la diversité de ses métiers et son environnement en perpétuelle évolution déploie une stratégie de développement qui s'insère dans une vision prospective intégrant l'ensemble des parties intéressées. Pour faire face aux défis futurs et rester dans une logique de renouvellement, d'innovation et d'amélioration, SCET-TUNISIE a formalisé cette approche nouvelle et a mis en place un véritable tableau de bord stratégique, outil de gouvernance de la société. Cette réflexion relative aux enjeux externes et internes de la Société se décline suivant 3 axes stratégiques :

- les axes de développement de SCET-TUNISIE
- La stratégie commerciale
- L'amélioration des performances et le développement durable

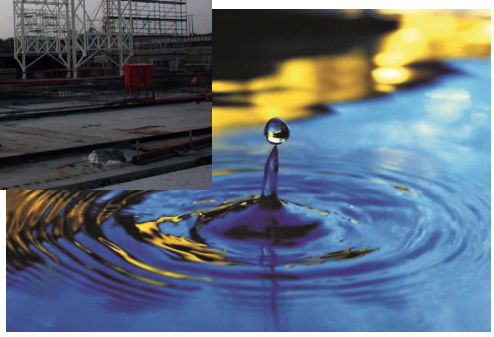
Cette vision est formalisée par un document appelé « Matrice Contexte, Opportunités, Risques et Parties intéressées ». (codification du document C.O.R)

3 - DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

Toutes les exigences des normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 sont applicables au SMQSE SCET-TUNISIE pour les activités suivantes :

Etudes et contrôle des travaux dans les domaines du bâtiment, des infrastructures, du transport, de l'hydraulique, du développement agricole et rural et de l'environnement.

Etudes dans les domaines de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire. Etudes économiques générales, assistance technique.



Ces volets sont déployés au niveau des locaux SCET-TUNISIE et dans le cadre de nos divers projets en études mais aussi en mission de contrôle des travaux en Tunisie et à l'étranger.

4 - POLITIQUE QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

…… Notre engagement QSE , des enjeux forts déployés auprès de l'ensemble de nos équipes …….

La Qualité et la fiabilité de nos prestations ont toujours été des objectifs stratégiques de notre société. Nous avons obtenu la certification ISO 9001 en août 2000. Depuis, et grâce à l'engagement et à la mobilisation de l'ensemble des équipes, nous avons développé et poursuivi notre démarche de Management de la Qualité pour enfin aboutir à la mise en place d'un Système de Management Intégré Qualité, Sécurité et Environnement.

Les objectifs qui constituent les fondements de notre démarche :

- **satisfaire nos clients en s'engageant auprès d'eux à leur assurer la qualité des prestations qu'ils sont en droit d'attendre,**
- **nous distinguer par rapport à une concurrence de plus en plus vive, aussi bien en Tunisie qu'à l'étranger, en proposant à nos clients des prix compétitifs mais aussi un service de grande qualité,**
- **assurer des prestations qui répondent aux impératifs de sécurité, de fiabilité, de fonctionnalité et d'optimisation des coûts et délais et ce, dans le respect des normes et règlements en vigueur, mais aussi prévenir les risques pour la santé, la sécurité de nos équipes ainsi que les risques environnementaux,**
- **intégrer l'évolution de notre environnement professionnel dans le fonctionnement de SCET-TUNISIE,**
- **tendre vers le « zéro défaut » et rechercher l'excellence grâce à une stratégie d'amélioration continue en consolidant et en améliorant le fonctionnement de la société.**

De la réussite de ces objectifs dépendent l'accroissement de la compétitivité de notre entreprise et l'amélioration de son image de marque. Les intérêts de notre entreprise sont ainsi confondus avec ceux de nos clients. Sur le plan opérationnel, ces objectifs doivent se concrétiser par :

- **la maîtrise de nos projets (qualité, coûts, délais, contrôle et validation de nos prestations),**
- **le respect de nos engagements auprès de nos clients et partenaires dans une approche respectueuse de l'environnement et en garantissant la sécurité de nos équipes,**
- **une stratégie commerciale adaptée aux marchés et aux objectifs de développement de la société,**
- **la valorisation des ressources humaines de la société et le développement permanent des compétences mises en œuvre,**
- **la mise à disposition de moyens de production adaptés aux exigences des métiers de la société,**
- **la recherche continue de l'amélioration de notre Système de Management Intégré Qualité, Sécurité, Environnement.**

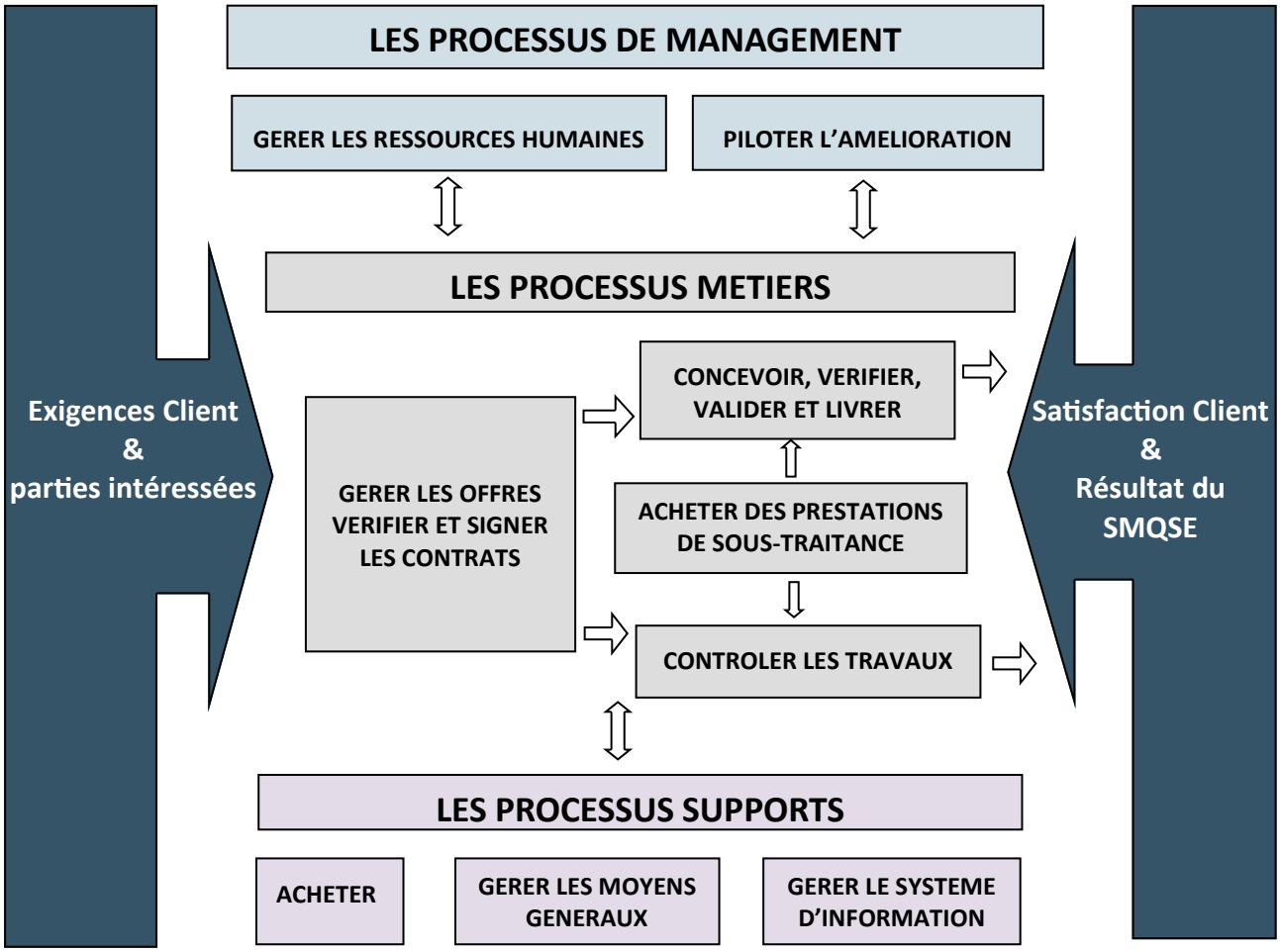
Conscient du rôle de SCET-TUNISIE en tant qu'acteur économique et du développement à l'échelle internationale, nous intégrons l'approche « Responsabilité sociétale des entreprises » (RSE) dans notre démarche d'amélioration continue et nous veillerons à la déployer au sein de notre organisation et de nos activités.

SCET-TUNISIE compte sur le renouvellement de l'engagement de l'ensemble de ses équipes dans cette démarche dans le respect total des exigences légales, réglementaires et déontologiques.

Le système de management de la qualité sécurité environnement mis en œuvre par SCET-TUNISIE est fondé sur l'approche par processus.

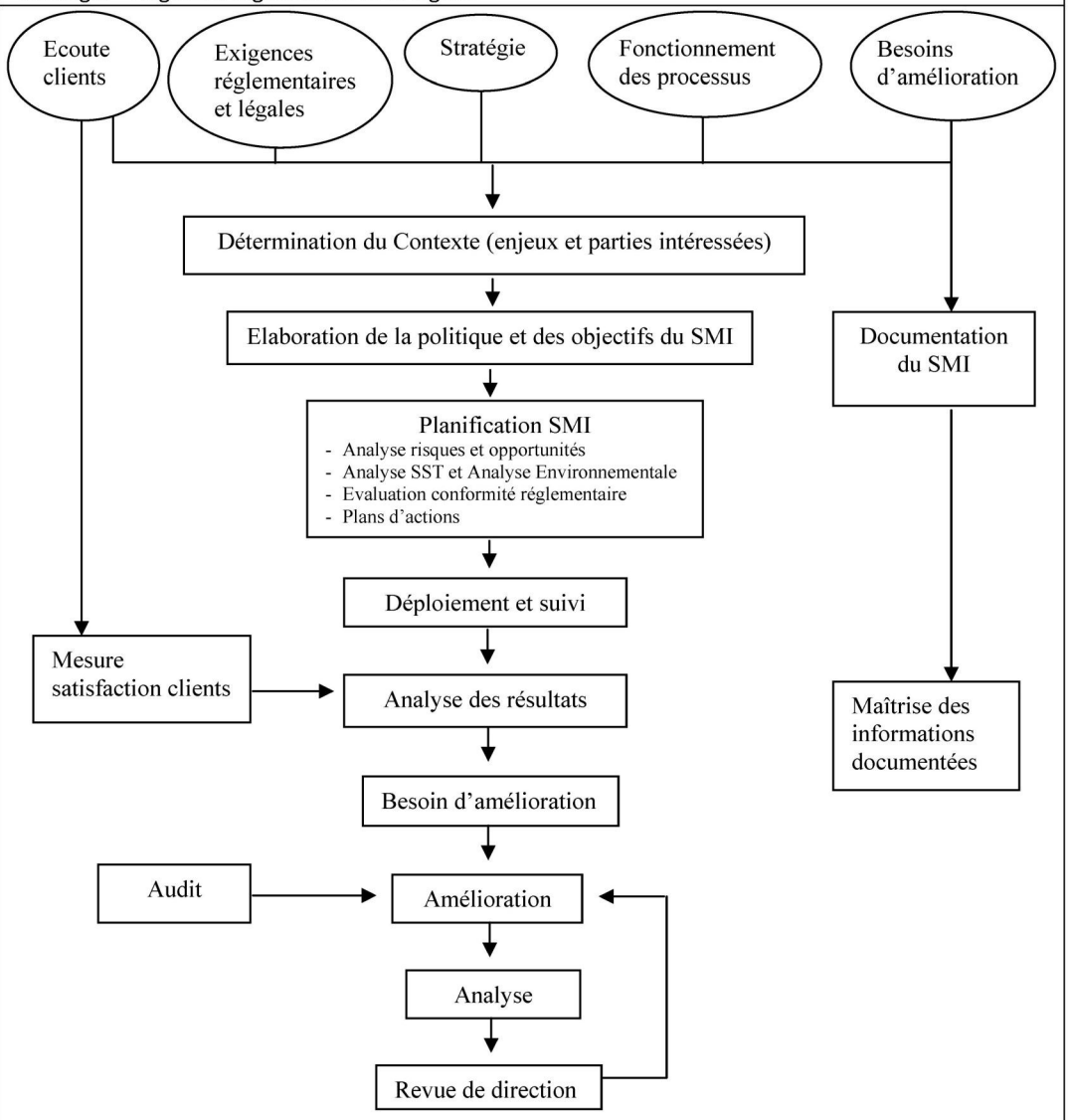
Trois types de processus sont définis :
les processus de management,
les processus métiers
les processus supports.

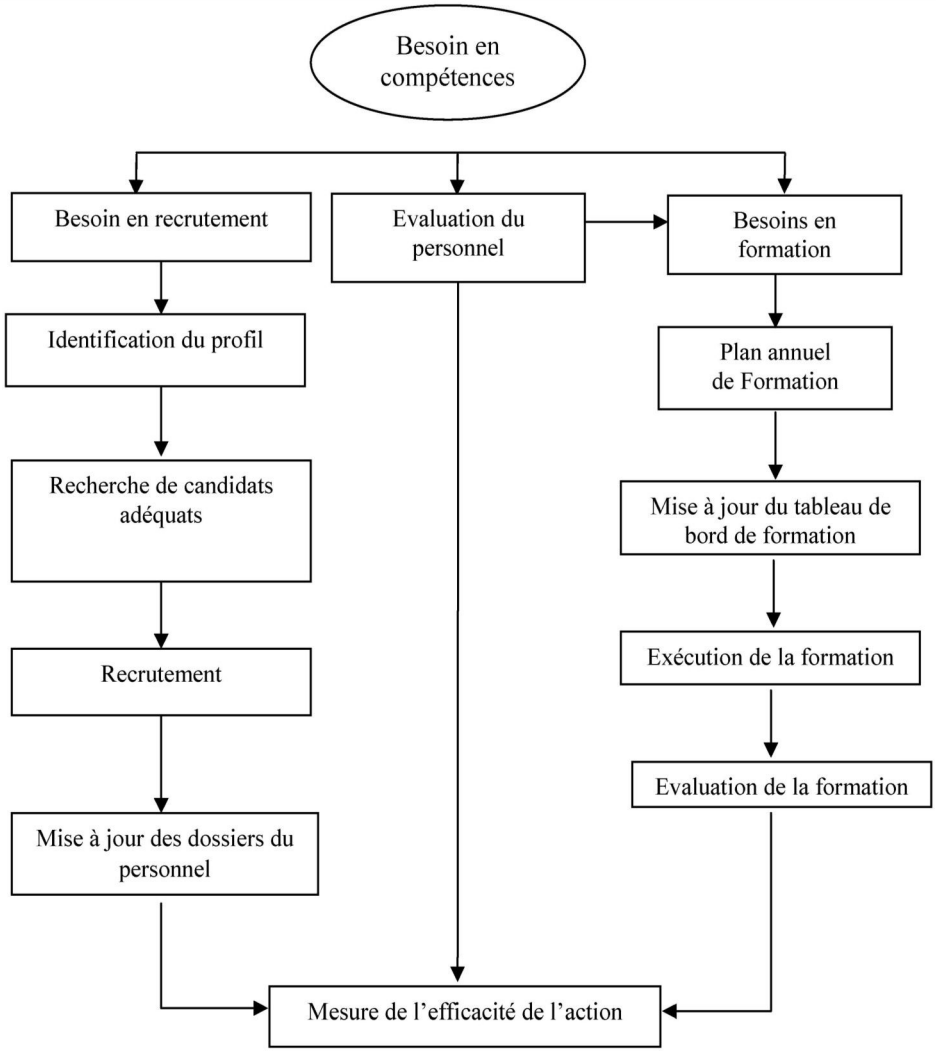
5.1 - Cartographie des processus SCET-TUNISIE

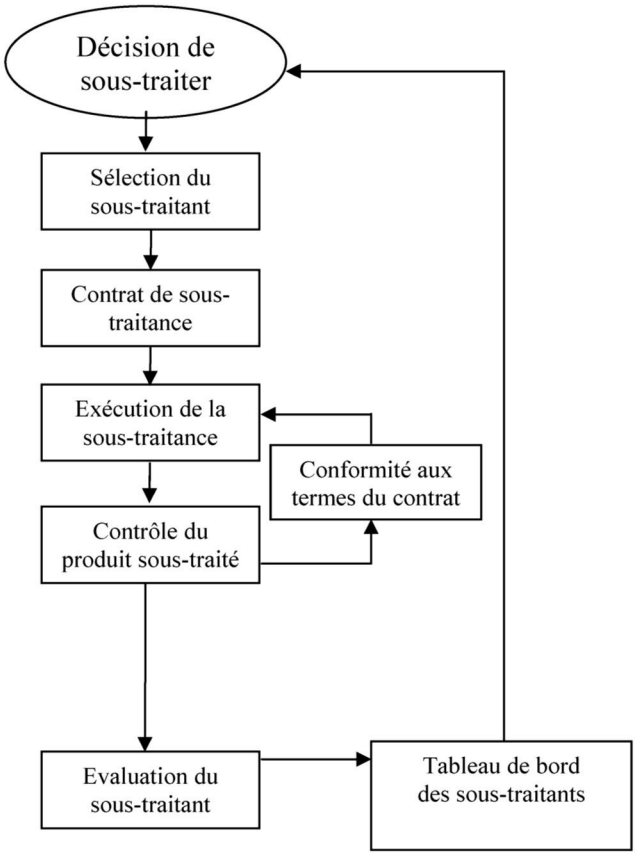


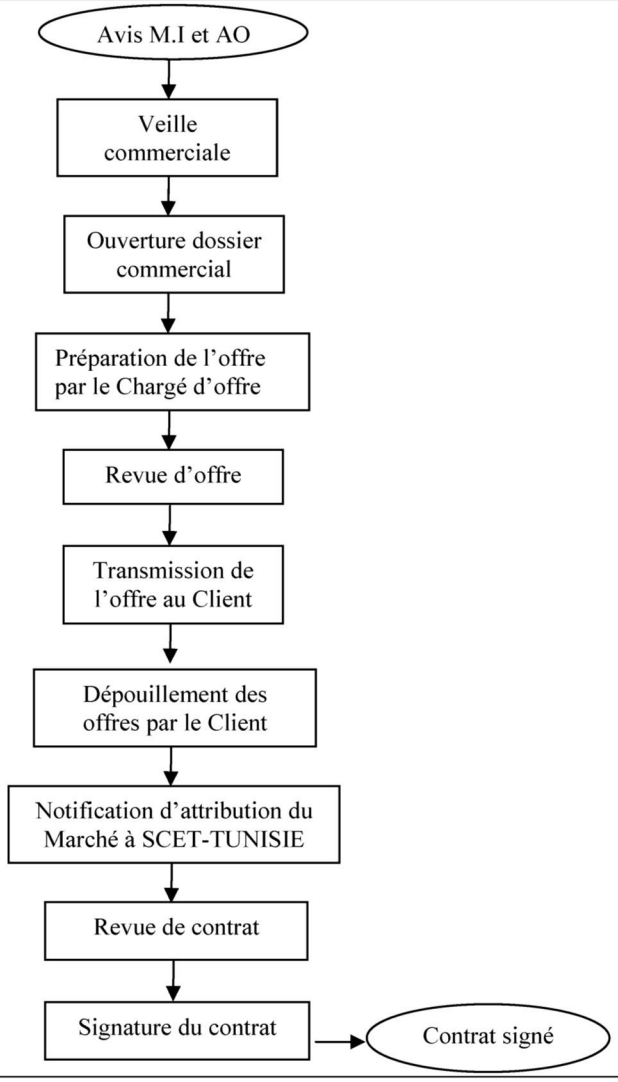
Processus de management

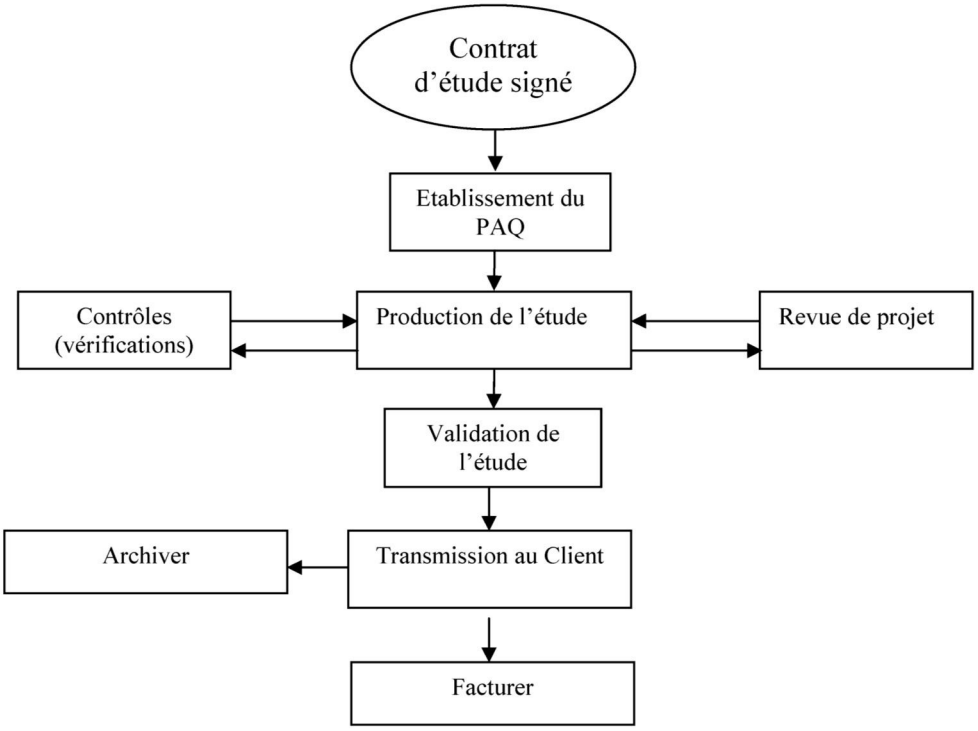
FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « PILOTER L'AMELIORATION »

Pilote	**Direction Générale**
Données d'entrée	- Ecoute clients - Besoin d'amélioration - Fonctionnement des processus - Stratégie – Exigences réglementaires et légales
Activités	
Données de sortie	- Rapport d'audit - Politique QSE et objectifs - Directives et recommandations - Améliorations - PV revue de direction
Ressources	Logiciel de gestion de la qualité (QUALIPRO) RH : Equipe DIQRH Comité de Direction Responsable Moyens Généraux (DAF)

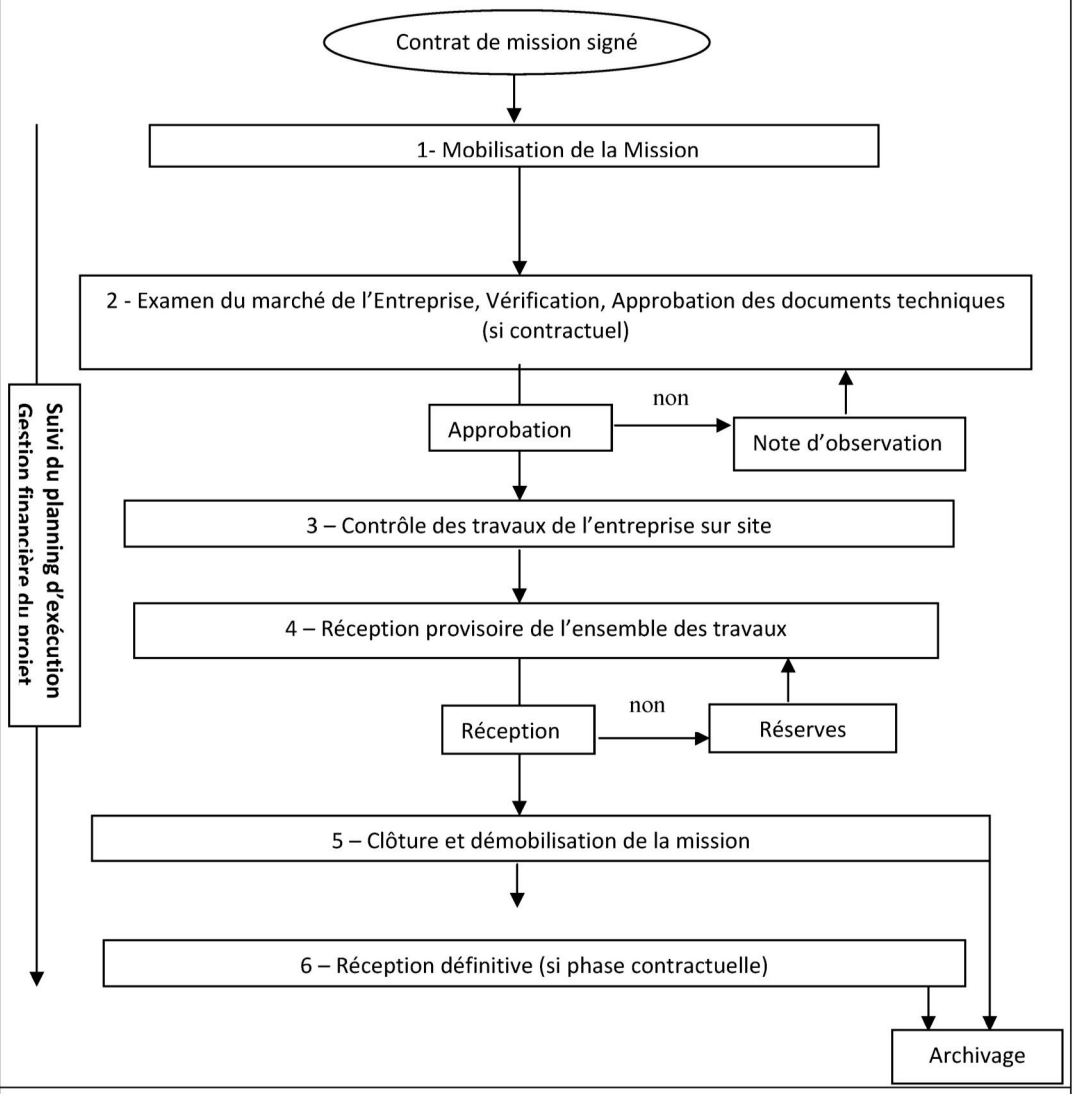
FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « GERER LES RESSOURCES HUMAINES »	
Pilote	**Directeur QSE et Ressources Humaines**
Données d'entrée	• Besoin en compétences
Activités	
Données de sortie	• Personnel compétent
Ressources	Equipe DIQ et DAF Budget annuel du Plan de Formation Logiciel QUALIPRO

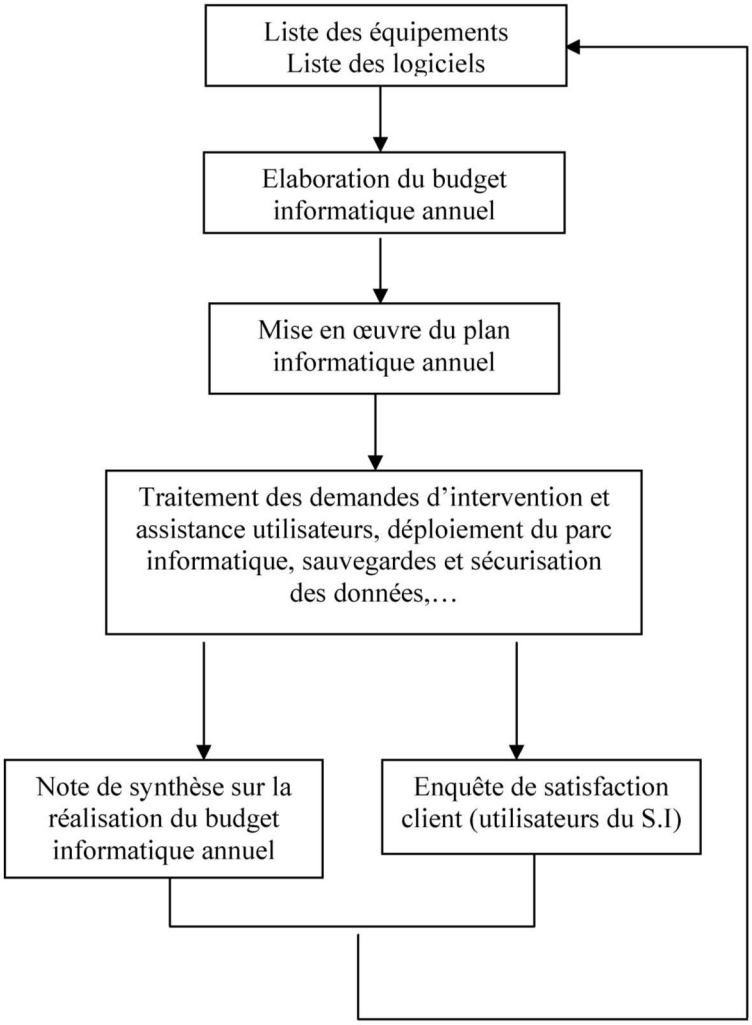
FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « ACHETER DES PRESTATIONS DE SOUS-TRAITANCE »	
Pilote	**Directeur de Département**
Données d'entrée	• Décision de sous-traiter • Contrat Client
Activités	
Données de sortie	• Prestation sous-traitée
Ressources	Base de données des Consultants Tableau de bord évaluation des Prestataires Départements techniques (DIT, DEB, DEHA, DEDSA)

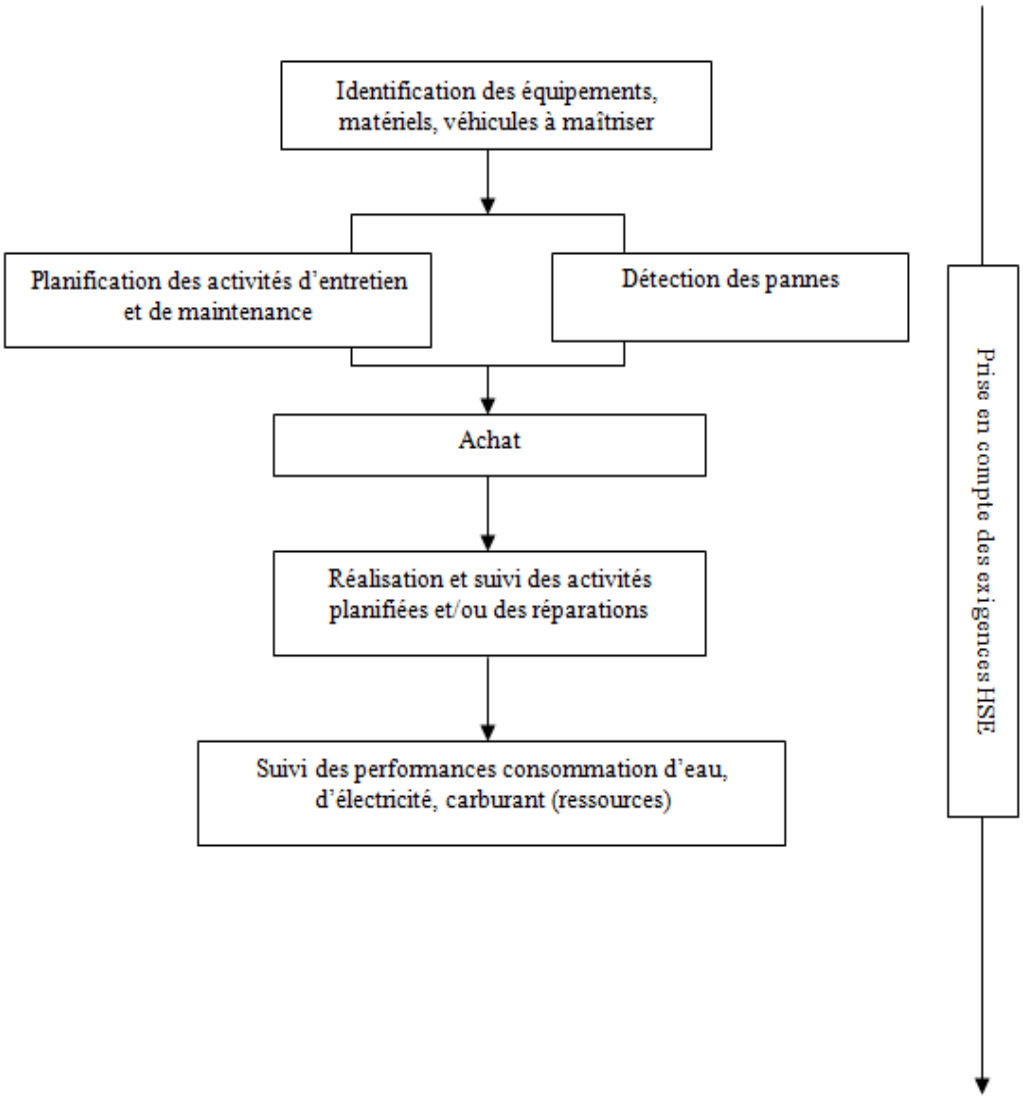
FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « GERER LES OFFRES, VERIFIER ET SIGNER LES CONTRATS »	
Pilote	**Directeur du Développement**
Données d'entrée	• Avis à Manifestations d'intérêt (M.I et avis d'Appel d'Offres (A.O) • Dossier de consultation
Activités	
Données de sortie	• Contrat Client signé • Fiche de revue de contrat signée
Ressources	RH : Cadres commerciaux, ingénieurs d'affaires (équipe DDEV) Chargés d'offres des départements techniques

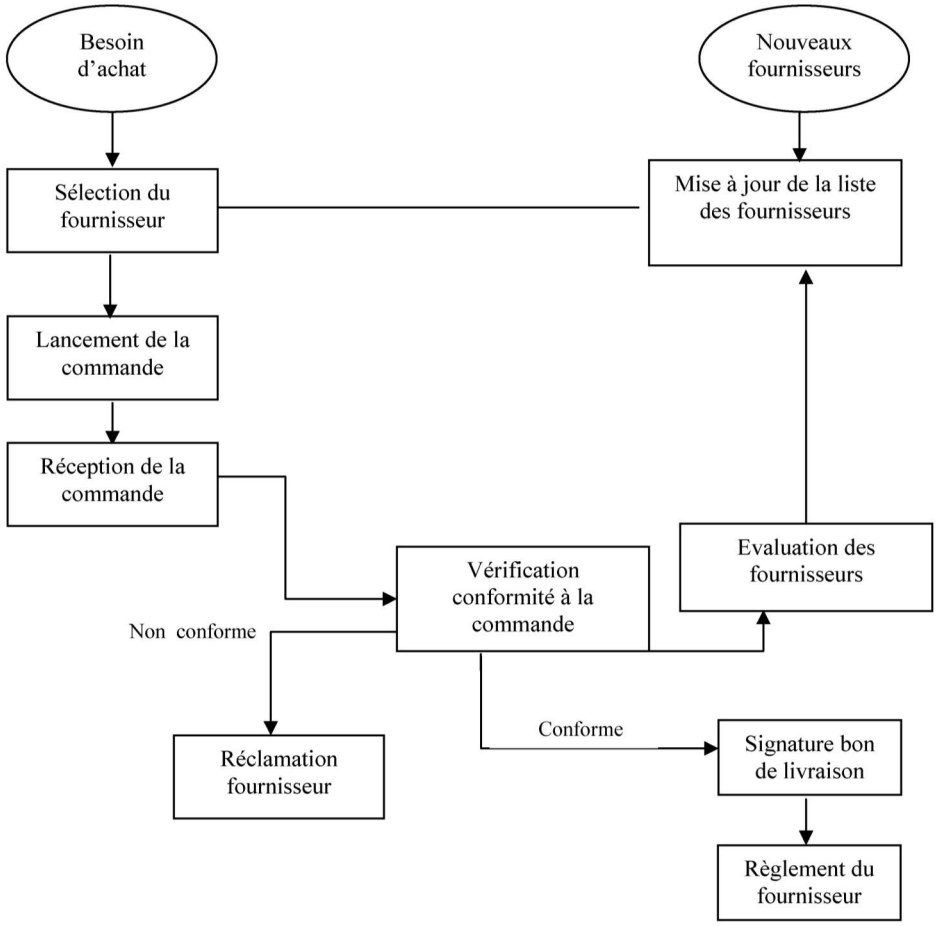
FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS «CONCEVOIR, VERIFIER, VALIDER ET LIVRER »	
Pilote	**Directeur de Département – Chargé d'affaire**
Données d'entrée	• Contrat d'étude signé
Activités	
Données de sortie	• Dossier d'étude • Facture Client
Ressources	Equipes Projet des départements techniques Logiciels techniques Equipements d'édition

FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS «CONTROLER LES TRAVAUX»

Pilote	**Directeur de Département – Chef de Mission – Coordonnateur Mission**
Données d'entrée	• Contrat de mission signé
Activités	
Données de sortie	• Facture Client • Attestation de bonne fin d'exécution
Ressources	Equipes de la MDC Ressources matérielles mises à disposition de la MDC (locaux, équipements informatiques, véhicules)

FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « GERER LE SYSTEME D'INFORMATION »	
Pilote	**Directeur du Développement**
Données d'entrée	- Budget Informatique annuel - demandes de prestations IT - demandes d'acquisitions de logiciels
Activités	
Données de sortie	- budget informatique - PV de réunions - SI fiable et efficace
Ressources	Ingénieurs et TS informaticiens de DDEV Budget d'investissement annuel Equipements et logiciels spécifiques au processus

FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « GERER LES MOYENS GENERAUX »	
Pilote	**DAF – Responsable des Moyens Généraux**
Données d'entrée	- Contrats de maintenance - Programme HSE
Activités	
Données de sortie	- Fiches et/ou rapports d'intervention - Données actualisées du logiciel Autos
Ressources	Responsable Moyens généraux Logiciel de suivi du Parc véhicule Logiciel Qualipro Prestataires de services externes

FICHE D'IDENTITE DU PROCESSUS « ACHETER »	
Pilote	**DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE**
Données d'entrée	• Besoin d'achat • Nouveaux fournisseurs
Activités	
Données de sortie	• Liste des fournisseurs mise à jour • Bon de livraison signé et produits réceptionnés
ressources	Personnel DAF Responsable Achats

MATRICE D'INTERACTION DES PROCESSUS

	Gérer Les RH	Piloter L'amélioration	Gérer Les Offres Vérifier Et Signer Les Contrats	Concevoir, Vérifier, Valider Et Livrer	Contrôler Les Travaux	Sous-Traiter	Acheter	Gérer Le S.I	Gérer Les Moyens Généraux
Gérer Les RH		- AC - Amélioration	- Développement Compétences - Recrutements	- Développement Compétences - Recrutements	- Développement Compétences - Recrutements	Sélection/ Evaluation Des Prestataires	- Développement Compétences - Recrutements	- Développement Compétences - Recrutements	- Développement Compétences - Recrutements
Piloter L'amélioration	- Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - Doc SMQSE - Programme HSE		- Politique Et Objectifs - Amélioration, AC - Rapport D'audit - Doc SMQSE - Programme HSE	- Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - AC - Doc SMQSE - Programme HSE	-Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - AC - Doc SMQSE - Programme HSE	- Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - AC - Doc SMQSE - Programme HSE	- Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - AC - Doc SMQSE - Programme HSE	- Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - AC - Doc SMQSE - Programme HSE	-Politique Et Objectifs - Amélioration - Rapport D'audit - AC - Doc SMQSE - Programme HSE
Gérer Les Offres Vérifier Et Signer Les Contrats	- Besoins En Compétences	- Indicateurs Performance -Fonctionnement Processus		- Revue D'offre - Revue De Contrat - Contrat	- Revue D'offre - Revue De Contrat - Contrat	- Sélection Prestataire - Revue De Contrat Prestataire - Contrat Prestataire	- Demande D'achat	- Demande Intervention	- Besoins Infrastructures Fonctionnelles
Concevoir, Vérifier, Valider Et Livrer	- Besoins En Compétences - Entretiens D'évaluation Annuels	- Indicateurs Performance -Fonctionnement Processus	- Méthodologie - Sélection Prestataire		- Qualité De La Conception - Dossiers D'études	- Sélection Et Evaluation Des Prestataires - Contrôle Données D'entrée - Tableau De Bord Prestataires	- Demande D'achat	- Demande Intervention	-Besoins Infrastructures Fonctionnelles
Contrôler Les Travaux	- Besoins En Compétences	Indicateurs Performance -Fonctionnement Processus	- Méthodologie - Sélection Prestataire	- Qualité De La Conception - Dossiers D'études		- Sélection Et Evaluation Des Prestataires	- Demande D'achat	- Demande Intervention	-Besoins Infrastructures Fonctionnelles
Sous-Traiter	- Besoins En Compétences	- Indicateurs Performance -Fonctionnement Processus	- Sélection Prestataire - Tableau De Bord Prestataires	- Contrat Prestataire - Sélection, Evaluation Des Prestataires - Contrôle D'entrée Des Prestations	- Contrat Sous Traitant - Sélection, Evaluation Des Prestataires		- Demande D'achat	- Demande Intervention	-Besoins Infrastructures Fonctionnelles
Acheter	- Besoins En Compétences	- Indicateurs Performance -Fonctionnement Processus	- Fournitures	- Fournitures	- Fournitures	- Fournitures		- Demande Intervention	-Besoins Infrastructures Fonctionnelles
Gérer Le S.I	- Besoins En Compétences	- Indicateurs Performance -Fonctionnement Processus	- Maintenance - Sécurité Et Préservation Des Données	- Maintenance - Outils De Conception (Logiciels Techniques) - Sécurité Et Préservation Des Données	- Maintenance - Sécurité Et Préservation Des Données	- Maintenance - Sécurité Et Préservation Des Données	- Plan Annuel D'investissement - Demande D'achat		-Besoins Infrastructures Fonctionnelles
Gérer Les Moyens Généraux	- Besoins En Compétences	- Indicateurs Performance - Fonctionnement Processus	- Environnement De Travail	- Environnement De Travail	-Environnement De Travail	- Environnement De Travail	- Demande D'achat	- Infrastructures Fonctionnelles	

6 - LES PROCEDURES EN VIGUEUR

Processus de Management	
Piloter l'amélioration	PR-PAM-1 : Maîtrise des documents requis pour le SMQ et connaissances organisationnelles
	PR-PAM-2 : Maîtrise des enregistrements
	PR-PAM-3 : Gestion des actions correctives, préventives et améliorations
	PR-PAM-4 : Organisation des audits internes
	PR-PAM-5 : Gestion des réclamations Clients
	PR-PAM-6 : Gestion des courriers arrivée
	PR-PAM-7 : Gestion des fax arrivée
	PR-PAM-8 : Gestion des courriers départ
	PR-PAM-9 : Gestion des fax départ
	PR-PAM-10 : Veille réglementaire, analyse et évaluation de la conformité Sécurité, Environnement
	PR-PAM-11: Identification, revue et vérification de l'efficacité des enjeux, opportunités, parties intéressées, risques
Gérer les ressources humaines	PR-GRH-1 : Evaluation et développement des compétences du personnel de la société
	PR-GRH-2 : Elaboration et suivi d'un plan de formation annuel
	PR-GRH-3 : Recrutement et évaluation de recrutement
	PR-GRH-4 : Parrainage des nouveaux recrutés
	PR-GRH-5 : Mise à jour des CV du personnel
	PR-GRH-6 : Prise en charge des stages
	PR-GRH-7 : Gestion administrative du départ d'un collaborateur
Processus métier	
Gérer les offres, vérifier et signer les contrats	PR-OFC-1 : Revue d'offre et revue de contrat
	PR-OFC-2 : Veille commerciale à l'export
	PR-OFC-3 : Obtention d'attestations de bonne fin de mission
	PR-OFC-4 : Sécurisation de la confidentialité des offres
	PR-OFC-5 : Mise à jour des références de SCET-TUNISIE
	PR-OFC-6 : Veille commerciale en Tunisie
Concevoir, vérifier, valider et livrer	PR-CVV-1 : Réalisation d'une étude
	PR-CVV-2 : Réalisation d'une mission d'assistance technique
	PR-CVV-3 : Maitrise du produit non conforme pour les études
	PR-CVV-4 : Gestion du dossier administratif d'une affaire
	PR-CVV-5 : Gestion des documents techniques relatifs à une affaire
	PR-CVV-6: Archivage
	PR-CVV-7 : Clôture d'un projet
	PR-CVV-8 : Facturation
	PR-CVV-9 : Vérification et validation d'une étude
Contrôler les travaux	PR-CT-1 : Mission contrôle des travaux
	PR-CT-2 : Maitrise du produit non conforme pour les missions de contrôle des travaux
	PR-CT-3 : Maitrise des équipements de surveillance et de mesure
Acheter des prestations de sous-traitance	PR-SST-1 : Sélection et évaluation d'un prestataire
Processus « support »	
Gérer le Système d'Information	PR-GSI-1 : Gestion et maintenance du parc informatique
	PR-GSI-2 : Gestion des logiciels liés à la production
	PR-GSI-3 : Sauvegarde et sécurisation des fichiers informatiques des postes utilisateurs et des serveurs
Acheter	PR-ACH-1 : Achat, sélection et évaluation d'un fournisseur
Gérer les moyens généraux	PR-GMG-1 : Gestion des moyens généraux