

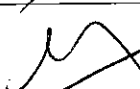


MANUEL QUALITE

ORIGINAL

	Fonction	Nom	Date	Visa
Elaboré par	Responsable du Système de Management	Kaoutar LQEBBAB	17 SEP 2019	
Validé par	Secrétaire Général	Lahcen FARHAT	17 SEP 2019	
Approuvé par	Directeur Général	Said MOULINE	17 SEP 2019	

SOMMAIRE

1	Introduction.....	4
1.1	Historique de l'AMEE	4
2	Présentation de l'AMEE.....	6
2.1	Présentation générale	6
2.2	Missions de l'AMEE	7
2.3	Organigramme	8
3	Manuel qualité	9
3.1	Objet du Manuel Qualité	9
3.2	Domaine d'application.....	9
3.3	Gestion du Manuel Qualité.....	9
4	Contexte de l'AMEE	10
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	10
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées.....	10
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	10
4.4	Système de management de la qualité et ses processus	10
5	Leadership.....	17
5.1	Leadership et engagement	17
5.2	Politique	18
6	Planification.....	20
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	20
6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	20
6.3	Planification des modifications	20
7	Support.....	21
7.1	Ressources	21
7.2	Compétences.....	22
7.3	Sensibilisation	22
7.4	Communication	22
7.5	Informations documentées.....	23
8	Réalisation des activités opérationnelles.....	24
8.1	Planification et maîtrise opérationnelle.....	24
8.2	Exigences relatives aux produits et services.....	24
8.3	Conception et développement de produits et services	25
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes.....	25
8.5	Production et prestation de service	26
8.6	Libération des produits et services.....	27
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes.....	27
9	Évaluation des performances	28
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	28
9.2	Audit interne.....	28

9.3	Revue de direction	29
10	Amélioration	30
11	Annexe - Déclinaison des attributions de l'AMEE en Processus clés.....	31

1 INTRODUCTION

1.1 Historique de l'AMEE

L'Agence Nationale pour le Développement des Energies Renouvelables et de l'Efficacité Energétique (ADEREE) est le fruit de la transformation, en 2010, du Centre de Développement des Energies Renouvelables (CDER), créé en 1982. La raison principale d'une telle évolution et qu'en plus du développement des énergies renouvelables, il est important aujourd'hui de maîtriser la consommation d'énergie et d'atteindre une meilleure efficacité énergétique.

La création du CDER est intervenue à un moment caractérisé par deux données principales :

- Le monde sortait à peine de la deuxième crise énergétique mondiale, ayant évolué autour de tensions liées à l'approvisionnement en pétrole. Les énergies fossile et nucléaire étaient de loin les principales sources énergétiques à travers le monde et la problématique de la sécurité d'approvisionnement se posait, pour la première fois, de manière critique, poussant les pays à considérer des alternatives de manière stratégique.
- Les technologies d'énergies renouvelables étaient encore en phase de développement et de recherche dans les laboratoires, loin de la rentabilité économique et de la pertinence technique.

Sur le plan institutionnel, vers la fin des années 70, la plupart des premières agences et centres des énergies renouvelables et/ou de l'efficacité énergétique étaient encore sous forme de projets (France, Espagne, Italie, Algérie, Tunisie...). Les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique, bien que confinées encore dans les laboratoires de recherche publics et au sein des universités, étaient considérées par les pays non producteurs dans leur réplique aux chocs pétroliers.

Au Maroc, la satisfaction des besoins en énergie était à cette époque assurée essentiellement à travers les importations en produits pétroliers et en charbon (environ 5 millions de Tep). L'électricité hydraulique assurait, quant à elle, une part non négligeable dans la satisfaction des besoins en électricité du pays.

La volonté politique ayant sous-tendu la création du CDER trouvait donc ses fondements et objectifs dans le prolongement des préoccupations mondiales du secteur de l'énergie et dans la nécessité de rehausser la part des sources nationales dans la satisfaction des besoins énergétiques du pays. Dans ce contexte marqué à l'époque par l'immaturation technico-économique de la plupart des technologies ER et le manque de compétences reconnues, la mission donnée au CDER par les pouvoirs publics s'articulait autour des axes suivants (Dahir de création N° 1-81-346, du 06-05-82) :

- la mise au point de configurations techniques répondant aux besoins énergétiques du pays et la réalisation d'études et d'actions de démonstration et de sensibilisation destinées à faire connaître les ER et à démontrer leur intérêt technique,
- le développement des compétences humaines à travers la formation technique
- et avec le lancement de la nouvelle stratégie énergétique, adoptée en mars 2009, le CDER a fait l'objet d'une réorganisation en vue d'étendre ses missions au développement de l'efficacité énergétique en plus de sa mission initiale de promotion et développement des énergies renouvelables.

Dans cette perspective, un repositionnement stratégique du CDER a été opéré, en le transformant, conformément au Dahir N° 1.10.17 du 26 Safar 1431 (11 février 2010) portant promulgation de la loi n°16.09, en agence nationale préconisant une nouvelle approche d'intervention pour l'adapter à la dynamique nouvelle que connaît le secteur des ER et de l'EE, nécessitant des schémas d'intervention

innovants avec le développement de prestations de services énergétiques, permettant notamment de générer des ressources propres dans le cadre d'une complémentarité avec les opérateurs concernés.

La création en 2010 de l'Agence Nationale pour le Développement des Energies Renouvelables et de l'EE (ADEREE), en substitution au CDER a marqué le paysage de l'EE. Parmi les mesures phares entreprises en faveur de sa promotion : la restructuration au niveau des compétences, opérée en 2016, avec la transformation de l'ADEREE en Agence Marocaine pour l'EE (AMEE), pour se focaliser pleinement sur l'EE.

2 PRESENTATION DE L'AMEE

2.1 Présentation générale

Mission	L'AMEE a pour mission de mettre en œuvre les plans d'actions de la politique Gouvernementale en matière d'efficacité énergétique
Création	la transformation de l'ADEREE est opérée en 2016 en Agence Marocaine pour l'EE (AMEE), pour se focaliser sur l'EE. elle est régie par la loi 39-16, portant modification de la loi 16-09 relative à l'ADEREE.
Effectif	113
Siège :	Rabat, Espace les Patios, 1 ^{er} étage – Angle Av Anakhil et Av Ben Barka. Hay Riad
Antenne AMEE Marrakech	Marrakech, Rue Machaar Al Haram Quartier Issil.
Téléphone	Rabat : Tél : 212 5 37 28 73 53 Fax : 212 5 37 28 73 53
Site web	www.amee.ma

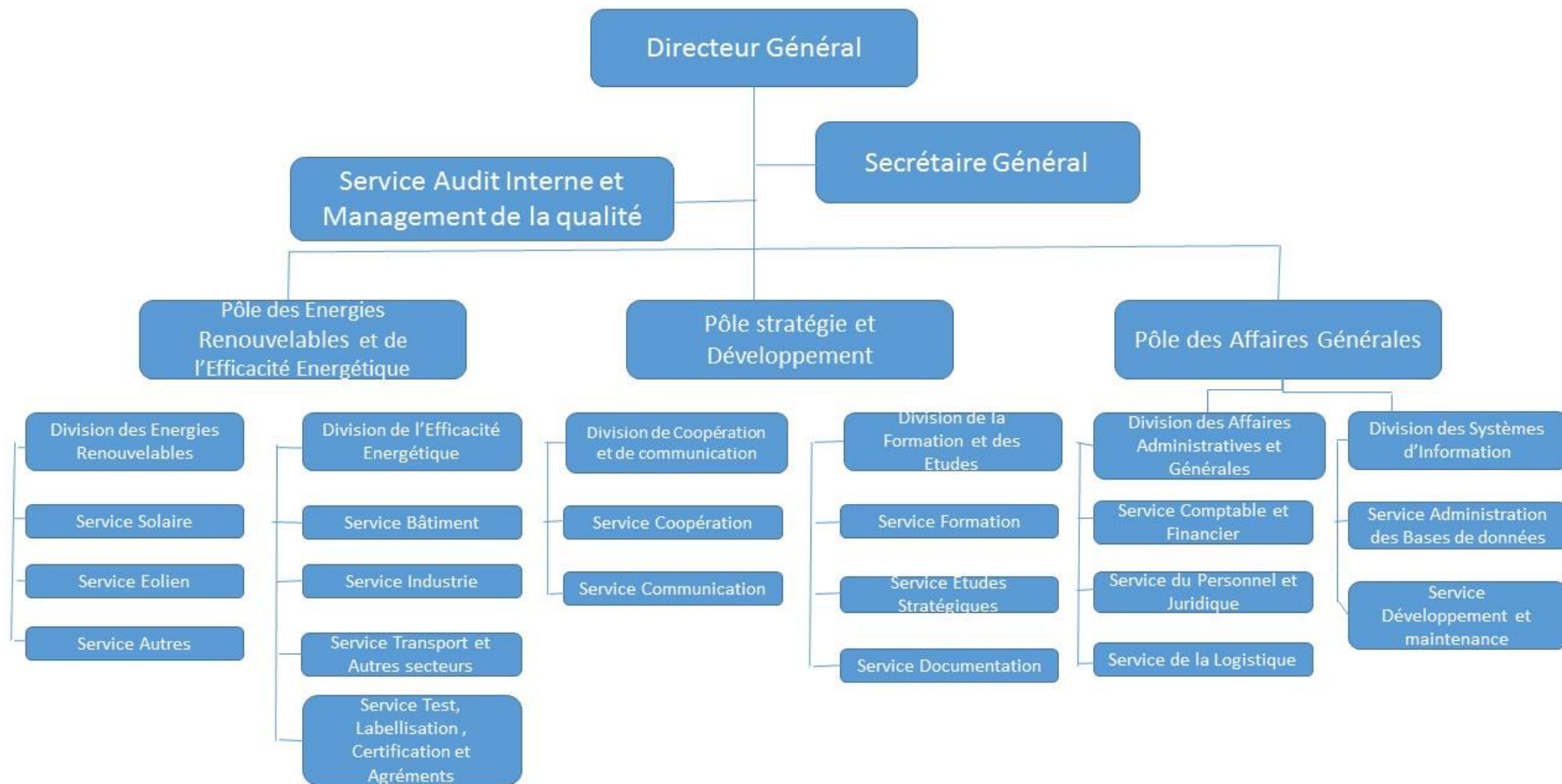
2.2 Missions de l'AMEE

AMEE : Des missions ambitieuses

Mandat de l'agence - Loi n° 16-39



2.3 Organigramme



3 MANUELQUALITE

3.1 Objet du Manuel Qualité

Ce manuel décrit les dispositions prises par l'Agence Marocaine pour l'Efficacité Energétique pour la mise en place et l'amélioration continue du système de management de la Qualité dans le but de satisfaire ses clients et ses partenaires, conformément aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015.

Ce manuel est à usage interne et externe.

3.2 Domaine d'application

Ce manuel s'applique à l'ensemble des attributions de l'Agence :

1. Proposer à l'administration un plan national et des plans sectoriels et régionaux de développement de l'efficacité énergétique ;
2. Concevoir et réaliser des programmes d'efficacité énergétique
3. Suivre, coordonner et superviser au niveau national, les actions de développement dans le domaine de l'efficacité énergétique, prévues dans le plan national et les plans sectoriels précités;
4. Réaliser les actions de promotion dans le domaine de l'efficacité énergétique;
5. Identifier et évaluer le potentiel d'efficacité énergétique à l'échelle nationale;
6. Suivre et coordonner au niveau national les audits énergétiques réalisés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et veiller à la mise en œuvre des recommandations desdits audits
7. Mobiliser les instruments et les moyens financiers nécessaire à la réalisation des programmes qui relèvent de ses missions;
8. Proposer et vulgariser des normes et des labels en matière d'efficacité énergétique des équipements et appareils;
9. Assurer la veille et l'adaptation technologique dans le domaine de l'efficacité énergétique, notamment par la réalisation de projets pilotes à caractère d'illustration, de démonstration ou d'incitation;
10. Donner un avis consultatif à l'administration sur les projets de textes législatifs et réglementaires relatifs à l'efficacité énergétique;
11. Mener des actions de sensibilisation et de communication démontrant l'intérêt technique, économique et social de l'efficacité énergétique;
12. Contribuer à la promotion de la formation et de la recherche et développement dans le domaine de l'efficacité énergétique, notamment à travers la coopération avec les organismes concernés;
13. Contribuer à la formation continue du personnel spécialisé;
14. Contribuer au développement de la coopération internationale en matière d'efficacité énergétique.

La correspondance entre les attributions et les processus de l'AMEE est en annexe

3.3 Gestion du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par le Responsable Qualité. Il est validé par le Secrétaire Général et approuvé par le Directeur Général.

Il est diffusé au niveau interne de l'agence et sur son site web.

Les modifications du manuel suivent le même cheminement que les autres documents du SMQ.

4 CONTEXTE DE L'AMEE

L'analyse du contexte de l'AMEE ainsi que la détermination du domaine d'application du SMQ sont effectuées à travers le processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs AMEE »

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

La compréhension du contexte de l'AMEE est effectuée à travers la détermination des enjeux externes et internes conformément au sous-processus 1 « Contexte de l'organisme » du processus » PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs AMEE ».

Les enjeux externes et internes sont détaillés dans les informations documentées EN-MN-02-00-01 «Analyse SWOT» et EN-MN-02-00-02 « Enjeux externes et internes pertinents ».

4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

La compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées s'effectue conformément au sous-processus 2 « Besoins et attentes des parties intéressées» du processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs AMEE ».

L'enregistrement EN-MN-02-00-03 « Parties intéressées pertinentes et leurs besoins et attentes » est renseigné à cet effet.

4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité

Conformément au sous-processus 3 « Domaine d'application du SMQ» du processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs AMEE », Le domaine d'application du SMQ tient compte :

- des enjeux externes et internes
- des exigences des parties intéressées pertinentes
- des produits et services de l'organisme.

Le domaine d'application du SMQ est documenté dans le l'enregistrement EN-MN-02-00-04 et au chapitre 3.2 du présent manuel.

4.4 Système de management de la qualité et ses processus

Pour mettre en œuvre la politique Qualité, atteindre les objectifs Qualité et répondre aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015, l'AMEE a mis en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) basé sur « l'approche processus ». Ce système consiste à :

- Identifier les processus clés de l'AMEE ;
- Elaborer les processus nécessaires à la satisfaction des exigences clients et partenaires, des lois et règlements et au respect de la norme ISO 9001 V 2015 ;
- Mettre en œuvre les processus ;
- Mettre à jour les processus ;
- Evaluer et améliorer, en permanence, les processus.

L'approche processus se base sur le cycle PDCA. Les processus en place couvrent les principales activités de l'AMEE et se déclinent sur les différents niveaux de l'organisation.

Chaque processus dispose d'un document définissant, notamment : la finalité, les entrées/sorties, les exigences, les moyens, les outils, les méthodes, les responsabilités, les dispositifs de surveillance permettant de garantir le bon fonctionnement du système.

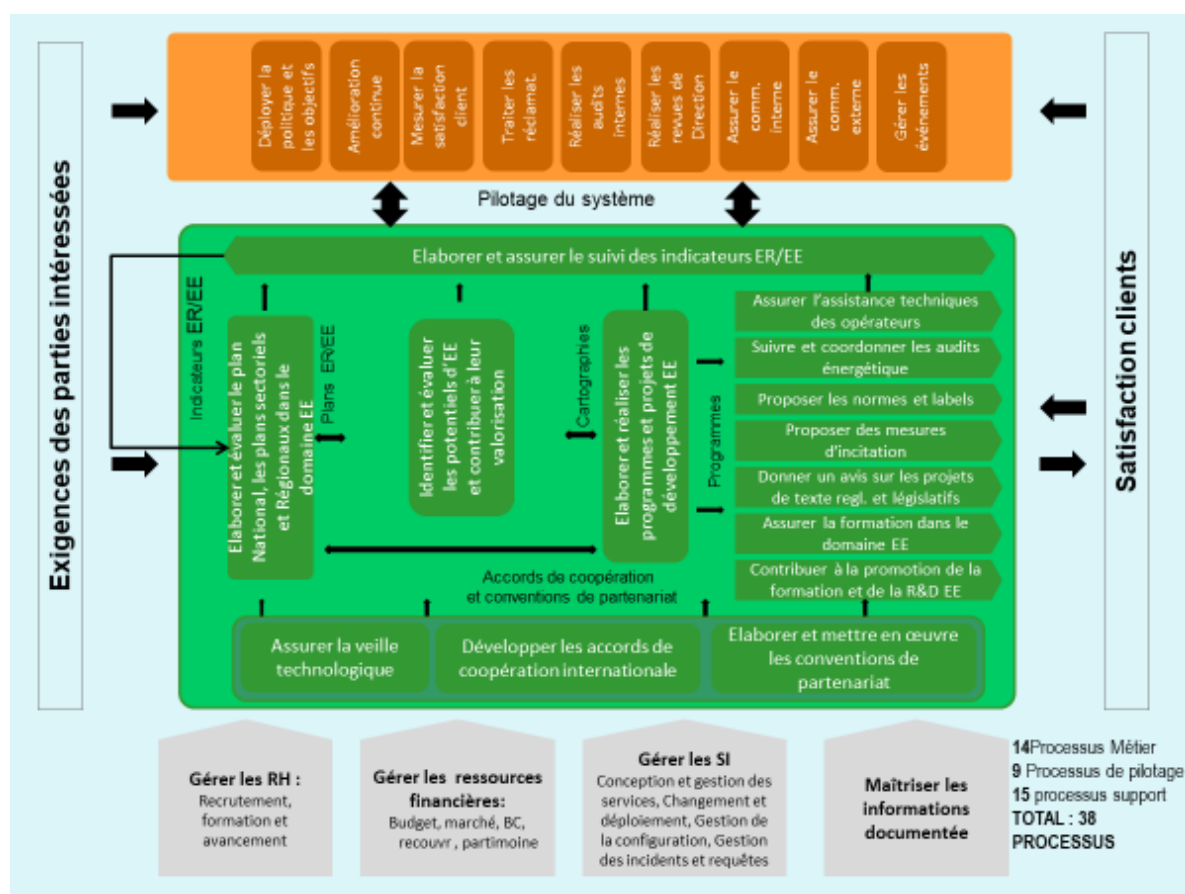
L'approche risque est intégrée à l'approche processus à travers les processus :

- PC-MN-02-00-00 « Déployer la politique et les objectifs »
- PC-MN-01-00-00 « Améliorer en continue les processus ».

La cartographie des processus de l'AMEE (cf. chapitre 4.4.1) schématise les processus de réalisation, de support et de management de l'AMEE. Les interactions entre les processus sont détaillées dans le tableau des interactions des processus (cf. chapitre 4.4.2)

Les interactions globales entre les processus de réalisation, de support et de management sont représentées dans la cartographie des processus. Les interactions détaillées entre les processus de réalisation sont décrites dans le tableau ci-après.

4.4.1 Cartographie des processus



4.4.2 Tableau des interactions entre les processus

Les interactions entre les « blocs » processus de Réalisation, processus de Support et Processus de Leadership sont standard et non pas de spécificité particulière (cf. cartographie des processus au 4.4.1). Les interactions intra-processus de Réalisation sont schématisées comme suit :

Désignation	Livrables du processus	Elaborer et mettre en œuvre les programmes de développement de l'efficacité énergétique	Elaborer et assurer le suivi des indicateurs ER / EE	Assurer l'assistance technique des opérateurs en matières EE	Identifier, évaluer les potentiels d'EE et contribuer à leur valorisation	Développer les accords de coopération internationale	Elaborer et mettre en œuvre les conventions de partenariat	Assurer la formation des partenaires de l' AMEE	Proposer des normes et des labels et contribuer à l'harmonisation des normes	Assurer la veille technologique EE	Suivre, coordonner les audits énergétiques et veiller à la mise en œuvre des recommandations	Donner un avis consultatif ou proposer des projets de textes relatifs au développement de l' EE	Proposer des mesures d' incitation pour le renforcement de l' EE	Elaborer et évaluer les plans nationaux, sectoriels et régionaux et dans le domaine de l' EE	Contribuer à la promotion de la recherche et développement dans le domaine EE
Elaborer et mettre en œuvre les programmes de développement de l'efficacité énergétique	- Livrables - Rapports d'évaluation des programmes			Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. éval	Livr. et rapp. Eval	Livr. et rapp. Eval	Livr. et rapp. Eval	Livr. et rapp. Eval	Livr. et rapp. Eval
Elaborer et assurer le suivi des indicateurs ER / EE	Rapport des indicateurs	Rapport des indicateurs												Rap. indic.	
Assurer l'assistance technique des opérateurs en matières EE	Compte rendu demande Livrables assistance tech.	CR dem., Livr..					CR dem., Livr..	CR dem., Livr..							
Identifier, évaluer les potentiels d'EE et contribuer à leur valorisation	Cartographie EE	Cart. EE		Cart. EE										Cart. EE	
Développer les accords de coopération internationale	- Doc conventions des accords de coopération internationale - Rapport d'éva. de la MEO	Conv	Conv	Conv	Conv			Conv			Conv			Rapport éval	Conv
Elaborer et mettre en œuvre les conventions de partenariat	Doc.conventions de partenariats - Rapport d'éval. de la MEO	Conv	Conv	Conv	Conv			Conv			Conv			Rapport éval	Conv
Assurer la formation des partenaires de l'AMEE	Evaluations à chaud / à froid	Eval format.				Eval format.	Eval format.								
Proposer des normes et des labels et contribuer à l'harmonisation des normes	- Doc : Normes homologuées - Doc : labels conçus													Norme, label	
Assurer la veille technologique EE	Synthèse de la veille	Synthèse veille		Synthèse veille	Synth. Veille			Synth. veille	Synthèse veille		Synthèse veille	Synthèse veille		Synthèse veille	Synthèse veille
Suivre, coordonner les audits énergétiques et veiller à la mise en œuvre des recommandations	Rapports de mise en œuvre	Rapport de MEO													
Donner un avis consultatif sur les projets de textes relatifs au développement de l'EE	- Projet de loi, décret, arrêté, circulaire - Note d'avis sur le texte													Texte et avis sur texte	
Proposer des mesures d'incitation pour le renforcement de l'EE	- Note de Mesures d'incitation EE													Mesures incitatives et notes de mesures	
Elaborer et évaluer les plans nationaux, sectoriels et régionaux et dans le domaine de l'EE	- Plans nat. / sect. et plans régionaux - Rappévaluation des plans	Plans			Plans			Plans	Plans	Plans	Plans	Plans			
Contribuer à la promotion de la recherche et développement dans le domaine EE	Fiche de définition des thématiques de recherche					Thème rech.	Thème rech.								

4.4.3 Processus de Réalisation

Les processus de réalisation contribuent directement à la réalisation des services et à la satisfaction des exigences des clients et des partenaires.

Code	Désignation	Entité	Finalités
PC-RC-01-00-00	Elaborer et mettre en œuvre les programmes de développement de l'efficacité énergétique	PEREE	Contribuer à la concrétisation et à la mise en œuvre de la stratégie nationale dans le domaine de l'EE dans le but de : <ul style="list-style-type: none"> • Développer, évaluer, adapter et promouvoir de nouvelles technologies EE • Concrétiser les portefeuilles de projets potentiels EE • Promouvoir l'énergie verte et contribuer au développement durable • Contribuer à la réduction de la facture énergétique du Maroc
PC-RC-02-00-00	Elaborer et assurer le suivi des indicateurs ER/EE	PSD	Disposer des indicateurs et d'outils de monitoring afin d'aider à la décision dans les domaines d'EE/ER
PC-RC-03-00-00	Assurer l'assistance technique des opérateurs en matières EE	PEREE	Conseil, orientation, encadrement, sensibilisation et accompagnement technique dans le but de contribuer à la promotion et au développement de l'Efficacité Energétique.
PC-RC-04-00-00	Identifier, évaluer les potentiels d'EE et contribuer à leur valorisation	PEREE	Identifier et mettre à jour le potentiel d'EE afin de mettre à la disposition des acteurs un outil d'aide à la décision dans le domaine de l'efficacité énergétique
PC-RC-05-00-00	Développer les accords de coopération internationale	PSD	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les capacités techniques et financières de l'AMEE afin de promouvoir le développement des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique ; • Promouvoir l'image de l'AMEE et du pays au niveau international.
PC-RC-06-00-00	Elaborer et mettre en œuvre les conventions de partenariat	PSD	<ul style="list-style-type: none"> • Fédérer les différents partenaires au niveau national dans le secteur ER/EE ; • Mobiliser les ressources de financement des projets ER/EE ; • Développer les ER/EE au niveau national et régional.
PC-RC-07-00-00	Assurer la formation des partenaires de l'AMEE	PSD	<ul style="list-style-type: none"> • Développer l'expertise au niveau national dans les domaines des ER et de l'EE • Répondre à la demande des partenaires en matière de formation et de perfectionnement dans le domaine des ER et de l'EE
PC-RC-08-00-00	Proposer des normes et des labels et contribuer à l'harmonisation des normes	PEREE	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un niveau élevé de qualité, de sécurité et de performance des équipements, matériaux et des dispositifs ER/EE • Proposer des normes et des labels pour encourager l'utilisation des équipements, matériaux et tout dispositif permettant la promotion des ER/EE • Se conformer aux normes internationales
PC-RC-09-00-00	Assurer la veille technologique EE	PEREE	<ul style="list-style-type: none"> • Etre à jour et informer le personnel de l'AMEE sur les évolutions techniques et technologiques dans les domaines des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique • Exploiter l'évolution technologique dans le domaine des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique dans le contexte national
PC-RC-10-00-00	Suivre, coordonner les audits énergétiques et veiller à la mise en œuvre des recommandations desdits audits	PEREE	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser la consommation énergétique • Développer et promouvoir l'EE au niveau national • Réduire les émissions GES
PC-RC-11-00-00	Proposer des mesures d'incitation pour le renforcement de l'EE	PSD	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir l'énergie verte et contribuer au développement durable • Contribuer à la réduction de la facture énergétique du Maroc • Contribuer à la réduction de la dépendance énergétique du Maroc • Concrétiser les portefeuilles de projets potentiels EE

Code	Désignation	Entité	Finalités
PC-RC-12-00-00	Donner un avis consultatif ou proposer des projets de textes législatifs et réglementaires relatifs au développement de l'EE	PSD	Contribuer à l'instauration d'un cadre réglementaire régissant le secteur des ER et de l'EE dans le but de: <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la stratégie nationale dans le domaine des ER/EE • Promouvoir l'énergie verte et contribuer au développement durable • Contribuer à la réduction de la facture énergétique du Maroc • Contribuer à la réduction de la dépendance énergétique du Maroc • Concrétiser les portefeuilles de projets potentiels ER/EE
PC-RC-13-00-00	Elaborer et évaluer les stratégies et les plans nationaux, Sectoriels et régionaux et dans le domaine de l'EE	PSD	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie énergétique nationale, • Contribuer à l'intégration de la composante ER et EE dans les programmes sectoriels,
PC-RC-14-00-00	Contribuer à la promotion de la recherche et développement dans le domaine EE	PSD	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les recherches vers le domaine EE • Contribuer à l'adaptation des recherches internationales au contexte marocain

4.4.4 Processus de Support

Les processus de Support contribuent au bon fonctionnement de l'ensemble des processus de l'Agence, et leur apportent les ressources nécessaires.

Code	Désignation	Entité	Finalités
PC-SD-01-00-00	Maîtriser les informations documentées	RSM	Maîtriser la gestion des documents et des informations documentées : <ul style="list-style-type: none"> • Normaliser les documents internes et les informations documentées • Assurer la disponibilité des documents et faciliter l'accès aux documents • Maîtriser la mise à jour des documents • Assurer la conservation des documents
PC-SH-01-00-00	Recruter le personnel	PAG	Recrutement de profils adaptés aux besoins et missions de l'AMEE en assurant le respect de la réglementation, la transparence, l'équité et le mérite
PC-SH-02-00-00	Assurer la renforcement des compétences du personnel de l'AMEE	PAG	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser la mission et concrétiser les objectifs de l'AMEE • Développer l'expertise de l'AMEE en matière d'Energie Renouvelable et Efficacité Energétique • Renforcer les compétences du personnel • Permettre l'évolution de carrière du personnel
PC-SH-04-00-00	Gérer les avancements du personnel	PAG	Améliorer la situation du personnel en fonction de l'évaluation, de l'ancienneté et des aptitudes professionnelles en respectant les délais et les critères réglementaires.
PC-SM-01-00-00	Assurer la préparation, l'approbation et le suivi de l'exécution des budgets	PAG	Planifier les ressources financières afin d'assurer/contribuer le bon fonctionnement et de réaliser la mission de l'AMEE en respectant les délais, les crédits alloués et la réglementation.
PC-SM-02-00-00	Réaliser les achats par Marché	PAG	Réaliser les achats par marché afin de répondre aux besoins des entités dans le cadre des engagements planifiés par l'AMEE en respectant la réglementation, notamment en termes de délais.
PC-SM-03-00-00	Réaliser les achats par Bon de commande	PAG	Réaliser les achats par bon de commande afin de répondre aux besoins des entités dans le cadre des engagements planifiés par l'AMEE en respectant la réglementation, notamment en termes de délais.
PC-SM-06-00-00	Gérer le patrimoine	PAG	<ul style="list-style-type: none"> • Conserver en bon état le patrimoine de l'AMEE • Disposer de l'inventaire à jour et la traçabilité de l'ensemble du patrimoine de l'AMEE • Respecter la réglementation en vigueur
PC-SM-08-00-00	Gérer le recouvrement des créances	PAG	<ul style="list-style-type: none"> • Recouvrer les créances de l'AMEE conformément aux dispositions des contrats et conventions • Contribuer à l'augmentation des ressources de l'AMEE

Code	Désignation	Entité	Finalités
PC-SM-10-00-00	Assurer le suivi financier des programmes et des projets	PAG	<ul style="list-style-type: none"> Planifier techniquement et financièrement les programmes Disposer de situations périodiques permettant d'améliorer la maîtrise des programmes et la prise de décision Rendre compte aux partenaires, bailleurs de fond et les finances Satisfaire les exigences réglementaires et légales
PC-SM-11-00-00	Gérer la régie des dépenses	PAG	Assurer le bon fonctionnement de la caisse de dépenses en respectant les exigences réglementaires
PC-SI-01-00-00	Concevoir et gérer les niveaux de services	PAG	<p>Fournir un cadre structuré, systématique et optimal relatif à la conception, le suivi des services permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> prendre en compte les attentes des clients et des utilisateurs prendre en compte les capacités du fournisseur de service ainsi que les niveaux de services fournis par ses fournisseurs gérer les risques relatifs aux services Mesurer et revoir les performances et la satisfaction de manière régulière
PC-SI-02-00-00	Gérer les changements et les déploiements des mises en productions	PAG	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'approbation des changements en respectant des dispositions appropriées avant des éventuelles mises en production Planifier et assurer le bon déroulement des mises en production
PC-SI-03-00-00	Gérer les configurations	PAG	Assurer le déploiement et le contrôle des éléments de la configuration durant leurs durées de vies afin d'assurer la traçabilité et la conservation du patrimoine SI
PC-SI-04-00-00	Gérer les requêtes et les incidents	PAG	<ul style="list-style-type: none"> Assister les utilisateurs de l'exploitation de l'outil informatique Rétablir l'état de fonctionnement standard le plus rapidement possible en minimisant les impacts négatifs

4.4.5 Processus de Management

Ces processus permettent le pilotage et la coordination de l'ensemble des éléments du système de management de la Qualité de l'Agence.

Code	Désignation du processus	Entité	Finalités
PC-MN- 01-00-00	Amélioration continue	DG	Elaboration, mise en œuvre, évaluation et amélioration continue des processus clés de l'AMEE.
PC-MN-02-00-00	Elaborer et déployer la politique et les objectifs	DG	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les enjeux externes et internes pertinents Définir les parties intéressées pertinentes ainsi que leurs besoins et attentes Déterminer le domaine d'application du Système de Management Elaborer le plan d'actions face aux risques et opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits Elaborer la politique et les objectifs Qualité Déployer les objectifs Qualité au niveau des entités concernées et au niveau des processus Elaborer et mettre en œuvre le plan d'actions pour atteindre les Objectifs Qualité Planifier et assurer le suivi des modifications du Système de Management de la Qualité
PC-MN-03-00-00	Traiter les réclamations des partenaires	DG	<ul style="list-style-type: none"> Assurer que toutes les réclamations sont traitées dans les meilleurs délais Identifier et mettre en œuvre les éventuelles actions d'amélioration du système de management de l'AMEE Améliorer l'image de l'AMEE
PC-MN-04-00-00	Mesurer la satisfaction des clients et des partenaires	DG	Mesurer la satisfaction des partenaires et des clients pour connaître leur perception en vue d'améliorer la Qualité de nos prestations
PC-MN-05-00-00	Réaliser les revues de direction	DG	Revoir à intervalles planifiés et réguliers le système de Management de l'AMEE pour s'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Il s'intéresse aux opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le SMQ, y compris la politique et les objectifs.

Code	Désignation du processus	Entité	Finalités
PC-MN-07-00-00	Gérer les événements	DG	Mise en place des modalités d'organisation et de gestion des événements en vue de valoriser les actions de l'AMEE et de promouvoir l'Efficacité Energétique
PC-MN-08-00-00	Réaliser les audits interne	DG	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier que le Système de Management est conforme à la norme ISO 9001 V 2015 • Vérifier que le Système de Management est conforme aux dispositions planifiées • Vérifier que le Système de Management est mis en œuvre et entretenu de manière efficace • Identifier des opportunités d'amélioration • Augmenter la satisfaction des parties intéressées • Evaluer la performance du système de management de la qualité
PC-MN-09-00-00	Assurer la communication externe	DG	<ul style="list-style-type: none"> • Asseoir la notoriété de l'AMEE et consolider son image institutionnelle auprès des professionnels du secteur des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique, au niveau national, régional et international ; • Promouvoir la valeur ajoutée de l'Agence ; • Conforter son positionnement fédérateur et unique au sein du secteur ; • Vulgariser l'information technique et scientifique relative à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables ; • Sensibiliser l'ensemble des parties prenantes, dont le grand public, à l'enjeu du développement énergétique durable ; • Favoriser l'action en faveur du développement énergétique durable.
PC-MN-10-00-00	Assurer la Communication interne	DG	Assurer une Information pertinente au moment opportun à l'ensemble du personnel de l'AMEE
PC-MN-10-00-00	Mesurer la satisfaction du personnel	DG	Mesurer la satisfaction du personnel pour améliorer l'ambiance de travail et les capacités productives au sein de l'AMEE

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership et engagement

Le leadership et l'engagement de la Direction vis-à-vis du système de management de la qualité est assuré à travers le pilotage par la Direction des processus de Management listé au paragraphe 4.4.5. Le tableau ci-après récapitule les éléments de l'engagement et du leadership de la Direction vis-à-vis du SMQ

Elément de l'engagement et du leadership de la Direction	Dispositif en place
Assurer l'établissement et la communication de la politique et des objectifs qualité en cohérence avec le contexte et les orientations stratégiques de l'AMEE	Processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs »
Assurer l'intégration des exigences liées au SMQ au processus	Les informations documentées ci-après du processus du PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs » : <ul style="list-style-type: none"> • L'information documentée EN-MN-02-00-14 « Matrice de cohérence mission/processus » • EN-MN-02-00-15 « Matrice de déclinaison Objectifs / processus »
Assurer la mise en place des approches processus et risque	<ul style="list-style-type: none"> • Processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs » (sous processus 7) • Processus PC-MN-01-00-00 « Amélioration continue »
Assurer la disponibilité des ressources requises pour le SMQ	PC-MN-05-00-00 « Revues de Direction »
Communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système;	PC-MN-05-00-00 « Revues de Direction »
Assurer que le système de management de la qualité atteigne les résultats attendus;	PC-MN-05-00-00 « Revues de Direction »
Inciter et orienter et soutenir les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du système de management de la qualité;	<ul style="list-style-type: none"> • PC-MN-05-00-00 « Revues de Direction » • PC-SH-02-00-00 Assurer la formation continue du personnel de l'AMEE
Promouvoir l'amélioration et soutenir les autres rôles pertinents de management afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs.	<ul style="list-style-type: none"> • PC-MN-05-00-00 « Revues de Direction » • PC-MN-01-00-00 « Amélioration continue »
Assurer que les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence	les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires sont déterminées par les GAP « Groupe d'amélioration des processus » des processus métier (Cf. chapitre 8 du document). Leur satisfaction est discutée par les membres du GAP notamment lors des revues de processus ou travers les dispositifs d'écoute client
Assurer que les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits et des services et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction du client sont déterminés et pris en compte	<ul style="list-style-type: none"> • Processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs » (sous processus 7) • Processus PC-MN-01-00-00 « Amélioration continue »
Assurer la priorité d'accroissement de la satisfaction	L'importance à accroître la satisfaction du client se

du client est préservée.

traduit par les objectifs stratégiques figurant notamment sur la lettre d'engagement. Elle est aussi rappelée, le cas échéant, lors des revues de Direction

Aussi, l'Agence dispose de plusieurs dispositifs d'écoute des clients et des partenaires :

1-Ecoute permanente : Il s'agit de l'écoute au quotidien lors des rencontres entre le personnel de l'Agence et ses clients. Le client est orienté vers les responsables des processus concernées.

2-Traitement des réclamations des clients : Le traitement des réclamations s'effectue à travers le processus « traiter les réclamations des partenaires » PC-MN-03-00-00 qui a pour objectif de traiter toutes les réclamations dans les meilleurs délais et d'engager les éventuelles actions d'amélioration

3- Mesure de la satisfaction des clients : Afin de compléter les dispositifs précédents, l'AMEE fait recours périodiquement à des enquêtes de satisfaction des clients conformément au processus « Mesurer la satisfaction des clients et partenaires» PC-MN-04-00-00.

5.2 Politique

L'engagement de la direction et sa politique qualité sont communiqués au sein de l'Agence à travers :

- Le présent manuel
- L'enregistrement EN-MN-02-00-11 « Politique et objectif qualité »
- les revues de direction
- La lettre d'engagement de la direction.

Déclaration d'engagement de la Direction Générale et Politique Qualité

Pour accomplir sa mission et concrétiser sa vision, l'AMEE s'engage à mettre en place un Système de Management de la Qualité.

A ce titre, le Système de Management de l'AMEE, traduit sa politique qualité et vise les objectifs suivants :

- Améliorer la contribution de l'efficacité énergétique par rapport à la consommation énergétique nationale
- Réaliser les programmes et l'assistance technique des opérateurs en matières d'efficacité énergétique
- Suivre et superviser « monitoring », au niveau national, les actions de développement de l'efficacité énergétique prévues dans le plan national et les plans sectoriels
- Suivre et coordonner les audits énergétiques selon la législation au niveau national
- Améliorer la Mobilisation et l'engagement des fonds dédiés aux programmes et projets de l'efficacité énergétique
- Réaliser les actions de sensibilisation
- Augmenter le taux de formation des partenaires dans le domaine de l'Efficacité Energétique

A cet effet, la Direction Générale s'engage à :

- ✓ Respecter les exigences réglementaires et légales applicables aux activités de l'Agence,
- ✓ Poursuivre la dynamique d'amélioration durable des performances de l'Agence,
- ✓ Mettre les processus de l'Agence en conformité avec les exigences du Système de Management de la Qualité ainsi qu'aux exigences internes établies par l'Agence,
- ✓ Allouer et déployer les ressources et les moyens nécessaires.

Dans ce cadre, Mme Kaoutar LQEBBAB, désignée représentante de la Direction et le Comité de Direction assurent la coordination de l'amélioration continue de l'efficacité et de l'efficience du Système de Management en concertation avec les entités de l'Agence.

Les collaborateurs sont invités à se mobiliser et à s'impliquer dans la dynamique d'amélioration de l'Agence.

5.2.1 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

Les responsabilités et autorités sont définies :

- au niveau des processus clés qui couvrent les principales activités de l'AMEE
- au niveau de l'enregistrement EN-SH-01-00-01 «Définition de fonction» établi pour l'ensemble des métiers de l'AMEE

Les processus et les définitions de fonction sont disponibles chez les acteurs concernés :

Représentant de la Direction

Le Responsable Système de Management est le représentant de la Direction. Ses responsabilités et autorités sont définies au niveau de la définition de fonction le concernant. Ci-après ses principales activités :

- Assurer la planification du système de management et identifier les besoins en ressources correspondantes
- Participer à l'identification, l'analyse et l'amélioration des processus clés de l'Agence ;
- Assurer que les processus du système de management sont établis, mis en œuvre, évalués et améliorés
- Rendre compte à la Direction du fonctionnement du système de management et des besoins d'amélioration
- Assurer que la sensibilisation aux exigences du client à tous les niveaux de l'organisme est encouragée.
- Veiller à ce que les principes de la Qualité et de l'Excellence soient appliqués dans l'élaboration, le déploiement et l'amélioration de la politique et de la stratégie;
- Veiller à ce que les principes de la Qualité et de l'Excellence soient appliqués pour optimiser les ressources humaines, financières, matérielles, technologiques, ainsi qu'en matière d'information ;
- Contribuer à la satisfaction des besoins et des attentes des clients de l'Agence
- Contribuer à la satisfaction des besoins et des attentes du Personnel de l'Agence;
- Contribuer à la satisfaction des besoins et des attentes de la collectivité;
- Transmettre à la Direction Générale pour validation et approbation, l'ensemble des documents du Système de Management de l'Agence (Processus, Instructions, Définitions de fonction, ...)
- Assurer le pilotage des processus
- Maîtriser les documents internes et des informations documentées du Système de Management,
- Améliorer en continue les processus,
- Mesurer la satisfaction des clients,
- Traiter les requêtes et les réclamations
- Réaliser les Audits Internes (Qualité)

6 PLANIFICATION

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Les risques et les opportunités sont identifiés par le Comité de Direction à partir du contexte, des enjeux et des orientations stratégiques conformément au sous processus 7 « Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunité » du processus PC-MN-02-00-00 « Elaborer et déployer la politique et les objectifs ».

Les risques sont affectés aux processus puis analysés (évaluation des risques) par le GAP et/ou Comité Direction. Les actions d'amélioration sont ensuite proposées par les GAP conformément au processus PC-MN-01-00-00 « Améliorations continue »

6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

Les objectifs de l'AMEE sont définis au niveau de l'enregistrement EN-MN-02-00-12 «objectifs AMEE» conformément au processus PC-MN-02-00-00 « Déployer la politique et les objectifs»

Leur cohérence avec la politique Qualité est assurée à travers l'enregistrement EN-MN-08-00-13 « Matrice de cohérence stratégie / politique qualité »

Les objectifs de l'AMEE sont déployés :

- au niveau des processus à travers l'information documentée EN-MN-02-00-15 « Matrice de cohérence Objectifs / processus »
- au niveau des entités à travers l'information documentée EN-MN-02-00-16 « Matrice de déclinaison Objectifs au niveau des entités

La planification de réalisation et le suivi des objectifs des processus sont effectués à travers la revue des indicateurs des processus notamment lors des revues de Direction et conformément au processus « Amélioration continue »

6.3 Planification des modifications

Les modifications du SMQ selon leur nature sont planifiées :

- Lors des revues de Direction et/ou des comités de pilotage : structure du SMQ, Ajout processus
- Lors des GAP : Amélioration des processus.

l'information documentée « fiche de modification EN-MN-01-00-10 » permet le cas échéant de planifier et maîtriser la modification.

7 SUPPORT

7.1 Ressources

7.1.1 *Généralités*

La Direction détermine et fournit les ressources nécessaires pour le fonctionnement, et l'entretien du Système de Management de la Qualité et l'amélioration en permanence de son efficacité, ainsi que l'accroissement de la satisfaction de ses Clients.

7.1.2 *Ressources humaines*

Afin d'assurer que le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences des produits, dispose des compétences nécessaires, l'AMEE met en œuvre les processus suivants :

- « Recruter et affecter le personnel » PC-SH-01-00-00,
- « Assurer la formation continue du personnel » PC-SH-02-00-00.

Les compétences et les aptitudes nécessaires à chaque fonction sont définies au niveau des définitions de fonction. Les besoins en formation sont définis à travers le processus «Assurer la formation continue du personnel». Les éléments concernant la formation initiale et continue sont classés dans le dossier du personnel (diplômes, qualification, Etat individuel des formations EN-SH-02-00-01).

7.1.3 *Infrastructure*

L'AMEE fournit et entretient les infrastructures nécessaires à l'ensemble des activités. Ces infrastructures comprennent essentiellement :

- Le siège à Rabat et l'annexe de Marrakech
- Les véhicules et les moyens logistiques
- Le matériel informatique et les moyens de communication.

Les processus suivants définissent un cadre pour fournir et entretenir les infrastructures :

- « Gérer le patrimoine » PC-SM-06-00-00
- « Gérer les configurations » PC-SI-03-00-00

7.1.4 *Environnement pour la mise en œuvre des processus*

L'environnement de travail au sein de l'AMEE comprend essentiellement les conditions de travail dans les locaux : propreté, température, disponibilité des moyens informatiques.

A cet effet, le service logistique assure la gestion des locaux de l'AMEE notamment le nettoyage, le jardinage et climatisation des salles.

La disponibilité des outils informatiques est assurée par la Division Système d'Information.

7.1.5 *Ressources pour la surveillance et la mesure*

L'AMEE n'a pas recours à des équipements spécifiques pour la surveillance de la conformité des-ces de ses services

7.1.6 Connaissance organisationnelle

Les connaissances organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits comprennent essentiellement l'expérience et les pratiques permettant de fournir les services de l'AMEE.

Ces expériences et pratiques sont capitalisées lors de l'élaboration des processus ou la résolution des dysfonctionnements par les groupes d'amélioration des processus.

Les processus sont diffusés et, le cas échéant, partagés lors des ateliers avec l'ensemble des acteurs concernés conformément au processus « Amélioration continue »

7.2 Compétences

Les compétences nécessaires au personnel ayant une incidence sur la performance et l'efficacité du SMQ sont déterminées à travers le processus de formation continue « Assurer la formation continue du personnel » PC-SH-02-00-00. Le plan de formation est alors élaboré et déployé. Les actions de formation sont évaluées.

Les éléments concernant la formation initiale et continue est classé dans le dossier du personnel (diplômes, qualification, Etat individuel des formations EN-SH-02-00-01).

7.3 Sensibilisation

La sensibilisation du personnel sur l'importance de leur contribution à l'efficacité de SMQ est effectuée :

- de manière directe notamment à travers la lettre d'engagement ainsi que lors des sessions de formation et de sensibilisations sur le SMQ.
- de manière indirecte notamment à travers la participation active des acteurs ayant un impact sur le service aux travaux d'élaboration et d'amélioration des processus (GAP)

La politique et les objectifs qualité sont communiqués à travers la lettre d'engagement ainsi que par le biais des objectifs des processus qui découlent de la politique et des objectifs qualité.

7.4 Communication

La communication interne et la communication externe sont effectuées selon les processus «Communiquer en interne » PC-MN-09-00-00 et «Communiquer en externe » PC-MN-10-00-00.

Le processus «Communiquer en interne » PC-MN-09-00-00 a pour objectif d'Assurer une communication efficace et une information pertinente au moment opportun à l'ensemble du personnel de l'AMEE.

Le processus «Communiquer en externe » PC-MN-10-00-00 a pour objectif :

- Asseoir la notoriété de l'AMEE et consolider son image institutionnelle auprès des professionnels du secteur des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique, au niveau national, régional et international ;
- Promouvoir la valeur ajoutée de l'Agence ;
- Conforter son positionnement fédérateur et unique au sein du secteur ;

- Vulgariser l'information technique et scientifique relative à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables ;
- Sensibiliser l'ensemble des parties prenantes, dont le grand public, à l'enjeu du développement énergétique durable ;
- Favoriser l'action en faveur du développement énergétique durable.

7.5 Informations documentées

7.5.1 Généralités

Les différents documents se rapportant au système de management de la Qualité sont :

- Le présent Manuel Qualité ;
- Les processus ;
- Les modes opératoires et les instructions : peuvent compléter les processus et précisent le détail de leur application ;
- Les informations documentées : permettent de garder la trace écrite de la mise en œuvre des processus. Ces informations documentées sont établis sur des formulaires.

7.5.2 Maîtrise des informations documentées :

Les documents Qualité de l'AMEE sont soumis à des règles de rédaction et de gestion conformément aux dispositions du processus « Maîtriser les informations documentées » PC-SD-01-00-00. Ce processus permet notamment de :

- Systématiser les étapes de rédaction, approbation et diffusion des documents Qualité.
- Garantir l'actualité des contenus et éviter l'utilisation de documents obsolètes.
- Gérer les informations documentées, preuves des différentes actions relatives à la gestion de la Qualité au niveau de l'AMEE

Les modalités de classement / archivage sont définies dans le processus « Maîtriser les informations documentée » à travers les informations documentées :

- EN-SD-01-00-03 : Classement et archivage des informations documentées et des documents externes
- EN-SD-01-00-04 : Classement des documents de références
- EN-SD-01-00-05 : Fiche de classement et d'archivage

8 REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

8.1 Planification et maîtrise opérationnelle

L'Agence planifie et développe les processus nécessaires à la réalisation des services de façon cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du SMQ. A cet effet les Groupes d'Amélioration des processus sont constitués et les réunions planifiées selon le processus PC-MN-01-00-00 « Améliorer en continue ».

8.2 Exigences relatives aux produits et services

Les exigences réglementaires et légales relatifs aux services offerts par l'AMEE sont prises en compte lors de l'élaboration des processus de Réalisation par les GAP (cf. documents de références et documents externes associés au paragraphe 12 du processus).

Les éventuelles requêtes et réclamations sont systématiquement centralisées à travers le processus « Traiter les réclamations » et communiquées, le cas échéant, aux GAP concernés lors de l'ouverture du dysfonctionnement.

Les exigences relatives aux services (exigences explicite, implicite, future) sont définies au niveau du paragraphe 8 de chaque processus ainsi que dans certains informations documentées des processus.

Le tableau ci-après, récapitule les documents permettant la détermination et la revue des exigences clients pour chaque processus ainsi que les modalités de communication du service fourni au client :

Désignation	Document permettant la revue des exigences clients	Responsable vérification exigence	Livrables du processus	Responsable vérification Livrables
Elaborer et mettre en œuvre les programmes de développement de l'efficacité énergétique	Plan d'actions du programme	Pôle et/ou DG	Livrables Rapports d'évaluation des programmes	CODIR Partenaires
Elaborer et assurer le suivi des indicateurs ER / EE	Canevas de la base de données des indicateurs	Pôle	Rapport des indicateurs	DG
Assurer l'assistance technique des opérateurs en matières EE	conventions	DG	Livrables de l'assistance technique établis	DG
Identifier, évaluer les potentiels d'EE et contribuer à leur valorisation	Plan d'action annuel	DG	Cartographie EE	DD
Développer les accords de coopération internationale	Lettre de demande de partenariat et/ou document de la convention	DG	Documents de Conventions des accords de coopération internationale Rapport d'évaluation de la mise en œuvre	DG CODIR
Elaborer et mettre en œuvre les conventions de partenariat	Fiche d'expression de besoin de partenariat	DG	Documents de Conventions de partenariats Rapport d'évaluation de la mise en œuvre	DG CODIR
Assurer la formation des partenaires de l'AMEE	Note de cadrage	DG	Evaluations à chaud / à froid	Service Formation
Proposer des normes et des labels et contribuer à l'harmonisation des normes	Synthèse des besoins en normes Fiche descriptive du label	PEREE	Documents : Normes homologuées Documents : labels conçus	DG
Assurer la veille technologique EE	Document du processus	DG	Synthèse de la veille	DG
Suivre, coordonner les audits énergétiques et veiller à la mise en œuvre des recommandations	Rapport d'audit énergétique et plan de performance	DG	Rapports de mise en œuvre	DG
Donner un avis consultatif ou proposer des projets de textes législatifs et réglementaires relatifs à l'EE	Note de constitution du comité interne	DG	<ul style="list-style-type: none"> Projet de loi, décret, arrêté, circulaire Note d'avis sur le texte réglementaire 	DG
Elaborer et évaluer les plans nationaux, sectoriels et régionaux et dans le domaine de l'EE	Document du processus	DG	<ul style="list-style-type: none"> Plans nationaux / sectoriels et plans régionaux Rapports d'évaluation des plans 	DG
Processus proposer des mesures d'incitation pour le renforcement de l'efficacité énergétique	Note de projets de mesures	DG	Projet de mesures d'incitations	DG
Contribuer à la promotion de la recherche et développement dans le domaine EE	Liste des thématiques de recherche	COPIL	Fiche de définition des thématiques de recherche	COPIL

8.3 Conception et développement de produits et services

Les missions et les attributions de l'AMEE ne comprennent pas des activités nécessitant la conception et le développement.

8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

L'AMEE fournit les besoins de tous les Pôles en matière d'achats de prestations de service, d'équipement en matériel et mobilier, de fournitures de bureau, et d'entretien de ses locaux selon deux processus :

- « Acheter par marché » PC-SM-02-00-00.
- « Acheter par bon de commande » PC-SM-03-00-00 lorsque la valeur de l'achat est inférieure ou égal à 300.000 DH.

Les exigences relatives aux différents produits/services à acheter par l'AMEE sont explicitées selon la nature de l'achat dans le bon de commande ou le CPS et le règlement de la consultation.

Les fournitures sont vérifiées à la réception selon les processus « Acheter par marché » et « Acheter par bon de commande » pour s'assurer qu'elles satisfassent aux exigences du contrat ou de la commande d'achat.

Les fournisseurs sont évalués régulièrement selon des critères définis par nature du fournisseur à travers les informations documentées: fiche d'évaluation des fournisseurs (EN-SM-02-00-42) et synthèse d'évaluation des fournisseurs (EN-SM-02-00-43).

8.5 Production et prestation de service

8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service

Les activités relatives à la préparation du service sont maîtrisées au niveau des processus de réalisation à travers :

- Les informations documentées du processus qui fournissent les informations nécessaires à la réalisation du service ;
- Le logigramme qui décrit l'enchaînement des activités, des responsabilités et des activités de validation et d'approbation ;
- La description des moyens matériels nécessaires ;
- La définition et le suivi du dispositif de mesures et surveillance.

Tous les processus de l'AMEE sont vérifiés par le Directeur du pôle concerné, validés et approuvés par le Secrétaire Général et signés par le Directeur Général

8.5.2 Identification et traçabilité

Quand cela est approprié, la mise en œuvre des processus de réalisation de l'AMEE est accompagnée par le renseignement de la fiche suiveuse du processus. La fiche suiveuse enregistre les activités effectuées, les acteurs concernés et les dates de réalisation.

8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes

La propriété du client lorsqu'elle existe comprend essentiellement des données personnel du client. Dans ce cas, les données sont conservées uniquement par l'entité concernée et sont sous sa responsabilité.

8.5.4 Préservation

Les éléments de sortie des processus sont essentiellement des services effectués et des documents. Ils ne nécessitent pas de mesure particulière de préservation. Les dispositifs de préservation comprennent notamment :

Pour les documents papier : Modalités de classement définies dans le processus « Maîtriser les informations documentées » :

- EN-SD-01-00-03 : Classement et archivage des informations documentées et des documents externes
- EN-SD-01-00-04 : Classement des documents de références
- EN-SD-01-00-05 : Fiche de classement et d'archivage

Pour les documents électronique : Dispositifs de protection SI définis au niveau des processus SI :

- IN-SI-01-01-00 : Politique de sécurité,
- IN-SI-01-02-00 : Sauvegarde,
- IN-SI-01-03-00 : Gestion des accès.

8.5.5 Activités après livraison

Les activités de vérification des exigences relatives aux services après livraison sont définies, le cas échéant, lors de formalisation des processus. Le suivi de la mise œuvre du processus permet d'assurer que les activités de vérification planifiées sont bien mise œuvre avec la libération du produit / service

8.5.6 Maîtrise des modifications

La modification d'un processus peut être déclenchée notamment suite à la revue du processus ou suite à une décision lors d'une revue du Pôle ou de Direction. Dans ce cas les modifications sont revues par la hiérarchie lors de la validation du processus.

Chaque membre du GAP peut proposer une amélioration du processus en utilisant le formulaire de demande de création / modification EN-SD-01-00-01

8.6 Libération des produits et services

Les livrables et les services fournis sont vérifiés avant leur libération conformément au processus. Cette vérification est notamment indiquée au niveau de la fiche suiveuse.

Le tableau du paragraphe 8-2 récapitule les exigences et les livrables par processus.

8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes

Tout produit/service non conforme détecté est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation conformément aux dispositions du processus «Améliorer en continue les processus» PC-MN-01-00-00.

9 ÉVALUATION DES PERFORMANCES

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 *Aperçu global du dispositif de surveillance, de mesure et d'analyse*

Le tableau ci-après détaille les principaux éléments surveillés, mesurés et analysés ainsi que les dispositifs mis en place à cet effet.

Principaux éléments surveillés	Principaux dispositifs en place
<ul style="list-style-type: none">Conformité des services fournisPerformance des processus	PC-MN-01-00-00 «Amélioration continue»
Satisfaction des clients et des partenaires	PC-MN-04-00-00 «Mesurer de la satisfaction des partenaires »
Satisfaction du personnel	PC-MN-11-00-00 «Mesurer de la satisfaction du personnel »
<ul style="list-style-type: none">Conformité du SMQAmélioration du SMQ	PC-MN-05-00-00 «Revue de Direction » PC-MN-08-00-00 «Réaliser les audits internes »

9.1.2 *Satisfaction du client*

La Direction surveille les informations relatives à la perception des clients et des partenaires sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes par le biais d'une enquête annuelle de Satisfaction des clients et des partenaires conformément au processus PC-MN-04-00-00 «Mesurer la satisfaction des partenaires»

9.1.3 *Analyse et évaluation*

Afin de démontrer la pertinence et l'efficacité du Système de Management de la Qualité et évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité, la Direction détermine, recueille et évalue les données et les informations concernant notamment:

- la conformité des produits et services;
- le niveau de satisfaction des clients et des partenaires;
- la performance et l'efficacité du système de management de la qualité;
- l'efficacité avec laquelle la planification a été mise en œuvre;
- l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités;
- les performances des prestataires externes;

L'analyse des données citées ci-dessus est examinée en Revue de Direction, afin de déterminer les actions et les décisions nécessaires à l'amélioration de l'efficacité du Système de Management de la Qualité.

9.2 Audit interne

Les modalités de planification et de mise en œuvre des Audits Internes Qualité sont définies au niveau du processus PC-MN-08-00-00 «Réaliser les audits Internes» pour déterminer si le Système de Management de la Qualité :

- est conforme aux exigences propres de l'AMEE concernant son système de management de la qualité,
- est conforme aux exigences de la présente Norme internationale;
- est mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour.

9.3 Revue de direction

Les revues de Direction sont réalisées au moins une fois par an conformément au processus «Réaliser les revues de direction» PC-MN-05-00-00. Afin de fournir les éléments d'entrées des revues de direction, des revues de processus sont réalisées au niveau des GAP, des Divisions et des Pôles.

Les éléments d'entrée de la Revue de Direction comprennent :

- a) l'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues précédentes;
- b) les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le système de management de la qualité;
- c) les informations sur la performance et l'efficacité du système de management de la qualité, y compris les tendances concernant:
 - 1) la satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes;
 - 2) le degré de réalisation des objectifs qualité;
 - 3) la performance des processus et la conformité des produits et services;
 - 4) les non-conformités et les actions correctives;
 - 5) les résultats de la surveillance et de la mesure;
 - 6) les résultats d'audit;
 - 7) les performances des prestataires externes;
- d) l'adéquation des ressources;
- e) l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ;
- f) les opportunités d'amélioration

Les éléments de sortie de la revue de Direction incluent les décisions et les actions relatives aux:

- a) opportunités d'amélioration;
- b) besoins de changements à apporter au système de management de la qualité;
- c) besoins en ressources.

10 AMELIORATION

Le dispositif d'amélioration continue de l'AMEE est géré conformément au processus PC-MN-01-00-00 « Amélioration continue ». Les actions d'amélioration sont documentées à travers les fiches d'amélioration EN-MN-01-00-05. Elles sont planifiées, mises en œuvre et leurs efficacités évaluées afin de :

- améliorer les services, satisfaire aux exigences et prendre en compte les besoins et attentes futurs;
- corriger, prévenir ou la réduire les effets indésirables;
- améliorer la performance et l'efficacité du système de management de la qualité.

L'action d'amélioration est notamment déclenchée lorsque :

- une non-conformité se produit y compris celle liée à une réclamation
- un écart est constaté notamment lors de l'évaluation d'un processus (exemple : analyse des indicateurs)
- des risques ou des opportunités d'amélioration sont identifiés

Dans ce cas, les actions suivantes sont menées le cas échéant :

- **Actions curatives immédiates** : Afin de maîtriser la non-conformité et/ou prendre en charge les conséquences
- **Actions correctives** : pour éliminer les causes des non-conformités afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

11 ANNEXE - DECLINAISON DES ATTRIBUTIONS DE L'AMEE EN PROCESSUS CLES

ATTRIBUTIONS DE L'AMEE	PROCESSUS CLES
1. Proposer à l'administration un plan national et des plans sectoriels et régionaux de développement de l'efficacité énergétique ;	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer et évaluer les plans nationaux, sectoriels et régionaux dans le domaine de l'EE
2. Concevoir et réaliser des programmes d'efficacité énergétique	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer et mettre en œuvre les programmes et projets de développement EE Assurer l'assistance technique des opérateurs en matières EE
3. Suivre, coordonner et superviser au niveau national, les actions de développement dans le domaine de l'efficacité énergétique, prévues dans le plan national et les plans sectoriels précités;	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer et évaluer les plans nationaux, sectoriels et régionaux dans le domaine de l'EE Elaborer et assurer le suivi des indicateurs ER/EE
4. Réaliser les actions de promotion dans le domaine de l'efficacité énergétique;	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer et mettre en œuvre les programmes et projets de développement EE Assurer l'assistance technique des opérateurs en matières EE Assurer la formation des partenaires de l'AMEE Gérer les événements Assurer la communication externe Proposer des mesures d'incitation pour le renforcement de l'efficacité énergétique
5. Identifier et évaluer le potentiel d'efficacité énergétique à l'échelle nationale;	Identifier, évaluer les potentiels d'EE et contribuer à leur valorisation
6. Suivre et coordonner au niveau national les audits énergétiques réalisés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et veiller à la mise en œuvre des recommandations desdits audits	Suivre, coordonner les audits énergétiques et veiller à la mise en œuvre des recommandations
7. Mobiliser les instruments et les moyens financiers nécessaires à la réalisation des programmes qui relèvent de ses missions;	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la préparation, l'approbation et le suivi de l'exécution des budgets Développer les accords de coopération internationale Elaborer et mettre en œuvre les conventions de partenariat
8. Proposer et vulgariser des normes et des labels en matière d'efficacité énergétique des équipements et appareils;	Proposer des normes et des labels en matière EE
9. Assurer la veille et l'adaptation technologique dans le domaine de l'efficacité énergétique, notamment par la réalisation de projets pilotes à caractère d'illustration, de démonstration ou d'incitation;	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la veille technologique EE. Elaborer et mettre en œuvre les programmes et projets de développement EE
10. Donner un avis consultatif à l'administration sur les projets de textes législatifs et réglementaires relatifs à l'efficacité énergétique;	Donner un avis consultatif sur les projets de textes législatifs et réglementaires relatifs aux actions EE
11. Mener des actions de sensibilisation et de communication démontrant l'intérêt technique, économique et social de l'efficacité énergétique;	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la formation des partenaires de l'AMEE Gérer les événements Assurer la communication externe
12. Contribuer à la promotion de la formation et de la recherche et développement dans le domaine de l'efficacité énergétique, notamment à travers la coopération avec les organismes concernés;	Contribuer à la promotion de la recherche et développement dans le domaine EE
13. Contribuer à la formation continue du personnel spécialisé;	Assurer la formation des partenaires de l'AMEE
14. Contribuer au développement de la coopération internationale en matière d'efficacité énergétique.	<ul style="list-style-type: none"> Développer les accords de coopération internationale Elaborer et mettre en œuvre les conventions de partenariat