



**Contrôles des réseaux d'assainissement neufs
Parc Travaux d'Erstein**

Juin 2023

SOMMAIRE

Synthèse des modifications	p. 4
<u>Chapitre 1 : Politique Qualité et périmètre d'accréditation</u>	
1-1) <u>Politique qualité 2022 début 2023</u>	p. 6
1-2) <u>Domaine d'activité accrédité</u>	p. 7
1-3) <u>Références</u>	p. 7
<u>Chapitre 2 : Présentation du service</u>	
2-1) <u>Contexte général</u>	p. 8
2-2) <u>Le contrôle réseaux</u>	P. 8
2-3) <u>Coordonnées</u>	P. 9
<u>Chapitre 3 : Règles de gestion du manuel Qualité</u>	
3-1) <u>Etablissement du Manuel Qualité</u>	p. 10
3-2) <u>Mise à jour du Manuel Qualité</u>	p. 10
3-3) <u>Diffusion – archivage du Manuel Qualité</u>	p. 10
<u>Chapitre 4 : Exigences Générales</u>	
4-1) <u>Impartialité et indépendance</u>	
4-1-1) Impartialité	p. 11
4-1-2) Défaut d'intégrité	p. 11
4-1-3) Indépendance	p. 12
4-2) <u>Confidentialité</u>	p. 12
<u>Chapitre 5 : Exigences structurelles</u>	
5-1) <u>Exigences administratives</u>	
5-1-1) Généralités	p. 14
5-1-2) Cadre comptable	p. 15
5-1-3) Assurance	p. 15
5-2) <u>Organisation et management</u>	
5-2-1) Structure de l'organisation	p. 15
5-2-2) Fonctions	p. 15
5-2-3) Suppléance	p. 16
5-2-4) Coopération	p. 16
<u>Chapitre 6 : Exigences en matière de ressources</u>	
6-1) <u>Personnel</u>	
6-1-1) Des ressources compétentes et adaptées au volume d'activité	p. 16

6-1-2) Le système de qualification et le suivi des formations	p. 17
6-1-3) Règles de conduite et statut	p. 17
6-1-4) La surveillance des inspecteurs et des membres impliqués dans les activités d'inspection	p. 17
6-2) Installations et équipements	
6-2-1) Règles pour l'accès et l'utilisation des installations et équipements	p. 18
6-2-2) Maintenance des équipements	p. 18
6-2-3) Evaluation des fournisseurs	p. 19
6-2-4) Réception du matériel	p. 20
6-2-5) Utilisation des équipements informatiques	p. 20
6-3) Sous-traitance	p. 20

Chapitre 7 : Exigences relatives aux processus

7-1) Méthodes et procédures d'inspection	
7-1-1) Spécifications	p. 21
7-1-2) Documentation d'inspection	p. 21
7-1-3) Maîtrise des contrats	p. 21
7-1-4) Transfert des données	p. 22
7-1-5) Règles d'hygiène et de sécurité	p. 22
7-2) Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection	
7-2-1) Identification	p. 23
7-2-2) Gestion des détériorations des objets inspectés	p. 23
7-2-3) Gestion des anomalies en début d'inspection	p. 23
7-3) Enregistrements	
7-3-1) Organisation	p. 24
7-3-2) Exhaustivité des informations enregistrées	p. 24
7-3-3) Conservation des enregistrements	p. 24
7-4) Rapports d'inspection et certificats d'inspection	
7-4-1) Eléments de rapport	p. 25
7-4-2) Validation des rapports	p. 26
7-4-3) Corrections ou additifs à un rapport d'inspection	p. 26
7-5) Réclamations et appels	p. 26

Chapitre 8 : Exigences en matière de système de management

8-1) Politique et objectifs Qualité	p. 27
8-2) Un système qualité adapté à l'activité	p. 27
8-3) Représentant de la direction	p. 28
8-4) Système documentaire	p. 28
8-5) Maîtrise documentaire	p. 30
8-6) Audits internes	p. 31
8-7) Gestion des dysfonctionnements	p. 31
8-8) Revue de direction	p. 31

Chapitre 9 : Veille réglementaire et technologique

p. 31

Synthèse des modifications

Date	Objet de la modification
26/05/2008	Création d'un MAQ spécifique à la norme iso 17020 version 2005
13/10/2009	Mise à jour MAQ Ajout champ d'accréditation et références normatives, Politique Qualité
18/10/2010	Mise à jour MAQ : politique qualité, domaine d'accréditation, nouveaux compteurs d'eau QN25, diffusion MAQ
15/9/2011	Mise à jour MAQ : politique qualité, modalités de contractualisation, maintenance des équipements, harmonisation sémantique
18/2/2014	Mise à jour MAQ : politique Qualité, évolutions version 2012 de la norme ISO 17020
28/4/2014	Mise à jour MAQ : politique qualité, description des actions en cas de défaut d'impartialité (§ 4-1), mise en ligne de la procédure « traitement des dysfonctionnements » (§ 7-6)
12/5/2015	Mise à jour MAQ : nouvelle dénomination « Conseil Départemental », simplification du MAQ (suppression de la description des dispositions en matière de surveillance et de qualification), précisions sur le risque de défaut d'impartialité
13 juillet 2016	Mise à jour MAQ : politique, simplification (description du risque d'impartialité)
11 juillet 2017	Mise à jour MAQ : politique, nouvelle organisation
26 juillet 2018	Mise à jour MAQ : politique, risque défaut d'impartialité
16 mai 2019	Mise à jour MAQ : politique, documents RH
28 mai 2020	Mise à jour MAQ : politique, site internet CD67
28 mai 2021	Mise à jour MAQ : politique, CEA et PTE, défaut d'intégrité
7 septembre 2021	Mise à jour MAQ : engagement de la direction et politique qualité
27 juin 2022	Mise à jour MAQ : engagement de la direction et politique qualité
4 octobre 2022	Mise à jour de la politique qualité Ajout point 7-4-3) concernant les additifs ou correctifs. Ajout point 4-1-1) de la partie impartialité qui se trouvait dans MAN5

12 juin 2023

Mise à jour MAQ : engagement de la direction et politique qualité

Approuvé par :	Approuvé par :
nom : Fonction : date : visa :	nom : Fonction : date : visa :

Document valable uniquement en ligne

Chapitre 1 : Politique Qualité et périmètre d'accréditation

1-1) Politique Qualité 2022 - début 2025

Engagement de la direction

L'activité de l'unité contrôle des ouvrages d'assainissement est maintenant centrée sur l'entretien des ouvrages d'assainissement routier et immobilier, inclus dans le patrimoine de la Collectivité européenne d'Alsace.

En complément, dans le prolongement des missions de service public de la CeA et dans le but d'optimiser l'emploi de ses moyens, le Parc Travaux d'Erstein continue à intervenir pour le compte des collectivités tierces dans le contrôle des réseaux d'assainissement urbain.

Notre engagement se traduit dans la mise en œuvre du référentiel NF EN ISO/CEI 17020, fondé en partie sur l'impartialité et l'entière indépendance de la structure du PTE.

La traduction de cet engagement par l'accréditation représente pour le Parc Travaux d'Erstein un atout certain dans l'affirmation de notre professionnalisme.

Notre politique qualité pour l'année 2022 – 2025

Notre politique qualité met l'accent sur les points suivants :

- assurer une maîtrise en continu du risque d'impartialité
- dans le fonctionnement cohérent de notre structure : renforcer l'ancrage dans l'assainissement routier et la polyvalence des agents, consolider les pratiques d'intervention des équipes, proposer des prestations adaptées aux impératifs de chantier des entreprises pour fidéliser un noyau de clients.
- dans le volet dynamisation de l'emploi des compétences, redéfinir nos modes de recrutement, assurer l'intégration des nouveaux agents et les accompagner dans l'acquisition des compétences, que ce soit lors des recrutements ou des transferts de personnels,

Le point de vigilance principal concerne l'équilibre financier de l'activité contrôle réseaux impactée par le niveau d'investissement des collectivités.

L'organisation du Système de Management

M. Christian SCHERLEN représente le responsable de direction du système de management. Il est, à ce titre, responsable de la mise en œuvre et de l'amélioration continue du système de management. Il est également responsable des aspects de politique globale, d'objectifs généraux et de développement.

L'exécution dont la prise d'affaires, la planification et le suivi est déléguée à M. Jacky KLEIN, directeur technique, qui a pouvoir de décision et autorité sur son unité.

L'organisation du Système de Management repose sur Mme Angélique Kolb qui accompagne les équipes dans le champ actuel de l'accréditation iso 17020. Elle veille à l'application de la politique qualité ainsi définie. En lien avec les responsables d'activités, elle contribue au management de la qualité, en veillant à l'amélioration continue et à la satisfaction des clients. Elle rend compte à la Direction des vérifications périodiques portant sur l'application de la politique qualité et l'efficacité des dispositions prises, ainsi que des difficultés éventuelles susceptibles de compromettre l'efficacité du système.

C. SCHERLEN
Directeur du Parc

1-2) Domaine d'activité accrédité

Le Parc Travaux d'Erstein, service intégré à la Collectivité européenne d'Alsace, est accrédité Cofrac pour son activité de « Contrôles de réception des réseaux d'assainissement neufs » et « Contrôles des réseaux d'assainissement neufs autres que les contrôles de réception », en tant qu'organisme d'inspection de type C, selon les domaines d'intervention a, b, et c décrits au paragraphe 2-2.

1-3) Références

Les documents de référence applicables à l'ensemble du périmètre d'accréditation sont les suivants :

- Norme NF EN ISO/CEI 17020 (Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection),
- Document INS REF 02 (Exigences pour l'accréditation des organismes d'inspection),
- Document GEN REF 11 (Règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux).

Chapitre 2 : Présentation du service

2-1) Contexte général

Le Parc Travaux d'Erstein constitue un service de la Collectivité européenne d'Alsace fonctionnant en régie directe gérée sous la forme d'un budget annexe.

Les évolutions législatives portées par les lois MAPTAM (Modernisation de l'Action Publique Territoriale et Affirmation des Métropoles) et NOTRE (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) ainsi que la nouvelle organisation territoriale ont conduit en 2016 le Parc à recentrer son activité sur le patrimoine du Département :

- les routes départementales avec leurs dépendances (fauchage, entretien des accotements, balayage des chaussées) et également les ouvrages d'assainissement routier,
- les pistes cyclables,
- les Espaces Naturels Sensibles dont notamment la Grossmatt à Leutenheim,
- le Canal de la Bruche avec ses ouvrages hydrauliques et ses annexes végétalisées,
- les secteurs naturels du Haut-Koenigsbourg et du Champ du Feu dont le Département est propriétaire.

En complément, le Parc Travaux d'Erstein est acteur dans le contrôle de la qualité de réalisation des réseaux d'assainissement.

2-2) Le contrôle réseaux

Les **contrôles des réseaux d'assainissement** visent à réaliser, de manière indépendante des entreprises en charge des travaux, des essais de compactage, d'étanchéité et des inspections télévisées permettant de vérifier la qualité du travail réalisé. Ces essais font l'objet d'un rapport et un bilan de l'activité de Contrôle réseaux est effectué annuellement par le Directeur Technique et est transmis au Directeur du Parc.

Les domaines d'interventions du Parc sont les suivants :

a) Essais de compactage

- tranchée courante à faible profondeur (réseaux divers)
- tranchée profonde (assainissement)
- remblais d'accès difficiles
- contrôle de l'épaisseur d'une couche de forme
- essai de plaque
- granulométrie

b) Essais d'étanchéité à l'air et/ou à l'eau

- canalisation et collecteur d'assainissement, couramment du DN 40 au DN 1000 mm
- regard de visite, de branchement, conduite de relèvement ou de refoulement
- essai joint par joint, couramment du DN 1200 au DN 2200 mm

c) Inspections télévisées

- canalisation et collecteur d'assainissement, couramment du DN 60 au DN 1600 mm
- test d'écoulement

d) Inspections visuelles de regards de visite et de branchements et de réseaux visitables

2-3) Coordonnées

Parc Travaux d'ERSTEIN
67150 ERSTEIN

Tel : 03 68 33 89 60

Fax : 03 68 33 89 61

Contacts : M. Christian SCHERLEN (Directeur du Parc) / M. Jacky Klein (Directeur technique contrôle réseaux)

Chapitre 3 : Règles de gestion du Manuel Qualité

3-1) Etablissement du Manuel Qualité

La coordinatrice Qualité a la responsabilité globale de l'édition et de la conservation du Manuel.

Le Manuel Qualité (MAQ) est co-rédigé par le directeur du Parc, le directeur technique et la coordinatrice qualité en concertation avec les acteurs du service de contrôle des réseaux d'assainissement.

Le Manuel Qualité est validé par le directeur du Parc et le directeur technique.

3-2) Mise à jour du Manuel Qualité

La gestion de l'évolution du MAQ est effectuée par la coordinatrice Qualité en liaison avec les différents acteurs du service de contrôle des réseaux.

Le MAQ évolue avec la politique qualité et est mis à jour en cas de besoin.

Chaque révision est identifiée par la nature de la modification et une date d'édition.

3-3) Diffusion – archivage du Manuel Qualité

En tant qu'outil de communication de la politique Qualité, le MAQ est disponible en ligne sur le site Qualinet (<http://h2o/>) ainsi que sur le site internet de la Collectivité européenne d'Alsace (<https://www.bas-rhin.fr/professionnels-et-collectivites/parc-d-erstein/>).

La coordinatrice qualité archive l'original du MAQ.

Chapitre 4 : Exigences Générales

4-1) Impartialité et indépendance

4-1-1) Impartialité

Le risque de défaut d'impartialité est analysé en continu selon les événements rencontrés en cours d'année : retours d'agents enregistrés lors des réunions planning hebdomadaire, évolutions d'activité (nature, chiffre d'affaires), recrutement, nouveaux clients, nouvelle réglementation. Une réunion de synthèse et sensibilisation est organisée annuellement après la revue de direction.

Les situations à risque en terme d'impartialité sont listées dans le document « Analyse du risque : défaut d'impartialité » (AR1).

En cas de risque de défaut d'impartialité, l'agent concerné peut exercer son droit de retrait quand il s'agit d'une inspection dont il a la charge et en informe le directeur technique.

En cas de défaut d'impartialité avéré, l'agent ayant détecté cette anomalie en informe le Directeur technique.

En cas d'évolution du chiffre d'affaires réalisé avec un client (plus de 10 % du chiffre d'affaires global du service CTRL) ou de réorganisation (activités, services), une réflexion sera conduite quant à la nécessité de mise à jour de l'analyse du risque.


Le Directeur technique traite ces situations via le circuit habituel de gestion des dysfonctionnements (procédure MAN 5 « Dysfonctionnements »).


Le bilan du risque « défaut d'impartialité » (AR1) est réalisé lors de la revue de direction. Il consiste en un retour sur les éventuelles situations de risques survenues en cours d'année et vérifie l'adéquation de l'analyse avec les missions des agents et l'organisation du service. Cette revue peut également être réalisée en cours d'année si cela est nécessaire.

 **Procédure Essais REA 10**

 **Procédure Qualification et motivation du personnel RHU1**

 **Charte de déontologie (CD2)**

 **Analyse du risque : défaut d'impartialité (AR1)**

 **Document planning PL1**

4-1-2) Défaut d'intégrité

Le défaut d'intégrité est assimilé à une fraude et découle d'un défaut d'impartialité.

Nous appliquons les différentes mesures suivantes :

4-1-2-1) Prévention

4-1-2-1-1) Personnel

- Sensibilisation par signature de la charte
- Profil examiné lors du recrutement (conflit d'intérêt, caractère influençable, appât du gain)
- Rémunération découplée de la production

4-1-2-1-2) Organisation

- Identification des risques ; grille d'analyse actualisée régulièrement (AR1)

- Vérification des rapports compactage + étanchéité par le directeur technique et le secrétaire technique
- Vérification des rapports vidéo par le secrétaire technique
- L'équipe assume la responsabilité de l'inspection mais non la responsabilité financière du chantier.
- Informations fournies par les tiers, utilisés dans le processus d'inspection : retranscription neutre dans le rapport en précisant l'origine et le caractère invérifié si c'est le cas.


4-1-2-2) Contrôle – détection

- Partage hebdomadaire des informations entre tous les agents de l'unité en présence du Directeur technique, notamment des échanges avec les clients et les entreprises. Pluralité des interlocuteurs, le caractère ouvert et contradictoire du partage d'information favorisent l'impartialité.
- Taux de transformation de nos offres de prix en commandes


4-1-2-3) Réactions – traitement

- Fiches d'améliorations, ouvertes et accessibles à tous les agents, hors contrôle de la hiérarchie
- Communication via la revue de Direction, les réunions techniques hebdomadaires

 **Procédure Essais REA 10**

 **Procédure Qualification et motivation du personnel RHU1**

 Charte de déontologie (CD2)

 Analyse du risque : défaut d'impartialité (AR1)

4-1-3) Indépendance

Le Parc Travaux est un service d'une collectivité territoriale dont les compétences et les règles de fonctionnement sont régies par le Code Général de la Fonction Publique Territoriale.

La Collectivité européenne d'Alsace ne mène pas de politique dans le domaine de l'assainissement.

Le service n'est donc pas concerné par les questions de subordination, interférence ou conflits d'intérêts avec des entités impliquées dans le domaine de l'assainissement.

4-2) Confidentialité

Les conditions de diffusion et de réutilisation des documents produits par notre organisme public sont régies selon la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et plus spécifiquement selon le code de l'environnement (articles L. 124-1 à L. 124-8 et R. 124-1 à R. 124-5).

Par ailleurs, les modalités mises en œuvre pour assurer la confidentialité des informations recueillies au cours de ses activités d'inspection relèvent de différents niveaux :

- Comportemental par l'appropriation par les inspecteurs de la finalité de nos contrôles. Nos interventions portant sur des aspects métrologiques et d'analyse pour donner au maître d'œuvre tous les éléments utiles à la réception des ouvrages, les inspecteurs ne sont pas décideurs du statut final d'un tronçon. Sauf contre-ordre du donneur d'ordres, les inspecteurs ont la possibilité de transmettre les résultats métrologiques des essais


(valeurs uniquement) afin de faciliter les éventuels travaux de reprise et/ou de modification des modes opératoires des entreprises. Ce fait est renforcé par le "devoir de réserve", rappelé dans la charte de déontologie (CD2) et dans le guide de satisfaction client (GS1),

- organisationnel par la communication des résultats aux seuls maîtres d'œuvre, entrepreneurs et maîtres d'ouvrage. La diffusion par écrit des exemplaires correspondants, après signature du directeur technique, est réalisée par poste ou par réseau informatique dirigé,
- matériel par la protection des informations saisies par le biais de connexion sécurisée au réseau informatique, la sauvegarde des fichiers et l'archivage papier dans une salle dédiée.

Ces dispositions assurent la protection des intérêts des différents acteurs sur un chantier.

Le service informatique de la Collectivité européenne d'Alsace assure et gère la protection et la sauvegarde des données. Conformément à la charte d'utilisation des ressources informatiques, informationnelles, numériques et technologiques au sein de la Collectivité européenne d'Alsace (CT1), tout personnel du service informatique intervenant sur site ou à distance s'engage à respecter les règles élémentaires de confidentialité et à ne divulguer aucune information concernant les données auxquelles il a accès.


Les stagiaires, les auditeurs, les superviseurs et autres personnes extérieures au Parc Travaux d'Erstein sont soumises à un engagement de confidentialité (EC1).


 **Procédure Processus client MAN 1** (§ 4-3-3)

 **Procédure Informatique et télécommunications INF 2** (§ 2-1 et 2-2)

 **Procédure Documentation Qualité et enregistrements COM 1** (§ 2-5)

 Charte de déontologie (CD2)

 Engagement de confidentialité (EC1)

 Guide de satisfaction client (GS1)

 Charte TIC (CT1)

Chapitre 5 : Exigences structurelles

📄 Organigramme hiérarchique du Parc (OH1)

5-1) Exigences administratives

5-1-1) Généralités

Les clients du service de contrôle des réseaux sont majoritairement les collectivités maîtres d'ouvrage, assistées par les maîtres d'œuvre ainsi que certains services de la Collectivité européenne d'Alsace (Direction des collèges, Mission Aménagement, Développement et Emploi, Direction des Routes, des Infrastructures et des Mobilités) ainsi que des entreprises privées. Toute demande de proposition chiffrée émanant des clients entraîne une revue d'offres et aboutit à l'établissement d'une offre descriptive chiffrée si nous sommes en mesure d'y répondre favorablement.

Les tarifs des prestations sont regroupés dans deux documents de synthèse (RU1 et TR1). Notre intervention sur chantier est précédée de la réception :

- d'un contrat signé par le maître d'ouvrage ou d'un ordre de service émanant du maître d'œuvre pour les opérations non financées par la Collectivité européenne d'Alsace. Ce contrat repose sur un devis descriptif ou un dossier d'appel d'offres,
- ou d'un ordre de service émanant du maître d'œuvre pour les opérations financées par la Collectivité européenne d'Alsace.

Après réception d'une commande de prestation, la mission de l'organisme est formalisée par l'établissement d'un élément de revue de contrat (ER1) visant à identifier tous les besoins du client et à s'assurer que nous disposons de tous les éléments de réponse.

📖 Procédure Client MAN1

- 📄 Elément de revue de contrat (ER1)
- 📄 Fiche de renseignements (FR5)
- 📄 Redevances d'utilisation des engins (RU1)
- 📄 Tarif des redevances (TR1)

5-1-2) Cadre comptable

La comptabilité du Parc repose sur une approche analytique et une gestion différenciée des recettes et dépenses. quatre logiciels de gestion sont utilisés par le comptable et les responsables d'activité.

La comptabilité du parc est régie par le règlement Général de la comptabilité publique. L'un des principes essentiels de la comptabilité publique repose sur la séparation entre l'ordonnateur (prescrit l'exécution des dépenses et des recettes) et le comptable (contrôle et exécute les opérations de décaissement et d'encaissement). Le respect de ce principe permet de garantir la sécurité maximale dans l'emploi de l'argent public. De plus, la chambre régionale des comptes peut contrôler les comptes du comptable.

Procédure Facturation ADM2

 Logiciels de gestion (Analytique, Factures, Grand Angle, CHORUS)

5-1-3) Assurance

La Collectivité européenne d'Alsace a contracté une assurance en responsabilité civile pour l'ensemble de ses activités.

5-2) Organisation et management

 Définition de fonction (DFn)

 Fiche de compétences (FI4)

 Logiciel Ressources humaines LibRH

5-2-1) Structure de l'organisation

L'unité Contrôle Réseaux constitue une entité du Parc Travaux d'Erstein dont la seconde activité concerne les travaux ruraux (voir paragraphe 2-2). Ces deux activités sont distinctes et indépendantes, elles ne présentent aucune interaction entre elles.

La structure de notre organisation est définie dans l'organigramme hiérarchique (OH1). Il situe les relations fonctionnelles des cellules intervenant dans les processus des contrôles : direction du Parc, direction technique, responsable qualité, inspecteurs, secrétaire technique, appuis informatique et gestion du matériel.

 Organigramme hiérarchique du Parc (OH1)

5-2-2) Fonctions

L'articulation entre ces cellules, les missions rattachées et les limites de responsabilité sont décrites dans les définitions de fonction.

Le directeur technique est un employé permanent, qualifié et expérimenté, qui assure la conformité des activités d'inspection par rapport à la norme NF EN ISO/CEI 17020.

5-2-3) Suppléance

Seules les missions ayant un impact direct sur la pérennité de la prestation « Contrôle Réseaux » font l'objet d'une suppléance.

En cas d'absence du directeur technique, le directeur du Parc assure sa suppléance. Autonome d'un point de vue managérial, il peut faire appel aux connaissances des superviseurs ou opérateurs professionnels, dans les domaines où ses compétences sont limitées, notamment les ITV et les contrôles d'étanchéité. Pour les inspections télévisées, les inspecteurs valident eux-mêmes leurs rapports.

Procédure Essais REA 10

5-2-4) Coopération

De par le statut public de notre organisme, les responsables d'activité demeurent en contact étroit avec d'autres institutions ou partenaires publics (AERM, DDT, ENGEES, ...) et privés. Ils peuvent notamment être sollicités, dans leur domaine respectif, au sein de groupes de travail sous forme d'une coopération, d'échanges informels ou de consultations.

Procédure Documentation Qualité et enregistrements (COM1)

Chapitre 6 : Exigences en matière de ressources

6-1) Personnel

6-1-1) Des ressources compétentes et adaptées au volume d'activité

Le personnel en charge des inspections, recensé sur l'organigramme hiérarchique (OH1), est employé à temps plein et sur le long terme au sein de la structure.


La polyvalence de certains inspecteurs concrétisée dans leur fiche de compétence (FI4), confère à l'organisation un haut degré d'adaptabilité par rapport au volume des contrôles à réaliser.


Les exigences en termes de formation initiale et d'expérience rattachées aux fonctions mobilisées sont recensées dans les définitions de fonction.


La pertinence des jugements professionnels qu'ils émettent sur les constatations réalisées est vérifiée lors des supervisions.


Procédure Qualification et motivation du personnel (RHU1)

Audits internes et supervisions (MAN3 Chapitre B)

 Définition de fonction (DFn)












 Fiche de compétences (FI4)

 Organigramme hiérarchique du Parc (OH1)

 Logiciel Ressources humaines LibRH

6-1-2) Le système de qualification et le suivi des formations




Les dispositions prévues en matière de qualification et de suivi des formations sont décrites dans la procédure « Qualification et motivation du personnel ».

-  **Procédure Qualification et motivation du personnel (RHU1)**
-  **Audits internes et supervisions (MAN3 Chapitre B)**
-  **Procédure Indicateurs MAN 4**
 -  Définition de fonction (DFn)
 -  Fiche de compétences (FI4)
 -  Plan de formation priorisé CTRL (PF2)
 -  Projet d'action de formation (PA6)
 -  Rapport de supervision (RS2, RS3, RS4, RS5, RS6, RS7, RS8, RS9)
 -  Support d'entretien annuel d'évaluation de la formation (SE1)
 -  Support d'entretien annuel Conseil Départemental (SE2)
 -  Logiciel Ressources humaines LibRH

6-1-3) Règles de conduite et statut

Le personnel est tenu de respecter une charte de déontologie (CD2). Le guide de satisfaction client (GS1) fixe des règles et facilite les échanges avec les divers acteurs d'un chantier.

Les prescriptions hygiène et sécurité, décrites dans la procédure MAN6, complètent le cadre comportemental s'imposant aux opérateurs.

-  **Procédure Hygiène et sécurité (MAN6)**
 -  Charte de déontologie (CD2)
 -  Guide de satisfaction client (GS1)

6-1-4) La surveillance des inspecteurs et des membres impliqués dans les activités d'inspection

Le processus de surveillance est décrit dans la procédure « Audits internes et supervisions ».

-  **Procédure Audits internes et supervisions MAN3 (chapitre B)**
 -  Rapport de supervision (RS2, RS3, RS4, RS5, RS6, RS7, RS8, RS9)

6-2) Installations et équipements

Le parc dispose de matériels en biens propres (pénétrromètres, véhicules d'inspection télévisée, obturateurs, ...).

Du matériel de location pour la réalisation de contrôles peut être occasionnellement utilisé. Les conditions de gestion de ces appareillages dont notamment la vérification de leur adéquation à l'exigence d'exactitude de la mesure sont décrites ci-après.

6-2-1) Règles pour l'accès et l'utilisation des installations et équipements

Chaque équipe est dotée de matériel propre (véhicule, obturateurs, compteurs, ...). Cette équipe est responsable de la conformité de ce matériel.

Certains équipements (roue joint par joint par exemple) constituent des équipements communs aux équipes et sont stockés dans les garages réservés à l'activité. Ce matériel n'étant pas susceptible d'être dégradé avec le temps, il ne fait pas l'objet d'évaluation régulière. Toutefois, avant leur utilisation, les agents contrôlent le bon fonctionnement de cet équipement.

Les équipements défectueux sont repérés, entreposés dans le lieu de stockage de l'atelier étanchéité et signalés au directeur technique. Si nécessaire, une fiche d'amélioration est ouverte, comprenant l'analyse, les implications sur les inspections précédentes et les corrections à apporter à ces inspections.

📖 Procédure Matériel (INF3)

- 📄 Plan de vérification du matériel (PV3)**
- 📄 Fiche d'amélioration (FA4)**

6-2-2) Maintenance des équipements

a) Identification et suivi

L'ensemble des équipements dits sensibles est identifié individuellement par marquage, en lien avec son attelage.

Ces appareils font l'objet de vérifications régulières portant sur le contrôle de l'état, la vérification des mesures et l'étalonnage (voir mode opératoire INF3-1 « Vérifications périodiques des appareillages » pour plus de détails). Ces modalités sont décrites dans un plan annuel de suivi (PV3). Chaque équipe reçoit un extrait de ce plan annuel (PV4) correspondant au matériel dont il a lui-même la charge. Ces opérations de vérification et de suivi des équipements identifiés et recensés figurent, avec des degrés d'exhaustivité adaptés aux besoins, dans le planning annuel (PV3) ou dans les carnets d'entretien (FS2).

Le secrétaire technique suit l'avancement du planning annuel des vérifications.

b) Etalonnage

Une étude d'impact des incertitudes métrologiques sur la précision du résultat délivré a été effectuée pour chaque activité.

Les équipements légers soumis à l'étalonnage de type compteur et clef dynamométrique sont envoyés chez un prestataire externe satisfaisant aux obligations de raccordement aux étalons nationaux.




Les équipements lourds de type pénétromètre sont étalonnés lors de la révision annuelle par un distributeur agréé par le constructeur ayant fourni au préalable ses modalités de rattachement aux étalons nationaux et la procédure d'étalonnage pratiquée validée par nos soins.

c) Vérifications internes

Les équipements sont soumis à des vérifications internes régulières.

En cas de dysfonctionnement, l'équipement concerné est retiré et signalé au directeur technique.

 Procédure Matériel (INF3)** Mode opératoire Vérifications périodiques des appareillages (INF3-1)**


-  Plan de vérification du matériel (PV3)
-  Planning de vérification du matériel par équipe (PV4)
-  Fiche de suivi de l'appareil (FS2)

6-2-3) Evaluation des fournisseurs

Le choix des fournisseurs se fait conformément aux prescriptions découlant du code des marchés publics décrites sur l'intranet de la Collectivité européenne d'Alsace (site du service de la commande publique). Il repose notamment sur une sélection des offres opérée à partir de critères techniques. L'évaluation de ces critères est fondée sur la réponse apportée par le fournisseur aux spécifications demandées figurant dans les C.C.T.P (cahier des clauses techniques particulières) et B.P.U. (Bordereau de prix unitaire). Ces spécifications retranscrivent nos besoins et les attentes sur les points sensibles identifiés lors de l'analyse des dysfonctionnements de matériel ou lors de l'évaluation des fournisseurs.

L'acte d'achat est ensuite formalisé soit par notification du marché soit par l'établissement d'un bon de commande (BC1).


 Procédure Achats (ADM1)

-  Bon de commande (BC1)

6-2-4) Réception du matériel

Le matériel est vérifié lors de la réception, directement lors de la livraison ou à la mise en service. Les informations liées à la vérification du matériel sont enregistrées sur le PV de réception si le support d'achat est un marché à procédure formalisée ou sur le document bon de réception annexe au bon de commande (BC1). Les non conformités sont traitées par le biais des mécanismes contractuels liés aux marchés. Elles sont répertoriées par fournisseur et appréciées globalement lors de la réunion d'évaluation des fournisseurs.

Procédure Achats (ADM1)


 Bon de commande (BC1)

6-2-5) Utilisation des équipements informatiques

Les logiciels utilisés par le Parc sont commercialisés ou définis par les constructeurs des outils auxquels ils sont associés (logiciels sondes LRS, logiciel WINCAN pour les cameras). Le logiciel CONTROLE qui assure la gestion des commandes et des interventions a été développé pour les besoins spécifiques du Parc. Sa maintenance est assurée en interne par le responsable informatique.

Les logiciels CONTROLE, WINCAN sont paramétrés avec des identifiants qui gèrent les droits de lecture, création, modification. Les logiciels des outils de compactage sont installés sur les seuls comptes des utilisateurs.

La maintenance de 1^{er} niveau du matériel informatique (paramétrage) est assurée par le référent du Parc d'Erstein. La maintenance de 2nd niveau (réparation, changement) est assurée par le service informatique de la Collectivité européenne d'Alsace.

 Logiciel de suivi CONTROLE

 Logiciel d'essais (Sondes LRS, WINCAN)

6-3) Sous-traitance

Sans objet. Pas de sous-traitance.

Chapitre 7 : Exigences relatives aux processus

7-1) Méthodes et procédures d'inspection

7-1-1) Spécifications

Le référentiel utilisé pour la réalisation des inspections est le fascicule 70 du Cahier des Clauses techniques Générales relatif aux ouvrages d'assainissement. Ce référentiel, précisé par l'AERM dans la note d'application du fascicule 70 du CCTG (NA2) et complétée par trois guides techniques consacrés aux différents types de contrôles, fonde les méthodes et procédures de contrôle pratiquées par notre entité.

La mise en œuvre de procédures de travail non normalisées relève d'impossibilités techniques avérées de respecter le cadre normalisé, faisant l'objet d'une analyse technique préalable avec le maître d'œuvre.

📄 Procédure Client (MAN1 § 3.1.2)

- 📄 Note d'application du fascicule 70 des clauses techniques Départementales relatif aux ouvrages d'assainissement (NA2)
- 📄 Guides techniques pour la réception des réseaux d'assainissement neufs (GT2)

7-1-2) Documentation d'inspection

Le personnel détient dans son véhicule d'intervention sous format papier les dernières versions à jour des procédures, instructions et documents d'enregistrements le concernant. Il lui est possible de consulter les normes ou les documents de référence par simple demande au responsable d'activité ou par consultation directe sur le réseau. La liste des procédures et des documents en cours de validité (LP1 et LD1) est intégrée dans les documents supports de travail et est consultable en ligne.









- 📄 Liste des procédures et modes opératoires (LP1)
- 📄 Liste des documents en cours de validité (LD1)

7-1-3) Maîtrise des contrats

Les demandes d'intervention font l'objet d'une revue d'offre et de commande, garantes de notre capacité à répondre à la demande du client. Les devis établis (DE2 ou TR1 ou RU1) précisent le cadre technique de référence.



Si les exigences du client ne sont pas conformes à celles décrites par le référentiel mentionné au 7-1-1, le directeur technique l'en informe par courriel.

Les commandes sont recensées dans le logiciel de suivi CONTROLE et le chantier y est caractérisé. Après traitement de la commande, la fiche de revue de contrat (ER1), établie par le directeur technique, retranscrit auprès du personnel les caractéristiques et conditions opérationnelles du chantier. Le niveau de qualification du personnel est garant de la compréhension des informations délivrées.

-  **Procédure Clients (MAN1)**
-  **Procédure Audits internes et supervisions (MAN3)**
-  **Procédure Essais (REA10)**
 -  Devis (DE2)
 -  Tarif des redevances (TR1)
 -  Redevances d'utilisation des engins (RU1)
 -  Elément de revue de contrat des Contrôles (ER1)
 -  Logiciel de suivi CONTROLE





7-1-4) Transfert des données

Les résultats d'essais des contrôles comportant les résultats, informations et observations inhérents aux contrôles (RE3, RE6, RE7 et RE8) sont transmis au secrétaire technique pour saisie dans le logiciel CONTROLE après achèvement des inspections du chantier. Le transfert informatique des données est contrôlé sous forme de requêtes, la saisie manuelle est soumise à un autocontrôle (secrétaire) et à une validation finale (responsable d'activité, inspecteur ou direction selon le cas) afin de s'assurer de la cohérence des résultats.

-  **Procédure Essais (REA10)**
-  **Mode opératoire Vérifications des rapports d'essais (REA10-12)**
 -  Résultat d'essai joint par joint (RE3)
 -  Résultat d'essai compactage (RE6)
 -  Résultat d'essai d'étanchéité (RE7)
 -  Résultat d'essai vidéo (RE8)
 -  Logiciel de suivi CONTROLE

7-1-5) Règles d'hygiène et de sécurité

Les équipes d'inspection sont sensibilisées et formées aux instructions relatives à l'hygiène et la sécurité des interventions. Elles sont intégrées dans leurs documents de travail. Ainsi, elles disposent de moyens de protections spécifiques (détecteurs d'atmosphère, équipements de protection individuelle et de signalisation).













-  **Procédure Hygiène et sécurité (MAN6)**
-  **Mode opératoire Règles de décision de non réalisation d'essais (REA10-10)**
 -  Signalisation temporaire - voirie urbaine - manuel du chef de chantier (ST1)
 -  Signalisation routière - guide pratique (SR2)

7-2) Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection

7-2-1) Identification

L'identification des inspections est faite à la création du chantier dans le logiciel CONTROLE par l'attribution automatique d'un numéro de chantier. Les documents transmis aux opérateurs (ER1) ainsi que les rapports destinés aux clients (RE1, RE2, RI1) font toujours référence à ce numéro de chantier.

L'identification des tronçons est réalisée par la première équipe arrivant sur une inspection par la numérotation et le marquage des regards.

-  **Procédure Essais (REA10)**
-  **Mode opératoire Essais de compactage (REA10-2)**
-  **Mode opératoire Essais d'étanchéité à l'eau (REA10-5)**
-  **Mode opératoire Essai joint par joint (REA10-6)**
-  **Mode opératoire Essais d'étanchéité à l'air (REA10-7)**
-  **Mode opératoire Inspection vidéo (REA10-8)**
-  **Mode opératoire Essai d'étanchéité d'un regard (REA10-11)**
-  Résultat d'essai d'étanchéité (RE1)
-  Résultat d'essai de compactage (RE2)
-  Résultat d'inspection télévisée (RI1)
-  Élément de revue de contrat (ER1)
-  Logiciel de suivi CONTROLE

7-2-2) Gestion des détériorations des objets inspectés

Les équipes disposent d'instructions afin d'éviter d'endommager les objets inspectés. Cela concerne notamment l'activité compactage pour laquelle l'opérateur doit s'entretenir au préalable avec le responsable du chantier afin de définir la localisation exacte des réseaux. Cela concerne aussi l'activité de contrôle d'étanchéité pour laquelle l'opérateur doit contrôler le volume de remplissage de la conduite dans le but d'éviter un potentiel lessivage du remblai.

-  **Mode opératoire Essais de compactage (REA10-2)**
-  **Mode opératoire Essai d'étanchéité à l'eau (REA10-5)**
-  **Mode opératoire Essai d'étanchéité d'un regard (REA10-11)**

7-2-3) Gestion des anomalies en début d'inspection

L'équipe prévient avant intervention le maître d'œuvre. Sur site, elle évalue au préalable la faisabilité de réalisation de l'essai.

Pour cela, elle dispose pour chaque inspection :

- d'un élément de revue de contrat (ER1) sur lequel sont indiquées les caractéristiques de l'inspection,
- d'une fiche de renseignements remplie par le maître d'œuvre (FR5),
- d'une copie de plan,
- d'une copie de la commande.

Les anomalies sont reportées dans la rubrique "observations" de la fiche d'élément de revue de contrat (ER1) et, si elles remettent en cause l'intervention, sont communiquées par téléphone au responsable d'activité qui selon la nature de l'anomalie définit la conduite à tenir (confirmation de réalisation, contact client, report de l'intervention...).

📖 Procédure Clients (MAN1 §3-1-2)**📖 Procédure Essais (REA10)**

- 📄 Elément de revue de contrat des Contrôles (ER1)
- 📄 Fiche de renseignements (FR5)

7-3) Enregistrements**7-3-1) Organisation**

La Coordinatrice Qualité tient à jour la liste des documents d'enregistrements en cours de validité (LD1). Le système de maîtrise des documents est décrit au chapitre 8 (Exigences en matière de système de management), paragraphes 8-4 et 8-5 (système et maîtrise documentaire).

Ainsi, chaque inspection fait l'objet d'une revue de contrat dont les éléments sont saisis et enregistrés dans un logiciel dédié à cette activité (logiciel CONTROLE). Les inspecteurs disposent d'une édition papier (formulaire Elément de revue de contrat des contrôles ER1). Les résultats des inspections sont également saisis et enregistrés sur ce logiciel.

- 📄 Elément de revue de contrat des contrôles (ER1)
- 📄 Liste des documents en cours de validité (LD1)
- 💻 Logiciel de suivi CONTROLE

7-3-2) Exhaustivité des informations enregistrées

L'adéquation des informations saisies par rapport au niveau d'analyse demandé dans les inspections est assurée par l'emploi et le renseignement systématique des documents d'enregistrement décrits ci-dessus (voir § 7-3-1), sécurisés par les dispositions de maîtrise documentaire (voir § 8-5). Elle est vérifiée lors des supervisions et les audits internes (voir § 8-6).

7-3-3) Conservation des enregistrements

Les données informatiques sont stockées dans un serveur situé au Parc et font l'objet d'une sauvegarde automatique toutes les nuits vers le serveur de la Collectivité européenne d'Alsace à Strasbourg. De plus, une copie sous forme papier de tous les rapports d'inspection est archivée dans une salle dédiée à Erstein.

Les données informatiques sont protégées par des droits d'accès. Les rapports papier sont stockés dans un bâtiment fermé et protégé par une alarme.

- 📖 **Procédure Documentation Qualité et enregistrements (COM1)**
- 📖 **Procédure Processus Client (MAN1)**

7-4) Rapports d'inspection et certificats d'inspection

7-4-1) Éléments de rapport

Les essais effectués par le service de contrôle des réseaux font l'objet :

- d'une fiche de résultat d'essai utilisée sur site par les inspecteurs (Résultat d'essai Compactage (RE6), Résultat d'essai Vidéo (RE8), Résultat d'essai Etanchéité (RE7)),
- d'un rapport final d'inspection (Rapport Compactage (RE2), Rapport Inspection télévisée (RI1), Rapport Etanchéité (RE1)).

Par ailleurs, l'organisme ne fait jamais appel à un sous-traitant afin de réaliser ses essais.

📖 Procédure Essais (REA10)

- 📖 Mode opératoire Essai de compactage (REA 10-2)
- 📖 Mode opératoire Essai d'étanchéité (REA 10-5)
- 📖 Mode opératoire Inspection vidéo (REA 10-8)
- 📄 Résultat d'essai Compactage (RE6)
- 📄 Résultat d'essai Etanchéité (RE7)
- 📄 Résultat d'essai vidéo (RE8)
- 📄 Rapport Etanchéité (RE1)
- 📄 Rapport Compactage (RE2)
- 📄 Rapport Inspection télévisée (RI1)
- 💻 Logiciel CONTROLE

Identification

Chaque rapport est identifié par un numéro unique automatiquement implémenté dans la base de données du logiciel Contrôle à chaque nouvelle création de rapport, c'est-à-dire pour chaque nouvelle inspection. De plus, un numéro de chantier est également attribué automatiquement à chaque nouvelle commande.

Dans chaque rapport d'inspection figurent notamment les informations suivantes :

- l'identification de l'organisme émetteur,
- l'identification du client,
- la nature de l'inspection,
- l'objet soumis à inspection,
- le numéro de chantier,
- l'identification de l'inspecteur.

Résultats d'essais

Dans chaque rapport d'inspection figurent notamment les informations suivantes :

- la date de l'inspection,
- la méthode d'inspection,
- l'identification des points inspectés,
- l'avis porté par l'inspecteur,
- les points non conformes et les raisons de non-conformité.

7-4-2) Validation des rapports

Les fiches de résultat d'essai (RE6, RE7 et RE8) sont remplies, vérifiées et signées par les inspecteurs avec identification du signataire.

Les rapports finaux d'inspection sont validés et signés par :

- le directeur technique pour les rapports d'essai compactage et étanchéité (RE2 et RE1) suppléé par le directeur du Parc en cas d'absence (voir paragraphe 5-2-3 Suppléance),
- l'inspecteur lui-même pour les inspections vidéo (RI1).

7-4-3) Corrections ou additifs à un rapport d'inspection


Les rapports additifs ou correctifs sont identifiés par l'ajout en page de garde de la mention suivante : « Annule et remplace le rapport n°xxx du xxx ».

Ces additifs ou correctifs sont traités de la même manière. Ils sont identifiés par le numéro unique automatiquement implémenté dans le logiciel Contrôle correspondant à l'ancien rapport d'origine. Le numéro de rapport est complété par la mention « bis ». Ils comprennent l'ensemble des points traités dans le rapport initial. Les destinataires de ces rapports sont identiques à ceux de l'ancien rapport d'origine et ils sont enjoins de détruire le rapport initial.

Ces additifs ou correctifs sont enregistrés dans un tableau de suivi (MR1) des modifications. En ce qui concerne les causes de ces additifs ou correctifs, si cela s'avère nécessaire, elles peuvent être traitées comme un dysfonctionnement selon le dispositif des fiches d'amélioration (FA4).

 **Procédure Essais (REA10)**

 **Procédure Dysfonctionnements (MAN5)**

 Fiche d'amélioration pour non-conformité (FA4)

 Modification de rapports (MR1)

7-5) Réclamations et appels


Les réclamations des clients sont traitées via les fiches d'amélioration (FA4), recensées et analysées de façon globale lors des réunions annuelles satisfaction clients dont les conclusions constituent des éléments d'entrée des revues de direction.


Les appels sont traités de la même façon.

Les modalités de traitement des réclamations et appels sont décrites dans la procédure MAN5 « Dysfonctionnements ».

La procédure est disponible en ligne sur le site internet de la Collectivité européenne d'Alsace (<https://www.bas-rhin.fr/professionnels-et-collectivites/parc-d-erstein/>).

 **Procédure Clients (MAN1 § 4.3.2)**

 **Procédure Dysfonctionnements (MAN5)**

 Fiche d'amélioration pour non-conformité (FA4)

Chapitre 8 : Exigences en matière de système de management

L'organisme d'inspection a établi et tient à jour un système de management.

8-1) Politique et objectifs Qualité

Le directeur du Parc définit la politique Qualité. Elle est remise à jour une fois par an lors de la revue de direction. Les axes de cette politique Qualité sont développés par des objectifs généraux établis à l'issue de la revue de direction. Ces objectifs sont ensuite déclinés en une série d'actions en définissant pour chaque action les moyens de mesure de réalisation de chacune d'elles.

Ces actions précises à entreprendre sont attribuées à des responsables qui ont la charge de les conduire dans les délais impartis au travers d'un Plan d'Amélioration de la Qualité (PA4). Les membres de la revue de direction, et particulièrement le directeur du Parc et le directeur technique, sont chargés de transmettre et d'expliquer aux agents toutes les informations nécessaires à la bonne conduite des opérations visant à l'amélioration de la qualité.

L'appropriation du système qualité par les agents est réalisée via les actions internes de sensibilisation, information, formation, concertation par le biais des vecteurs suivants :

- réunions (techniques, qualité (2 fois par an), bilan-perspectives, entretien d'évaluation),
- information par l'affichage de notes de service, la consultation en libre-service du site intranet Qualinet,
- formation.

Les conditions de mise en œuvre des modalités du système qualité sont vérifiées lors :

- des audits internes, supervisions et évaluations documentaires.
- de l'analyse des dysfonctionnements.

📖 Procédure Revue de direction MAN2

📄 Plan d'amélioration de la Qualité (PA4)

8-2) Un système qualité adapté à l'activité

L'adaptation de notre organisation est vérifiée via :

- les processus de recueil du niveau de satisfaction de nos clients : réunions, entretiens informels, enregistrement des réclamations,
- le suivi de la réalisation des objectifs décrits par des indicateurs,
- les vérifications internes décrites au 8-1.

La mise en œuvre des adaptations et évolutions suit le processus « Actions correctives » décrit dans la procédure « Dysfonctionnement » (MAN5).

📖 Procédure Processus Client MAN1

📖 Procédure Dysfonctionnement MAN5

📖 Procédure Communication COM2

📄 Support d'entretien annuel (SE2)

8-3) Représentant de la direction

Dans le périmètre d'accréditation, sous la seule autorité du directeur du Parc, la coordinatrice qualité est chargée du suivi de la mise en œuvre du système Qualité en veillant notamment à sa cohérence, son actualisation et à sa diffusion auprès de tous les opérateurs.

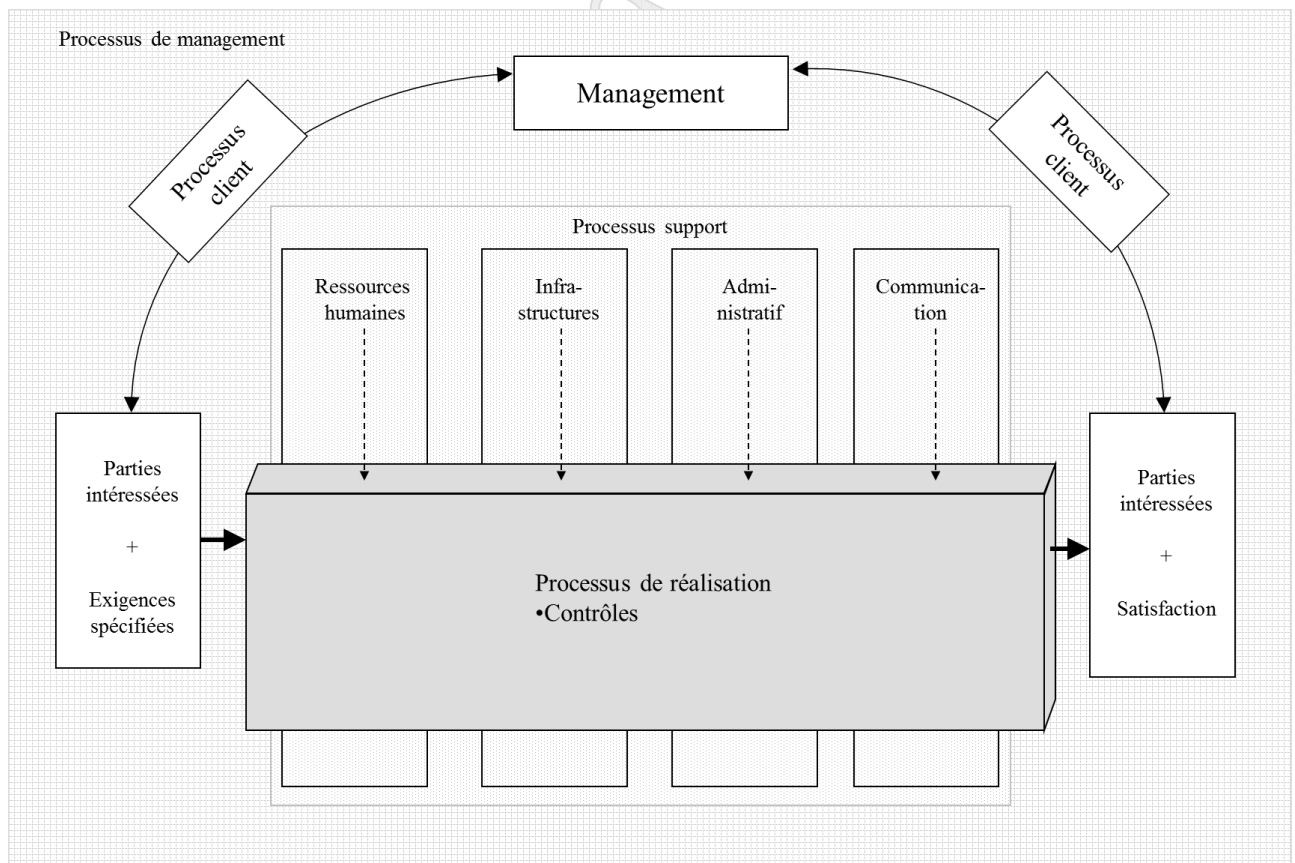
- 📄 Définition de fonction (DFn)
- 📄 Organigramme hiérarchique du Parc (OH1)

8-4) Système documentaire

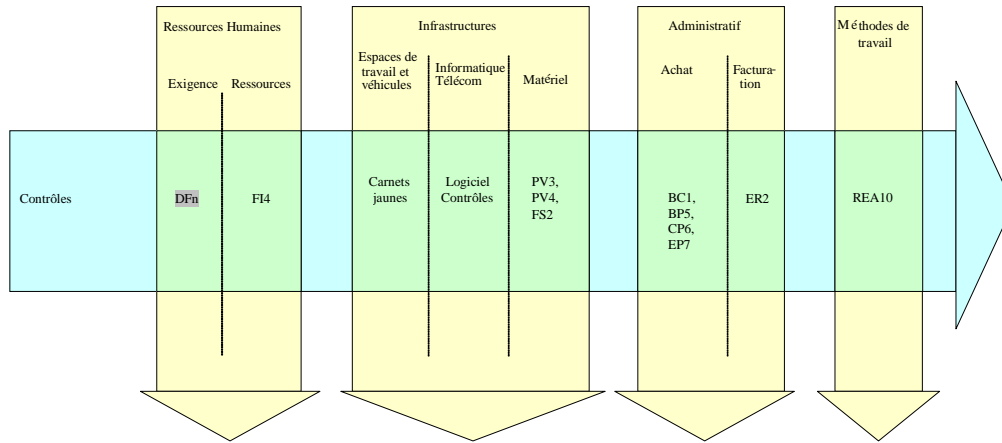
Le système Qualité identifie trois familles de processus :

- les processus de management qui organisent les interactions entre les fonctions opérationnelles,
- les processus support qui définissent la gestion des moyens nécessaires pour la réalisation des prestations,
- les processus de réalisation qui décrivent les différentes activités de l'organisme.

La cartographie des processus est la suivante :



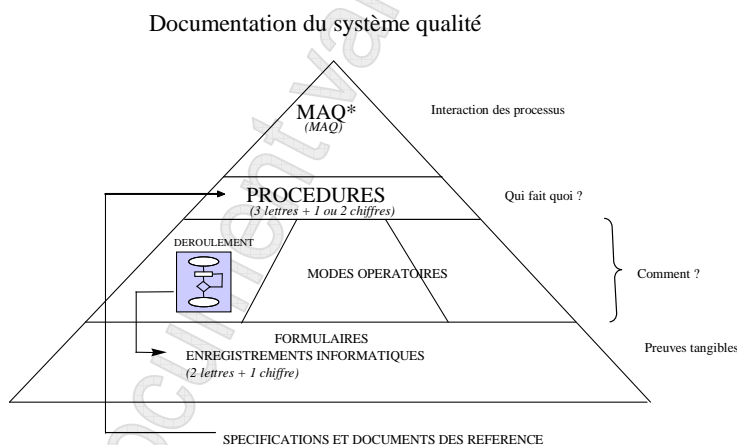
Les interactions entre les processus de réalisation et les processus support sont matérialisées comme suit :



Les codes font référence aux documents suivants :

- DFn : Définition de fonction
- FI4 : Fiche individuelle de compétence
- PV3 : Plan de vérification du matériel
- PV4 : Planning de vérification du matériel par équipe
- FS2 : Fiche de suivi de l'appareil
- BC1 : Bon de commande
- ER2 : Etat de redevance
- BP5 : Bon de paiement
- CP6 : Certificat de paiement Parc
- EP7 : Etat de prémandatement
- REAXX : Code des procédures de réalisation

Ces processus se déclinent selon un système documentaire à 5 niveaux :



* MAQ : Manuel d'Amélioration Qualité

8-5) Maîtrise documentaire

Les procédures du système qualité sont codifiées par 3 lettres et 1 ou 2 chiffres, les autres documents par 2 lettres et un chiffre.

Ces codes permettent de faire référence à un document de manière claire et concise sans évoquer son titre.

A chaque évolution d'un document, l'indice de type alphanumérique (ex : a1 ; a2; etc...) est modifié. La lettre matérialise des changements majeurs, tandis que le chiffre permet de distinguer les rectifications des documents. La lettre w matérialise les projets de documents.

La date de modification du manuel Qualité, des procédures et des modes opératoires est mentionnée sur le document.

Dans le cas de formulaires issus de logiciels bureautiques destinés à être complétés à la main, la date mentionnée est la date de modification du formulaire. Dans le cas d'impression de données, la date mentionnée est la date d'impression (Date du jour). Ceci permet de dater les données sources du formulaire.

Les procédures et modes opératoires font l'objet d'une révision documentaire (au moins une fois par cycle) (LP1).

La coordinatrice Qualité tient à jour la liste des procédures et modes opératoires (LP1), celle des formulaires en cours de validité (LD1)

Le manuel qualité, les procédures et modes opératoires sont diffusés sur support papier bleu et authentifiés par une perforation en haut à droite (la photocopieuse laser couleur ne peut la reproduire) ou en ligne sur l'intranet du Parc (Qualinet). Les tirages des documents diffusés en ligne ne sont pas valables lorsqu'ils sont imprimés et portent la mention "Document valable uniquement en ligne". Cette mention est un WordArt inséré en filigrane dans le document source.

📖 Procédure Documentation Qualité et enregistrement (COM1)

📄 Liste des procédures et modes opératoires (LP1)

📄 Liste des documents en cours de validité (LD1°)



8-6) Audits internes

L'activité contrôle Réseau est soumise à des audits selon le référentiel iso 17020. La direction fait appel à un prestataire extérieur sélectionné et évalué sachant démontrer ses compétences en matière d'audit et ses connaissances du référentiel.

 **Procédure Audits internes et supervisions (MAN3)**



8-7) Gestion des dysfonctionnements

Un dysfonctionnement détecté en interne (par le personnel) ou en externe (réclamations ou recours) est enregistré et traité via une fiche d'amélioration (FA4). Elle existe sous forme papier et sous forme de base de donnée avec ses états d'impression. Cette fiche aboutit à des actions correctives, destinées à éviter la réitération du dysfonctionnement. Il peut également s'agir d'anomalies potentielles qui seront détectées en interne et appelées actions préventives. Le même formulaire support et la même base de données sont utilisés dans tous les cas.

 **Procédure Dysfonctionnements (MAN5)**
 Fiche d'amélioration pour non-conformité (FA4)

8-8) Revue de direction

La revue de direction se déroule une fois par an. Elle associe le directeur du Parc, le directeur technique, les responsables d'activités et la coordinatrice Qualité. Cette revue évalue le fonctionnement du système Qualité à partir des données recueillies en cours d'année (résultats d'audit, retours d'information clients, bilan des fiches d'amélioration et des actions du Plan d'amélioration de la qualité (PA4), indicateurs, ...). Cet examen permet de fixer la politique et les objectifs Qualité de l'organisme pour l'année suivante et de mettre à jour le Plan d'amélioration de la Qualité (PA4). Le compte rendu de cette revue est diffusé aux membres de la revue et est consultable en ligne sur le site intranet Qualinet.



 **Procédure Revue de direction (MAN2)**
 Plan d'amélioration de la qualité (PA4)

Chapitre 9 : Veille réglementaire et technologique

Le directeur technique, en collaboration avec le directeur du Parc, assure la veille technologique, réglementaire et légale.

La veille est plus précisément réalisée par le biais d'abonnements à des revues spécialisées, la fréquentation de salons dédiés à l'activité, la participation à des groupes de travail consacrés à des thématiques « assainissement » (type réflexions menées par l'Agence de l'Eau Rhin Meuse), la collaboration avec des étudiants de 3ème cycle.

Les réunions hebdomadaires CTRL constituent également des moments d'échange à propos des évolutions pratiques, techniques et réglementaires.

 **Procédure Qualification et motivation du personnel (RHU1)**
 Tableau de veille réglementaire (TV3)