

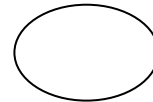


Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 1/41

REFERENTIEL ISO 9001 VERSION 2000

Exemplaire en diffusion contrôlée, portant le n° :



Remis le :

A : M., Mme., Melle,

Fonction :

REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
Nom : FARADJI, Mohammed Fonction : Membre du Comité de Pilotage de la Qualité Date : 15. 10. 2006 Visa :	Nom : ZEROUALI, Djelloul Fonction : Responsable Qualité Date : Visa :	Nom : BENANTEUR, Belkacem Fonction : Directeur de l'Unité HACE / FORNAKA Date : Visa :



SOMMAIRE

1. EVOLUTION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	5
2. PRESENTATION DE LA SOCIETE « HA.C.E ».....	6
2.1 Données générales.....	6
2.2 Historique.....	6
2.3 Nos produits.....	7
3. TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS.....	8
4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	8
4.1 Généralités.....	8
4.2 Système Qualité.....	13
4.2.1 Documentation.....	13
4.2.2 Manuel Qualité.....	13
4.2.2.1 Généralités.....	13
4.2.2.2 Gestion du Manuel Qualité.....	14
4.2.2.3 Modifications / Mise à jour.....	14
4.2.3 Maîtrise des Documents.....	15
4.2.4 Maîtrise des Enregistrements.....	16
5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION.....	16
5.1 Engagement de la Direction.....	16
5.2 Ecoute client.....	18
5.3 Politique qualité.....	19
5.4 Planification.....	20
5.4.1 Objectifs qualité.....	20
5.4.2 Planification du Système de Management de la Qualité.....	20
5.5 Responsabilité, Autorité, Communication.....	21
5.5.1 Responsabilité et Autorité.....	21
5.5.2 Représentation de la Direction.....	21
5.5.3 Communication interne.....	22



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE

Version : n°02

Du : 15.10.06

Page : 3/41

5.6 Revue de Direction.....	23
6. MANAGEMENT DES RESSOURCES.....	23
6.1 Mise à disposition des ressources.....	23
6.2 Ressources humaines.....	24
6.2.1 Généralités.....	24
6.2.2 Compétence, Sensibilisation, Formation.....	24
6.3 Infrastructures.....	24
6.4 Environnement de travail.....	25
7. REALISATION DU PRODUIT.....	26
7.1 Planification de la réalisation du produit.....	26
7.2 Processus relatifs aux clients.....	27
7.2.1 Identification des exigences relatives aux produits.....	27
7.2.2 Revue des exigences relatives aux produits.....	27
7.2.3 Communication avec les clients.....	28
7.3 Conception et Développement.....	28
7.4 Achats.....	28
7.4.1 Maîtrise des achats.....	28
7.4.2 Informations relatives aux achats.....	29
7.4.3 Vérification du produit acheté.....	29
7.5 Production.....	30
7.5.1 Maîtrise de la production.....	30
7.5.2 Validation des processus de production.....	31
7.5.3 Identification et Traçabilité.....	31
7.5.4 Propriété du client.....	32
7.5.5 Préservation du produit.....	32
7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure.....	32
8. ANALYSE, MESURE ET AMELIORATION.....	33
8.1 Généralités.....	33
8.2 Surveillance et Mesure.....	34



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 4/41

8.2.1 Satisfaction du client.....	34
8.2.2 Audits qualité internes.....	34
8.2.3 Surveillance et Mesure des Processus.....	35
8.2.4 Surveillance et Mesure des Produits.....	35
8.3 Maîtrise du produit non-conforme.....	36
8.4 Analyse des données.....	36
8.5 Amélioration.....	37
8.5.1 Amélioration continue.....	37
8.5.2 Actions Correctives.....	37
8.5.3 Actions Préventives.....	37
ANNEXES.....	38
Organigramme Hiérarchique.....	39
Organigramme Fonctionnel.....	40
Schéma du principe de fonctionnement de l'amélioration.....	41



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE

Version : n°02

Du : 15.10.06

Page : 5/41

1. EVOLUTION DU MANUEL QUALITE

Date	Version	Référence	Modifications
14. 04. 05	01	ISO 9001/2000	Création.
15. 10. 06	02	Résultats de l'audit de certification du 14 / 16. 11.05	Refonte du manuel, compte tenu des écarts de l'audit de certification qui ont concerné, notamment, la documentation du SMQ, la cartographie de l'Unité, la présentation et la composition documentaire des processus, avec le souci d'allègement de l'ensemble.



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE

Version : n°02

Du : 15.10.06

Page : 6/41

2. PRESENTATION DE LA SOCIETE

2.1 DONNEES GENERALES

La « HA.C.E » : Hadj Hamou Bitume et Dérivés, est une S.A.R.L, produisant et commercialisant des cut-backs et émulsions de bitume. Elle est aussi habilitée à commercialiser les bitumes purs.

Principaux responsables

- Mr. AIT ABDALLAH, Hocine : Président Directeur Général
- Mr. AIT ABDALLAH, Hammiche : Directeur Général
- Mr. BENANTEUR, Belkacem : Directeur de l'Unité HA.C.E / Fornaka

Effectif

168 employés

2.2 HISTORIQUE

Création : 1996 -Initiation du projet-

Principales évolutions :

- Etude de faisabilité (par MARINI, spécialiste italien, en 1997)
- Réalisation du site FORNAKA, début des travaux : 1997
fin des travaux : 2000
- Entrée en activité, première livraison : 01. 06. 2000

Extensions :

- Réalisations :

- en 2003, de deux (02) bacs de 1800 t chacun, sur le site de Fornaka, faisant passer sa capacité de stockage de 600 t à 4200 t ;
- en 2006 : d'un terminal de stockage (02 bacs de 2500 t chacun) au port de Skikda. La fin des travaux est prévue pour décembre 2006.
- Lancement, en janvier 2006, des travaux de construction d'une seconde unité de fabrication de cut-backs et émulsions, à Skikda. Sa capacité de production sera égale à celle de l'unité de Fornaka. Son entrée en activité est prévue en 2007.



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 7/41

Renseignements divers		
Site :	Unité FORNAKA	Unité SKIKDA
Adresse administrative	Zone d'Activités Industrielles de FORNAKA (Mostaganem)	Zone d'Activités Industrielles Hamrouche Hamoudi SKIKDA
Téléphone / Direction	213. 045. 27. 82. 89 213. 045. 27. 85. 57 / 58	070. 24. 04. 50
Fax / Direction	213. 045. 27. 85. 55	070. 24. 04. 50
Télé Fax / Dpt Commercial	213. 045. 27. 85. 59	/
E-mail	Sarl_hace@hotmail.com	/

Objectifs stratégiques

HA.C.E compte y parvenir par :

- l'augmentation de ses capacités de production qui doubleront à la mise en service de son Unité de Skikda ;
- l'augmentation de ses capacités de stockage (Terminaux des ports de Mostaganem & Skikda, d'une capacité totale de 10.000 t) ;
- l'augmentation de la productivité de son Unité de Fornaka.

Ses atouts dans ce challenge sont :

- la modernité de ses installations de dernières technologies, permettant une production en ligne, soutenue par des moyens de contrôle de la qualité efficaces ;
- la compétence et l'expérience, avérées, de ses cadres ;
- sa flotte de transport ;
- l'assurance, à court terme, de son approvisionnement en bitumes purs par l'importation directe. Ainsi, elle ne sera plus soumise aux conditions du fournisseur national (SONATRACH).

2.3 NOS PRODUITS		
Grade du produit	Capacité de production	
	Unité de FORNAKA	Unité de SKIKDA
Bitume pur 40 / 50	Revente en l'état	Revente en l'état
Cut-back 01	200 t / j tous produits confondus	200 t / j tous produits confondus
Cut-back 150 / 250		
Cut-back 400 / 600		
Emulsion 60 %	120 t / j Tous produits confondus	120 t / j Tous produits confondus
Emulsion 65 %		

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 8/41

3. TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

La terminologie qualité est spécifiée dans la norme ISO 9000 version 2005. Cette norme est détenue par le Responsable Qualité. Elle est à la disposition des pilotes de processus, en tant que « Document partagé », sur leur ordinateur de service.

4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1 GENERALITES

La « HA.C.E » a établi, documenté et mis en œuvre un Système de Management de la Qualité (S. M. Q), basé sur le référentiel ISO 9001 dans sa version 2001.

Elle en améliore en permanence l'efficacité à travers ses processus.

Management des Processus	
Exigences	Dispositions « HA.C.E »
Identification du processus	Liste des processus avec codification y afférente
Interactions entre processus	- Cartographie des processus de l'Unité - Tableau récapitulatif des interactions
Critères / méthodes assurant l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise	Manuel processus
Ressources et informations nécessaires	- Manuel processus - Listes des documents et enregistrements applicables par processus
Fonctionnement et surveillance des processus	- Manuel processus - Tableaux de bord qualité
Amélioration continue des processus	- Plans d'amélioration

Chaque pilote, en collaboration avec le Responsable Qualité, gère le processus dont il a la responsabilité. Il recherche les méthodes les plus appropriées pour en assurer la maîtrise et le management, à savoir : la définition de ses objectifs ; de son pilotage ; son analyse et les éventualités d'amélioration, ce, afin de déterminer la possibilité d'accroître la satisfaction client :

- en s'assurant qu'il produit les résultats attendus par rapport aux objectifs fixés par la Direction ;
- en veillant à ce que les ressources allouées soient utilisées de manière optimale.

Les interactions entre processus sont une source d'amélioration importante permettant la maîtrise des interfaces. Le tableau suivant conjugue la liste et les interactions entre tous les processus de « HA.C.E »



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 9/41

Processus Amont	PROCESSUS CONSIDERE	Codification	Responsable	Processus Aval
1 – PROCESSUS MANAGERIAUX				
- Prendre & Traiter la commande - Mesurer la satisfaction client	ECOUTER LE MARCHE	PCS 01	D.G D.U	- Définir politique & stratégie - Evaluer le S.M.Q
- Ecouter le marché	DEFINIR POLITIQUE & STRATEGIE	PCS 02	D.G D.U	- Développer capacités production - Evaluer le S.M.Q
- Définir politique & stratégie	DEVELOPPER LES CAPACITES DE PRODUCTION	PCS 03	D.G D.U	- Prendre & Traiter la commande - Acheter Contrôler M.P / hors M.P - Recruter / Former le personnel - Maintenir les équipements et le Réseau informatique - Transporter les M.P & P.F - Gérer l'environnement de travail - Gérer la métrologie - Evaluer le SMQ
- Développer capacités de production	APPROVISIONNEMENT ET CONTROLE DES MATIERES PREMIERES	PCS 04	Pilote Processus Appro	- Stocker les Matières Premières - Prendre & Traiter la commande - Evaluer le SMQ
- Tous les processus	APPROVISIONNEMENT ET CONTROLE HORS MATIERES PREMIERES			- Tous les processus



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITÉ	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 10/41

2 – PROCESSUS DE REALISATION

- Acheter Contrôler les M.P	PRENDRE & TRAITER LA COMMANDE	PCS 05	Pilote Processus Commercial	- Stocker les Matières Premières
- Ecouter le marché - Prendre & Traiter la commande	MESURER LA SATISFACTION CLIENT			- Ecouter le marché - Prendre & Traiter la commande - Evaluer le SMQ
- Acheter Contrôler les M.P	STOCKER LES MATIERES PREMIERES	PCS 06	Pilote Processus Production	- Formuler / Contrôler le P.F
- Stocker les Matières Premières	FORMULER / CONTROLER LES P.F			- Contrôler / Livrer le Bitume Pur
- Formuler / Contrôler les P.F	FABRIQUER / STOCKER LES P.F			- Fabriquer / Stocker les P.F
- Fabriquer / Stocker les P.F	CONTROLER / LIVRER LES P.F			- Contrôler / Livrer les P.F
- Stocker les Matières Premières	CONTROLER / LIVRER LE BITUME PUR			- Mesurer la satisfaction client
				- Mesurer la satisfaction client
		- Mesurer la satisfaction client		
		- Evaluer le SMQ		



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 11/41

3 – PROCESSUS DE SUPPORT

- Définir politique & stratégie - Développer capacités de production	RECRUTER / FORMER LE PERSONNEL	PCS 07	Pilote PCS R. H	- Tous les processus - Evaluer le SMQ
- Développer capacités de production - Recruter / Former le personnel	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS ET LE RESEAU INFORMATIQUE	PCS 08	Pilote PCS Maintenance	- Processus Production (PCS 06) - Evaluer le SMQ
- Définir politique & stratégie - Développer capacités de production - Acheter les Matières Premières - Prendre & Traiter la commande	TRANSPORTER LES MATIERES PREMIERES ET PRODUITS FINIS MAINTENIR LA FLOTTE	PCS 09	Pilote Processus Logistique	- Acheter les Matières Premières - Prendre & Traiter la commande - Processus Production (PCS 06) - Mesurer satisfaction client
- Définir politique & stratégie - Développer capacités de production	GERER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	PCS10	Pilote PCS Sécurité	- Tous les processus - Evaluer le SMQ
- Processus Production (PCS 06)	GERER LA METROLOGIE	PCS 11	Pilote PCS Production et R. Q	- Processus Production (PCS 06) - Mesurer la satisfaction client - Evaluer le SMQ
- Développer politique & stratégie - ISO 9001 version 2000	MANAGER LE SYSTEME QUALITE	PCS 12	Responsable Qualité	- Mesurer la satisfaction client - Evaluer le SMQ
- Tous les processus	EVALUER LE SYSTEME DEMANAGEMENT DE LA QUALITE	PCS 13	Responsable Qualité	- Ecouter le marché - Définir politique & stratégie

De plus les interactions identifiées (dans une logique de maîtrise des flux d'information), sont illustrées à travers la cartographie suivante :



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

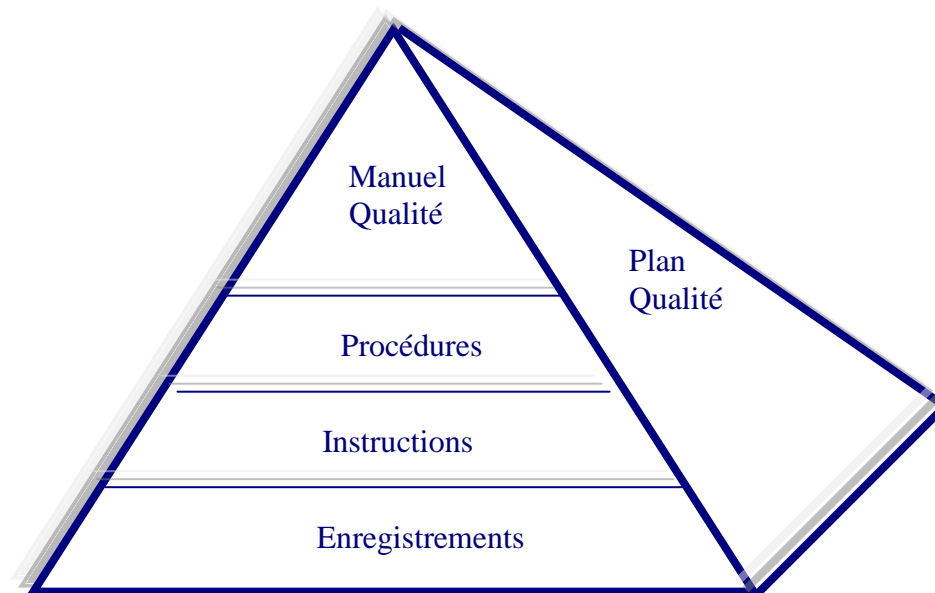
MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 12/41

4.2 SYSTEME DOCUMENTAIRE

4.2.1 Documentation

Au regard des processus qu'elle a mis en place, « HA.C.E » dispose d'un système qualité fiable, permettant d'assurer à ses clients qu'elle leur livre des produits conformes à leurs besoins et aux normes internationales de fabrication en vigueur dans le secteur des bitumineux.

L'ensemble des documents qui composent ce système est schématisé dans la pyramide suivante :



L'évolution de ces documents, induite par l'environnement de travail, aboutie à des modifications dont les principes généraux sont décrits au chapitre 4.2.3 ci-après. Lors des audits, la conformité et le bon usage des documents sont évalués.

4.2.2 Manuel Qualité

4.2.2.1 Objet et Domaine d'application :

Le Manuel Qualité de la « HA.C.E » décrit les dispositions prises par notre Société pour la mise en œuvre et l'amélioration d'un SMQ conforme au référentiel ISO 9001 dans sa version 2000, ce, afin de répondre aux attentes de nos clients et satisfaire leurs exigences.



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE

Version : n°02

Du : 15.10.06

Page : 14/41

Il reprend l'énoncé de l'engagement et de la politique qualité de la Direction au plus haut niveau, ainsi que le dispositif permettant la maîtrise et l'amélioration, en continu, de son fonctionnement, et de la qualité de ses produits.

Ce manuel s'applique à :

- la commercialisation du bitume pur ;
- la production et la commercialisation de dérivés (cut-backs et émulsions).

En sont exclues : (voir chapitres y afférents)

- la conception et le développement de nouveaux produits;
- les procédés spéciaux.

4.2.2.2 Gestion du Manuel Qualité :

Le Manuel Qualité est :

- rédigé par un membre du Comité de Pilotage de la Qualité ;
- vérifié par le Responsable Qualité ;
- approuvé par le Directeur de l'Unité (en vertu de la délégation de pouvoirs de M. le Directeur Général, concernant la gestion de la Qualité).

La diffusion du manuel est contrôlée. Chaque exemplaire est identifié par un numéro et attribué à un pilote de processus, nommément désigné.

Disponible dans toutes les structures, à tous les niveaux concernés, il est accessible à tout nouveau personnel d'encadrement.

Une liste exhaustive de diffusion aux destinataires est établie, mise à jour lors de chaque nouvelle attribution, classée avec l'exemplaire « original » du manuel, au bureau « Qualité », par le Responsable Qualité.

Chaque destinataire est tenu de s'assurer de la mise à jour, de la bonne conservation et de la disponibilité de son exemplaire.

Le Manuel Qualité étant avant tout un outil de communication, il peut être diffusé, en cas de demande, aux principaux clients de notre Société, dans une version plus allégée que la version originale.

L'archivage du Manuel Qualité incombe au Responsable Qualité. Les versions obsolètes sont toutes détruites à l'exception de l'exemplaire « original » qui, lui, est conservé au bureau « Qualité », pendant cinq (05) années, afin de pouvoir consulter ou analyser les modifications apportées si besoin est.

4.2.2.3 Modifications – Mise à jour :

Systematiquement révisé une fois par an sous l'autorité du Responsable Qualité, lors d'une réunion de l'ensemble des pilotes de processus, le Manuel Qualité peut aussi faire l'objet d'une révision ponctuelle :

- à la suite d'actions d'amélioration ;

- s'il est constaté une inadéquation entre son contenu et le système qualité existant.

Le tableau du premier chapitre « Evolution du Manuel Qualité », est alors mis à jour. Dans tous les cas :

- la modification a lieu sous l'autorité du responsable Qualité ;
- elle entraîne l'édition d'une nouvelle version du manuel ;
- le Responsable Qualité se charge alors, de :
 - diffuser cette nouvelle version, avec accusé de réception (sur « Liste de diffusion d'un document ») ;
 - récupérer les exemplaires de la version devenue obsolète en vue de leur destruction ;
 - archiver l'exemplaire « original » de la version devenue obsolète (bureau Qualité) ;
 - veiller que le T.S. informatique procède à l'archivage de l'exemplaire obsolète en version informatique.
- les modifications profondes du manuel, ou sa refonte, entraînent une campagne d'explications et de sensibilisation auprès des personnels.

4.2.3 Maîtrise des Documents

Notre S.M.Q est fondé sur la notion de formalisation des pratiques et des règles de fonctionnement de l'Unité, conformément au référentiel ISO 9001 v. 2000.

Deux procédures étayent notre système documentaire :

Une procédure dont l'objet est de définir les règles à respecter pour :

- Approuver les documents quant à leur adéquation, avant diffusion ;
- Revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver de nouveau les documents ;
- S'assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés ;
- S'assurer que ces documents restent lisibles et facilement identifiables ;
- Assurer la disponibilité, sur les lieux d'utilisation, des versions pertinentes des documents applicables ;
- S'assurer que les documents d'origine externe sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée ;
- Empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

Dans le cadre de l'exploitation de notre réseau intranet, un module - spécifique à la documentation qualité - a été créé. Il permet de simplifier la mise en place des différents points sus cités et d'améliorer l'efficacité du système documentaire de la Société.

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 12.1	Maîtrise des Documents

4.2.4 Maîtrise des Enregistrements

Une **procédure** de gestion des enregistrements (sur support papier et informatique) établis et conservés pour apporter la preuve :

- de la conformité aux exigences ;
- du fonctionnement efficace de notre S.M.Q.

Cette procédure dispose que les enregistrements doivent être et rester lisibles, faciles à identifier et accessibles. Elle prévoit les modes d'identification ; de stockage ; de protection ; d'accessibilité, ainsi que la durée de conservation et le mode d'élimination des enregistrements.

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 12.2	Maîtrise des Enregistrements

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Par ses déclarations d'ENGAGEMENT et de POLITIQUE QUALITE, la Direction, au plus haut niveau, définit sa stratégie et les axes de développement généraux, traçant ainsi les objectifs à atteindre.

- Promouvoir la qualité au niveau de l'ensemble de ses structures ;
- Développer et maintenir avec nos clients et fournisseurs une étroite collaboration ;
- Rester à l'écoute permanente de nos clients, dans le but de les satisfaire ;
- Allouer les moyens nécessaires pour améliorer en permanence la qualité ;
- Réaliser les actions de formation continue de notre personnel ;
- Assurer la disponibilité de l'information à tous, en vue de parfaire les relations internes et externes ;

Politique Qualité

Les entreprises, compte tenu des changements au plan économique, induits par les réformes structurelles de plus en plus concurrentielle, sont confrontées à un environnement économique difficile caractérisé par :

- ❖ Une concurrence de plus en plus forte,
- ❖ Une clientèle de plus en plus exigeante,
- ❖ Une réglementation contraignante.

Face à l'évolution de cette situation, accélérée par la mondialisation et la libéralisation de l'économie, l'avenir et la pérennité de HACE passe inévitablement par une politique qualité basée sur la satisfaction durable de nos clients.

Les lignes directrices de cette ambition sont :

- ❖ La satisfaction de nos clients, à travers le respect de nos engagements à leur offrir des produits et services associés conformes à leurs exigences,
- ❖ L'obtention de résultats financiers satisfaisants et durables, levier pour nous développer et augmenter nos capacités de production,
- ❖ La diversification de notre réseau de fournisseurs pour garantir la disponibilité des produits.

Notre efficacité future dépendra de l'effort que nous entreprendrons pour élaborer, respecter et surtout améliorer le Système de Management de Qualité et plus généralement notre performance, à travers la mise en œuvre de valeurs de gestion respectueuses du client et de son milieu, favorisant ainsi une relation d'affaires harmonieuse.

Nous voyons tous l'enjeu vital que représente la mise en place d'un tel système pour notre entreprise. L'engagement et l'implication de chacun dans cette démarche est la condition sine qua non de notre réussite.

Fait à Fornaka, le 22 février 2006

Le Directeur d'Unité

M. BENANTEUR, Belkacem
Hamiche

Le Directeur Général

M. AIT ABDALLAH,

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06 Page : 18/41
-----------------------	---

Processus stratégiques de la Direction

Processus	Objectifs
Ecouter le marché (PCS 01)	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper les besoins de nos clients ; - Mesurer leur satisfaction.
Définir Politique et Stratégie (PCS 02) (Objectifs / Indicateurs) (Communication interne)	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer que les objectifs sont établis et déclinés à tous les niveaux ; - Assurer que les objectifs sont atteints et répondent aux attentes de nos clients ; - Assurer la fiabilité, la pertinence et la diffusion, en temps opportun, de l'information.
Développer les capacités de production (PCS 03)	Planifier l'acquisition des nouveaux sites et équipements.
Evaluer (en interne et en externe) le SMQ mis en place et planifier les activités d'amélioration (PCS 13)	<ul style="list-style-type: none"> - Déceler les possibilités d'amélioration ; - Mener des actions d'amélioration efficaces ; - Réduire les dysfonctionnements et non conformités récurrentes ; - Accroître la satisfaction des clients ; - Assurer la constance de produits de qualité.

En outre, les revues de Direction (PRO 12.7) permettent l'analyse et le réajustement des politique, stratégie, objectifs et système qualité.

5.2 ECOUTE CLIENT

L'écoute des clients est à la charge du « Département Commercial ». Elle est formalisée par les procédures « Ecoute client » et « Traitement des réclamations clients ».

Par ailleurs, nos clients peuvent nous faire part de leurs réclamations en nous contactant directement (téléphone / fax / E-mail), ou en utilisant les imprimés prévus à cet fin :

- « Réclamation client » ;
- « Feuille de route » (qui accompagne toute livraison effectuée par nos ravitailleurs, jusqu'au site du client).

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06 Page : 19/41
-----------------------	---

Indicateurs de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Délai de traitement de la commande	- <u>en jour</u> : Délai Global Réalisé – Délai Global Prévu - <u>en taux %</u> : $DGR - DGP \times 100 : DGP$
Mouvement clients	$Nb \text{ clients en sommeil} \times 100 : Nb \text{ clients du mois}$

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 05.3	Ecoute client
PRO 05.4	Traitement des réclamations clients

5.3 POLITIQUE QUALITE

La Direction définit, revoit et communique sa Politique Qualité annuellement. Elle assure que :

- ses objectifs, les besoins et attentes des clients, sont pris en compte et suivis ;
- l'engagement pour la qualité est assuré par le déploiement de l'amélioration continue ;
- l'organisation est encadrée par les responsables de structures –Pilotes des processus- qui assurent le suivi des objectifs ;
- le personnel remonte les informations sur les écarts et dysfonctionnement au moyen des fiches d'amélioration.

La Direction peut décider d'une revue complémentaire lorsqu'elle souhaite réajuster sa Politique ou ses objectifs.

Indicateurs de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Taux de réalisation de Produits Finis	$Q. \text{ réalisée} \times 100 : Q. \text{ programmée}$
Taux de Non-conformités Produits Finis	$\frac{Nb \text{ résultats conformes} \times 100}{Nb \text{ contrôles effectués}}$

5.4 PLANIFICATION

5.4.1 Objectifs qualité

Les objectifs poursuivis par la « HA.C.E » (en adéquation avec sa politique qualité) peuvent être résumés ainsi :

OBJECTIFS QUALITE		
Objectif	Sources d'information	Mode de calcul
Satisfaction durable de nos clients en étant toujours à leur écoute	* Réclamations clients * Indicateurs du processus commercial : - Mouvement client (1) - Taux de réalisation des prévisions (2)	/ (1) $\frac{\text{Nb clients sommeil} \times 100}{\text{Nb clients du mois}}$ (2) $\frac{\text{Quantité réalisée} \times 100}{\text{Quantité prévue}}$
Diversification et homologation des fournisseurs	Service Approvisionnement	Nb de fournisseurs homologués par an.
Qualification du personnel par cycle de formation	Processus Humaines Ressources	$\frac{\text{Nb Personnels qualifiés}}{100} \times \text{Nb personnels formés}$
Amélioration de notre organisation et de notre système de communication	Département Générale information Administration et Cellule	Nb d'écarts relevés suite à audit.

5.4.2 Planification du Système de Management de la Qualité

Afin d'assurer la satisfaction des exigences générales du référentiel ISO 9001 dans sa version 2000 et la cohérence du S. M. Q en cas de modifications y afférentes, la « HA.C.E » s'appuie sur :

 **une Planification Opérationnelle**, constituée par :

- ✓ le « Bilan prévisionnel » du département Commercial ;
- ✓ le « Plan de production » du département Production ;
- ✓ le « Planning des enlèvements » (de matières premières), du service Appro.

 **une Planification de la Qualité** permettant de mettre en œuvre l'amélioration continue du S.M.Q, par :

- ✓ le « Plan de formation » du processus Ressources Humaines ;
- ✓ le « Programme annuel des audits internes » et ;
- ✓ le « Planning des revues de Direction » du Responsable Qualité.

5.5 RESPONSABILITE – AUTORITE ET COMMUNICATION

5.5.1 Responsabilité et Autorité

Dans un souci d'efficacité, l'organisation de la « HA.C.E » est articulée autour de structures opérationnelles et fonctionnelles adaptées à sa taille, comportant peu de niveaux hiérarchiques. Ainsi, la transmission de l'information est facilitée, la souplesse et la capacité de réaction nécessaires à son activité sont assurées (voir organigrammes fonctionnel et hiérarchique en annexe).

Tout employé de « HA.C.E » est, à tout moment, responsable de la qualité de ses activités. Des « Fiches de poste » sont établies qui définissent les missions générales, responsabilités, autorité et relations entre les personnes.

5.5.2 Représentant de la Direction

Responsable Qualité (RQ) :

Le Responsable du management de la Qualité (RQ) est désigné par Monsieur le Directeur Général (voir lettre d'engagement, ci avant). Il est rattaché à la Direction de l'Unité et détient l'autorité fonctionnelle nécessaire pour :

- Animer la démarche qualité de la « HA.C.E » ;
- Aider la Direction d'Unité à définir sa politique, ses objectifs, la planification de la qualité et la communication interne ;
- Participer à l'évaluation des besoins et attentes des clients ;
- Surveiller, évaluer, développer le S. M. Q ;
- Veiller au bon fonctionnement des processus organisationnels et mettre en œuvre les moyens nécessaires à leur surveillance.
- Participer à l'élaboration des indicateurs et à l'établissement des tableaux de bord qualité ;
- Traiter (enregistre, évaluer, dispatcher et suivre) les actions d'amélioration relatives aux réclamations clients, aux non conformités liées aux processus, aux produits et au S. M. Q ;
- Animer la mise en œuvre et l'exploitation du plan d'audits internes ;
- Préparer et participer aux revues de Direction.

Comité de Pilotage de la qualité :

Composé de deux (02) cadres de la Société, choisis par le Responsable Qualité, il seconde ce dernier dans ses activités en matières de Qualité.

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 22/41

Pilotes de processus :

Chaque responsable de structure, au sein de la « HA.C.E », en est systématiquement « Pilote ». Il en est donc responsable et en assure la bonne marche afin de :

- Réaliser l'étude, l'identification, la description et la maîtrise du processus ;
- Définir des indicateurs pertinents de pilotage du processus et les suivre ;
- Vérifier que l'allocation des ressources nécessaires au bon fonctionnement du processus est faite par les autres structures, conformément aux phases et étapes prédéterminées ;
- Assurer le pilotage opérationnel du processus en phase d'exploitation ;
- Analyser le bon fonctionnement du processus, particulièrement des flux et interfaces ;
- Exploiter tout dysfonctionnement afin d'améliorer l'ensemble ;
- Participer aux audits du processus, en analyser les résultats pour déterminer les actions correctives et préventives opportunes qu'il mènera ;
- Etablir un bilan annuel de l'activité du processus, qui sera analysé en revue de Direction.

5.5.3 Communication interne

Le but de la communication interne est de s'assurer que tous les collaborateurs connaissent le S. M. Q. Les modes de communication retenus par notre Société sont récapitulés dans le tableau suivant :

Nature de l'information	Fréquence de communication	Information		Support de diffusion	Chargé de la communication
		Validée par :	A diffusée à :		
Politique qualité Objectifs qualité	Annuelle	D. G	- Structures - Personnels	- Diffusion - Affichage	R. Q
Organisation Organigrammes	Selon évènement	D. U	- Structures - Personnels	- Diffusion - Affichage	D. A. G
Recrutement (affectation)	Selon évènement	D. U	- Structure et personnel concerné	- Diffusion	D. A. G
Règles sécurité et autres (environnement)	Selon évènement	D. U	Personnels	- Affichage - Réunion de sensibilisation	Responsable Sécurité
Nouvelles exigences clients et / ou réglementaires	Selon évènement	R. Q	Pilotes de processus	- Diffusion - Réunion de sensibilisation	R. Q
Résultats enregistrés suite mise en œuvre SMQ	A chaque revue de Direction	D. U	Pilotes de processus	- Diffusion	R. Q
Evènements particuliers	Selon évènement	Selon évènement	Selon évènement	- Diffusion - Affichage Sensibilisation	R. Q

5.6 REVUE DE DIRECTION

Le système qualité est revu, par le Directeur d'Unité, deux fois par an, conformément à la procédure « Revues de Direction » (PRO 12.7).

Les revues sont préparées par le Responsable Qualité qui en assure le secrétariat. Les responsables de structures (systématiquement Pilotes de processus) y participent de facto.

L'objectif principal des revues de Direction est d'assurer que la satisfaction des clients est maintenue en permanence. Il y est procédé, entre autres, à l'évaluation :

- du suivi des actions prévues lors de la revue précédente ;
- des changements susceptibles d'influer sur le S. M. Q ;
- des recommandations d'amélioration collectées par le R. Q ;
- des résultats d'audits ;
- des fiches d'amélioration et de l'état des actions correctives et préventives ;
- du fonctionnement des processus et des résultats des produits fabriqués ;
- de l'adéquation entre la politique qualité et les objectifs stratégiques arrêtés.

6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1 MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES

Pour optimiser le fonctionnement de notre S. M. Q, la mise à disposition des ressources englobe : notre organisation ; nos processus ; nos projets de développement et l'amélioration continue de la satisfaction de nos clients.

6.2 RESSOURCES HUMAINES

6.2.1 Généralités

Le personnel de notre département « Production », effectuant des tâches ayant une incidence directe sur la qualité de nos produits finis, est compétent. Il a la formation initiale adéquate. En six (06) années de pratique, il a acquit le savoir-faire et l'expérience qui lui permettent de maîtriser les processus de fabrication – stockage – traitement en ligne des non conformités.

6.2.2 Compétence, Sensibilisation, Formation

Notre système s'appuie sur le processus 07 : « Recruter - Former » le personnel.

Des fiches de poste (ENR 07.1-25) décrivent chaque fonction et précisent les exigences d'accès à l'emploi considéré, en terme de qualifications nécessaires.

Tant que l'employé n'a pas fait la preuve de sa compétence, les responsabilités de la fonction sont assurées par son chef hiérarchique direct. Lorsqu'il a fait la démonstration satisfaisante de ses aptitudes à assumer toutes les activités de son poste, il en devient responsable (PRO 07.1 « Recruter »).

Un « Plan de Formation » (ENR 07.2-03) est élaboré annuellement sur la base des besoins exprimés par les responsables de structures (« Demande de formation » - ENR 07.2-02).

Les formations pourvues sont évaluées quant à leur adéquation et à leur efficacité (ENR 07.2-05). Par ailleurs, le personnel reçoit une sensibilisation sur les thèmes de : la Qualité ; des Objectifs à atteindre ; de l'hygiène et de la sécurité (ENR 07.2-01). Cela permet de mettre en évidence les motivations et de faire adhérer tous les acteurs, en permanence, à l'organisation de la Qualité de la Société

La carrière de chaque employé est suivie sur la base d'un dossier individuel regroupant toutes les informations le concernant.

6.3 INFRASTRUCTURES

La Direction détermine et fournit les infrastructures nécessaires :

- à l'obtention de la conformité des produits finis proposés à nos clients ;
- à l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

Les moyens de réalisation ayant une incidence sur la qualité sont identifiés et vérifiés périodiquement par le chef du département de la « Maintenance », sur la base de son processus (PCS 08 « Maintenir les équipements et le réseau informatique »).

6.4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'analyse des facteurs humains et matériels de l'environnement de travail sont pris en compte pour :

- répondre aux exigences normatives et réglementaires en matière d'hygiène et sécurité du travail ;



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 25/41

- assurer notre objectif de maîtrise des risques lors de la réalisation des produits.

Outre l'action du Service de Sécurité dans ce domaine, la « **Commission d'Hygiène et de Sécurité** » de la Société participe au contrôle du respect des normes et réglementations de sécurité, ainsi qu'à l'amélioration de l'environnement de travail par ses remarques et suggestions aux P.V de visite du site.



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 26/41

7. REALISATION DU PRODUIT					
7.1 PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT :					
Données d'entrée	Processus	Responsable	Documents	Données de sortie	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> - Politique & Objectifs qualité - Besoins quantitatifs et qualitatifs des clients - Bons de commande clients 	PRENDRE ET TRAITER LES COMMANDES	Chef du Département Commercial	<ul style="list-style-type: none"> - PRO 05.1 « Prendre la commande » - PRO 05.2 « Traiter la commande » 	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan prévisionnel - Programme de livraisons - Passer commande - Fiches de circuit - Feuilles de route 	<ul style="list-style-type: none"> - Délai de traitement de la commande - Taux de réalisation des commandes
<ul style="list-style-type: none"> - Politique & Objectifs qualité - Bilan prévisionnel - Bon réception M. P - Maintenance installations 	STOCKER LES MATIERES PREMIERES	Chef du Département Production	PRO 06.2 « Stockage / Déstockage bitume pur »	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de stock - Planification des contrôles - Fiches de contrôle (LTPO) - Demande de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de réalisation du programme d'achat M. P - Taux de N. C des M. P - Respect des délais d'approvisionnement M. P
<ul style="list-style-type: none"> - Bilan prévisionnel - Plan de production - Fiches traitement NC / ligne - Normes NF.T en vigueur et autres exigences règlement. 	FORMULER, CONTROLER LES PRODUITS FINIS FABRIQUER, STOCKER LES PRODUITS FINIS	Chef du Département Production	PRO 06.1 « Fabriquer les cut-backs et émulsions »	<ul style="list-style-type: none"> - Ordre de fabrication - Fiches de contrôle (LTPO) - Rapport de fabrication - Fiches de stock - Produits finis conformes 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de réalisation des produits finis - Taux de N. C des P. F - Maintenance préventive et curative / installations
<ul style="list-style-type: none"> - Planification des contrôles - Fiches de circuit - Fiches de stock - Fiches traitement NC / ligne 	CONTROLLER, LIVRER LE BITUME PUR CONTROLLER, LIVRER LES PRODUITS FINIS	Chef du Département Production	PRO 06.2 « Stockage / Déstockage bitume pur » PRO 06.3 « Livrer les produits finis »	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de contrôle (LTPO) - Fiches de circuit - Fiches de stock - Respect du plan production - Produits conformes 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de N. C des P. F - Maintenance préventive et curative / installations - Mise à disposition des moyens de transport
<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute du marché - Infos sur la concurrence - Exigences des clients - Retour d'infos des clients - Enquête écoute clients - Réclamations des clients 	MESURER LA SATISFACTION DES CLIENTS	Chef du Département Commercial	PRO 05.3 « Ecoute Client »	<ul style="list-style-type: none"> - Besoins / attentes clients identifiés et satisfaits - Fidélisation et confiance assurées - Traitement réclamations clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Positionnement prix vente - Taux de réalisation des commandes - Nombre de réclamations

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06 Page : 27/41
-----------------------	---

7.2 PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS

Les processus relatifs aux clients sont indissociables de nos processus internes, de façon à déployer la qualité.

7.2.1 Identification des exigences relatives aux produits

Dans le domaine des produits noirs (bitumes purs ; cut-backs ; émulsions), des normes de fabrications - internationales - sont en vigueur. Elles s'imposent tout autant aux fabricants qu'aux utilisateurs finaux. Nos processus de fabrication respectent ces exigences normatives, applicables à notre métier.

La conformité de nos produits aux dites normes est assurée par des contrôles, effectués sur notre site, par un organisme indépendant de « HA.C.E » en l'occurrence le Laboratoire des Travaux Publics / Ouest (LTP/O) [certifié ISO 9001/2000].

Les L.T.P sont habilités, aussi bien pour procéder à des contrôles de conformité des produits fabriqués (notre cas), que pour procéder à des contrôles de qualité des réalisations de routes (le cas de nos clients).

La conformité de nos produits aux normes internationales en vigueur est donc contrôlée à trois étapes différentes :

- avant le lancement de la fabrication ;
- avant la livraison au niveau de notre Unité ;
- sur les sites d'utilisation de nos clients.

Indicateurs de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Taux de conformité des Matières Premières	$\frac{\text{Nb de résultats conforme} \times 100}{\text{Nb de contrôles effectués}}$
Taux de Non-conformité des Produits Finis	$\frac{\text{Nb de résultats Non-conformes} \times 100}{\text{Nb de contrôles effectués}}$

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

Les exigences relatives à la conformité des produits sont les spécifications techniques et les normes de fabrication, internationales, applicables. Ces normes sont disponibles au niveau de notre département « Production ». Elles le sont

également au niveau du représentant de L.T.P/O qui exerce sur le site de notre Unité à Fornaka.

Toute évolution concernant ces normes internationales fait l'objet d'une diffusion officielle. Le L.T.P/O en est donc systématiquement tenu informé par son ministère de tutelle. La « HA.C.E » quant à elle, prévoit une veille pour suivre, mensuellement, les éventuelles évolutions législatives et réglementaires dans tous les domaines concernant son activité (PRO 12.1 « Maîtrise des documents »).

7.2.3 Communication avec les clients

Le processus commercial est géré à travers les procédures :

- PRO 05.1 « Prendre la commande » ;
- PRO 05.2 « Traiter la commande ».

Les retours d'informations clients et le traitement de leurs réclamations sont définis dans les procédures :

- PRO 05.3 « Ecoute client » ;
- PRO 05.4 « Traitement des réclamations client ».

7.3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

Au stade actuel de son développement, la « HA.C.E » n'envisage pas de se lancer dans la recherche et la conception de nouveaux produits noirs. Elle s'en tient au respect des normes internationales de fabrication en vigueur pour produire les cut-backs et émulsions les plus demandés sur le marché national. Cela explique l'exclusion de ce chapitre 7.3 du champ d'application de notre Système de Management de la Qualité.

7.4 ACHATS

7.4.1 Maîtrise des achats

Nos achats sont réalisés selon des procédures qui en définissent toutes les modalités. Nos fournisseurs sont sélectionnés sur la base d'une évaluation prenant en compte, notamment :

- la conformité du produit ;
- les délais de livraison ;
- le coût.

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06 Page : 29/41
-----------------------	---

Le cas échéant, d'autres facteurs sont utilisés en fonction de la typologie de l'achat.

Le suivi de la qualité des produits fournis est basé sur le contrôle à la réception. Des dossiers « Fournisseur » sont établis. Ils contiennent toutes les données utiles dont notamment les « Fiches d'évaluation et de réévaluation ». Toutefois, en ce qui concerne notre approvisionnement en bitume pur, nous sommes confronté à une situation monopolistique : seule NAFTEC / ARZEW commercialise le bitume pur à l'Ouest du pays.

Pour échapper aux difficultés que cela induit, « HA.C.E » initie une démarche qui aboutira, sur le moyen terme, à un approvisionnement en bitume pur par le recours à l'importation directe. Ainsi, la qualité, la quantité et la régularité de nos approvisionnements seront assurées, nous permettant de garantir à nos clients une disponibilité permanente de tous nos produits.

7.4.2 Informations relatives aux achats

Les commandes passées par la « HA.C.E » sont exécutées conformément aux procédures d'achat. Ces documents définissent nos exigences en matière de :

- Caractéristiques, type, référence,..... du produit ;
- Quantité, qualité, contrôle à la réception ;
- Prix et conditions de paiement ;
- Mode de règlement des contentieux (Non Conformités).

7.4.3 Vérification du produit acheté

Tous les produits achetés sont contrôlés, à la réception, par le chef du « Service Approvisionnement » et le destinataire / utilisateur du produit. Ils émettent leur approbation ou leurs réserves sur la conformité de la livraison en visant et annotant le bon de livraison ou la facture du fournisseur. En ce qui concerne le bitume pur, c'est le L.T.P/O qui procède à un contrôle, en application de la « Planification des contrôles » (ENR 06-02). Une « fiche de contrôle » (ENR 06-01) est établie et remise au département « Production » et les non Conformités constatées sont enregistrées et traitées selon les règles prévues à la procédure y afférente. Les « Fiches d'évaluation de fournisseur » sont annotées en conséquence des résultats constatés à chaque livraison. Toutes ces informations sont classées dans les dossiers « Fournisseurs ».

Indicateurs de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Taux de réalisation du programme d'achats des Matières Premières	$\frac{\text{Quantité achetée}}{\text{Quantité programmée}} \times 100$
Taux de respect des délais de livraison	Délai réel x100 : Délai convenu
Taux de conformité des Matières Premières achetées	$\frac{\text{Nb de résultats conformes}}{\text{Nb de contrôles effectués}} \times 100$

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page : 30/41

Taux d'augmentation du nombre de fournisseurs	$\frac{\text{Nb fournisseurs réel} \times 100}{\text{Nb de fournisseurs habituels}}$
---	--

Documents de référence :

codification	Libellé
PRO 04.1	Prospection des fournisseurs
PRO 04.2	Achats des Matières Premières
PRO 04.3	Achats hors matières premières
PRO 04.4	Traitement des Non Conformités achats M. P. et hors M. P.

7.5 PRODUCTION

7.5.1 Maîtrise de la production

Notre maîtrise des processus de fabrication des produits finis que nous proposons à nos clients repose sur les facteurs suivants :



Outil de production performant, automatisé, de dernière technologie, permettant la fabrication « en ligne » de tous les dérivés de bitumes proposés ;



Personnels compétents, expérimentés, maîtrisant bien les procédés de fabrication ;



Disponibilités des normes internationales de fabrication actuellement en vigueur, des procédures et gammes opératoires utiles à la réalisation du produit et / ou au traitement des non conformités en ligne ;



Dispositifs de mesure et de surveillance étalonnés ;



Contrôle de la conformité, réalisé par le L. T. P/O, aux stades :

- de l'échantillon du produit AVANT LANCEMENT DE LA FABRICATION ;
- du produit DURANT toute la période de SON STOCKAGE ;
- enfin, du produit AVANT LIVRAISON.

Indicateurs de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Taux de réalisation des Produits Finis	$Q. \text{ réalisée} \times 100 : Q. \text{ programmée}$



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

MANUEL QUALITE

Version : n°02

Du : 15.10.06

Page : 31/41

Taux de non conformités Produits Finis

Nb résultats N.C x 100 : Nb Contrôles faits

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 06.1	Fabrication des cut-backs et émulsions
PRO 06.2	Stockage / Déstockage du bitume pur
PRO 06.3	Livraison des produits finis

7.5.2 Validation des processus de fabrication

Nos processus de fabrication ne comportent aucun élément qui ne puisse être vérifié par une surveillance ou une mesure effectuée à posteriori (voir aux § 7.2.1 et 7.5.1 ci-dessus).

Nos clients ont toute latitude de faire contrôler le produit, à la livraison, par un laboratoire habilité, sur la base des normes internationales de fabrication en vigueur.

7.5.3 Identification et traçabilité

Les bitumes purs, cut-backs et émulsions ne sont pas susceptibles de marquage, d'étiquetage ni d'emballage. Ils sont livrés en vrac, liquides, dans des véhicules spécialement construits pour leur transport (ravitailleurs) ou pour leur utilisation immédiate (épandeurs). Le marquage des bacs de stockage des matières premières et des produits finis est repris au niveau :

- du « Registre de travaux » ;
- du « Rapport de fabrication » ;
- de la « Fiche de circuit », établie à chaque livraison.

Il permet la traçabilité, depuis l'origine des matières premières utilisées pour la fabrication, jusqu'à la livraison de tel produit fini, dans le moyen de transport utilisé pour l'enlèvement. Par ailleurs, il est remarquable que les produits noirs sont totalement recyclables.

7.5.4 Propriété du client

Les clients de la « HA.C.E » ne fournissent aucune des matières premières nécessaires à la fabrication des cut-backs et émulsions.

MANUEL QUALITE	Version : n°02 Du : 15.10.06 Page : 32/41
-----------------------	---

Toutefois, pour effectuer les enlèvements de produits à partir de notre Unité, certains utilisent leurs propres moyens : ravitailleurs ou épanduses. De ce fait, la propriété client nous concerne. En conséquence, nous en garantissons la préservation. Sur notre site, nous assurons la sécurité des véhicules par l'information des clients et de leurs conducteurs en ce qui concerne les règles internes de circulation. Une signalisation est également mise en place, que chacun est tenu de respecter. En cas de dommage, subit ou causé par le véhicule d'un client, ce dernier est immédiatement informé. Un procès verbal est établi.

7.5.5 Préservation du produit

Les aires d'arrivée, de dépotage des matières premières, de chargement des produits finis, sont clairement définies par marquage selon le plan de « Zonage de l'Unité » (ENR 10-08). Le stockage de nos matières premières et produits finis est effectué dans des réservoirs identifiés visiblement, aménagés spécialement pour assurer leur préservation compte tenu des impératifs particuliers aux produits noirs. De plus, la « Planification des contrôles de conformité » (ENR 06-02) fixe la nature et la fréquence des analyses que doit réaliser le L.T.P/O afin d'assurer la constance de la qualité des produit en stockage.

Par ailleurs, bien qu'elle n'aient aucune influence sur la préservation des matières premières et produits finis, les conditions d'hygiène générale figurent dans une instruction écrite (INS 10.2.2) et sont affichées.

Indicateur de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Taux de non conformité de Produits finis (lié au stockage)	$\frac{\text{Nb de résultats non-conformes} \times 100}{\text{Nb de contrôles effectués}}$

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 06.1	Fabrication des cut-backs et émulsions (phase finale : Stockage)
PRO 06.2	Stockage / Déstockage du bitume pur
PRO 06.3	Livraison du produit fini

7.6 MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

La qualité de nos produits est surveillée par des contrôles de conformité aux normes internationales de fabrication en vigueur, effectués à différents stades du processus (voir § 7.5.1 ci-dessus) et déterminés dans des procédures. Par souci d'impartialité, la « HA.C.E » a opté pour un contrôleur externe, donc indépendant d'elle. Elle confie

l'analyse de ses produits à un organisme public, habilité en matière de travaux public et produits noirs : le Laboratoire des Travaux Publics / Ouest (L.T.P.O).

Le « Processus de gestion de la métrologie » (PCS 11) définit les principes d'étalonnage et de vérifications périodiques des appareils de mesure existants. En externe, l'étalonnage et la vérification de nos moyens métrologique sont confiés à des organismes privé et public, habilités (S.G.S Qualitest Algérie – Entreprise de Récupération de l'Ouest (E.R.O) / unité Pesage – Office Nationale de la Métrologie Légale / antenne de Mostaganem). En interne, la surveillance du bon état et du bon fonctionnement des appareils est assurée par les départements Production et Maintenance.


8. ANALYSE - MESURE ET SURVEILLANCE


8.1 GENERALITES


« HA.C.E » planifie et met en œuvre les processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaires pour :


- Démontrer la conformité de ses produits ;
- Assurer la conformité du S. M. Q au référentiel ISO 9001 / 2000 ;
- Améliorer, en permanence, l'efficacité de son S. M. Q.

Pour cela, des dispositions, tenant compte de sa problématique, ont été retenues. Elles font l'objet :

 D'un contrat de sous-traitance avec le L. T. P. / O, pour le contrôle de la conformité des produits ;

 De procédures, permettant une approche factuelle des problèmes liés aux produits aussi bien qu'au S. M. Q, en vue de leur solution ;

 D'audits internes pour l'évaluation de notre S. M. Q ;

 De revues de Direction pour l'amélioration, en permanence, de notre organisation et l'efficacité de notre S. M. Q.

Les résultats obtenus sont comparés aux objectifs prédéterminés. Les écarts relevés sont corrigés dans les meilleurs délais.

L'amélioration continue s'établit donc par des « Actions Correctives » et des « Actions Préventives » au fur et à mesure que le système est mis à l'épreuve du temps.

8.2 SURVEILLANCE ET MESURE

8.2.1 Satisfaction client

La surveillance du degré de satisfaction de nos clients incombe au département « Commercial » qui exploite, à cette fin :

- Les réclamations clients et leur traitement ;
- Les contacts directs avec les clients et / ou leur représentants ;
- Le niveau des ventes et la fidélisation des clients ;
- Les enquêtes « Ecoute client ».

Toutes les réclamations, qu'elles soient écrites ou verbales, sont enregistrées. Après vérification de leur recevabilité, elles font l'objet d'une « Fiche d'amélioration » intégrant, comme critère fondamental, l'impact de l'écart sur la satisfaction client. L'effet est analysé par une approche factuelle. La cause connue, la meilleure solution est recherchée pour satisfaire l'auteur de la réclamation, nous améliorer et prendre toutes mesures pertinentes pour éviter la récurrence.

8.2.2 Audits « qualité » internes

Des audits « qualité » internes sont réalisés pour s'assurer que le S. M. Q est :

- appliqué de façon effective ;
- maintenu au niveau exigé.

Ils ont pour finalités :

- l'estimation, objective, des résultats du S. M. Q mis en place ;
- l'appréciation de la pertinence des procédures et instructions établis ;
- la détection d'éventuels écarts ou non conformités ;
- la vérification de la mise en œuvre des actions correctives et préventives ainsi que leur efficacité.

Le Responsable Qualité établit un « Programme annuel d'audits internes » (ENR 12.3-01). Il gère la liste des auditeurs internes de manière à assurer de l'impartialité de leurs activités d'audit.

Les audits internes sont l'objet d'une procédure (PRO 12.3 « Maîtrise des audits »). Ils sont réalisés selon les lignes directrices pour l'audit des système de management (ISO 19011 / 2002). Le rapport d'audit fait ressortir les points forts et les points faibles. Chaque écart fait l'objet d'une « Fiche d'amélioration ». Les actions

correctives et préventives décidées sont menées par l'audit. Le Responsable Qualité en assure le suivi et en évalue l'efficacité.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

Les processus sont surveillés par le biais des indicateurs ; des audits internes ; des remontés d'information du personnel et des retours d'informations clients. Les « Tableaux de bord qualité » (ENR 12-07) regroupent les informations concernant les objectifs du processus considéré. Ils permettent au pilote du dit processus de débattre de ses résultats et dégager des éventualités d'amélioration.

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Nos produits sont contrôlés, en sous-traitance, par le L.T.P / O. Les analyses portent sur la conformité aux normes internationales de fabrication en vigueur :

- des matières premières (bitumes) à la réception ;
- des échantillons de produits finis avant lancement de la fabrication ;
- des bitumes purs et produits finis durant leur stockage ;
- des bitumes purs et produits finis à la livraison.

Indicateurs de performance :

Intitulé de l'indicateur	Mode de calcul
Taux de conformité des Matières Premières achetées	$\frac{\text{Nb de résultats conformes} \times 100}{\text{Nb de contrôles effectués}}$
Taux de non-conformité des Produits Finis	$\frac{\text{Nb de résultats conformes} \times 100}{\text{Nb de contrôles effectués}}$

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 04.2	Achats des Matières Premières
PRO 06.1	Fabrication des cut-backs et émulsions
PRO 06.2	Stockage / Déstockage du bitume pur
PRO 06.3	Livraison du produit fini

8.3 MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME

Les non conformités de produits peuvent être constatées à différents stades :

- ☹ à la réception des matières premières ;
- ☹ lors de la formulation de l'échantillon de produit fini, avant lancement de la fabrication ;
- ☹ durant le stockage ;
- ☹ à la livraison sur site, lorsque le client procède à l'enlèvement ;
- ☹ à la livraison chez le client, lorsque nous réalisons le transport.

Les bitumineux ont la particularité d'être totalement réutilisables. Qu'elle que soit la non-conformité, il n'y a pas de rebut non recyclable, le produit est entièrement récupéré et réinjecté dans une nouvelle formulation, appropriée.

Indicateurs de performance :

La livraison d'un produit non conforme est si rare qu'il n'a pas été jugé utile d'y attribuer un indicateur spécifique. Si le fait s'avère, il sera traité comme une réclamation client.

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 12.4	Maîtrise du produit non conforme

8.4 ANALYSE DES DONNEES

Afin de dégager d'éventuelles possibilités d'amélioration, des données, relatives aux processus, aux procédures et aux clients, sont recueillies et analysées par les responsables des structures concernées. Les résultats sont soumis au « Comité de pilotage » de la qualité aux dites fins.

L'intérêt est axé sur :

- 😊 la satisfaction client ;
- 👍 la conformité des produits aux exigences normatives en vigueur ;
- 👍 l'efficacité des processus par l'analyse des tableaux de bord qualité ;
- 👍 la pertinence des indicateurs de performance des processus ;
- 🔗 l'évaluation des fournisseurs.

8.5 AMELIORATION

8.5.1 Amélioration continue

L'amélioration continue est prise en charge à trois niveaux de fonctionnement :

- au niveau opérationnel, par le pilote du processus ;
- au niveau pilotage de la qualité, par le Responsable Qualité ;
- au niveau des revues de Direction, par le Directeur de l'Unité HA.C.E/Fornaka

Sa mise en œuvre se fait selon le schéma de principe annexé, composé de trois boucles d'amélioration, ainsi structurées : **MESURER** - **ANALYSER** - **AMELIORER**.

8.5.2 Actions correctives

Dès constat d'une non-conformité, des actions correctives pertinentes sont engagées. Toute réclamation d'un client est traitée en priorité absolue. Notre objectif est de lui apporter une réponse immédiate.

La recherche des causes de non-conformité est basée sur l'approche factuelle.

Les actions à mener sur ces causes visent non seulement l'élimination de la non-conformité mais aussi à empêcher sa récurrence. Elles sont :

- proposées par le pilote du processus, chargé de traiter la non-conformité ;
- approuvées, suivies, évaluées par le Responsable Qualité.

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 12.5	Actions correctives

8.5.3 Actions préventives

Chaque pilote (également en charge de la structure) est responsable du maintien et de l'amélioration des performances de son processus. A ce titre, il se doit d'en analyser le fonctionnement au fil du temps afin de déceler toute potentialité de survenue d'une non-conformité.

Pour empêcher que les causes n'apparaissent et que les effets ne se produisent, il déterminera les actions préventives pertinentes à mettre en œuvre.

Les actions préventives à mener sont :

- proposées par le pilote du processus, chargé de traiter la non-conformité ;
- approuvées, suivies, évaluées par le Responsable Qualité.

La démarche suivie est l'objet d'enregistrements (ENR 12.5-01 et 12.5-02).

Les résultats des actions mises en œuvre sont enregistrés pour constituer une base de données et servir d'outil d'amélioration (ENR 12.6-01).

Documents de référence :

Codification	Libellé
PRO 12.6	Actions préventives

A N N E X E S

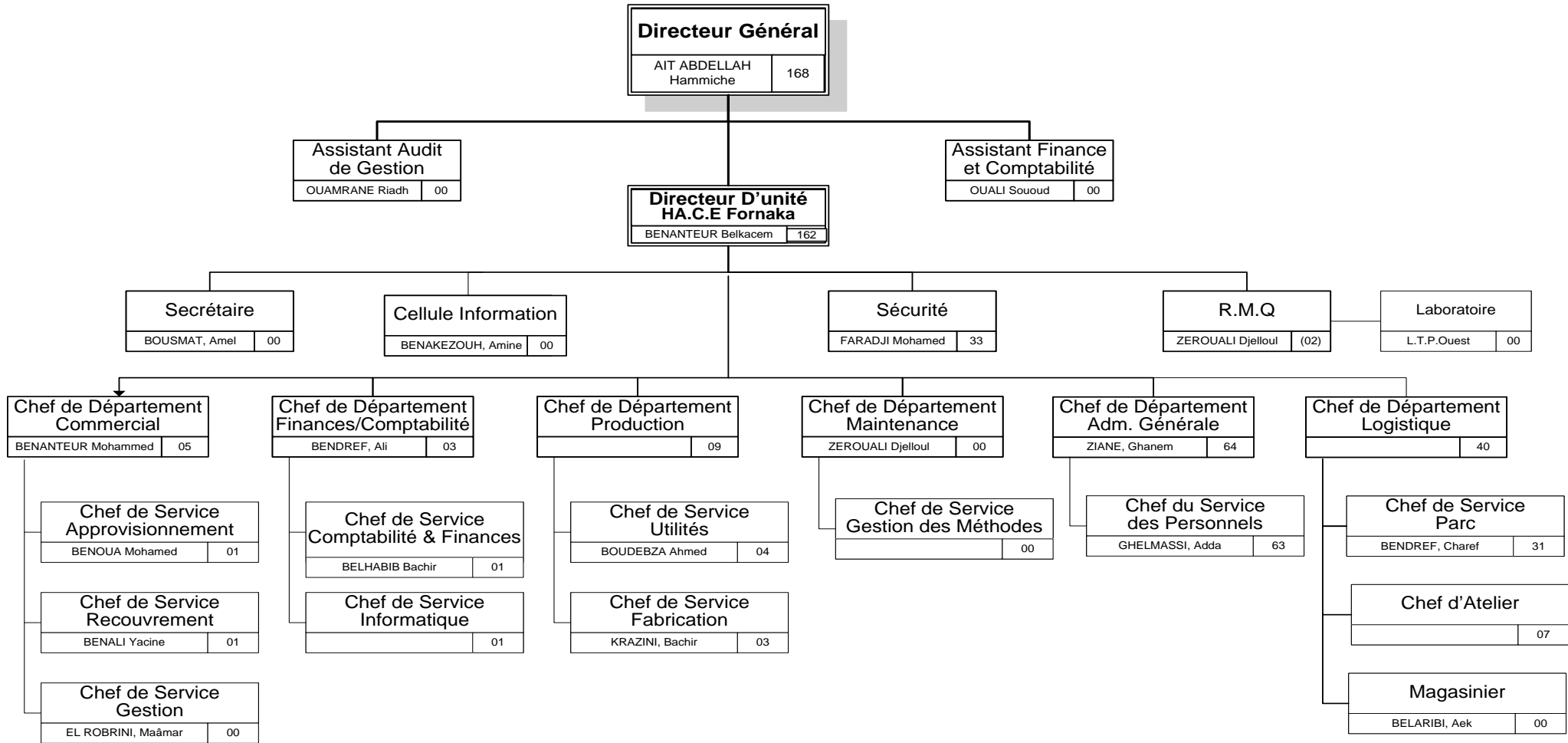
- ✓ **ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE**
- ✓ **ORGANIGRAMME FONCTIONNEL**
- ✓ **SCHEMA DE PRINCIPE DU FONCTIONNEMENT DE L'AMELIORATION DANS NOTRE SOCIETE**



Sarl Hadj Hamou Bitume & Dérivés

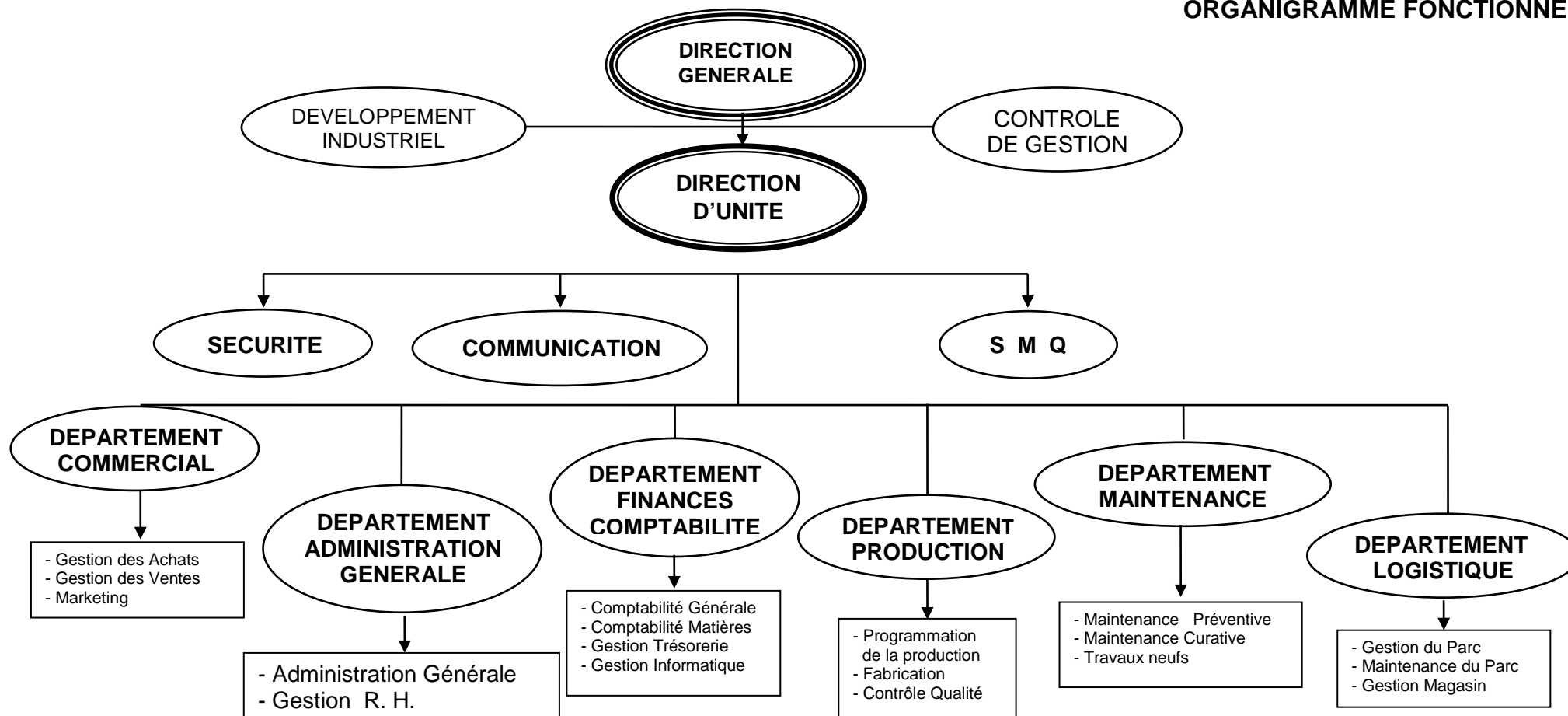
MANUEL QUALITE 39/41	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page :

ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE



MANUEL QUALITE 40/41	Version : n°02 Du : 15.10.06
	Page :

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



SCHEMA DE PRINCIPE DU FONCTIONNEMENT DE L'AMELIORATION DANS NOTRE SOCIETE

