

Groupe  
**CAILLE**  
Transport - Logistique - Déménagement  
Archivage



# MANUEL QSSE



\*cf glossaire en dernière page



## A qui s'adresse ce manuel ?

Ce manuel s'adresse à :

- L'ensemble des agences du Groupe CAILLE
- L'ensemble des services du groupe
- Aux clients, donneurs d'ordres de l'entreprise
- Aux fournisseurs et sous-traitants de l'entreprise
- Aux parties intéressées dans l'entreprise.

## Qu'annonce t il ?

*Ce manuel a pour but de décrire le fonctionnement de notre entreprise en parallèle de nos engagements sur la Qualité, la Santé, la Sécurité, l'Environnement et le Développement Durable.*

- Il explique le fonctionnement interne du Groupe CAILLE
- Il donne une vision schématique du système QSSE\*
- Il explique les relations entre les différents services, processus

## Le présent document évolue, si jugé nécessaire, en fonction :

- Des objectifs (revus annuellement)
- Des modifications notables dans le fonctionnement de l'entreprise
- De l'apparition de nouvelles activités, ...

N° de version	Date de révision	Objet de la révision
V6	25/06/2019	- Présentation plus détaillée de l'activité « Archivage » - Clarification de l'analyse du contexte - Mises à jour mineures - Rajout de ce tableau de version

-Ce document est disponible sur le Réseau interne : M/POLE CAILLEZEN

-Au service QSSE

-Sur le site internet : [caille-sa.fr](http://caille-sa.fr)



### Champ d'application :

Réalisation de prestations de transports routiers, de logistique et entreposage, de déménagements de particuliers, transferts administratifs et industriels, activité de garde-meuble et d'archivage

Le présent manuel répond aux exigences des normes : ISO 9001 (v2015), ISO 14001 (v2015) et OHSAS 18001 (v2007) (migration en cours vers ISO 45001)

*NB : Pour la partie Déménagement, ce manuel répond aux exigences de la partie intéressée Demeco, sur les référentiels ISO 9001 et ISO 14001 uniquement.*

*Pour l'activité Archivage, ce manuel répond aux exigences de la norme NF Z40-350, en cours de demande d'instruction.*

### Domaines d'exclusions :

Selon le paragraphe 4.3, des référentiels :

- ISO 9001 (v2015)
- ISO 14001 (v2015)
- ISO 45001 (migration en cours )

sont exclus du domaine d'application les éléments relatifs à la conception.



# Sommaire

## Présentation du Groupe CAILLE

### Le QSSE chez le Groupe CAILLE

- Système de Management Intégré QSSE : « CailleZen »
- Analyse du contexte
- Parties prenantes, parties intéressées
- Cartographie des processus

### Engagements, Politique et Objectifs

- Politique QSSE : Les 8 engagements CailleZen
- Objectifs QSSE

### Organisation, Rôles et Responsabilités

- Le pilotage
- Organigramme, pilotes de processus
- Autres rôles et responsabilités

### Planification, et maîtrise des risques

- Exigences réglementaires
- Evaluation des risques et impacts QSSE
- Analyse des Risques et Opportunités, Planification des changements
- Préparation d'activités
- Plans de prévention et Protocoles de Sécurité
- Réponse aux situations d'urgence

## Animation et implication de tous

- Implication du personnel
- Réunions et plans d'action QSSE
- Animation et communication QSSE
- Remontées d'informations
- Consultations et participations du personnel

## Supports et suivi du Système de Management QSSE

- Système documentaire
- Evaluation des compétences
- Surveillance
- Visites chantiers
- Audits internes du SMQSSE
- Bilans et Revues

- Lexique et glossaire



# Présentation du GROUPE CAILLE

Objet social : Transport, Location de véhicules industriels avec conducteurs,  
Logistique, Stockage, Entreposage, Déménagements,  
Transferts administratifs et industriels, livraison de meubles neufs  
Archivage

25, rue Pierre Bourdan  
02 007 LAON Cedex  
Tél : 03 23 23 54 99 Fax : 03 23 79 38 36  
[commercial@caille-sa.fr](mailto:commercial@caille-sa.fr)

<u>Création de l'entreprise :</u>	1847	<u>Création de la SA :</u>	1991
<u>Chiffre d'affaires :</u>	31 000 000 €	<u>de la SAS:</u>	2007
<u>Actionnaires :</u>	Famille CAILLE et Cadres	<u>Effectifs :</u>	250 collaborateurs

- ✓ CAILLE Déménagements
- ✓ DEM 77
- ✓ DEMECO VAL D'OISE
- ✓ DEMECO CAILLE
- ✓ DEMECO ARDENNES
- ✓ CHAMPAGNE Déménagements
- ✓ AUBOISE Déménagements
- ✓ YONNE Déménagements
- ✓ BEAUDART
- ✓ AMIENS Déménagements
- ✓ ARCHIVAGE

- LAON (02)
- MEAUX – Villenoy (77)
- SOISY-SOUS-MONTMORENCY (95)
- NEUILLY SUR MARNE (93)
- CHARLEVILLE-MEZIÈRES (08)
- REIMS (51)
- TROYES – Pont-Sainte-Marie (10)
- AUXERRE (89)
- BEAUVAIS (60)
- AMIENS –(80)
- TERGNIER (02)



# Présentation du GROUPE CAILLE

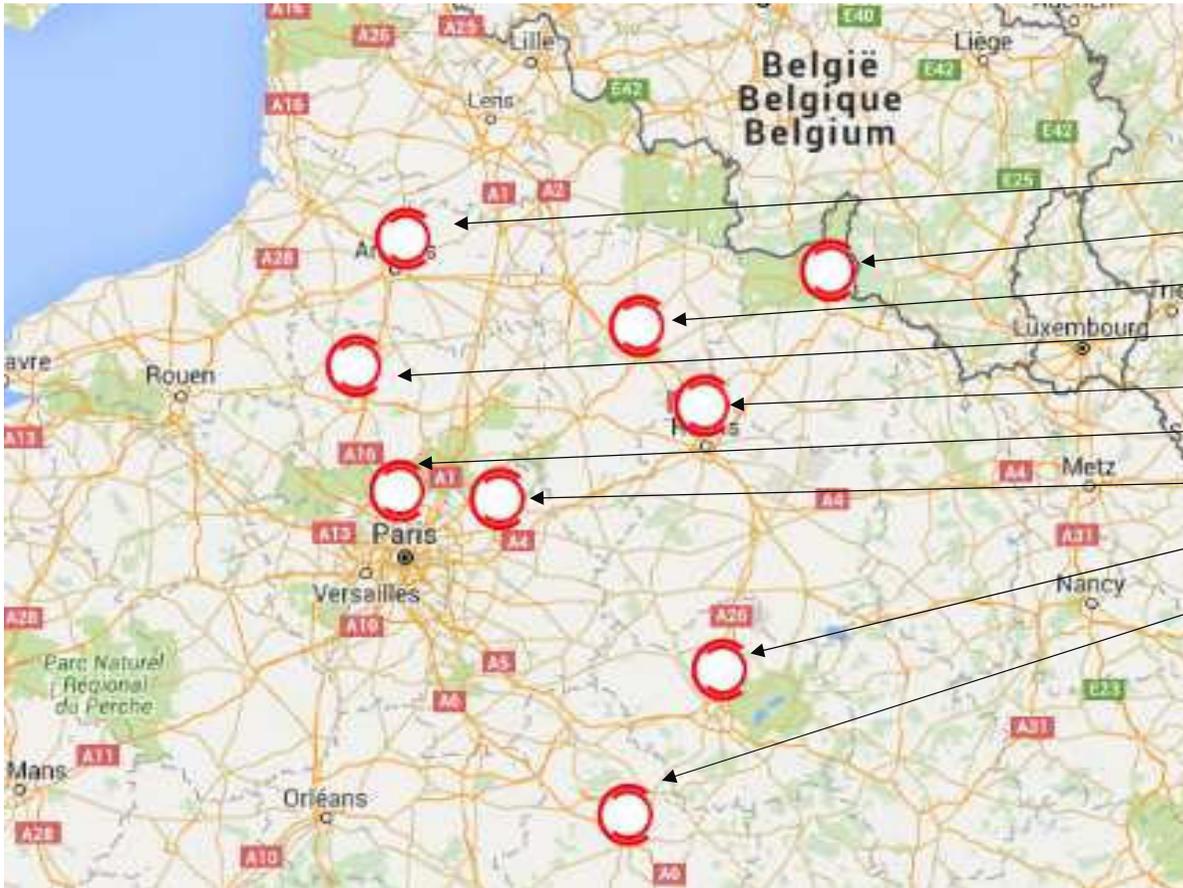
## HISTORIQUE

- **1847 :**
  - Création de l'entreprise
  - Gaz, charbon, transport, fuel, déménagement, logistique
- **1999 :** Création de la Holding CAILLE
- **2001 :** Rachat du site PIRELLI
  - (100000m2 dont 32000m2 couverts)
- **2006 :**
  - Arrêt de l'activité frigorifique (concurrence européenne sur les flux internationaux)
  - Achat du site PONT STE MARIE (2400m2 dont 2200m2 d'entrepôts et 200m2 de bureaux)
- **2007 :** Rachat de la société FLECHEMER
- **2008 :** Rachat de la société VASSEUR
- **2009 :** Rachat du site de SISSONNE (25000m2 dont 7000m2 d'entrepôts)
- **2010 :**
  - Arrêt de l'activité automobile CPS/TREVES (logistique)
  - 200 000 € de CA/mois
- **2011 :**
  - Vente du VRAC
  - Achat du site de MEAUX à VILLENOY (737m2 dont 661m2 d'entrepôts de bureaux)
- **2012 :**
  - Rachat de l'activité MEUNIER
  - Achat de 8000m2 d'entrepôts (sites CAILLE LOGISTIQUE 2 et 3)
- **2013 :** Certification ISO 9001 et ISO 14001 (périmètre DEMECO)
- **2016 :** certifications ISO 9001/14001 (LR/QA) et MASE -UIC
- Achat du site de TERGNIER pour l'activité ARCHIVAGE
- **2017 :** label ADEME et certification OEA pour le site principal à Laon
- **2018 :** certification OHSAS 18001



# Présentation du GROUPE CAILLE

## IMPLANTATIONS



**Siège : Laon**

**11 sites :**

- Amiens
- Charleville Mézières
- Laon & Tergnier
- Beauvais
- Reims
- Soisy sous Montmorency & Neuilly S/Marne
- Villenois
- Troyes
- Auxerre



# Présentation du **GROUPE CAILLE**

## ACTIVITÉS

Notre entreprise est présente sur quatre activités liées au transport, et une activité d'archivage :

### **1 ) Logistique - entreposage**



Prestations de stockage avec suivi de stock et préparation de commandes par informatique.

Plateformes : LAON 51000m<sup>2</sup>, SISSONNE 15000m<sup>2</sup>, BEAUVAIS 1500m<sup>2</sup>, TERGNIER 2800 m<sup>2</sup>, REIMS 1500m<sup>2</sup>, TROYES 2500 m<sup>2</sup>, MEAUX 500 m<sup>2</sup>



## 2) Transport et location

### LOCATION EXCLUSIVE DE VEHICULES AVEC CHAUFFEURS

Il s'agit de location avec conducteur de porteur, d'ensemble routier tracteur semi remorque et camion remorque.  
Les véhicules sont mis aux couleurs du client.

### TRANSPORT DE MARCHANDISES GENERALES

Notre Entreprise adhère au Groupement ASTRE ; la souplesse des PME, la puissance d'un grand Groupe...

### Transport de marchandises conditionnées par véhicules complets et par lot



Palet System est le réseau européen de distribution de palettes du groupement ASTRE.



- Traçabilité
- Délais garantis
- Couverture Européenne
- Fiabilité en toute transparence



### Transport en grand volume



## 3) Déménagement – 4) Transfert

Notre entreprise appartient au Groupe DEMECO 1<sup>ère</sup> Organisation Française des Déménageurs Professionnels.  
CAILLE DEMECO prend en charge l'organisation, la réalisation et le suivi de votre transfert d'usines, ateliers, bureaux, stocks de matières, pièces détachées avec un service sur mesure.



## 5) Archivage

Groupe  
**CAILLE**

Archives



REISSWOLF

Le **service d'archivage CAILLE**, créé en Septembre 2016, propose un panel complet de services autour des archives:

- Stockage et communication
- Numérisation et gestion digitale
- Elimination confidentielle
- Conseil en archivage

Franchisé REISSWOLF, le groupe CAILLE bénéficie du savoir faire, des logiciels et autres outils spécifiques conçus par le groupe REISSWOLF.

Il a obtenu l'agrément SIAF , attribué par les archives nationales

Le service archivage est basé à Tergnier, dans un bâtiment spécifique, et comprend une équipe de 3 employés, dont un archiviste.



**EXTERNALISATION – Gestion de vos Archives PHYSIQUES**



**NUMERISATION – Gestion de vos Archives DIGITALES**



**DESTRUCTION CONFIDENTIELLE DES ARCHIVES**



# Présentation du GROUPE CAILLE

## MOYENS

CAILLE c'est aujourd'hui :

250 collaborateurs

350 cartes grises :

### ▪CAMIONS REMORQUES 120m3

- rideaux coulissants
- caisses amovibles
- Frigorifiques



### ▪SEMI REMORQUES 13m40

- fourgons
- rideaux coulissants
- savoyardes
- toits réhaussables



### ▪PORTEURS POLYVALENTS

- fourgons
- rideaux coulissants
- isothermes, frigorifiques
- toits réhaussables



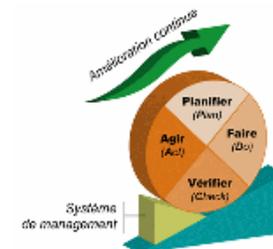
Un moyen performant d'informatique embarquée



Un Système de Management Intégré pour la Qualité, la Santé, la Sécurité, l'Environnement et le Développement Durable

Avec des engagements forts :

- Label « Objectif CO<sub>2</sub> » (Charte ADEME)
- CERTIFICATION ISO 9001 / 14001 / OHSAS 18001/ OEA / SIAF



# La Qualité, la Santé-Sécurité, l'Environnement, le Développement Durable chez le Groupe CAILLE

## CAILLE ZEN :

Kaizen fusion des deux mots japonais kaï et zen qui signifient respectivement « changement » et « meilleur » et qui a pour objectif **l'amélioration continue à petits pas**.

Cette méthode s'est généralisée à l'ensemble des processus de l'entreprise. Des opérations 5S\* sont régulièrement organisées, dans une perspective d'amélioration QSSE globale.

## SMI\*: Système de Management Intégré

Chaque mois, Bertrand Caille réunit l'ensemble de ses cadres, responsables de site, responsables de processus pour une journée d'analyse et de projection, en plénière ou en atelier, sur les thématiques QSSE\* concernant :

- les projets
- les changements en cours
- les réclamations clients
- les incidents rencontrés

*\*glossaire en dernière page*

*NB : Par mesure de simplification de rédaction, on utilisera dans ce Manuel et l'ensemble des documents, indifféremment les appellations QSSE, ou QSE, en lieu et place de « la Qualité, la Santé, la Sécurité, l'Environnement et le Développement Durable »*



# Analyse du contexte du Groupe Caille

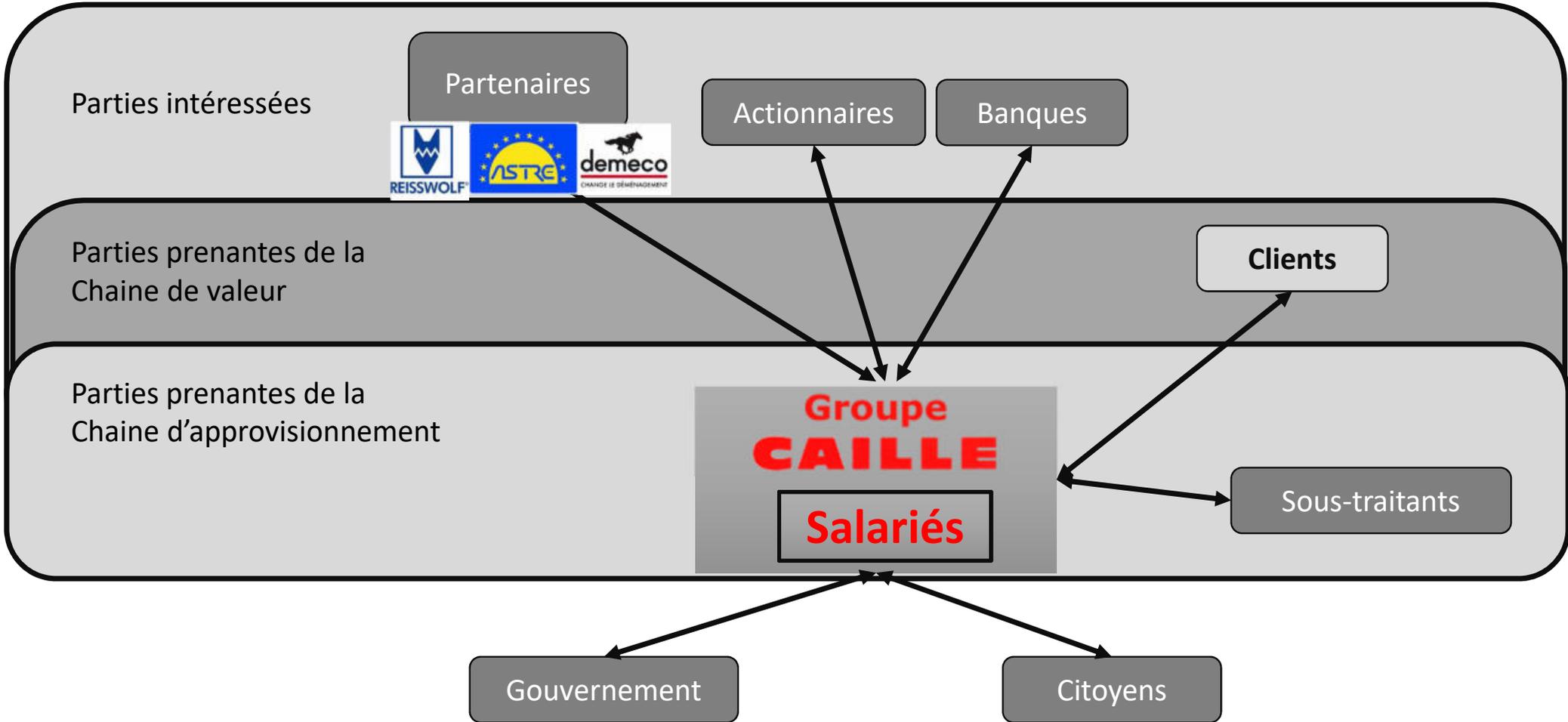
*Le Groupe Caille analyse régulièrement en équipe les enjeux internes et externes, positifs ou négatifs, qui influent sur son fonctionnement, ses perspectives, ses orientations stratégiques et sa capacité à atteindre les résultats qu'il souhaite atteindre.*

Cela passe notamment par :

- Les réunions mensuelles avec l'ensemble des cadres, responsables de site, responsables de processus (*cf page précédente*) où sont passés en revue l'état des lieux et les perspectives pour le Groupe
- L'établissement et la mise à jour de la cartographie des processus, ainsi que l'analyse des risques et opportunités de chaque processus (*cf pages suivantes*)
- L'analyse SWOT de chaque nouveau projet (*cf plus loin – Planification des changements*)



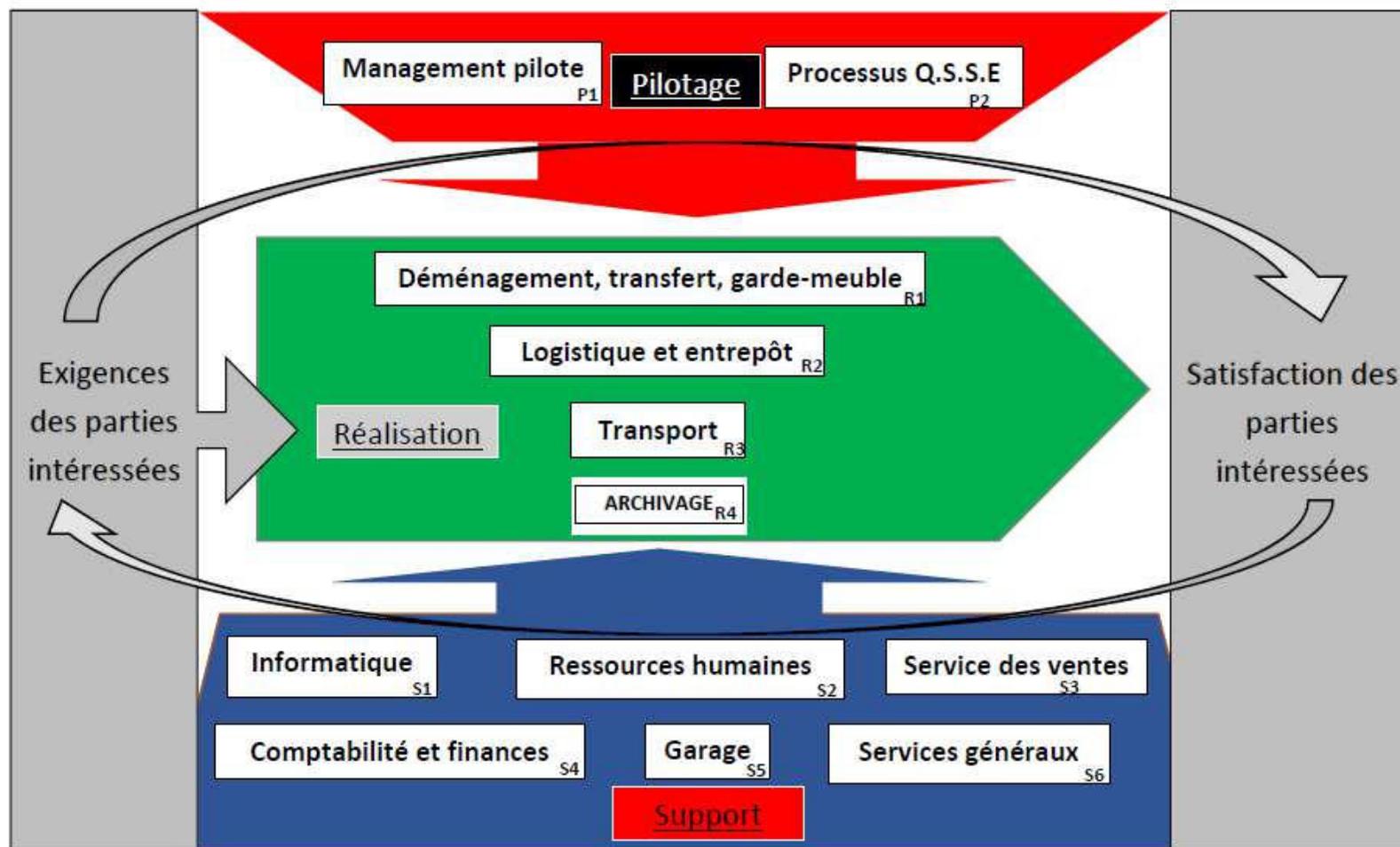
# Parties prenantes, parties intéressées



*NB : Par mesure de simplification de rédaction, on utilisera dans ce Manuel et l'ensemble des documents, la dénomination générique « Partie intéressée » pour les Parties intéressées et les Parties prenantes*

## La Qualité, la Santé-Sécurité, l'Environnement, le Développement Durable dans le Groupe CAILLE au service de nos clients et collaborateurs

Cartographie des processus



13/07/2017

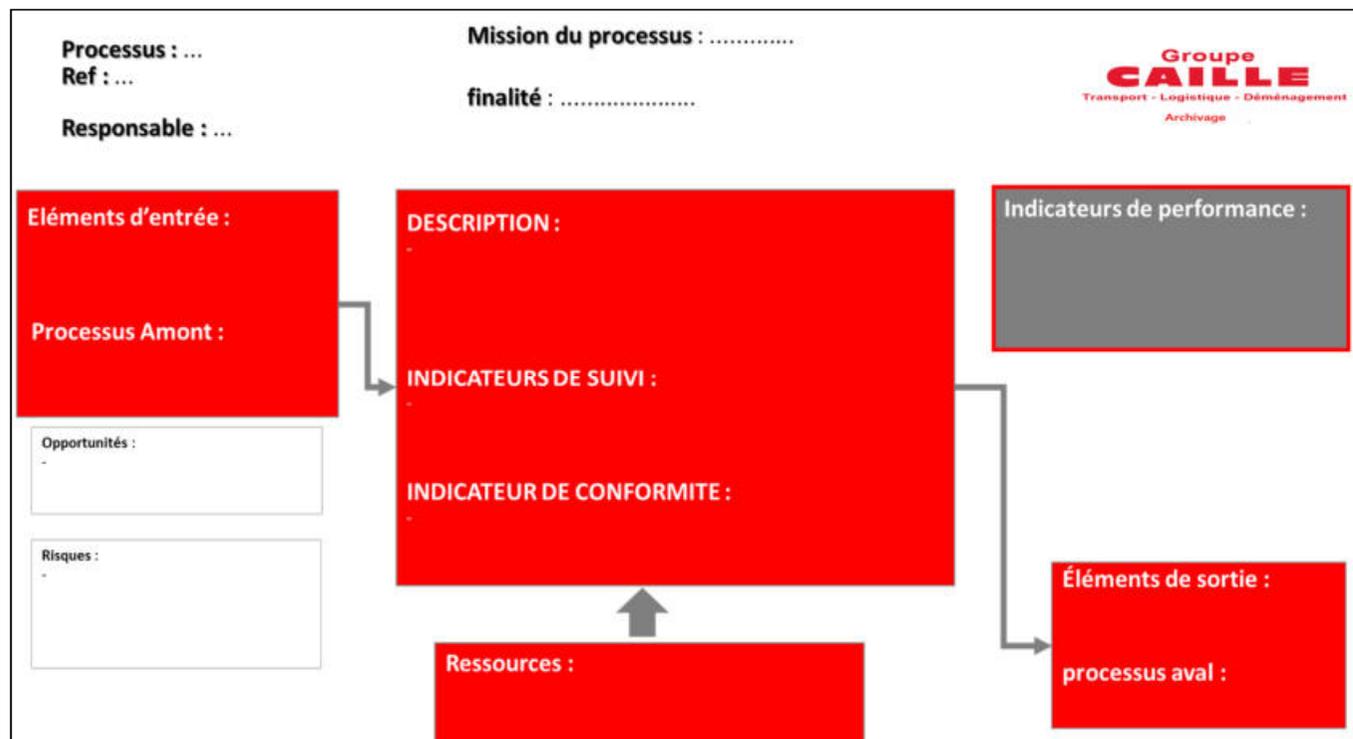


# Approche Processus

La cartographie des processus (cf page précédente) permet de représenter la place et l'interaction entre les processus de l'entreprise.

Chaque processus a été décrit dans une fiche processus selon le modèle ci-contre →

Chaque processus est sous la responsabilité d'un pilote de processus, que ce soit la description du processus et de ses éléments, les objectifs annuels liés au processus, le suivi des plans d'actions et indicateurs, etc.



# Engagement, Politique et Objectifs

*Monsieur Bertrand CAILLE, Président Directeur du Groupe, s'est engagé à définir des objectifs en rapport avec les 8 Engagements CailleZen, et à mobiliser les moyens techniques, organisationnels et humains nécessaires à leur mise en place, afin d'améliorer en continu les résultats en matière de Qualité, Santé-Sécurité au travail, Environnement et Développement Durable.*

*Ces objectifs sont définis en fonction des attentes clients et de l'ensemble des parties intéressées en intégrant les risques et opportunités significatifs.*



# Les 8 Engagements CailleZen

Créé en 1847, le Groupe Caille intervient dans les activités de la logistique, du transport, du déménagement, du transfert administratif et industriel et de l'archivage.

**Aujourd'hui, nous pratiquons une dynamique d'amélioration continue (Kaisen) dans les domaines de la Qualité, de la Santé, de la Sécurité, de la Sûreté, de l'Environnement et du Développement Durable.**

Dans une démarche de conformité réglementaire, de réduction des pollutions et des accidents et d'amélioration globale, **nous nous engageons tous sur les 8 points suivants :**



## 1 Dynamique CailleZen

- Un point d'avancement mensuel sur les thématiques Santé, Sécurité, Environnement- Développement Durable et Qualité

## 2 Les Fondamentaux Caille

- Manuels métiers : Conducteur, Déménageur, Cariste-Préparateur, Mécanicien
- Règlement Intérieur
- Parcours d'accueil

## 3 Rangement, propreté

- Démarche « 5 S » Entrepôts
- Démarche « 5 S » Véhicules
- Démarche « 5 S » Garage
- Démarche « 5 S » Bureaux, Agences

## 4 Qualité

- Engagement « La Garantie d'un Service »
- Rôle commercial de chacun
- Démarche ISO 9001 (management de la Qualité)

## 5 Prévention Santé et Sécurité des personnes

- Equipements de Protection Individuelle (EPI)
- Zonage des voies de circulation
- Evaluation permanente des risques professionnels (Document Unique)
- Mise en place d'actions de prévention visant à baisser les risques et à protéger les salariés
- Plan d'Opération Interne (évacuation, Equipe d'intervention, Secouristes, ...)
- Démarche OHSAS 18001 (management de la Santé et de la Sécurité)

## 6 Environnement- Développement Durable

- Respect des engagements de la Charte Objectif CO2
- Gestion raisonnée des déchets
- Démarche ISO 14001 (management de l'Environnement)

## 7 Sécurité matérielle

- Protection des bâtiments
- Sécurité des biens et marchandises
- Démarche O,E,A (opérateur économique agréé)

## 8 Entreprises extérieures

- Protocoles de sécurité (transport, chargement, déchargement)
- Interventions sur sites (Plans de prévention, permis de feu, ...)

Les « 8 engagements CailleZen » sont affichés dans les points stratégiques de l'entreprise, et communiqués aux personnels via les manuels métiers, les entretiens individuels ...

Ils sont le socle de la politique RSE de Bertrand Caille .

Bertrand Caille, le 13/07/2017

**CAILLE**



# Objectifs QSSE

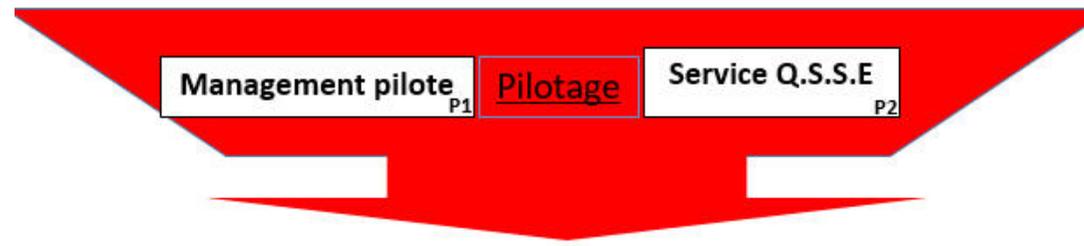
Les objectifs QSSE sont définis par et avec chaque pilote de processus, pour chacun des 8 engagements de la Politique QSSE.



L'état d'avancement des actions et l'atteinte des objectifs sont suivis lors des Réunions QSSE.

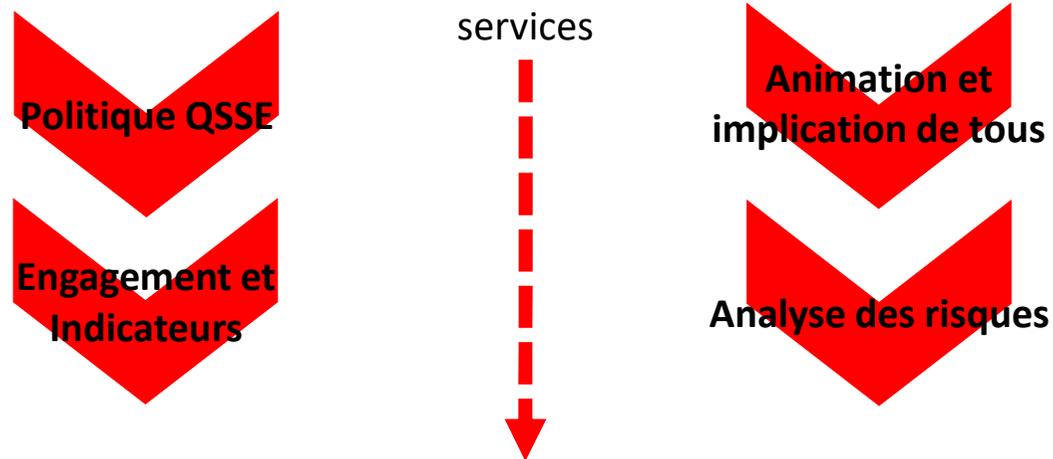


# Le pilotage



Le pilotage de la Qualité Santé Sécurité et Environnement est assuré par le processus management pilote et le processus QSSE

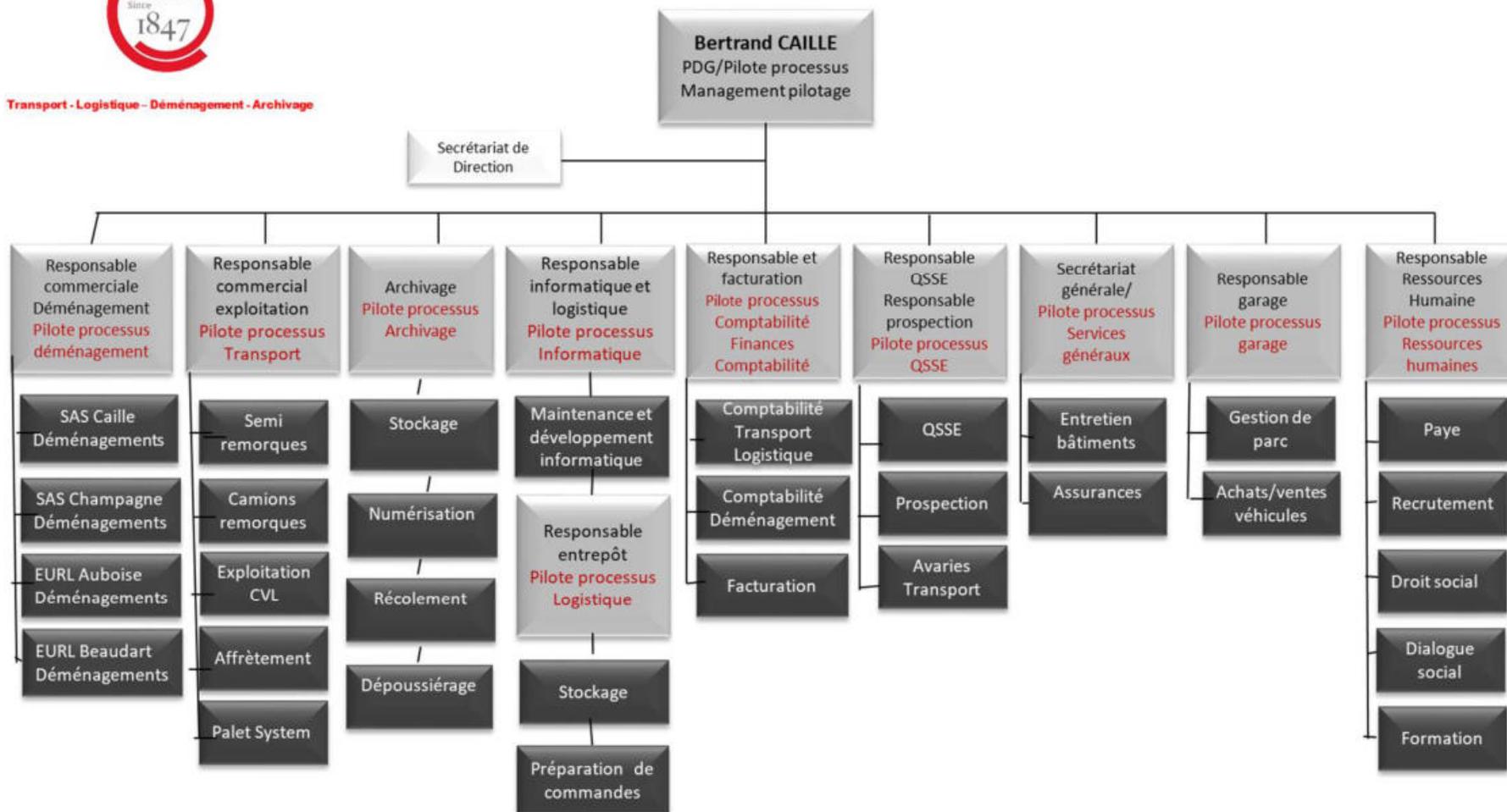
Le rôle du service QSSE est de traduire les exigences de la politique et des engagements du Manager pilote dans les autres



# Organisation, Ressources, rôles et responsabilités



Transport - Logistique - Déménagement - Archivage



26/06/2019

# Autres rôles et responsabilités

L'organigramme ci-avant est détaillé service par service dans le document « Organigramme », accessible auprès de l'Assistante de Direction.

Les autres rôles et responsabilités liés aux domaines QSSE sont les suivants :



Equipers Incendie et Evacuation, répartis dans les services et les agences



Sauveteurs Secouristes du Travail, répartis dans les services et les agences,

et organisés en **Club Sécurité**

- 3 APTR (Animateurs de la Prévention sécurité dans les Transports Routiers) :
  - Chargés de coordonner la prévention sécurité dans l'entreprise, entre les APS et le Dirigeant
  - Chargés d'analyser et mettre en place les actions d'amélioration
  - Chargés de sensibiliser le personnel sur les dangers rencontrés
- 8 APS (Acteurs de la Prévention Secours) :
  - Chargés de porter secours en cas d'incident/accident
  - Chargés de remonter les informations sur les dangers repérés dans l'entreprise, et de proposer des actions d'amélioration



# Exigences réglementaires



Notre partenaire la société TENNAXIA-EverHSE, répertorie mensuellement la bases des textes réglementaires en Santé-Sécurité-Environnement , auxquels nous devons nous conformer :

- **Législation et réglementation françaises**
- **Directives et règlements européens**
- **Conventions collectives**

Et plus précisément :

- **Code du Travail (notamment livre IV Santé et Sécurité)**
- **Codes de l'urbanisme, de la santé publique, ...**
- **Textes non codifiés concernant la Santé et la Sécurité au Travail**
- **Code de l'Environnement**
- **Réglementation ICPE (site soumis à Enregistrement)**
- **Textes non codifiés concernant l'Environnement**
- **Arrêté ADR**

- Les VGP réglementaires sont suivies par le secrétariat général

Le processus QSSE suit périodiquement :

- Les VGP internes
- La qualité des petits matériels
- Le respect des règles de sécurités internes par des audits

## **Autres suivis réglementaires : RGPD**

### **Normes :**

- Iso 9001
- Iso 14001
- OHSAS 18001
- OEA
- Charte ADEME
- NF Z40350(en cours)

# Evaluation des risques et impacts

## En Qualité

Une analyse des risques et opportunités est réalisée pour chaque processus.

Par ailleurs, dans le système de management, des analyses de risques peuvent également être réalisées (*ex : réponses aux demandes des parties intéressées*).

Dans ce cas, l'importance d'un risque peut être évaluée en fonction de la grille suivante :



Ce qui permet de définir le mode d'action approprié.

## En Santé & La Sécurité au Travail

L'évaluation des risques professionnels est réalisée dans le Document Unique (DU) (selon les dispositions du Décret 2001-1016).

Les risques sont :

- inventoriés par Unité de Travail (UT) suite à des observations terrain, visites chantier, remontées d'information, accidents survenus, etc.,
- puis évalués par le club sécurité et reportés selon une méthode de cotation (de type AMDEC) dont les critères sont explicités dans le DUERP .

Le DUERP est disponible en format électronique ou papier, sur demande au service QSE. Il est révisé et mis à jour 3 fois / an.

Les risques **significatifs** sont pris en compte dans les objectifs QSSE.

## En Environnement

L'évaluation des aspects et impacts environnementaux est réalisée.

La méthode d'évaluation (de type AMDEC) est explicitée dans le document.

Elle est disponible en format électronique ou papier, sur demande au service QSE. Elle est révisée et mise à jour 1 fois / an.

Les aspects et impacts **significatifs** sont pris en compte dans les objectifs QSSE.

# Analyse des Risques et Opportunités, Planification des changements

Chaque nouveau projet important donne lieu en équipe à une analyse « SWOT » (cf schéma de principe ci-contre) permettant de déterminer les risques et opportunités à prendre en compte, du point de vue :

- Commercial et Qualité
- Environnemental
- Sécuritaire

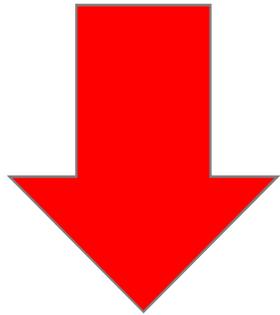
et de déterminer les actions prioritaires, afin d'en assurer une meilleure maîtrise humaine et matérielle.

Leur réalisation implique donc à différents niveaux plusieurs processus de l'entreprise.

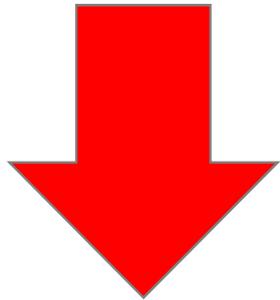


# Préparation d'activités

Analyse du chantier, Evaluation des risques



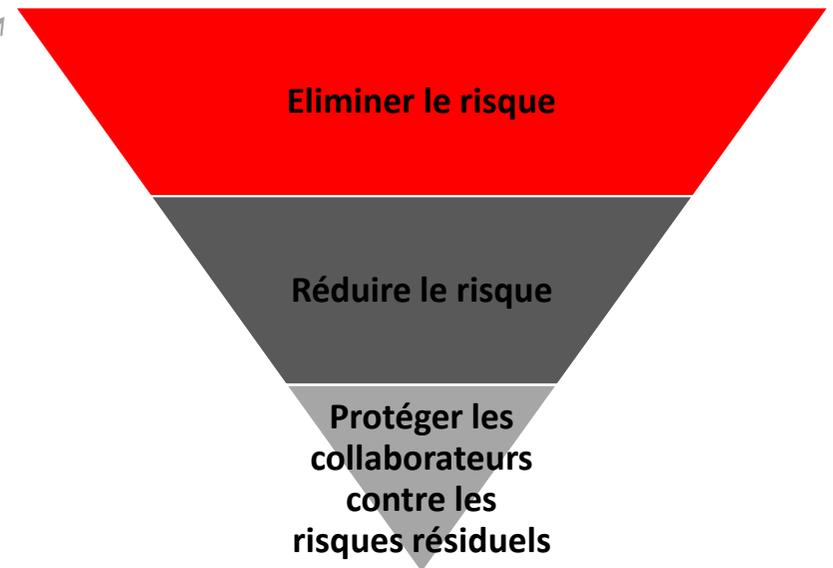
Mise en place des moyens de maitrise



Contrôle, Audit Chantier

Mesures de prévention et de protection

Elles doivent viser en priorité à :



# Plan de Prévention & Protocole de Sécurité

## Plan de Prévention

Le plan de prévention a pour but d'analyser les risques liés à l'intervention ou l'interaction avec des entreprises extérieures (notamment les risques liés à la coactivité).

Il permet également de communiquer les différents risques de l'entreprise aux entreprises extérieures.

Il nous permet notamment de définir les mesures de prévention et protection à mettre en place pour l'accomplissement de certaines tâches à risque (travail en hauteur, travaux électriques, etc....)

## Protocole de sécurité

Le protocole de sécurité a pour but de s'assurer de la maîtrise des risques liés aux opérations de chargement, déchargement et transport, avec nos transporteurs extérieurs.

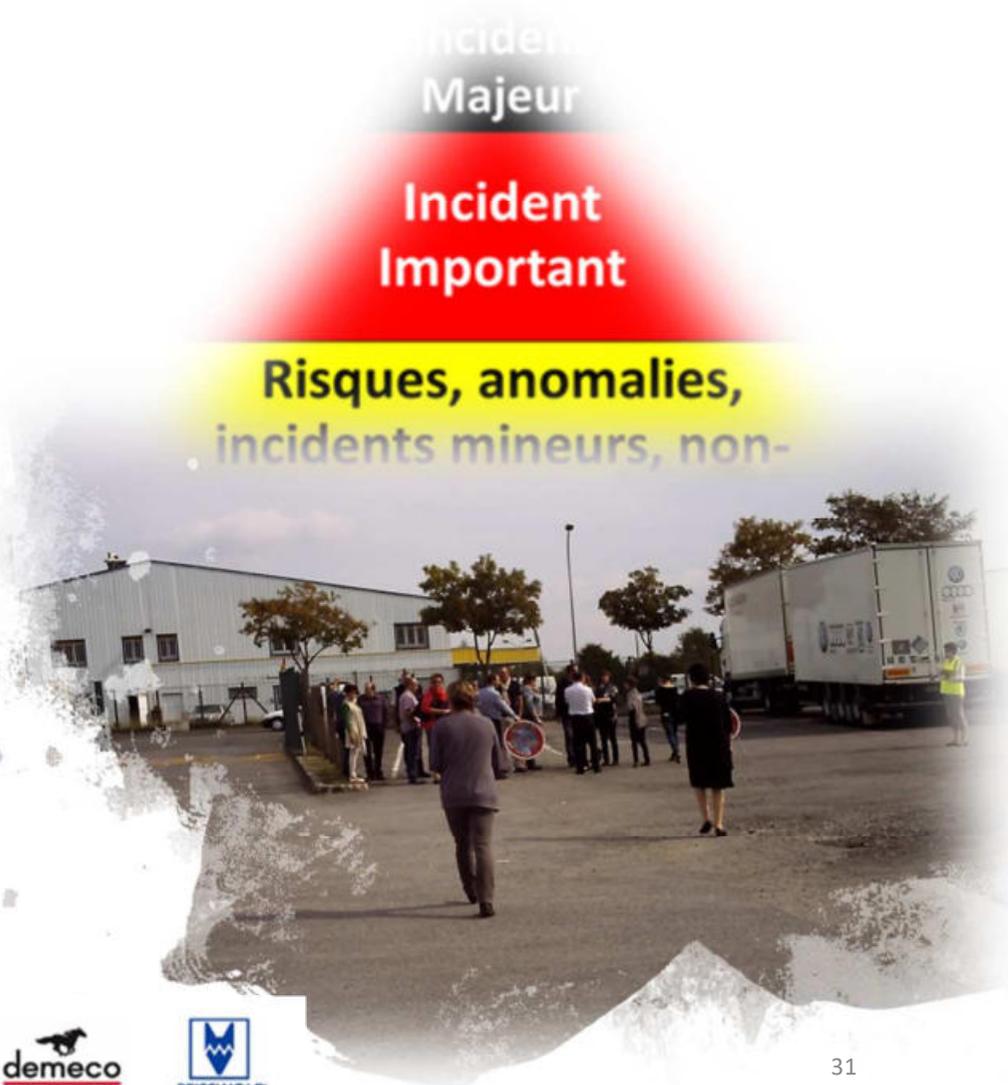
Il nous permet de transmettre le plan de circulation, la localisation & les règles sur le site, ainsi que les consignes quant aux activités de chargement et de déchargement. Ce document nous permet aussi de connaître les qualités intrinsèques du produit, et de mettre en œuvre les moyens pour sa bonne manipulation.



# Préparation de la réponse aux situations d'urgence

La situation d'urgence principale est identifiée dans l'étude de dangers de l'entreprise :

- Il s'agit du risque d'incendie.
- L'ensemble des dispositions pour détecter, maîtriser, réduire l'impact de cette situation d'urgence est décrit dans le Plan d'Opération Interne (POI).
- Le POI est, par ailleurs, une exigence de l'arrêté préfectoral d'enregistrement de l'entreprise (n°IC 2012/018).
- D'autres situations d'urgence peuvent être identifiées.
- Le cas échéant, l'organisation qui a été mise en place au travers du POI est complétée par les dispositions correspondant à ces autres situations d'urgence.



# Implication du personnel

## Chaque collaborateur :

- Est responsable de la qualité de ses prestations.
- Est tenu d'effectuer sa mission en sécurité toute en limitant son impact sur l'environnement
- Est tenu d'agir pour remédier à un dysfonctionnement décelé (s'il en a la capacité), et de remonter l'information s'il le juge pertinent (formulaire de remontée d'information).
- Est encouragé à proposer des actions pour améliorer la qualité de l'organisation et des prestations.



# Réunions régulières et Plan d'action QSSE



## Réunions régulières

Dans les réunions régulières on distingue :

### -Les revues de direction

*Ces réunions permettent de présenter les résultats des indicateurs QSE, et d'exposer les nouvelles politiques ou de nouveaux engagements de la direction. (Fréquence 1/an)*

### -Les réunions Qualité Santé Sécurité Environnement

*Ces réunions ont pour but de réunir les pilotes de processus afin de trouver des solutions à un problème/ou de présenter de nouveaux supports/outils/axes d'améliorations. (fréquence 6/an)*

### -le club sécurité .

*Ces réunions sont animées par le service QSE et RH ; ELLES SONT TRIMESTRIELLES Elles ont pour but de sensibiliser, et d'expliquer, et de communiquer aux collaborateurs sur un thème spécifique (fréquence 1/mois)*

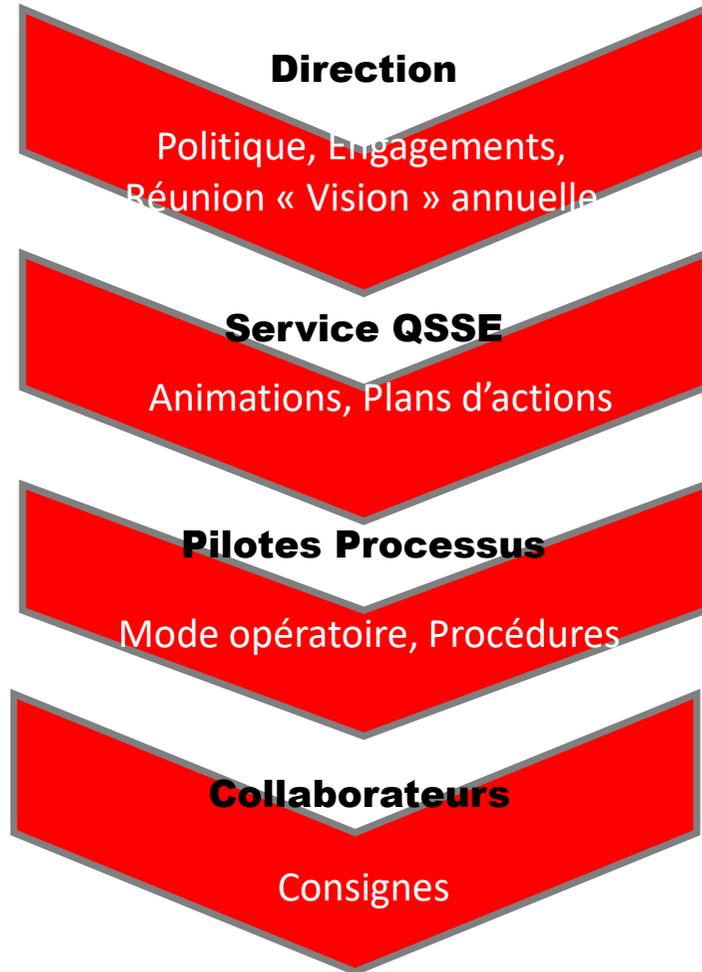
## Plan d'action QSSE

L'ensemble des informations sur les modifications, mises à jour, ou les solutions qui touchent le système sont inscrites dans un tableau « **Suivi plan d'action QSSE** » et elles donnent lieu à l'écriture d'une fiche plan d'action avec un responsable de mise en œuvre, et des dates limites de mise en place.

**Ce tableau est suivi par le service QSE**

# Animation et communication QSSE

## La communication Descendante



## La communication ascendante

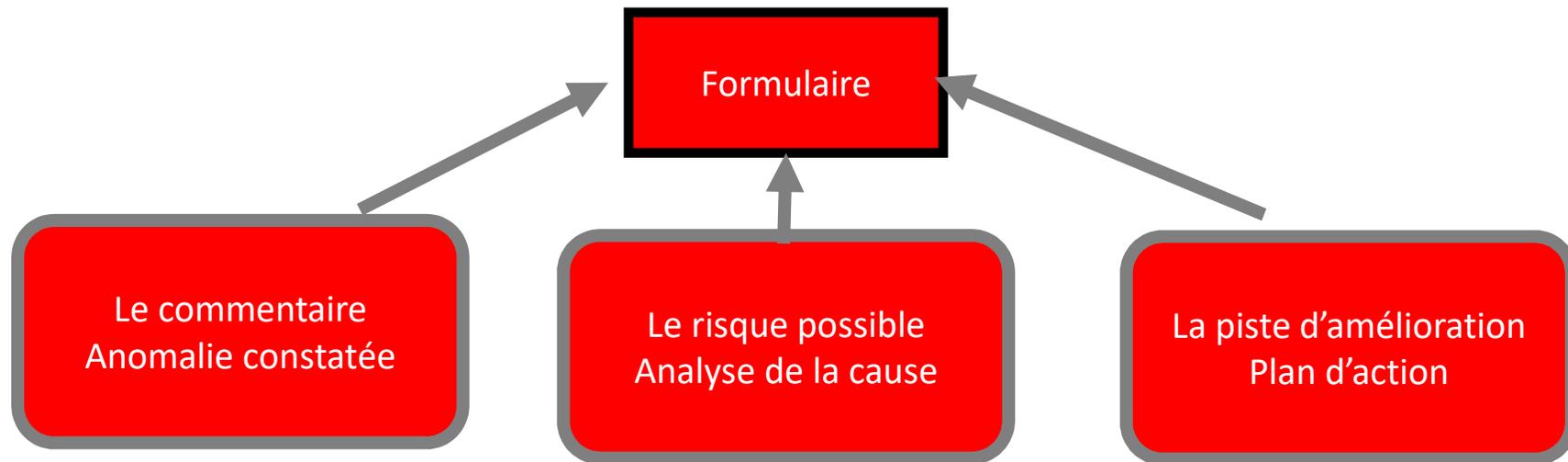


# Remontées d'informations

Les remontées d'informations et les non conformités sont formalisées par un formulaire disponible sur support ou en version papier.

Ils sont complétés spontanément par chaque pilote de processus suite à une plainte, à une avarie, à une anomalie, à une pollution accidentelle, à un presque-accident, à un audit.

Ces formulaires se centrent sur 3 axes :



# Consultations et participations du personnel

Instances représentatives du personnel :

- CE
- CSE / CSSCT
- Club Sécurité

Réunions de services,  
Animations QSSE

COMITES DE DIRECTION

Entretiens individuels

JOURNEES VISION

Participation de tous dans  
diverses réunions...



# Le système documentaire

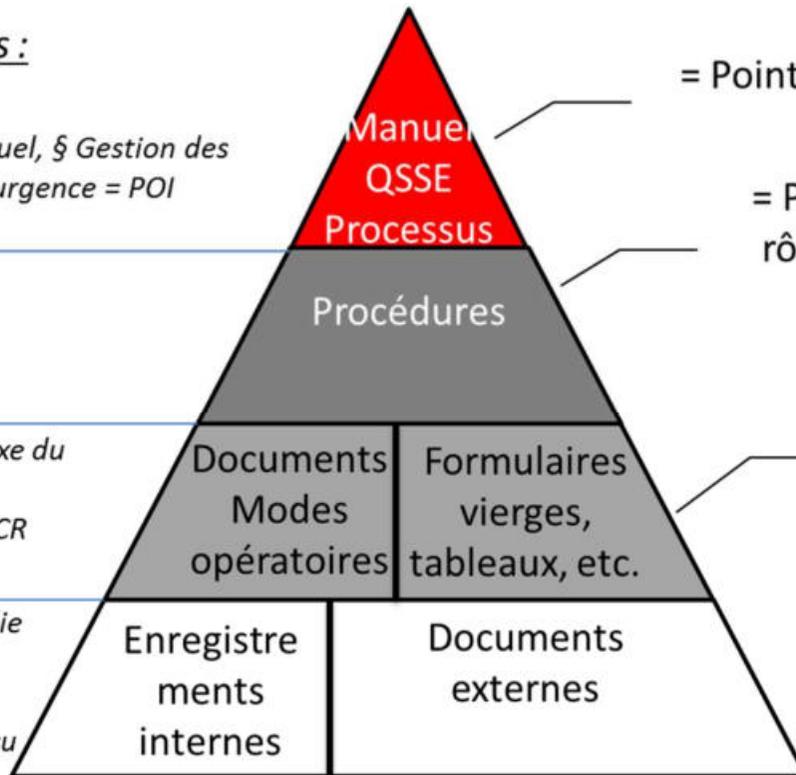
## Exemples :

Dans le Manuel, § Gestion des situations d'urgence = POI

POI

. Fiches-réflexe du tableau POI  
. Modèle de CR d'exercice

. Fiche remplie pour un incident  
. Courrier reçu du SDIS



= Point de départ pour comprendre toute l'architecture

= Principes généraux, articulations, rôles et responsabilités, façons de faire

= Outils soutenant la « façon de faire » décidée

# Evaluation des compétences

Les évaluations professionnelles et entretiens individuels sont effectués par les responsables processus, on y retrouve notamment des évaluations de la culture CailleZen.

Les salariés disposent d'une fiche de poste avec leurs compétences et leurs connaissances, regroupées dans un tableau.

Avant chaque embauche, une évaluation des besoins en compétences est effectuée. Suite à l'embauche, le nouvel arrivant est pris en charge dans un parcours d'accueil, qui contient entre autres une évaluation de sa culture QSSE via un questionnaire.



# Surveillance



Le Processus Ressources Humaines gère la **périodicité du recyclage des formations, et des visites médicales** via les outils internes (tableaux, logiciel)

Le tableau suivi **Plan d'action QSE** permet au service QSSE de contrôler l'avancée des plans actions en matière de Qualité Santé Sécurité Environnement

La **surveillance de la performance QSSE et du Système de Management** de la Qualité, Santé, Sécurité, Environnement est gérée par le tableau des indicateurs QSSE qui est rempli périodiquement

**Tableau suivi des VGP:** nous permet d'avoir un contrôle et une planification sur les vérifications et tests obligatoires sur l'ensemble de l'infrastructure. Il est géré par le responsable processus des services Généraux

Chaque processus gère la **satisfaction des parties intéressées** via :

- enquête de satisfaction de client
- entretiens individuels
- révision des contrats
- etc....

**Tableau veille réglementaire.** Il sert à suivre l'évolution de la réglementation européenne et nationale.

**Le plan de surveillance :** Ce tableau nous permet de suivre et de programmer la périodicité de nos procédures internes. Contrôle et suivi des outils de mesure  
Programmation des audits

# Visites Chantiers

Les visites chantiers ont pour but de contrôler l'application des modes opératoires, consignes, procédures .... Sur le terrain.

Ces visites sont un élément d'audit interne.

Elles sont réalisées sur le terrain, à l'aide de formulaires spécifiques à chaque activité.

Ces visites peuvent porter sur :

## La Qualité

(le rangement 5S, le respect des procédures et modes opératoires...)

## La Santé & La Sécurité

(Port des E.P.I., Balisage de la zone de travail, Contrôle des habilitations et autorisations...)

## L'Environnement et le Développement durable

(Tri des déchets, consommation d'énergie...)



# Audits Internes SMQSSE

Les audits internes SMQSSE ont pour but de contrôler l'efficacité du Système de Management de la Qualité Santé Sécurité Environnement, de détecter d'éventuels écarts ou non conformités (par rapport aux exigences réglementaires, ou un référentiel) ou d'identifier d'éventuels risques sur le processus. L'objectif est de travailler sur l'amélioration continue.

Les audits se basent sur 6 référentiels :

**OHSAS 18001**  
**(Lloyd's Register)**  
(manuel d'amélioration de la sécurité de l'entreprise)

**ISO 9001 (v2015)**  
**(Lloyd's Register)**  
(système de management de la qualité)

**ISO 14001 (v2015)**  
**(Lloyd's Register)**  
(système de management de l'environnement)

**LABEL CO2 (ADEME)**  
(label sur les émissions de gaz à effet de serre)

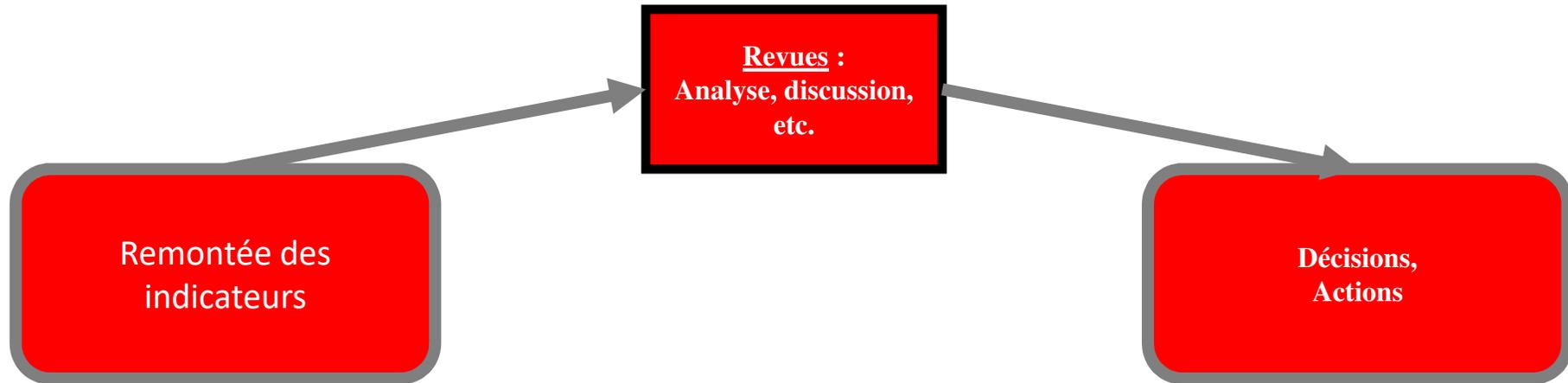
**AGREMENT SIAF**  
**(Archives nationales)**  
(label concernant le stockage et la gestion d'archives)

**OEA**  
Opérateur économique agréé Sécurité – sureté  
**(Service des douanes)**



# Bilans et Revues

Différentes instances internes permettent d'avoir un regard global sur l'efficacité du SMQSE



- 1 ou 2 Revues de processus annuelles, permettant d'introduire la revue de direction du groupe
- 1 revue de direction par an afin de répartir le temps des différents sujets (*Compte rendu d'audit, communication sur la partie réglementaire, revue des indicateurs, les changements notables opérationnel, révision de la politique QSSE*)
- Les réunions QSSE (Revue de Direction partielles)
- Bilan semestriel sur les indicateurs à remonter



# Lexique et glossaire

**5S** : Méthode « une place pour chaque chose, chaque chose à sa place », issue du japonais pour :

Seri (traduction : ranger - supprimer l'inutile)

Seiton (traduction : ordre - situer les choses)

Seiso (traduction : nettoyage - [faire] scintiller)

Seiketsu (traduction : propre - standardiser les règles)

Shitsuke (traduction : éducation - suivi et progresser)

**CE** : Comité d'entreprise

**CHSCT** : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

**CO<sub>2</sub>** : Di-oxyde (O<sub>2</sub>) de Carbone

**CODIR** : Comité de Direction

**CSE** : Comité Socio-Economique (fusion des CE-DP-CHSCT)

**CSSCT** : Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (organe du CSE reprenant les missions de l'ex-CHSCT)

**CVL** : Camion frigorifique

**DGT** : Déménagement

**DP** : Délégués du personnel

**Dynamique CAILLEZEN** : Analogie des mot Kai et ZEN issue de la langue japonaise qui peut se traduire par "changement" et "meilleur"

**E.P.I** : Equipement de protection individuelle

**ISO** : International Organization for Standardization

**PdP** : Plan de prévention

**PdS** : Protocole de sécurité

**POI** : Plan d'Opération Interne (i.e. plan de secours en cas de risque majeur)

**QSE** : Qualité Sécurité Environnement

**QSSE** : Qualité Santé Sécurité Environnement

**SMI** : Système de Management Intégré (= SMQSSE)

**SMQSSE** : Système de Management de la Qualité ,de la Santé au travail, de la Sécurité et de l'Environnement

**VGP** : Vérification Générale Périodique

