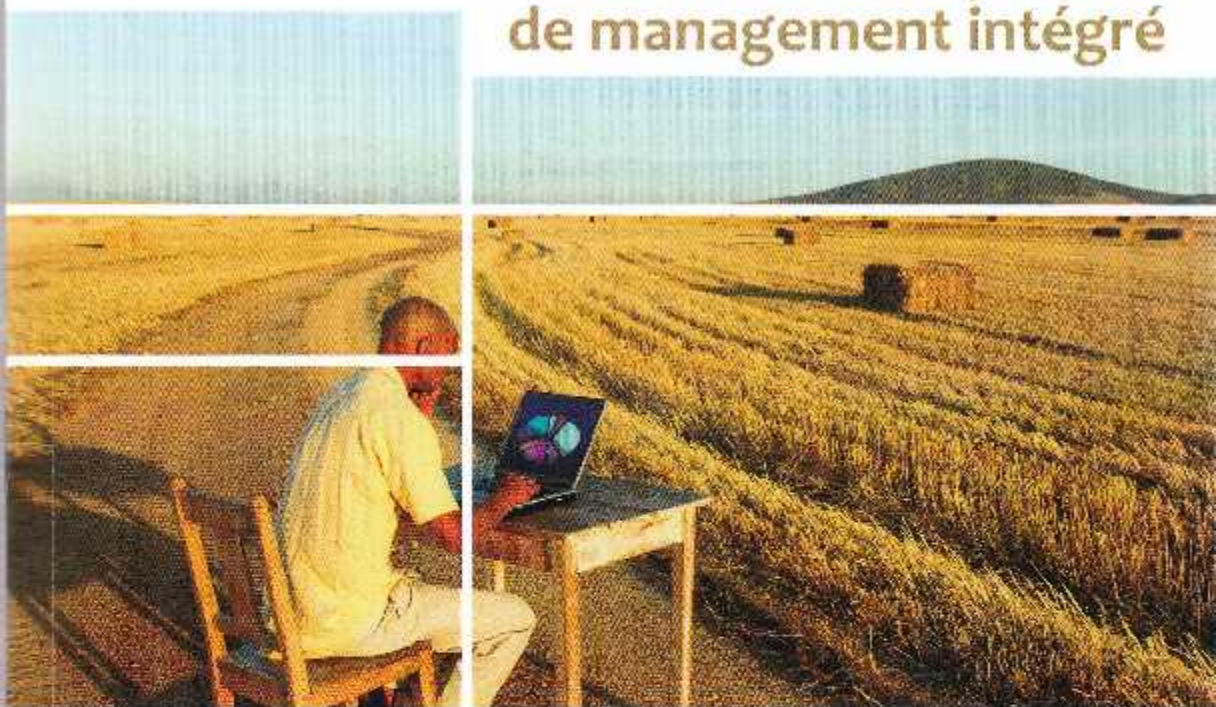


Bernard Froman  
Jean-Marc Gey  
Fabrice Bonnifet

# Qualité Sécurité Environnement

Construire un système  
de management intégré



afnor  
ÉDITIONS

# Sommaire

Remerciements .....	IX
Préface .....	XI
Avant-propos .....	XIII
Introduction .....	1

## Partie I

### Les principes généraux

<b>1</b>	<b>Les évolutions en matière de qualité, de sécurité et d'environnement</b>	<b>7</b>
1.1	La qualité : du contrôle au système de management .....	8
1.2	La sécurité : de la maîtrise des risques au management de la sécurité.....	17
1.3	L'environnement : de la prise de conscience au management de l'environnement.....	24
1.4	L'incidence de la maîtrise des risques globaux sur l'évolution des concepts et des prescriptions.....	34

<b>2</b>	<b>Les enjeux des systèmes de management .....</b>	<b>37</b>
2.1	Les enjeux du management de la qualité .....	38
2.2	Les enjeux du management de la sécurité .....	43
2.3	Les enjeux du management de l'environnement.....	48
2.4	Les enjeux communs .....	50
2.5	Les enjeux d'un management global .....	52
<b>3</b>	<b>Les différences et les analogies entre les démarches qualité, sécurité et environnement.....</b>	<b>55</b>
3.1	Les différences.....	55
3.2	Les analogies .....	63
3.3	Les raisons de l'intégration .....	71
<b>4</b>	<b>L'intégration des systèmes de management .....</b>	<b>75</b>
4.1	L'approche processus .....	75
4.2	L'élargissement du concept de processus .....	76
4.3	L'identification des processus .....	83
4.4	L'identification et la hiérarchisation des risques.....	87
<b>5</b>	<b>Les référentiels et les démarches de reconnaissance.....</b>	<b>99</b>
5.1	Les référentiels de management.....	100
5.2	Les zones de recouvrement des référentiels .....	128
5.3	Les démarches de reconnaissance pour la qualité .....	129
5.4	Les démarches de reconnaissance pour l'environnement .....	135
5.5	Les démarches de reconnaissance pour la santé et la sécurité au travail .....	140
5.6	Les démarches de reconnaissance jumelées .....	141

**Partie II**  
**Comment définir, construire et mettre en œuvre**  
**un système de management intégré**

<b>6</b>	<b>Vers un système de management intégré</b>	
	<b>qualité-sécurité-environnement.....</b>	<b>151</b>
6.1	Les principes de l'intégration .....	151
6.2	Les différents schémas d'intégration .....	154
<b>7</b>	<b>Les parties intéressées et leurs interactions.....</b>	<b>159</b>
7.1	Les clients.....	159
7.2	Le personnel .....	161
7.3	Les actionnaires .....	164
7.4	Les fournisseurs et partenaires.....	166
7.5	La société .....	169
<b>8</b>	<b>Le diagnostic initial.....</b>	<b>175</b>
8.1	L'extension des concepts du diagnostic qualité .....	176
8.2	L'extension du diagnostic qualité au diagnostic intégré .....	177
8.3	Les éléments du diagnostic intégré.....	178
<b>9</b>	<b>Comment traiter les éléments d'un système</b>	
	<b>de management intégré.....</b>	<b>183</b>
9.1	La responsabilité de la direction .....	183
9.2	Mise en œuvre, maîtrise et management des processus .....	204
9.3	Surveiller et mesurer les performances.....	208
9.4	L'amélioration continue .....	221
9.5	Valeurs et bonnes pratiques.....	223
<b>10</b>	<b>Le système documentaire .....</b>	<b>231</b>
10.1	La structure documentaire .....	232
10.2	Le manuel.....	236
10.3	Les procédures et documents opérationnels .....	240
<b>11</b>	<b>Les méthodes, les outils et les logiciels associés.....</b>	<b>245</b>
11.1	Les méthodes communes .....	245
11.2	Les logiciels supports et l'internet-intranet .....	249



<b>12</b>	<b>L'évolution vers le management de l'excellence .....</b>	<b>251</b>
12.1	Le management total de la qualité (TQM) .....	251
12.2	Le développement durable .....	257
12.3	L'intégration qualité, sécurité, environnement et le développement durable .....	259
	<b>Conclusion.....</b>	<b>263</b>
	<b>Des entreprises (petites et grandes) témoignent .....</b>	<b>265</b>
	<b>ADA ACIÉRIE DE L'ATLANTIQUE.....</b>	<b>267</b>
	<b>AIR LIQUIDE (Grande Industrie Europe).....</b>	<b>271</b>
	<b>BOUYGUES TRAVAUX PUBLICS .....</b>	<b>275</b>
	<b>EAVI.....</b>	<b>277</b>
	<b>LABSO CHIMIE FINE .....</b>	<b>281</b>
	<b>LEXMARK INTERNATIONAL.....</b>	<b>285</b>
	<b>RICARD.....</b>	<b>289</b>
	<b>SFCME – SCHNEIDER ELECTRIC .....</b>	<b>291</b>
	<b>SOLECTRON FRANCE .....</b>	<b>295</b>
	<b>Index .....</b>	<b>299</b>
	<b>Glossaire.....</b>	<b>307</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>311</b>