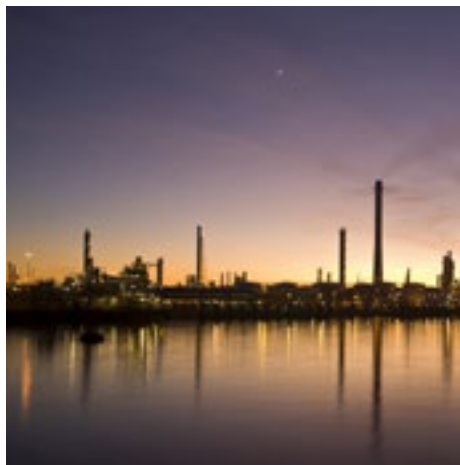


Systeme de Management Integre 2017



SOMMAIRE

1. Engagement de la direction et politique de management	5
2. Présentation générale de Clemessy	9
3. Garantir la pérennité et le développement de Clemessy	15
4. Organiser et animer l'entreprise	18
5. Eliminer les accidents du travail et les maladies professionnelles.....	21
6. Maîtriser les affaires.....	23
7. Respecter l'environnement	28
8. Sécuriser l'information.....	30
9. Optimiser la performance énergétique de l'entreprise.....	30
10. Surveiller et améliorer.....	32

Annexes

Liste des entreprises
Liste des pilotes de processus
Présentation des entreprises
Liste de la documentation obligatoire (M-113)
Objectifs SMI 2017

Documents de référence

Norme ISO 9001: 2008
Norme EN 9100 : 2009
Referentiel MASE/UIC 2014
Référentiel QUALIFOUDRE V3.3
Norme ISO 14001 : 2004
Spécification E CEFRI
APRAD, I7, F7, I81, I82, I83
ISO / CEI 27001
BS OHSAS 18001 : 2007
SAQR-ATEX
ISM-ATEX
ISO 50001 : 2011

- Engagement au titre du Global Compact
- Charte des valeurs et finalités d'EIFFAGE
Code de conduite (08.08.08)
- Adhésion du 26 mai 2011 à la Stratégie
Nationale pour la Biodiversité
- Cahier éthique et engagement Eiffage (2016)
- Code de conduite Achat Eiffage (2013)

- Carbon Disclosure Project 2016
- Communication on progress 2015
- Charte Développement Durable 2016
- Plan stratégique 2020 Branche Eiffage Énergie
- Charte d'engagement prévention Branche Énergie
- Rapport RSE d'Eiffage (dont les données RSE de Clemessy)
- Site internet d'Eiffage/Rubrique Développement Durable

PRÉAMBULE

Le présent manuel décrit l'organisation du Système de Management Intégré de Clemessy.

Qu'est-ce qu'un Système de Management Intégré (SMI) ?

Le Système de Management Intégré (SMI) est un outil de pilotage qui associe la qualité, la santé, la sécurité, l'environnement, la radioprotection, les exigences APSAD, Qualifoudre et le système de sécurité de l'information.

Cet outil mis à la disposition des entreprises permet de :

- favoriser une cohérence globale des systèmes en évitant les redondances
- avoir une vision globale en organisation pour mieux identifier les points à améliorer
- obtenir une amélioration des résultats
- faciliter la communication en interne
- optimiser et centraliser les audits
- satisfaire aux recommandations de la politique développement durable de Clemessy.

Les référentiels et leur périmètre d'application

Les dispositions relatives au Système de Management Intégré sont déclinées dans l'ensemble de Clemessy ou par entreprise :

Référentiels	Intitulé des référentiels	Périmètre d'application
ISO 9001	Systèmes de management de la qualité	Clemessy
ISO 14001	Systèmes de management environnemental Exigences et lignes directrices pour son utilisation	Clemessy
EN 9100	Systèmes de management de la Qualité. Exigences des Organisations pour l'Aviation, l'Espace et la Défense	Activité Contrôle Commande Mesure de l'Entreprise Aéronautique et Spatial et Transport
MASE-UIC	Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises	Entreprises selon le périmètre régional MASE
APSAD	Service d'installation et de maintenance : - I7/F7 systèmes de détection d'incendie et de mise en sécurité incendie - I81 détection d'intrusion - I82 vidéosurveillance - I83 contrôle d'accès.	Clemessy SA : entités de Mulhouse C3 et Implantations Locales Reconnues (ILR)
CEFRI	Comité français de certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants	Entreprises ou filiales de Clemessy concernées par la réalisation d'activités sous rayonnements ionisants en installations nucléaires
QUALIFOUDRE	Référentiel pour la qualification des professionnels de la foudre	Entreprises ou filiales de Clemessy concernées par des travaux de prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (Arrêté du 19 juillet 2011)
BS OHSAS 18001 : 2007	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	Entreprises concernées, notamment ayant des activités à l'export.
Saqr-ATEX	Référentiel de certification de service volontaire mis en place par l'INERIS	Entreprises ou filiales de Clemessy concernées par la réparation en atelier de matériels électriques et non-électriques utilisables en ATEX
Ism-ATEX	Référentiel de certification de service volontaire mis en place par l'INERIS	Entreprises ou filiales de Clemessy concernées par la conception, la réalisation et la maintenance d'installations industrielles en ATEX
ISO 50001 : 2011	Système de management de l'énergie	CLEMESSY SA + SECAUTO
QUALDION	Label de qualité pour le retrait, l'élimination et le remplacement des détecteurs ioniques de fumée	Agences Clemessy de Mulhouse, Lyon et Chinon

Nota : dans ce document lorsque le nom de Clemessy est cité, il concerne Clemessy SA et ses filiales. Sinon c'est Clemessy SA qui est notifié.

Périmètre de certification

Pour les référentiels ISO 9001, ISO 14001 (à l'exception de la conception), le périmètre concerné par Clemessy est le suivant :

Ingénierie, conception, études, fabrication, installations, mise en service, maintenance corrective et préventive d'installations et d'équipements :

- électriques (tableaux électriques)
- électrotechniques (basse et haute tension jusqu'à 400 kV)
- mécaniques
- d'instrumentation
- d'automatique
- d'informatique
- de courants faibles
- tuyauterie et mesure
- systèmes de sécurité incendie
- détection d'intrusion
- vidéosurveillance
- contrôle d'accès
- protection et prévention contre la foudre

Les périmètres des autres référentiels sont précisés dans le document M-148.

Le rôle fondamental du management

Le management s'engage à déterminer, mettre en oeuvre, évaluer et améliorer :

- la politique intégrée et les objectifs associés
- le Système de Management Intégré (multi-référentiels) performant et efficace
- l'organisation adaptée au marché
- la disponibilité des ressources nécessaires
- les prestations et produits livrés conformes aux exigences clients
- l'écoute et les dispositions contribuant à la satisfaction client
- l'évaluation des risques, le document unique
- la maîtrise des aspects environnementaux significatifs identifiés
- la conformité réglementaire applicable à nos activités.

Cet engagement est une condition fondamentale pour bâtir un système reconnu aussi bien en interne que par nos organismes certificateurs et nos clients.

Le manuel Système de Management Intégré peut être diffusé librement à nos clients, prospects, fournisseurs, partenaires et diverses parties intéressées.

1 | ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE DE MANAGEMENT

Engagement de la direction

Depuis sa création, Clemessy poursuit ses efforts de développement pour atteindre aujourd'hui une position reconnue dans nos métiers d'expertise et de proximité.

«La qualité de nos prestations doit servir de référence»

Pour l'avenir, les axes de progrès suivants ont été retenus :

- garantir la pérennité et le développement durable de Clemessy
- organiser et animer l'entreprise
- éliminer les accidents du travail
- éliminer les maladies professionnelles
- maîtriser les affaires
- respecter l'environnement
- maîtriser l'exposition aux rayonnements ionisants
- sécuriser l'information
- optimiser la performance énergétique de l'entreprise.

La Direction Générale s'engage à ce que les prestations de Clemessy soient réalisées conformément à cette politique, avec le souci de l'amélioration continue, dans le respect des obligations réglementaires et contractuelles, au service de la satisfaction des clients et dans le respect de nos collaborateurs et de l'environnement.

La Direction Générale charge le Directeur Industriel, le Responsable du Service Santé-Sécurité, le Responsable du service immobilier et référent énergie, l'Ingénieur chargé de certification APSAD / QUALIFOUDRE et le Responsable désigné CEFRI de Clemessy, de vérifier l'application des décisions prises, l'efficacité de l'organisation mise en place et de rendre compte périodiquement des résultats des mises en œuvre de ces décisions.

Frédéric CARMILLET
Président-directeur Général de Clemessy SA

Engagement du management

Les membres du Comex, les chefs d'entreprises, les responsables de filiales, les responsables d'activités, les responsables qualité, sécurité et environnement de Clemessy, les responsables de processus centraux, s'engagent personnellement avec le Président-directeur général

- à faire appliquer dans leurs services et entreprises, la politique et des objectifs déclinés dans le Manuel du Système de Management Intégré M-111.

- à faire adhérer l'ensemble de leur personnel par une communication positive de la démarche décrite dans le manuel afin de pérenniser et tenir les objectifs de Clemessy.



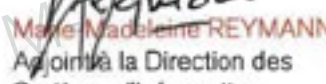
Léon PALERMITI
Directeur Ressources
Humaines



Philippe LAYLE
Directeur Finances
et Contrôle de Gestion



Dominique STOECKLEN
Adjoint à la Direction des
Système d'Information



Marie-Madeleine REYMANN
Adjointe à la Direction des
Système d'Information



Alain HERRMANN
Directeur Alsace



Pascal BEDNARSKI
Responsable d'agence
Mulhouse



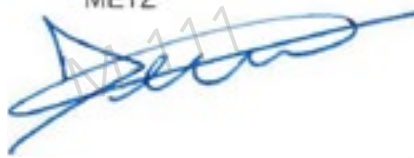
Jean-Marc MONZEIN
Chef d'entreprise
Colmar



Jean-Yves RENARD
Chef d'entreprise
Epinal




Pascal GESQUIERE
Responsable d'agence
Dunkerque



Arnaud DETHIER
Responsable d'agence
METZ



Philippe GUEDON
Directeur Ouest
Atlantique



Alain CROZON
Responsable filiale PLS



Daniel BENINGER
Directeur Reims
Orléans - Belgique



Philippe HUBERT
Responsable d'agence
Orléans



Didier TAVERNE
Directeur Maine
Normandie



Stéphane BIELER
Chef d'entreprise
associé Grands Projets
Maine Normandie


Christian FOLDER
Directeur Aeronautique
Spatial Transport


Thierry BEAUGE
Responsable
d'exploitation AST ISE

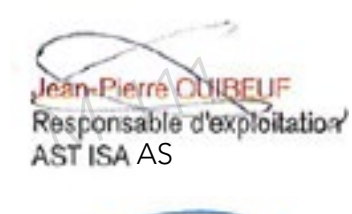

Remi PETITDEMANGE
Responsable
d'exploitation AST MEX


Dominique BRAND
Responsable
d'exploitation AST ISA


Pascal DONRATH
Responsable d'activité
CleMESSY Switzerland


Michel RAMBAUD
Directeur EIS Fluides IT
CleMESSY Méditerranée hors Etang de Berre


Philippe DUBUISSON
Directeur CleMESSY
Nucléaire


Jean-Pierre OUBELIF
Responsable d'exploitation
AST ISA AS

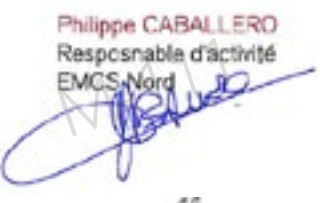

Alain BESSARD
Chef d'entreprise Lyon


Xavier UHL
Chef d'entreprise
Centre-Est


François NANTILLON
Responsable Systèmes
d'Assemblage File Mécanique
Responsable Filiale SEH


Jean-Michel GUILLAUME
Responsable Filiale
HYDROFLUID


Jean-Luc VASSELIN
Responsable filiale
Dyna


Philippe CABALLERO
Responsable d'activité
EMCS Nord


Jean-Martin MEYER
Chef d'entreprise RMT
et CleMESSY Maroc


Talal NOURRE
Responsable filiale
CleMESSY Maroc


Stéphane DELATTRE
Chef d'entreprise
Game Ingénierie


Olivier LECORNET
Responsable filiales
Cogelub et LAB Assistance


Emmanuel BEYER
Chef d'entreprise
Energie et Process
Industriels


Eric BARBIER
Responsable
d'exploitation
Tabelec


Gilles LACROIX
Responsable filiale
Game Travaux


Jean-Pierre DONZEL
Responsable filiale
SECAUTO MECI
CleMESSY Méditerranée
Etang de Berre


Marie-Françoise CARAMELLA
Responsable centrale
du processus Commerce


Muriel RISACHER
Responsable centrale
du processus Finances et
Gestion


Francine SCHOEPCHEN
Responsable centrale
du processus Ressources
Humaines


Francine LECOUDRIER
Responsable centrale
du processus Achats


Jean-Marie GUTLEBEN
Directeur Industriel
Responsable Qualité
Environnement Groupe


Luc GIRARDI
Responsable du service
Santé Sécurité Radioprotection


Alain BECART
Responsable Immobilier
Moyens Généraux

Politique de management

Garantir la pérennité et le développement de Clemessy

- Satisfaire nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
- Contribuer à l'amélioration des résultats économiques par la pleine maîtrise de nos méthodes opérationnelles de travail
- Maintenir un bon niveau de trésorerie
- Satisfaire nos collaborateurs en créant un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'impliquer
- Privilégier l'utilisation de notre personnel et limiter l'utilisation de main d'oeuvre extérieure
- Promouvoir l'innovation dans le domaine de l'efficacité énergétique
- Poursuivre l'amélioration de nos offres par la Recherche et le Développement en y intégrant le virage de la Révolution numérique

Respecter l'environnement

- S'inscrire dans la démarche environnementale de nos clients
- Réduire nos impacts environnementaux
- Assurer la veille réglementaire pour anticiper les solutions
- Optimiser la gestion de nos déchets en réduisant les quantités et en augmentant la part de nos déchets valorisés
- Prévenir et analyser les accidents environnementaux
- Encourager l'éco-conception

Maîtriser les affaires

- Conduire nos projets dans le respect des règles de maîtrise des risques et des « 5R »
- Tenir les basiques des méthodes de professionnels reconnues par nos clients
- Être sélectionné comme un professionnel compétent dans les domaines de la sécurité incendie, de la détection d'intrusion et de la vidéosurveillance et de la protection foudre
- Choisir des fournisseurs capables d'obtenir les mêmes niveaux de prestations que nous proposons à nos clients et surveiller leur performance
- Promouvoir la culture de Sûreté pour nos activités nucléaires

Sécuriser l'information

- Répondre aux attentes des clients qui dans le cadre des projets émettent des exigences en matière de Sécurité Informatique
- Augmenter le niveau de sécurité du patrimoine informationnel de Clemessy

Organiser et animer l'entreprise

- Réaliser les entretiens d'évaluation du personnel
- Travailler avec un système d'information commun
- Connaître et appliquer les procédures
- S'inscrire dans la démarche d'un système de management intégré
- Clarifier les missions de notre personnel
- Maîtriser et faire évoluer les savoir-faire techniques
- Accueillir le personnel
- Gérer les habilitations

Éliminer les accidents du travail et les maladies professionnelles

- Éliminer nos accidents et maladies professionnelles en renforçant l'attitude préventive
- Promouvoir la santé et la sécurité par la hiérarchie au travers d'une démarche participative avec le personnel et les partenaires institutionnels
- Intégrer la sécurité dans nos techniques de production et nos méthodes de travail
- Faire du Plan de Prévention ou du Plan Particulier de Sécurité et Prévention de la Santé, l'outil de gestion des risques sur le terrain
- Développer la culture sécurité par la tenue régulière de causeries
- Faire vivre le Document Unique en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
- Appliquer la réglementation en vigueur et réaliser l'état des lieux de la conformité réglementaire
- Protéger les collaborateurs vis-à-vis des rayonnements ionisants en les formant et leur assurant un suivi médical renforcé
- Maintenir aussi bas que possible les expositions du personnel aux rayonnements ionisants
- Eviter tout événement radiologique particulier (contamination, Événement Significatif pour la Radioprotection)

Surveiller et améliorer

- Organiser régulièrement des audits et contrôles
- Promouvoir les remontées terrain

Optimiser la performance énergétique de l'entreprise

- Maîtriser nos consommations d'énergie
- Réduire nos émissions de carbone
- Assurer la veille réglementaire pour anticiper les solutions
- Encourager l'achat de produits et de services économes en énergie pour nos moyens de production
- Encourager l'éco-conception

2 | PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE CLEMESSY

Les métiers

Concevoir, intégrer, installer, maintenir et améliorer des systèmes et équipements en génie électrique et génie mécanique.



Les offres de Clemessy s'articulent autour de trois types d'activités :

Projets et proximité

Qu'il s'agisse de grands projets clés en main ou de travaux de proximité, les équipes se mobilisent localement et proposent un ensemble de solutions et de services en adéquation avec les exigences de nos clients.

- Électrotechnique
- Communication & sécurisation
- Efficacité énergétique
- Automatisation de procédés
- Mesures
- Mécanique
- Tuyauterie

Systèmes & expertises

Nos compétences multitechniques, conjuguées à notre engagement en R&D, nous permettent de construire des systèmes et des équipements clés en main dédiés à de nombreux process industriels.

- Essais, validation et simulation
- Contrôle
- Équipements électriques
- Analyse
- Assemblage/Montage
- Manutention, convoyage

Maintenance & services

Nos spécialistes conseillent et accompagnent les clients dans l'organisation et la mise en place de leur stratégie de maintenance.

- Ingénierie de maintenance
- Management et exploitation
- Réparation/reconstruction
- Diagnostics et surveillance
- Opérations de maintenance
- Contrôle, étalonnage

Faits marquants 2016

Industrie

- Avec 50 ans de présence en Guyane, nos équipes spécialisées ont participé à la construction des pas de tir ELA1, ELA2, ELA3, puis de Soyouz et Vega. En 2016, le partenariat avec l'industrie spatiale européenne se poursuit en remportant 4 contrats significatifs pour le pas de tir ELA 4 dédié au futur lanceur Ariane 6.
- La filiale belge Hyline a remporté le contrat de maintenance et de rewamping des sites pharmaceutiques de GSK Vaccines sur les sites de Wavre et Rixensart en Belgique ainsi que sur le site de Saint Amand les Eaux en France.
- Ozonia, filiale de Suez Environnement, participe à l'extension de l'usine de traitement des eaux résiduaires de Doha West (Qatar). Elle y crée deux ateliers de désinfection de l'eau par ultraviolets. Les équipes de Clemessy Maine-Normandie ont été choisies pour réaliser les études électriques et automatismes, les armoires électriques et la mise en service des installations sur site.
- Solvay Spécialités à Saint Fons (69) a renouvelé sa confiance à Secauto en lui attribuant la maintenance avec objectifs de résultats de l'ensemble des unités de production et des bâtiments du site pour 3 années supplémentaires.
- Clemessy Orléans a réalisé les procédés de production et de distribution d'eau osmosée pour alimenter les 5 lignes d'embouteillage du site de l'Européenne d'Embouteillage à Donnery.
- Clemessy Motors a réalisé pour la société SJS, la rénovation des alternateurs de la centrale hydroélectrique des Forges de Bourguignon.
- Clemessy Metz a remporté le lot électricité et instrumentation de la nouvelle unité de production de polypropylène compound (PPC) pour le site de Total Petrochemicals France à Carling en Lorraine.
- Schrader, leader mondial dans la fabrication de manogonfleurs à affichage digital et dans la production de valves à retenu Clemessy Centre Est pour la rénovation des installations HTA/BT de son site de production de Pontarlier.
- Hyundai a confié à Secauto la fourniture de onze armoires d'analyse pour l'extension de NASR 2, un projet porté par Abu Dhabi Marine Operating Company (Adma-Opco), une société pétrolière spécialisée dans l'extraction offshore.
- En partenariat avec la direction technique et scientifique de Veolia, les équipes de Clemessy Le Mans ont développé une solution de contrôle-commande nommée AEROcontrol, dédiée à la production d'un compost de très haute qualité. Cette innovation sera intégrée sur le site de production de Woodlawn en Australie, en cours de construction.
- AntwerpSpace (Group OHB) a confié à Clemessy Switzerland la conception et le développement des moyens d'essais au sol du module de transport (Carrier Module) entre la terre et l'orbite martienne de la mission ExoMars 2018.
- Clemessy MEX (Maintenance-EXploitation) assure depuis avril 2016 – et pour cinq ans – l'exploitation-maintenance 24 h/24 h et 7 j/7 des installations de distribution électrique du site de production de Sanofi à Vitry-sur-Seine (Val-de-Marne).

Énergie

- En groupement d'entreprises, Clemessy Nucléaire a remporté deux nouveaux contrats majeurs dans le domaine des installations électriques générales (IEG). Le premier porte sur les études de définition et d'exécution de toutes les modifications IEG du parc nucléaire et le second concerne la réalisation des travaux IEG sur les sites du palier CP2 (Saint Laurent des Eaux, Chinon et Cruas).
- Dans les énergies renouvelables, nos équipes Clemessy Maroc participent à la réalisation des nouvelles phases Noor II et Noor III du plan solaire marocain à Ouerzazate.
- Fin d'année, Clemessy et RMT ont été adjudicataires pour la construction de deux centrales photovoltaïques. En Mauritanie, Clemessy en groupement, construira à Nouakchott, la plus importante centrale photovoltaïque sub-saharienne, d'une puissance de 50 MWc. Au Sénégal, c'est à Meckhe que RMT construira une centrale de 30 MWc, en groupement avec Eiffage Sénégal.

Infrastructures et tertiaire

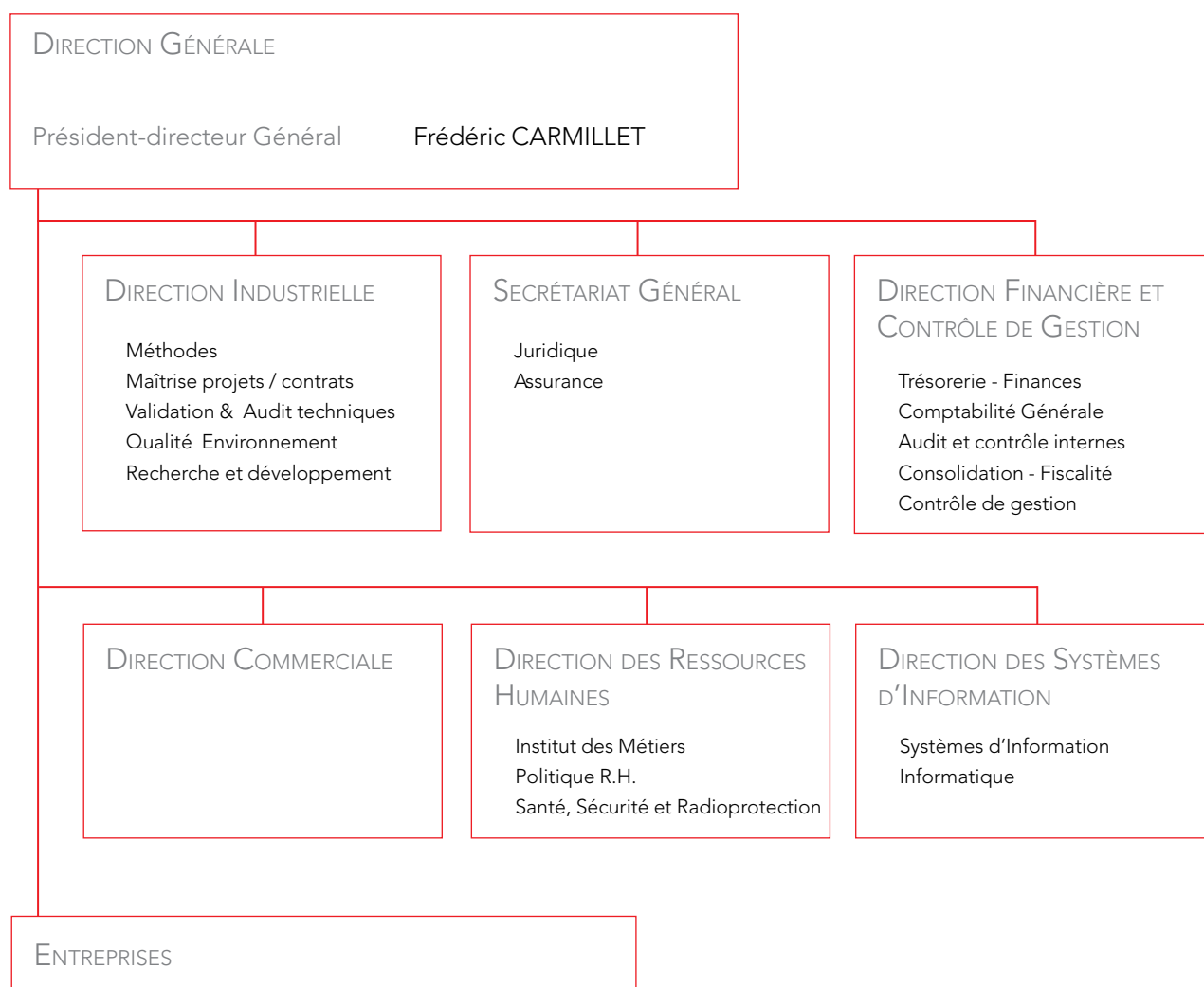
- En groupement d'entreprises, Clemessy est adjudicataire des deux marchés de rénovation de la ventilation du tunnel du Frejus. Le premier marché est porté par un groupement piloté par Eiffage Energie Ventilation des Espaces Sous-terrain, pour lequel Clemessy assurera la partie automatisme. Le second est porté par un groupement piloté par Clemessy pour la rénovation des équipements électriques.
- En groupement avec Eiffage Infrastructures, Clemessy a remporté le marché de rénovation du tunnel de Baza, pour le compte de la Direction Interdépartementale des Routes du Massif-Central.
- Clemessy Strasbourg a été retenu par le Crédit Mutuel pour réaliser la fiabilisation de la distribution électrique BT des installations des salles machines du centre informatique sur le site du Wacken à Strasbourg.
- A l'occasion du 500^{ème} anniversaire de la ville du Havre, cité portuaire classée au patrimoine mondial de l'Unesco, Edf a confié à Clemessy Maine Normandie la mise en lumière architecturale des cheminées de la centrale thermique.

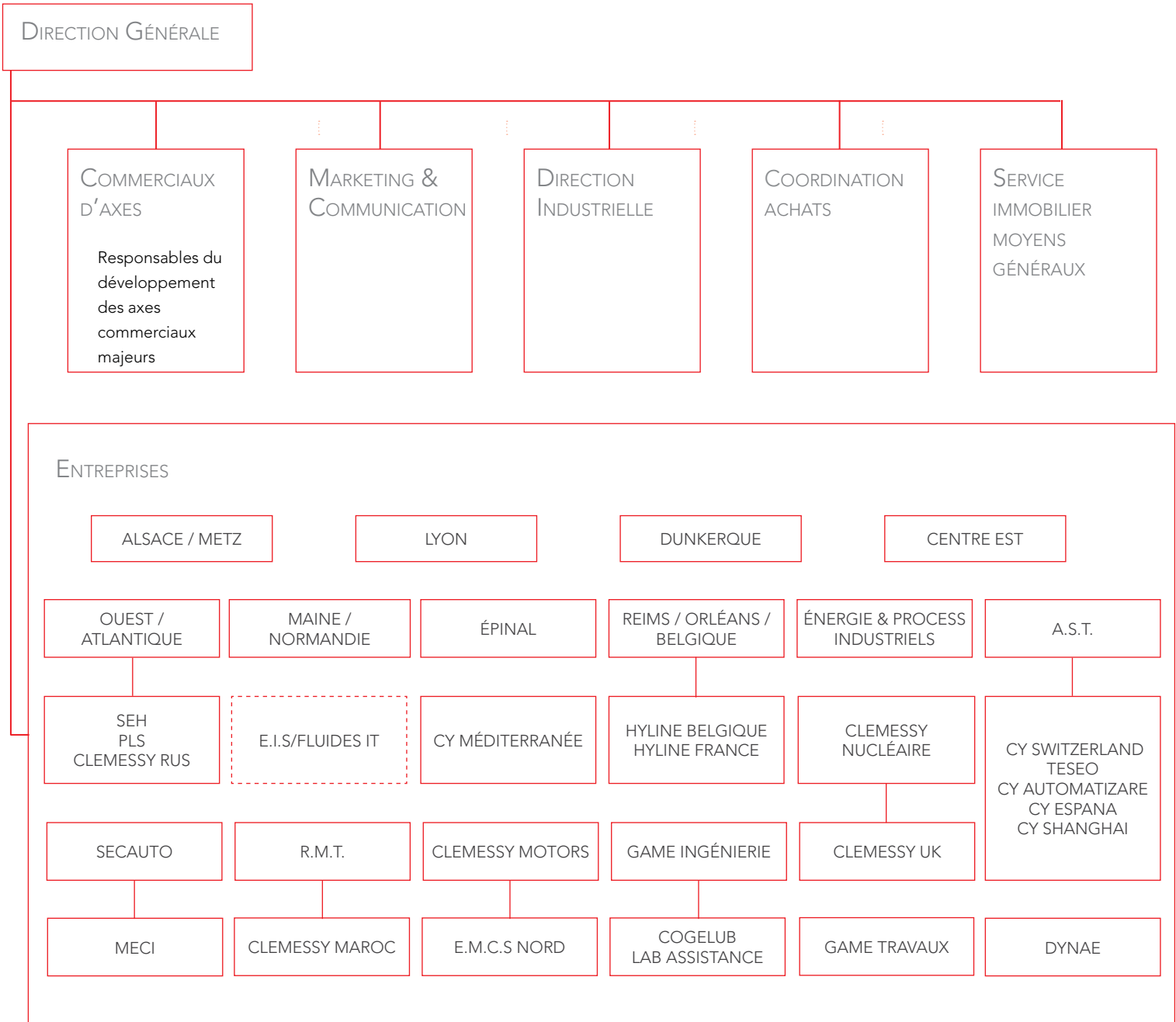
Organisation de Clemessy

L'organisation détaillée de Clemessy est décrite dans l'organigramme mis à disposition dans l'intranet.

Les responsabilités et les relations entre les fonctions importantes sont définies et décrites dans les fiches mission ou objectifs des différents responsables. Des plans QSE ou l'utilisation des descriptions de fonction (analyse d'emploi ou équivalent) peuvent compléter ces dispositions.

Les services centraux fournissent aux entreprises opérationnelles des services dans les domaines du marketing, de la communication, du commerce, des achats, de la production des affaires, de la finance et de la gestion, de la maintenance des moyens et des infrastructures, de la sécurité, des ressources humaines, du juridique, de la qualité et de l'environnement. Ils exercent une fonction de support, de validation et de contrôle.





Les périmètres concernés par les certifications et les qualifications de Clemessy sont définies dans la liste M-148.

Cartographie des processus

La cartographie des processus de Clemessy présente les processus nécessaires au Système de Management Intégré du Groupe et leur interaction.

- Certains processus ont un caractère obligatoire pour les entreprises de Clemessy. Ils sont identifiés dans la liste M-113.
- D'autres processus sont proposés par Clemessy aux entreprises qui peuvent les adapter aux conditions locales. Ils sont identifiés dans la liste M-114.
- Enfin, certains processus, notamment liés à des activités de réalisation spécifique, sont propres aux entreprises et sont identifiés dans la liste de la documentation applicable de l'entreprise.

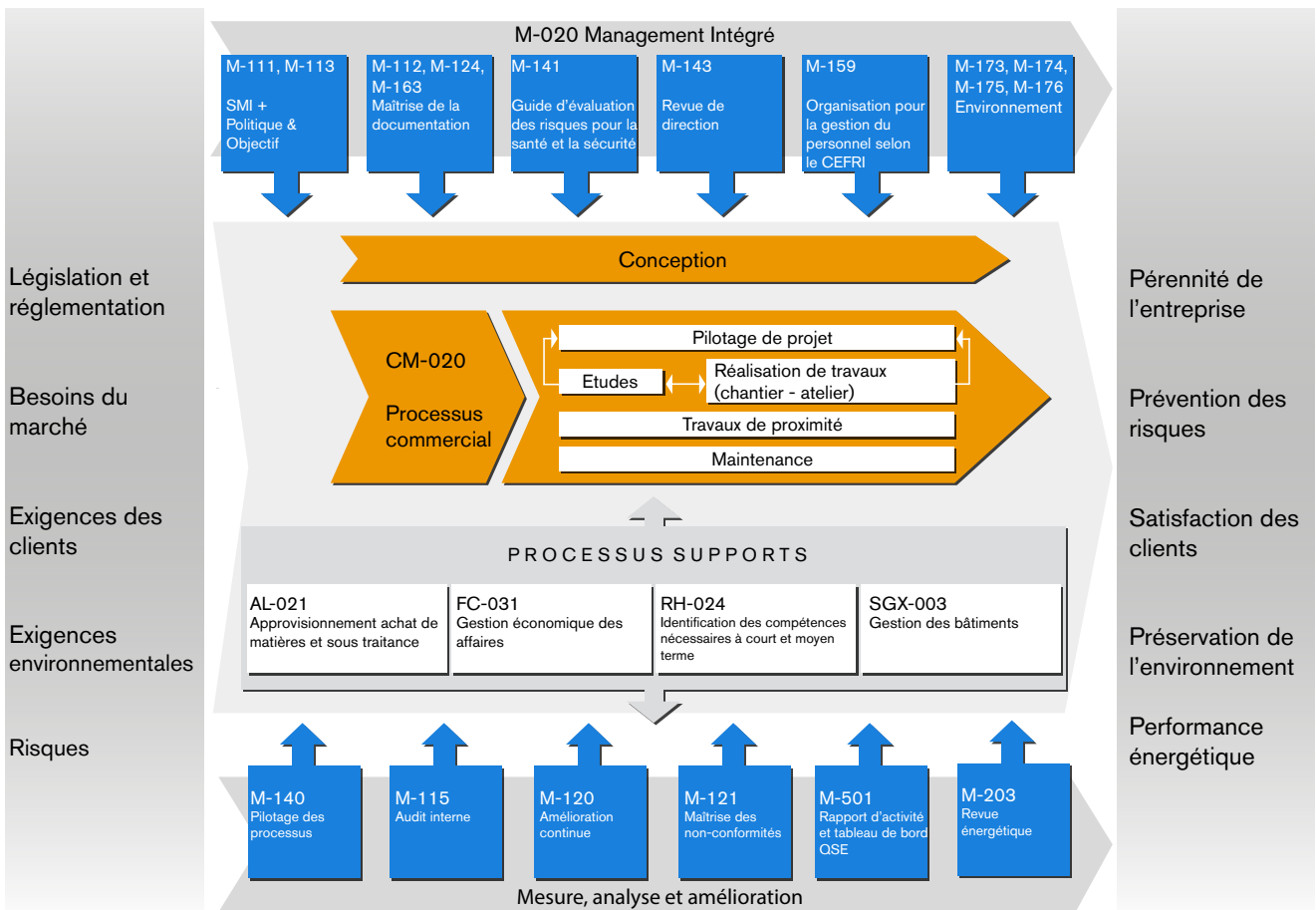
Un pilote de processus est désigné pour chacun de ces processus.

Il mène annuellement la revue de son processus pour en évaluer l'efficacité et organiser l'amélioration permanente dont la mise en oeuvre est sous la responsabilité du management.

Les résultats des revues de processus sont des données d'entrée des revues de direction.

Le pilotage des processus intègre les objectifs fixés par la direction de Clemessy dans le but de satisfaire nos clients, nos partenaires ainsi que les diverses parties intéressées.

Aucun processus n'est externalisé.



Communication

En interne

La communication en interne du SMI est primordiale de par la diversité géographique de ses entreprises. Elle est faite à plusieurs niveaux :

- de la direction du Groupe vers les entreprises : Système de Management Intégré, tableaux de bord Clemessy, synthèse de fonctionnement des entreprises, réunions périodiques,...
- des entreprises vers la direction de Clemessy : rapports et bilans d'activités périodiques, réunions périodiques, ...
- dans chaque entreprise de Clemessy : politiques et objectifs, tableaux de bord, rapports d'activités, réunions périodiques, entretiens individuels, causeries ...

Pour permettre l'accès à l'information, Clemessy a mis en place des bornes de communication interne. Il en existe une cinquantaine, réparties sur les différentes implantations et installées dans des lieux conviviaux tels que les machines à café ou des lieux de passage. De nouveaux articles paraissent chaque semaine, rapportant des informations sur la vie de l'entreprise (réussites commerciales, salons professionnels, chiffres clés, messages de la Direction générale...).

Un complément par affichage est organisé pour le personnel de chantier ou des sites qui n'ont pas accès à des bornes de communication.

Des supports de communication internes sont également diffusés, tels que

- La revue Technique & projets de la Direction Industrielle
- La gazette Intra normes de la Direction Industrielle
- La gazette de l'immobilier des services généraux

De plus les collaborateurs bénéficient de tous les supports édités par Eiffage ou par la Branche Eiffage Énergie tels l'appli Eiffage, le journal Contact, etc

En externe

Les règles de communication sont décrites dans la note CM-117.

Le service communication est garant du respect de la charte graphique de Clemessy, de l'image et de toutes les éditions, quel que soit le support.



3 | GARANTIR LA PÉRENNITÉ ET LE DÉVELOPPEMENT DE CLEMESSY

Plan à moyen terme

Afin de s'adapter aux évolutions techniques, technologiques et organisationnelles des différents axes marchés, Clemessy continue sa démarche de Plan à Moyen Terme.

Les axes majeurs ont fait l'objet d'un bilan du PMT précédent (2014/2016) et une nouvelle projection stratégique a été élaborée pour la période 2017/2019.

En 2016, chaque branche du Groupe EIFFAGE a initié un plan stratégique pour 2017-2020.

Clemessy a pris part à cette démarche au sein de la branche Energie.

Le plan stratégique de la branche est aujourd'hui abouti. Il réaffirme l'importance d'équilibrer les activités de la Branche sur ses quatre grands métiers et s'articule autour de 30 axes stratégiques, leviers de développement.

Gestion économique des affaires

La gestion financière de Clemessy est soumise à l'application des règles légales comptables et des règles internes de gestion financière éditées par Clemessy, afin :

- d'établir les états financiers légaux (comptabilité)
- d'assurer le reporting à la Direction Générale (contrôle budgétaire, contrôle de gestion)
- d'optimiser l'équilibre de la trésorerie vers un niveau suffisant pour garantir le développement de l'entreprise.

Le processus FC-031 décrit la gestion économique des affaires de manière à maîtriser les risques économiques liés à la réalisation des affaires.

Au moyen d'un effort constant au sein de chaque entité, le suivi du financement des projets clients doit impérativement conduire à maîtriser la situation de trésorerie de Clemessy. Un plan de financement est exigé pour toute affaire à risques selon la procédure CM-107.

L'analyse du financement d'un projet fait partie intégrante du point affaire réalisé entre le responsable du projet et la fonction gestion.

Les informations restituées permettent de détecter à un instant donné les projets clients qui sont en position de sur ou sous financement, de manière à pouvoir agir pendant le déroulement du projet.

Évaluation et adaptation des compétences

Le dialogue social nourri, amène à la conclusion de différents accords sociaux :

- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- la mobilité géographique
- le contrat de génération
- la politique salariale
- l'égalité hommes / femmes.

Afin d'adapter les ressources aux évolutions de nos métiers et de nos marchés, Clemessy agit en permanence par le biais de la formation professionnelle, du recrutement, de l'apprentissage, de la mobilité géographique et professionnelle ainsi que par la progression professionnelle.

Au cœur de ces processus se situe l'entretien individuel avec les collaborateurs.

Institut des métiers

Notre école de formation interne, l'IDM, conçoit et réalise des stages ainsi que des parcours de formation pouvant conduire jusqu'à l'obtention d'une certification professionnelle voire d'un diplôme de l'Education Nationale.

Ces formations sont accessibles à l'ensemble de nos collaborateurs et concernent tous les métiers de l'entreprise tels que monteur électricien, conducteur de chantier, projeteur, chef de projet, chargé d'affaires, chargé d'essais, etc.

Elles permettent aux collaborateurs :

- d'acquérir des connaissances opérationnelles et des méthodes professionnelles
- de s'approprier des outils de management s'inscrivant dans les valeurs, la culture et la stratégie de notre entreprise
- de partager leur expérience
- de s'inscrire dans les réseaux métiers

Les formations sont pour partie dispensées par des salariés de notre entreprise.

Écoute clients

Il est important pour nous d'évaluer en permanence la satisfaction et les attentes de nos clients.

L'écoute clients est réalisée à deux niveaux :

- dans les entreprises opérationnelles : les responsables qualité mesurent la satisfaction client de l'unité à travers différents indicateurs : lettres de félicitation spontanées, enquêtes de satisfaction papier, cotations par le client, audits de nos client, réclamations, etc.

Les réclamations clients font l'objet d'ouverture de fiches d'écart afin d'analyser les causes du problème et de mettre en place les actions appropriées.

- une enquête de satisfaction administrée par téléphone auprès d'un panel de clients.

Cette année les résultats portent sur 284 réponses.

Les résultats obtenus sont partagés avec les unités opérationnelles et font l'objet d'un suivi rigoureux par le responsable qualité de Clemessy qui s'assure de la mise en oeuvre d'actions correctives.

Les retours de nos clients, même s'ils nous paraissent négatifs, sont des pistes d'amélioration à exploiter par nos équipes en relation avec les clients. Chaque mécontentement émis est une opportunité pour notre équipe commerciale de rencontrer nos clients et d'envisager avec eux les solutions que nous pouvons apporter aux problèmes soulevés.

Développement durable

L'expression «développement durable» qualifie un développement qui répond aux besoins présents sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins.

Pour ce faire, les trois piliers du développement durable sont l'efficacité économique, l'équité sociale et le respect de l'environnement.

L'efficacité économique vise des objectifs de pérennité et de croissance.

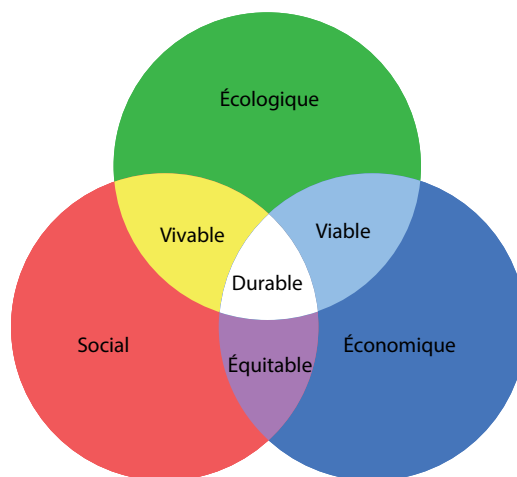
- Fidélisation de nos clients actuels et développement commercial
- Sentiment d'appartenance de nos salariés à Clemessy
- Identification et réduction des risques de toutes natures

L'équité sociale vise à satisfaire les besoins humains, l'équité et la cohésion sociale.

- Evolution par la formation des salariés
- Sécurité et santé, satisfaction du personnel
- Politique de recrutement diversifiée

Le respect de l'environnement vise à préserver, améliorer et valoriser l'environnement et les ressources naturelles sur le long terme.

- Démarche ISO 14001
- Maîtrise des énergies, réduction de nos consommations
- Gestion des déchets
- Prévention et maîtrise des risques et des impacts
- Sensibilisation de nos collaborateurs
- Offres commerciales innovantes dans le domaine de l'efficacité énergétique
- Réduction de l'empreinte écologique



Engagements développement durable

EIFFAGE adhère au Pacte Mondial des nations unies depuis 2005. Cette adhésion engage donc également les entreprises de Clemessy.

La plaquette «Développement durable, nos engagements» décrit les réponses de Clemessy aux dix principes du pacte mondial.

4 | ORGANISER ET ANIMER L'ENTREPRISE

Clemessy a choisi de s'engager dans la mise en place d'un Système de Management Intégré qui va lui permettre :

- de pérenniser Clemessy et les entreprises en formalisant clairement le fonctionnement et l'organisation
- d'être certifié pour être reconnu par les clients et les partenaires.

Management par objectif

Objectif des entreprises

Chaque entreprise définit des objectifs annuels formalisés d'entrée de commande, de production, de rentabilité, de trésorerie, QSE et d'amélioration issus de la préparation budgétaire et de la Revue de Direction du Système de Management.

Les objectifs annuels s'inscrivent dans la stratégie de Clemessy développée dans le Plan d'Entreprise à Moyen Terme (PEMT).

Ils sont communiqués à l'ensemble des salariés généralement dans le cadre de réunions de début d'année.

Réunions de fonctionnement

En cours d'exercice, des réunions régulières (management, commerce, production, énergie ...) permettent de suivre les actions et les indicateurs pour tenir les objectifs de l'entreprise. Des réunions de fonctionnement (Responsables de production, responsables BE, comité de direction, achats «CODA», comité de système d'information «COSI») sont organisées régulièrement pour travailler sur les améliorations fonctionnelles.

Objectif individuel des collaborateurs

L'entretien d'évaluation est un entretien périodique, conduit par le hiérarchique direct, pour :

- évaluer la performance par rapport à la fonction et aux objectifs de la période passée
- définir les objectifs à réaliser durant la période à venir
- analyser la situation du collaborateur et identifier ses perspectives d'évolution.

C'est le moment au cours duquel le responsable hiérarchique fait le point sur la fonction tenue, définit les objectifs, clarifie les règles et les délégations, assure le suivi de son collaborateur.

Pour le collaborateur, l'entretien permet de mesurer ce qui a été fait, ce qui est à faire, les progrès effectués ou restant à effectuer, d'identifier sa contribution à la réussite de l'entreprise et de la faire connaître.

L'évolution professionnelle des collaborateurs est réfléchi de manière collective dans le cadre des comités de carrière.

Formalisation de l'organisation

Organigramme

Les organigrammes sont présentés selon un canevas commun et mis à jour a minima annuellement en cas d'évolution. Toutes les personnes d'une entité doivent figurer sur un organigramme. Chaque salarié n'a qu'un seul hiérarchique. Chaque organigramme doit être validé par la hiérarchie immédiatement supérieure.

Les fichiers de tous les organigrammes de Clemessy sont transmis au service Organisation pour un contrôle de cohérence et pour la mise à jour de la base de données documentaire du Référentiel.

Délégation et sous-délégation

Les délégations des Directeurs / Chefs d'entreprises (N-1) sont établies par la Direction Juridique et des Assurances sur la base des instructions de la Direction Générale.

La Direction Juridique et des Assurances veille, en les établissant, au respect des conditions de validité imposées par les Tribunaux de même qu'à la cohérence du schéma d'ensemble.

La sous-délégation de pouvoirs et de responsabilités est possible mais dans le cadre stricte des règles énoncées dans la procédure M-105 et à l'aide des trames-type M-104.

Cascade de remplacement

La formalisation de la cascade de remplacement doit préciser par service, le nom du titulaire de chaque principale fonction et celui de son(ses) remplaçant(s).

Système d'information de Clemessy

Le système d'information est organisé autour d'un outil multifonctions (Movex) et d'applications Lotus Notes. Il assure l'homogénéité des données et la cohérence des informations au sein de Clemessy. C'est un outil structurant qui permet de parler le même langage au sein de Clemessy et d'effectuer une saisie unique des informations, au plus près de l'opérationnel.

Animation du système de management

Au niveau du siège de Clemessy, des intervenants spécialisés dans les Référentiels du SMI sont en charge de coordonner les actions pour les démarches de certification qui couvrent plusieurs entités de Clemessy.

Lorsqu'une certification ne concerne une entreprise que localement, ils peuvent amener un soutien en terme d'accompagnement.

Les responsables QSE des entreprises sont proches des opérations et connaissent les besoins des clients de leurs entreprises. Ils sont polyvalents et animent localement les démarches du SMI et font part de leurs besoins aux intervenants spécialisés du siège.

Le Comité de Pilotage Qualité Environnement se réunit 5 jours par an pour animer, construire, maintenir et améliorer notre Système de Management certifié ISO 9001 et ISO 14001.

Savoir-faire techniques

La plupart des entités opérationnelles de Clemessy se sont dotées de grilles de savoir-faire. Clemessy a développé l'outil SAGESSE qui permet de tracer les savoir-faire dans le but de :

- forger un langage commun en matière de savoir-faire technique
- mémoriser notre savoir-faire technique de manière simple
- analyser et faire évoluer les savoir-faire existants.

Habilitation du personnel

Les entreprises de Clemessy s'assurent que les habilitations et autorisations sont délivrées en fonction de la capacité d'une personne à accomplir en sécurité les tâches fixées. Ces dispositions sont également applicables au personnel intérimaire.

Le personnel non habilité ou non autorisé ne doit pas réaliser des tâches présentant des dangers et rentrant dans le cadre des habilitations.

La gestion des habilitations est assurée à l'aide d'un outil commun HABILIS qui permet :

- d'éditer les titres d'habilitations
- d'éditer les carnets d'accès pour les activités dans le nucléaire
- de suivre les formations ou recyclages correspondants
- de faire passer les contrôles de connaissance annuels
- de suivre les inaptitudes médicales
- de désigner les collaborateurs représentant l'employeur pour les Plans de Préventions et Plans Particuliers de Sécurité et de Protection de la Santé.

Les formations internes à l'habilitation électrique s'effectuent en respectant le référentiel de la CARSAT Alsace Moselle y compris le fascicule ED 6127 édité par l'INRS.

Maîtrise documentaire

Le système documentaire définit l'ensemble des dispositions prises en organisation, procédures, méthodes et ressources permettant la mise en oeuvre de la politique intégrée et l'assurance de conformité des produits, prestations et activités, à la satisfaction des clients, partenaires et parties intéressées. Ce système intégré comprend une documentation structurée, maîtrisée et entretenue.

Documents obligatoires de Clemessy

- La liste des documents M-113 comprend les documents d'usage obligatoire dans Clemessy.
- Les formulaires associés à un document de statut obligatoire peuvent être complétés par chaque entreprise si besoin, sans remettre en cause le caractère obligatoire du document.

Document de référence de Clemessy

- La liste des documents M-114 établit les documents de référence de Clemessy.
- Ces documents sont modifiables par les entreprises.

Documents applicables des entreprises

- Chaque entreprise doit adapter et compléter la liste M-114 à son environnement certifié.
- La liste des documents applicables par chaque entreprise comprend des documents de référence de Clemessy pris tels quels ou adaptés et des documents propres à l'entreprise.

L'ensemble de ces dispositions fait l'objet de campagnes d'audits.

5 | ÉLIMINER LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET LES MALADIES PROFESSIONNELLES

Démarche de prévention santé sécurité

Clemessy possède un service central santé, sécurité et radioprotection relayé par des animateurs sécurité (ANSEC) en entreprise dans le but de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé de chacun.

Le service central santé, sécurité et radioprotection apporte une aide aux entreprises concernant les mesures de prévention à mettre en place.

Chaque animateur sécurité est formé selon la note technique n°32 de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) Alsace Moselle et est désigné par le chef d'entreprise en respect de l'article L 4644-1 du code du travail.

Chaque entreprise réalise une auto-évaluation (Document Unique de prévention des risques professionnels) selon le guide d'évaluation des risques professionnels (M-141) qui consiste à :

- identifier les risques professionnels
- supprimer les risques qui peuvent l'être
- évaluer et hiérarchiser les risques résiduels
- mettre en œuvre un plan d'amélioration visant à les résorber ou à les diminuer.

Clemessy est confronté à de nombreux risques professionnels qui sont souvent liés à l'activité même de l'entité concernée. A titre d'exemple, on peut citer les risques suivants : amiante - chute de hauteur - écrans de visualisation - électrique - pénibilité - produits chimiques - routiers - risques psychosociaux (RPS) - Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Les exigences relatives aux conditions de Santé et de Sécurité au Travail sont revues régulièrement.

Le travail en chantier ou en atelier fait l'objet d'une analyse de risque en amont qui débouche sur :

- l'établissement conjoint avec le client d'un plan de prévention
- l'établissement d'un plan particulier de sécurité et de protection de la santé.

Dans tous les cas, les fondamentaux suivants doivent être respectés :

Santé

- Interdire les drogues sur les lieux de travail
- Respecter les zones fumeurs y compris dans les véhicules société
- Gérer l'exposition aux facteurs de risques liés à la «pénibilité»*
- Réduire les gestes répétitifs
- Réduire l'utilisation des outils vibrants

*Utiliser les fiches de prévention des expositions à certains facteurs de risques professionnels (appelé Fiche Individuelle d'Exposition au niveau de Clemessy)

Sécurité

- Appliquer les 9 principes généraux de prévention
- Rédiger les DU (Document Unique de prévention des risques professionnels) en fonction de la réalité du terrain
- Respecter les plannings des formations et recyclages obligatoires
- Garantir le suivi des vérifications obligatoires
- Utiliser les EPC et EPI adaptés
- Signaler et baliser les chantiers
- Accrocher les harnais à des points d'ancrage sûrs

Des visites et des audits santé-sécurité sont programmés et réalisés dans chaque entreprise par l'animateur sécurité.

De plus les encadrants peuvent réaliser des visites santé-sécurité.

Afin de compléter notre démarche en matière de santé-sécurité, certaines entreprises ont intégré une certification MASE, OHSAS 18001 et/ou CEFRI.

Mase (manuel d'amélioration sécurité des entreprises)

Le MASE est un référentiel qui s'articule autour des cinq axes suivants :

- engagement de la direction de l'entreprise
- compétence et qualification professionnelle
- préparation et organisation du travail
- contrôles
- amélioration continue.

Les entreprises de Clemessy engagées dans cette démarche déploient un Plan d'Amélioration Sécurité Entreprise (PASE) qui est un ensemble documentaire listant les dispositions mises en place pour respecter les exigences du référentiel MASE :

- la politique Santé Sécurité
- les dispositions internes de planification et de contrôle
- la liste des enregistrements Santé Sécurité
- l'organisation (autorité et responsabilité)
- les principes d'identification des dangers et des risques (Document Unique, Plan de Prévention, etc.)
- les moyens de communication Santé Sécurité internes ou externes à l'entreprise
- le principe et le fonctionnement de la revue de direction

BS OHSAS 18001

L'OHSAS 18001 est une norme britannique avec pour objectif principal la gestion de la Santé et Sécurité au travail. Elle s'articule pour cela autour de 6 grands axes :

- les exigences légales
- une politique santé et sécurité au travail
- une planification des actions
- la mise en œuvre et fonctionnement
- des contrôles et des actions correctives
- une revue de direction.

C'est un référentiel de reconnaissance internationale et il s'adresse particulièrement aux entreprises de Clemessy ayant des activités à l'export.

Radioprotection

La radioprotection est définie comme l'ensemble des règles, des procédures et des moyens de prévention et de surveillance visant à empêcher ou à réduire les effets nocifs des rayonnements ionisants produits sur les personnes directement ou indirectement, y compris lors des atteintes portées à l'environnement.

La direction générale de Clemessy a nommé un «Responsable Désigné» afin :

- d'assurer la mise en place et l'entretien d'un système de management de la radioprotection conformément aux exigences du CEFRI (Comité Français de certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants)
- d'en vérifier l'application
- de rendre compte à la direction générale de Clemessy du fonctionnement de ce système.

Plusieurs Personnes Compétentes en Radioprotection (PCR) sont présentes dans les différentes entreprises concernées. Les PCR sont désignées par le chef d'entreprise et ont comme missions principales :

- évaluer la dosimétrie
- proposer des solutions visant à réduire l'exposition autant que possible
- récupérer la dosimétrie opérationnelle
- analyser tout écart entre la dosimétrie prévisionnelle et opérationnelle.

Ces dispositions d'organisation permettent de respecter en permanence les exigences du CEFRI ainsi que la réglementation en vigueur en matière de formation, suivi médical et suivi dosimétrique pour ce type de personnel.

6 | MAÎTRISER LES AFFAIRES

Du besoin client jusqu'à sa satisfaction

L'une des préoccupations essentielles du SMI de Clemessy est de répondre aux attentes et besoins de nos clients mais aussi de leur proposer des organisations de proximité ou de projets efficaces, des solutions techniques innovantes et attractives. Celles-ci sont réalisées dans le respect des budgets, des délais et de la qualité requise.

La méthodologie des « 5R » nous permet de maîtriser les affaires : cette méthode garantit un déroulement conforme des opérations par la tenue de 5 revues tout au long de la vie du projet :

- 5R**
- revue d'appel d'offre
 - revue d'offre
 - revue d'entrée de commande
 - revue d'enclenchement
 - revue de conception
 - revue d'avancement de projet
 - revue de fin d'affaire

Nota : les revues de conception et d'appel d'offre ne sont nécessaires que pour des catégories de projets.

La grille M-500 présente les règles d'application des revues exigées par le Groupe. Les entreprises peuvent adapter cette grille à leur périmètre certifié mais ne peuvent se soustraire au minimum demandé par le Groupe. Le contenu, la tenue et l'efficacité des revues de traitement d'affaire font l'objet d'un suivi systématique par le management des entreprises.

En amont de l'appel d'offre

La fonction commerciale procède à l'identification des exigences relatives aux offres, en termes de besoins clients, de spécifications techniques ou organisationnelles.

L'appel d'offre est réceptionné et pré-analysé afin de décider d'élaborer l'offre ou de la décliner. Selon le niveau de risque associé au projet une revue d'appel d'offres sera nécessaire. Le client est informé de la décision.

Les projets VPI

Les projets d'un volume supérieur à 750 K€ ou présentant des risques selon la procédure CM-107 doivent faire l'objet d'une procédure spécifique de validation (procédure VPI) avant même que l'offre ne soit établie et ce à chaque étape avant de s'engager auprès du client.

L'identification dans l'outil VPI GEODE, la prise en compte et la validation en revue d'offres, le suivi par la grille d'analyse des risques dès l'entrée de commande composent cette surveillance désormais indispensable des projets VPI.

Groupements externe et interne

En cas de groupement temporaire avec d'autres entreprises extérieures ou entre entreprises de Clemessy pour l'établissement de l'offre, un contrat précise la répartition des rôles et responsabilités des membres du groupement, y compris pour tout ce qui concerne la qualité, la sécurité, l'environnement et les autres domaines concernés.

Traitement de l'offre

L'élaboration de l'offre est confiée à un Ingénieur Technico-Commercial (ITC) ou à un chargé d'affaire qui est l'interlocuteur du client dans la phase offre. Avant l'émission de l'offre, il vérifie qu'elle répond bien aux exigences et attentes du client et que l'entreprise possède l'aptitude à la produire en cas de commande.

5R

Revue d'offre

- Engager ou non la société par rapport à l'offre
- S'assurer de la qualité et de l'exhaustivité de l'offre
- S'assurer qu'en cas de commande, celle-ci pourra être produite dans des conditions satisfaisantes
- Anticiper la sécurité du personnel devant intervenir

Traitement de l'entrée de commande

Une revue d'entrée de commande est organisée par la fonction commerciale responsable de l'offre avant acceptation de la commande.

5R

Revue d'entrée de commande

- Engager ou non la société par rapport à la commande
- S'assurer de la conformité et de l'exhaustivité de la commande par rapport à l'offre et aux négociations
- S'assurer que la commande pourra être produite dans des conditions satisfaisantes

Analyse et suivi des risques projet en phase de réalisation

Les risques des projets VPI sont identifiés et suivis en phase de démarche commerciale. Une grille d'analyse des risques peut être initiée à ce stade par le responsable commercial, idéalement accompagné du chef de projet pressenti.

Après la revue d'entrée de la commande et dans la phase d'enclenchement, le chef de projet prend en compte l'identification des risques faite en phase commerciale et la complète tout au long de son suivi en phase de réalisation.

A chaque revue d'avancement du projet le suivi des risques du projet est mis à jour.

Confidentialité

Toutes les précautions nécessaires sont prises afin que les produits et documents transmis par un client ne puissent être accessibles à des entreprises ne participant pas directement à l'exécution du contrat.

Enclenchement

Pour chaque commande un « responsable » de commande (chargé ou chef de projet, chargé d'affaires, chef de site ...) organise et pilote la production de la commande, y compris les relations avec le client pendant toutes les phases de production. Il réalise son devoir de conseil et propose des travaux supplémentaires, le cas échéant.

Il assume la responsabilité de la commande jusqu'au transfert de propriété.

5R

Revue d'enclenchement

Définir l'organisation pour produire un projet ou contrat qui permet de répondre aux objectifs de coûts et délais ainsi qu'aux exigences des clients et demandes internes.

Processus de production et préparation du service

Toutes les activités de production et/ou de services, y compris le fonctionnement des processus, sont définies et mises en oeuvre dans les entreprises. La préservation du produit est également prise en compte. Des dispositions particulières sont prises en terme d'identification et de traçabilité si nécessaire.

Dans tous les cas, la propriété du client y compris la propriété intellectuelle, fait l'objet de mesures appropriées afin d'en préserver la confidentialité.

Dispositifs de surveillance et de mesure

Les dispositifs définis pour assurer la conformité des produits et prestations livrés au client ou des processus mis en oeuvre sont maîtrisés au niveau des entreprises assurant la réalisation des produits et des prestations.

5R

Revue d'avancement de projet / Point économique

- Identifier le reste à produire, les aléas, les provisions pour risques
- Identifier les dérives
- Détecter les risques
- Suivre le plan d'action du projet
- Mettre à jour les informations relatives au pilotage du projet et informer la hiérarchie.

Analyse de fin de commande

Après le transfert de propriété, une analyse est faite sous la responsabilité du responsable de commande afin d'alimenter le retour d'expérience et d'améliorer les processus mis en oeuvre. Ce retour d'expérience est une donnée d'entrée de la revue de processus.

5R

Revue de fin d'affaire

- Analyser les écarts et les dysfonctionnements
- Donner un retour d'expérience pour améliorer les affaires à venir

Pour les contrats significatifs et après mise en exploitation de l'installation, il est vérifié que le client est satisfait de la prestation fournie. Si ses remarques ou difficultés peuvent être exploitées, elles sont enregistrées afin d'alimenter le retour d'expérience. Des prestations complémentaires peuvent être proposées au client afin de l'aider à exploiter au mieux et à maintenir en bon état son installation.

Conception et développement

Cette capacité est reconnue et mentionnée dans les libellés des annexes des certificats ISO 9001 des entreprises concernées. Le déclenchement de la démarche et le périmètre d'application sont décidés selon les projets au moment des revues d'offres puis des revues d'enclenchement.

Exigences APSAD

Pour assurer les performances d'un système de sécurité dans le domaine des systèmes de sécurité incendie, de la détection d'intrusion, de la vidéosurveillance ou du contrôle d'accès, plusieurs conditions doivent être réunies :

- une conception adaptée aux besoins de l'utilisateur et répondant aux normes
- un matériel de qualité et répondant aux normes
- un installateur qualifié pour ce type d'installation.

Il est primordial de réunir ces conditions afin d'être reconnu comme un professionnel compétent dans les domaines des systèmes de sécurité incendie, de la détection d'intrusion, de la vidéosurveillance et du contrôle d'accès, mais également afin de garantir la meilleure qualité de prestations à nos clients. Le référentiel de certification est défini par les référentiels APSAD-F7& I7 et I81, I82 & I83. La marque APSAD (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages) est la propriété du CNPP (Centre National de Prévention et de Protection).

L'organisation, basée sur la décomposition par établissement (codes Siret) se compose :

- d'une Entité Technique Autonome (ETA) - c'est l'établissement du siège de Clemessy
- de plusieurs Implantations locales Reconnues (ILR)
- d'un référent technique par entité au minimum.

La Direction Technique de Clemessy coordonne les actions et organise la certification.

Maîtrise des achats

Clemessy doit choisir les fournisseurs de produits ou de services nationaux ou internationaux qui sont capables de mettre en œuvre une politique continue et partagée de gain de compétitivité. Les achats auprès des fournisseurs sous contrats cadre doivent être privilégiés.

Les contrats de sous-traitance et d'achat doivent répercuter les contraintes «client» et sécuriser les prestations : l'acheteur a un devoir d'alerte.

Le respect de la charte achats et des règles de déontologie de Clemessy est un impératif et toute dérive est sanctionnée.

Les achats doivent être impliqués dès l'amont dans les devis clients importants ou sensibles, afin de garantir l'efficacité du processus et la sécurisation des affaires.

Dans ce but, la Coordination des Achats de Clemessy :

- assure la relation avec les directions commerciales des fournisseurs importants, négocie les contrats nationaux ou délègue la négociation et la mise en œuvre aux acheteurs marchés
- assure la cohérence des conditions de règlement de Clemessy
- gère le fichier fournisseurs, le suivi des évaluations fournisseurs
- assure la mise à jour des contrats cadre
- assure le lien avec la direction financière et les systèmes d'information (gestion des ristournes de fin d'année et gestion des bases de données fournisseurs)
- pilote les audits fournisseurs et sous-traitants et le suivi des documents légaux.

Chaque entreprise organise son service achats en fonction de son schéma propre et de son activité ; le service achat répond hiérarchiquement au chef d'entreprise et fonctionnellement à la coordination des achats. Chaque entreprise respecte la politique achat annuelle de Clemessy (AL-156).

Sûreté nucléaire

La Sûreté nucléaire est un ensemble de dispositions permettant d'assurer le fonctionnement normal d'une installation nucléaire, de prévenir les accidents ou les actes de malveillance et d'en limiter les effets tant pour les travailleurs que pour le public et l'environnement.

Dans le cadre des opérations réalisées pour ses activités nucléaires, Clemessy s'engage :

- à promouvoir la culture de Sûreté au sein de ses équipes
- à sensibiliser l'ensemble de son personnel à l'importance de leur tâche et aux impacts sur la Sûreté de l'installation nucléaire que pourrait induire toute anomalie commise dans le cadre de leurs activités.

Qualifoudre

Selon la législation en vigueur, les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) doivent procéder :

- à une analyse Risque Foudre réalisée par une société reconnue comme compétente
- à une étude technique menée par une société reconnue compétente
- à la mise en place d'un système de protection et de prévention conformément à l'étude technique
- à la vérification du système de protection et de prévention mis en place, conformément à l'étude technique.

La certification QUALIFOUDRE permet aux entreprises de Clemessy d'être reconnues compétentes pour étudier, installer et vérifier des systèmes de protection et de prévention contre la foudre. De plus, les collaborateurs ont été formés à la problématique foudre et leurs connaissances ont été validées par un organisme extérieur.

Conception, installation, maintenance et réparation en atmosphère explosibles (atex)

Pour nos clients concernés par les risques d'explosion, tout est mis en œuvre pour assurer que les équipements de travail et tout dispositif de raccordement associé mis à la disposition des travailleurs, sont conçus et entretenus de manière à réduire au maximum ces risques. Nos travaux doivent ainsi être réalisés dans un souci permanent d'apporter et de conserver le niveau de protection nécessaire aux équipements de travail situés en zone à risque d'explosion.

Des référentiels de certification de service volontaire existent pour les entreprises intervenantes dans les domaines :

- de la réparation en atelier de matériels électriques et non-électriques utilisables en ATEX : certification Saqr-ATEX (Système d'Assurance Qualité des Réparateurs du matériel utilisable en ATmosphères EXplosibles). Le fait de confier un matériel ATEX à un atelier certifié Saqr-ATEX, permet à nos clients d'avoir la garantie que cet équipement (ex: moteurs) répondra toujours au niveau de sécurité originel et que les opérations de maintenance et/ou réparation réalisées ne dégraderont pas son mode de protection. Clemessy MOTORS et EMCS Nord disposent de la certification Saqr-ATEX pour les matériels, moteurs et accessoires électriques.

- de la conception, de la réalisation et de la maintenance d'installations industrielles en ATEX : certification Ism-ATEX (Installation - Service - Maintenance en ATEX). Ces activités ne peuvent être effectuées que par du personnel formé aux spécificités liées aux modes de protection et doivent faire l'objet d'un suivi et d'une gestion particulière. Cette sécurité doit être garantie lors de la conception/ingénierie, la réalisation et la maintenance des lieux et équipements de travail.

La certification Ism-ATEX permet à l'entreprise SECAUTO d'être reconnue compétente pour assurer cette sécurité.

7 | RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Biodiversité

EIFFAGE a adhéré à la Stratégie Nationale pour la Biodiversité (SNB), portée par le ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement.

Cet engagement nécessite que soient formalisées les éventuelles actions en faveur de la préservation de la biodiversité. Il convient de les structurer et de les présenter de manière parfaitement compatible avec la SNB, pour en tirer le meilleur parti en terme d'image, d'influence et de réputation vis-à-vis des institutionnels. La première étape sera d'évaluer la dépendance et des interrelations de l'entreprise vis-à-vis des enjeux liés à la biodiversité dans le cadre de nos analyses d'impacts environnementaux.



Analyse des aspects et des impacts environnementaux

Les processus, activités, produits et services, facteurs d'impacts significatifs (réels ou potentiels) sont identifiés par le biais de l'analyse environnementale du site par l'outil GEODE Environnement. Les aspects environnementaux significatifs et situations d'urgence identifiés sont hiérarchisés selon les règles de la procédure «M-173 identification des aspects et des impacts environnementaux».

Les décisions relatives à l'analyse des aspects environnementaux pouvant avoir des impacts significatifs et retenus par la direction figurent dans le plan d'amélioration QSE de chaque entreprise.

Les facteurs d'impacts significatifs sont pris en compte pour l'établissement des objectifs et cibles environnementaux.

L'analyse environnementale de nos chantiers ou interventions chez le client est réalisée à l'aide d'un formulaire dédié.

Veille réglementaire

La veille réglementaire pour Clemessy est également assurée par l'outil GEODE Environnement.

L'animateur environnement de chaque entreprise est responsable de la mise à jour du recueil des textes applicables et spécifiques à ses activités (notamment pour les textes et règlements locaux). Un audit de la conformité réglementaire est réalisé périodiquement.

L'identification et l'accès aux exigences légales et réglementaires applicables à l'entreprise sont décrits dans la procédure « M-163 Maîtrise de la documentation extérieure ».

Maitrise operationnelle

Les activités et les opérations associées aux aspects environnementaux significatifs sont identifiées grâce à l'Analyse Environnementale.

L'animateur environnement de chaque entité doit s'assurer que les activités ayant des aspects significatifs donnent lieu à des procédures qui décrivent les «bonnes pratiques» à respecter.

Situations d'urgence

Les situations d'urgence sont identifiées à partir de l'analyse environnementale effectuée par le responsable environnement et sont listées dans l'outil GEODE Environnement dans l'onglet « situation d'urgence ».

Le responsable environnement, de chaque entreprise, crée des réponses à ces situations d'urgence qui permettent leur maîtrise et leur gestion. L'outil permet également de définir les modalités de planification des exercices permettant la vérification de l'efficacité de ces moyens pressentis.

Gestion des déchets

Clemessy organise le tri des déchets selon la procédure « M-176 Gestion des déchets ».

Le tri sélectif des déchets consiste à trier les déchets d'emballage, les déchets dangereux et les déchets non dangereux pour faciliter et optimiser le traitement ultérieur des déchets.

Le suivi et la traçabilité de l'évacuation des déchets, en conformité avec le Code de l'environnement, sont synthétisés dans un registre des déchets.

Nos prestataires déchets disposent de toutes les autorisations, agréments et attestations garantissant le respect des réglementations et normes en vigueur.

L'engagement de Clemessy est de privilégier la réduction des déchets à la source, en optimisant nos processus et nos méthodes et en favorisant les emballages consignés.

8 | SÉCURISER L'INFORMATION

Sécurité informatique

Le Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) contribue à augmenter le niveau de protection du patrimoine informationnel du Groupe et de répondre aux exigences des clients de Clemessy en matière de sécurité de l'information. Il est basé sur la gestion du risque (ISO 27005).

Depuis 2012, la Direction Informatique sur une partie des principes, a comme objectif d'atteindre un niveau de sécurité compatible et conforme aux exigences de nos projets clients et des organismes agréés.

9 | OPTIMISER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

ISO 50001

Clemessy et Secauto sont certifiés ISO 50001 depuis 2015.

La norme ISO 50001 est un Système de Management de l'Énergie (SMEn).

Son objectif est d'établir les systèmes et processus nécessaires à l'amélioration de la performance énergétique, y compris l'efficacité, l'usage et la consommation énergétique.

La mise en œuvre d'un SMEn permet de :

- connaître la facture énergétique de Clemessy
- structurer la démarche d'économie d'énergie
- conduire à une diminution des émissions de gaz à effet serre, des consommations de l'énergie et des coûts associés
- répondre aux exigences réglementaires.

Les étapes clés de cette démarche

1. la réalisation d'un état des lieux sous forme de diagnostic énergétique qui constituera le socle de la démarche d'amélioration et de la définition de la politique énergétique
2. la définition des indicateurs de performance énergétique (IPE)
3. la réalisation et le maintien d'une revue énergétique.

Dans le respect du principe d'amélioration continue, les objectifs doivent être fixés et conduire à la mise en place de mesures d'amélioration.

Gestion des bâtiments

La Politique de Clemessy en matière immobilière est établie par la Direction Générale qui a défini 4 objectifs:

1. Permettre aux collaborateurs d'effectuer leur travail dans de bonnes conditions
2. Etre maîtrisé, suivi et géré en « bon père de famille »
3. Assurer la sécurité des personnes et des biens et des affaires
4. Etre conforme aux normes, réglementations et codes en vigueur

Cette politique est mise en oeuvre sur l'ensemble de Clemessy à travers la Direction de l'Immobilier et des Moyens Généraux et les Responsables Techniques des Bâtiments (R.T.B.) sous la responsabilité de leurs Responsables d'Entreprises.

Les principales missions allouées aux personnes en charge de la gestion des bâtiments concernent :

Gestion Locative

- Gestion des baux
- Suivi des loyers
- Suivi des charges

Développement et Maîtrise d'Ouvrage

- Recherche immobilière et foncière
- Montage et développement de projets
- Assistance à maîtrise d'ouvrage
- ISO 50001 - Management de l'énergie

Service aux Bâtiments

- Entretien préventif
- Entretien curatif
- Contrôles réglementaires

Services aux personnes

- Restauration
- Véhicules
- Reprographie
- Courrier & archives
- Accueil & standard
- Espaces de travail & mobilier
- Propreté & gestion des déchets
- Contrôle d'accès et gardiennage

10 | SURVEILLER ET AMÉLIORER

Le Système de Management Intégré mis en oeuvre a pour but d'améliorer la performance de Clemessy. Des méthodes et dispositions applicables d'amélioration et de surveillance sont déployées pour nous permettre :

- d'assurer la qualité des prestations et produits
- d'apprendre de nos erreurs et capitaliser.

Amélioration

L'amélioration contribue à atteindre les objectifs de l'entreprise et concerne tout particulièrement les actions d'amélioration vis-à-vis des clients, des produits livrés, des problématiques environnementales, de notre fonctionnement interne et du système de management.

L'amélioration est menée au niveau des entreprises et au niveau du Clemessy de façon cohérente et complémentaire.

Elle est planifiée sur l'exercice puis complétée régulièrement suite à des analyses issues des données de surveillance, des opportunités d'amélioration, des analyses d'écart. La clôture des actions préventives et correctives est déclarée après que des mesures d'efficacité ont été satisfaites.

L'évolution et le suivi des améliorations sont organisés par la fonction QSE qui tient à jour un plan d'amélioration QSE dans chaque entreprise.

L'amélioration de notre fonctionnement interne ainsi que l'amélioration des produits et prestations sont assurées par la tenue de revues de processus qui incluent l'analyse des données (satisfaction des clients, écart, conformité, aspects environnementaux significatifs, caractéristiques des processus et performance des fournisseurs,...) et la mise en oeuvre par les responsables de processus, d'actions correctives ou préventives.

Surveillance

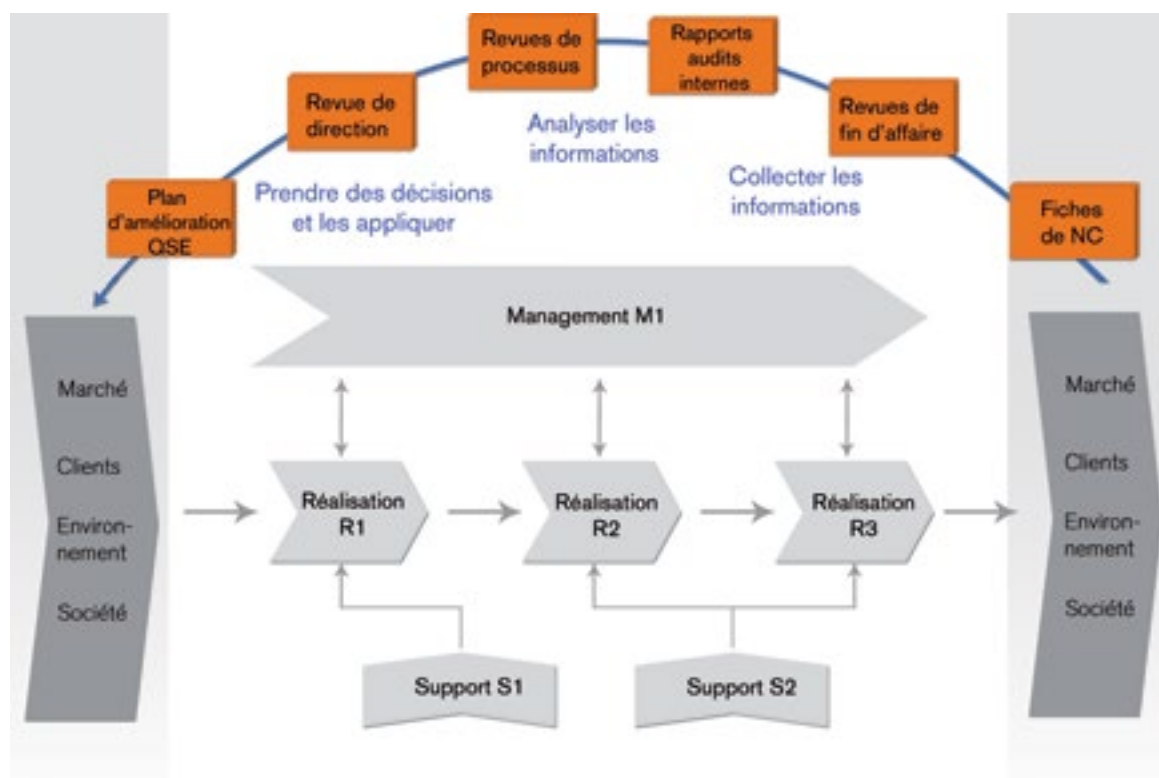
La surveillance et les mesures portent sur la conformité et l'efficacité des produits, des activités, des prestations livrées et du système de management.

Elles sont assurées par la réalisation :

- des audits internes
- de revues de processus
- de contrôles sur les produits et prestations livrés aux clients
- de collectes d'informations portant sur la satisfaction, les attentes, les réclamations des clients, partenaires et parties intéressées, les dysfonctionnements ayant pour origine la non conformité des produits ou des prestations livrés au client, les écarts par rapport à la politique de Clemessy, les exigences législatives et autres exigences, les prestations fournisseurs, les difficultés liées au Système de Management (écarts).

Les collectes sont synthétisées dans des rapports de fonctionnement élaborés et transmis à la Direction Qualité.

Schéma de principe



Maîtrise du produit non conforme

Les non-conformités relatives aux produits et aux prestations sont traitées dans la procédure M-121 «Maîtrise des non-conformités». Les non-conformités sont tracées et enregistrées sous la responsabilité du chargé d'affaire ou chef de projet.

Le responsable qualité est garant que les non-conformités majeures intervenues soient analysées dans les revues de processus et constituent les données d'entrée de la revue de direction.

Audit interne

Les audits internes sont planifiés et réalisés au sein de chaque entreprise. Le management met à disposition les ressources nécessaires pour assurer le programme d'audit.

Au niveau de Clemessy, une campagne annuelle d'audits de direction est réalisée afin de :

- vérifier la conformité du SMI de l'entreprise aux normes applicables et aux règles de Clemessy
- évaluer l'efficacité du système
- apporter des pistes de progrès sur la base du retour d'expérience des auditeurs et des pratiques au sein de Clemessy.

Revue de processus

La revue de processus est réalisée en présence des intervenants identifiés par le pilote de processus. Elle est effectuée sous la responsabilité du pilote de processus permettant de :

- faire le suivi des actions décidées lors des revues précédentes
- identifier et analyser toute dérive du processus
- définir d'éventuelles actions correctives ou préventives
- identifier des pistes d'amélioration de l'efficacité et l'efficience du processus
- mesurer le niveau de maturité du processus et comparer les résultats obtenus par rapport à l'objectif fixé.

Revue de direction

La revue de direction a pour objectif d'apprécier le niveau d'efficacité du Système de Management et de décider des actions à engager pour l'améliorer.

Ainsi sont organisés :

- une revue de Direction annuelle au niveau de Clemessy, déclenchée et pilotée par la Direction
- une revue de Direction annuelle au niveau de chaque entreprise, déclenchée et pilotée par les chefs d'entreprises de Clemessy.

Des points intermédiaires concernant la qualité, la sécurité, l'environnement et autres complètent ce dispositif.

Capitalisation des expériences

La capitalisation de nos métiers est assurée par :

- la base de données techniques (TEKNOS)
- les données mises à jour du logiciel de chiffrage OPTIMA
- la base de fiche de référence de nos projets
- le KTALOG chantier
- la base d'évaluation des prestations réalisées par nos fournisseurs.

De plus, des modules de formation aux métiers et fonctions techniques sont mis en place à l'Institut Des Métiers et évoluent en fonction des besoins.