

Table des matières

Chapitre 0	Préambule
Chapitre 1	IBH et la qualité
1.1.	Nos activités
1.2.	Notre politique qualité
1.3.	La structure de notre Système de Management de la Qualité
1.4.	Notre organigramme fonctionnel
Chapitre 2	Les processus d'IBH
2.1.	Cartographie des processus
2.2.	Les processus de direction
▪	Processus Direction
▪	Processus Gestion financière
2.3.	Le processus Amélioration continue
2.4.	Les processus support
▪	Processus Gestion de la documentation qualité
▪	Processus Gestion des ressources humaines
▪	Processus Communication externe
▪	Processus Communication interne
▪	Processus Infrastructure support
2.5.	Les processus opérationnels
▪	Processus Gestion commerciale de projets
▪	Processus Gestion technique de projets
▪	Processus Sous-traitants
Annexe 1	Table de correspondance avec l'ISO 9001/2000

Rédigé par : (Nom)	Approuvé par : (Nom – Date)	Date d'application :
J.Agie		Document d'application à partir de la date d'approbation

Révision :	Historique :
01	Emission originale du Manuel Qualité
02	Annexe 1 : table de correspondance avec l'ISO 9001/2000
03	Chap.0 : suppression des exclusions §7.4 et 7.5.5 ; définition champ d'application ; Chap.1.4 organigramme : "coordination technique"

Chapitre 0. Préambule

Le présent Manuel Qualité ainsi que le Système de Management de la Qualité d'IBH s'appliquent à l'ensemble des activités de la société IBH sa.

La Norme ISO 9001 version 2000, référence du Système de Management de la Qualité d'IBH, est couverte en son intégralité à l'exception des chapitres suivants :

- 7.3 Conception et développement : IBH ne conçoit pas de produits propres mais répond aux besoins de ses clients ;
- 7.5.3 Traçabilité : la traçabilité n'est pas une exigence pour les activités d'IBH ;
- 7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure : IBH n'utilise pas d'équipements de mesure.

Champ d'application

Les activités d'IBH relatives à "l'ingénierie de l'environnement" sont certifiées selon la Norme ISO 9001 version 2000.

Chapitre 1. IBH et la Qualité

1.1. Nos activités

IBH : Bureau d'Ingénierie Bourgeois et Harris s.a.

Chaussée de Louvain, 592

B-1380 Lasne

Belgique

Tél. : (32) 2/357.07.57

Fax : (32) 2/357.07.50

Adresse URL : <http://www.ibh.be>

E-mail : ibh@ibh.be

IBH s.a. est une société belge d'ingénieurs conseils, active principalement dans des programmes et projets liés à la protection de l'environnement et au traitement des déchets solides.

La société a été fondée à Bruxelles en 1977 sous le nom « Bureau d'Ingénierie Bourgeois et Harris », avec la société anglaise EC Harris, et est actuellement installée à Lasne en Province de Brabant wallon.

Les services assurés par IBH couvrent la gestion complète de projets et de missions de consultance en matière économique et technique, l'ingénierie de base, l'organisation des mises en concurrence, l'analyse d'offres et la passation des commandes, la surveillance en construction et le contrôle en exploitation.

Les études de projets menées par IBH pour des autorités publiques essentiellement, ou pour des sociétés d'économie mixte, en Belgique, en Europe, en Amérique du Nord, en Afrique et en Asie du Sud concernent notamment :

- Plans stratégiques de traitement et de valorisation de déchets solides,
- Etudes d'incidences,
- Etudes de faisabilité de projets relatifs au traitement de déchets solides,
- Stations de regroupement et de transfert,
- Centres de valorisation énergétique de déchets solides,
- Centres de traitement de boues de stations d'épuration,
- Centres de tri et de récupération,
- Unités de compostage,
- Unités de biométhanisation,
- Unités de traitement des eaux,
- Equipements d'épuration des gaz,
- Unités industrielles de moyenne importance,...

1.2. Notre politique qualité

Pour construire, d'année en année, l'avenir de notre société, nous recherchons et développons une relation harmonieuse et efficace avec nos clients, dans le cadre des activités concrétisant les missions qui nous sont confiées.

IBH adopte une culture et une organisation reposant sur la **compétence**, le **progrès** et la **complémentarité** avec ses clients et ses partenaires.

Nous améliorons constamment nos **Compétences** :

- En recrutant du personnel hautement qualifié,
- En veillant à garantir la multidisciplinarité de l'équipe,
- En favorisant la formation continue de notre personnel et le partage des connaissances,
- En capitalisant notre large expérience acquise dans notre domaine d'activité.

Nos facteurs essentiels de **Progrès** sont :

- La créativité,
- L'amélioration continue,
- La veille technologique et réglementaire,
- L'entretien des contacts extérieurs (acteurs industriels et politiques, universités,...),
- La participation à la réalisation de projets internationaux,
- Le management participatif et l'adhésion de tous.

La recherche d'une **Complémentarité** avec nos clients et nos partenaires se manifeste par :

- Notre faculté d'adaptation et notre promptitude basées sur la souplesse de notre organisation et la fiabilité de nos partenaires et sous-traitants,
- L'adéquation des moyens, principalement humains, aux missions qui nous sont confiées.

Afin de maintenir et développer les caractéristiques sur lesquelles sont bâties notre société, IBH s'engage à mettre en œuvre et promouvoir son système de management de la qualité. Chaque membre du personnel s'engage à adhérer au système, à s'impliquer dans les actions définies et à collaborer étroitement avec le responsable qualité.

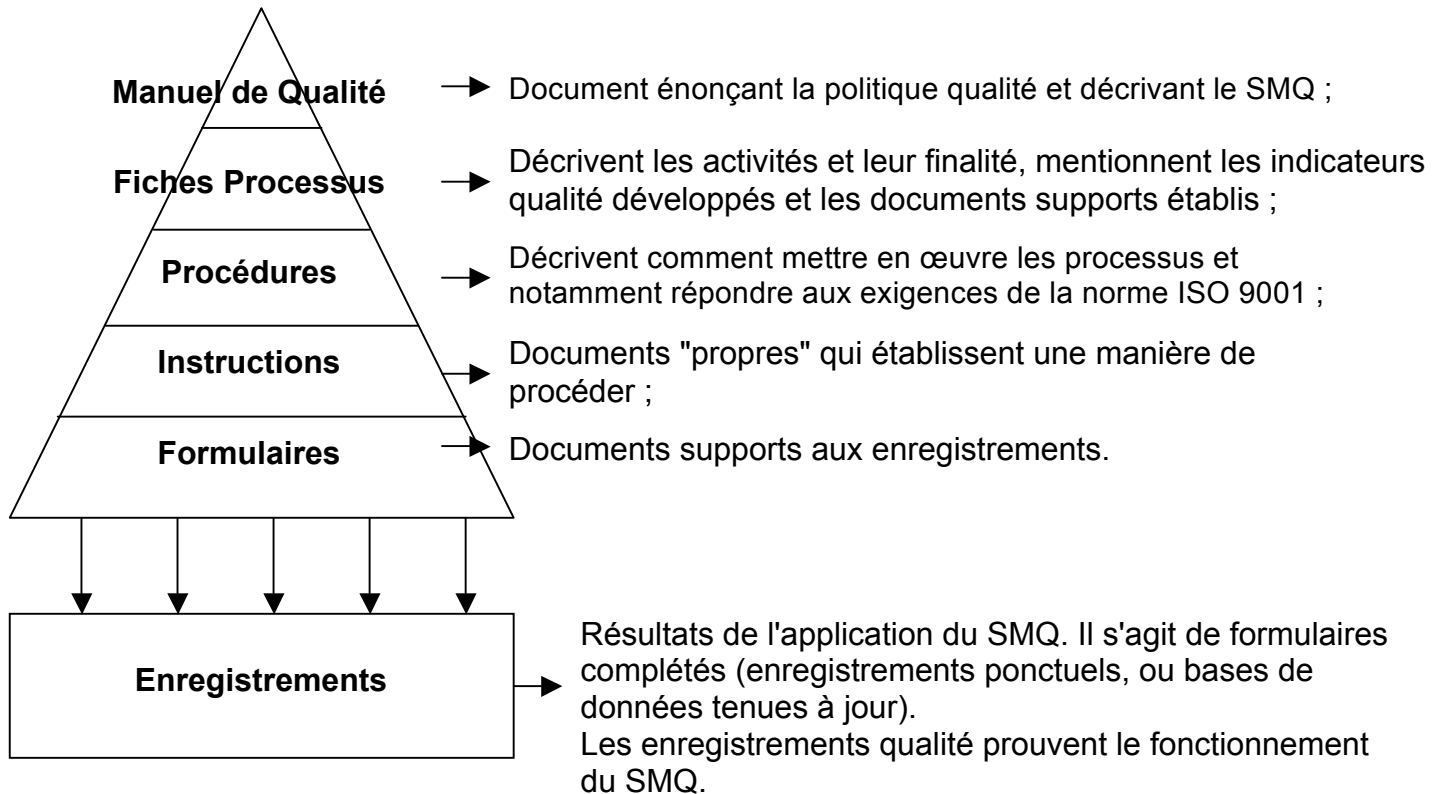
Date :

Avec l'adhésion de toute l'équipe,

Signature de la direction

1.3. La structure de notre Système de Management de la Qualité

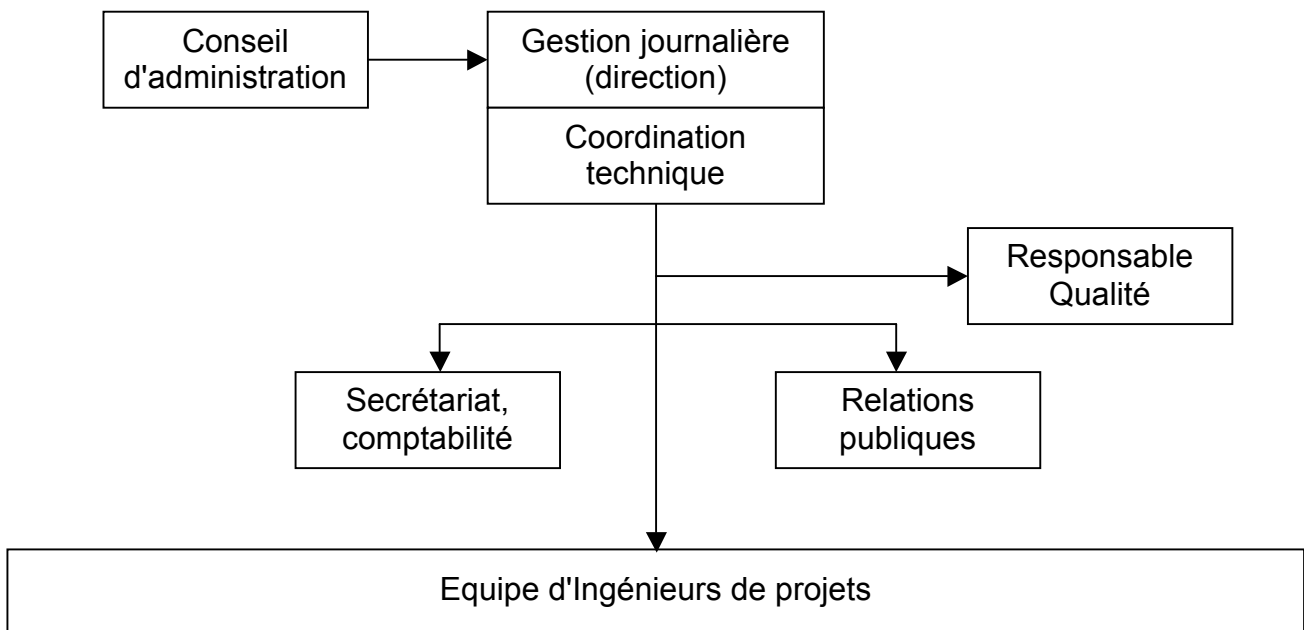
L'architecture du système documentaire supportant le Système de Management de la qualité (SMQ) comporte 5 niveaux :



1.4. Notre organigramme fonctionnel

IBH a opté pour une structure facilitant la communication entre tous les membres de la société.

La complémentarité des compétences y prévaut sur la hiérarchie.



Au sein de cet organigramme, chacun est impliqué dans les actions de type "qualité", dont le suivi est débattu lors de réunions auxquelles tout le personnel est convié.

La tâche principale du responsable qualité (RQ) est le suivi et l'évolution du projet qualité. Le RQ encourage et motive le personnel en veillant à son implication à tous les niveaux.

Sur base des informations reçues de l'ensemble du personnel et du RQ en particulier, la direction assume la prise des décisions stratégiques.

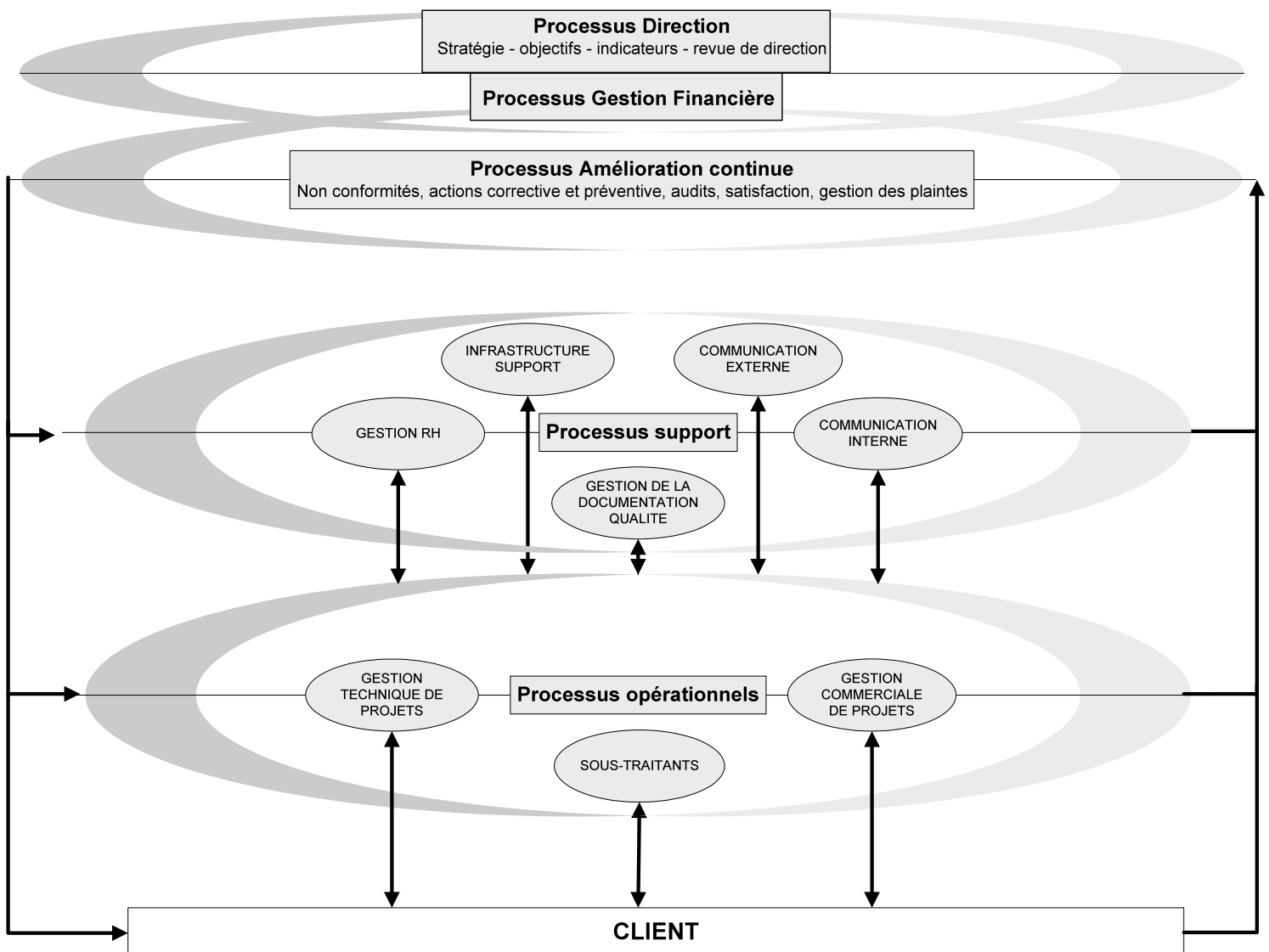
Documents supports :

- Organigramme,
- Descriptions de fonction.

Chapitre 2. Les processus d'IBH

2.1. Cartographie des processus

IBH base son management de la qualité sur l'analyse de ses processus clés. Ils sont décrits dans les pages qui suivent.



2.2. Les processus de direction

Processus Direction

La direction est responsable de la définition de la stratégie générale de la société et de ses objectifs, comme de leur suivi et de leur évolution ou adaptation.

La stratégie d'IBH est basée, d'une part, sur l'engagement de la direction dans la politique qualité développée au chapitre 1.2 de ce manuel et, d'autre part, sur la réalisation des objectifs stratégiques définis ci-dessous :

- Fournir des services dans le domaine de l'environnement et en particulier dans le domaine des déchets solides ; se faire rémunérer pour ces services ;
- Pérenniser l'activité ;
- Développer un partenariat externe fiable et solide avec des sous-traitants et partenaires privilégiés ;
- Rechercher des activités nouvelles, mais restant liées à la compétence d'IBH.

La direction est également responsable de la définition des objectifs spécifiques à la qualité ainsi que de l'évaluation et du suivi de tous les points ayant un impact sur la qualité des produits / services et la satisfaction des clients.

Des indicateurs sont également définis afin de faciliter ce suivi. Pour cette tâche, la direction est assistée par le responsable qualité.

Ces différents points sont traités lors de la revue de direction.

Documents supports :

- Fiche processus "Direction" ;
- PRO-5.01 : Revue de direction.

Processus Gestion financière

Le processus Gestion financière regroupe les moyens permettant de :

- Assurer la trésorerie ;
- Disposer des crédits / ressources ;
- Obtenir et conserver la confiance des banques ;
- Etablir les comptes annuels (documents comptables légaux) ;
- Développer une comptabilité interne (analytique).

Documents supports :

- Fiche processus "Gestion financière" ;
- PRO-6.05 : Gestion financière.

2.3. Le processus Amélioration continue

Le processus amélioration continue a pour but d'identifier les points forts et les points faibles de la gestion des projets et du système de management de la qualité, en vue de mettre en œuvre les actions correctives et préventives permettant leur amélioration continue.

Ce processus, moteur de progrès de IBH, s'applique donc à l'ensemble des activités qui ont une influence sur la qualité du produit / service ou la relation avec les clients. Dans son application pratique, le processus amélioration continue couvre les aspects traditionnellement représentés par :

- le traitement des non-conformités, y compris les plaintes des clients ;
- les actions correctives ;
- les actions préventives ;
- les audits internes ;
- la mesure de satisfaction des clients.

Des "indicateurs qualité" sont établis. Leur évolution est suivie.

En ce qui concerne l'amélioration du système de management de la qualité lui-même et des processus, des "fiches objectifs" et des "fiches indicateurs" sont établies. Les objectifs, les indicateurs et leur suivi sont validés en revue de direction.

Enfin, ce processus doit promouvoir toute proposition d'amélioration de la part du personnel.

Documents supports :

- Fiche processus "Amélioration continue" ;
- PRO-8.01 : Gestion des plaintes clients, des non-conformités internes et des demandes d'actions préventives ;
- PRO-8.02 : Gestion des actions correctives ;
- PRO-8.03 : Gestion des actions préventives ;
- PRO-8.04 : Audit interne ;
- PRO-8.05 : Mesure de satisfaction des clients.

2.4. Les processus support

Processus Gestion de la documentation qualité

Le système documentaire qualité comprend l'ensemble des documents nécessaires pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace des processus.

L'architecture du système documentaire supportant le Système de Management de la qualité est décrite au point 1.3 de ce manuel.

La maîtrise du système documentaire et des enregistrements est décrite dans une procédure afin de :

- systématiser les étapes de rédaction, approbation et diffusion des documents qualité ;
- gérer correctement les enregistrements, preuves des différentes actions relatives à la gestion de la qualité chez IBH.

Documents supports :

- Fiche processus "Gestion de la documentation qualité" ;
- PRO-4.01 : Maîtrise de la documentation qualité ;
- PRO-4.02 : Maîtrise des enregistrements.

Processus Gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines vise à :

- s'assurer de la compétence de chacun dans l'accomplissement de sa fonction ;
- fournir à chacun la connaissance des implications et tâches de sa fonction et de son niveau de responsabilités ;
- donner à chacun les formations dont il a besoin dans l'accomplissement de sa fonction et en réaliser la traçabilité : identification des besoins, dispense de la formation, évaluation de la formation ;
- accueillir les nouveaux engagés au sein d'IBH, les tenir informés du système de management de la qualité en place.

Chaque fonction est décrite dans une fiche "description de fonction". Un organigramme fonctionnel est établi. Un responsable qualité est nommé.

Au travers d'un entretien avec la direction, tenu sur base d'une fréquence annuelle ou en fonction des besoins spécifiques, chacun des membres du personnel est tenu au courant de sa mission dans les projets où il est impliqué.

L'opportunité est laissée à chacun des membres du personnel de discuter avec la direction des orientations souhaitées pour son travail. Les besoins en formation sont identifiés.

Documents supports :

- Fiche processus "Gestion des ressources humaines" ;
- PRO-6.01 : Gestion des ressources humaines et formation.

Processus Communication externe

La communication externe comprend tous les moyens qui contribuent à développer l'image de marque et la notoriété d'IBH, afin de pérenniser l'activité de la société à long terme.

Chacun est également responsable de l'image d'IBH qu'il véhicule auprès des clients.

Documents supports :

- Fiche processus "Communication externe" ;
- PRO-7.05 : Communication externe.

Processus Communication interne

La communication interne a pour but d'assurer une cohésion efficace au sein du personnel et de systématiser l'information dans la société.

L'ensemble des moyens de communication interne est constitué de :

- Réunions périodiques internes permettant notamment le partage d'expériences particulières (formations, visites d'installations ou de salons professionnels, ...) ; ces réunions ont également pour but de communiquer / rappeler tout fait significatif concernant le SMQ et son application ;
- Réunions informelles extérieures avec tout le personnel ;
- Tableau des présences et des manifestations ;
- Tableau de réservation des ressources internes : le matériel technique commun (appareils photos, projecteur, graveur CD...);
- Mails internes permettant notamment d'assurer la traçabilité de la communication des changements apportés au système de documentation qualité ;
- Bibliothèque enrichie par tout le personnel sur le thème du traitement des déchets et de l'environnement, tant au niveau du "suivi réglementaire" que sur la "veille technologique" au départ de supports papier (livres, rapports, revues) et informatique (rapports, sites web).

Documents supports :

- Fiche processus "Communication interne" ;
- PRO-5.02 : communication interne.

Processus Infrastructure support

La finalité de ce processus est d'assurer la mise à disposition des moyens nécessaires pour permettre de satisfaire les exigences du client en terme de qualité du service et de respect des délais d'exécution par rapport aux engagements définis. Ce processus vise également à une utilisation efficace des supports logistiques indispensables au fonctionnement d'IBH.

Les principaux supports sont en l'occurrence :

- La mise à disposition de locaux de travail (siège social, sièges d'exploitation...)
- Les achats généraux,
- L'utilisation des réseaux (téléphone, internet..),
- Assurances légales et extra-légales du personnel, assurances professionnelles,...
- Sauvegarde et sécurisation des données informatiques,
- Organisation du secrétariat,
- Gestion des fournitures et services,
- Organisation et gestion du courrier.

Chaque membre du personnel est tenu de préserver la propriété intellectuelle des clients et des contacts afin d'éviter toute perte ou altération des informations reçues et toute divulgation d'informations ou de données confidentielles à un tiers ; cette mesure concerne la gestion des documents de tous les types et des communications non formalisées dans un document écrit.

La gestion des courriers entrants et sortants constitue une activité significative au sein d'IBH.

La gestion des données informatiques est importante, notamment dans la gestion technique des projets et le système de management de la qualité. Une procédure de sauvegarde et de sécurisation des données informatiques est établie.

Pour les différents services sous-traités qui participent à l'infrastructure support des activités d'IBH, mais qui n'ont pas de lien direct avec la qualité du produit, une base de données est tenue à jour. Cette base de données reprend les informations essentielles concernant ces services (exemples : informatique, achats généraux, assurances,...)

Documents supports :

- Fiche processus "Infrastructure support" ;
- PRO-6.02 : Infrastructure support ;
- PRO-6.03 : Sauvegarde des données informatiques ;
- PRO-6.04 : Gestion du courrier ; préservation de la propriété intellectuelle des clients et des contacts ;
- INS-6.02.01 : Plan de classement des "documents société" ;
- INS-6.02-identification : Instructions "divers" (utilisation de matériel support,...).

2.5. Les processus opérationnels

Processus Gestion commerciale de projets

Ce processus couvre l'ensemble des opérations qui concourent à l'obtention d'une commande ou d'un contrat :

- Le suivi des contacts externes, principalement par le délégué commercial ;
- L'identification d'un besoin chez un client potentiel ;
- L'évaluation de l'opportunité commerciale en terme de disponibilité et d'adéquation des compétences avec la demande, ainsi que de qualité du prospect ;
- L'établissement d'une offre :
 - Réponse à un appel d'offres dans le cas d'un marché public. En cas de sélection d'IBH par le client, la procédure débouche sur l'établissement d'un contrat en référence au Cahier Spécial des Charges du client et l'offre d'IBH ;
 - Rédaction d'une offre de gré à gré dans le cas d'un client privé. En cas d'accord du client, la procédure débouche sur l'établissement d'une convention ;
 - Rédaction d'un avenant à un contrat existant. En cas d'accord du client, la procédure débouche sur l'établissement d'une adaptation du contrat.
- Le suivi commercial après la commande.

Documents supports :

- Fiche processus "Gestion commerciale de projets" ;
- PRO-7.01 : Gestion commerciale.

Processus Gestion technique de projets

La finalité de ce processus est de satisfaire les exigences du client en terme de moyens mis à disposition, de qualité du service et de respect des délais d'exécution par rapport aux engagements définis, mais également de contribuer à l'équilibre économique d'IBH.

Pour chaque projet, le contrat conclu entre IBH et son client contient un programme contractuel des prestations : soit via une méthodologie d'étude lorsqu'il s'agit d'un projet particulier, soit via un programme général des prestations à accomplir lorsqu'il s'agit d'un projet d'ingénierie.

Ce programme sert de base à l'élaboration d'un "Planning" ainsi que d'un document "Programme de travail et répartition des tâches".

En fonction du type de projet, celui-ci peut être décomposé en plusieurs phases comme :

- étude d'une partie d'un projet particulier ou étude complète,
- étude préliminaire et avant-projet d'ingénierie,
- rédaction d'un cahier spécial des charges,
- préparation de documents de consultation,

- analyse des offres,
- suivi de projet et direction / assistance à la direction des travaux,
- suivi d'exploitation.

Dans la mesure où le document "Programme de travail et répartition des tâches" global pour le projet ne permet pas une identification suffisante des tâches élémentaires, un document spécifique à chaque phase est élaboré.

Les leaders de projet gardent la maîtrise de l'accomplissement des tâches qui leur sont attribuées, mais de façon à ce que toute autre personne en back-up puisse être capable, en leur absence, de "rentrer" rapidement dans leur projet.

Pour ce faire, ils tiennent à jour et communiquent un "Plan de classement" des documents entrants et sortants.

Des modèles de documents de suivi de projet sont établis tels que "PV de réunions, rapports et notes", "Document de suivi technique", "Rapports mensuels", "Avenants",...

IBH développe des "Cahiers Spéciaux des Charges" types. Afin d'améliorer ceux-ci en profitant de l'expérience acquise, les problèmes spécifiques, rencontrés lors du suivi des projets sont enregistrés. Cette base de données est ainsi enrichie de l'expérience acquise sur tous les projets de manière à pouvoir en tenir compte lors de la production de nouveaux C.S.Ch.

Documents supports :

- Fiche processus "Gestion technique de projets" ;
- PRO-7.02 : Gestion de projets ;
- PRO-7.02 ANX 1 : Modèle de plan de classement ;
- PRO-7.03 : Gestion de projets particuliers ;
- INS-7.02.id proj.01 : Planning (pour chaque projet)
- INS-7.02.id proj.02 : Programme de travail et répartition des tâches (pour chaque projet)
- INS-7.02.id proj.03 : Plan de classement (pour chaque projet)

Processus Sous-traitants

IBH est amenée à confier certaines missions ou parties de projets à des sous-traitants (architectes, bureaux d'études plus spécialisés, ...). Dans d'autres cas, une relation de partenariat est établie (par exemple via une société momentanée).

La relation avec le sous-traitant ou partenaire s'établit à différents stades du projet :

- IBH bâtit une offre avec un sous-traitant / partenaire ;
- IBH vit avec le sous-traitant / partenaire durant tout le projet ;
- IBH "contrôle" le travail du sous-traitant / partenaire ;
- IBH peut espérer d'autres collaborations futures avec le sous-traitant / partenaire.

La sélection doit permettre de retenir un sous-traitant ou partenaire qui :

- "colle" aux exigences du projet pour lequel il est sélectionné ;
- rencontre le souhait du client ;
- possède des aptitudes professionnelles vérifiées (références) ;
- montre une qualité relationnelle compatible avec IBH et le client ;
- présente une situation financière saine.

Durant tout le projet, IBH communique avec son sous-traitant / partenaire. En fonction de la nature du projet, différents moyens de communication peuvent être formalisés tels que : PV de réunions, planning, document de partage des tâches,...

L'évaluation régulière des sous-traitants permet de vérifier, en cours et en fin de projet, leurs aptitudes professionnelles et relationnelles.

IBH est responsable de ses sous-traitants vis-à-vis de ses clients.

Documents supports :

- Fiche processus "Sous-traitants" ;
- PRO-7.04 : Gestion des sous-traitants.

Annexe 1 : Table de correspondance avec l'ISO 9001 / 2000

Norme ISO 9001 / 2000	Manuel Qualité IBH
4. Système de management de la qualité	
4.1. Exigences générales	Chap.2 Les processus d'IBH
4.2. Exigences relatives à la documentation	2.4. Processus Gestion de la documentation qualité
5. Responsabilités de la direction	
5.1. Engagement de la direction	Chap.1 IBH et la Qualité
5.2. Ecoute client	2.3. Processus Amélioration continue 2.5. Processus Gestion commerciale de projets 2.5. Processus Gestion technique de projets
5.3. Politique qualité	1.2. Notre politique qualité
5.4. Planification	Chap.2 Les processus d'IBH
5.5. Responsabilité, autorité et communication	1.4. Notre organigramme fonctionnel 2.4. Processus Gestion des ressources humaines 2.5. Processus Gestion technique de projets
5.6. Revue de direction	2.2. Processus Direction
6. Management des ressources	
6.1. Mise à disposition des ressources	2.2. Processus Direction 2.2. Processus Gestion financière
6.2. Ressources humaines	2.4. Processus Gestion des ressources humaines
6.3. Infrastructures – 6.4. Environnement de travail	2.4. Processus Infrastructure support
7. Réalisation du produit	
7.1. Planification de la réalisation du produit	2.5. Les processus opérationnels
7.2. Processus relatifs aux clients	2.3. Le processus Amélioration continue 2.4. Processus Communication externe 2.4. Processus Communication interne 2.5. Les processus opérationnels
7.3. Conception et développement	---
7.4. Achats	2.5. Processus Sous-traitants

7.5. Production et préparation du service	2.5. Processus Gestion technique de projets 2.5. Processus Sous-traitants 2.5. Processus Infrastructure support
7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	---
8. Mesures, analyse et amélioration	
8.1. Généralités	2.3. Le processus Amélioration continue
8.2. Surveillance et mesures	2.3. Le processus Amélioration continue 2.4. Processus Communication interne 2.5. Processus Gestion technique de projets
8.3. Maîtrise du produit non-conforme	2.3. Le processus Amélioration continue
8.4. Analyse des données	2.2. Processus Direction 2.3. Le processus Amélioration continue 2.4. Processus Communication interne
8.5. Amélioration	2.2. Processus Direction 2.3. Le processus Amélioration continue