



AQUI O THERMES

CLUSTER THERMAL NOUVELLE-AQUITAINE

ACTION COLLECTIVE

**OPTIMISATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DES ETABLISSEMENTS
THERMAUX DE NOUVELLE-AQUITAINE**

INTEGRATION SANTE SECURITE AU TRAVAIL & ENVIRONNEMENT

En partenariat avec



**WILLIAM TERRY
CONSEIL**

Ensemble vers l'excellence

MARS 2020

CONTEXTE

Le développement durable pour les entreprises repose essentiellement (mais pas seulement) sur 3 piliers :

- Produire/Fournir des produits et services sûrs et de qualité en assurant un suivi efficace de la relation client
- Protéger au mieux les hommes et les femmes de l'entreprise d'un certain nombre de risques inhérents à leur activité et veiller à leur épanouissement dans leur travail
- Protéger le mieux possible les ressources naturelles et l'environnement (qui est, de plus, lorsque cette ressource est lié à l'activité économique)

Déjà engagés depuis de nombreuses années dans la mise en place de Systèmes de Management de la Qualité (avec certification aquacert pour la plupart et ISO 9001 pour certains), les établissements thermaux n'ont pas systématiquement intégré les aspects liés à la Santé / Sécurité des Travailleurs (SST) et à la maîtrise des impacts sur l'environnement dans leurs Systèmes de Management.

Les actualités récentes (tout du moins en matière de SST) montrent que les établissements doivent se mobiliser sur ces thématiques comme ils se sont mobilisés dès les années 2000 pour mettre en place des Systèmes de Management Qualité.

Les intérêts d'intégrer la sécurité et l'environnement dans un Système de Management « Intégré » (avec la Qualité), sans pour autant viser obligatoirement des certifications, sont évidents et multiples :

- Avoir une veille réglementaire et des évaluations périodiques en interne des risques et impacts, **pour anticiper, prévenir, planifier**
- **Former/encadrer/définir** les responsabilités pour les collaborateurs vis-à-vis de la Qualité, de la SST, et de l'environnement ; et ce dans le cadre d'un même système, simple, de procédures et instructions coordonnées par Direction et son responsable/gestionnaire QSE
- Définir une équipe (interne ou externalisée) qui assure des évaluations et audits internes périodiques permettant à la Direction **d'évaluer et réévaluer son Système**

CONTENU DU PROJET

L'objectif est d'intégrer les aspects « **Santé Sécurité au Travail** » et « **Environnement** » dans le Système de Management existant de l'établissement.

Cette intégration permettra la **mise au point d'un Système de Management Intégré** Qualité Sécurité Environnement (SMI QSE) qui pourra aboutir à une certification Aquacert V2 (les nouveaux certificats porteront la mention Qualité - Sécurité -Environnement selon les options retenues).

A l'occasion des journées nationales du Thermalisme 2019 à Jonzac, il a été abordé ces notions de Santé Sécurité au Travail et certains d'entre vous ont reçu la visite de la CARSAT Aquitaine et de l'Inspection du Travail (Directe Nouvelle-Aquitaine), des plans d'amélioration sont actuellement en cours.

L'objectif est de travailler en collaboration avec ces organismes, le cluster AQUI O Thermes, la médecine du travail (SST) et Aquacert pour obtenir un référentiel cohérent avec vos problématiques actuelles sur la partie SST et de profiter de cette opportunité pour intégrer les aspects environnementaux les plus évidents (économies d'eau et de produits, économies d'énergie etc..)

Une aide de la Région a été allouée, dans le cadre d'une action collective du cluster AQUI O Thermes. **Cette enveloppe financière est prévue sur 6 mois**, pour vous soutenir dans la mise en œuvre de cette démarche qui vise à améliorer la performance de l'entreprise.

Dans le cadre de cette action, vous pourrez choisir

- . d'intégrer la dimension SST (vous obtiendrez à terme une certification Aquacert Qualité-Sécurité)
- . choisir d'intégrer l'Environnement (vous obtiendrez à terme une certification Aquacert Qualité-Sécurité-Environnement).

Le choix des deux options étant possible.

Un consultant sénior WTC aura la charge du projet, de la phase de lancement à la phase finale d'évaluation

Vous trouverez ci-après les étapes envisagées.

1. ETAPE 1 LANCEMENT (Démarrage : Avril - durée 2 mois)

- La prestation débutera par une journée de diagnostic SST (1,5 jour si environnement si retenu) sur le terrain. Cette étape sera l'occasion d'intégrer la reprise des diagnostics et plans d'actions existants et notamment ceux en cours à la suite des visites conjointes de la CARSAT Aquitaine et de l'Inspection du Travail (Direccte Nouvelle-Aquitaine). L'objectif lors de cette étape sera de mettre en place la planification des actions prioritaires à l'échelle des 6 mois du projet.
- Sur la base de ces éléments, au cours de l'intervention sur site, la Politique Qualité sera rediscutée et le consultant proposera des évolutions vers une « Politique d'Entreprise », plus globale et couvrant les aspects SST (et environnement éventuellement).
- En fin d'intervention le consultant animera une réunion de clôture qui permettra de tracer les contours de la nouvelle Politique d'Entreprise et de présenter les grandes lignes des plans d'actions pour 2020 (et ultérieurement).
- A l'issue de cette première étape, le consultant finalisera le plan d'action Q/S/(E) et l'adressera au responsable du Système de Management de l'établissement.

2. ETAPE 2 APPROFONDISSEMENT (Démarrage Juin - durée 4 mois)

Mise en œuvre des plans d'actions - Intégration de la SST et de l'environnement au Système de Management de l'établissement

Le responsable du Système de Management de l'établissement aura à sa charge la mise en œuvre des plans d'actions, travaillés en collaboration avec le consultant. Le consultant interviendra durant 3 à 5 demi-journées (3 pour SST ; 5 pour SST/Environnement) sur site ou en hors site afin d'apporter tout le support nécessaire au responsable du Système.

L'objectif de cette phase est d'établir une revue en profondeur du contexte de l'établissement de mettre en application les actions prioritaires issus des diagnostics et aspects réglementaires.

Sur le plan opérationnel

- **Mise en œuvre des plans d'actions prioritaires SST** (*demandes CARSAT Aquitaine, feuille de route AQUI O THERMES en réponse aux demandes de la CARSAT Aquitaine, Evaluation des risques professionnels (Document Unique) en lien avec la CARSAT Aquitaine et les SST, formations obligatoires, exercices d'évacuation, révision des équipements de protection (individuel & collectifs) ...*)
- **Mise en œuvre des plans d'actions prioritaires environnement - si applicable** (*réglementation environnementale applicable, gestion des éventuelles Installations Classées pour l'Environnement (ICPE comme*

chaudière, lingerie...), démarrage des actions prioritaires (économie d'eau par exemple)

- **Révision des process thermaux et intégration de la SST et de l'environnement** les processus thermaux seront re-parcourus et validés avec le consultant. L'objectif étant d'envisager les activités sur lesquelles il sera nécessaire de faire évoluer le système pour permettre les intégrations souhaitées ; cela sera aussi l'occasion de réviser les bonnes pratiques thermales existante et d'intégrer les nouveautés liées aux boues thermales notamment.

3. ETAPE 3 VALIDATION (Démarrage Octobre - durée 1 mois)

Audits internes / Préparation à l'audit de renouvellement Aquacert et Passage à Aquacert V2 Qualité/ Sécurité (et Environnement si retenu)

Un responsable d'audit (certifié IRCA & Aquacert) sera mandaté pour évaluer l'intégration au niveau des processus thermaux ainsi que pour la vérification de la mise en œuvre des Bonnes Pratiques.

Cet audit interne exceptionnel permettra à la structure de s'étalonner concernant ses nouveaux engagements QSE et de s'assurer de l'avancement des plans d'action prioritaires.

Il sera l'occasion de décider si le système à la maturité suffisante pour demander la certification sur les aspects SST et Environnement. Cette action permettra aussi de mettre le système en perspective avec les standards de certification nationaux (ISO 45001 pour la santé et sécurité au travail et ISO 14001 pour l'environnement).

Cet audit servira également de base de travail pour la restitution de l'action collective qui prendra fin au mois d'octobre et pour la rédaction du prochain plan de développement de la filière thermale en Nouvelle-Aquitaine.

4. OPTION GESTIONNAIRE/ANIMATEUR QSE

Si nécessaire, et dans l'objectif de soutenir le responsable du Système de Management de l'établissement, le cabinet WTC peut mettre à disposition, sur la durée du projet, un Gestionnaire/Animateur QSE mutualisé qui aura la charge de mettre à jour les documents du Système et d'aider à la mise en œuvre sur le terrain.

Ce format qui a largement démontré son efficacité dans de nombreux établissements et depuis de nombreuses années, permet au responsable du Système de Management de l'établissement de libérer son temps pour piloter et orienter les plans d'actions, en s'appuyant sur le Gestionnaire/Animateur pour les tâches de rédaction/mise à jour.

Option non incluse dans l'offre mise au point pour l'action collective - nous consulter

1. PROPOSITION TARIFAIRE

FORMAT RETENU	ETAPE 1 LANCEMENT	ETAPE 2 APPROFONDISSEMENT	ETAPE 3 VALIDATION	TOTAL € HT	Participation AQUI O Thermes/ CRNA	TOTAL € HT A CHARGE
<input type="checkbox"/> Santé Sécurité au Travail	1	1,5	0,5	3000	-50%	1500
OU <small>cochez la case correspondant à votre choix</small>						
<input type="checkbox"/> Santé Sécurité au Travail + Environnement	1,5	2,5	1	5000	-50%	2500

Les déplacements seront facturés en sus. Pour les établissements éloignés de nos agences de Bordeaux et Dax, les interventions vidéo seront privilégiées pendant la phase d'approfondissement pour optimiser les frais de déplacements