



# Manuel de Management de la Qualité

INDICE	MODIFICATIONS	DATE
<b>10</b>	<b><i>Interactions</i></b>	<b>05/05/2005</b>
09	Refonte selon ISO 9001 - 2000	20/02/2005
08	Modif.chapitres 1/2/annexes	11/11/2002
07	Modif.chapitres 0/1/2/9/annexes	11/12/2001
06	Refonte du manuel	10/11/2000
05	Modif. chapitres 0/1/2/5/6/8/9/10/11/12/13/14/18//20/List. diff.	02/01/99
04	Modif. chapitres 0/1/2/3/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/19/20/List. diff.	03/09/98
03	Modif.ch.1(\$ 1.3.2:organigramme LUB) / Ch. 9 (\$ 9.2 / 9.3)	09/12/97
02	Modif. ch.1(\$ 1.3.1:organigramme activité Jet) / Ch. 9 (\$ 9.1)	02/12/97
01	Modif. chapitres 0/1/2/4/5/6/8/9/10/11/12/13/14/16/19/20/List. diff.	10/11/97
00	Création	05/08/97

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Prénom / nom	Ridha REBAÏ	Med Salah SAADI	Bebia CHIH
Fonction	Coordinateur Assurance Qualité	Directeur Général Adjoint	Président Directeur général
DATE			
Visa	<b>DOCUMENT ORIGINAL MAITRISE PAR LE CAQ</b>		

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE</b>	<b>LIBELLE</b>	<b>page</b>
<i>CHAPITRE 1</i>	<i>OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</i>	<i>4</i>
<i>1.1</i>	OBJET	<i>4</i>
<i>1.2</i>	DOMAINE D'APPLICATION	<i>4</i>
<i>1.3</i>	PRESENTATION DE LA SNDP	<i>5</i>
<i>CHAPITRE 2</i>	<i>REFERENCES NORMATIVES</i>	<i>6</i>
<i>CHAPITRE 3</i>	<i>ABREVIATIONS ET TERMINOLOGIES</i>	<i>7</i>
<i>CHAPITRE 4</i>	<i>SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE</i>	<i>8</i>
<i>4.1</i>	EXIGENCES GENERALES	<i>8</i>
<i>4.1.1</i>	LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	<i>8</i>
<i>4.1.2</i>	LES PROCESSUS	<i>10</i>
<i>4.1.3</i>	LES INTERACTIONS	<i>11</i>
<i>4.1.4</i>	LE PILOTAGE DES PROCESSUS	<i>11</i>
<i>4.2</i>	STRUCTURE DU SYSTEME QUALITE	<i>12</i>
<i>4.2.1</i>	LE MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	<i>12</i>
<i>4.2.2</i>	LES POG, POS, INS, MOP, manuel et fascicules	<i>12</i>
<i>4.2.3</i>	LES ENREGISTREMENTS	<i>13</i>
<i>4.2.4</i>	LES DOCUMENTS D'ORIGINE EXTERNE, LES NORMES	<i>13</i>
<i>CHAPITRE 5</i>	<i>RESPONSABILITE DE LA DIRECTION</i>	<i>14</i>
<i>5.1</i>	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE QUALITE	<i>14</i>
<i>5.2</i>	ECOUTE CLIENT	<i>14</i>
<i>5.3</i>	POLITIQUE QUALITE	<i>15</i>
<i>5.4</i>	PLANIFICATION DE LA QUALITE	<i>15</i>
<i>5.5</i>	RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION	<i>15</i>
<i>5.5.1</i>	RESPONSABILITE ET AUTORITE	<i>15</i>
<i>5.5.2</i>	REPRESENTANT DE LA DIRECTION	<i>16</i>
<i>5.5.3</i>	COMMUNICATION	<i>16</i>
<i>5.6</i>	REVUE DE DIRECTION	<i>16</i>
<i>CHAPITRE 6</i>	<i>MANAGEMENT DES RESSOURCES</i>	<i>18</i>
<i>6.1</i>	MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES	<i>18</i>
<i>6.2</i>	RESSOURCES HUMAINES	<i>18</i>
<i>6.3</i>	INFRASTRUCTURES	<i>18</i>
<i>6.4</i>	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	<i>18</i>
<i>CHAPITRE 7</i>	<i>REALISATION DES PRODUITS</i>	<i>19</i>
<i>7.1</i>	PLANIFICATION DE LA REALISATION DES PRODUITS	<i>19</i>
<i>7.2</i>	PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS	<i>19</i>
<i>7.3</i>	MAÎTRISE DE LA CONCEPTION	<i>19</i>
<i>7.4</i>	ACHATS	<i>19</i>
<i>7.5</i>	PRODUCTION ET PREPARATION DU SERVICE	<i>20</i>

<i>CHAPITRE</i>	<i>LIBELLE</i>	<i>page</i>
7.5.1	JET A1	20
7.5.2	LUBRIFIANTS	21
7.5.3	CARBURANTS	21
7.5.4	GPL VRAC	22
7.6	MAÎTRISE DES DISPOSITIF DE SURVEILLANCE ET DE MESURE	23
7.6.1	JET A1	23
7.6.2	LUBRIFIANTS	23
7.6.3	CARBURANTS	23
7.6.4	GPL VRAC	23
<i>CHAPITRE 8</i>	<i>MESURE, ANALYSE &amp; AMELIORATION</i>	24
8.1	GENERALITES	24
8.2	SURVEILLANCE ET MESURE	24
8.2.1	SATISFACTION DES CLIENTS	24
8.2.2	AUDITS INTERNES	24
8.2.3	SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS	24
8.2.4	SURVEILLANCE ET MESURE DES PRODUITS	24
8.3	MAÎTRISE DU PRODUIT NON CONFORME	24
8.4	ANALYSE DES DONNEES	25
8.5	AMELIORATION	25
8.5.1	AMELIORATION CONTINUE	25
8.5.2	ACTIONS CORRECTIVES	25
8.5.3	ACTIONS PREVENTIVES	25
<i>Annexes</i>	<i>N° 1 A 19</i>	<i>* * *</i>

*PIECES JOINTES :*

- LISTE DE DIFFUSION + ANNEXES

# **CHAPITRE 1**

## **Objet et domaine d'application**

### **1.1 OBJET**

Le présent Manuel de Management de la Qualité, a pour objet de décrire les dispositions générales prises par la SOCIETE NATIONALE DE DISTRIBUTION DES PETROLES ( SNDP – AGIL ), pour obtenir, garantir et améliorer en permanence la qualité de ses produits et prestations à sa clientèle. en conformité avec les exigences de la norme internationale ISO 9001, version 2000.

Il précise l'organisation, les rôles et les responsabilités au sein de la SNDP, pour les activités de distribution des produits pétroliers.

Le Manuel de Management de la Qualité, ci-après désigné MMQ dans la suite de ce document, est destiné à tous les partenaires de la SNDP (clients, fournisseurs, personnel)

### **1.2 DOMAINE D'APPLICATION**

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) décrit dans le présent MMQ, concerne les activités de commercialisation et de distribution des produits pétroliers suivants :

<i>Produits</i>	<i>Désignations</i>	<i>Marques</i>
<b>JET A1 (JET)</b>	Hydrocarbures Liquides pour les transports aériens	<b>AGILAIR</b>
<b>LUBRIFIANTS (LUB)</b>	Huiles et Graisses	<b>AGIL &amp; AGIP</b>
<b>CARBURANTS (CAR)</b>	Hydrocarbures Liquides	<b>AGIL</b>
<b>GPL en VRAC (GPL)</b>	Gaz de Pétrole Liquéfiés	<b>AGILGAZ</b>

✓ Les activités de la SNDP sont exercées sur les sites figurant au tableau ci-après et positionnés sur la carte géographique figurant en annexe n° 1 au présent MAQ :

<b><u>SITES CONCERNES</u></b>	<b>Processus opérationnels</b>			
	<b>JET</b>	<b>LUB</b>	<b>CAR</b>	<b>GPL</b>
<i>Siège</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Dépôt Goulette</i>	✓	✓	✓	-
<i>Site de Thyna à Sfax</i>	-	✓	✓	✓
<i>Dépôt Aviation Tunis Carthage</i>	✓	-	-	-
<i>Dépôt Aviation Monastir</i>	✓	-	-	-
<i>Dépôt Aviation Tabarka</i>	✓	-	-	-
<i>Dépôt Aviation Djerba</i>	✓	-	-	-
<i>Dépôt Aviation Tozeur</i>	✓	-	-	-
<i>Site Aéroportuaire Thyna - Sfax</i>	✓	-	-	-
<i>Centre emplisseur de gaz de Bizerte</i>	-	-	✓	✓
<i>Centre emplisseur de gaz de Gabès</i>	-	-	-	✓
<i>Service électromécanique Charguia</i>	-	-	✓	-

### 1.3 PRESENTATION DE LA SNDP

- RAISON SOCIALE : **Société Nationale de Distribution des Pétroles – AGIL S.A**
- ACTIVITE : Distribution des hydrocarbures liquides et gazeux et de leurs dérivés.
- HISTORIQUE :

---

**1960** Le GROUPE ENI crée la société Agip Tunis S.A. société anonyme de droit tunisien

---

**1963** l'Etat tunisien devient actionnaire à 50% dans la société Agip S.A

---

**1975** Le 7 Août 1975, une convention est signée par le gouvernement tunisien et les sociétés du Groupe E.N.I pour le rachat des actions de l'AGIP Tunis. Convention ratifiée par la loi 75-81 du 20 décembre 1975

---

**1977** Par décret n°77-466 du 11 mai 1977 la société Agip S.A Tunis prend la dénomination de SOCIETE NATIONALE DE DISTRIBUTION DES PETROLES, et commercialise ses produits sous les marques « AGIL », « AGILAIR » et « AGILGAZ »

---

**2001** Abrogation du décret 77-466, par décret n°2001-372 du 30/01/2001 et décision en Assemblée Générale Extraordinaire du 14/01/2000, d'adopter le statut de Société Anonyme sous la dénomination :  
**Société Nationale de Distribution des Pétroles - AGIL S.A**

---

- CAPITAL : 2.950.000 DINARS.
- TUTELLE : Ministère de l'Industrie et des Petites et Moyennes et Entreprises
- EFFECTIF TOTAL DE L'ENTREPRISE AU 31 DECEMBRE 2004

CADRES	215
MAITRISE	289
EMPLOYES ET OUVRIERS D'EXECUTION	288
<b>Total effectif</b>	<b>792</b>

- SIEGE SOCIAL :

AVENUE MOHAMED ALI AKID – CITE OLYMPIQUE – 1003 - CITE EL KHADHRA - TUNIS

TELEPHONE : (216) 71. 707. 222 / 703 222 / FAX : (216) 71. 704 333 / TELEX : 12231 TN

E-mail : sndp-agil.com.tn

- Autres sites : annexe 1bis

## **CHAPITRE 2**

### **Références normatives**

*Les principaux textes qui régissent le Système de Management de la Qualité et les activités de la SNDP et auxquels il est fréquemment fait référence dans la structure documentaire du SMQ mis en place sont les suivants :*

- *Normes ISO des systèmes de management de la qualité : ISO 9000 – 2000 : Principes essentiels et vocabulaire – ISO 9001 – 2000 : Exigences – ISO 19011 – 2002 : Audits internes*
- *Textes généraux régissant la passation des marchés publics*
- *Textes généraux sur les règles d'exploitation des installations classées d'hydrocarbures liquides et gazeux*
- *Textes généraux sur le transport des matières dangereuses*
- *Normes tunisiennes des produits pétroliers*
- *Normes ASTM sur les produits pétroliers*
- *« Aviation Fuel Quality Requirements for Jointly Operated System » : AFQRJOS*
- *Manuel d'Exploitation des Aires de Trafic aux Aéroports Internationaux Tunisiens*

## **CHAPITRE 3**

### ***Abréviations et Terminologies***

<i>A.CAQ</i>	<i>Assistant Coordinateur Assurance Qualité</i>
<i>AMDEC</i>	<i>Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité</i>
<i>C.Q</i>	<i>Correspondant Qualité</i>
<i>CAQ</i>	<i>Coordinateur Assurance Qualité</i>
<i>CAR</i>	<i>Carburants</i>
<i>DECO</i>	<i>Dépôt Côtier</i>
<i>DEPA</i>	<i>Dépôt Aviation</i>
<i>DSM</i>	<i>Dispositif de surveillance et de mesure</i>
<i>ECM</i>	<i>Equipements de Contrôles et de Mesures</i>
<i>EIA</i>	<i>Entretien Individuel Annuel</i>
<i>FAL</i>	<i>Fascicule des Analyses du Laboratoire</i>
<i>FBV</i>	<i>Fuel Basse Viscosité</i>
<i>FFP</i>	<i>Fascicule des Fiches de Postes</i>
<i>FOD</i>	<i>Fuel Oil Domestique</i>
<i>GMAO</i>	<i>Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur</i>
<i>GPL</i>	<i>Gaz de Pétrole Liquéfiés</i>
<i>IND</i>	<i>Indicateur</i>
<i>INS</i>	<i>Instruction</i>
<i>JET</i>	<i>Hydrocarbures liquides pour le transport aérien - JET A1</i>
<i>LUB</i>	<i>Lubrifiants, huiles et graisses</i>
<i>MFS</i>	<i>Manuel des Spécifications et consignes de fabrication, de santé et de Sécurité</i>
<i>MMQ</i>	<i>Manuel de Management de la Qualité</i>
<i>MOP</i>	<i>Mode Opérateur</i>
<i>MSA</i>	<i>Manuel des Spécifications Additifs</i>
<i>POG</i>	<i>Procédure d'Organisation Générale</i>
<i>POS</i>	<i>Procédure d'Organisation Spécifique</i>
<i>PRC</i>	<i>Processus</i>
<i>RA</i>	<i>Responsable d'Audit</i>
<i>SMQ</i>	<i>Système de Management de la Qualité</i>
<i>SNDP</i>	<i>Société Nationale de Distribution des Pétroles</i>

# CHAPITRE 4

## **Systeme de Management de la Qualité**

### **4.1 EXIGENCES GENERALES**

#### **4.1.1 Le Systeme de Management de la Qualité (SMQ)**

*Le SMQ développé et mis en œuvre par la SNDP, répond aux exigences de la norme ISO 9001-2000, conformément au tableau de corrélation suivant :*

Chapitre de la norme ISO 9001 - 2000	Dispositions du SMQ
4 Système de management de la qualité	Cartographie générale des processus de la SNDP Cartographies spécifiques lignes produits (annexes 9, 10, 11, 12, 13) Liste des processus (annexe 14)
4.1- Exigences générales	
4.2 Exigences relatives à la documentation	MMQ - POG/GEN/01 : maîtrise des documents et des données –POG/GEN/08 : maîtrise des enregistrements
5 Responsabilité de la direction	§ 5.1 du MMQ – PRC/GEN/01 : Processus Direction
5.1 Engagement de la direction	
5.2 Ecoute client	§ 5.2 du MMQ – PRC opérationnels commerciaux : PRC/JET/01-PRC/JET/02-PRC/LUB/01-PRC/LUB/02-PRC/LUB/03-PRC-CAR-01- PRC/CAR-02-PRC/GAZ/01
5.3 Politique qualité	§ 5.3 du MMQ
5.4 Planification	§ 5.4 du MMQ – objectifs qualité (annexe 2) - déploiements de la politique qualité aux niveaux des Processus (annexes 15, 16, 17, 18 et 19)
5.5 Responsabilité, autorité et communication	§ 5.5 du MMQ – Fascicule des Fiches de postes – organigrammes (annexes 3, 4, 5, 6, 7 et 8) - Plan de communication
5.6 Revue de direction	§ 5.6 du MMQ – PRC/GEN/01 : Processus Direction
6 Management des ressources	§ 6.1 du MMQ
6.1 Mise à disposition des ressources	
6.2 Ressources humaines	§ 6.2 du MMQ – PRC/GEN/04 : processus Gestion des Ressources Humaines – POG/GEN/09 : procédure recrutement et formation
6.3 Infrastructures	§ 6.3 du MMQ
6.4 Environnement de travail	§ 6.4 du MMQ
7 Réalisation du produit	§ 7.1 du MMQ – processus de management des lignes produits : PRC/GEN/08 (JET) – PRC/GEN/09 (LUB) – PRC/GEN/10 (CAR) – PRC/GEN/11 (GAZ)
7.1 Planification de la réalisation du produit	
7.2 Processus relatifs aux clients	§ 7.2 du MMQ – processus opérationnels des lignes produits
7.3 Conception et développement	Non applicable

Chapitre de la norme ISO 9001 - 2000	Dispositions du SMQ
7.4 Achats	§ 7.4 du MMQ – PRC/GEN /03 : processus achats - PRC/JET/03 : processus approvisionnement et stockage au DECO (JET) - PRC/CAR/03 : processus approvisionnement et stockage (hydrocarbures liquides) - PRC/GAZ/02 : processus approvisionnement, stockage et livraison (GPL vrac) - PRC/LUB/06 : processus approvisionnement (Lubrifiants et additifs) - PRC/LUB/05 : processus production (Lubrifiants, additifs, emballages) – PRC/GEN/04 : processus gestion des ressources humaines – POG/GEN/04 : Procédure achat des produits pétroliers – INS/GEN/01 : Instruction de sélection, suivi et évaluation des fournisseurs – POS/LAB/01 : procédure d'évaluation des sous-traitants du laboratoire
7.5 Production et préparation du service	§ 7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3/ 7.5.4 du MMQ PRC/JET/01 : processus commercial PRC/JET/02 : processus relations clients PRC/JET/03 : processus approvisionnement, stockage DECO PRC/JET/04 : processus réception, stockage et avitaillement PRC/LUB/01 : processus Gros Clients PRC/LUB/02 : processus PME PRC/LUB/03 : processus Revendeurs PRC/LUB/04 : processus Méthode PRC/LUB/05 : processus Production PRC/LUB/06 : processus Approvisionnement PRC/LUB/07 : processus Stockage PRC/LUB/08 : processus Livraison PRC/CAR/01 ; processus commercial Réseau PRC/CAR/02 ; processus commercial Ventes Directes PRC/CAR/03 ; processus Approvisionnement et Stockage PRC/CAR/04 ; processus Livraison PRC/GAZ/01 ; processus Technico-commercial PRC/GAZ/02 : processus Approvisionnement, Stockage et Livraison
7.6 Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure	§ 7.6 du MMQ – Fascicule des analyses du laboratoire PRC/GEN/06 : processus maîtrise des contrôles et essais
8 Mesures, analyse et amélioration	
8.1 Généralités	§ 8.1 du MMQ
8.2 Surveillance et mesures	§ 8.2.1 / 8.2.2 / 8.2.3 / 8.2.4 du MMQ – processus management des lignes produits – POG/GEN/02 : procédure audits internes
8.3 Maîtrise du produit non conforme	§ 8.3 du MMQ – POG/GEN/07 : procédure maîtrise des non conformités
8.4 Analyse des données	§ 8.4 du MMQ – tableaux de bord processus – rapports de fonctionnement des processus
8.5 Amélioration	§ 8.5 du MMQ – PRC/GEN/02 : processus amélioration continue - POG/GEN/04 : procédure actions correctives & préventives – POG/GEN/06 : procédure AMDEC

## 4.1.2 Les processus

L'approche déployée par la SNDP se base sur une répartition de ses activités par processus selon une cartographie structurée comme suit :

- *Processus de Direction :*
  - *PRC Direction*
  - *PRC amélioration continue*
- *Processus de soutien :*
  - *PRC achats*
  - *PRC gestion des ressources humaines*
  - *PRC maîtrise des contrôles et essais*
- *Processus opérationnels*

*Un processus de management par ligne produit, avec des processus opérationnels propres :*

  - *PRC de management Jet A1 :*
    - *PRC commercial*
    - *PRC relations clients*
    - *PRC approvisionnement et stockage DECO*
    - *PRC réception, stockage et avitaillement*
  - *PRC de management Lubrifiants*
    - *PRC gros clients*
    - *PRC revendeurs*
    - *PRC PME*
    - *PRC méthode*
    - *PRC approvisionnement*
    - *PRC production*
    - *PRC stockage*
    - *PRC livraison*
  - *PRC de management Carburants*
    - *PRC réseau*
    - *PRC ventes directes*
    - *PRC approvisionnement et stockage*
    - *PRC livraison*
  - *PRC de management GPL vrac*
    - *PRC technico-commercial*
    - *PRC approvisionnement, stockage et livraison*

<i>Processus de Direction</i>		<i>Processus de soutien</i>			<i>Processus opérationnels</i>	
<i>PRC Direction</i>	<i>PRC amélioration continu</i>	<i>PRC achats</i>	<i>PRC gestion des ressources humaines</i>	<i>PRC maîtrise des contrôles et essais</i>	<i>Management Jet A1</i>	<i>Commercial</i>
						<i>Relations clients</i>
						<i>Approvisionnement et stockage DECO</i>
						<i>Réception, stockage et avitaillement</i>
<i>management Lubrifiants</i>						<i>Gros clients</i>
						<i>Revendeurs</i>
						<i>PME</i>
						<i>Méthode</i>
						<i>Approvisionnement</i>
						<i>Production</i>
						<i>Stockage</i>
						<i>Livraison</i>
<i>Gros clients</i>						
<i>management Carburants</i>						<i>Réseau</i>
						<i>Ventes Directes</i>
						<i>Approvisionnement et Stockage</i>
						<i>Livraison</i>
<i>management GPL vrac</i>						<i>Technico-commercial</i>
						<i>Approvisionnement, Stockage et Livraison</i>

- **Réf : Cartographie des processus de la SNDP en annexes**

*(9, 10, 11, 12, 13 et 20)*

#### **4.1.3 Les interactions**

*Les interactions entre les processus sont décrites dans les cartographies générales de la SNDP (annexes 9, 10, 11, 12, et 13) et dans les cartographies spécifiques à chaque processus en annexe 20 (pages 20 i à 29 i).*

*Les documents descriptifs individuels des différents processus reprennent les détails des interactions du processus concerné. (paragraphe interactions)*

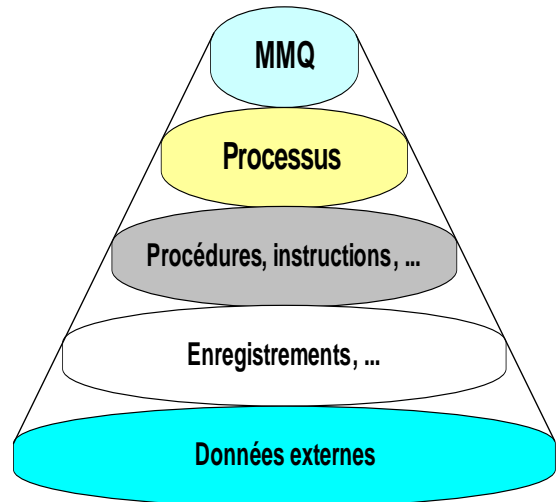
#### **4.1.4 Pilotage des processus**

*Des pilotes de processus, désignés par la Direction générale (annexe 14), sont chargés de veiller au bon fonctionnement des processus, d'en suivre les indicateurs, d'en évaluer les ressources, d'en assurer l'amélioration continue et d'en établir les rapports périodiques de fonctionnement à présenter en revues de direction.*

## 4.2 STRUCTURE DU SYSTEME QUALITE

Le système Qualité de la SNDP est structuré selon la hiérarchie documentaire suivante :

1 <sup>er</sup> niveau	Manuel de Management Qualité
2 <sup>ème</sup> niveau	Les Processus
3 <sup>ème</sup> niveau	Procédures, instructions, modes opératoires, manuels, fascicules
4 <sup>ème</sup> niveau	Documents de traçabilité (enregistrements)
5 <sup>ème</sup> niveau	Documents et données externes (Normes, textes réglementaires, revues, ...)



### 4.2.1 Le Manuel de Management de la Qualité (MMQ)

*C'est un document qui constitue un outil de gestion du système qualité de la SNDP, conformément aux exigences du référentiel ISO 9001-2000.*

*La rédaction du MMQ, sa vérification et sa mise à jour sont réalisées par le Coordinateur Assurance Qualité de la SNDP ; son approbation est du ressort de la Direction Générale.*

*Les modifications et mises à jour sont décidées en fonction des évolutions, simultanées ou non, de l'organisation de la SNDP, de ses objectifs et des extensions des domaines d'application du présent MMQ à d'autres activités et/ou à d'autres sites que ceux auxquels il s'appliquait. Les mises à jour suivent les mêmes règles que celles définies pour son établissement.*

*les révisions successives engendrent le passage à L' indice supérieur.*

*Le MMQ modifié est alors diffusé normalement par le CAQ avec le nouvel indice, conformément aux dispositions de maîtrise des documents et données.*

*Réf : POG/GEN/01*

*Le MMQ est en diffusion contrôlée.*

*Des exemplaires non numérotés, portant la mention « DIFFUSION NON-CONTROLEE » peuvent être remis aux clients, aux sous contractants ou au personnel de la SNDP.*

*L'archivage de l'original de chaque version du MMQ est assuré par le CAQ et les versions originales périmées sont conservées durant 3 ans.*

### 4.2.2 Les POG, POS, INS, MOP, manuels et fascicules :

*Des procédures d'organisation générale et d'organisation spécifiques, des instructions et des modes opératoires peuvent être annexés aux processus pour décrire, détailler ou préciser certaines tâches.*

*Des manuels opératoires et des fascicules sont également mis en œuvre pour rassembler des séries de dispositions dont la présentation en mode groupé est destinée à en faciliter l'utilisation pour une meilleure efficacité du système, à l'instar du Fascicule des Modes Opératoires d'Analyses du Laboratoire (F.A.L), du Fascicule des Fiches de Postes ( F.F.P) ou des fiches techniques de produits, ...*

*Tous ces documents décrivent les dispositions prises pour le bon fonctionnement et l'amélioration continue du système de management de la qualité mis en place.*

*La rédaction, la vérification, l'approbation, l'évolution et la diffusion de l'ensemble documentaire sont définies dans la procédure générale de maîtrise des documents et données. Réf : POG/GEN/01.*

*La cohérence de cet ensemble documentaire, sa mise en œuvre et sa surveillance sont sous la responsabilité du Coordinateur assurance qualité.*

#### **4.2.3 Les enregistrements :**

*Les enregistrements relatifs au fonctionnement du système qualité de la SNDP, représentent les preuves matérielles de l'efficacité du système et constituent également un maillon important de la structure documentaire mise en place.*

*Réf : POG/GEN/08 : procédure de maîtrise des enregistrements qualité.*

#### **4.2.4 Les documents d'origine externe, les normes ...**

*Les normes, textes réglementaires, revues, cahiers des charges des clients, fiches techniques de spécifications, ... représentent les documents relatifs à la veille normative, règlementaire, technologique et qualité.*

## **CHAPITRE 5**

### **Responsabilité de la Direction**

#### **5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION et POLITIQUE QUALITE**

*Assurer la pérennité et l'amélioration continue du système de management de la qualité mis en place à la SNDP, constitue l'une de nos priorités majeures et nous nous engageons à y parvenir, avec la participation de l'ensemble du personnel de la SNDP.*

*Toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réussite de cet engagement seront mises en œuvre, afin de parvenir à concrétiser notre volonté de satisfaire nos clients, d'être à leur écoute et de leur assurer une amélioration continue de nos produits et services.*

*A cet effet, notre politique qualité est fondée sur les quatre axes majeurs suivants :*

- 1- Les clients : par l'écoute attentive et l'anticipation sur leur satisfaction*
- 2- Les ressources humaines : par le développement des compétences et par l'implication de l'ensemble des ressources humaines dans la vie de l'entreprise*
- 3- Les infrastructures : par la mise à disposition des lignes produits des infrastructures appropriées*
- 4- Le système qualité : par l'amélioration continue afin d'assurer sa conformité aux normes internationales.*

*Les objectifs qualité fixés, seront en cohérence avec cette politique et l'adhésion de l'ensemble du personnel, allié à notre engagement nous permettront de concrétiser notre volonté commune d'aller de l'avant.*

*Nous nous engageons à mettre à la disposition des acteurs du Système de Management de la Qualité, les ressources nécessaires à la mise en œuvre de notre politique qualité et à l'atteinte de nos objectifs, dans le respect des dispositions réglementaires et légales relatives à l'activité de distribution des produits pétroliers.*

**(Objectifs Qualité en annexe 2)**

#### **5.2 ECOUTE CLIENTS**

*La SNDP, au niveau des processus de management des lignes produits, au niveau des processus opérationnels commerciaux et au niveau consolidé des processus de direction et d'amélioration continue, veille à rester à l'écoute de la clientèle grâce :*

- ✓ Aux études de marchés*
- ✓ A la participation aux foires et salons*
- ✓ Aux visites régulières et planifiées de prospection et de suivi des clients par ses forces de vente (attachés commerciaux, technico-commerciaux, recouvreurs, techniciens et Unités de Relations clients)*

- ✓ Aux enquêtes de satisfaction de la clientèle
- ✓ A l'organisation de réunions périodiques sectorielles avec ses principaux clients Réseau et Lubrifiants.

En outre, l'organisation mise en place prévoit l'affectation spécifique d'unités relations clients au niveau de chaque ligne produit.

### **5.3 POLITIQUE QUALITE**

Les axes de la politique qualité, tels que définis dans l'engagement de la Direction, à son plus haut niveau, traduisent la volonté de la SNDP de satisfaire sa clientèle par l'écoute attentive, le développement des compétences, la dotation des infrastructures nécessaires et l'amélioration du SMQ.

### **5.4 PLANIFICATION DE LA QUALITE**

Les objectifs qualité de la SNDP sont en cohérence avec les axes de la politique qualité tracée par la Direction Générale et sont déclinés au sein de chaque processus de la même manière, de sorte que le déploiement est planifié par axe, par objectif général ou spécifique et par processus.

Les pilotes de processus, chacun en ce qui le concerne, ont la responsabilité de formaliser ce déploiement et de veiller à sa réalisation, à travers le suivi du tableau de bord du processus, des réunions mensuelles de revue de son fonctionnement et d'évaluation des ressources.

Les dispositions nécessaires à l'atteinte des objectifs de chaque processus font l'objet de planification et de suivi par chaque pilote en ce qui concerne son processus.

Une matrice de déploiement de la politique qualité est élaborée pour chaque ligne produit et une pour l'ensemble du SMQ. (annexes 15, 16, 17, 18 et 19)

La planification systématique adoptée par la SNDP pour répondre aux exigences du référentiel et pour assurer l'amélioration continue du SMQ, se traduit par l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et la mise à jour des programmes suivants :

- ✓ Planification des visites aux clients
- ✓ Planification des audits internes
- ✓ Planification de la formation
- ✓ Planification de la maintenance des équipements et installations
- ✓ Planification de la vérification des E.C.M
- ✓ Planification des investissements, dans le cadre du budget annuel
- ✓ Planification des actions suite aux « REVUES DE DIRECTION »

### **5.5 RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION**

#### **5.5.1 RESPONSABILITE ET AUTORITE**

Chaque employé de la SNDP occupant un poste dans l'organisation du SMQ et agissant en qualité de cadre, d'agent de maîtrise ou d'agent d'exécution, possède une description de fonction détaillée, établie dans une FICHE DE POSTE.

L'ensemble des fiches de poste est regroupé dans un « FASCICULE DES FICHES DE POSTES » ( FFP )

L'organigramme général, les organigrammes par direction et le FFP décrivent l'organisation mise en place et les relations entre les différentes structures.

**(Annexes 3, 4, 5, 6, 7 et 8)**

### **5.5.2 REPRESENTANT DE LA DIRECTION**

*Le représentant de la Direction générale, chargé de l'application, de la vérification et de la mise en œuvre du système Qualité de la SNDP, est désigné sous l'appellation « COORDINATEUR ASSURANCE QUALITE » ( CAQ )*

*Il est positionné sur l'organigramme général de la SNDP, avec rang de directeur et relève de l'autorité directe de la Direction générale.*

*Il a la responsabilité de gérer le SMQ de la SNDP et en particulier :*

- ✓ *Assurer que les processus nécessaires au SMQ sont établis, mis en œuvre et améliorés*
- ✓ *Mettre en place les procédures adoptées et veiller à leur bonne exécution en collaboration avec les correspondants qualité des différentes activités et les pilotes des processus*
- ✓ *Surveiller le bon fonctionnement du système par la gestion des audits internes*
- ✓ *Veiller à l'application des actions correctives et préventives*
- ✓ *Rendre compte à la Direction générale des difficultés éventuelles qui pourraient entraver la bonne marche du SMQ ou qui pourraient en menacer la survie*
- ✓ *Veiller à la sensibilisation du personnel aux concepts de la qualité*
- ✓ *Classifier, mettre à jour et archiver l'ensemble de la structure documentaire du SMQ mis en place*
- ✓ *Rendre compte à la Direction générale de l'efficacité du SMQ à l'occasion des revues de direction*
- ✓ *Etre l'interlocuteur privilégié des clients et des organismes extérieurs de normalisation et de certification*

**Fiche de Poste : FP/5010/01**

#### **Les Correspondants qualité**

*Un Correspondant Qualité par ligne produit, occupant déjà un poste déterminé, est placé sous l'autorité hiérarchique directe du Directeur d'activité et a pour mission d'assurer un relais entre le CAQ et les pilotes des processus relevant de la structure qu'il représente.*

### **5.5.3 COMMUNICATION**

*Dans le but de diffuser l'information au personnel, afin de le rallier à la réalisation des objectifs de la SNDP et de l'associer à l'amélioration continue et à la satisfaction de la clientèle, la direction générale développe un plan de communication basé sur les axes suivants :*

- ✓ *Les clients*
- ✓ *L'efficacité des processus du SMQ*
- ✓ *La qualité des produits et des services*
- ✓ *L'amélioration continue*

**(Plan de communication )**

### **5.6 REVUE DE DIRECTION**

*Les « revues de direction » sont semestrielles et sont régies par une procédure d'organisation générale qui en décrit le fonctionnement (**POG/GEN/05 : Revues de Direction**)*

*Ces revues ont pour but de :*

- ✓ *Vérifier l'efficacité et la cohérence du système qualité*
- ✓ *Suivre la réalisation des objectifs fixés*
- ✓ *Déterminer les nouvelles orientations de la politique qualité*
- ✓ *Fixer les nouveaux objectifs*

**Les données d'entrée de ces revues de direction sont les suivantes :**

- ✓ *Rapports de fonctionnement des processus présentés par les différents pilotes*
- ✓ *Bilan des réclamations clients et des résultats de l'écoute clients*
- ✓ *Résultats et suivi des audits internes*
- ✓ *Résultats des enquêtes de satisfaction clients*
- ✓ *Suivi des actions correctives engagées*
- ✓ *Suivi des actions préventives engagées*
- ✓ *Les recommandations d'amélioration*

**Les données de sortie de ces revues de direction sont les suivantes :**

- ✓ *Politique Qualité*
- ✓ *Décisions d'amélioration des processus du SMQ, des produits, des services*
- ✓ *Décisions de mise à disposition des ressources humaines et matérielles*
- ✓ *Approbation du programme annuel d'audit (dernière revue de l'année)*
- ✓ *Approbation du plan de formation (dernière revue de l'année)*
- ✓ *Fixation des nouveaux objectifs*

**Participants aux revues de direction :**

- ✓ *Direction Générale*
- ✓ *Coordinateur Assurance Qualité*
- ✓ *Directeurs*
- ✓ *Assistant CAQ*
- ✓ *Pilotes des processus*
- ✓ *Correspondants qualité*

*Il peut être fait appel à d'autres participants, dont la présence serait jugée nécessaire à l'amélioration du SMQ ou à la compréhension de certains points de l'ordre du jour.*

*Pour chaque revue de direction, un compte-rendu est établi et diffusé aux différents responsables.*

*Il appartient au CAQ de s'assurer de l'application des actions décidées et de gérer les enregistrements*

## **CHAPITRE 6**

### **Management des ressources**

#### **6.1 Mise à disposition des ressources**

*Les moyens humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement des processus du Système Qualité de la SNDP sont identifiés par les pilotes concernés et soumis à l'approbation de la Direction Générale qui s'engage à tout mettre en œuvre pour le bon fonctionnement du SMO et sa pérennité.*

*Les ressources allouées sont à même de répondre aux choix stratégiques annoncés dans la déclaration de la Direction Générale et elles sont suivies, évaluées et éventuellement réorientées et améliorées, dans le cadre de l'élaboration des budgets d'investissement et d'exploitation.*

#### **6.2 Ressources humaines**

*La formation continue du personnel d'encadrement, d'exécution et de contrôle est réalisée selon un planning annuel. En outre, des sessions de sensibilisation à la Qualité sont régulièrement assurées par le CAQ, les CQ et par les formateurs qualité spécialement formés à cet effet.*

*Les compétences des acteurs du SMO sont régulièrement évaluées à travers les Entretiens Individuels Annuels réalisés par la hiérarchie et par les pilotes de processus.*

*L'impact des actions de formation et de sensibilisation est évalué pour tous les participants et les besoins en compétences constituent des données d'entrée de la revue de direction à travers les rapports de fonctionnement des processus.*

*Réf : PRC/GEN/04 : processus gestion des ressources humaines*

#### **6.3 Infrastructures**

*Les moyens de transport, de sécurité, de contrôles, de mesures, d'essais et les moyens informatiques et logistiques nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble des activités sont identifiés et mis à la disposition des pilotes et des utilisateurs afin d'atteindre les objectifs Qualité fixés.*

*La maintenance des infrastructures est intégrée au sein de chaque processus, chacun en ce qui le concerne et les spécificités sont traitées dans des procédures et instructions annexées aux différents processus.*

#### **6.4 Environnement de travail**

*Les règles de sécurité adoptées par la SNDP concourent à la protection du personnel et à la préservation des infrastructures fixes et mobiles.*

*Des POI (Plan d'Organisation Interne) spécifiques sont ainsi déployés au sein de chaque site d'exploitation, décrivant les infrastructures et les procédures d'interventions.*

## **CHAPITRE 7**

### ***Réalisation des produits***

#### **7.1 Planification de la réalisation des produits**

*La planification de la réalisation des produits est établie au sein de chaque ligne produit, dans le cadre du processus de management de la Direction concernée, en tenant compte :*

- ✓ *Des objectifs généraux de l'entreprise*
- ✓ *Des exigences spécifiques des clients de la ligne produit concernée*
- ✓ *Des exigences réglementaires spécifiques, en termes de qualité, de préservation, de mise à disposition et d'exploitation.*

*Réf : PRC/GEN/08 : processus management JET A1*

*PRC/GEN/09 : processus management Lubrifiants*

*PRC/GEN/10 : processus management Carburants*

*PRC/GEN/11: processus management GPL Vrac*

#### **7.2 Processus relatifs aux clients**

*Dans le but de satisfaire de la meilleure façon possible les exigences de sa clientèle, la SNDP a clairement identifié et formalisé les processus spécifiques à chaque ligne produit.*

*Ces processus spécifiques sont à même de répondre aux besoins de la clientèle de la SNDP en produits finis disponibles, JET A1, CARBURANTS, GPL VRAC ou LUBRIFIANTS.*

*Pour répondre à des exigences spécifiques de clients réguliers ou passagers, certaines qualités de Lubrifiants peuvent être spécialement fournies, conformément à des spécifications et formulations fournies par eux mêmes.*

*En outre et afin de mieux répondre aux demandes éventuelles des clients, des dispositions contractuelles associées sont traitées et mises en œuvre pour rechercher une application, analyser un produit en service, mettre en place des installations de stockage et des équipements d'exploitation, assurer leur maintenance, apporter une assistance aux clients, etc.*

*Les références des processus opérationnels clients sont indiquées dans le paragraphe 7.5.*

*Les réclamations clients sont traitées conformément aux dispositions communes de la procédure « traitement des réclamations clients » : POG/GEN/09*

#### **7.3 Maîtrise de la conception**

*Cette exigence de la norme n'est pas applicable aux activités de la SNDP.*

*Les produits commercialisés sont des produits finis qui ne subissent aucune transformation de leur qualité dans les dépôts de la SNDP.*

*Les équipements de stockage et distribution, éventuellement installés chez les clients, sont des équipements standards, achetés sur catalogue ou selon des spécifications réglementaires générales communes à l'activité et sont mis en place sans aucune transformation.*

## **7.4 Achats**

*Les modalités d'achats de la SNDP se doivent d'être conformes à la législation tunisienne applicable aux marchés publics.*

*Pour les achats des hydrocarbures, à l'instar de toutes les sociétés distributrices de produits pétroliers, la SNDP se trouve devant une situation de monopole d'Etat : elle est tenue de s'approvisionner en produits exclusivement auprès de la STIR (Société Tunisienne des Industries de Raffinage à Bizerte)*

*Les achats de la SNDP sont classés en :*

- ❖ *Achats d'équipements et de services divers, par Bons de Commandes ou par Marchés : ces achats sont traités selon un processus de soutien, référencé PRC/GEN/03 : « processus achats », décrivant toutes les dispositions mises en œuvre pour sélectionner et évaluer les fournisseurs, réceptionner et contrôler les biens et services achetés et d'une façon générale maîtriser les achats.*
- ❖ *Achats de produits pétroliers finis tels que CARBURANTS, JET A1 ET GPL : ces achats sont traités dans une procédure spécifique référencée :  
POG/GEN/04 « PROCEDURE ACHATS PRODUITS PETROLIERS »*
- ❖ *Achats de Lubrifiants, d'additifs et d'emballages lubrifiants : ces achats sont traités dans les processus opérationnels de la ligne produit LUBRIFIANTS, référencés :
  - *PRC/LUB/05 : processus production (Lubrifiants, additifs, emballages)*
  - *PRC/LUB/06 : processus approvisionnement (Lubrifiants et additifs)**Ces deux derniers processus prennent en compte la maîtrise de la fabrication des lubrifiants chez les fournisseurs.**
- ❖ *Achats d'actions de formation : Ces achats sont traités dans le processus Gestion des Ressources Humaines, référencé : PRC/GEN/04*

## **7.5 Production et préparation du service**

### **7.5.1 JET A1**

*Les processus opérationnels, avec leurs dispositions annexes, décrivent les tâches pour la mise en œuvre du JET A1, depuis sa réception au dépôt côtier jusqu'à sa livraison aux clients de la SNDP, en passant par les approvisionnements et les transferts du DECO aux DEPA.*

*Outre les dispositions légales et réglementaires internationales, telles que les normes ASTM ou l'IATA GUIDANCE MATERIAL, ces procédures et instructions permettent la maîtrise totale des processus de la SNDP pour l'activité JET A1, au niveau du produit lui-même, au niveau de la maintenance des moyens et matériels et au niveau de la livraison du produits aux clients.*

*Le produit est identifié par deux bandes blanches sur fond noir et par l'apposition des caractères « JET » sur les conduites de réception du produit entre l'apportement pétrolier et le DECO, ainsi que sur les bacs de stockage, les camions citernes de transport et les refuellers.*

*Les étapes de maîtrise du produit, de l'approvisionnement à la livraison au client se succèdent au cours des processus opérationnels selon l'ordre suivant :*

- *Réception par bateau du produit au dépôt côtier, après vérification préalable de sa conformité aux caractéristiques exigées*
- *Stockage du produit réceptionné dans les bacs du DECO*
- *Chargement du produit dans les camions de ravitaillement, après avoir vérifié le bon état de la citerne*
- *Vérification du produit à l'arrivée du camion de ravitaillement au DEPA, avant son déchargement dans les bacs de stockage*

- *Maîtrise du stockage du produit dans les bacs du DEPA*
- *Chargement du produit, vérifié de nouveau, dans les camions avitailleurs avant livraison aux avions et nouvelles vérifications sous l'avion, avant avitaillement.*

*En outre, les camions citernes de ravitaillement des DEPA et les camions avitailleurs, ainsi que les bacs de stockage du produit au DECO et dans les DEPA, sont dûment suivis et leurs références constamment rappelées sur les documents de transfert ou de stockage du produit à chaque étape des processus de manipulation.*

*Processus opérationnels JET A1 :*

- *PRC/JET/01 : processus commercial*
- *PRC/JET/02 : processus relations clients*
- *PRC/JET/03 : processus approvisionnement, stockage DECO*
- *PRC/JET/04 : processus réception, stockage et avitaillement*

### **7.5.2 Lubrifiants**

*Les processus opérationnels, avec leurs dispositions annexes, décrivent les tâches pour la maîtrise totale de toutes les étapes de mise en œuvre des lubrifiants*

*S'agissant de produits fabriqués par des fournisseurs, dans leurs propres ateliers de fabrication, la maintenance des équipements et machines de production des huiles et graisses incombe à ces derniers et ne donne lieu à aucune procédure spécifique SNDP.*

*Toutefois, les spécifications produits sont maîtrisées par la SNDP et leur conformité est surveillée par ses propres dispositifs de contrôles et essais à la réception et en cours de stockage.*

*A tous les stades, les lubrifiants et graisses en tant que produits finis et les additifs qui entrent dans leur composition, sont identifiés de façon permanente par :*

- *un nom commercial,*
- *un numéro de lot,*

*que ces produits soient importés ou fabriqués localement et qu'ils soient stockés dans les magasins de la SNDP ou dans ceux des fournisseurs.*

*Cette identification, prévue contractuellement avec les fournisseurs de la SNDP, permet de retrouver à chaque étape l'origine du produit grâce à cette identification permanente fiable.*






*Processus opérationnels Lubrifiants :*

- *PRC/LUB/01 : processus Gros Clients*
- *PRC/LUB/02 : processus PME*
- *PRC/LUB/03 : processus Revendeurs*
- *PRC/LUB/04 : processus Méthode*
- *PRC/LUB/05 : processus Production*
- *PRC/LUB/06 : processus Approvisionnement*
- *PRC/LUB/07 : processus Stockage*
- *PRC/LUB/08 : processus Livraison*

### **7.5.3 Carburants**

*Les processus opérationnels, avec leurs dispositions annexes, décrivent les tâches pour la maîtrise totale de toutes les étapes de mise en œuvre des carburants liquides.*

*Chaque produit est identifié par sa couleur conventionnelle :*

<input type="checkbox"/>	<b>Essence Sans Plomb</b>	: couleur verte	
<input type="checkbox"/>	<b>Essence Super</b>	: couleur jaune	
<input type="checkbox"/>	<b>Pétrole</b>	: couleur bleue	
<input type="checkbox"/>	<b>Gasoil</b>	: couleur marron	
<input type="checkbox"/>	<b>Fuel</b>	: couleur noire	

*Leur manipulation à la réception se fait à travers des conduites spécifiques et séparées, dûment identifiées par la couleur conventionnelle du produit qu'elles véhiculent.*

*Chaque produit est stocké dans un réservoir qui lui est réservé à titre exclusif et est identifié par la couleur conventionnelle du produit qu'il contient et par une plaque comportant les indications suivantes :*

- *Date de barémage*
- *Hauteur totale témoin*
- *Numéro*

*Au chargement dans les camions citernes de transport le produit est aspiré à travers une conduite spécifique, une pompe et un bras de chargement identifiés par la couleur conventionnelle de ce produit.*

*Chaque compartiment de la citerne de transport est identifié par un plombage en plastique de même couleur que le produit qu'il contient, placée sur la vanne de déchargement du compartiment en question et portant un numéro identifiant unique reporté sur la feuille de route ou l'ordre de transport.*

*Processus opérationnels Carburants:*

- *PRC/CAR/01 ; processus commercial Réseau*
- *PRC/CAR/02 ; processus commercial Ventes Directes*
- *PRC/CAR/03 ; processus Approvisionnement et Stockage*
- *PRC/CAR/04 ; processus Livraison*

#### **7.5.4 GPL Vrac**

*Les processus opérationnels, avec leurs dispositions annexes, décrivent les tâches pour la maîtrise totale de toutes les étapes de mise en œuvre des GPL Vrac.*

*Les GPL livrés par la STIR ou l'ETAP à Bizerte et ceux livrés par la STEG à Gabès et stockés dans les réservoirs de la SNDP sont constitués d'un mélange de Butane et de propane dont les caractéristiques moyennes varient dans des limites légales spécifiées par la norme NT 04-52 et constituent de ce fait un produit unique dont l'identification n'est pas une exigence spécifiée.*

*Le propane commercial est distribué en vrac uniquement à partir du centre emplisseur de Gabès et chargé directement du bras de chargement dans les camion citernes de ravitaillement, sans stockage intermédiaire et à travers des conduites spécifiques.*

*La traçabilité n'est pas une exigence spécifiée et le produit qui se trouve à un instant « t » dans un emballage donné, sphères, cigares ou citernes, est constitué d'un mélange moyen entre le produit nouvellement injecté et la quantité de produit résiduelle initialement existante dans l'emballage en question.*

*Processus opérationnels GPL Vrac:*

- *PRC/GAZ/01 ; processus Technico-commercial*
- *PRC/GAZ/02 : processus Approvisionnement, Stockage et Livraison*

## **7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure**

*Dans le cadre du processus référencé PRC/GEN/06 : Maîtrise des contrôles et essais, les différentes opérations de contrôles et d'essais effectuées sur les produits de la SNDP, sont réalisées à tous les stades de mise en œuvre de ces produits, en externe, par l'intermédiaire d'organismes fournisseurs conventionnés, en commun accord avec la STIR.*

*En interne, ces opérations sont effectuées soit par le Laboratoire Central de la SNDP, situé au DECO de la Goulette, qui fournit ses prestations aux activités Jet, Lubrifiants et Carburants, soit par les sections mouvement produits, en hors labo.*

*Les divers contrôles et essais sont effectués sur le produit et sur les équipements utilisés, que ce soit dans le DECO ou aux DEPA, aux moyens d'équipements dûment étalonnés, vérifiés, maintenus et suivis.*

*Un « FASCICULE DES ANALYSES DU LABORATOIRE », élaboré par le Laboratoire Central de Goulette et géré dans le système qualité mis en place, décrit les différentes analyses pouvant être effectuées, conformément aux dispositions des procédures et instructions mises en place pour la maîtrise des contrôles et essais sur les produits.*

*Ce fascicule regroupe tous les modes opératoires des analyses réglementaires ainsi que les tableaux de LOGIQUES DE CONTRÔLES des Hydrocarbures liquides et des Lubrifiants.*

### **7.6.1 JET A1**

*Les contrôles et essais effectués interviennent à tous les stades de la réception, du stockage, du transfert et de la livraison finale au client, de sorte qu'en aucun cas le produit ne peut être livré pour raisons d'urgence, car les dispositions prévues imposent que toutes les analyses du produit aient prouvé sa conformité avant l'autorisation de déchargement.*

### **7.6.2 Lubrifiants**

*Divers contrôles et essais sont effectués sur les emballages et sur le produit, de sorte que l'utilisation du produit pour raison d'urgence ne peut être donnée que par le responsable du Contrôle qualité, qui a la charge de l'enregistrement et du suivi de ce produit.*

*En outre, les produits étant fabriqués par des fournisseurs, dans leurs propres ateliers de fabrication, un suivi régulier des dates de péremption en phase de stockage au DECO est réalisé.*

### **7.6.3 Carburants**

*Les contrôles et essais effectués interviennent à tous les stades de réception, de stockage, de fabrication (pour le FOD et FBV), de chargement et à la livraison finale.*

### **7.6.4 GPL Vrac**

*Les contrôles et essais prévus pour l'activité GPL Vrac touchent aussi bien le produit que les emballages qui servent à le contenir : réservoirs de stockage aux centres emplisseurs et chez la clientèle et camions citernes.*

## **CHAPITRE 8**

### **Mesures, analyses et amélioration**

#### **8.1 Généralités**

*La mesure, l'analyse et l'amélioration sont sous la responsabilité des pilotes des processus.*

#### **8.2 Surveillance et mesure**

##### **8.2.1 Satisfaction des clients**

*La satisfaction des clients constitue un objectif majeur à atteindre, conformément à l'axe de la politique qualité relatif à la clientèle et le déploiement de cet objectif est décliné au sein des lignes produit, qui ont toutes mis en place une démarche d'enquête de satisfaction de la clientèle, dont les résultats constituent une des données d'entrée de la revue de direction.*

##### **8.2.2 Audits internes**

*Les exigences en matière de planification et de réalisation des audits qualité internes sont décrites dans la procédure générale POG/GEN/02.*

*Les programmes d'audits sont approuvés lors de chaque revue de direction semestrielle pour le semestre suivant et portent sur le SMQ, les processus et les produits.*

*Ils sont conduits par des auditeurs indépendants de l'activité auditée.*

*Les auditeurs internes sont formés aux méthodes d'audit interne et la liste des auditeurs qualifiés est annuellement mise à jour par le CAQ.*

*La synthèse des rapports d'audits constitue une donnée d'entrée de la revue de direction.*

##### **8.2.3 Surveillance et mesure des processus**

*Chaque processus intègre un tableau de bord de maîtrise de son fonctionnement, avec des mesures d'indicateurs, en cohérence avec l'atteinte des objectifs généraux de la SNDP. Des indicateurs spécifiques au processus sont parfois mis en place et mesurés, pour une plus grande efficacité du processus.*

*Tous les indicateurs sont examinés en revues de Direction et traduits en actions préventives et correctives destinées à l'amélioration du système qualité de la SNDP.*

*Une procédure générale « ANALYSE DES MODES DE DEFAILLANCE, DE LEURS EFFETS ET DE LEUR CRITICITE », référencée POG/GEN/06, est appliquée pour l'ensemble des processus ; elle est destinée à anticiper les dysfonctionnements et à réaliser les améliorations continues.*

##### **8.2.4 Surveillance et mesure des produits**

*Un processus support référencé PRC/GEN/06 : « Processus de Maîtrise des Contrôles et Essais », est identifié, documenté et piloté pour atteindre les objectifs de maîtrise de la surveillance et de la mesure des produits de la SNDP.*

#### **8.3 Maîtrise du produit non conforme**

*Une procédure d'organisation générale « POG/GEN/07 : Maîtrise des Non Conformités », décrit pour les quatre activités JET, LUB, CAR et GAZ, les règles destinées à détecter, isoler et traiter les produits non conformes, à tous les stades de réception, stockage, transfert, transvasement, transport, livraison et éventuellement reprise de chez les clients.*

*Les non conformités produit pour le JET ne permettent en aucun cas les livraisons pour raisons d'urgence, car les dispositions prévues imposent que toutes les analyses du produit aient prouvé sa conformité avant l'autorisation de déchargement.*

*Pour les carburants et le gaz également, l'utilisation des produits non conformes pour raison d'urgence ne peut être faite sous aucun prétexte.*

*Pour les lubrifiants par contre, l'utilisation du produit pour raison d'urgence peut être donnée par le chef de département Approvisionnement, production, qui a la charge de l'enregistrement et du suivi du produit.*

## **8.4 Analyse des données**

*Afin d'identifier les possibilités d'amélioration et de surveiller l'efficacité du SMQ mis en place, les différents pilotes assurent des revues de processus périodiques destinées à analyser :*

- *La satisfaction clients*
- *Le taux d'efficacité des indicateurs qualité*
- *La maîtrise et l'évaluation des fournisseurs*

**Processus concernés :** *PRC Direction – PRC Achats – PRC gros clients – PRC Revendeurs  
PRC PME – PRC Commercial Jet – PRC Relations clients – PRC  
commercial Réseau – PRC Ventes Directes – PRC Technico-  
commercial GPL Vrac*

## **8.5 Amélioration**

### **8.5.1 Amélioration continue**

*La SNDP a en outre mis en place un processus « Amélioration Continue », référencé PRC/GEN/02, piloté par le représentant de la Direction et ayant pour finalité l'amélioration continue du SMQ.*

*Les audits internes et l'utilisation des analyses AMDEC sont destinés à atteindre les objectifs d'amélioration fixés.*

### **8.5.2 Actions correctives**

*Les non conformités enregistrées à la suite de réclamations clients, rapports d'audits externes, fiches de non conformités du produit, du processus ou du système, ou bien suite à une revue de direction du système, sont examinées, pour chaque processus en ce qui le concerne, lors des revues de processus, en vue de mettre en place les actions correctives nécessaires, de fixer les délais de réalisation de ces actions, et de désigner les responsables de suivi des actions.*

*Procédure : « Action Correctives & préventives », référencée POG/GEN/04*

### **8.5.3 Actions préventives**

*En outre, des actions préventives peuvent également être initiées, suite aux analyses des fiches d'actions correctives, aux AMDEC, aux bilans des audits internes ou aux analyses des enquêtes de satisfaction clients et sont examinées lors des revues de direction.*

*Procédure : « Action Correctives & préventives », référencée POG/GEN/04*

*Procédure AMDEC : POG/GEN/06*

