



Document :

P	S	Q	S	E	P	L	M	A	N	G	2	2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Date dernière révision :

jour	mois	année
14	04	2021

Nombre de pages ou de documents :

6

Titre du processus : Management QSE

Mots clés : Sécurité, Environnement, Qualité, sûreté, incident, accident, risque, événement, analyse environnementale, non-conformité, audit, action corrective, amélioration continue.

Pilotes de processus : Responsable de Management QSE

Visas :

Rédaction ou Modification			Validation			Approbation
Nom	Fonction	Visa	Nom	Fonction	Visa	Visa du DEPL
RAKIB	RQSE		RAKIB	RQSE		R. MIHRAMANE
Date :	12 AVR 2021		Date :	12 AVR 2021		Date: 14 AVR 2021

Diffusion :

- Toutes les entités de la DEPL

- FINALITE DU PROCESSUS

Animer, évaluer et améliorer l'efficacité du Système de Management de la Qualité, Sécurité santé au travail et Environnement de la DEPL, tout en :

- Maîtrisant les risques et les opportunités liés à ses activités.
- Veillant à la conformité aux exigences, besoins et attentes des clients et des parties intéressés pertinentes du processus.
- **Assurant une veille légale et réglementaire Qualité, SST et Environnement en collaboration avec le processus Juridique et veillant à la conformité aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités de la DEPL.**

- Attentes et exigences du processus

PROCESSUS FOURNISSEURS	Besoins & Attentes / Exigences
Autorités	<ul style="list-style-type: none"> • Communication de toute nouveauté concernant l'exploitation portuaire • Communication de toute nouveauté ou changement à la gestion de la sureté au niveau du Port (ANP)
Réceptionnaires chargeurs	Respecter les consignes QSE
Tout processus	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les dispositions réglementaires et légales QSE applicables au processus. • Evaluer la conformité des exigences réglementaires SST et Environnement • Respecter les exigences en matière de QSE : • Evaluer la criticité des risques QSE liés au processus • Evaluer la significativité des Aspects Environnementaux liés au processus • Evaluer la conformité aux exigences légales et applicables du processus en matière de QSE. • Etre informé immédiatement en cas de non-conformité, d'incidents ou risque QSE • Contribuer dans l'amélioration des mesures QSE • Déployer auprès de tous les collaborateurs les méthodes, les actions de sensibilisation et les moyens mis en place en termes de QSE
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir les moyens humains et financiers pour réaliser les objectifs en termes de QSE • Agir en valeur d'exemple pour monter l'importance du respect des exigences QSE

PROCESSUS CLIENTS	Besoins & Attentes / Exigences
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les dispositifs du règlement d'exploitation du port en termes de Qualité, sécurité et environnement. Respecter les dispositifs réglementaires et légaux en vigueur Assurer que le souci Qualité, sécurité et environnement soit pris en compte de façon prioritaire par chaque acteur.
Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les risques liés aux activités des processus. Identifier les moyens à mettre en place pour prévenir et maîtriser les risques liés à l'activité des processus Apporter les méthodes, assistance et formation permettant de prévenir et de maîtriser les risques liés à l'activité des processus Assurer une veille légale et réglementaire QSE. Evaluer régulièrement la mise en œuvre des dispositions mises en place pour la maîtrise des risques QSE. Coordonner les actions à engager en cas de non conformités, incidents ou accidents.
Autorités	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les dispositions du règlement d'exploitation du port en termes de QSE. Respecter les dispositions du code ISPS au niveau des installations portuaire de Marsa Maroc aux ports de Laâyoune et Dakhla. Respecter les dispositions réglementaires en vigueur

- RESSOURCES ESSENTIELLES

- Acteurs :

- DEPL
- Entité QSE
- Comité CHS
- Toutes les entités de la DEPL/DEPD
- Protection civile
- Autorités compétentes (ANP, Protection civile...)
- Sous-traitants

- Equipements, matériels et logiciels :

- Equipements « fixes et mobiles » de détection et de lutte contre l'incendie
- Equipements de lutte contre la pollution accidentelle.
- Moyens de communication « Téléphone, VHF »
- Outils informatiques
- Enseignes et affiches de sensibilisation
- Bureautique et matériel de présentation

- **Dispositifs de surveillance :**
 - Résultats des audits
 - Tableau de bord mensuel
 - Registre sécurité
 - Journal d'amélioration.

- RISQUES ET OPPORTUNITES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la matrice des risques, Opportunités.

- PARTIES INTERESSES PERTINENTES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la liste des besoins et attentes / exigences des parties intéressés pertinentes du processus

- INDICATEURS DU PROCESSUS

	Indicateur 1	Indicateur 2	Indicateur 3	Indicateur 4
Objectif	Réalisation du plan d'actions face aux risques/ opportunités issus des analyses des Enjeux, RP, AES, Exigences des PIP et fonctionnement processus	Assurer la conformité aux exigences réglementaires QSE	Améliorer la performance SMQSE en continue	Améliorer la sûreté au niveau des terminaux de Marsa Maroc à Laâyoune et Dakhla
Indicateur	Taux de réalisation des actions de maîtrise	Taux de conformité aux exigences réglementaires QSE	Efficacité des actions correctives réalisées (toutes les actions regroupées au niveau du JAM)	Nombre d'incidents de sûreté réclamés par le client
Type d'indicateur	Quantitatif	Quantitatif	Quantitatif	Quantitatif
Responsable	Entité QSE	Entités QSE	Entité QSE	Entité QSE
Fréquence	Trimestrielle	Semestrielle	Trimestrielle	semestrielle
Modalité de calcul	Taux de réalisation des actions prévues	Nombre d'exigences réglementaires conformes / Nombre exigences réglementaires applicables	Nombre d'actions efficaces/Total des actions réalisées	Nombre d'incidents de sureté réclamés par écrit

A. LOGIGRAMME

a) Management SMQSE

N°	Etapes	Responsable	Documents	Commentaires
1		DEPL/ Entité QSE/Entités concernées	Entrée : -Normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 dernières versions -Réglementation (ISPS...) -Cartographie des processus -Enjeux internes et externes -Cartographie des RP et AES - Besoins et attentes des parties intéressées pertinentes - Rapports d'audit. - PV RDD -La procédure « Maîtrise des non-conformités » - La procédure maîtrise des risques et opportunités QSE. -Retour des travailleurs en consultations et participations liées aux risques et plans d'actions SST Sortie : -Non conformités Anomalies -Matrices des risques QSE (risques RP, risques liés aux AES, risques et opportunités liés aux enjeux internes et externes, Exigences parties intéressées, risques liés au fonctionnement des processus)	
2-1		Entité QSE/ Entités concernées	Entrée : - La procédure « Maîtrise des non-conformités » -Non conformités Sortie : -Fiches action corrective/préventive - Journal d'amélioration	La nature de traitement dépend du degré de gravité, il est réalisé selon les dispositions prévues dans la procédure des Actions correctives
2-2		-Entité QSE/Entités concernées	Entrée : - La procédure « maîtrise des risques et opportunités QSE » -Matrice des risques Sortie : -Matrice des risques complétée par le plan d'actions de maîtrise	Analyse des risques liés (risques RP, risques liés aux AES, risques et opportunités liés aux enjeux internes et externes, Exigences parties intéressées, risques liés au fonctionnement des processus et risques liés à la conformité réglementaire)

2.3		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Assurer une veille légale et réglementaire QSE</div>	- Entité QSE	<p>Entrée : -Exigences légales et réglementaires applicables (Abonnement, outil de veille / Bulletin officiel)</p> <p>Sortie : Base de données des exigences légales et réglementaires QSE Actions correctives de mise en conformité réglementaire (à suivre au niveau du JAM)</p>	<p>La veille légale et réglementaire QSE a pour objet l'identification, la gestion, le suivi et la communication de toutes les exigences légales et réglementaires QSE applicables. L'évaluation de la conformité réglementaire est réalisée lors d'un atelier de travail en la présence de l'ensemble des pilotes de processus et conformément à la procédure « veille et conformité réglementaire »</p>
3		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Surveillance et mesure des processus</div>	- Entité QSE	<p>Entrée : -Résultat des indicateurs</p> <p>Sortie : -Fiches action corrective et préventive -Journal d'amélioration</p>	<p>La surveillance des processus se réalise par le suivi périodique des indicateurs de performance</p>
4		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Analyse de la satisfaction des clients</div>	Entités concernées Entité QSE	<p>Entrée : - La procédure « Traitement des réclamations client » -Fiche Réclamation client - Enquête SC</p> <p>Sortie : -Registre réclamation client -Fiches action corrective et préventive -Journal d'amélioration</p>	<p>Les résultats sur la satisfaction des clients sont recueillis selon la procédure satisfaction clients</p>
5		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Audit interne</div>	Service QSE Pilotes processus Auditeurs internes	<p>Entrée : -Programme d'audit -Résultat des précédents audits -Référentiels documentaires -procédure audit interne</p> <p>Sortie : -Rapport d'audit -Journal d'amélioration</p>	<p>Un audit interne est réalisé selon les dispositions de la procédure audit interne et selon le programme annuel des audits</p>
6		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revue de direction</div>	DEPL Entité QSE	<p>Entrée : -Résultat des décisions précédentes -Résultat de l'audit -Analyse des réclamations -Analyse des non-conformités -Etat des actions correctives et préventives -Propositions d'actions d'améliorations</p> <p>Sortie : - Compte rendu de la revue de Direction (Recommandation, mesure de l'efficacité du SMQSE, changements pouvant affecter le SMQSE....)</p>	<p>La revue de direction permet de s'assurer de l'efficacité des actions engagées, et d'envisager les mesures correctives et de préparer l'analyse des risques QSE de l'année N+1.</p>
7		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revue documentaire</div>	Entité QSE Pilotes processus		<p>Une revue annuelle des documents sera réalisée selon les nouveaux changements issus de la RDD</p>