

Interview

RETOUR D'EXPERIENCE ET BONNES
PRATIQUES SUR LE RENOUVELLEMENT DES
NORMES ISO 9001 ET 14001

VERSION 2015



Généralités

Le « duo de choc » alternante et tuteur a tenu le coup lors du passage aux nouvelles normes grâce au soutien et au travail de l'ensemble du personnel. Néanmoins, il faut rester vigilant pour la suite afin de pérenniser nos acquis et préparer en toute confiance l'audit de suivi n°1.



Laurent Ravenet et Anicée Vialla

Question 1 : Quel est le contexte de l'entreprise ?

Je travaille au sein de l'Usine KEM ONE de Saint-Auban 04600 (Alpes-de-Haute-Provence) avec un effectif de 66 salariés.

Le siège social de KEM ONE est basé à Lyon.

L'activité de KEM ONE Usine de Saint-Auban est la fabrication de la poudre de PVC. La poudre peut être conditionnée en sacs de 25 kg (nom commercial LACOVYL) sur palettes à l'aide de la ligne d'ensachage ou vrac en camion-citerne de 25 tonnes.

Sur un marché très concurrentiel KEM ONE tire sa force de l'étendue et de l'ancienneté de son expertise, mais aussi de sa capacité d'innovation.

KEM ONE accompagne et aide les clients dans la recherche et le développement de caractéristiques spécifiques pour leurs produits à base de PVC. Pour cela, elle dispose notamment de deux Laboratoires d'Applications Plastiques dont l'un d'eux situé à Saint-Auban.

Notre devise « La fabrication du PVC pour passion, le service du client pour engagement »

A l'usine de Saint-Auban, le Système de Management dit Intégré (SMI) est utilisé, il prend en compte les exigences des normes ISO 9001 et 14001 version 2015 depuis novembre 2016 ainsi que le référentiel OHSAS 18001 version 2007.

Généralités

Question 2 : Quel est le contexte de l'alternance : (missions, durée d'alternance, service)

J'ai été engagée avec un contrat d'apprentissage d'une durée d'un an afin d'acquérir le diplôme Master2 Qualité Hygiène Sécurité Environnement à l'Université de Saint-Jérôme à Marseille.

Je suis rattachée à la Direction du Site, mon tuteur Laurent Ravenet a la double fonction de Coordinateur Système de Management et de Technicien Fiabilité – Infra-Rouge, Qualité au Laboratoire d'Applications Plastiques (LAP).

Les missions

Les problématiques de l'entreprise qui ont justifié mon embauche en tant qu'apprentie sur le Système de Management Intégré sont les suivantes :

- Changement de version des normes ISO 9001 et 14001 (version 2015).
- Amélioration de la méthode d'analyse CEP (Concentrations d'Exposition Professionnelles).
- Accentuer la présence de l'animateur sécurité (prestation plateforme) sur le secteur KEM ONE.
- Enjeux énergétique (ISO 50 001).

Mon rôle est d'être un renfort dans le domaine HSEQ en contribuant à la boucle d'amélioration continue du SMI et en menant à bien mes missions qui découlent des problématiques citées précédemment.



Usine de Kem One Saint-Auban (04)



Les Bonnes Pratiques

Question 3 : Concernant l'audit, quelles sont les bonnes pratiques appréciées par l'auditeur ?

Quatre BP ont été appréciées :

1. La réactivité du Site qui a permis la mise en place en quelques mois (8 mois) les nouvelles exigences des normes ISO 9 001 et 14001 version 2015 avec un calendrier peu propice dû à la période estivale.
2. Une équipe volontaire, transparente sur le fond et la forme et soucieuse de progresser de manière permanente avec la préoccupation principale de ne pas compliquer et alourdir le Système de Management.

Ce fonctionnement optimal est dû à la forte participation et implication du Leadership de KEM ONE Saint-Auban.

3. L'auditeur a également apprécié la manière et la façon d'intégrer l'aspect cycle de vie du produit qui est une nouveauté dans la norme ISO 14 001.

Nous avons estimé qu'il fallait dans un premier temps établir notre périmètre de maîtrise et d'influence du cycle de vie du produit, afin de savoir comment, nous pouvons interagir avec nos collaborateurs en amont et en aval (fournisseurs et clients).

De ce fait, le cycle de vie a été présenté sous la forme d'un schéma qui reprend par un système de code couleur les éléments sur lequel nous avons ou pas une maîtrise et/ou une influence.

Nous avons donc répondu et justifié à cette exigence sur le fait que nous savons nous positionner sur le cycle de vie de nos produits.

4. Concernant les nouvelles notions de risques et opportunités, celles-ci nous ont amené à conduire une analyse des risques et opportunités pour chaque étape des processus.

Il s'agit d'un gros travail d'analyse de risque et d'état des lieux, apprécié par l'auditeur.

Question 4 : Quels sont les points de vigilance remontés par l'auditeur ?

Il n'est pas sans savoir, qu'à ce jour l'implication du Directeur est mise en avant dans les nouvelles versions des normes. C'est de la stratégie mise en place que découle les enjeux de l'entreprise, et de ce fait, le Directeur est le plus à même de définir les risques et opportunités qui y sont liées, et ainsi de déployer les actions associées.

Le recensement des risques par processus est selon l'auditeur une liste trop exhaustive. Il nous a recommandé d'utiliser cette liste pour faire ressortir les risques et opportunités significatifs pour l'entreprise dans sa globalité, à partir de l'identification des enjeux internes et externes. C'est pour cela qu'il est important que l'analyse des risques soit faite par et/ou avec le Directeur.

Question 5 : Qu'est-ce qui a fait la différence sur l'audit, quels sont les éléments, les bonnes pratiques, les améliorations que vous avez mises en place... ?

L'approche du cycle de vie que nous avons utilisé pour mettre en évidence notre maîtrise et notre influence sur celui-ci.

La simplicité du SMI pouvant intégrer les 3 normes sans pour autant modifier profondément le fonctionnement et la structure mise en place. Du fait de son organisation, le Site de Saint-Auban a pu mettre en évidence des bonnes pratiques HSE de manière efficace. Les améliorations évoquées lors de l'audit sont mises en place à présent, quelques-unes sont encore en cours de réalisation.

Retour d'expérience

Question 6 : Quelle est la valeur ajoutée appréciée par l'auditeur ?

La quantité de travail fournie par le collectif en peu de temps, et la mobilisation des collaborateurs pour répondre aux nouvelles exigences.

Les projets comme la simplification de la gestion des informations documentées lors de revues est en cours de réflexion afin de rattacher les informations documentées aux processus et non plus aux services. Cela permettra à chaque collaborateur de retrouver plus facilement les informations nécessaires selon ses besoins et le second concerne, la méthodologie à mettre en place afin de prendre en compte les connaissances organisationnelles.

Question 7 : Quelle est la valeur ajoutée lors du renouvellement de normes par l'alternante pour son entreprise / tuteur ?

De par son expérience acquis lors de son Titre homologué niveau 2 Responsable Qualité, Sécurité, Environnement l'alternante a pu facilement s'adapter au fonctionnement interne de Kem One du fait de sa présence antérieure (chez Arkema) sur la plateforme de Saint-Auban.

Son sens de l'écoute, de l'analyse des situations et son regard nouveau ont permis de faire des propositions bénéfiques à la mise en place des nouvelles versions. Ces qualités sont utilisées fréquemment pour le suivi et l'avancement du système.

Question 8 : Quelle est la valeur ajoutée lors du renouvellement de normes par le tuteur / entreprise pour l'alternante ?

Nous avons pu accueillir notre alternante dans diverses formations et sensibilisations hors du Site, de rencontrer le réseau de collaborateurs des Systèmes de Management, de présenter un retour d'expérience au Directeur Industriel et HSE KEM ONE ainsi qu'aux Cadres des autres Sites KEM ONE.

Question 9 : Quelles sont les complémentarités entre le tuteur et l'alternant ?

Le tuteur de par son rôle a apporté sa sagesse, son expérience et ses connaissances sur le fonctionnement du Site. Il veille au bon déroulement de la période en entreprise de l'alternante.

L'alternante apporte et propose des bonnes pratiques vues lors de son cursus universitaire et des retours expériences échangés avec les autres étudiants.

De retour en entreprise une causerie s'est instaurée afin de faire un point sur l'avancement du Système de Management et des autres missions déléguées. L'alternante de son côté décrit le déroulement vécu lors de sa période à l'université. Un planning des missions, réunions, audits ... est suivi pour la période en entreprise.