

# PLAN D'ASSURANCE QUALITE

*Ce plan d'assurance qualité est rédigé selon la structure présentée en annexe de la norme NF X 50-16 : Guide pour l'établissement d'un plan d'assurance qualité*

---

- **Rédigé par le Responsable QSE : Tina LOUBOTA**  
Date : 10/10/2017  
Signature :
- **Validé par le Directeur D'exploitation : Jean-Paul FIGUET**  
Date : 10/10/2017  
Signature :
- **Approuvé par le Directeur Général : Vincent DELBECQ**  
Date : 10/10/2017  
Signature :
- **Origine de la mise à jour : création**
- **Destinataires :**  
Personnel organique  
Maitre d'ouvrage

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>3</b>
1. GENERALITES .....	4
1.1. Objectifs et domaines d'application.....	4
1.2. Engagement du fournisseur .....	4
1.3. Documents de référence et documents applicables.....	4
1.4. Terminologie et abréviations .....	5
1.5. Organisation spécifique.....	6
1.6. Gestion du Plan d'Assurance Qualité .....	9
2. DISPOSITIONS EN MATIERE D'ASSURANCE QUALITE .....	9
2.1. REVUE DE CONTRAT .....	9
2.2. MAITRISE DE LA CONCEPTION .....	10
2.3. MAITRISE DES DOCUMENTS .....	10
2.4. ACHATS .....	11
2.5. SERVICES FOURNIS .....	12
2.6. IDENTIFICATION ET TRACABILITE DES SERVICES FOURNIS .....	12
2.7. MAITRISE DES PROCEDES .....	13
2.8. CONTROLE ET ESSAIS : PLAN DE CONTROLE/SURVEILLANCE .....	15
2.9. MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE CONTROLE: EPI et ACTIVITE D'INSPECTION .....	17
2.10. MAITRISE DU SERVICE NON CONFORME ET ACTIONS CORRECTIVES .....	18
2.11. ACTIONS CORRECTIVES.....	20
2.12. MANUTENTION STOCKAGE CONDITIONNEMENT ET LIVRAISON .....	21
2.13. ENREGISTREMENTS QUALITE .....	21
2.15. AUDITS QUALITE INTERNES .....	22
2.16. FORMATION .....	24
2.17. SOUTIEN APRES SERVICE .....	25
2.18. TECHNIQUES STATISTIQUES .....	26

# 1. GENERALITES

## 1.1. OBJECTIFS ET DOMAINES D'APPLICATION

Ce plan définit les dispositions prises par notre groupe pour assurer la Qualité de nos prestations et la satisfaction de nos clients.

SANET CONTROLE offre à ses clients des prestations de :

- Diagnostic des réseaux d'assainissement,
- Curage de réseau, pour ce faire SANET CONTROLE dispose d'un hydrocureur,
- Contrôle de réception de travaux d'assainissement neufs sous accréditation COFRAC.

Elle réalise également, sous accréditation ou non, les contrôles suivants :

- Inspection télévisée,
- Tests d'étanchéité à l'air et à l'eau,
- Contrôle de compactage.

SANET Contrôle assure sur contrat, un service d'intervention d'urgence. L'ensemble de nos prestations est concerné par le présent plan d'assurance qualité. La pérennité de notre plan d'assurance doit être assurée par une amélioration continue de nos performances pour satisfaire notre politique et atteindre les objectifs et cibles que nous nous sommes fixés.

## 1.2. ENGAGEMENT DU FOURNISSEUR

Depuis 1994, la Direction a initié une démarche globale avec quatre objectifs principaux :

- Garantir à ses clients une qualité de prestation constante et de haut niveau,
- Mettre en place une organisation simple et efficace, reposant sur la responsabilisation de chacun et l'auto-contrôle,
- Assurer la sécurité, l'hygiène et la protection de l'environnement au même titre que la qualité, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise,
- Assurer le développement de la société en utilisant la complémentarité des différentes activités.

Sans jamais perdre de vue que la disponibilité et la qualification des hommes et des matériels, la souplesse et le service, sont les bases de sa politique commerciale. La Direction inscrit les grandes lignes dans la Politique Qualité, Sécurité et Environnement. Elle garantit ainsi une cohérence entre les objectifs définis et le système de management.

## 1.3. DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS APPLICABLES

### DOCUMENTS DE REFERENCE

- Recommandation N° T1-87 de la Commission Centrale des Marchés "Gestion et assurance de la qualité lors de la passation et de l'exécution des marchés de travaux".
- Norme ISO 9001 version 2008
- Norme NF X 50-164 et annexe

### DOCUMENTS APPLICABLES

- Règlement de consultation et CCTP
- Réglementation en vigueur
- Dispositions générales d'organisation (système qualité : manuel)

## 1.4. TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS

<b>CCTP</b> : Cahier des Clauses Techniques Particulières
<b>PAQ</b> : Plan d'assurance qualité
<b>QSE</b> : Qualité – Sécurité – Environnement
<b>RC</b> : Règlement de consultation
<b>RQSE</b> : Responsable Qualité – Sécurité - Environnement

Action corrective : Mesures prises pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existants, pour empêcher leur renouvellement

Action curative : Mesures prises pour éliminer la non-conformité détectée

Action préventive : Mesures prises pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement potentiel, pour empêcher qu'ils ne se produisent

Amélioration continue : Processus d'enrichissement du SME pour obtenir des améliorations de la performance environnementale globale en accord avec la politique environnementale de l'organisme

Assurance de la Qualité : Partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites

Audit : Examens indépendants en vue de déterminer si les activités ou résultats sont conformes, c'est-à-dire s'ils satisferont aux dispositions préétablies par une norme (référentiel) ou déterminées par la direction. Ils ont pour but de vérifier l'adéquation entre ce qui est fait et ce qu'il faut faire et d'évaluer les besoins d'amélioration ou d'actions correctives

Efficacité : Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

Efficience : Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

Enregistrement : Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Fiche : Documents papier ou informatique, données dans un logiciel... qui enregistrent la preuve d'une action ou d'un résultat obtenu. On les appelle aussi enregistrement.

Instruction : Documents qui apportent des précisions à des procédures. Elles détaillent la façon dont les choses doivent être faites. On les appelle aussi mode opératoire

ISO 9001 : La norme ISO 9001 définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme, quels que soient sa taille et son secteur d'activité

ISO 14001 : La norme ISO 14001 définit une série d'exigences spécifiques à la mise en place d'un système de management environnemental au sein d'une organisation, quelle que soit sa taille et son domaine d'activité.

ISO 17020 : L'ISO 17020 est la norme d'accréditation des organismes de contrôle et d'inspection. Cette norme spécifie les critères techniques d'indépendance et d'organisation précis qui doivent être respectés par ces organismes.

Management de la qualité : Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité

MASE/UIC : MASE est un système de management dont l'objectif est l'amélioration permanente et continue des performances Sécurité Santé Environnement des entreprises.

Non-conformité : Non-satisfaction à une exigence spécifiée

Procédure : Documents qui définissent qui fait quoi, comment. Elles permettent de déterminer les rôles de chacun et la chronologie des grandes étapes pour atteindre un objectif.

Processus : Ensemble d'activités, réalisées par différentes personnes pouvant appartenir à différents service, qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Proposition commerciale : Toutes les offres que nous pouvons soumettre à un client et dont la forme dépend de la demande (devis, tarifs, catalogue, réponse à un appel d'offre, contrat...)

Prospect : client potentiel

Qualité : Aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites

Réclamation client : Plainte ou observation négative d'un client

Revue de contrat : Actions effectuées par nos soins avant la signature du contrat pour s'assurer que toutes les exigences pour la qualité sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées dans des documents et réalisables par nos soins. Une revue de contrat peut être répétée à différentes étapes du contrat, si besoin est.

Système de management : Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

## 1.5. ORGANISATION SPECIFIQUE

La démarche qualité mise en place au sein de l'entreprise a pour objectif de structurer et d'améliorer l'organisation de l'entreprise, en vue d'accroître la satisfaction de ses clients, d'améliorer la compétitivité et de motiver ses collaborateurs.

L'harmonisation de nos méthodes doit servir à l'amélioration de nos conditions de travail et permettre ainsi de limiter les risques d'erreurs et de retards dans la réalisation de nos missions. La définition de dispositions d'organisation, de suivi et de contrôle des prestations concourt à l'obtention du niveau de qualité requis pour satisfaire aux exigences du contrat et aux attentes du Maître d'Ouvrage.

La personne responsable de la qualité de la mission sera Mme LOUBOTA, Responsable QSE de l'entreprise en appui du chargé d'affaires.

**Vincent DELBECQ**

**GERANT**

**Jean-Paul FIGUET**  
**DIRECTEUR D'EXPLOITATION**

**Manuel  
FIGUEIRINHAS**

**Responsable  
d'Exploitation  
Service Inspection et  
Contrôles**

**Tina LOUBOTA**

**Responsable QSE**

**Michèle PHILIPPIN**

**Administratif et  
facturation**

**Equipes chantier**

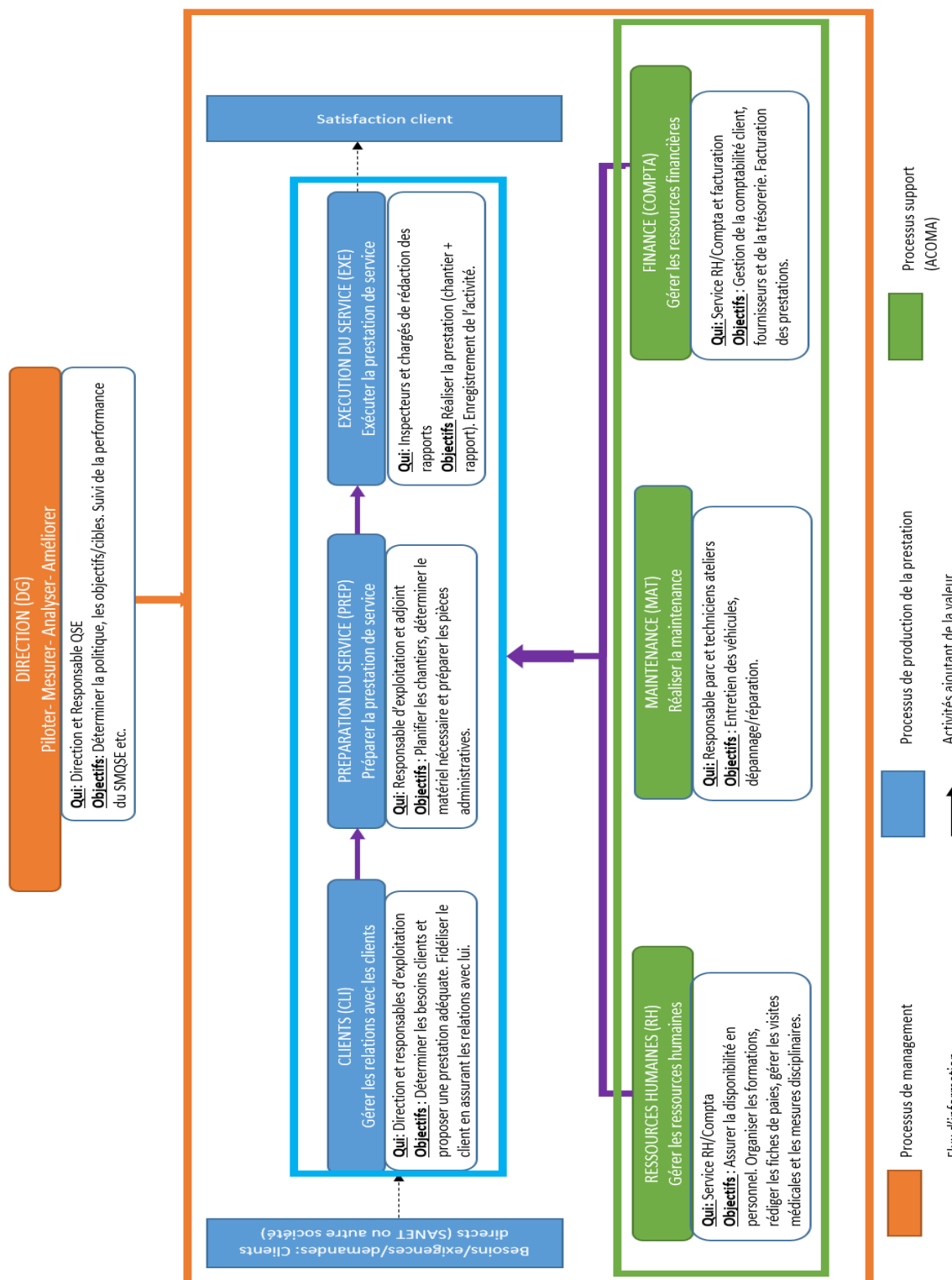
Un processus regroupe un ensemble d'activités, réalisées par différentes personnes pouvant appartenir à différents services de l'entreprise, qui concourent à une valeur ajoutée pour l'entreprise. Ils utilisent des ressources (financières, humaines, matérielles) pour transformer des éléments entrants (matériels, informations...) en éléments sortants.

Pour chaque processus, nous avons établi une Fiche d'identité processus, présente la finalité du processus, le ou les pilote(s), les indicateurs permettant de suivre le fonctionnement du processus, les données d'entrée et de sortie du processus, les activités incluses dans le processus et les interactions entre les processus.

De par nos activités, nous avons donc identifié trois processus opérationnels, dits aussi processus de production ou de réalisation : le Processus Gérer les relations clientèles (CLI), le Processus Préparer la prestation de service (PREP) et le Processus Exécuter la prestation de service (EXE). Ils contribuent directement à la réalisation du service quelle que soit l'activité, de la détection du besoin du client à sa satisfaction.

Nous avons également déterminé trois processus support (ou de soutien) : les Processus Gérer les ressources financières (COMPTA), Fournir les ressources humaines nécessaires (RH), Fournir les ressources matérielles nécessaires (MAT). Ils contribuent au bon déroulement des processus opérationnels en leur apportant les ressources nécessaires. Ils sont dits externalisés, c'est à dire qu'ils sont majoritairement réalisés par un organisme extérieur à l'entreprise.

Enfin, nous avons distingué un processus de management (ou de Direction) que nous avons appelé Piloter, Mesurer, Analyser, Améliorer. Il est identique pour l'ensemble du groupe. Il contribue à la détermination de la politique et au déploiement des objectifs.



**CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS SANET CONTRÔLE**



## 1.6. GESTION DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE

La personne en charge de l'évolution du présent plan sera Mme LOUBOTA, Responsable QSE de l'entreprise en appui du commercial. Ce document est établi par la collaboration du service qualité et des services techniques le tout dirigé par la direction commerciale.

Toute modification du présent document fera l'objet d'une validation par notre direction et également par notre client avant entrée en vigueur. En tout état de cause, ce document devra demeurer cohérent avec les exigences du CCTP et du RC.

## 2. DISPOSITIONS EN MATIERE D'ASSURANCE QUALITE

### 2.1. REVUE DE CONTRAT

À la suite de l'identification d'une demande d'un client ou d'un prospect, celle-ci est analysée par l'exploitation, c'est la revue de contrat. Elle se fait sur la fiche de revue de contrat, d'impartialité et de conformité de la demande aux exigences normatives. La revue de contrat permet de vérifier notre aptitude à satisfaire les exigences clients et à déterminer les actions ou investissement nécessaire.

Lors de l'élaboration de la proposition commerciale, l'exploitation détermine les risques possibles. Pour identifier ces risques (avec déplacement sur chantier), répondre au plus près des besoins du client et chiffrer les prestations proposées.

Afin de maîtriser ces risques, ils établissent une liste de points à contrôler durant la phase de préparation, et complétée si nécessaire durant l'exécution, sur la fiche d'intervention. Cette liste peut porter sur la sécurité, l'organisation (avancement journalier, temps de transport...), l'exécution des prestations ou l'exécution des travaux sous-traités. Les attentes des clients ou prospects peuvent parfois engendrer des besoins en investissement pour pouvoir répondre aux exigences du client. La Direction est responsable des décisions en investissement.

Les exigences des clients ou prospects peuvent parfois demander des développements en termes de compétences par exemple. Là encore, la Direction prend les décisions adéquates en fonction des montants à engager et du bénéfice souhaité.

Si l'exploitation juge de la faisabilité de la prestation, une proposition commerciale est établie. Avant envoi au client, le responsable vérifie l'adéquation entre l'offre et la demande du client. C'est la revue d'offre. Elle est tracée par la signature du devis. Seuls le directeur, le responsable d'exploitation et son adjoint ont l'autorisation de signer des devis. Si la proposition commerciale convient au client, l'enregistrement de son acceptation peut prendre plusieurs formes selon le type de proposition (ex : notification de marché, bon de commande, devis signé bon pour accord, etc.).

Dans l'objectif de satisfaire notre client sur la ou les prestations demandées, les commerciaux et le service planning s'assurent que les exigences particulières du client, explicites ou implicites (ex : contraintes déterminées par l'environnement du chantier et la nature des prestations à réaliser), soient bien prises en compte avant la réalisation de la prestation.

## 2.2. MAITRISE DE LA CONCEPTION

Nos activités n'intègrent pas de conception.

## 2.3. MAITRISE DES DOCUMENTS

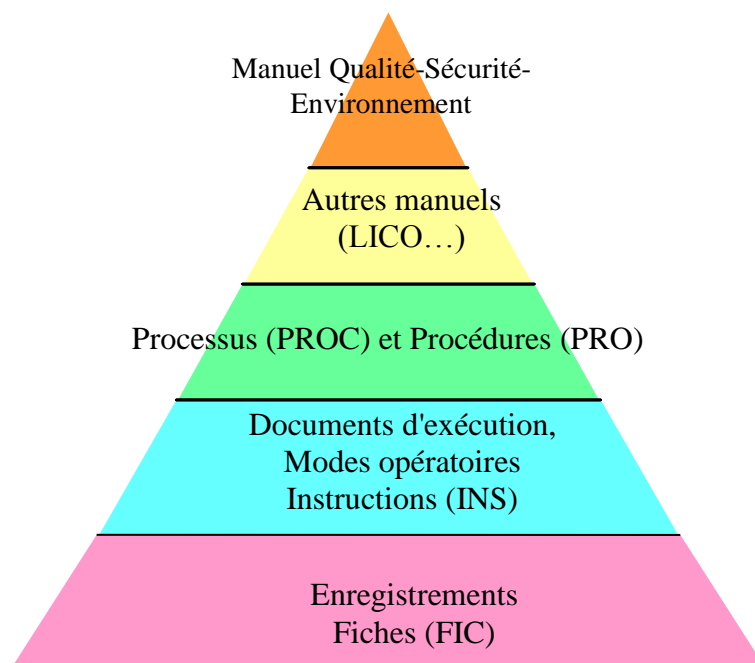
Nous avons documenté notre organisation et classer ces différents documents selon un fonctionnement qui nous est propre et qui nous permet de répondre à toutes les exigences auxquelles nous sommes soumis (normes ISO, autres référentiels...).

L'architecture de notre organisation documentaire repose sur quatre systèmes. Ils décrivent le fonctionnement général pour l'ensemble du groupe :

- Le système Général (GEN) qui reprend des documents communs aux utilisateurs des systèmes qualité sécurité et environnement. Il repose en premier lieu sur le manuel Qualité - Sécurité - Environnement.
- Le système Qualité (QUAL) qui reprend les documents dédiés à la qualité. L'engagement de la Direction reprend la politique Qualité communiquée à l'ensemble des collaborateurs avec l'ensemble des objectifs,
- Le système Environnement (ENVI) qui reprend les documents dédiés à l'environnement.
- Le système Sécurité (SECU) qui reprend les documents dédiés à la sécurité.

On retrouve des procédures, instructions et fiches dans les quatre systèmes (QUAL, SECU, ENVI, GEN).

Notre architecture documentaire peut être schématisée ainsi :



- *Maîtrise des documents*

La maîtrise des documents internes et externes est expliquée dans notre Procédure de Maîtrise des documents. Nous y spécifions, qui peut éditer, modifier un document du système qualité. La diffusion et l'élimination est également explicité dans cette dernière.

- *Maîtrise des données informatiques*

L'Instruction concernant les sauvegardes définit les responsabilités, les fréquences et les modes de sauvegarde selon les types de données.

## 2.4. ACHATS

La maîtrise des achats assure que les fournitures et les prestations nécessaires à la réalisation de la prestation sont conformes aux exigences du client et de la réglementation en vigueur.

Elle concerne :

- les achats de fournitures, petits équipements (dédiés à la prestation et refacturés au client),
- les prestations sous-traitées,
- le personnel intérimaire,
- la location de matériel.

- *Déclenchement d'une commande*

Les services planning, en collaboration avec le directeur d'exploitation et/ou le commercial chargé du client, gèrent les achats spécifiques à la réalisation d'une prestation, de la commande à la réception, ainsi que la vérification de la facture fournisseur.

Pour des commandes d'achat d'un montant important, la Direction doit donner son avis (signature du devis fournisseur par exemple). Dans certains cas, un contrôle des factures fournisseur est réalisé par la Direction et le service comptabilité en assure le règlement.

- *Détermination et évaluation des fournisseurs, sous-traitants et sociétés d'intérim*

Nous pouvons classer nos fournisseurs selon trois types :

- Les fournisseurs stratégiques : indispensables à l'activité et avec de dépenses importantes (investissement matériel par exemple),
- Les centres de traitement de déchets : indispensables à nos activités et dont la fréquence d'utilisation est élevée,
- Les autres fournisseurs.

Notre instruction « Évaluation des sous-traitants, fournisseurs et sociétés d'intérim » porte sur la détermination et l'évaluation des fournisseurs, sous-traitants et sociétés d'intérim. Le choix des fournisseurs sous-traitants se fait par l'intermédiaire de critère QSE (système de management, politique QSE etc.) et opérationnels (coût, produit/prestation etc.) L'évaluation provient du jugement des membres du personnel (Directeur d'exploitation, commerciaux, planning responsable du parc, ...) qui commandent au quotidien des fournitures ou des prestations de service à ces fournisseurs. Enfin l'évaluation se fait pour les prestataires dont l'activité est significative pour la qualité de nos prestations, la sécurité ou l'environnement.

Compte-tenu de la spécificité de l'activité et du panel restreint de fournisseurs et sous-traitants la sélection et le renouvellement de nos différents prestataires, se fait par retour d'expérience. Pour se faire chaque année les fournisseurs, sous-traitants et sociétés d'intérim (ayant un impact significatif sur la qualité de nos prestations) sont évalués selon les critères suivants :

- spécificités du produit,
- spécificités du service,
- réactivité,
- prix,
- leur engagement sécurité,
- leur engagement environnemental.

La note pouvant varier de 0 à 10, 10 étant la meilleure note. Le résultat de cette évaluation est consigné dans la fiche d'évaluation des fournisseurs, sous-traitants et sociétés d'intérim. Le prestataire est ainsi qualifié lorsque sa moyenne est supérieure à 5, sauf en cas de graves litiges.

Lorsque le prestataire a une moyenne inférieure à 5/10 deux options se présentent en fonction de la disponibilité de solutions alternatives :

- un plan d'action est établi entre le prestataire et l'exploitation afin d'améliorer la satisfaction,
- disqualification du prestataire (spécifié sur la fiche d'évaluation).

Cette procédure nous permet de maintenir un niveau élevé d'exigence envers nos fournisseurs et ainsi d'assurer des prestations de bonne qualité.

## 2.5. SERVICES FOURNIS

SANET CONTROLE offre à ses clients des prestations de :

- Diagnostic des réseaux d'assainissement,
- Curage de réseau, pour ce faire SANET CONTROLE dispose d'un hydrocureur,
- Contrôle de réception de travaux d'assainissement neufs sous accréditation COFRAC.

Elle réalise également, sous accréditation ou non, les contrôles suivants :

- Inspection télévisée,
- Tests d'étanchéité à l'air et à l'eau,
- Contrôle de compactage.

SANET Contrôle assure sur contrat, un service d'intervention d'urgence. Les services fournis dans le cadre du présent marché sont explicités dans le RC et le CCTP.

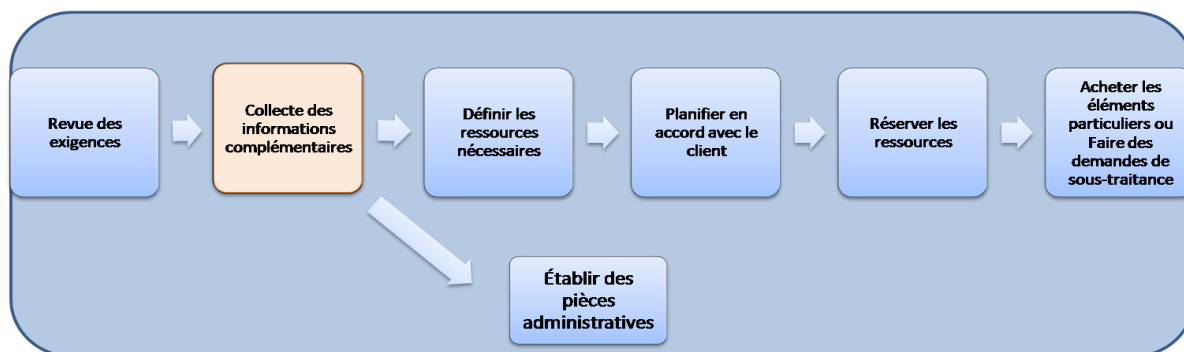
## 2.6. IDENTIFICATION ET TRACABILITE DES SERVICES FOURNIS

Nous disposons d'un équipement informatique de pointe sur base de PGI (Progiciel de Gestion Informatisé) nommé CEGID, paramétré pour intégrer les données relatives aux différents clients et interventions.

Les différents enregistrements sous CEGID permettent de suivre la bonne exécution des chantiers et la bonne gestion des informations entre nous et le client. Une intervention est rattachée à un numéro d'affaires, elle-même rattachée à un client. Aussi, chacune de nos interventions est enregistrée sous un numéro d'affaires différent. Nous sommes donc en mesure de retrouver chacune de nos interventions via ces paramètres.

## 2.7. MAITRISE DES PROCEDES

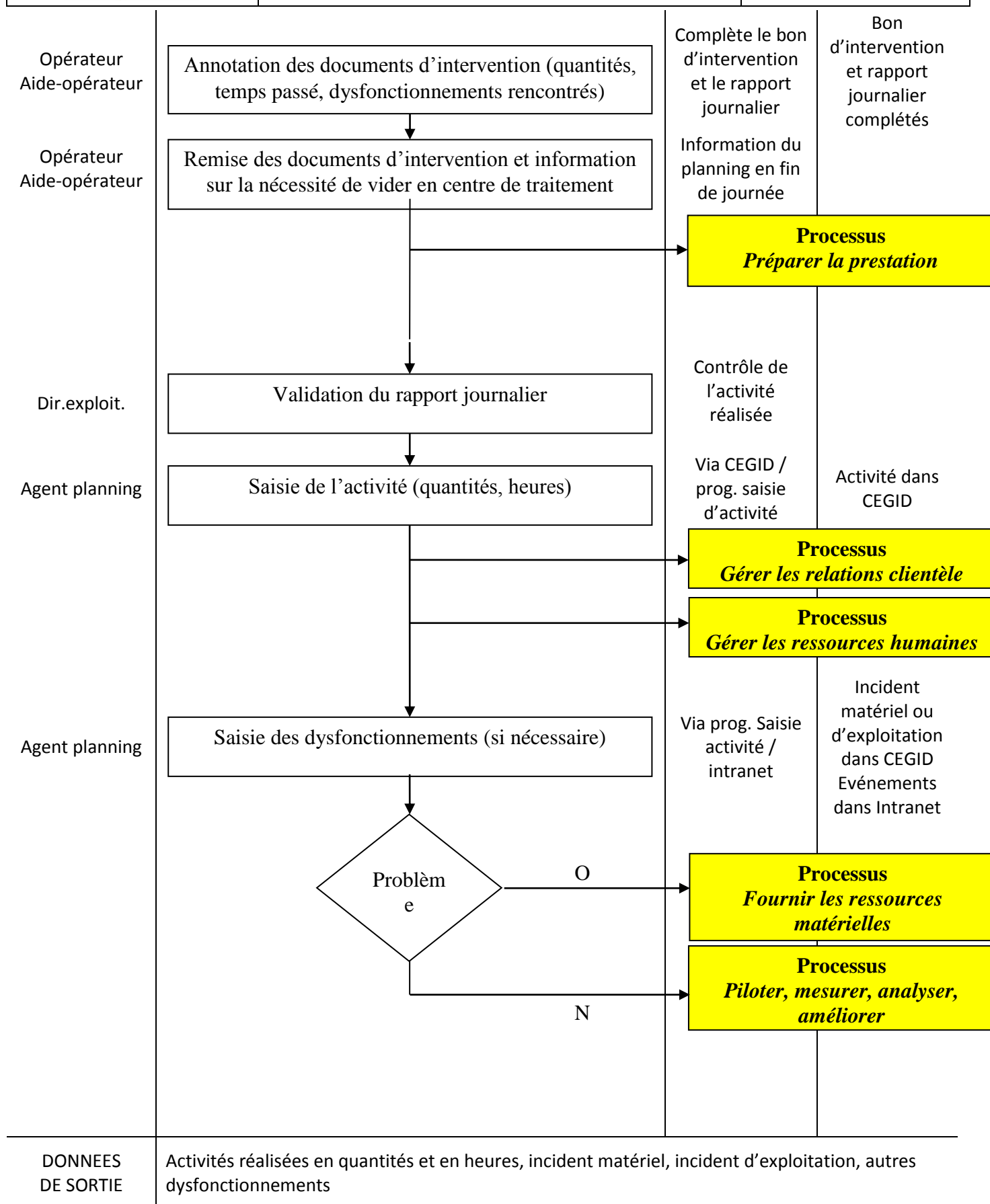
Notre processus de préparation des prestations se déroule comme ci-dessous :



Notre processus d'exécution des prestations se déroule selon le logigramme ci-dessous :

### DESCRIPTION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

DONNEES D'ENTREE	Bons d'intervention, Plans de prévention, PPSPS, plans, arrêtés de circulation/stationnement, BSD		
QUI	ACTIVITES DU PROCESSUS	MOYENS	PREUVES
Agent planning   Opérateurs Aide-opérateur  Opérateur Aide-opérateur  Opérateur Aide-opérateur	<div>Transmission des documents d'intervention à l'équipe</div>	<div>Remise du bon d'intervention, plan prévention, PPSPS, plan, arrêté, BSD à l'équipe</div>	<div>Plan prévention, bon d'intervention, BSD signés par l'opérateur</div>
	<div>Regroupement de tout le matériel nécessaire au chantier</div>	<div>En fonction du bon d'intervention</div>	
	<div>Déplacement jusqu'au lieu d'intervention</div>	<div>Avec le véhicule d'intervention</div>	
	<div>Exécution du chantier</div>	<div>Avec le véhicule d'intervention</div>	<div>Bon d'intervention signé par le client</div>
	<div>Panne</div>	<div>O</div>	<div>Processus Fournir les ressources matérielles</div>
Opérateur Aide-opérateur	<div>Déchargement en centre de traitement (si nécessaire)</div>	<div>Sur RDV</div>	<div>BSD signé par le client et le centre</div>



Le Livret de Consignes QSE (L.I.C.O) définit les méthodes de travail, l'organisation, les responsabilités et les documents ou enregistrements associés. Nous avons intégré les procédures de maîtrise opérationnelle dans ce

document ce qui nous permet de contrôler et surveiller les différents facteurs influant sur l'environnement. Une fiche d'intervention est remise à chaque opérateur par le planning. Elle définit la ou les tâches qu'il a à effectuer. Les modes opératoires sont également présents dans le mémoire technique.

## 2.8. CONTROLE ET ESSAIS : PLAN DE CONTROLE/SURVEILLANCE

Etant un prestataire de service, nous ne pouvons réaliser de contrôle sur produit. Conformément à la norme ISO 9001 version 2008 pour laquelle nous sommes certifiés, nous avons établi un plan de surveillance de nos activités. La Direction a mis en place des indicateurs et des statistiques afin de pouvoir mesurer l'impact, la performance et les résultats des divers processus.

### ▪ *Satisfaction du client*

La satisfaction du client est mesurée par :

- Le suivi des réclamations écrites des clients et son enregistrement dans les événements via Intranet,
- L'enregistrement et le suivi des non-conformités,
- La fidélité de nos clients,
- Des rencontres formalisées avec les clients sur le format point MARCHÉ.

### ▪ *Indicateurs de processus*

Le RQSE en collaboration avec les responsables concernés assure périodiquement le suivi des indicateurs permettant d'analyser le fonctionnement des processus.

Les indicateurs mis en place sont décrits dans chacune des fiches d'identité des processus. On peut citer comme exemple :

- Le nombre d'heure en incident matériels et en incident d'exploitation,
- Le taux de réalisation des visites de chantier,
- L'absentéisme,
- Le délai moyen de rendu des rapports.

### ▪ *Indicateurs de résultats*

Chaque année des objectifs sont définis par la direction. Nous suivons régulièrement des indicateurs permettant de mesurer l'avancement de l'atteinte de ces objectifs. Les résultats des indicateurs de processus et des indicateurs de résultat sont enregistrés dans un tableau de bord.

### ▪ *Surveillance des prestations*

Le suivi des prestations réalisées est assuré par les contrôles périodiques et la surveillance continue de l'encadrement (notamment par les commerciaux ou le directeur d'exploitation). En cas de constat d'anomalies, ils créent un événement sur Intranet.

### ▪ *Visite de chantier*

Les prestations sont suivies par les encadrants lors de visite sur le terrain. Ces visites font l'objet d'un compte-rendu. Si des anomalies ont été détectées, elles font l'objet d'actions correctives et/ou d'actions préventives.





## 2.9. MAITRISE DES EQUIPEMENTS DE CONTROLE : EPI ET ACTIVITE D'INSPECTION

### ▪ *Contrôle périodique des équipements de protection*

Le travail en milieu hostile (réseau d'assainissement) nécessite des équipements de protection individuels (EPI) spécifiques soumis à des vérifications périodiques obligatoires (VPO). Elles sont réalisées par un prestataire extérieur.

Les équipements de sécurité nécessitant des vérifications périodiques sont :

- les détecteurs 4 gaz,
- les masques auto-sauveteurs,
- les harnais,
- les longes,
- les antichutes à rappel automatique,
- les trépieds et treuils,
- les coulisseaux et sangles.

Les VPO des EPI sont suivies par le RQSE via un tableau Excel. Les opérateurs doivent s'assurer de la validité de ces VPO lors de l'utilisation des EPI. Ils doivent prendre soin des matériels. Les opérateurs reçoivent une formation spécifique à l'utilisation de ces équipements, et ils peuvent retrouver les consignes à respecter dans le Livret de Consignes QSE (LICO).

### ▪ *Instruments de contrôle*

Les consignes d'utilisation de ces matériels sont disponibles dans le Livret de Consignes QSE (LICO). Elles sont issues des différentes normes et guides techniques auxquels nous sommes assujettis dans le cadre de notre accréditation en tant qu'organisme d'inspection COFRAC. Tous les appareils de mesure sont identifiés par un numéro défini par le fabricant.

Les matériels dont les mesures permettent de conclure sur la conformité de l'ouvrage contrôlé, doivent être étalonnés par un laboratoire accrédité « COFRAC étalonnage » selon la norme ISO 17025 et conformément aux consignes internes. L'original du certificat d'étalonnage est conservé dans le véhicule et une copie est conservée en informatique. Les étalonnages sont enregistrés sur une fiche d'étalonnage annuel. Les autres matériels (dont les mesures à elles-seules ne permettent pas de conclure sur la conformité de l'ouvrage) peuvent être vérifiés annuellement en externe par le fournisseur d'origine.

Nous procédons également à des contrôles internes de l'ensemble de nos appareils de mesure. Ces contrôles sont réalisés par les inspecteurs à fréquence définies et enregistrés sur des fiches d'autocontrôle. Les consignes d'autocontrôle, comme toutes les modalités de contrôle du matériel, sont décrites dans le Livret de Consignes QSE (LICO).

### ▪ *Inspection Télévisée Vidéo (ITV)*

Le matériel vidéo utilisé s'appelle HYDROVIDEO, il comprend :

- caméra orientable avec zoom,
- caméra de branchement,
- caméra satellite,
- chariots automoteurs.

Les logiciels utilisés pour l'établissement des rapports sont HYDROSCAN – EDINSPEC (norme EN 13508-2).

Des autocontrôles sont réalisés par les inspecteurs sur :

- les compteurs métriques des caméras. On contrôle la distance à partir de repères sur un banc de mesure,
- l'ovalisation testée également sur banc,
- l'inclinomètre testé quotidiennement sur un banc à plat et de façon hebdomadaire sur des bancs inclinés.

■ *Test d'étanchéité à l'eau ou à l'air*

Nous utilisons 2 appareils de test d'étanchéité automatisé : ICARE et SIROCCO. Des autocontrôles sont réalisés par les inspecteurs sur ces appareils (pression et temps) mais également sur les manomètres et le chronomètre.

■ *Contrôle de compactage*

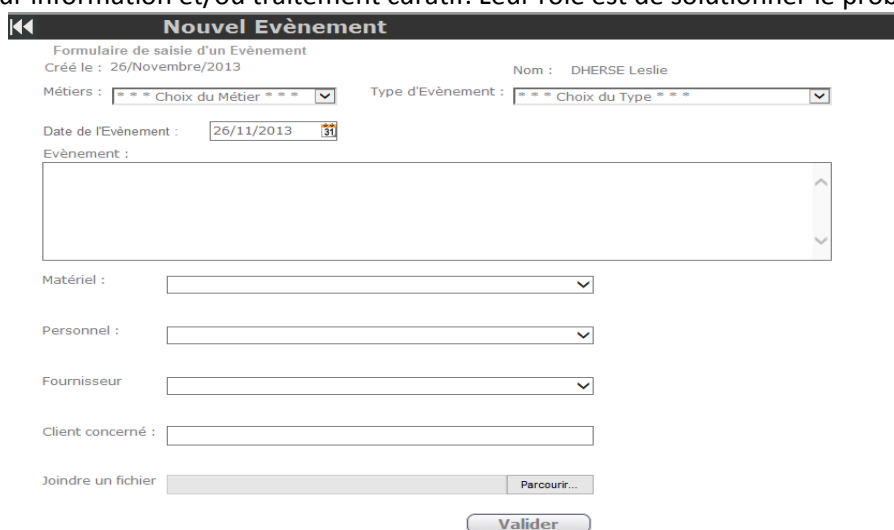
Le matériel utilisé est un pénétromètre dynamique à énergie constante de type APAFOR 100. Des autocontrôles sont réalisés par les inspecteurs sur l'APAFOR 100, notamment sur la rectitude des tiges, le dispositif de mesure de l'enfoncement par coup et de la profondeur et la hauteur de chute de la masse tombant librement.

## 2.10. MAITRISE DU SERVICE NON CONFORME ET ACTIONS CORRECTIVES

Les réclamations clients, les demandes de parties intéressées, les plaintes et les appels contre des résultats d'inspection, reçus par écrit (courrier postal ou électronique) sont enregistrés et analysés via les fiches d'événement sur notre Intranet afin d'en déterminer le fondement. Ils font l'objet d'un accusé réception.

L'émetteur est informé des suites données à sa requête dans le mois qui suit sa réception sous la même forme que l'émission de l'écrit, et est informé de la décision finale relative au traitement de sa requête toujours sous la même forme que l'émission de l'écrit. Les réclamations clients et les plaintes jugées pertinentes donneront lieu à des actions correctives et/ou préventives.

Nous identifions généralement les non-conformités via les événements saisis sur notre Intranet. En effet, les événements (ou dysfonctionnements) saisis dans l'Intranet sont automatiquement transmis au responsable du service concerné pour information et/ou traitement curatif. Leur rôle est de solutionner le problème.



Formulaire de saisie d'un événement sur Intranet

Ensuite les événements sont visualisés par le RQSE qui peut les classer dans l'une des 5 catégories suivantes :

- Non-conformité
- Réclamation client, appels
- Incident environnementale

- Incident sécurité/situation dangereuse
- Risque de perte d'impartialité
- Dysfonctionnement interne/opérationnel

Les non-conformités, les réclamations clients/appels, les incidents environnementaux, les incidents sécurité, la perte d'impartialité sont analysés pour recherche des causes primaires. Les méthodologies employées vont du 5P, le diagramme de causes et effets d'Ishikawa, l'arbre des causes, le QQOQCCP ou tout autre méthode se révélant être adaptée.

		Fiche d'analyse des événements critiques							
N° événement	DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT								
Type d'évènement :	<input type="checkbox"/> Prestation non conforme	<input type="checkbox"/> Reclamation client, appel	<input type="checkbox"/> Environnemental	<input type="checkbox"/> Demande partie intéressée ext.	<input type="checkbox"/> Sit. Dangereuse	<input type="checkbox"/> Perte impartialité			
Date									
ARBRE DES CAUSES/ 5M/5P/ QQOQCCP/ Autre méthode d'analyse des causes									
ACTIONS CORRECTIVES / ACTIONS PREVENTIVES									
TYPE		DESCRIPTION ACTION				DELAI	COUT	N° PA	
AC	AP								
Date analyse	Nom / fonctions des personnes présentes								
Réf : QUAL-SBSA-DG-FIC-004		Indice		B		Date d'application : 25/04/2014			

Pour cela, des réunions mensuelles sont faits par le RQSE avec les responsables de service et des actions correctives et/ou préventives sont définies afin de supprimer la ou les cause(s) de non-conformité et d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Nous informons le client des actions déployées, des délais d'application et de la mesure de l'efficacité de ces actions.

Notre procédure de maîtrise des dysfonctionnements et de gestion des actions correctives/préventives décrit plus précisément les dispositions prises pour gérer les non-conformités.

## 2.11. ACTIONS CORRECTIVES

Les actions correctives et préventives peuvent être décidées suite :

- Aux dysfonctionnements « critiques » : non-conformité qualité, réclamation client, appel contre les résultats d'inspection, situation dangereuse ou incident sécurité, incident environnemental, demande de partie intéressée ou plainte, risque de perte d'impartialité,
- Aux dysfonctionnements récurrents,
- Aux écarts identifiés lors des audits internes et externes,
- Aux écarts constatés au cours des visites chantier,
- Aux revues de direction,
- Aux causeries,
- Aux analyses des accidents du travail,
- Aux CODIR,
- Aux tests de situations d'urgence,
- Aux risques critiques identifiés lors de l'évaluation des risques professionnels (document unique),
- Aux impacts significatifs identifiés dans l'analyse environnementale,
- Aux risques critiques identifiés dans l'évaluation des risques d'atteinte de l'impartialité,
- Aux non-conformités réglementaires,
- Aux non-conformités aux autres exigences auxquelles nous avons pu souscrire (normes, exigences clients contractuelles...)

Les actions correctives et préventives sont validées par les responsables concernées, et par la direction lorsque les actions nécessitent un investissement financier, puis inscrites au plan d'action QSE.

Lors des réunions CODIR (Comité de Direction) ou dès que nécessaire, le responsable QSE fait un point sur la mise en œuvre du plan d'action QSE avec chaque responsable (en même temps que l'analyse des dysfonctionnements « critiques »).

Il suit les éléments suivants qui sont retranscrits dans le plan d'action QSE :

- L'avancement de chaque action,
- La date de réalisation,
- Le coût réel.

Un commentaire sur l'avancement peut être indiqué dans le plan d'action QSE.

Périodiquement, le responsable QSE avec les responsables concernés mesurent l'efficacité des actions menées. Pour cela, ils définissent un critère de mesure et enregistre le résultat et leur décision concernant l'efficacité de l'action dans le plan d'action QSE.

Le plan d'action est la déclinaison :

- De la politique et des objectifs Qualité, Sécurité et Environnement,
- Des analyses de risques environnementaux et sécurité,
- De l'évaluation de conformité aux exigences légales et autres,
- De l'analyse des événements, des incidents environnementaux, les non-conformités qualité, des réclamations clients, des situations dangereuses/incidents sécurité,
- Du suivi des indicateurs,
- De l'analyse des accidents de travail.

Ainsi, pour chaque action identifiée les informations suivantes sont renseignées :

- La date de création, le type (action d'amélioration, action préventive, action corrective), l'origine de l'action,
- La description de l'action à mettre en œuvre,
- Le pilote responsable de mener à bien l'action,

- Les moyens techniques, humains et financiers nécessaires,
- L'échéance prévue,
- Les activités et le processus concerné,
- L'état d'avancement / commentaires,
- Le calendrier de réalisation et le coût réel,
- L'évaluation de l'efficacité de l'action.

Le RQSE est responsable de l'élaboration et du suivi du plan d'action. L'analyse des dysfonctionnements, la mise en œuvre d'actions correctives ou préventives efficaces et pertinentes assurent l'amélioration continue du système de management.

## 2.12. MANUTENTION STOCKAGE CONDITIONNEMENT ET LIVRAISON

Nos activités n'intègrent ni manutention, stockage ou conditionnement. La seule activité de livraison consiste à décharger les produits extraits au centre de traitement.

## 2.13. ENREGISTREMENTS QUALITE

Les enregistrements sont extrêmement importants pour l'entreprise :

- ils permettent de conserver et de valider des données,
- ils donnent une évaluation de l'efficacité du système Qualité,
- ils permettent un suivi des indicateurs de performance des processus,
- ils sont également un support pour éviter les dysfonctionnements et améliorer nos performances,
- ils permettent de maîtriser notre savoir-faire et peuvent avoir un rôle de formation.

Les différents enregistrements relatifs à la Qualité et à l'Environnement sont issus du Manuel Qualité – Sécurité – Environnement, de l'application des processus et des procédures générales, instructions.

Afin de pérenniser les informations recueillies par les systèmes Qualité et Environnement, des durées de conservation sont prévues à l'égard de chaque enregistrement et appliqué par chaque responsable d'archivage. En tant que garant, il revient au responsable de l'archivage de gérer les accès aux documents. Dans le cas des documents confidentiels, à chaque demande d'accès le responsable décide des suites à donner.

Les enregistrements informatiques sont stockés sur serveur dans une salle fermée dont l'accès est limité (direction et service du personnel).

L'élimination des documents se fait par les responsables d'archivage avec accord de la direction selon la sensibilité du document. Le responsable de l'archivage peut éliminer ses archives selon la confidentialité des documents (destruction ou élimination simple). L'élimination des archives se fait via un organisme extérieur.

Les enregistrements physiques (papiers) sont stockés par le responsable de l'archivage qui conserve à minima ceux de l'année en cours. Les enregistrements plus anciens sont archivés.

## 2.15. AUDITS QUALITE INTERNES

La RQSE établit chaque année un planning d'audits qui permet de revoir l'ensemble des processus tous les trois ans. Chaque audit aborde un processus et appréhende l'ensemble du système Qualité Sécurité Environnement s'y rapportant (manuel, procédures, instructions, enregistrements).

ANNEE	AUDITS PROCESSUS	TRIMESTRES				DATE REALISEE
		1	2	3	4	
Tous les ans	Processus Piloter, Mesurer, Analyser, Améliorer				En audit externe	
Année N	Processus Gérer les relations clientèles					
Année N + 1	Processus Préparer une prestation de service					
Année N + 2	Processus Exécuter une prestation de service					
Année N	Processus Fournir les ressources matérielles nécessaires					
	Processus Exécuter une prestation					
Année N + 1	Processus Fournir les ressources humaines nécessaires					
Année N + 1	Processus Exécuter une prestation + Processus Fournir les ressources humaines nécessaires					
Année N + 2	Processus Fournir les ressources financières nécessaires					
	Processus Exécuter une prestation					
Année N + 2	Processus Acheter les ressources matérielles nécessaires					
ANNEE	AUTRES AUDITS	TRIMESTRES				DATE REALISEE
		1	2	3	4	
Tous les ans	Normes ISO EN 17020 (COFRAC)	En audit externe				
Tous les ans	Référentiel MASE					

Les audits internes nous permettent de déterminer :

- Si les systèmes de management sont conformes aux objectifs de la Direction et aux obligations réglementaires,
- De vérifier l'adéquation entre la pratique et les dispositions décrites,
- D'évaluer l'efficacité des systèmes.

Les auditeurs internes sont désignés par la direction. Ils doivent posséder les compétences requises pour apprécier et analyser les informations recueillies notamment en étant formés aux normes auditées et dans le cas de la norme 17020 en étant également formés aux techniques d'inspection.

En tout état de cause, un auditeur ne doit pas être directement responsable ou impliqué dans le service qu'il audite. Les nouveaux auditeurs devront avoir suivi trois audits avec un auditeur confirmé, ou avoir suivi une formation d'auditeur, ou avoir une expérience reconnue, pour pouvoir conduire seul un audit.

Quelques jours avant la réalisation d'un audit, l'auditeur transmet un programme de l'audit au responsable du service audité. Celui-ci informe les personnes concernées et s'assure qu'elles seront disponibles pour l'audit.

Éventuellement, une réunion de début d'audit est organisée, destinée essentiellement à faciliter la prise de contact : le responsable du service audité décrit le processus en application, ses spécificités et le cas échéant, les risques vis-à-vis de la sécurité et de l'environnement.

L'auditeur consulte au minimum :

- les documents applicables,
- les fiches d'observation,
- les indicateurs de performance,
- les interfaces des processus si nécessaire,
- les écarts relevés lors des audits précédents,
- Les actions inscrites aux plans d'actions QSE.

L'auditeur vérifie, auprès du personnel intéressé, de l'application et de l'efficacité du Système de management QSE. Pour cela, il vérifie ou évalue :

- si le système de management est conforme aux objectifs de la Direction, aux obligations réglementaires,
- l'adéquation entre la pratique et les dispositions décrites,
- l'efficacité du système,
- le fonctionnement des processus en interface,
- la connaissance des indicateurs.

L'auditeur rédige un rapport d'audit en utilisant le compte-rendu d'audit interne ou son support personnel dans le cadre d'un audit réalisé par un membre extérieur à la société concerné. L'auditeur transmet le rapport d'audit au responsable du service audité, au responsable QSE et à la direction générale, et présente les axes d'amélioration\*, les écarts\* et les non-conformités\* constatées. Un réexamen peut être conduit pour éviter d'éventuels malentendus ou erreurs d'interprétations. La direction valide le compte-rendu de l'audit.

Le service audité en collaboration avec le responsable QSE et la direction générale exploitent le rapport d'audit.

Des actions correctives et/ou préventives sont définies par le service audité en collaboration avec la Direction et/ou le responsable QSE, pour lever les non-conformités. Le responsable QSE enregistre les actions dans le plan d'actions QSE. Le service audité met en œuvre les actions correctives.

Pour lever les écarts, le responsable QSE suit l'avancement des actions en collaboration avec la direction générale et les personnes auditées.

L'efficacité des actions engagées est mesurée dans le plan d'actions QSE et au cours de l'audit suivant. Les rapports d'audit sont examinés lors des Revues de Direction.

■ Visite de chantier

Les visites chantiers réalisés par chaque membre de l'encadrement, sont utilisées comme moyen de détection des non-conformités (qualité, sécurité ou environnement). Une analyse des visites chantiers est réalisée par le RQSE afin de mettre en évidence des actions qui seront enregistrées dans le Plan d'Actions QSE.

**SANET** Visite de chantier activités d'inspection

DATE		CLIENT	
OPERATEUR		IMMAT VEHICULE	
AIDE-OPERATEUR		IMMAT REMORQ.	
NATURE DE LA PRESTATION			

Où : l'élément est conforme lors de votre visite. Non : l'élément est non conforme lors de votre visite. N/A (non applicable) : l'élément n'a pas à être vérifié car non applicable dans le cadre de ce chantier.

POINTS A AUDITER	OUI	NON	NA*	OBSERVATIONS
<b>EPC / EPI</b>				
Balisateur (est-il suffisant?) / Garde-orifice				
Ventilation espace confiné (est-elle suffisante?)				
Tenue de travail (complète, bon état)				
Gilet haute visibilité				
Casquette ou casque de sécurité (état...)				
Lunettes de protection				
Protections auditives				
Gants				
Chaussures de sécurité, bottes / culardes				
Harnais + anti-chute + trépode				
Détecteur à gaz (validité : SOLARIS = 2 an / ALTAIR 4 et 4X = 8 mois)				
Auto-sauveteur (validité 2 an)				
<b>MATERIELS / EQUIPEMENTS</b>				
Vehicule en bon état général (propreté et état des pneus)				
Echelles + patins en bon état				
Trousse de secours				
Absorbant-pelle+balayette/ Bouffin absorbant				
Extincteur 2kg cabine (plomb, validité)				
<b>SECURITE ENVIRONNEMENT</b>				
Consignes de travail respectées				
Zone de travail propre et rangée				
Comportement sécuritaire (geste et posture, respect des consignes de sécurité, pose d'un obturateur en sécurité)				

Réf : GEN-CONTR-OG-FIC-001 Indice A Date d'application : 01/10/2014 Page 2/2

**SANET** Visite de chantier activités d'inspection

POINTS A AUDITER	OUI	NON	NA*	OBSERVATIONS
<b>DOCUMENTS CHANTIER</b>				
Bon d'intervention				
Prescription sécurité (Plan prévention ou autre) (lu, connu, respecté)				
Arrêté circulation/stationnement (affiche)				
<b>DOCUMENTS PERSONNELS</b>				
LICQ (lu, connu)				
Permis de conduire (validité 3 ans)				
Attestation d'emploi (validité 2 an)				
<b>DOCUMENTS VEHICULE</b>				
Carte grise				
Attestation d'assurance (validité 2 an)				
Visa de contrôle technique = mines (validité 2 an)				
<b>RETOUR D'EXPERIENCE: Points forts ou Points faibles (situations dangereuses)</b>				
<b>ACTIONS PROPOSEES</b>				
1				PILOTE
2				ECHEANCE
3				
AUDITEUR				DATE

Réf : GEN-CONTR-OG-FIC-001 Indice A Date d'application : 01/10/2014 Page 2/2

## 2.16. FORMATION

Différents moyens permettent d'identifier les besoins en formation :

- un entretien professionnel,
- un changement de poste,
- une nouvelle exigence qualité,
- suite à l'évaluation des risques professionnels,
- suite à une visite chantier,
- suite à l'analyse environnementale,
- suite à l'évolution de la réglementation ou des normes,
- suite à une surveillance de compétence (exigence COFRAC),
- une demande ponctuelle d'un salarié.

Tout membre du personnel peut, à tout moment, demander une formation à son responsable hiérarchique. Tous les besoins en formation (urgents ou non) et quel que soit les moyens qui ont permis d'identifier le besoin, sont enregistrés par le responsable du salariés demandeur dans sa fiche d'entretien professionnel via notre Intranet.

Les besoins en formation urgents sont des besoins qui doivent être satisfaits même s'ils ne sont pas inscrits dans le plan de formation qui a lieu en début d'année (ex : en cas de changement de poste, de nouvelle exigence qualité, d'évolution de la réglementation...). Dans ce cas, les besoins en formation sont présentés à la direction par le responsable du salarié qui a besoin de la formation, après avoir recherché un organisme de formation adapté et reçu un devis de celui-ci. Lorsque la formation est acceptée par la direction, le responsable en informe systématiquement le service du personnel afin qu'il suive la mise en place de celle-ci (signature de la convention, saisie dans l'intranet, gestion des attestations de formation, ...).



Les besoins en formation non urgents sont le plus souvent identifiés au cours des entretiens professionnels, mais ils peuvent provenir d'une demande ponctuelle d'un salarié, de l'évaluation des risques professionnels, de l'analyse environnementale ... Ces besoins doivent impérativement être enregistrés par les responsables des salariés concernés dans leur fiche d'entretien professionnel pour être pris en compte. Ils seront étudiés par la direction lors de la validation du plan de formation de l'année à venir. Lors de la revue de direction, la direction valide les besoins en formation non urgents via le plan des formations complémentaires envisagées sur Intranet puis valide le plan de formation de l'année à venir. Il est constitué des formations complémentaires validées et des formations obligatoires à renouveler.

Le service du personnel est automatiquement alerté par mail des formations obligatoires qui arrivent à échéance.

L'entreprise a choisi d'évaluer les formations qui peuvent engendrer des risques importants pour la qualité et/ou la sécurité des prestations et/ou pour l'environnement si elles ne sont pas efficaces. Aussi, l'entreprise évalue l'efficacité des formations sur les EPI (Equipements de Protection Individuels) ou les espaces confinés et l'efficacité des formations qualifiantes.

Les formations EPI comprennent :

- CATEC (Certificat d'aptitude à travailler en espace confiné),
- Autosauveteur (si hors CATEC),
- Détecteur (si hors CATEC),
- ARI (Appareil Respiratoire Isolant).

L'efficacité de ces formations est évaluée à minima avant la mi- échéance de la période de validité de la formation lors des visites de chantier réalisées par les membres de l'encadrement.

Le personnel SANET Contrôle est sélectionné selon les prérequis spécifiés dans les fiches de fonction. L'accueil d'un nouvel arrivant se fait selon la Procédure d'embauche et d'accueil du personnel. Les besoins en formations pour le personnel SANET Contrôle sont recensés dans Le tableau des formations métiers. Les nouveaux besoins se détectent en fonction de l'évolution des exigences réglementaires, normatives ou internes (surveillances, entretien individuel...) etc. La Procédure Développer les compétences du personnel définit les différentes étapes, les responsabilités et les enregistrements associés au développement des compétences. Cette dernière procédure fait également état de la qualification d'un nouvel inspecteur ainsi que celle du responsable technique. Le suppléant du responsable technique est soumis aux mêmes règles de qualifications que le responsable.

Les compétences sont ensuite surveillées conformément à la Procédure de surveillance se trouvant dans le LICO Sanet Contrôle à l'aide des fiches d'observation terrain et fiches d'examen des rapports. Un planning de surveillance est établi annuellement par le responsable technique SANET Contrôle.

Les connaissances de notre personnel sont également actualisées, en interne ou par le fournisseur lui-même, suivant l'évolution des technologies. Il n'existe pas de formalisation systématique de ces communications mais le système documentaire est remis à jour en fonction des évolutions.

## 2.17. SOUTIEN APRES SERVICE

Notre intervention sur des ouvrages peut, dans de rares cas, engendrer des dégradations. Tout problème rencontré doit être remonté au service planning par l'opérateur et communiqué au client. Ces éléments peuvent donner lieu à l'ouverture d'un événement sur Intranet. Ainsi le responsable de service sera informé et pourra traiter le problème. S'il y a lieu, cet événement pourra donner suite à des actions correctives.

Parfois, dans le cadre de nos activités, nous détectons des anomalies sur des ouvrages existants qui ne rentrent pas dans le cadre de nos prestations planifiées. Les opérateurs sont chargés de remonter ces informations sur les fiches d'intervention et/ou les rapports journaliers. Ainsi les commerciaux peuvent proposer au client de nouvelles prestations en s'appuyant sur la complémentarité des activités du groupe.

## 2.18. TECHNIQUES STATISTIQUES

Nos activités ne font pas l'objet d'étude statistique afin de d'analyser la variabilité. En revanche, nous mesurons l'avancement de chacun de nos objectifs, la pertinence de nos processus par la mesure de leur performance ainsi que la maturité de notre système qualité par la réalisation de revue de direction.

Deux revues de direction ont lieu chaque année. Elles sont communes à toutes les sociétés.

L'objectif de ces revues est de s'assurer que le système de management demeure pertinent, adéquate et efficace, de définir les modifications à apporter au système et/ou à la politique QSE et de planifier les objectifs.

La revue de direction regroupe à minima :

- Les membres de la direction,
- Le RQSE,
- Les pilotes de processus.

La préparation de la revue de direction est gérée par le RQSE qui est chargé de regrouper les données d'entrées suivantes :

- Les résultats des audits (ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020, MASE/UIC),
- Le retour d'information des clients et des parties intéressés internes et externes, y compris les plaintes, les réclamations et les appels contre les résultats des inspections rendues (ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020, MASE/UIC),
- Le fonctionnement des processus (ISO 9001),
- La conformité des services fournis (ISO 9001),
- La performance environnementale et sécurité (ISO 14001, MASE/UIC),
- La conformité aux exigences légales et autres (MASE/UIC),
- L'état des actions correctives et préventives (ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020, MASE/UIC),
- Le suivi des actions issues des précédentes revues (ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020, MASE/UIC),
- Les résultats des surveillances des qualifications (ISO 170020),
- La réalisation des objectifs (ISO 14001, ISO 17020, MASE/UIC),
- Les changements pouvant affecter le système tel que l'analyse d'impartialité (ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020, MASE/UIC),
- Les recommandations d'amélioration (ISO 9001, ISO 14001),
- Les besoins en ressources.

La direction se prononce, en fonction des données d'entrée, sur de nouvelles actions d'amélioration de l'efficacité du système, sur des actions d'amélioration de nos prestations de service et sur les besoins en ressources.

Un compte-rendu est élaboré par le RQSE, validé par la direction et mis à disposition des participants.