
Manuel Qualité

« Agir en acteur de confiance, pour un monde plus sûr, durable et porteur de progrès partagé »



Politique Qualité

Apave est un groupe international de plus de 150 ans spécialisé dans la maîtrise des risques techniques, humains, environnementaux et numériques. Cette pérennité a été rendue possible par notre attachement constant à offrir à nos clients les meilleurs services qu'une tierce partie indépendante peut et doit apporter, et en nous adaptant à un environnement économique et technique en constante évolution.

Grâce à la qualité de notre management, la compétence de notre personnel, l'efficacité de notre organisation, s'appuyant sur les règles du système qualité, nous prenons l'engagement d'offrir à nos clients, en tous domaines et en tous lieux, des services adaptés, conformes aux référentiels applicables et respectueux de nos règles d'éthique et de déontologie.

Dans ce but, nous déclinons chaque année, à tous les niveaux :

- La garantie de la qualité technique de nos prestations,
- L'amélioration de la qualité de service et de tout ce qui accompagne l'acte technique,
- La pérennisation de notre démarche d'amélioration continue,
- L'harmonisation des pratiques et des outils, dans un souci de simplicité.

Nous demandons à chaque salarié Apave d'être un acteur de cette politique, par ses actes quotidiens, son professionnalisme et son esprit d'initiative et d'adaptation.

Pour mettre en œuvre cette politique, la Direction Générale alloue les ressources et moyens nécessaires. La Direction Qualité Sécurité Santé Environnement est chargée de vérifier la déclinaison à tous les niveaux des grandes orientations de la politique qualité.

Philippe Maillard
Directeur Général

L'objectif de ce manuel

Le présent Manuel qualité définit le système de management qualité Apave.
Il décrit les principes relatifs à l'organisation et aux ressources, permettant la mise en œuvre de la politique qualité par l'ensemble des collaborateurs Apave.

Les entités concernées

Le Manuel qualité définit les dispositions générales applicables aux entités suivantes :

- Apave (SA)
- Apave Exploitation France SAS (AEF)
- Apave Infrastructures et Construction SAS (AICF)
- Apave Interservices Inspection (AII)

Dans le présent manuel, « Apave » désigne Apave (SA) et les filiales Apave du domaine d'application. Le terme « Filiale Apave » désigne AEF, AICF ou AII.

Lorsque cela est adapté, certaines autres filiales du Groupe Apave appliquent les dispositions du présent Manuel qualité. Les modalités d'application sont alors précisées dans un Plan qualité.

Référentiels

Le Manuel qualité a pour principaux référentiels :

- Norme ISO 17020,
- Norme ISO 17025,
- Norme ISO 9001

Les autres référentiels sont :

- Norme ISO 17065
- Norme ISO 14065
- Documents COFRAC applicables, dont le document INS REF 32, relatif aux Organismes notifiés
- Référentiel Qualiopi
- Norme ISO 19443
- Norme ISO 17029
- Etc.

Sommaire

1 • Le management.....	page 5
1.1 Activités et organisation.....	page 6
1.2 Indépendance, impartialité et confidentialité.....	page 9
1.3 Le Système Qualité.....	page 10
1.4 Surveillance et amélioration.....	page 13
2 • La documentation.....	page 15
3 • Les ressources.....	page 19
3.1 Ressources méthodes.....	page 20
3.2 Ressources humaines.....	page 22
3.3 Ressources matérielles.....	page 24
3.4 Ressources externes.....	page 26
4 • Les prestations.....	page 27
4.1 Vente.....	page 28
4.2 Réalisation.....	page 29
5 • Informations pratiques.....	page 30
5.1 Gestion du Manuel qualité.....	page 30
5.2 Définitions et abréviations.....	page 30
5.3. Index des procédures citées.....	page 30
5.4 Principales modifications.....	page 30
Annexes	
A - Tableau de pilotage des processus.....	page 31
B - Tableaux de correspondance avec les référentiels ISO 17020, ISO 17025 et ISO 9001	page 32

Le Management



1. Le management

1.1. Activités et organisation

Présentation générale Apave

La raison d'être d'Apave est d' « agir en acteur de confiance pour un monde plus sûr, durable et porteur de progrès partagé ».

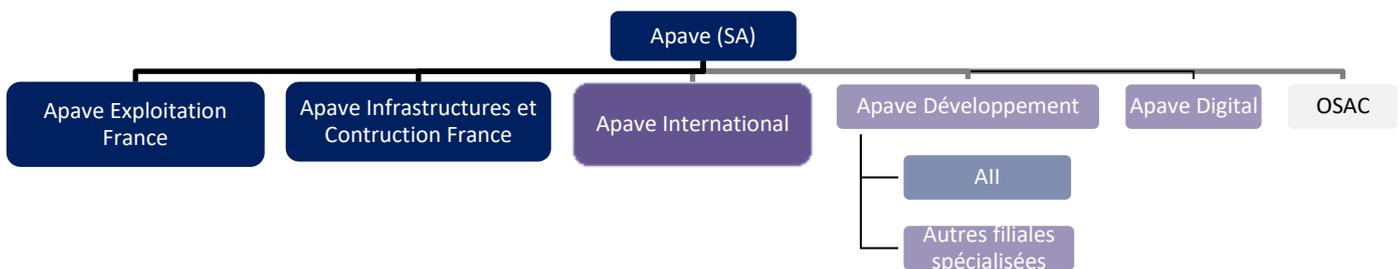
La vocation d'Apave est d'accompagner ses clients afin d'améliorer la sécurité des hommes et des biens, de protéger l'environnement, de maîtriser les risques numériques et d'optimiser la performance de leurs installations.

Apave déploie son offre couvrant les domaines suivants :

- Électricité,
- Mécanique,
- Pression,
- Infrastructures et Construction,
- Environnement Energie,
- Qualité Sécurité Santé,
- Formation professionnelle.

- 500 000 clients
 - Intervention dans tous les secteurs d'activités et notamment : l'industrie, les services et loisirs, l'immobilier, l'énergie, la distribution
 - En France et à l'international, 14 000 collaborateurs dont 10 000 ingénieurs et techniciens
 - Inspection, Accompagnement technique et Conseil, Formation, Essais et mesures, Certification et labellisation
 - 130 agences
 - 18 centres d'essais
 - 170 centres et espaces de formation
 - Une dizaine de filiales en France
 - 55 implantations à l'étranger
- Pour en savoir plus : www.apave.com

Le Groupe Apave



Apave (SA) est la société mère des filiales AEF (Apave Exploitation France SAS) et AICF (Apave Infrastructures et Construction France SAS) ; son actionnaire principal est l'association Gapave. AICF est la filiale opérationnelle réalisant les activités du domaine technique Infrastructures et Construction. AEF est la filiale opérationnelle réalisant les activités des autres domaines techniques.

Apave International est la filiale d'Apave (SA) pour l'international.

OSAC est une filiale dédiée au contrôle technique de la sécurité de l'aviation civile.

Apave Digital est une holding qui rassemble les filiales dans le secteur de la maîtrise des risques numériques.

Apave Développement est une holding qui rassemble les autres entités spécialisées dédiées à des services ou marchés spécifiques, dont **Apave Interservices Inspection (All)**.

L'ensemble de ces entités et de leurs filiales constitue le Groupe Apave.

Historique

À l'origine, les différentes Apave étaient des structures associatives créées régionalement entre 1867 et 1885, chacune d'elles regroupant des industriels voulant assurer en commun la prévention des risques des appareils à vapeur, ainsi que l'économie dans la production et l'utilisation de l'énergie.

Les activités des Apave se sont par la suite développées et élargies dans beaucoup de domaines de la maîtrise des risques. Les Apave sont devenues des organismes de contrôle et de prévention. Elles ont en partie fusionné et créé des SA ou SAS, dénommées CETE Apave, et des organismes communs (Apave Groupe et CETEN Apave International).

Dans la période 2010 - 2011 s'est opérée une structuration du Groupe ; les Apave ont d'abord séparé chacune les associations loi de 1901 des Apave SAS ou SA opérationnelles. La société Apave (au statut de SA) est devenue la société mère de ses filiales opérationnelles (Apave Alsacienne SAS, Apave Parisienne SAS, Apave Nord-Ouest SAS et Apave Sudeurope SAS). Les 4 associations Apave,

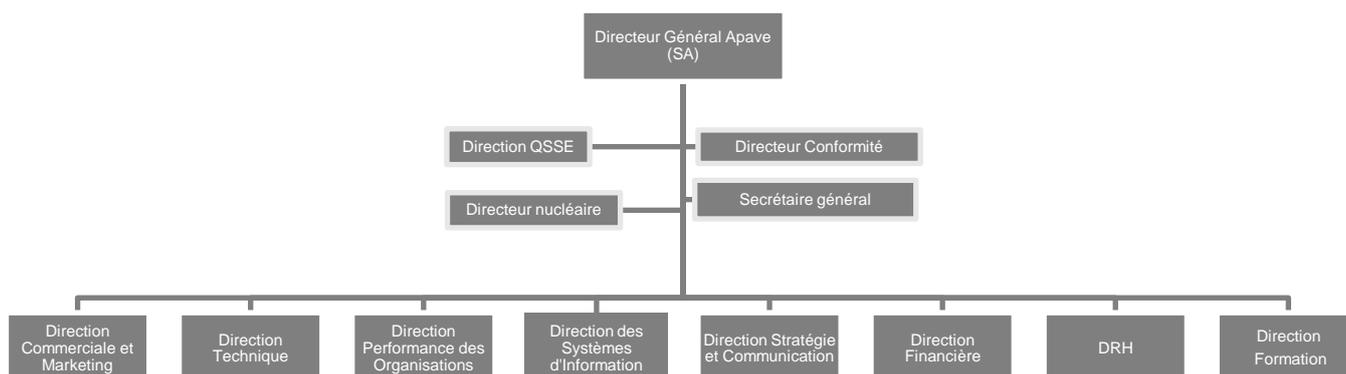
dépourvues de toute activité opérationnelle, sont devenues ses actionnaires et en 2016, elles ont fusionné dans l'association Gapave, actionnaire d'Apave SA.

Depuis juillet 2021, Apave SA a pour actionnaires :

- Le Gapave, actionnaire principal,
- PAI Partners,
- Les principaux managers et administrateurs, via Apa-Invest
- les salariés à travers un FCPE.

En 2022, le Gapave a fait évoluer ses statuts en vue de devenir une Fondation Reconnue d'Utilité Publique. Au 31 décembre 2022, pour répondre aux exigences de séparation des activités de CTC (Contrôle Technique de Construction), les personnels et les activités des 4 filiales opérationnelles Apave SAS sont transférés vers 2 nouvelles entités juridiques : AEF (Apave Exploitation France) et AICF (Apave Infrastructures et Construction).

Organigramme Apave (SA)



Gouvernance

Apave (SA) définit les règles applicables au sein du groupe et apporte le soutien nécessaire aux filiales. Chaque filiale Apave SAS est responsable de la réalisation des prestations, et dispose des ressources

nécessaires, conformément aux règles qualité et techniques définies par Apave.

Les filiales Apave SAS s'appuient sur les Directions fonctionnelles groupe.

Responsabilités

Il existe deux types de responsabilités :

- Celles liées à une fonction : définies dans la PGQ Organisation,
- Celles liées à un rôle, pour lequel une « qualification organisationnelle » est définie (cf. § 3.2).

Chaque salarié concerné est informé de ses attributions.

Responsabilités qualité

L'ensemble du personnel applique le système qualité, participe à l'atteinte des objectifs qualité et est acteur de l'amélioration continue.

La Direction d'Apave (SA) désigne un Directeur QSSE, qui est chargé de :

- Définir en adéquation avec les référentiels applicables, un système qualité adapté à l'ensemble des activités et des marchés Groupe, dans un triple souci d'efficacité, de clarté et de simplicité,
- Animer le système qualité dans une dynamique d'amélioration continue,
- S'assurer que celui-ci est mis en œuvre et entretenu conformément aux référentiels retenus et aux engagements de la Direction Générale,
- Programmer et suivre les audits internes
- Désigner, si besoin, un Référent Qualité Groupe, sur un sujet particulier.

La Direction de chaque filiale Apave désigne un Responsable QSSE, chargé :

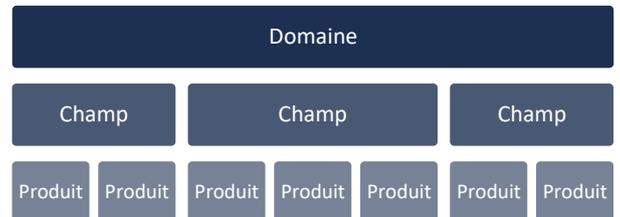
- D'assurer la mise en œuvre et la surveillance du système qualité et SSE Apave, dans sa filiale,
- De s'assurer de l'enregistrement et du traitement des écarts, de la mise en place effective des actions correctives et du pilotage de l'amélioration continue,
- De préparer la Revue de Direction et déployer les objectifs qualité et les indicateurs associés.

Les Responsables QSSE s'appuient si nécessaire, sur un réseau de Coordinateurs QSSE (CQSSE) et des animateurs QSSE (AQSSE) en agence.

Responsabilités techniques

Nomenclature des produits Apave

Les produits sont regroupés dans un ensemble de champs, les champs étant eux-mêmes regroupés dans les domaines, selon le principe suivant :



Au sein de la Direction Technique, les Responsables de Domaine Groupe, sont chargés de :

- La définition, la conception, la maintenance et la diffusion des produits de leur domaine,
- La surveillance de la qualité des prestations, avec l'assistance des Animateurs Techniques,
- L'aide à l'élaboration des contrats groupe, si requis,
- La représentation d'Apave auprès des organismes externes et la gestion des reconnaissances externes nécessaires.

Ils coordonnent l'action des Responsables de Domaine Délégués, des Référents techniques et des Animateurs techniques.

Les Animateurs techniques sont qualifiés et désignés dans chaque Direction des Opérations et pour All, pour chacun des domaines. Ils sont responsables pour leur domaine et pour les agences de leur périmètre :

- De la vérification du respect des règles qualité et techniques Groupe,
- Du suivi du processus de surveillance de la qualité des prestations, en lien avec le Responsable de Domaine Groupe et les CQSSE,
- Du déploiement de la documentation technique,
- De la qualification des intervenants.

Ils peuvent s'appuyer sur des Référents Techniques.



PGQ Organisation
CENTAUREE

1.2. Indépendance, impartialité et confidentialité

La confiance que nous accordent nos clients et prescripteurs est basée sur notre compétence et notre éthique.

Les entités du groupe Apave sont des tierces parties, c'est à dire des structures dont le fonctionnement est indépendant des parties engagées, de par leurs statuts, et de par la nature de leurs ressources financières.

L'actionnaire principal d'Apave est le Gapave, une association sans lien avec les clients.

Les filiales Apave SAS, dont le capital est détenu à 100 % par Apave, présentent de ce fait le même degré d'indépendance.

Les risques potentiels de conflits d'intérêts du fait des organismes apparentés (exemple : filiales) ou du fait des activités sont analysés en permanence. En cas de risque, des dispositifs adaptés sont mis en place, permettant de préserver l'impartialité (exemple : délai minimal entre deux prestations incompatibles).

Cette analyse et les dispositions prises sont définies dans la PGQ Déontologie. Celle-ci est tenue à jour en permanence. En particulier, elle est mise à jour lorsqu'il y a une nouvelle filiale au sein du groupe ou

lorsqu'un nouveau produit est développé et qu'il nécessite une analyse particulière.

Le risque Fraude est analysé dans la PGQ Déontologie et les mesures de prévention de ce risque sont également définies.

Notre organisation et l'application du Code éthique nous permettent d'assurer :

- Que seules sont réalisées des prestations compatibles avec notre impartialité,
- La confidentialité des informations recueillies.

L'ensemble du personnel applique le code d'éthique et le code anti-corruption qui comportent entre autres, les règles relatives à l'impartialité, à l'intégrité et à la confidentialité.



[PGQ Déontologie](#)
[Codes d'éthique et anti-corruption](#)

Plan de continuité d'activité

Les activités d'Apave sont dites intellectuelles donc essentiellement basées sur ses ressources humaines et sur la compétence des intervenants. En cas d'aléa, de crise ou de catastrophe, la continuité de l'activité d'Apave est assurée via :

- Un système de qualifications techniques, défini à un niveau groupe et concernant tous les ingénieurs et techniciens en France ; ce système permet de suppléer à l'absence d'intervenants,
- Un système de suppléance pour les fonctions de management et les fonctions techniques, là encore défini à un niveau groupe,
- Un système documentaire assurant la disponibilité des méthodes et outils,
- Un système d'archivage garantissant la conservation des enregistrements clés de l'entreprise.

Une cellule de crise peut être créée pour prendre les décisions nécessaires.

1.3. Système qualité

Processus Apave



Le pilotage des processus identifiés ici, et au sein du présent manuel, est précisé en annexe A.

Les indicateurs de performance liés aux processus identifiés sont définis et suivis lors de la revue de direction.

Risques et opportunités

Les risques et opportunités susceptibles d'avoir une influence sur la qualité des activités d'Apave, la satisfaction de ses clients et des autres parties intéressées, sont identifiés, régulièrement analysés et les actions adaptées sont mises en œuvre et leur efficacité vérifiée ; cet examen est une donnée d'entrée des Revues de Direction.

Communication

La Direction Stratégie et Communication est chargée de :

- définir et mettre en œuvre la stratégie de communication du Groupe
- coordonner la définition de la stratégie du Groupe et d'en piloter la mise en œuvre et l'efficacité, avec des dispositifs d'accompagnement au changement lorsque nécessaire.

Coopération

Apave participe à des échanges d'expérience avec d'autres organismes à vocation technique, ainsi qu'à des travaux de normalisation. Ces organismes sont notamment : **TIC Council**, **FILIANCE**, **EUROLAB**, **AQUAP**, **AGERFOP**, instances de normalisation (AFNOR, ISO) ...

Par ailleurs, lorsqu'une entité détient un agrément ou notification, elle participe aux cellules de coopération exigées par les instances accordant les agréments et les notifications.

Écoute des clients et des parties intéressées

Les parties intéressées d'Apave sont principalement :

- Les clients pour lesquels ces activités sont réalisées et qui sont à l'origine de la fondation des Apave ;
- Les autorités réglementaires, publiques, donneurs d'ordre et prescripteurs divers... qui définissent les exigences relatives aux activités d'Apave ;
- Les salariés qui portent le savoir-faire Apave.

L'écoute client est basée principalement sur l'exploitation des éléments suivants :

- Remontée d'informations des intervenants, en contact direct avec le client,
- Contacts commerciaux,
- Audits et évaluations clients,
- Traitement des réclamations,
- Enquêtes de satisfaction.

Les informations relatives aux parties intéressées sont revues en continu (prise en compte des éléments de veille, des retours clients...) ou ponctuellement (développement d'activités en relation avec de nouveaux interlocuteurs...).

Reconnaitances

Apave détermine les reconnaissances (agréments, accréditations, certifications...) qui sont nécessaires pour réaliser et développer ses activités et choisit le niveau de reconnaissance pertinent (Apave SA ou **Filiale**).

Apave gère de nombreuses reconnaissances pour le compte des filiales Apave :

- En étant directement porteur de la reconnaissance (cf. contrat entre Apave et ses filiales),
- Ou en assurant la coordination des reconnaissances des filiales Apave.

Lorsque la reconnaissance précise des sites ou agences, les offres concernées par cette reconnaissance doivent être émises depuis ces sites.

Toutes les reconnaissances externes sont gérées par la Direction QSSE, à l'aide de la base « ARGOS » [répliquée sur le site apave.com](https://www.apave.com).

Assurances

Apave et ses filiales Apave SAS, pour les activités qui engagent leur responsabilité civile :

- Sont garanties par la souscription de contrats d'assurance,
- Peuvent présenter, à des clients ou prescripteurs qui en feraient la demande, une attestation de l'assureur précisant les limites de la garantie.

Contexte et enjeux

Apave exerce ses activités dans un contexte de mondialisation des échanges où les clients et donneurs d'ordre s'appuient sur des normes européennes et internationales reconnues.

Le contexte professionnel impose aux organismes de tierce partie une impartialité et une grande maîtrise des risques techniques, à la fois pour obtenir la confiance du gouvernement et des organismes paraétatiques, et pour offrir à leurs clients les solutions dont ils ont besoin pour améliorer la protection des personnes, des biens et de l'environnement.

Le principal enjeu interne vise le maintien et l'adéquation des compétences.

Ces enjeux sont périodiquement revus, notamment à l'occasion des Revues de Direction.

Revue de Direction et planification

	Revue de Direction Groupe
Permet de s'assurer	De l'état, de l'adéquation et de l'efficacité du système qualité par rapport à la politique et aux objectifs qualité.
Réalisée annuellement	Par la Direction générale Apave et COMEX, en présence du Directeur QSSE. La préparation de la revue de direction implique les Responsables QSSE des entités.
Données d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> retours d'information des clients et des parties intéressées, réclamations et appels, résultats des audits internes et externes, état des actions correctives et préventives, revue des processus et revue des enjeux internes et externes et des risques et opportunités, pertinence des politiques et des procédures Indicateurs qualité et réalisation des objectifs et actions qualité Groupe, incluant ceux issus de la revue précédente, l'efficacité des améliorations mises en œuvre, l'adéquation des ressources, les résultats de l'analyse des risques changements pouvant affecter le système de management, revue d'impartialité revues qualité spécifiques (formation, vérifications GES, essais-mesures, nucléaire...)
Données de sortie	<ul style="list-style-type: none"> Une conclusion sur l'efficacité du système. Les besoins de changement à apporter au système qualité, Les décisions et actions, pour la période suivante, relatives aux objectifs qualité et aux indicateurs QSSE, aux actions qualité et aux lignes directrices des audits internes, à l'amélioration de l'efficacité du système et des activités, ainsi que les ressources éventuelles à mettre en place.
Le compte-rendu	Le compte-rendu est établi par le Directeur QSSE et validé par le Directeur Général. Il est diffusé aux ROSSE, CQSSE et aux Managers. Ceux-ci sont chargés de faire prendre connaissance des décisions à l'ensemble des personnels concernés.

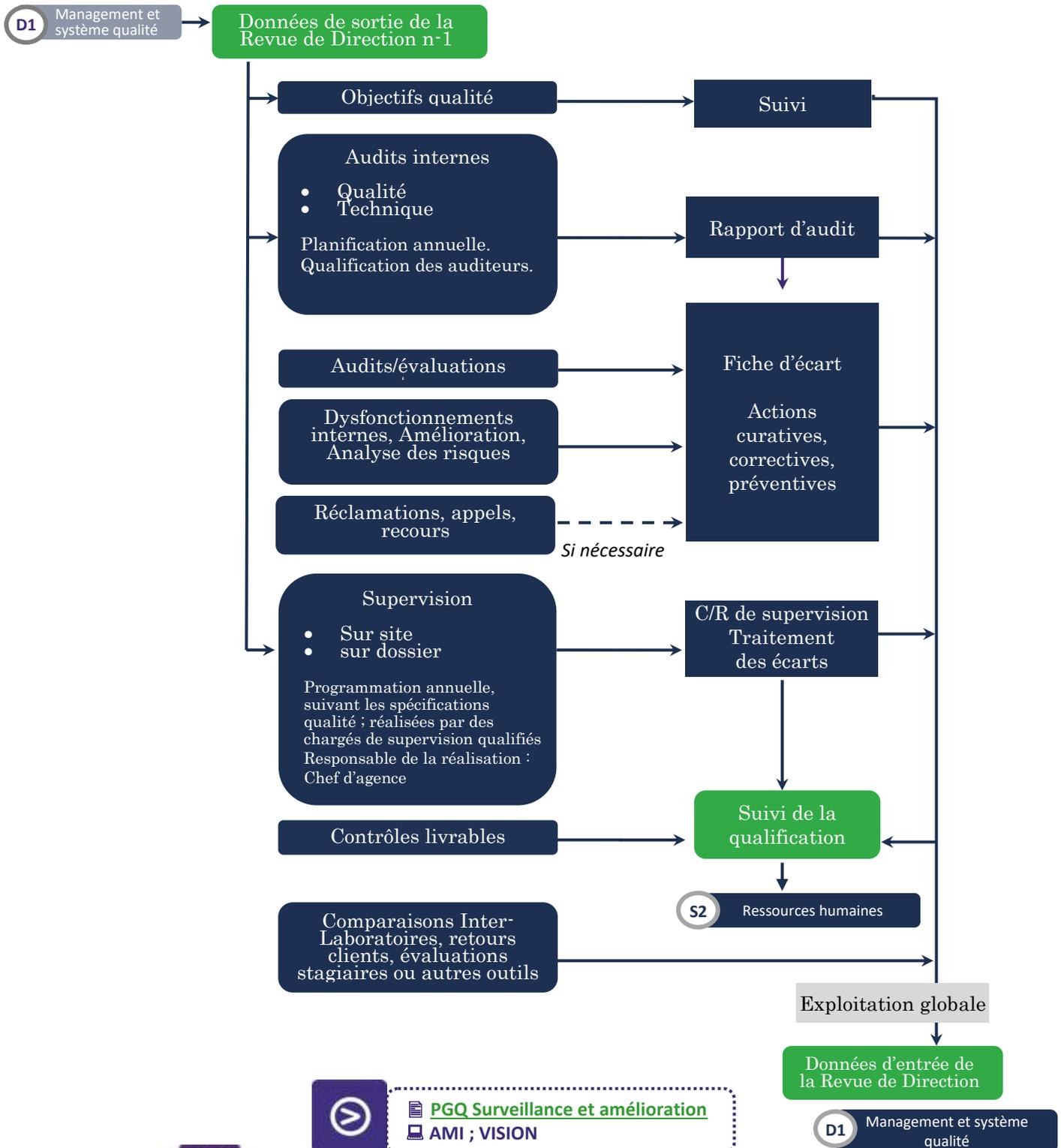
Des plans d'action sont établis en tant que de besoin, notamment :

- Pour mettre en application les décisions de la Revue de Direction,
- Suite aux activités de surveillance et d'amélioration (§1.4.)

1.4. Surveillance et amélioration

OBJECTIFS

Mettre en œuvre des outils fiables d'alerte et d'amélioration de notre système qualité ; surveiller la qualité des prestations et la compétence des intervenants



Fiches d'écarts

Toute personne peut ouvrir une fiche d'écart correspondant à un dysfonctionnement interne, une amélioration ou dans le cadre d'un suivi d'objectif qualité ou d'une analyse de risque.

Ces fiches permettent également d'enregistrer et de traiter les écarts d'audits internes ou externes.

Le destinataire de la fiche élabore le plan d'action correspondant :

- Action(s) curative(s),
- Analyse des causes,
- Action(s) corrective(s), qui visent à empêcher la reconduction de l'écart, le cas échéant,
- Action préventive ou amélioration, le cas échéant.

L'Animateur QSSE est chargé de suivre la mise en œuvre du plan d'action.

Le QSSE, le Responsable QSSE (ou une personne désignée) ou le **Référent Qualité / SSE** clôture la fiche d'écart après avoir vérifié la mise en œuvre du plan d'action et l'efficacité des actions correctives (le cas échéant).

Les écarts qui ont un impact sur des dispositions Groupe sont traités par Apave (SA) : DQSSE, Responsables de Domaine Groupe...

Réclamations et appels

Une réclamation (ou un appel), quel que soit le mode de réception (écrit, oral, mail...), est enregistrée par celui qui la reçoit.

Les étapes suivantes d'analyse et de traitement sont mises en œuvre et enregistrées sous la responsabilité du responsable de la structure concernée :

- Collecte et vérification des informations nécessaires permettant de statuer sur le fait que la réclamation ou l'appel est fondé ou pas,
- Définition et mise en œuvre des actions permettant de traiter la réclamation ou l'appel,
- Réponse au plaignant.

La décision à signifier au plaignant est prise, ou examinée et approuvée par au moins une personne non impliquée directement dans la réalisation de la prestation objet de la réclamation ou de l'appel.

Les étapes suivantes sont mises en œuvre :

- Accuser réception de la réclamation ou de l'appel,
- Informer le plaignant de l'avancement de l'analyse et/ou du traitement et des résultats,
- Informer le plaignant de la fin du traitement et de la clôture de la réclamation.

Ces étapes peuvent être réalisées en même temps.

Une fiche d'écart est ouverte, si la réclamation ou l'appel est fondé et met en évidence un écart par rapport aux règles du système qualité, qui nécessite un plan d'action. Le traitement de la fiche d'écart est identique à celui d'un dysfonctionnement interne.



 [PGQ Surveillance et amélioration](#)
 **ORPHEE ; AMI**

La Documentation



2. La documentation

Dans le cadre du système qualité, il existe 2 types de documents applicables :

- Des documents qualité,
- Des documents techniques.

Documents qualité

Les Procédures Générales Qualité (PGQ) complètent les dispositions du Manuel Qualité et sont applicables par les filiales Apave.

Les **Spécifications Qualité (SQ)** définissent pour chaque domaine groupe les dispositions spécifiques applicables à ce domaine ainsi que les ressources humaines, matérielles et méthodes nécessaires.

Les Plans Qualité définissent les dispositions propres à une prestation particulière / à un référentiel particulier ; ils sont établis au niveau groupe.

Les Notes Qualité définissent une disposition ponctuelle, sur un sujet particulier.

Les documents qualité sont complétés par des outils d'application et par des formulaires et supports d'enregistrement. Exemples : outils de gestion des qualifications, des dysfonctionnements, des ressources matérielles.



DOCUMENTS QUALITE	Apave		Filiale		
	Direction et DQSSE	RDG	Direction et RQSSE	DO et Agence	Collaborateurs
Manuel qualité et PGQ	●				
Spécification Qualité		●			
Plan qualité *	●	●			
Notes qualité, formulaires qualité	●	●	●		

● Émetteur
 — Utilisation

DQSSE : Direction Qualité Sécurité Santé Environnement
 RDG : Responsable de Domaine Groupe
 RQSSE : Responsable Qualité SSE

* les plans qualité client sont établis et diffusés comme les autres documents contractuels

Documents techniques

Les documents techniques sont spécifiques à chaque domaine ; ce sont les documents nécessaires à la maîtrise des produits / prestations.

Ils incluent :

- Les documents méthodes (incluant les notes techniques, les supports et modèles de rapports lorsqu'ils ne sont pas intégrés à un outil, les supports de formation interne éventuels),
- Les fiches descriptives des prestations, les outils (servant à réaliser la prestation, à établir le rapport...),

- Les référentiels,
- Les autres documents techniques généraux,
- Les documents relatifs à la métrologie interne.

Les documents techniques sont complétés par des outils d'application et par des formulaires et supports d'enregistrement.

Les documents techniques sont élaborés et mis à jour selon les modalités décrites au § 3.1.

DOCUMENTS TECHNIQUES

	Apave		Filiale		
	Direction et DQSSE	RDG	Direction	Resp.matériel ou animateur technique (ou Hiérarchique)	Collaborateurs
- Documents méthodes - Notes techniques - Fiches descriptives de prestations - Outils - Autres documents techniques					




[PGQ Système documentaire et Ressources méthodes](#)

GOOGLE DRIVE ; CENTAUREE ; NOMADD

La mise à disposition et l'appropriation des documents techniques et qualité

Apave assure :

- La mise à disposition des documents (dans des bases documentaires et produits),
- L'information des personnes concernées (dont Animateurs Techniques et QQSSE),
- L'annulation et l'archivage des documents.
- Chaque filiale rediffuse l'information aux destinataires finaux selon les consignes groupe.

La PGQ Système documentaire et ressources méthodes définit également les dispositions concernant la diffusion de documents en dehors du groupe.

Les enregistrements et l'archivage

Les enregistrements résultent de la mise en application des documents techniques et qualité. Exemples : dossier d'affaire, livrable client, compte-rendu de supervision.

Ils peuvent exister sous différents formats (papier, informatique, photos...).

La bonne gestion des enregistrements est essentielle dans nos activités de service. Les documents conservés et disponibles sont les seuls éléments matériels attestant de la réalisation du service.

La traçabilité de nos actions nous permet ainsi, si nécessaire, d'apporter la preuve de la bonne réalisation de nos prestations.

Exemples : en cas d'audits, de contentieux clients.

L'archivage des enregistrements et documents est traité dans la PGQ Système documentaire. Elle décrit les modalités pratiques de classement et mise en archive, d'archivage électronique et de destruction des archives.

Les durées d'archivage des documents et enregistrements sont définies

- Dans la PGQ Système documentaire,
- Si besoin dans d'autres documents qualité (plan qualité...) pour des enregistrements, durées et/ou référentiels spécifiques.

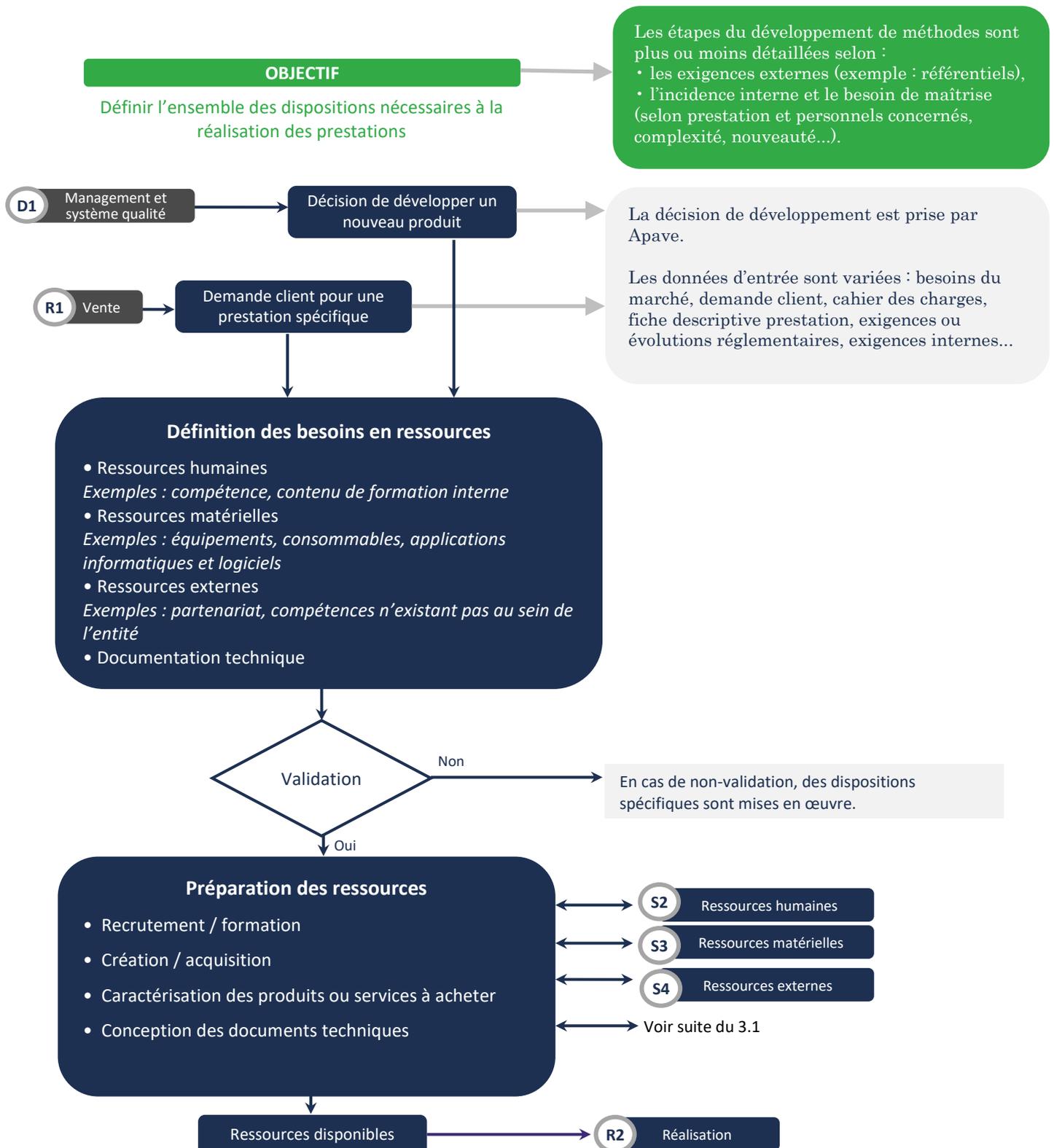


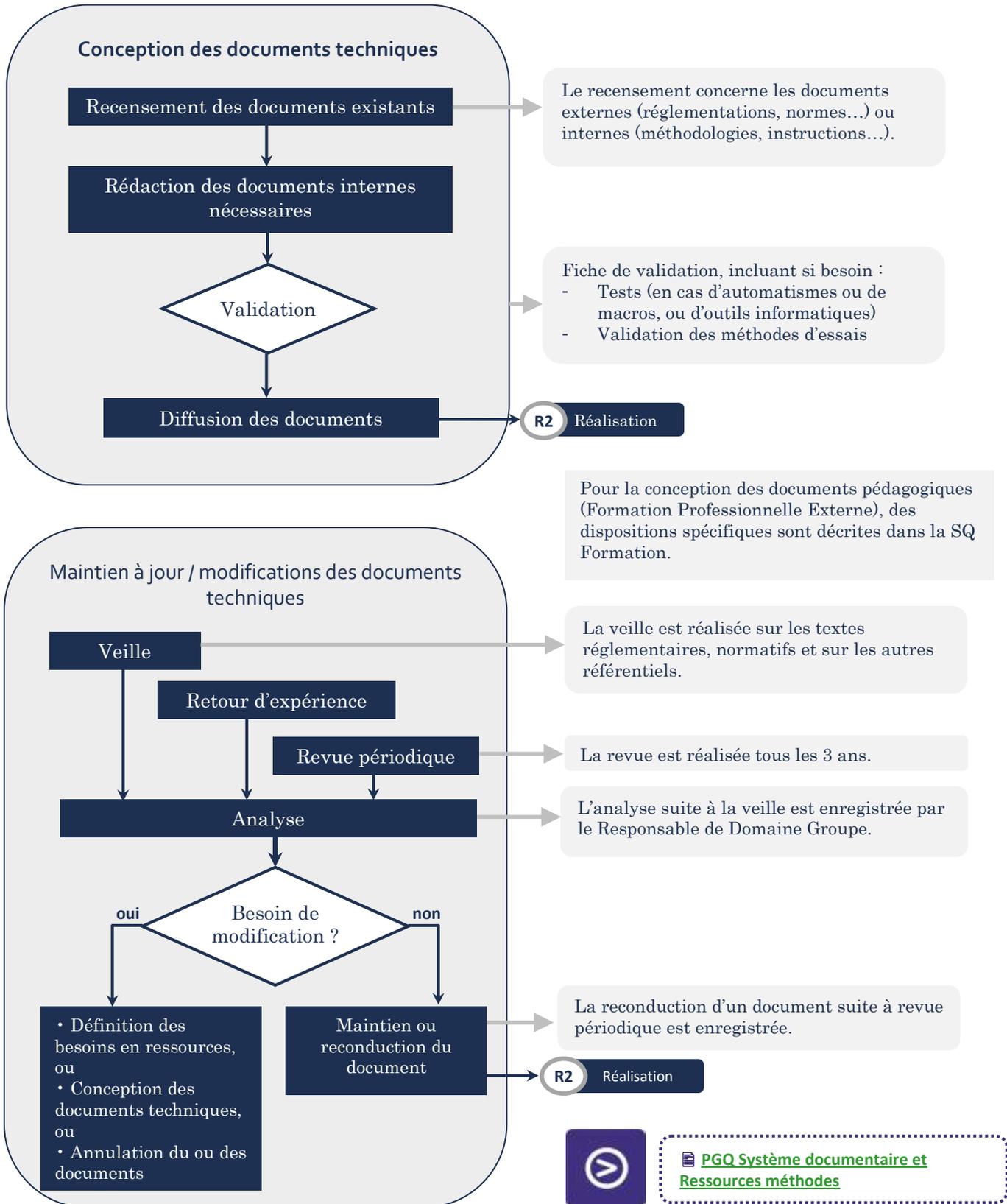
Les Ressources



3. Les ressources

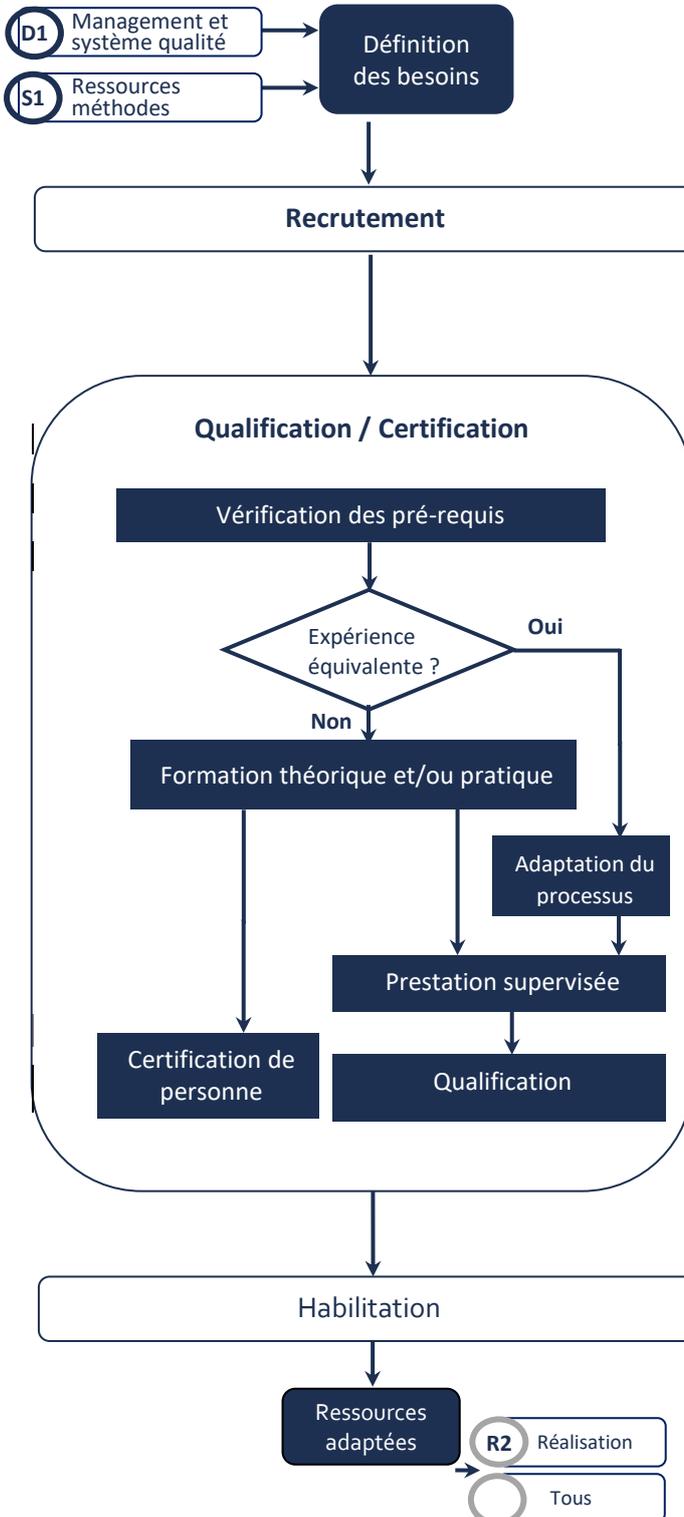
3.1. Ressources méthodes





3.2. Ressources humaines

OBJECTIF
Disposer du personnel compétent et en nombre suffisant pour réaliser les prestations commandées par nos clients



La compétence est l'aptitude à réaliser une prestation ou à assurer un rôle. Elle est attestée par une **certification** délivrée par un organisme externe et/ ou par une **qualification**.

Les étapes essentielles sont les suivantes :

- choix d'un recrutement interne ou externe,
- évaluation du pré-requis,
- contractualisation et engagement sur la déontologie,
- accueil du nouveau.

Constitution du DTI

Qualification : reconnaissance du savoir-faire
On distingue :

- Les qualifications techniques qui sont nécessaires pour réaliser les prestations pour nos clients ; les qualifications techniques sont gérées par les animateurs techniques. Les critères sont définis dans le **Tableau des qualifications** ou Plans qualité.
- Les qualifications organisationnelles, nécessaires pour réaliser des tâches particulières dans le cadre du système qualité. Elles sont définies dans les PGQ. Exemples : auditeur qualité interne, chargé de supervision...

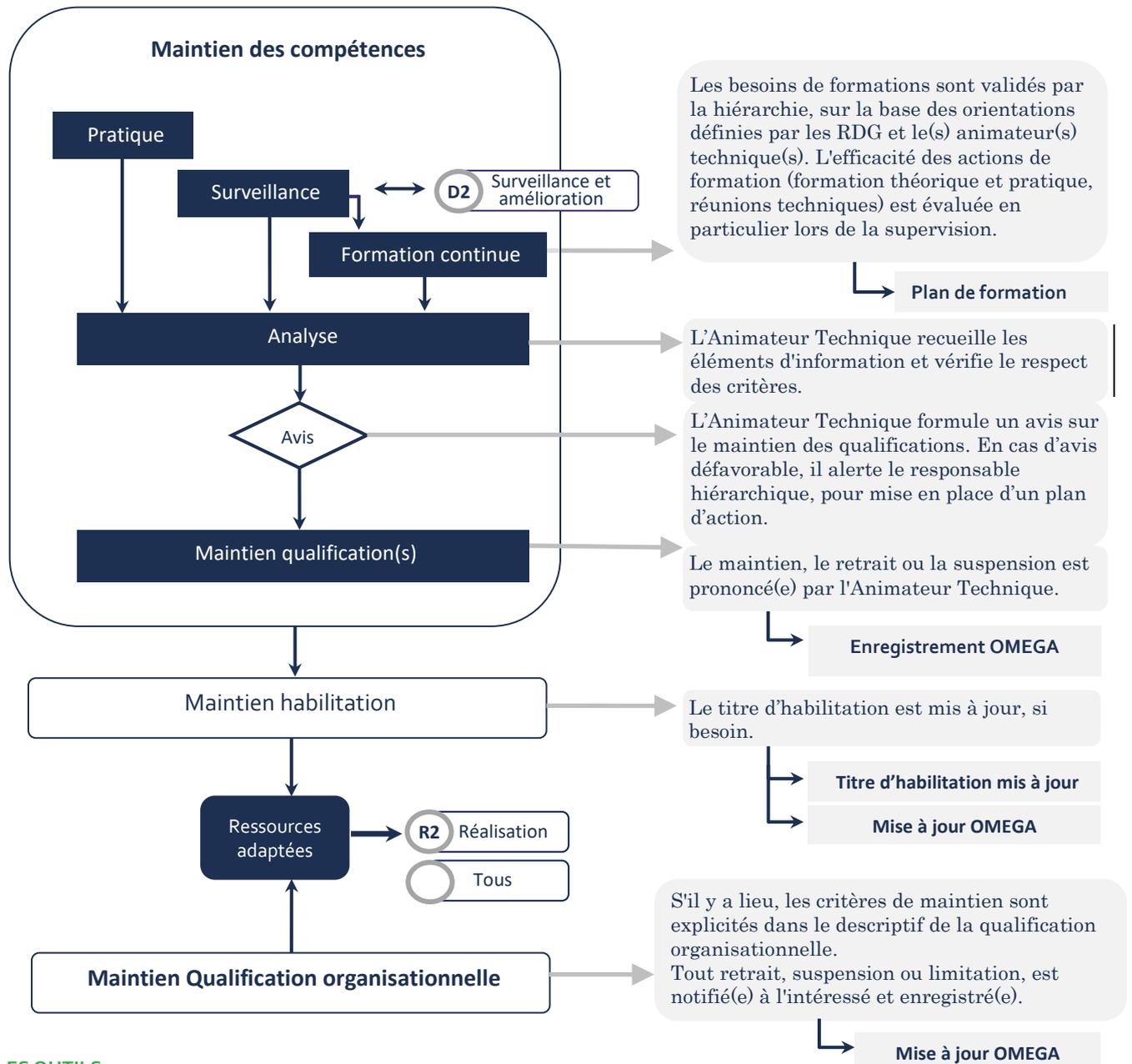
La formation peut être intégrée. Dans ce cas, elle englobe théorie et pratique en centre de formation interne.

Fiche de qualification

Enregistrement OMEGA

Habilitation : opération par laquelle le chef d'agence reconnaît que les aptitudes physiques et comportementales d'un intervenant disposant de qualification(s) technique(s) ou certification(s) d'une part, et ses habilitations sécurité nécessaires d'autre part, lui permettent de réaliser une prestation donnée.

Titre d'habilitation



LES OUTILS

Le plan de formation (ou « plan de développement des compétences ») est établi annuellement sur la base de la collecte des besoins organisée par les managers et Campus. Il est mis en œuvre dans les agences après approbation par la Direction générale. Campus est en charge de l'ensemble des formations (internes et externes) des collaborateurs.

Le DTI (Dossier Technique Individuel) d'un collaborateur contient les informations relatives à ses formations scolaire et universitaire, formations suivies avant l'entrée chez Apave, langues pratiquées et expériences professionnelles. Il sert de base de données permettant l'édition de CV, lors d'un besoin particulier (missions, appel d'offre...).

Le chef d'agence est responsable de la constitution et de la mise à jour annuelle des DTI.



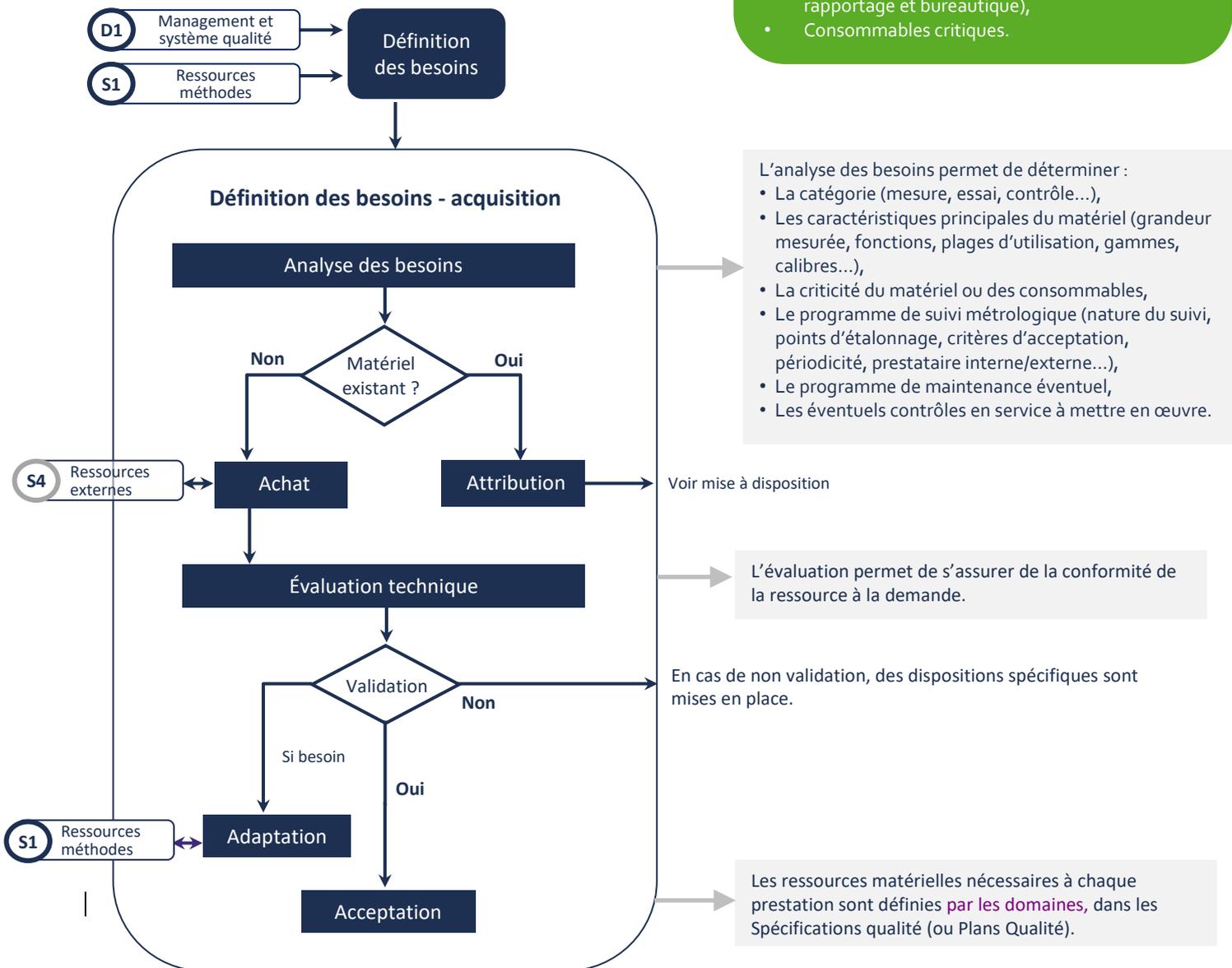
3.3. Ressources matérielles

OBJECTIF

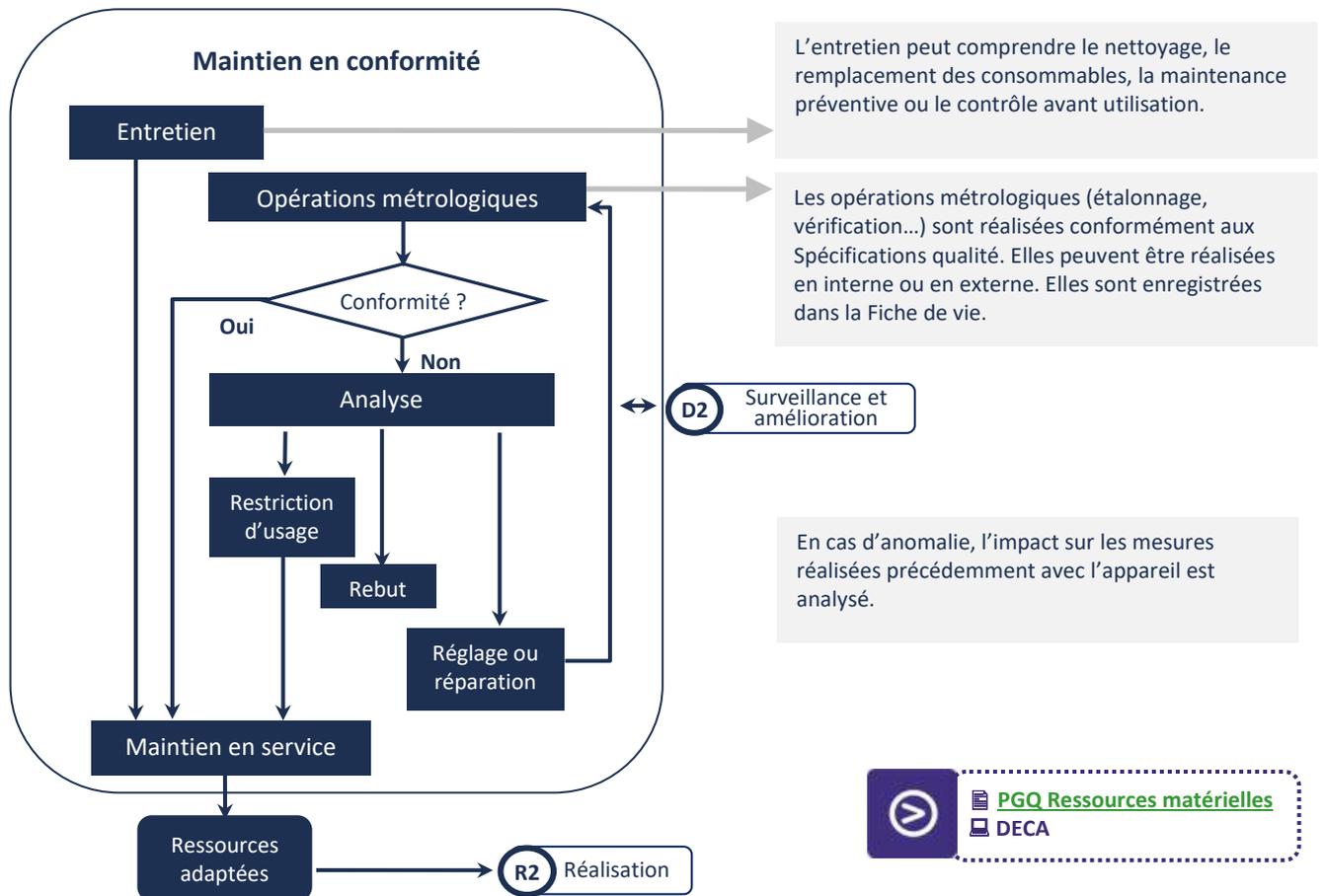
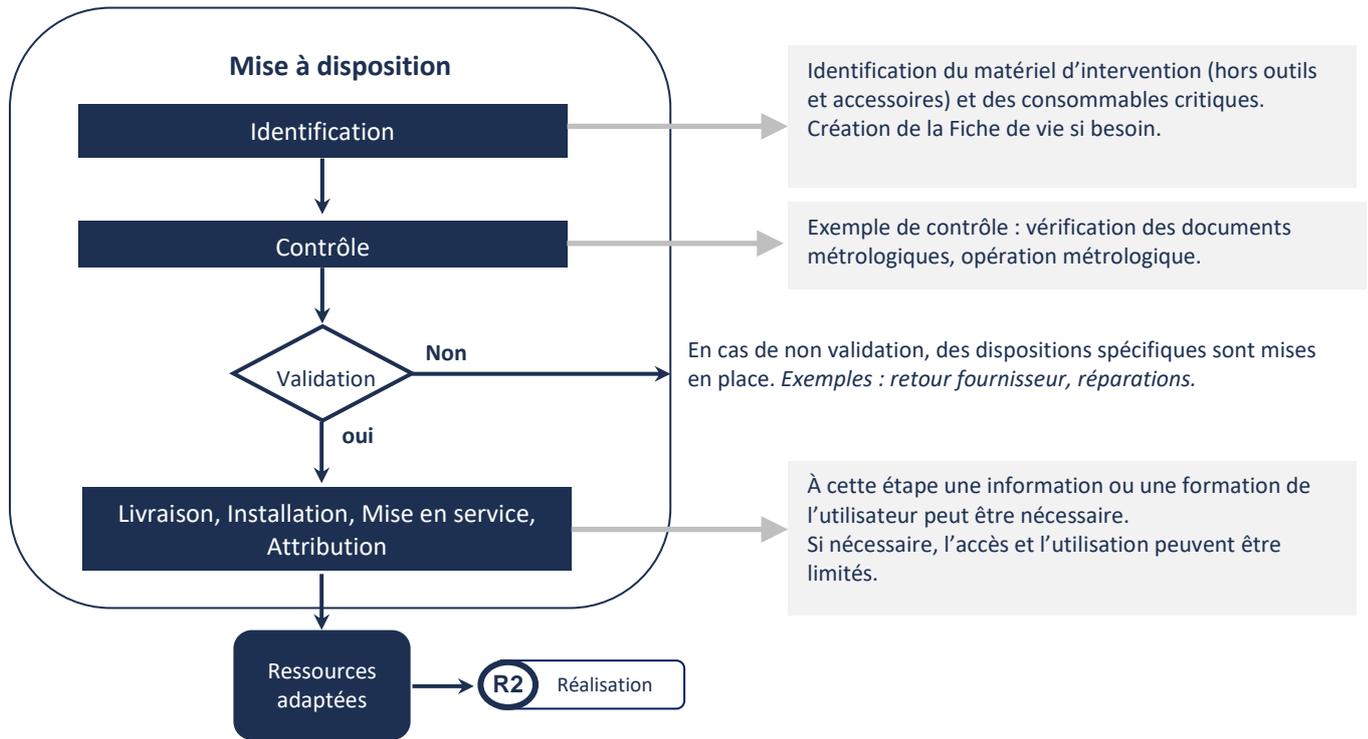
Disposer de ressources matérielles conformes et en nombre suffisant pour réaliser les prestations

Les dispositions décrites s'appliquent aux :

- Matériels d'intervention, terme générique qui englobe le matériel de mesure ou d'essai, le matériel de contrôle, les outils et accessoires,
- Installations et locaux Apave, lorsque les prestations sont réalisées dans ceux-ci (formation...),
- Équipements informatiques ou automatisés et les logiciels spécifiques (hors outils de rapportage et bureautique),
- Consommables critiques.

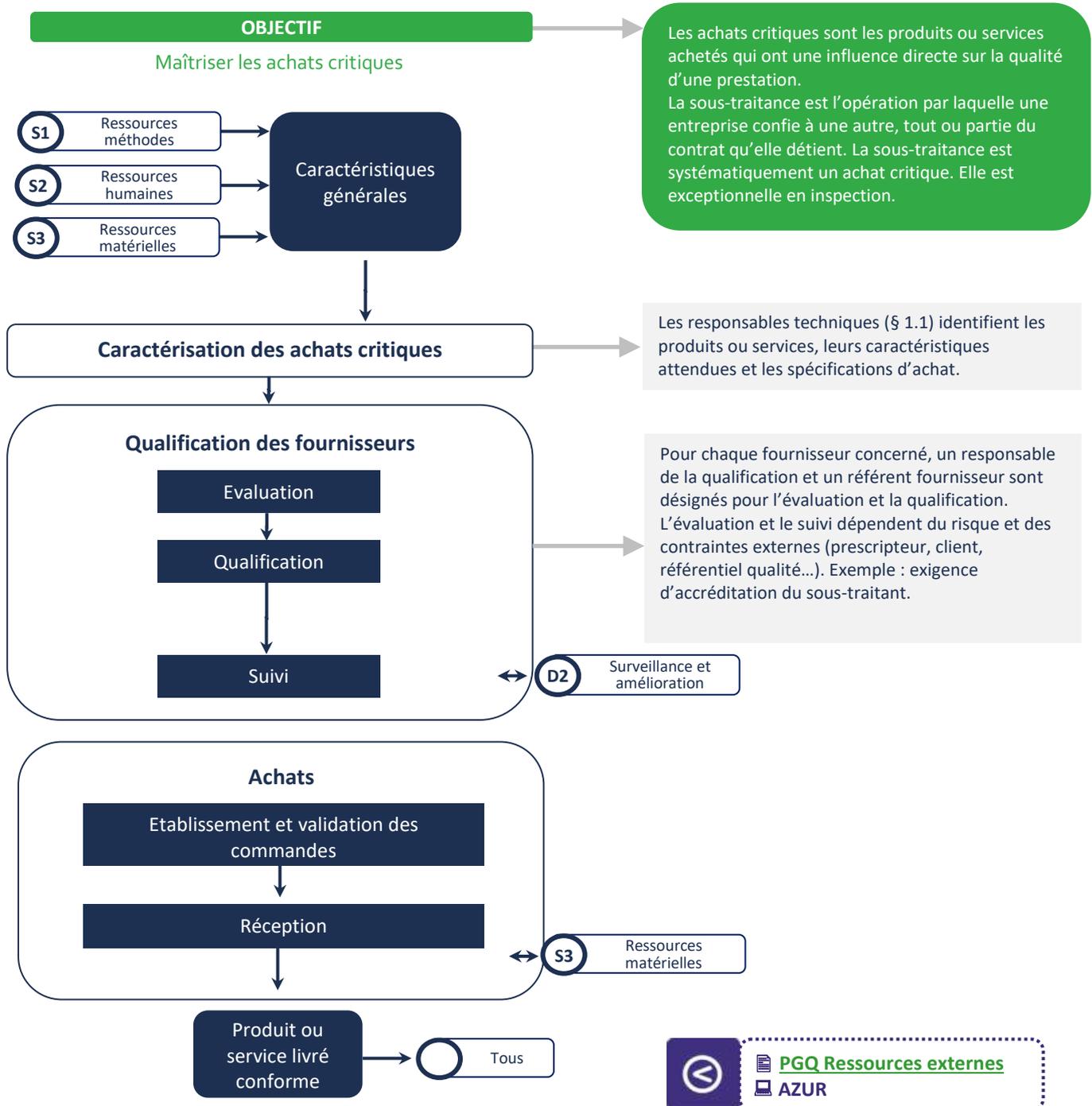


PGQ Ressources matérielles
Spécifications Qualité



PGQ Ressources matérielles
DECA

3.4. Ressources externes



Les opérations réalisées par une entité pour une autre entité du Groupe ne sont pas considérées comme de la sous-traitance mais comme des opérations internes au Groupe, si elles appliquent toutes deux le manuel qualité Apave et donc ont en commun le même système de management qualité. Ces opérations n'impliquent pas de qualification de fournisseur. Toutefois, elles font l'objet d'une définition précise des tâches à accomplir et des conditions d'exécution.

Il en est de même pour le recours au personnel d'une autre filiale Apave SAS.

Les Prestations

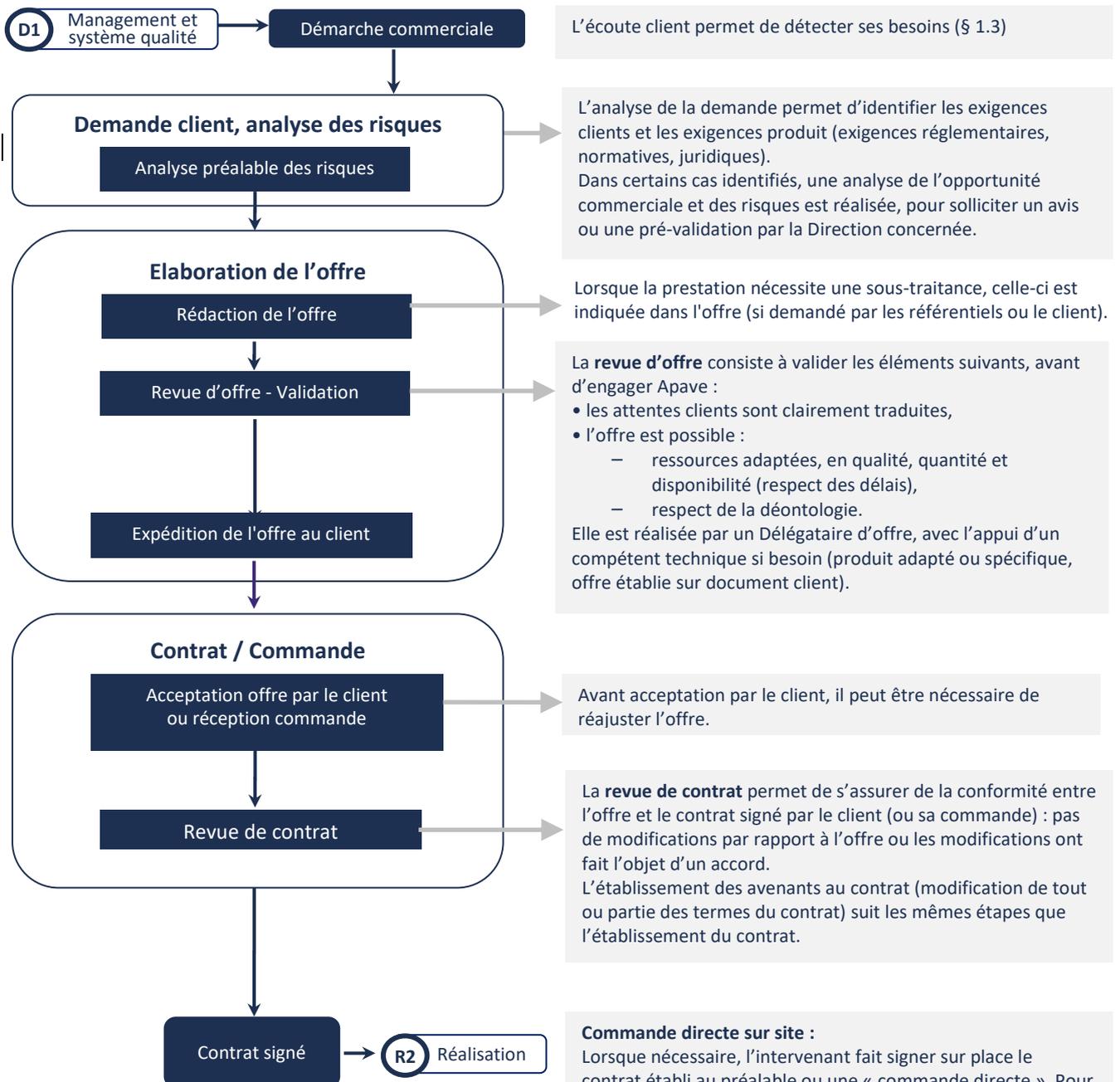


4. Les prestations

4.1 Vente

OBJECTIF

Transformer le besoin client en contrat, dans le respect des règles de l'entreprise



L'écoute client permet de détecter ses besoins (§ 1.3)

L'analyse de la demande permet d'identifier les exigences clients et les exigences produit (exigences réglementaires, normatives, juridiques). Dans certains cas identifiés, une analyse de l'opportunité commerciale et des risques est réalisée, pour solliciter un avis ou une pré-validation par la Direction concernée.

Lorsque la prestation nécessite une sous-traitance, celle-ci est indiquée dans l'offre (si demandé par les référentiels ou le client).

La **revue d'offre** consiste à valider les éléments suivants, avant d'engager Apave :

- les attentes clients sont clairement traduites,
- l'offre est possible :
 - ressources adaptées, en qualité, quantité et disponibilité (respect des délais),
 - respect de la déontologie.

Elle est réalisée par un Délégué d'offre, avec l'appui d'un compétent technique si besoin (produit adapté ou spécifique, offre établie sur document client).

Avant acceptation par le client, il peut être nécessaire de réajuster l'offre.

La **revue de contrat** permet de s'assurer de la conformité entre l'offre et le contrat signé par le client (ou sa commande) : pas de modifications par rapport à l'offre ou les modifications ont fait l'objet d'un accord.

L'établissement des avenants au contrat (modification de tout ou partie des termes du contrat) suit les mêmes étapes que l'établissement du contrat.

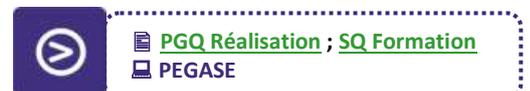
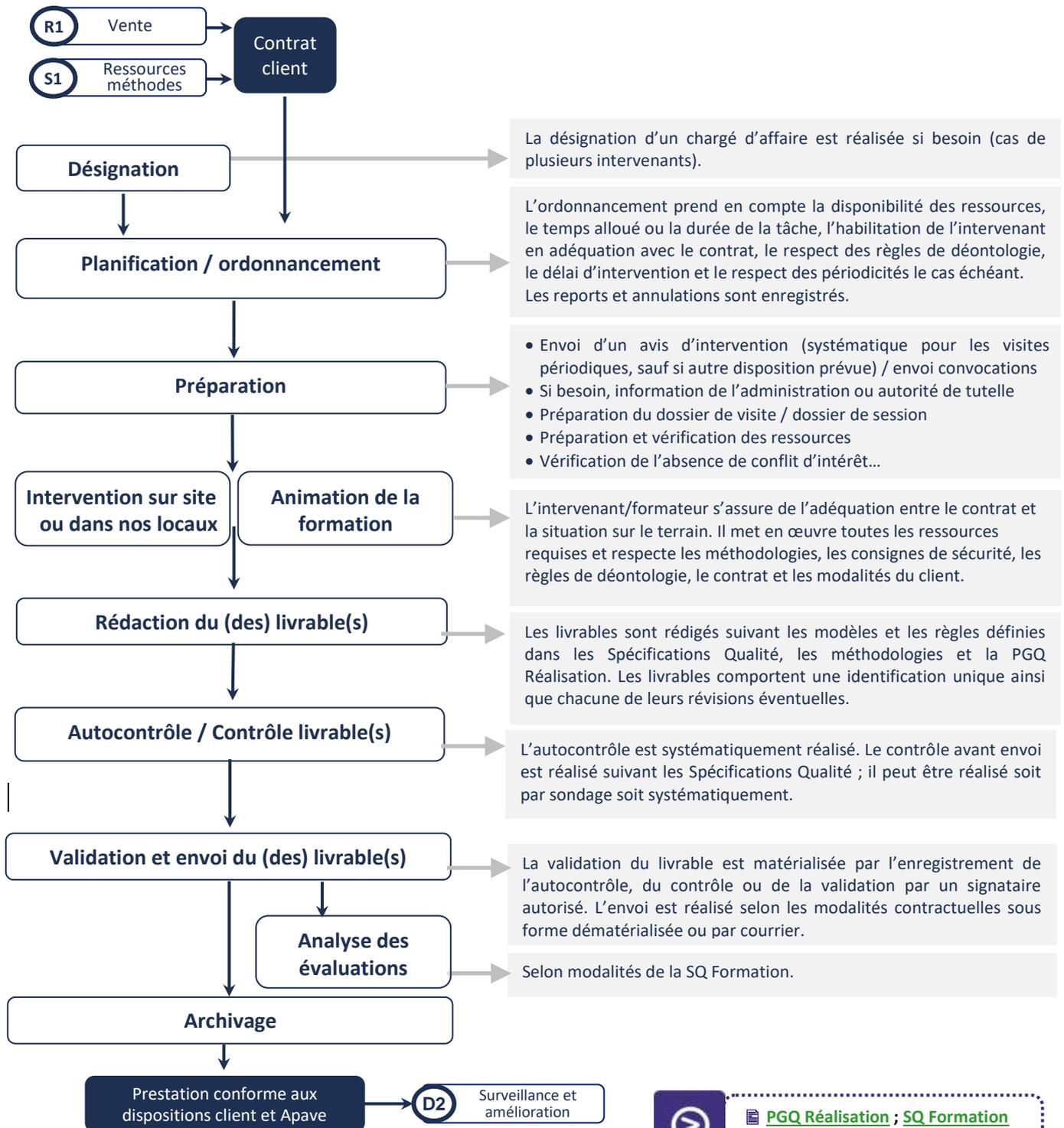
Commande directe sur site :

Lorsque nécessaire, l'intervenant fait signer sur place le contrat établi au préalable ou une « commande directe ». Pour ce dernier cas, il doit disposer de la qualification « Délégué d'offre » ; les revues d'offre et de contrat sont confondues.

4.2 Réalisation

OBJECTIF

Satisfaire les clauses du contrat



5. Informations pratiques

5.1. Gestion du Manuel qualité

La validation, la diffusion et l'archivage s'effectuent suivant les dispositions de la PGQ Système documentaire – Ressources Méthodes.

5.2. Définitions et abréviations

Les termes sont définis dans les PGQ.

Abréviations utilisées :

C/R : Compte-rendu

DO : Directeur des Opérations

DTI : Dossier Technique Individuel

PGQ : Procédure Générale Qualité

QSSE : Qualité Sécurité Santé Environnement

RDG : Responsable de Domaine Groupe

RH : Ressources Humaines

SQ : Spécification Qualité

5.3 Index des procédures citées

- PGQ Organisation

pages 7 et 8

- PGQ Surveillance et amélioration

pages 13, 14

- PGQ Système documentaire et Ressources méthodes

pages 16 à 21

- PGQ Ressources humaines

pages 22, 23

- PGQ Ressources matérielles

pages 24, 25

- PGQ Ressources externes

page 26

- PGQ Vente

page 28

- PGQ Réalisation

Page 29

- PGQ Déontologie

page 9

Les principaux outils du système d'information associés sont également cités dans le manuel qualité.

5.4 Principales modifications

Les modifications concernent principalement l'intégration de Apave Interservices Inspection (AII) dans le domaine d'application, la simplification du processus de qualification (suppression de la gestion de « connaissances ») et le processus de revue de direction unique.

Annexe A • Tableau de pilotage des processus

Annexe informative

	Valeur ajoutée (ou objectif)	Processus	Processus fournisseur	Données d'entrée	Données de sortie	Processus client
D1	Définir et mettre en place une organisation cohérente avec la politique et la stratégie	Management et système qualité	Tous	décisions des Revues de Direction		Toutes les activités
D2	Mettre en œuvre des outils fiables d'alerte et d'amélioration de notre système de management de la qualité	Surveillance et amélioration	Management et système qualité	Données de sortie de la Revue de Direction période n-1	Données d'entrée de la Revue de Direction période n	Management et système qualité
S1	Définir l'ensemble des dispositions nécessaires à la réalisation des prestations	Ressources méthodes	- Management et système qualité - Vente - Réalisation	Décision de développer un nouveau produit Demande client pour une prestation spécifique	Ressources disponibles	Réalisation
S2	Disposer du personnel compétent et en nombre suffisant pour réaliser les prestations commandées par nos clients externes et internes	Ressources humaines	- Management et système qualité - Ressources méthodes	Définition des besoins	Ressources adaptées	Toutes les activités
S3	Disposer de ressources matérielles conformes et en nombre suffisant pour réaliser les prestations	Ressources matérielles	- Management et système qualité - Ressources méthodes	Définition des besoins	Ressources adaptées	Toutes les activités
S4	Maîtriser les produits et services achetés	Ressources externes	Ressources méthodes, humaines et matérielles	Caractéristiques produit ou service	Produit ou service livré conforme	Toutes les activités
R1	Transformer le besoin client en contrat, dans le respect des règles de l'entreprise	Vente	Management et système qualité	Démarche commerciale	Contrat signé	Réalisation
R2	Satisfaire les clauses du contrat	Réalisation	- Vente - Ressources méthodes	Contrat client	Prestation conforme aux dispositions client et Apave	Surveillance et amélioration

Annexe B • Tableaux de correspondance avec les référentiels

ISO 17020

ISO 17020 : 2012	Manuel qualité	PGQ	Outils, autres documents
Introduction			
1 Domaine d'application			
2 Références normatives			
3 Termes et définitions	5.2.	Toutes	
4 Exigences générales			
4.1 Impartialité et indépendance	1.2.	Déontologie, Vente	Code d'éthique
4.2 Confidentialité	1.2.	Déontologie	Code d'éthique
5 Exigences structurelles			
5.1 Exigences administratives	1	Organisation	Statuts
5.2 Organisation et management	1	Organisation, Réalisation	Organigrammes
6 Exigences en matière de ressources			
6.1 Personnel	3.2	Ress. Humaines Surveillance et amélioration Déontologie	Spécifications qualité OMEGA, VISION
6.2 Installations et équipements	3.3	Ress. Matérielles	DECA Spécifications qualité
6.3 Sous-traitance	3.4	Ress. Externes	AZUR
7 Exigences relatives aux processus			
7.1 Méthodes et procédures d'inspection	4	Ress. Méthodes, Vente, Réalisation	CENTAUREE, NOMADD PEGASE, OFFRE-COMMANDE...
7.2 Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection	4.2	Réalisation	
7.3 Enregistrements d'inspection	4.2	Réalisation	Spécifications qualité
7.4 Rapports d'inspection et certificats d'inspection	4.2	Réalisation	Spécifications qualité
7.5 Réclamations et appels	1.4	Surveillance et amélioration	ORPHEE, AMI
7.6 Processus en matière de réclamations et appels	1.4	Surveillance et amélioration	ORPHEE, AMI
8 Exigences en matière de système de management			
8.1 Options	1	(*)	
8.2 Documentation du système de management	2	Système documentaire Organisation	Politique qualité
8.3 Maîtrise des documents	2	Système documentaire	GOOGLE DRIVE
8.4 Maîtrise des enregistrements	2	Système documentaire	
8.5 Revue de Direction	1.3		
8.6 Audits internes	1.4	Surveillance et amélioration	Spécifications qualité
8.7 Actions correctives	1.4	Surveillance et amélioration	AMI
8.8 Actions préventives	1.4	Surveillance et amélioration	AMI
Annexes			
Annexe A (normative) Exigences d'indépendance concernant les organismes d'inspection	1	Déontologie	
Annexe B (informatrice) Éléments optionnels des certificats et rapports d'inspection		Réalisation	

(*) : Apave a choisi l'option A pour son système de management de la qualité.

ISO 17025

ISO 17025 : 2017	Manuel qualité	PGQ	Outils, autres documents
Introduction			
1. Domaine d'application			
2. Références normatives			
3. Termes et définitions	5.2	Toutes	
4. Exigences générales			
4.1 Impartialité	1.2.	Déontologie	Code d'éthique
4.2 Confidentialité	1.2.	Déontologie	Code d'éthique
5. Exigences structurelles	1	Organisation	
6. Exigences relatives aux ressources			
6.1 Généralités	3		
6.2 Personnel	3.2	Ressources Humaines	Spécifications qualité, Plans Qualité, OMEGA, VISION
6.3 Installations et conditions ambiantes	3.3	Ressources matérielles	Spécifications qualité
6.4 Equipements	3.3	Ressources matérielles	DECA
6.5 Traçabilité métrologique	3.3	Ressources matérielles	DECA
6.6 Produits et services fournis par des prestataires externes	3.4	Ressources externes	AZUR
7. Exigences relative aux processus			
7.1 Revue des demandes, appels d'offres et contrats	4.1	Vente	CENTAUREE, OFFRE-COMMANDE
7.2 Sélection, vérification et validation des méthodes	3.1	Système documentaire Ressources Méthodes	Spécifications qualité
7.3 Echantillonnage	4.2	Réalisation	Spécifications qualité
7.4 Manutention des objets d'essai et d'étalonnage	4.2	Réalisation	Spécifications qualité
7.5 Enregistrements techniques	2	Système documentaire	Spécifications qualité
7.6 Evaluation de l'incertitude de mesure	4.2	Réalisation	Spécifications qualité, Plans Qualité
7.7 Assurer la validité des résultats	1.4 et 4.2	Réalisation ; Surveillance	AMI, VISION
7.8 Rapport sur les résultats	4.2	Réalisation	
7.9 Réclamations	1.4	Surveillance et amélioration	ORPHEE, AMI
7.10 Travaux non conformes	1.4	Surveillance et amélioration	AMI
7.11 Maîtrise des données et gestion de l'information	2	Système documentaire	GOOGLE DRIVE, CENTAUREE, NOMADD
8. Exigences relatives au système de management			
8.1 Options	1	(*)	
8.2 Documentation du système de management	1	Système documentaire Organisation	Politique Qualité, GOOGLE DRIVE
8.3 Maîtrise de la documentation du système de management	2	Système documentaire	GOOGLE DRIVE
8.4 Maîtrise des enregistrements	2	Système documentaire	Spécifications qualité, Plans Qualité
8.5 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	1.3	Surveillance et amélioration	
8.6 Amélioration	1.4	Surveillance et amélioration	AMI
8.7 Actions correctives	1.4	Surveillance et amélioration	AMI
8.8 Audits internes	1.4	Surveillance et amélioration	AMI, Spécifications qualité
8.9 Revues de Direction	1.3		
Annexes			
Annexe A : Traçabilité métrologique	3.3	Ressources matérielles	DECA
Annexe B : Options relatives au système de management	1	(*)	

(*) : Apave a choisi l'option A pour son système de management de la qualité.

ISO 9001

ISO 9001 : 2015	Manuel qualité	PGQ / autres documents	Processus
4 Contexte de l'organisme			
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	1.3		D1
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	1.3		D1, R1
4.3 Détermination du domaine d'application du SMQ	0 ; 1		D1
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	1.3		D1
5 Leadership			
5.1 Leadership et engagement	0, 1.1, 1.3	Politique	D1
5.2 Politique	0	Politique	D1
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	1.1	Organisation	D1
6 Planification			
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	1.3		D1
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	1.3		D1
6.3 Planification des modifications	1.3		D1
7 Support			
7.1 Ressources	3	Ress. Humaines, matérielles, externes	S2, S3, S4
7.2 Compétences	3.2	Ressources humaines	S2
7.3 Sensibilisation	0, 1.1, 1.2	Organisation	D1
7.4 Communication	1.1		D1
7.5 Informations documentées	2	Syst. doc et ress. méthodes	S1
8 Réalisation des activités opérationnelles			
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	3.1, 4.2	Réalisation, Syst. doc et ress. méthodes	S1, R1, R2
8.2 Exigences relatives aux produits et services	1.3, 4.1	Vente	R1
8.3 Conception et développement de produits et services	3.1	Syst. doc et ress. méthodes	S1
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	3.4	Ressources externes	S4
8.5 Production et prestation de service	4.2, 1.2	Réalisation, Déontologie	R2
8.6 Libération des produits et service	4.2	Réalisation	R2
8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	1.4	Surveillance et amélioration	D2
9 Evaluation des performances			
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	1.4	Surveillance et amélioration	D2
9.2 Audit interne	1.4	Surveillance et amélioration	D2
9.3 Revue de Direction	1.3		D1
10 Amélioration			
10.1 Généralités	1.4	Surveillance et amélioration	D2
10.2 Non-conformité et action corrective	1.4	Surveillance et amélioration	D2
10.3 Amélioration continue	1.4	Surveillance et amélioration	D2