



**ANTHÉA CONSEILS**

AMÉLIORONS ENSEMBLE

MANUEL  
QUALITÉ SANTÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT



NOS **ENGAGEMENTS**

NOTRE **DÉMARCHE**

NOTRE **ORGANISATION**



# SOMMAIRE

<b>I. QUI SOMMES-NOUS ? .....</b>	<b>2</b>
A. Un cabinet d’audit, de conseil et de formation :.....	2
B. Un cabinet d’audit agréé pour la certification MASE : .....	2
C. Un cabinet proche de vous .....	2
D. Un cabinet à vos côtés depuis 2003 .....	3
E. Un cabinet engagé : .....	4
F. Notre fiche signalétique .....	5
<b>II. NOTRE SINGULARITE .....</b>	<b>6</b>
A. Nos enjeux.....	6
B. Notre vision des normes et de l’audit .....	6
C. Le profil de nos intervenants .....	7
D. Notre posture d’intervention .....	8
<b>III. NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT.....</b>	<b>9</b>
A. Domaine d’application .....	9
B. Notre organisation .....	9
C. Les responsabilités et les autorités au sein du cabinet .....	10
D. Notre organisation processus .....	11
E. Processus Direction – Engagement de la Direction.....	11
F. Processus RH. – Compétences et qualifications professionnelles .....	13
G. Processus prestataires .....	14
H. Processus gestion des affaires – Réalisation du travail.....	16
I. Processus système d’information .....	19
J. Processus Marketing et Développement .....	20
K. Processus Amélioration – Efficacité et amélioration .....	20



## I. QUI SOMMES-NOUS ?

### A. Un cabinet d'audit, de conseil et de formation :

ANTHEA CONSEILS est un cabinet d'audit, de conseil et de formation intervenant dans les domaines des systèmes de management QSE (qualité, santé & sécurité au travail, environnement), de la sûreté, des démarches RSE.



### B. Un cabinet d'audit agréé pour la certification MASE :

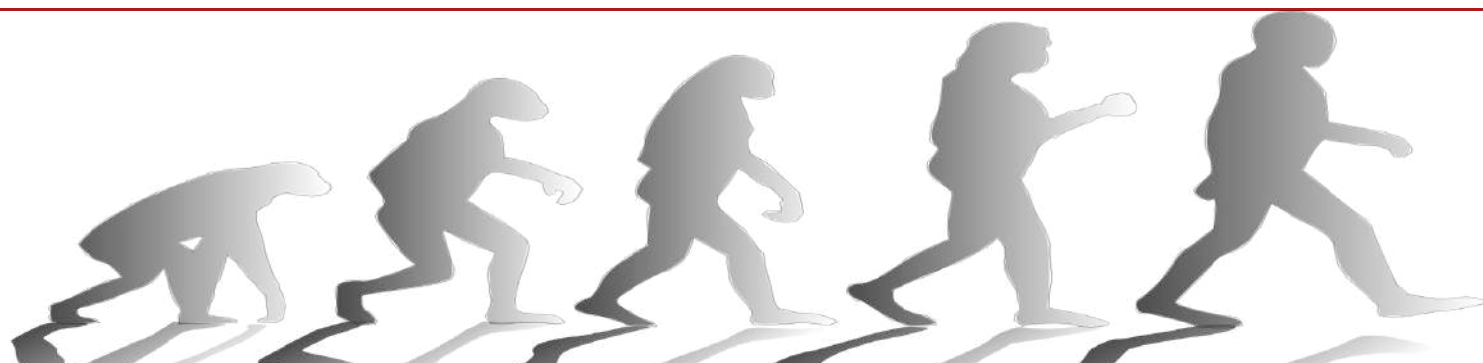
C'est également un cabinet d'audit tierce partie agréé au plan national pour réaliser les audits de certification MASE (système de management Santé-Sécurité-Environnement).

### C. Un cabinet proche de vous

Au moins un intervenant ANTHEA CONSEILS est présent sur chacun des territoires MASE.

Avant d'être auditeur ou consultant, les intervenants ANTHEA CONSEILS ont été managers opérationnels, managers QSE.





## D. Un cabinet à vos côtés depuis 2003

- 2003
  - Création d'ANTHEA CONSEILS, cabinet d'audit et de conseil **qualité**
- 2005
  - Élargissement de l'offre au management de la **Santé de la Sécurité au travail**, de l'**Environnement** et de la **Responsabilité Sociétale** en plus des prestations historiques d'accompagnement et d'audit des systèmes de management de la qualité.
- 2007
  - **Premiers audits MASE** pour le compte d'AFNOR Certification
- 2008
  - ANTHEA Conseils devient une **SARL**.
- 2012
  - ANTHEA Conseils devient **cabinet d'audit MASE agréé** avec 3 auditeurs. 34 audits de certification sont alors réalisés.
- 2015
  - Renouvellement de l'agrément comme cabinet d'audit agréé MASE pour 3 ans
- 2016
  - ANTHEA crée un poste à temps complet de Chargée de clientèle/chargée d'affaires. Les 9 auditeurs ANTHEA CONSEILS réalisent 134 audits de certification MASE. ANTHEA Conseils **est le 6ème acteur du marché sur 17 cabinets agréés** au plan national.
- 2017
  - 16 auditeurs composent l'équipe sur l'ensemble du territoire Français. Au 31.12.2017, 154 audits de certification auront été réalisés par ANTHEA Conseils.
- 2018
  - **Renouvellement de l'agrément comme cabinet d'audit agréé MASE** pour 3 ans
  - 21 intervenants répartis sur l'ensemble du territoire national.
- 2019
  - Engagement dans une démarche qualité
  - ANTHEA CONSEILS **premier cabinet Français** pour la certification MASE (nombre d'audits de certification réalisés en France)
- 2020
  - **Double certification ISO 9001 : 2015 et Qualiopi** processus certifié.
  - Engagement dans la démarche de certification MASE du cabinet
  - ANTHEA CONSEILS **premier cabinet Français pour la certification MASE** (nombre d'audits de certification réalisés en France)
- 2021
  - **Renouvellement de l'agrément** comme **cabinet d'audit agréé MASE** pour 3 ans
  - **Certification MASE** obtenue pour 3 ans.



## E. Un cabinet engagé :

Par des valeurs partagées :



### Par ses politiques

Nos politiques RSE, QSE, SSE sont revues au moins une fois par an à l'issue de la revue de direction. Elles sont téléchargeables sur le site internet : <https://www.anthea-conseils.com>  
ANTHEA CONSEILS est également signataire de la charte de la diversité.

### Par ses systèmes de management certifiés par une tierce-partie

Nous croyons et appliquons pour nous-mêmes ce que nous recommandons à nos clients. ANTHEA CONSEILS a choisi de faire certifier par une tierce partie son système de management.

Qualité



Qualité de formation



Santé, sécurité, Environnement



### Par la vérification tierce partie de nos documents liés au devoir de vigilance



En notre qualité de fournisseur, nous sommes soucieux de respecter les décrets du 27 octobre 2005 et du 11 Mai 2007 relatifs à la lutte contre le travail dissimulé. Dans le but de simplifier et sécuriser nos échanges, nous avons le plaisir de vous informer que nous avons retenu la prestation proposée par la société Actradis.fr, pour nos documents obligatoires.

Pour télécharger les documents attestant de notre régularité fiscale et sociale vous pouvez cliquer sur le lien : [www.actradis.fr](http://www.actradis.fr) en mentionnant le numéro SIRET : 502056567. La même démarche a (<https://www.e-attestations.com/fr/>) été réalisée sur le site « e-attestation » et les autres plateformes de vérification légale.



## F. Notre fiche signalétique

Adresse	Siège social : 279 chemin de Joutecrôt 69400 ARNAS
Email	<a href="mailto:fboulliteau@anthea-conseils.com">fboulliteau@anthea-conseils.com</a>
Téléphone	06 80 31 16 32 / 04 74 69 42 65
Siret	502 056 567 000 14
NAF	7022 Z
RCS	Villefranche sur Saône Tarare B 502 056 567
Numéro de TVA intracommunautaire	FR 79 502 056 567
Numéro d'enregistrement IPRP	IPRP enregistré sous le numéro 1733071 auprès de la DREETS (Directions Régionales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) Auvergne Rhône-Alpes.

Numéro de déclaration d'activité comme organisme de formation ANTHÉA CONSEILS est enregistré comme organisme de formation auprès de la Préfecture de Région Auvergne Rhône-Alpes.

Son numéro de déclaration d'activité est le : **82690845669**. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État. ANTHÉA CONSEILS est également enregistré comme cabinet de formation référençable dans la base de données DataDock, base de données établie par les financeurs de la formation. Cet attribut indique que les éléments fournis par ANTHÉA CONSEILS dans sa déclaration de conformité aux exigences du décret du 30 juin 2015 relatif à la formation professionnelle ont été validé par les financeurs.

ANTHEA CONSEILS a obtenu la certification Qualiopi -processus certifié délivré selon les exigences du Référentiel National Qualité mentionné à l'article L 6316-3 du Code du travail.





## II. NOTRE SINGULARITE

### A. Nos enjeux

Nous entendons poursuivre notre développement économique en assumant notre responsabilité sociale et environnementale.

La santé et la sécurité de nos intervenants ne sont pas négociables, au-delà de tout aspect économique.

La satisfaction client est notre préoccupation continue.

Nous souhaitons être reconnu partout en France :

- Pour notre approche exigeante, constructive et terrain ;
- Pour l'apport de valeur ajoutée dans l'exercice de nos missions ;
- Pour notre professionnalisme et notre posture ;
- Comme un cabinet d'audit et de conseil, agile, professionnel, compétent ;
- Pour notre équipe et nos valeurs partagées ;
- Par la démonstration sur le terrain de notre engagement à appliquer ce que nous recommandons aux autres dans le cadre de nos missions.

Nous avons la volonté de tout mettre en œuvre pour devenir et rester un acteur incontournable des systèmes de management MASE.

Nous souhaitons conserver notre culture PME et poursuivre notre développement, connectée aux réalités des PME, TPE. Nos démarches volontaires de certification s'inscrivent comme :

- Une preuve tangible du professionnalisme et de la fiabilité d'une organisation au service des clients ;
- Une reconnaissance externe et indépendante des efforts accomplis en interne ;
- Un signe de confiance pour l'ensemble de nos parties prenantes.

### B. Notre vision des normes et de l'audit

Les normes et les référentiels de systèmes de management dans les domaines de la qualité ; de la santé-sécurité au travail ou de l'environnement (exemple : ISO 9001, NF Formation, ISO 14001, ISO 45001, MASE) ont tous en commun de promouvoir une démarche de prévention et d'amélioration continue des performances.

Il ne s'agit pas de coller à des exigences mais de comprendre comment faire évoluer l'organisation, le management et les pratiques opérationnelles pour qu'ils concourent à l'amélioration continue de la prévention et des résultats QSSE (Qualité, Santé-Sécurité, Environnement).



Cela passe par une approche système :

- Adaptée au contexte de chaque organisme et à ses enjeux
- Portée par la Direction et pilotée en vue d'actions avec des résultats concrets
- Orientée terrain, impliquant les équipes car les résultats ou les effets de la prévention doivent être visibles sur le terrain.

C'est pourquoi dans nos approches de formation, de conseil ou d'audit, nous adoptons une approche centrée sur la prévention et l'amélioration continue avec la volonté de bâtir des programmes adaptés au contexte et aux besoins de chaque organisme.

L'audit quant à lui ne doit pas être vécu comme une inspection, un contrôle ou une sanction. On ne doit pas subir un audit mais en bénéficier.

La transparence requise pour identifier puis mettre en œuvre une démarche de progrès nécessite une ouverture, une posture de l'auditeur adaptée.

## C. Le profil de nos intervenants

Les intervenants ANTHEA CONSEILS sont des prestataires sélectionnés pour leurs compétences de l'audit, du management et leur expertise dans les domaines des systèmes de management de la qualité, dans les domaines QSE, RSE, sureté.

Plusieurs d'entre eux :

- Sont certifiés par l'IRCA ou l'ICA pour leur compétence d'auditeur
- Sont agréés par l'association MASE nationale pour les audits de certification correspondants
- Réalisent des missions pour différents organismes de certification nationaux ou internationaux.

Les profils des intervenants sont variés. C'est ainsi que nous sommes en mesure de nous adapter à des contextes d'audit ou de mission différents pour des entreprises publiques ou privées de toute taille, de tout secteur d'activités.

Ils bénéficient d'expériences de différents secteurs de l'Industrie ou des services. Pour la plupart d'entre eux, ils dirigent ou ont exercé des responsabilités de Direction opérationnelle ou de responsables QSE avant même d'être auditeurs. Avant d'auditer d'autres organismes, les auditeurs l'ont été eux-mêmes.





## D. Notre posture d'intervention

L'intervenant ANTHEA CONSEILS est exigeant :

- Il écoute et reformule pour valider ce qui fera l'objet de constats ;
- Il collecte et consulte les preuves, croisent les informations ;
- Il analyse et fait preuve de persévérance sans outrecuidance ;
- Il remonte les situations insatisfaisantes avec méthode et rigueur

Il est constructif :

- Il recherche la collaboration ;  
Par la reformulation, il adopte une écoute active ;
- Il sait reconnaître les points forts, qu'il illustre par des faits tout comme il sait le faire pour les écarts ;
- Il identifie des pistes de progrès ;
- Il expose les faits, sans jugement, explique les risques et apporte les éléments utiles à la compréhension de l'écart ;
- Pour les audits, il n'est pas un inspecteur mais un auditeur au service d'une démarche de progrès ;
- Pour les missions de conseil, il n'est pas donneur de leçon. Il n'a pas vocation à apprendre à l'entreprise son propre métier. Il accompagne la réflexion de son client vers des solutions adaptées à son contexte et à ses réalités terrain.

Il est pragmatique

- Il adapte son niveau d'exigence au contexte et aux risques ;
- Il accepte que plusieurs réponses soient possibles ;
- Il est toujours factuel dans son approche ;
- L'intervenant ANTHEA CONSEILS est respectueux des règles de déontologie de l'auditeur ;
- Lors des audits, il n'assume pas sa propre promotion et reste concentré sur les objectifs de la mission ;
- Il est l'ambassadeur du cabinet ANTHEA CONSEILS. Ses propos sont respectueux du cabinet, du client et de l'institution MASE lorsqu'il intervient à ce titre.

### III. NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT

#### A. Domaine d'application

<b>Périmètre de certification ISO 9001 - MASE</b>	Le périmètre d'application concerne la société ANTHEA CONSEILS située : 279 chemin de Joutecrot 69400 ARNAS
<b>Périmètre de certification qualiopi</b>	Le périmètre d'application concerne les activités de formation réalisées par la société ANTHEA CONSEILS située : 279 chemin de Joutecrot 69400 ARNAS
<b>Activités couvertes par le domaine d'application</b>	Les missions de conseil, d'audit, de formation QSE ainsi que les missions d'audit de certification MASE
<b>Activités externalisées</b>	Pour des raisons de sécurité et de compétences, les activités de sauvegarde et de surveillance du système d'information sont externalisées.
<b>Exclusions</b>	Aucune exclusion déclarée.

#### B. Notre organisation

ANTHEA Conseils est une structure souple et légère composée d'un gérant et d'une chargée de clientèle. Elle s'appuie sur un réseau d'auditeurs consultants expérimentés répartis sur le territoire Français. De par sa taille et son organisation, elle est confrontée aux réalités des PME et des TPE qu'elle comprend et qu'elle vit. A ce titre elle doit toujours être réactive.

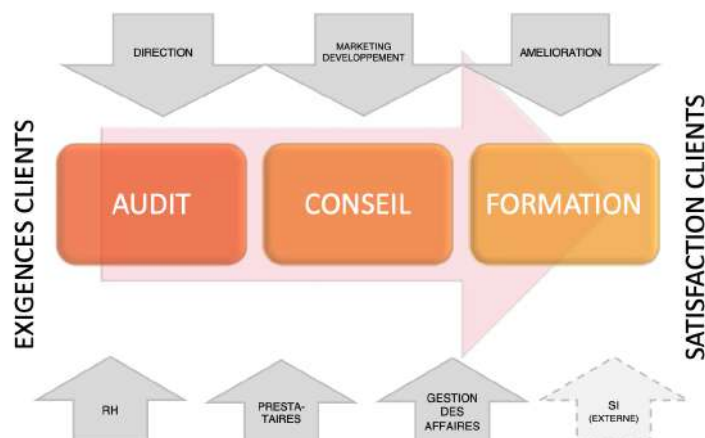


## C. Les responsabilités et les autorités au sein du cabinet

	Rôles, responsabilités et autorités
<b>Gérant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est le représentant juridique de la société</li> <li>• Assure la définition et le déploiement des politiques et des stratégies</li> <li>• Assure la responsabilité pleine et entière des activités et des missions réalisées par ou pour le compte d'ANTHEA CONSEILS</li> <li>• Est le responsable qualité et SSE</li> <li>• Applique les procédures du cabinet</li> <li>• Sélectionne, contractualise évalue les prestataires</li> <li>• Supervise le Système de Management de la Qualité Santé Sécurité Environnement</li> <li>• Assure le pilotage du système de management</li> </ul>
<b>Chargée de clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la relation avec les clients pour l'organisation des missions</li> <li>• Assure la relation administrative avec les intervenants</li> <li>• Participe aux activités de développement du cabinet</li> <li>• Prépare les offres, les contrats, les commandes</li> <li>• Assure la facturation et le recouvrement</li> <li>• Applique les procédures du cabinet</li> <li>• Compile et rend compte des non-conformités, réclamations clients</li> <li>• Remonte toute proposition d'amélioration utile</li> </ul>
<b>Responsable QSSE - Qualité Sécurité Environnement (mission assurée par le Gérant)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit, supervise le système de management QSSE</li> <li>• Applique les procédures du cabinet</li> <li>• Assure les contrôles QSSE</li> <li>• Supervise et assure le suivi de la satisfaction client</li> <li>• Conduit les analyses sur les non-conformités et les réclamations, les situations dangereuses, les incidents, accidents.</li> <li>• Réalise ou fait réaliser les audits internes</li> <li>• Assure le suivi du plan d'action et du pilotage du système de management</li> <li>• Établit la revue de direction</li> </ul>
<b>Consultants, auditeurs prestataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participent au développement du cabinet et du réseau ANTHEA CONSEILS</li> <li>• Réalisent les offres standards pour des audits de certification MASE</li> <li>• Préparent, réalisent les missions d'audit, de conseil ou de formation</li> <li>• Appliquent les procédures du cabinet</li> <li>• Remontent les informations du terrain pour la qualité, la santé, la sécurité ou l'environnement</li> <li>• Rendent compte de l'avancée des projets</li> <li>• Proposent les améliorations utiles pour le cabinet, les prestations, la santé et la sécurité des intervention, la protection de l'environnement.</li> </ul>

## D. Notre organisation processus

Notre cartographie des processus



## E. Processus Direction – Engagement de la Direction

### Nos Engagements et nos politiques

Nos engagements QSSE (Qualité, santé-sécurité-environnement, RSE) sont traduits au travers de nos politiques :

- Politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) ;
- Politique qualité ;
- Politique qualité de la formation ;
- Posture de l'intervenant ANTHEA CONSEILS ;
- Politique Santé Sécurité Environnement ;
- Politique confidentialité.

Elles sont présentées aux intervenants ANTHEA CONSEILS et leur respect est intégrée dans les exigences contractuelles.

Elles sont portées à la connaissance du public et téléchargeables sur le site internet du cabinet : [www.anthea-conseils.com](http://www.anthea-conseils.com).

Elles sont revues au moins une fois par an à l'occasion de la revue de direction.



## Notre organisation QSSE

La maîtrise de l'ensemble des risques et des moyens de prévention associés est la résultante de plusieurs sources :

- Une veille réglementaire assurée par le gérant avec une remontée d'informations régulière à destination des intervenants ANTHEA CONSEILS via le réseau LinkedIn privé ANTHEA CONSEILS - Quoi de Neuf ;
- Une veille professionnelle assurée au travers des participations du gérant à différents travaux au sein du groupe AFNOR Certification, au colloque et aux journées régionales des auditeurs, aux réunions et informations remontées par l'association MASE, ainsi que les remontées terrain des intervenants ANTHEA CONSEILS ;
- Le plan d'amélioration QSSE est revu régulièrement par le gérant ;
- L'observation des meilleures pratiques lors des nombreux audits QSSE réalisés tout au long de l'année ;
- La richesse des échanges avec les différents comités de pilotage MASE partout en France ;
- La participation et l'animation de plusieurs événements pour les associations MASE ou pour d'autres organismes de formation ou de certification ;
- Les remontées d'informations des prestataires intervenant pour le compte du cabinet ;
- Les échanges lors des visites QSSE conduites par le gérant auprès des prestataires intervenant pour le compte du cabinet ;
- Les causeries interactives réalisées avec les intervenants et reportées sur le réseau LinkedIn privé ANTHEA CONSEILS « Quoi de Neuf » ;
- Le résultat du bilan annuel MASE et de la revue de direction réalisés.

## Nos objectifs et indicateurs QSSE

Les objectifs sont définis lors de la revue de direction et les résultats sont suivis trimestriellement. Ils concernent les différents volets des politiques :

**Les objectifs qualité** sont déclinés lors de la revue de direction pour chaque processus. Les résultats des indicateurs correspondants sont enregistrés dans le tableau de bord avec une revue au minimum trimestrielle des résultats.

**Les objectifs santé-sécurité-environnementaux** sont décidés lors de la revue de direction et suivis au minimum une fois par trimestre. Ils concernent les principaux risques pour la santé et la sécurité des intervenants et les impacts identifiés comme les plus significatifs de l'activité du cabinet.

**Pour la partie qualité**, un focus particulier est apporté sur les contrôles des livrables client, les enquêtes clients.

**Pour la partie santé**, l'équilibre vie professionnelle/vie privée et la prévention des sédentarités inhérentes au métier sont un des axes repris dans les objectifs ou les actions de sensibilisation.

**Pour la partie sécurité**, le risque routier, les taux de fréquence et de gravité, le nombre de causeries interactives et le nombre de visites sécurité sont identifiés comme des axes prioritaires.

**Pour la partie environnement**, l'attention est portée sur les déplacements, identifié comme le l'impact le plus significatif.

Les informations sur les résultats et les risques sont portés à la connaissance des intervenants ANTHEA CONSEILS via le réseau privé ANTHEA CONSEILS LinkedIn.



## Notre plan d'action QSSE

Un fichier TEAMS récapitule l'ensemble des enregistrements utiles pour le pilotage de l'amélioration du système de management QSSE.

Le plan d'action QSSE récapitule les actions et présente pour chacune les informations suivantes :

- Le libellé ;
- Le responsable en charge de la réaliser ;
- L'origine ;
- L'échéance ;
- L'état d'avancement
- L'appréciation de l'efficacité.

## Notre système d'animation et de communication interne

Le réseau social privé ANTHEA CONSEILS LinkedIn » est utilisé pour diffuser régulièrement les informations, les causeries et favoriser les échanges entre des intervenants éloignés. Il s'agit de fédérer une communauté de compétences, d'expertises et d'intérêts commun.

Des thèmes de causeries sont diffusés sur ce réseau par le gérant et chaque fois que possible par les intervenants eux-mêmes sur des thèmes :

- Qualité ;
- Santé & sécurité au travail ;
- Environnement ;
- Sûreté ;
- Éthique ;
- Autres.

En complément, les intervenants sont informés individuellement et collectivement des résultats des prestations au travers des remontées positives des clients, des éventuelles réclamations ou non conformités.

Une fois par an, chaque intervenant remplit un questionnaire visant à apprécier l'évolution de la relation, les améliorations possibles et les perspectives d'évolutions.

Un bilan annuel individuel est réalisé pour chaque prestataire.

Une réunion hebdomadaire est réalisée entre le gérant et la chargée de clientèle. Les offres, devis, commandes, factures, recouvrements, non conformités, réclamations sont passés en revue. Cette réunion donne lieu à un compte rendu.

## F. Processus RH. – Compétences et qualifications professionnelles

### Recrutement de personnel organique

Tout recrutement relève de la compétence du gérant. Les critères de recrutement sont :

- Les savoirs (les connaissances) ;
- Les savoir-faire (les activités maîtrisées) ;
- Les savoir-être (les comportements, le partage des 4 valeurs du cabinet).



## Accueil et intégration du personnel organique

L'accueil et le parrainage sont assurés par le gérant. La présentation des politiques du cabinet, du système de management, des procédures et des outils sont assurés par le gérant qui évalue tout au long de la période d'intégration l'acquisition des compétences nécessaires.

## Entretiens annuels

Les entretiens sont réalisés annuellement. A cette occasion, les points suivants sont abordés :

- Le suivi des réalisations et des compétences détenues ou acquises
- Les objectifs de développement des compétences ;
- Les évolutions professionnelles souhaitées, possibles ;
- Le point QSSE ;
- Les conditions de travail ;
- Le bilan et la validation des compétences ;
- Les actions à réaliser.

## Personnel d'appoint

Le recours à du personnel d'appoint (CDD, intérim) n'est pas d'usage. Pour autant, si le cas devait se présenter, un profil de poste mentionnant la mission, les activités réalisées, les exigences en termes de compétences, les risques et les exigences Santé Sécurité Environnement seraient alors détaillées. Le recours à une agence de travail temporaire n'exonérerait pas le gérant de rencontrer plusieurs candidats.es et de sa responsabilité quant au choix final. Le seul critère de recrutement reconnu comme valide au sein du cabinet est la compétence (savoir, savoir-faire, savoir-être).

## Suivi des qualifications et des formations

Le suivi des formations sécurité des prestataires est assuré par leurs soins. Toutefois, chaque prestataire a le devoir de déposer et de rendre compte des formations et habilitations nécessaires à l'exercice de ces missions sur la plateforme mis à disposition par ANTHEA CONSEILS.

Pour ce qui concerne les autorisations et habilitations le gérant délivre sur la base des compétences et des aptitudes les autorisations pour le personnel salarié ou pour lui-même. Il fixe le cadre des attendus pour les prestataires afin que ceux-ci soient autorisés par leur employeur pour réaliser les activités relevant de leur compétence.

## Sensibilisation aux enjeux QSE, RSE

La sensibilisation aux enjeux QSE, RSE est régulière et continue au travers des différentes réunions, de la revue « Quoi de Neuf » des échanges continus entre le gérant et les intervenants, du contrat, des bons de commandes, du livret de bienvenue.

## G. Processus prestataires

La sélection et l'évaluation des prestataires est de la responsabilité du gérant ; la qualité de la relation avec les prestataires et l'exigence constructive et respectueuse réciproque sont une priorité absolue.

### La sélection des prestataires

La compétence (savoir, savoir-faire, savoir-être) est le seul critère de recrutement. L'intégration d'un nouveau prestataire s'effectue selon un cursus préétabli :





- Vérification des connaissances et des compétences sur la base d'un CV, d'une lettre de motivation, d'un dossier de compétences et de preuves de compétences fournies et vérifiées. Un volet spécifique sur les compétences SSE est évalué
- Le dossier de compétences sert à vérifier les compétences d'audit, de conseil et de formation. Les compétences sont évaluées sur la base de preuves des réalisations fournies (ex : extrait de rapport d'audit, supports de formation, témoignages, ...) d'une part, sur la base d'un questionnaire d'évaluation des connaissances ou des compétences avec des mises en situation professionnelle.
- Entretien avec le Gérant
- Pour la qualification d'auditeurs de certification MASE, le candidat réalise un entretien de sélection avec le comité de pilotage MASE régional qui évalue son expérience et ses compétences. Lorsque la candidature est validée par le comité de pilotage MASE, le candidat suit une formation agréée validée par un examen sanctionnant la connaissance et la compétence au travers de mises en situations professionnelles d'audit et de restitution de rapports.
- Pour les autres qualifications, un suivi des réalisations est effectué afin de suivre l'expérience et la montée en compétence. Les preuves de compétences (certification ICA, IRCA par exemple) sont demandées, vérifiées et conservées.

## La contractualisation

Un contrat annuel est conclu avec chaque prestataire. Il précise notamment :

- Les obligations d'ANTHEA CONSEILS vis-à-vis du prestataire ;
- Les obligations du prestataire vis-à-vis d'ANTHEA CONSEILS ;
- Les exigences légales, administratives ;
- Les exigences de confidentialité ;
- Les exigences éthiques et de loyauté des pratiques ;
- Les exigences de développement et de maintien des compétences et des agréments
- Les conditions financières
- Les exigences en matière d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle
- Les exigences en matière de devoir de vigilance
- Les conditions de réalisation
- Les modalités d'évaluation de la prestation
- Les exigences QSSE et RGPD.

A chaque mission, un bon de commande /ordre de mission est adressé à l'intervenant avec les informations utiles pour la planification de la mission.

## Accueil, des nouveaux prestataires, acquisition des qualifications

L'accueil est assuré par le gérant. Un livret de bienvenue est remis et commenté au nouvel arrivant. Le livret présente l'entreprise, ses valeurs, ses politiques, son mode de fonctionnement.

Une évaluation de la bonne compréhension des messages est réalisée.

Le manuel QSSE est également présenté.

## Intégration des nouveaux prestataires, acquisition des qualifications

Un tutorat est assuré par le gérant pour les nouveaux intervenants. Pour les missions de conseil, le gérant supervise les missions et valide tout document avant envoi à l'extérieur pendant la période de tutorat.



Pour les missions d'audit de certification, le tutorat est contractualisé. Les 4 premiers audits sont réalisés sous la supervision du gérant.

Pour les missions de formation, les supports sont validés par le gérant avant utilisation.

Le contrat de prestation intègre les clauses permettant la mise en œuvre de ce tutorat, du suivi correspondant et donne tout pouvoir au gérant sur le maintien de la qualification d'intervenant ANTHEA CONSEILS.

Les qualifications, validées préalablement par le gérant sont enregistrées sur la plateforme ANTHEA CONSEILS.

## H. Processus gestion des affaires – Réalisation du travail

### Élaboration des offres

Deux types d'offres sont établies : les offres standards et les offres complexes.

- Les offres standards sont les offres pour des missions d'audits de système de management ne nécessitant pas une logistique complexe. Il peut s'agir d'audits internes ou audits blancs ou d'audits de certification MASE.
- Les offres pour les audits de certification MASE sont établies par la chargée de clientèle, les intervenants qualifiés pour les audits de certification MASE ou par le gérant.

**Les offres complexes** sont des offres d'accompagnement, de formation ou d'audits nécessitant une approche logistique ou méthodologique particulière. Elles sont réalisées sous le contrôle du gérant après un entretien ou une visite préalable avec le demandeur.

Elles donnent lieu à une offre documentée précisant pour les missions de conseil a minima les informations suivantes :

- Le contexte de la demande
- Les objectifs et les conditions d'intervention
- La méthodologie de projet
- Les éventuels prérequis
- Les livrables attendus
- Le profil du ou des intervenants
- Les Conditions Générales de Vente

**Les missions de formation** sont élaborées sur mesure, réalisées en intra dans les locaux du client. Les thèmes de formation sont en lien avec les normes et référentiels d'intervention sur lesquels ANTHEA CONSEILS apporte son expertise lors de missions de conseil ou d'audits. Il s'agit notamment de formations aux normes ou à la conduite de l'audit.

Pour chaque projet, une offre spécifique est établie et précise :

- Le contexte de la demande ;
- Les objectifs de la formation ;
- La durée de formation ;
- Les objectifs pédagogiques ;
- Le public ;
- Les éventuels prérequis ;
- Le nombre minimum, maximum de participants ;
- Le contenu pédagogique ;



- La méthode pédagogique ;
- Les livrables de la formation ;
- Les modalités d'évaluation des acquis de la formation ;
- Le profil du ou des formateur(s) ;
- Le calendrier proposé ;
- Les conditions tarifaires ;
- Les Conditions Générales de Vente.

## Revue des offres, des contrats et des commandes

Les offres standards sont revues par le rédacteur. Les offres complexes sont revues par le Gérant et l'intervenant.

Les commandes et les projets signés par le client sont revus par la chargée de clientèle.

Toute différence ou demande de modification est étudiée par le gérant et si nécessaire avec l'intervenant. Les modifications validées donnent lieu alors à une nouvelle offre ou un nouvel avenant. La chargée de clientèle comme l'intervenant sont informés. Une fois validé, le contrat est enregistré dans l'ERP ANTHEA CONSEILS. Une fois la commande signée par le client, l'intervenant reçoit une commande qui récapitule l'ordre de mission et les exigences QSE et administratives correspondantes. Le client reçoit un accusé de réception de commande.

## Analyse des risques liées à l'intervention

Le document unique est actualisé au minimum une fois par an. Il est déposé sur la plateforme ANTHEA CONSEILS. Il sert de base aux analyses de risques et plans de prévention applicables aux intervenants ANTHEA CONSEILS.

Le contrat annuel de prestations signé par chaque prestataire avec ANTHEA CONSEILS intègre un plan de prévention qui récapitule les risques et les mesures de prévention. Ce plan de prévention est signé annuellement par chaque prestataire et le gérant ANTHEA CONSEILS.

A chaque mission, le prestataire reçoit un ordre de mission auquel le plan de prévention initialement signé est annexé.

Les plans d'audits intègrent ce plan de prévention afin de le porter à la connaissance des clients bénéficiaires des audits. Les questionnaires préparatoires à la mission adressés au client bénéficiaire de l'audit interrogent le client sur :

- Les types d'expositions que l'auditeur pourraient rencontrer pendant sa mission ;
- Les Équipements de Protections Individuels (EPI) requis ;
- Les exigences sureté et les contraintes d'accès particulières ;
- Les autres informations utiles à connaître (règles, consignes particulières, exigences particulières, besoin de formation, ...).

## Préparation des interventions

- Les missions d'audits (internes – blancs ou de certification) donnent lieu à l'établissement d'un plan d'audit. Celui-ci est préparé et revu avec le client afin de prendre en compte le cas échéant les spécificités. Comme précisé ci-avant, lors de la préparation du plan de mission, l'analyse des risques SSE est réalisé par l'intervenant sur la base des informations préalablement collectées par l'auditeur.



- L'auditeur demande une liste de documents pour comprendre le contexte, le périmètre des activités couvertes, déterminer, au regard des objectifs de l'audit, sa mission dans les meilleures conditions.

Pour les missions de conseil et de formation, le rédacteur de l'offre collecte les informations. Auprès du demandeur. Il complète sa recherche par différents moyens (sites internet de l'entreprise, de la profession, autres. Sites, ...). Il présente ensuite à l'intervenant, à partir de l'offre acceptée par le client, les objectifs de la mission, la méthodologie retenue et la planification, le cas échéant les particularités du projet.

### Préparation de l'intervention sur site client au regard des exigences santé sécurité et environnement

Dans le cadre de missions d'audit, l'auditeur n'intervient pas dans le process. Il doit être accompagné et assure sa mission sur chantier en tant que visiteur.

Le plan de prévention récapitule les EPI à minima requis :

- Les chaussures de sécurité ;
- Un casque ;
- Les protections auditives ;
- Un vêtement réfléchissant ;
- Une tenue de travail (les manches courtes ne sont pas autorisés pour toute activités de chantier ou en atelier) ;
- Des gants ;
- Des lunettes de sécurité.

Le principe général est que l'intervenant ANTHEA CONSEILS est équipé et maîtrise son matériel et ses EPI.

Il peut arriver à titre exceptionnel que des EPI spécifiques soient mis à disposition par le client ou l'entreprise utilisatrice d'accueil d'un audit terrain. Il peut s'agir d'un casque étanche, d'un détecteur de gaz, d'un masque de fuite. Dans ce cas, l'intervenant doit s'assurer de l'état du matériel mis à disposition, des conditions d'hygiène et de sa conformité lorsque l'équipement est soumis à des vérifications périodiques.

Compte tenu de l'activité, les intervenants ne sont pas autorisés à :

- Manipuler des produits chimiques ;
- Porter un harnais, à travailler en hauteur ;
- Monter dans un engin ou une nacelle.

### Réalisation de la mission

Les procédures et méthodes de travail sont définies et mises en ligne sur la plateforme ANTHEA CONSEILS.

Les intervenants peuvent refuser toute mission proposée qui pourrait les mettre en difficulté du fait :

- Du déplacement
- Des contraintes vie professionnelle /vie privée
- De la crainte de ne pouvoir réaliser la mission pour quelque raison que ce soit.
- Toute autre raison.

Tout au long de la mission, l'intervenant enregistre sur la plateforme ANTHEA CONSEILS, l'avancement des travaux réalisés. Le Gérant est le chef de projet. Il supervise les travaux.

Lorsque des difficultés sont rencontrées, le gérant doit être informé et est à disposition pour accompagner l'intervenant à gérer la situation.



## Retour d'expérience de fin de mission

A l'issue de la mission, chaque intervenant remplit un questionnaire afin d'enregistrer son retour d'expérience et le cas échéant permettre la capitalisation.

Le questionnaire est l'occasion de faire un point sur la mission, la réalisation des objectifs, les difficultés, les situations dangereuses, les bonnes pratiques rencontrées.

## Évaluation des missions

Les missions sont évaluées à leur issue.

**Pour les audits**, un questionnaire de satisfaction est adressé à l'issue de la mission.

**Quand il s'agit d'un audit de certification**, le questionnaire est adressé après que la décision du comité de pilotage a été rendue afin d'éviter toute influence sur le résultat de l'évaluation. Toute entreprise quel que soit son résultat de certification est questionnée.

**Pour les missions de formation**, les stagiaires remplissent un questionnaire de satisfaction. Le commanditaire est également interrogé soit sous forme de questionnaire soit à l'occasion d'un entretien.

**Pour les missions de conseil**, le commanditaire est également interrogé soit sous forme de questionnaire soit à l'occasion d'un entretien.

Les résultats des questionnaires sont analysés par le gérant. Une synthèse est réalisée à l'occasion de la revue de direction.

# I. Processus système d'information

## Sécurité des infrastructures et des équipements informatiques :

Les activités opérationnelles sont réalisées avec l'appui d'une plateforme extranet externalisée. Les données sont cryptées et sauvegardées par le prestataire gestionnaire.

En cas de sinistre majeur, la garantie contractuelle pour récupérer la totalité des données est d'une journée.

Les sauvegardes des données du réseau interne sont sécurisées par un plan de continuité d'activité. La validité fonctionnelle des données (données utilisables, effectives et fonctionnelles) sauvegardées sont testées quotidiennement. Des copies sont effectuées toutes les heures et exportées en totalité sur des serveurs localisés au sein de l'Union Européenne une fois par semaine. Le prestataire tient à disposition contractuellement les enregistrements de validité des sauvegardes effectuées. Le système d'informations est protégé par des onduleurs, des parafoudres conformes aux normes en vigueur (IEC 61643-1). Un agent de surveillance de l'état du matériel est en place dans le cadre d'une maintenance prédictive. En cas de rupture de contrat avec le prestataire, un plan de réversibilité est contractuel.

## Sécurité du système d'informations externalisé (ERP – Plateforme ANTHEA CONSEILS)

Le prestataire a été sélectionné sur la base de son expérience et de ses références pour le développement et la gestion de l'ERP utilisé depuis plusieurs années par ANTHEA CONSEILS.

L'ERP/CRM utilisé est un progiciel open source, solution adaptée pour les petites et moyennes entreprises. Le choix de l'OPEN Source a été opéré pour des raisons de moindre dépendance par rapport à un éditeur ainsi que pour sa capacité d'évolution.

Un contrat et une charte qualité encadrent la prestation. Ces documents précisent les engagements réciproques, le détail des prestations fournies, les conditions d'accès au service, les exigences de



sécurité, de confidentialité, de sauvegarde ainsi que les dispositions prévues pour assurer l'intégrité des données.

Une sauvegarde quotidienne locale est transférée chez un hébergeur externe. 3 niveaux de sauvegardes sont réalisés chez 2 hébergeurs distincts à raison de 3 fois par jour avec une historisation de 10 jours. En complément le prestataire d'ANTHEA CONSEILS en charge de l'administration de l'ERP/CRM adresse une sauvegarde hebdomadaire stockée sur disque dur et sauvegardée avec les données du réseau interne (voir chapitre précédent).

### Sécurité du système d'information – site internet externalisé

Le prestataire a été sélectionné sur la base de son expérience et de ses références pour le développement et la gestion de sites similaires à celui utilisé depuis plusieurs années par ANTHEA CONSEILS.

### Respect du Règlement Européen pour la Protection des Données (RGPD)

La politique de confidentialité est définie, accessible sur le site internet : <https://www.anthea-conseils.com/politique-de-confidentialite> ainsi que sur la plateforme dédiée aux intervenants ANTHEA CONSEILS.

Le site internet a été mis en conformité aux exigences du Règlement Européen. Le registre des traitements et des données est tenu à jour.

## J. Processus Marketing et Développement

La promotion du cabinet, des métiers s'appuie sur des outils et des actions régulières et continues : Une présence forte et maîtrisée sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Twitter, Facebook, Youtube. Le gérant assure la direction et le contrôle des publications. La politique de l'entreprise vise à assurer une communication professionnelle, ne pas faire état d'opinions à caractère politique, religieux ou personnelle. La diffusion d'informations concerne des contenus textuels, audios ou vidéos en lien avec les domaines de compétences ou d'expertises du cabinet.

En complément, le gérant anime avec les intervenants disponibles, compétents et volontaires des animations auprès d'associations MASE ou d'entreprises des animations, tutoriels, rendez-vous, conférence ou toute autre format de nature à promouvoir l'amélioration continue QSE/RSE d'une part, à promouvoir la notoriété du cabinet d'autre part.

## K. Processus Amélioration – Efficacité et amélioration

### Indicateurs

Les indicateurs sont définis au regard des objectifs et des politiques. Les résultats sont analysés lors des comités de pilotage, des revues de processus et de la revue de direction.

### Contrôles

Les contrôles qualité sont réalisés par échantillonnage par le gérant. Les résultats sont conservés dans le dossier de l'intervenant, repris dans les bilans annuels et la revue de direction. Les actions correctives sont décidées après évaluation de la fréquence et de la gravité potentielle par le gérant. Les personnes concernées sont informées directement par le gérant et associées à la mise en œuvre des actions correctives.



## Visites QSSE

Les visites SSE sont réalisées par le gérant qui rend compte d'un objectif annuel. Les visites sont réalisées auprès des intervenants.

## Audit interne

L'audit est réalisé annuellement par un intervenant externe et par le gérant. Le plan d'audit est établi afin que chacun n'audite pas son propre travail. Les actions correctives alimentent le plan d'amélioration. L'audit est réalisé pour auditer le système de management au regard du système de management QSE selon la norme ISO 9001 et le référentiel MASE et le Référentiel National Qualité – Qualiopi-processus certifié.

## Situations dangereuses, incidents, accidents,

Les situations dangereuses, incidents, accidents sont enregistrés. Tout accident avec ou sans arrêt, tout évènement évalué comme potentiellement critique donne lieu à une analyse approfondie des causes.

Les prestataires sont encouragés à remonter toute situation anormale, incident, accident ou bonne pratique, à minima à l'occasion du Retour d'expérience formel de fin de mission.

Les informations utiles sont diffusées aux intervenants ANTHEA CONSEILS par le biais du réseau privé ANTHEA CONSEILS LinkedIn.

## Suivi des non-conformités et des réclamations

Les non-conformités et les réclamations sont enregistrées par la chargée de clientèle ou le gérant. Elles sont revues lors des réunions hebdomadaires. Les actions correctives sont décidées par le gérant. Les personnes concernées sont associées autant que possible à la réalisation et dans tous les cas au moins informés des actions engagées.

## Satisfaction client

A l'issue des missions, le client reçoit un questionnaire lui permettant d'évaluer la prestation au regard des 3 principes cardinaux d'ANTHEA CONSEILS : le degré d'exigence de l'intervenant, l'approche constructive, l'approche pragmatique.

Pour les formations, ces évaluations sont complétées de questionnaires d'évaluation des formations remplies par les participants.

## Bilans individuels annuels

Chaque intervenant remplit un questionnaire afin de lui permettre d'évaluer la qualité de la relation, de remonter ses objectifs et ses souhaits de collaboration ainsi que ses compétences acquises tout au long de l'année. Ces informations servent de base au bilan annuel établi avec chacun dont les résultats sont enregistrés sur la plateforme ANTHEA CONSEILS.





## Bilan annuel MASE

A partir des informations demandées annuellement à l'association MASE, les bilans individuels annuels et les autres retours d'information, un bilan est établi pour le cabinet et communiqué aux intervenants ANTHEA CONSEILS.

Ce bilan annuel MASE récapitule et détaille l'analyse quantitative et qualitative des événements et des informations remontées au travers :

- Du document unique ;
- Des résultats SSE (objectifs, indicateurs) ;
- Des infractions et sinistres automobiles ;
- Du plan d'action SSE ;
- Des recrutements de prestataires et du suivi des prestataires ;
- Des situations dangereuses SSE ;
- Des visites SSE ;
- Des thèmes de causeries diffusés ;
- Des causeries interactives.

Ce bilan annuel permet d'actualiser :

- La politique SSE ;
- Les objectifs SSE ;
- Le manuel QSSE ;
- La documentation SSE ;
- Le document unique.

## Revue de Direction

La revue de direction est réalisée annuellement. Elle passe en revue le contexte, les enjeux, les changements, les projets, les processus et permet d'actualiser la politique et les objectifs pour l'année suivante.



**ANTHÉA CONSEILS**

AMÉLIORONS ENSEMBLE

---

[WWW.ANTHEA-CONSEILS.COM](http://WWW.ANTHEA-CONSEILS.COM)

---

**ANTHÉA CONSEILS**

279 chemin de Joutecrôt

69400 ARNAS

+33 (0) 4 74 69 42 65

+33 (0) 6 80 31 16 32

[fbouliteau@anthea-conseils.com](mailto:fbouliteau@anthea-conseils.com)

