

Marché B131

**Marché de Prestations
d'aménagement des mesures
compensatoires et de petits
terrassements sur les sites hors
DUP du CSNE.**

Lots A, B et C

Notice du Management de la Qualité

Émetteur	Marché cible	Secteur	Phase	Classement	Domaine	Ouvrage	Type doc	Num.	Ind.
CSNE	B131	T	C	MARC	ENVI	CSNE	NOTI	5000-01	A



SOMMAIRE

1. Objet de la présente notice	3
2. Contenu du SOPMQ	3
3. Dispositions générales	4
4. Contenu du PMQSSE	5





1. OBJET DE LA PRESENTE NOTICE

La présente notice détaille en complément notamment des pièces CCTP et documentation du SMO les exigences imposées au Titulaire en termes de Qualité.

2. CONTENU DU SOPMQ

Le SOPMQ (Schéma Organisationnel du Plan de Management de la Qualité) est établi par le titulaire dans le cadre de sa réponse à la consultation, et rendu contractuel dans le marché.

Il sert de cadre à l'élaboration du Plan de Management de la Qualité Santé Sécurité et Environnement (PMQSSE).

Ce SOPMQ comporte au moins les éléments suivants :

- + L'engagement du titulaire à établir un plan de management qualité en cohérence avec son système qualité, répondant aux contraintes et prescriptions du marché et à s'assurer de son application ;
- + Le PMQSSE doit également répondre aux procédures du MOA notamment le PMP (Plan de Management Projet) et la procédure de maîtrise de l'amélioration continue ;
- + L'organisation générale prévue pour la réalisation du marché : organisation du groupement éventuel, répartition des ouvrages entre les intervenants pressentis (co-traitants et sous-traitants), moyens humains et matériels, désignation, références et missions du référent qualité pressenti ;
- + La définition des grandes lignes de l'organisation du contrôle intérieur par référence aux prescriptions du CCTP incluant l'organisation, les moyens et références des personnes ou organismes devant assurer le contrôle externe ;
- + Le Plan des contrôles envisagés,
- + La liste des procédures que le titulaire propose de mettre en œuvre, que ces procédures soient existantes ou à créer ; un focus particulier doit être fait sur la procédure de maîtrise du produit non-conforme ;
- + La définition précise des prestations sous-traitées, et les sous-traitants pressentis.

Il est illustré par l'organigramme détaillé relatif à l'exécution du marché.

Tout document relatif au système de management de la qualité du titulaire peut être annexé (documentation, certifications, références ...).





3. DISPOSITIONS GENERALES

Au titre de l'exécution du présent marché, le titulaire établira et mettra en œuvre un PMQSSE :

- + Comportant un contrôle intérieur avec contrôle interne et contrôle externe ;
- + Conforme aux prescriptions du marché et cohérent avec le SOPMQ remis à l'offre ;
- + Incluant l'ensemble des prestations prévues au marché, donc incluant les cotraitants, sous-traitants, fournisseurs, les études d'exécution, les ouvrages définitifs, les ouvrages provisoires, les matériels spéciaux...

et s'assure en permanence de son application.

Il est rappelé que :

- + Le contrôle interne consiste à s'assurer que les processus visant à la réalisation des ouvrages sont mis en œuvre conformément aux procédures formulées aux PAQ en vue d'obtenir la qualité requise et que ce contrôle est exercé par le personnel de chantier sous l'autorité du responsable des travaux ;
- + Le contrôle externe consiste principalement à s'assurer du respect des processus et de l'adéquation des ouvrages aux exigences contractuelles et que ce contrôle est exercé par un responsable indépendant du chantier désigné par et relevant de la direction du titulaire.

Au cours de la période de préparation, sur la base du SOPMQ du marché, le titulaire établit un PMQSSE qui est soumis au visa du maître d'œuvre.

Le PMQSSE est un document pratique et concret à l'usage du titulaire, du maître d'œuvre, des contrôleurs extérieurs missionnés et du personnel.

Il est recommandé pour sa rédaction d'utiliser largement les renvois aux pièces contractuelles, aux normes, aux procédures générales qualité afin d'en alléger la rédaction et d'en faciliter la compréhension. Son élaboration est de la responsabilité de l'encadrement du chantier, au plus proche du personnel chargé de la réalisation des tâches et des ouvrages.

Dans le cadre du marché, le PMQSSE est évolutif, à mesure de l'avancement des études et travaux. Ainsi des révisions constituées par des compléments, additifs, modificatifs élaborés en cours de chantier doivent être établies préalablement à la réalisation des ouvrages et compatibles en délai pour leur instruction dans le cadre de la procédure du visa.

En fin de travaux, le PMQSSE final, résultant des diverses révisions, est remis au maître d'œuvre dans le cadre du dossier des ouvrages exécutés.

En cas de réserves du maître d'œuvre, le visa sur le PMQSSE n'est donné qu'après que ces réserves aient été levées.



4. CONTENU DU PMQSSE

Compte tenu des diverses techniques à mettre en œuvre au titre du marché, le PMQSSE comporte une partie générale (Management général, coordination des études, des travaux et gestion des interfaces...) et il est complété de PAQ particuliers, par exemple pour les prestations ou natures d'ouvrages suivantes :

- + Études d'exécution développées par techniques ;
- + Dégagement des emprises (opérations de déboisement et d'arrachage de haies et de taillis) ;
- + Opérations en lien avec les espèces exotiques envahissantes ;
- + Balisage ;
- + Clôtures, portails ;
- + Végétalisation, ensemencement.

Chaque PAQ doit contenir les réponses aux prescriptions contenues dans les articles suivants.

4.1. ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX DU PMQSSE

- + **L'objet du PMQSSE** : domaine d'application, responsabilités d'élaboration, de mise en œuvre et de contrôle de la bonne application, documents de référence et documents/outils associés ; ses limites et exclusions ;
- + **La lettre d'engagement signée de la direction** de/des l'entreprise (s) titulaire (s), cotraitants ; assurant la mise en œuvre de la politique QSSE définie dans le PMQSSE selon les normes et les exigences applicables ;
- + **La présentation du projet** : l'objet du marché, le lieu d'exécution, la nature et l'importance des travaux, les objectifs du MOA et du titulaire, les missions du Titulaire ;
- + **Les principaux intervenants** : maître d'ouvrage, maître d'œuvre, coordonnateur SPS, organismes assurant le contrôle extérieur, entreprise (s) titulaire (s), cotraitants, fournisseurs et sous-traitants ;
- + **L'organisation, les moyens humains et matériels** ;
- + **Les méthodes pour maîtriser l'intégration des processus du projet** (voir annexe3 du PMP fourni en pièce A4 du présent marché).
- + La liste des PAQ particuliers rédigés par le Titulaire et relatifs aux diverses techniques et précisant l'articulation de ces PAQ particuliers avec le PMQSSE ; ces PAQ particuliers comporteront le plan de contrôle des travaux ;
- + **Les objectifs QSSE** internes et leurs origines (MOA, interne, réglementaires...) ;
- + La gestion de **l'amélioration continue** ;
- + Les modalités de maîtrise des risques QSSE.

Sont annexés au PMQSSE ou aux PAQ particuliers les modèles de fiches mentionnées ci-après :

- + journalières de fabrication de la centrale extérieure ou non au chantier (établies par le contrôle interne et validées par le contrôle externe),
- + journalières de mise en œuvre,
- + des contrôles de fabrication,



- + des contrôles de mise en œuvre,
- + de non-conformité et de mesure corrective,
- + des procédures "incident" et les dispositions à prendre.

4.2. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les éléments du SOPMQ sur le système de management de la qualité du titulaire pour la réalisation des travaux sont complétés. Le Titulaire détaille les processus et les procédures d'exécution, le plan de contrôle, les dispositions concernant les points d'arrêts et les points critiques.

4.3. ORGANISATION GENERALE ET INSTALLATIONS DE CHANTIER

Le PMQSSE doit au moins préciser les éléments suivants :

- + L'organigramme général nominatif du chantier ;
- + Les rôles et responsabilités des intervenants des entreprises titulaires, cotraitants ;
- + Les références des personnels d'encadrement (travaux du titulaire et travaux sous-traités) ;
- + L'organisation matérielle du chantier : installations de chantier conformes aux exigences réglementaires, sociales, de sécurité et sanitaires et les équipements et services supports ;
- + Les modalités d'approvisionnement ;
- + La maîtrise de la coordination des intervenants :
 - Les missions principales de chaque entreprise ;
 - Les modalités de choix éventuel, de coordination, de suivi et de contrôle de leurs prestations ;
 - Les procédures relatives à la maîtrise des sous-traitants, notamment en vue de leur agrément, et au contrôle externe de leurs ouvrages ou parties d'ouvrages ;
 - Les procédures relatives à la maîtrise des fournisseurs, notamment en vue de leur agrément et de celui des produits fournis et au contrôle externe des fournitures ;
 - La définition et les modalités de contrôle des interfaces et de formalisation des points d'arrêt et des points critiques correspondant.
- + Les modalités pour la maîtrise des délais :
 - Les modalités d'établissement, de mise à jour, de suivi, du planning général d'exécution et des plannings particuliers ;
- + Les modalités de gestion documentaire :
 - Les procédures pour la gestion des données et documents notamment ceux échangés avec le maître d'œuvre et assurer la traçabilité ;
 - Les procédures d'établissement, de mise à jour et de diffusion, après approbation, par la personne désignée par le titulaire ;
 - Délais et circuits de transmission des documents internes et de ceux soumis au visa du maître d'œuvre ;
 - Présentation des formulaires et documents types du chantier : nature, contenu, la forme et finalité (exemples : fiche de contrôle interne, externe, de non-conformité, de mesures correctives...);





- Conditions d'exploitation, de classement et d'archivage des documents.
- + Les modalités pour la maîtrise des enregistrements :
 - Les procédures d'établissement et de conservation des documents des contrôles internes et externes pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et en fin de travaux établir et remettre le DOE final ;
 - Les modalités de la mesure de l'écoute client.
- + Les modalités pour la maîtrise des études d'exécution et des documents conformes à exécution :
 - L'organisation des études ;
 - Les procédures d'établissement et de suivi du planning ;
 - Les procédures relatives à l'établissement des documents, à leur maîtrise et à leur contrôle internes et externes pour apporter la preuve de la conformité aux exigences ;
 - Les procédures de mise à jour "conforme à exécution" des documents et des notices de fonctionnement.
- + Les modalités de maîtrise des ressources humaines :
 - Les modalités de gouvernance interne et responsabilités de validation des prestations ;
 - La politique de ressources humaines intégrant les aspects de compétence, de formation et de qualification de chaque personnel mobilisé, en vue d'obtenir la qualité requise dans les ouvrages complexes à réaliser.
 - Conformément à la loi n°2021-1018 du 2/08/2021 et au Schéma Directeur de la Prévention (SDPR indice B) de SCSNE, la mise en place pour chaque personnel du chantier, du passeport prévention.

4.4. MAITRISE DE LA REALISATION DES OUVRAGES

Les éléments contenus au PMQSSE ou ses annexes doivent permettre de répondre aux points suivants :

- + Planification de la réalisation des ouvrages:
 - Découpage de la réalisation des ouvrages en processus cohérents avec les exigences spécifiées de ces ouvrages ;
 - Établissement des procédures d'exécution soumises au visa du maître d'œuvre ;
 - Établissement des fiches organisationnelles définissant les missions principales et les responsabilités de chaque poste clé, ainsi que les effectifs prévisionnels ;
 - Définition des interfaces liées aux phasages d'exécution des ouvrages, en fonction des contraintes de travaux simultanés et des procédures (QUI fait Quoi, Quand et Comment) pour maîtriser la qualité à chaque interface (levées de points clefs, de points d'arrêt ou demandes de réception partielle ou de prises de possession anticipée formalisées... entre parties d'ouvrage de techniques semblables ou différentes...) ;
 - Définition des contrôles internes et externes de ces processus notamment aux interfaces.
- + Maîtrise de la qualité des fournitures, produits et matériaux nécessaires à la réalisation de l'ensemble des travaux ou prestations, par des procédures précisant les conditions de choix puis de visa, de suivi qualité, de vérification à leur réception, et éventuellement de stockage et de conservation ou de maintien en état avant emploi.

Les fiches de processus doivent permettre de préciser :





- + L'affectation des tâches, la définition des missions principales et responsabilités de chaque poste clé, ainsi que l'effectif prévisionnel ;
- + Les cadences de fabrication (adéquation de la chaîne de fabrication avec la mise en œuvre des matériaux) ;
- + L'organisation des transports, des approvisionnements et des stockages ;
- + La description des matériels mis en œuvre, ainsi que les modalités de contrôle de leur fonctionnement et du respect des consignes d'entretien et de sécurité ;
- + Le nombre d'ateliers de pose, le plan d'application, l'ordre de réalisation des tronçons ;
- + Les contrôles internes et externes prévus en conformité avec les pièces du marché, complétées par les procédures qualité propres au titulaire et à son savoir-faire ;
- + Les moyens de communication interne (entre bureaux, centrales, encadrement et maîtrise de chantier), ainsi que l'organisation des transports (plan, distances parcourues) ;
- + La consignation des relevés des conditions climatiques et plus généralement la rédaction du rapport journalier de chantier tel qu'indiqué au CCAP et CCTP.

Conformément aux CCAP et CCTP du marché, il est rappelé que les visas et les levers de point d'arrêt relèvent de la mission et de la responsabilité du maître d'œuvre.

4.5. MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET MESURE

Les laboratoires chargés des contrôles interne et externe sont proposés à l'acceptation du maître d'œuvre. L'agrément des laboratoires est notamment conditionné par :

- + L'emploi d'appareils de mesures étalonnés selon les modalités inscrites au livret 2, avec fourniture des documents relatifs à leur étalonnage et à leur capacité à répondre aux essais normalisés prescrits aux pièces contractuelles ou nécessaires à la mesure de la qualité ;
- + Le respect des protocoles de mesure conformes aux normes ;
- + Le respect de la règle d'indépendance à l'égard des laboratoires intervenant au titre des contrôles extérieurs.

Le laboratoire du contrôle externe ne peut être celui retenu au titre du contrôle extérieur. Le titulaire peut cependant faire appel à celui-ci pour la réalisation d'études bien identifiées et d'essais spécifiques. Dans ce cas l'interprétation doit rester sous sa responsabilité.

Le PMQSSE décrit le fonctionnement du laboratoire en précisant notamment :

- + les personnels qualifiés intervenant ;
- + les matériels de mesures prévus pour assurer les contrôles et en particulier les essais prévus par les normes et le CCTP, avec les certificats d'étalonnage et les conditions de maintenance prévues afin d'assurer leur fiabilité ;
- + l'organisation des contrôles fait par ce laboratoire afin de transmettre au maître d'œuvre les résultats des essais de contrôle au plus tard dans un délai de 24 heures suivant la fin de la mesure ;





- les comptes rendus distincts, par nature de travaux et par journées d'activité des contrôles internes de fabrication, de fonctionnement, de mise en œuvre.

Un tableau de synthèse récapitule les contrôles à réaliser sur les ouvrages, en conformité avec les articles du CCTP en précisant :

- + La nature, la fréquence et la répartition entre contrôles internes / contrôles externes ;
- + Les points critiques ;
- + Les points d'arrêt, avec contrôle extérieur de la maîtrise d'œuvre.

Ce plan de contrôle est aussi utilisé pour le suivi et la synthèse quantitative et qualitative des contrôles effectués.

4.6. MAITRISE DE L'AMELIORATION CONTINUE

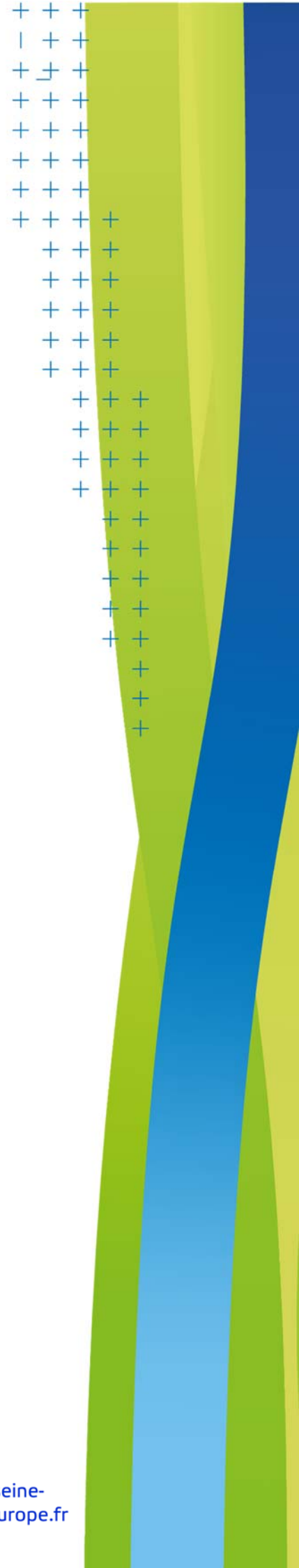
Les éléments contenus au PMQSSE doivent permettre de décrire les activités de mesure et analyse de la performance et notamment :

- + Détection des non-conformités et classement par niveau ;
- + Analyse des non-conformités détectées et recherche des causes (désignation des personnes aptes à traiter, distinction, entre non-conformités pouvant être corrigées immédiatement et non-conformités dont la résolution peut être différée) ;
- + Traitement des non-conformités (ouverture d'une fiche, contenu, définition de la ou des solutions correctives, circuit de transmission, décision et mise en œuvre du traitement, vérification de sa mise en œuvre effective et de son efficacité, solde de la fiche, classement) ;
- + Analyse et tenue d'une synthèse des non-conformités et réclamations client ;
- + Décision et mise en œuvre d'actions correctives ou/et préventives (actions de formation, mise au point d'outils spécifiques, mise à jour du PMQSSE...) ;
- + Modalités d'évaluation de la mise en œuvre du PMQSSE et de son efficacité, tant auprès de ses agents qu'auprès de ses sous-traitants et fournisseurs ;
- + Intégrations des résultats du contrôle extérieur dans la mesure de la satisfaction du client.

Les évaluations peuvent se concrétiser sous forme d'audits, de retours d'expérience internes ou de rapports périodiques, élaborés à partir des outils de suivi usuels et pertinents dans ce type de prestations (plannings des travaux et des contrôles, états d'avancement des documents d'études, des documents visés, des approvisionnements, des résultats des contrôles et essais, des travaux, des non-conformités, de l'archivage des documents.)

Au titre du contrôle extérieur, le maître d'œuvre ou un auditeur désigné par le maître d'ouvrage sont susceptibles de réaliser des audits d'évaluation de l'application du PMQSSE du titulaire et en fonction des résultats, de demander au titulaire la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires.





Partenaires financiers



[www.
canal-seine-
nord-europe.fr](http://www.canal-seine-nord-europe.fr)