




SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE ENVIRONNEMENT D'AZOAR ENGINEERING

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT



Référence document : AZOAR/2018/002/indice 0

| Date d'application | Révision | Motif de la révision | Etabli par | Vérifié par | Approuvé par |
|--------------------|----------|----------------------|---|---|--|
| 08/10/2018 | 0 | Création du document | A. BIYOGHE  | N. SADOUNI-BARBEDETTE  | N. SADOUNI-BARBEDETTE  |
| | | | | | |

L'entreprise établit, documente, met en œuvre et entretient un Système de Management Qualité Environnement et en améliore en permanence l'efficacité selon la roue de Deming :

La roue de Deming est une illustration de la méthode qualité PDCA (Plan-Do-Check-Act).

La roue de Deming vise donc à :

PLANIFIER :

Se fixer un programme et un calendrier d'actions en fonction de ses objectifs.

FAIRE :

Se donner les moyens financiers, techniques, humains de la mise en œuvre des actions.

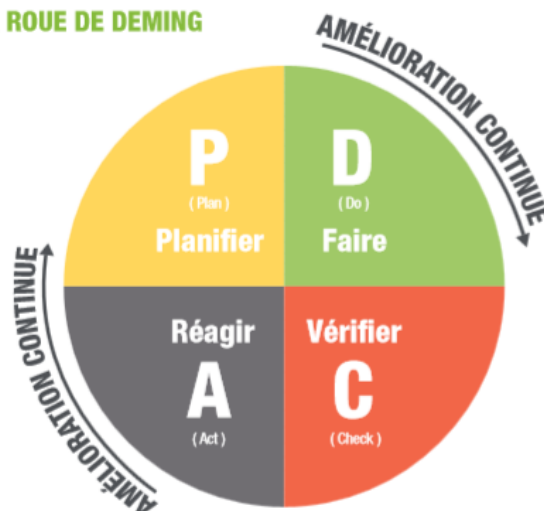
VÉRIFIER :

Analyser la situation et les écarts par rapport à la situation souhaitée.

AGIR :

Mettre en place les actions correctives pour diminuer ces écarts.

LA ROUE DE DEMING



SOMMAIRE

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | BUT DU MANUEL ET CONTEXTE DE L'ENTREPRISE..... | 4 |
| 2 | PRESENTATION DE LA SOCIETE | 5 |
| 2.1 | HISTORIQUE ET METIER | 5 |
| 3 | RESPONSABILITE DE LA DIRECTION..... | 5 |
| 3.1 | ENGAGEMENT DE LA DIRECTION : POLITIQUE QUALITE ET ENVIRONNEMENT | 5 |
| 3.2 | ORGANIGRAMME | 6 |
| 3.3 | COMMUNICATION INTERNE | 7 |
| 3.4 | ECOUTE CLIENT..... | 7 |
| 3.5 | CHARTES DES BONNES PRATIQUES..... | 7 |
| 4 | SYSTEMES DE MANAGEMENT QUALITE ENVIRONNEMENT | 8 |
| 4.1 | PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT | 8 |
| 4.1.1 | <i>Risques et opportunités</i> | 8 |
| 4.1.2 | <i>Aspects environnementaux</i> | 8 |
| 4.1.3 | <i>Exigences légales et autres</i> | 8 |
| 4.1.4 | <i>Objectifs Qualité et Environnement</i> | 8 |
| 4.1.5 | <i>Plan de Management Environnement et Qualité (PMEQ)</i> | 9 |
| 4.2 | MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT | 9 |
| 4.2.1 | <i>Ressources, rôles, responsabilités et autorités</i> | 9 |
| 4.2.2 | <i>Compétence, formation et sensibilisation QE</i> | 9 |
| 4.2.3 | <i>Communication interne et externe</i> | 10 |
| 4.2.4 | <i>Exigences relatives à la documentation qualité et Environnement</i> | 10 |
| 4.2.4.1 | <i>La structure documentaire</i> | 10 |
| 4.2.4.2 | <i>Maîtrise des documents QE</i> | 11 |
| 4.3 | CARTOGRAPHIE ET INTERACTION DES PROCESSUS | 11 |
| 4.3.1 | <i>Cartographie et interaction</i> | 11 |
| 4.3.2 | <i>Liste des processus</i> | 12 |
| 4.3.3 | <i>Processus relatifs aux clients</i> | 13 |
| 4.3.3.1 | <i>Détermination des exigences relatives au Produit/Service</i> | 13 |
| 4.3.3.2 | <i>Revue des exigences relatives au Produit/Service</i> | 13 |
| 4.3.3.3 | <i>Réalisation des Projets</i> | 13 |
| 4.3.4 | <i>Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir</i> | 14 |
| 4.4 | MESURES DES PROCESSUS, ANALYSES ET AMELIORATIONS..... | 14 |
| 4.4.1 | <i>Satisfaction du client</i> | 14 |
| 4.4.2 | <i>Surveillance et mesures des processus</i> | 14 |
| 4.4.3 | <i>Audit interne</i> | 14 |
| 4.4.4 | <i>Revue de Direction</i> | 15 |
| 4.5 | AMELIORATION CONTINUE..... | 15 |

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 4 sur 16 |

1 BUT DU MANUEL ET CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

Ce manuel a pour but de décrire le Système de Management Qualité Environnement (SMQE) au sein d'Azoar Engineering.

Il permet notamment de :

- Donner une vue globale du système de management de la qualité et de l'environnement.
- Expliquer le fonctionnement de notre organisation.
- Présenter notre société et ses engagements qualité et environnementaux.
- Préciser l'organisation qualité et environnement mise en place.
- Indiquer les références et les interactions entre les processus du système de management qualité et environnement.

Document de référence :

- Norme ISO 9001 version 2015.
- Norme ISO 14001 version 2015.

Domaine d'application du système de management qualité et environnement (SMQE):

Le SMQE mis en place couvre l'ensemble de nos activités en France et hors de France, notamment les prestations intellectuelles (études, conseils, ingénierie et management de projet, en assistance technique et/ou au forfait) pour tout type de clients dans les domaines de compétences suivantes :

- Maîtrise des risques industriels.
- Environnement.
- Conformité réglementaire.
- Radioprotection et sûreté nucléaire.
- Santé et sécurité au travail.
- Management QSE.

Les secteurs d'application sont:

- Energie.
- Eau.
- Industrie.
- Pharmacie.
- Administrations publiques.

Ce Manuel Qualité et Environnement est enregistré et mis à jour dans la base de données « SMQE d'AZOAR ». La diffusion est systématique pour les collaborateurs Azoar. Une copie est accessible sur demande pour les autres.

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 5 sur 16 |

2 PRESENTATION DE LA SOCIETE

2.1 Historique et métier

AZOAR ENGINEERING est une entreprise créée en février 2012. Sa fondatrice travaille dans le milieu de la production d'électricité et de l'eau depuis plus de 15 ans.

Raison sociale : AZOAR ENGINEERING.

Forme juridique : SASU.

Code NAF : 7112b.

Adresse du siège: 118 rue de billancourt – 92100 Boulogne-Billancourt.

E-mail : contact@azoar.fr.

Nos collaborateurs sont des ingénieurs et des docteurs issus d'écoles d'ingénieurs et de cursus universitaires.

AZOAR ENGINEERING accompagne dans leurs démarches liées à la maîtrise de la sécurité, de la santé, de la sûreté, de l'environnement et à leur mise en conformité vis-à-vis de la réglementation en vigueur dans les domaines de compétence cités.

L'accompagnement proposé à nos clients est complet : de la conception, à la déconstruction de leurs installations en passant par leur mise en service et leur exploitation.

L'objectif est de permettre à nos clients d'atteindre leurs cibles en termes de performance, dans les délais impartis.

3 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION


3.1 Engagement de la Direction : Politique qualité et environnement

L'engagement de la Direction est défini dans la Politique de Direction.

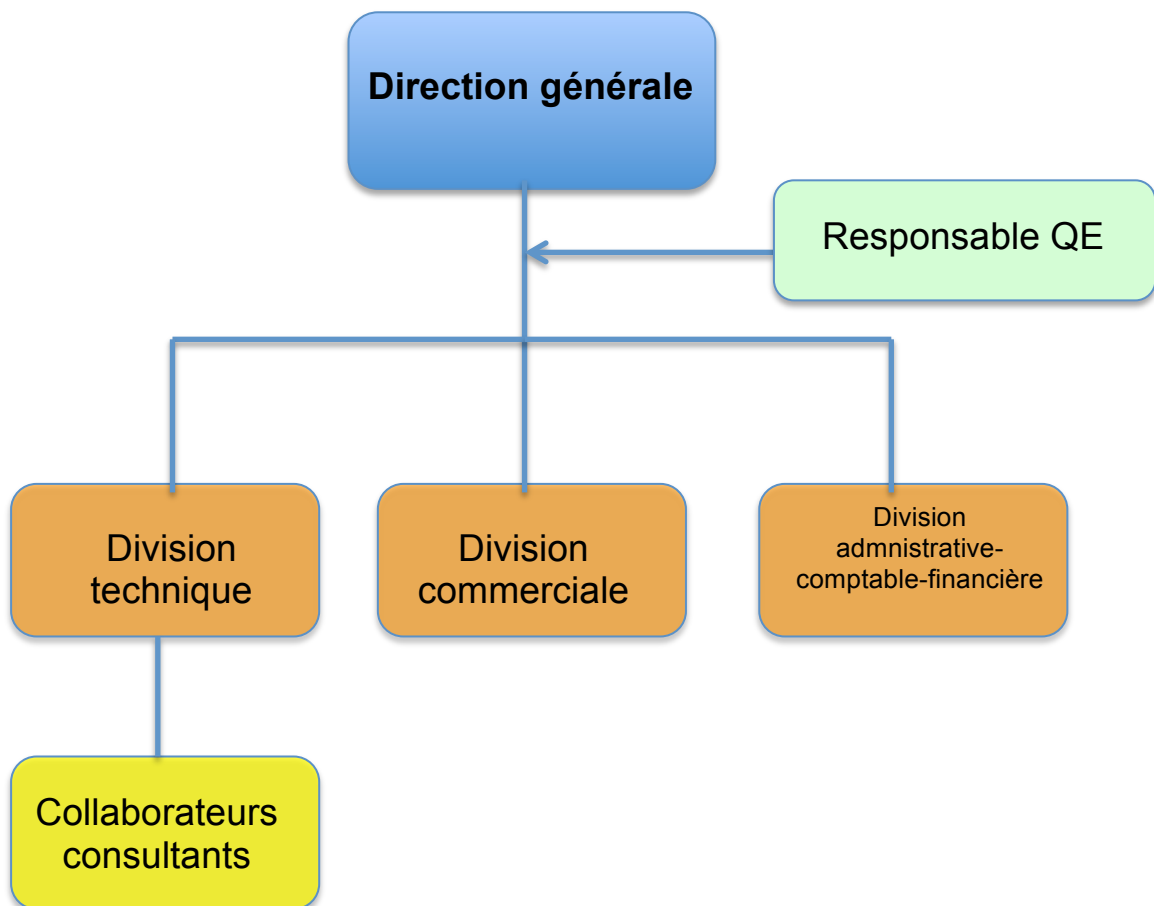
La Politique de Direction :

- Est adaptée à la finalité de l'entreprise.
- Est une preuve de son engagement de se conformer aux exigences légales, et de prévention de la pollution.
- Comprend l'engagement de la Direction à satisfaire les exigences et à améliorer continuellement l'efficacité du Système de Management.
- Donne un cadre pour établir les objectifs et cibles environnementales.
- Est communiquée à toute personne travaillant pour Azoar.
- Est revue lors de la Revue de Direction.

Cette politique est disponible pour les clients et les partenaires.

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 6 sur 16 |

3.2 Organigramme



v

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 7 sur 16 |

3.3 Communication interne

La Direction informe ses collaborateurs des évolutions et des orientations de l'entreprise lors :

- Des réunions d'avancement des missions.
- De séances d'information dédiées.
- Des bilans annuels.

3.4 Ecoute client

Afin d'être à l'écoute du client et d'augmenter sa satisfaction, plusieurs moyens sont utilisés :

- Participation à des réunions professionnelles.
- Envoi d'enquêtes de satisfaction aux clients (utilisation de la Fiche d'Evaluation Prestataire, référence : SMQE/AZOAR/2018/02).
- Réunions d'enclenchement de prestations.
- Réunions de clôture de prestations.
- Organisation de rencontres conviviales.
- Participation à des salons professionnels

Ces éléments sont sources d'une amélioration continue.

3.5 Chartes des bonnes pratiques

Une charte des bonnes pratiques sécurité, environnement et éthique (SMQE/AZOAR/2018/004) ont été constituées avec la participation de l'ensemble du personnel.

Elles sont disponibles dans la base de données « SMQE Azoar » et diffusées systématiquement aux collaborateurs Azoar.

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 8 sur 16 |

4 SYSTEMES DE MANAGEMENT QUALITE ENVIRONNEMENT

4.1 Planification du système de management

4.1.1 Risques et opportunités

Le document « enjeux » référencé SMQE/AZOAR/2018/005 décline l'orientation stratégique mise en place par AZOAR pour répondre aux enjeux essentiels et maîtriser les risques inhérents à son activité. Il présente également les attentes respectives vis-à-vis des parties prenantes pertinentes pour AZOAR.

4.1.2 Aspects environnementaux

L'analyse environnementale est effectuée selon la procédure AZOAR/QE/ENV/2018/PR001 afin de déterminer les aspects et impacts significatifs générés par les activités d'AZOAR sur l'environnement. L'analyse environnementale, consignée dans l'enregistrement AZOAR/QE/ENV/2018/ENR001 est réalisée conformément à la procédure AZOAR/QE/ENV/2018/PR001 "Identification des aspects environnementaux en modes normal, dégradé et accidentel" et peut être remise à jour dans le cadre de toute modification notable ou d'une évolution de la réglementation applicable. L'analyse environnementale est revue tous les 3 ans et validée lors de la Revue de Direction.

Les aspects et impacts sont identifiés en fonctionnement normal et dégradé ou accidentel. Ils sont évalués en fonction de leur gravité, de leur fréquence, de la façon dont ils peuvent être maîtrisés et de la conformité réglementaire associée. Les critères gravité, fréquence et maîtrise sont notés de 1 à 4, la conformité réglementaire étant égale à 1 si elle est respectée et à 10 dans les autres cas.

4.1.3 Exigences légales et autres

AZOAR s'engage à respecter la réglementation et les autres exigences qui lui sont applicables. Pour ce faire, l'ensemble des textes QE qui lui sont applicables sont identifiés selon la procédure AZOAR/QE/2018/PR002 "Identification des exigences légales et autres, et évaluation de la conformité".

L'identification des exigences réglementaires et autres est consignée dans l'enregistrement AZOAR/QE/2018/ENR002. Elle est mise à jour régulièrement selon l'évolution des textes.

4.1.4 Objectifs Qualité et Environnement

La Direction s'assure de la définition des objectifs QE en ligne avec sa politique Qualité Environnement lors de la Revue de Direction.

Les objectifs QE sont fixés par la Direction en tenant compte :

- de l'analyse environnementale,
- des aspects et impacts environnementaux,
- des exigences légales et autres, des exigences financières et opérationnelles,
- des demandes des parties concernées, internes ou externes à l'entreprise, et de la Politique de Direction.

Les objectifs sont repris dans l'enregistrement AZOAR/QE/2018/ENR003 et mis à jour en fonction de son évolution.

| | | |
|---|--------------------------|---------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 9 sur 16 |

4.1.5 Plan de Management Environnement et Qualité (PMEQ)

Les objectifs QE définissent le Plan de Management Environnement et Qualité. Ce PMEQ est un plan d'actions listées dans l'enregistrement AZOAR/QE/2018/ENR004 afin d'atteindre ces objectifs.

Pour chaque action sont définis :

- Un délai.
- Les moyens humains et financiers.
- Un ou plusieurs responsables.
- Un état d'avancement.
- L'état de conformité à la réglementation.
- L'évaluation de l'efficacité des actions réalisées.

Le suivi de l'avancement des actions est assuré par le responsable QSE.

Les plans d'actions et de surveillance sont revus annuellement à la suite de la Revue de Direction, et mis à jour trimestriellement.

4.2 Mise en œuvre et fonctionnement

4.2.1 Ressources, rôles, responsabilités et autorités

Voir l'organigramme (section 3.2)

Un organigramme permet de décrire la responsabilité de chacun. Cet organigramme est mis à jour en fonction des évolutions de l'entreprise. La description du poste est faite dans les fiches de postes, qui définissent les missions et responsabilité(s) de chacun. La fiche de poste est évolutive.

Les responsables hiérarchiques sont chargés de mettre en œuvre et de superviser les actions QE pour l'ensemble des activités sous leur responsabilité.

4.2.2 Compétence, formation et sensibilisation QE

La compétence des collaborateurs est basée sur :

- La formation initiale et professionnelle.
- Le savoir-faire et le savoir être.
- L'expérience.

La procédure AZOAR/QE/2018/PR003 "Compétence, formation et sensibilisation QE" décrit les moyens mis en œuvre par AZOAR pour s'assurer de la compétence, de la formation et de la sensibilisation de ses collaborateurs.

Les entretiens individuels annuels ont lieu avec chaque collaborateur. Ils permettent d'identifier les besoins et les demandes (en formation) afin d'établir le plan de formation annuel qui prend également en compte les formations obligatoires.

La formation du collaborateur AZOAR est gérée par la Directrice générale d'Azoar. Les besoins en formation et les retours qui s'en suivent sont consignés dans l'enregistrement AZOAR/QE/2018/ENR005.

| | | |
|---|--------------------------|----------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 10 sur 16 |

Tout collaborateur AZOAR est sensibilisé à la charte, aux objectifs, aux impacts significatifs sur l'environnement et à la satisfaction client, ainsi qu'aux conséquences d'éventuels écarts par rapport aux procédures et aux objectifs.

4.2.3 Communication interne et externe

La communication QE en interne est réalisée en partie grâce aux moyens suivants :

- *Revue de Direction*
- *La plaquette AZOAR ENGINEERING*
- *Revue de processus*
- *Réunions*
- Affichages

D'autres vecteurs de communication sont également utilisés : mails, points hebdomadaires, échanges téléphoniques.

La communication QE en externe se limite à l'information des clients et des partenaires avec qui travaille AZOAR, à la mise à disposition de la charte qualité environnement.

Le plan de communication AZOAR/QE/2018/PR004 de communication permet de maîtriser la communication interne et externe de l'entreprise.

4.2.4 Exigences relatives à la documentation qualité et Environnement

4.2.4.1 La structure documentaire

LA POLITIQUE

Définit les engagements de la Direction en matière de Qualité et d'Environnement.

LE MANUEL QE

Définit la gestion des différents aspects des normes ISO 9001 et 14001.

LES PROCESSUS ET LES PROCÉDURES

Définissent « Qui » fait « Quoi » et « Quand » pour respecter les différentes exigences de la norme.

LES INSTRUCTIONS, LES CONSIGNES

Détaillent le « Comment ».

LES ENREGISTREMENTS

Prouvent que ce qui est écrit dans les processus, procédures, instructions et consignes a bien été réalisé.

4.2.4.2 Maîtrise des documents QE

Les documents relatifs à la Qualité et à l'Environnement sont maîtrisés selon la procédure AZOAR/QE/2018/PR005 «Gestion et maîtrise des documents QE».

L'ensemble des documents en vigueur du Système de Management Qualité Environnement est également archivé et géré selon la procédure AZOAR/QE/2018/PR005 «Gestion et maîtrise des documents QE».

La procédure AZOAR/QE/2018/PR006 «Liste des documents» reprend l'ensemble des documents Qualité Environnement et externes. Cette liste détaille les enregistrements qui servent au fonctionnement du Système de Management. Ces listes tiennent lieu de procédure.

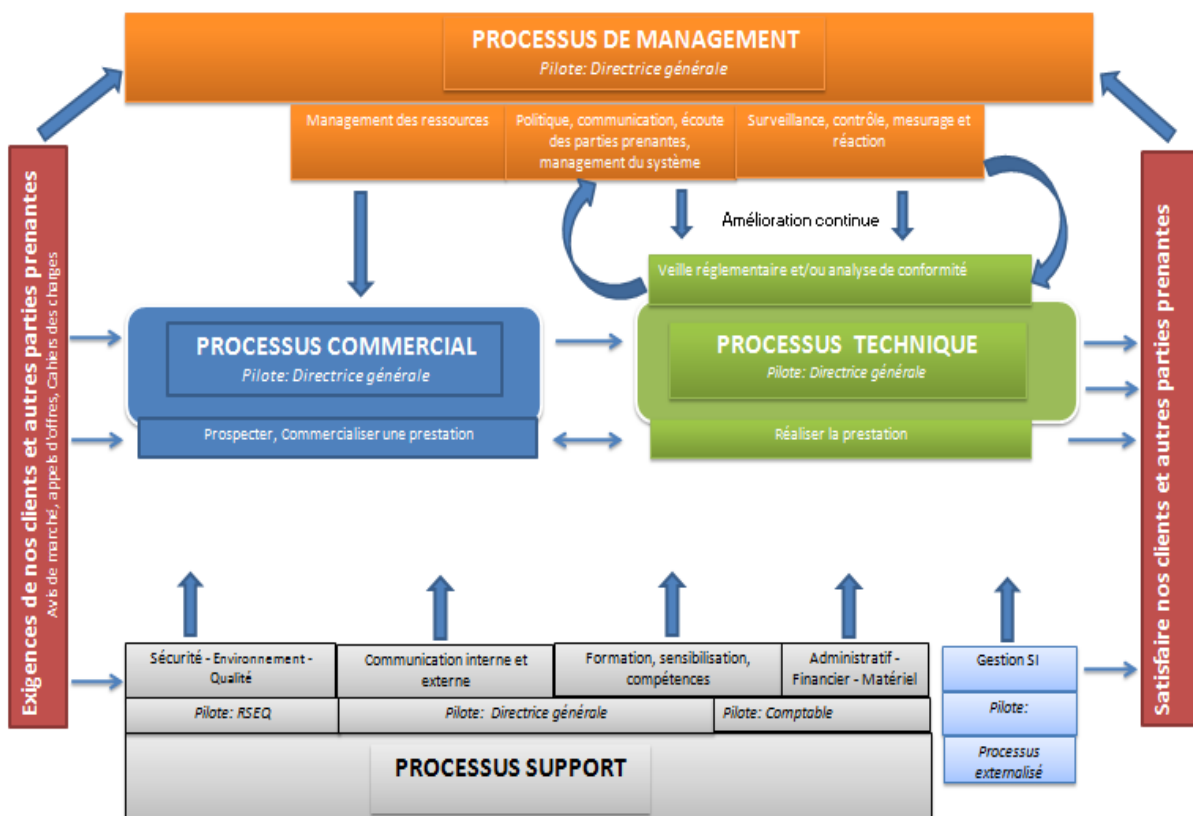
Les enregistrements Qualité et Environnement sont maîtrisés. Les enregistrements utilisés sont exploités et archivés.

➤ Remarques :

- L'ensemble des documents relatifs à un processus donné sont répertoriés dans la liste : AZOAR/QE/2018/PR006.
- L'ensemble de ces documents est repris dans le descriptif de chaque processus.

4.3 Cartographie et interaction des processus

4.3.1 Cartographie et interaction



4.3.2 Liste des processus

Les processus de travail de l'entreprise sont listés dans le tableau ci-dessous.

Pour chaque processus le pilote met en œuvre et vérifie son application, son efficacité, sa cohérence aux objectifs et enjeux de l'entreprise et évalue les axes de progrès pour l'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

| Processus | But | Documenté par |
|--------------------------------|--|---|
| Processus de management | | |
| Amélioration continue | Ecouter les parties prenantes, telles que les clients, collaborateurs et administrations | AZOAR/QE/2018/PR002 "Veille réglementaire et/ou analyse de conformité" |
| | Collecter, analyser et traiter les dysfonctionnements | |
| | Décider des actions d'amélioration efficaces | AZOAR/QE/2018/PR007 "Amélioration continue" qui traite des audits internes, de la non-conformité, d'actions d'amélioration, de la surveillance satisfaction client, des réponses aux situations d'urgence |
| Capitalisation du savoir faire | Capitaliser les informations permettant d'améliorer le système de management d'Azoar | AZOAR/QE/QUA/2018/PR008 "Capitalisation du savoir faire" |
| Processus commercial | | |
| Démarche commerciale | Identifier les appels d'offres | AZOAR/QE/QUA/2018/PR009 "Démarche commerciale" |
| | Identifier les éventuels besoins et attentes des clients | |
| | Concevoir une réponse technique et financière adaptée | |
| | Obtenir une commande | |
| Prospection | Se faire connaître | |
| | Enrichir la base de contact | |
| | Augmenter le nombre de contacts qualifiés avec projet potentiel | |
| | Fidéliser les clients | |
| Processus technique | | |
| Réalisation de la prestation | Réaliser le livrable ou service si le client fait appel à Azoar | AZOAR/QE/QUA/2018/PR010 "Réalisation de la prestation" |
| | Assurer une communication permanente avec le client | |
| | S'assurer de la satisfaction du client par Azoar | |
| | Revoir en interne comment s'améliorer | |
| Processus support | | |
| Ressources humaines | Assurer l'adéquation entre le besoin du client en compétence et les collaborateurs | AZOAR/QE/2018/PR003 "Gestion des compétences, formation et sensibilisation" |
| | Faire en sorte que les collaborateurs puissent s'épanouir dans leur mission | |
| | Assurer une communication interne et | AZOAR/QE/2018/PR004 |

| | | |
|---|--------------------------|----------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 13 sur 16 |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Communication | externe avec les collaborateurs et les clients | "Communication interne et externe" |
| Administratif, financier et matériel | S'assurer que les moyens nécessaires, tels qu'administratif, financier et matériel sont mis à disposition afin de réaliser la prestation | AZOAR/QE/QUA/2018/PR011 "Mise à disposition des moyens" |
| Sécurité, environnement et qualité | S'assurer que les collaborateurs respectent les règles de sécurité et environnement en interne et chez les clients | Charte des bonnes pratiques sécurité, environnement et éthique. |
| Processus externalisé | | |
| Gestion du système informatique | Assurer la préservation des données informatiques | |
| | Le processus Gestion du système d'information (SI) est externalisé pour faciliter sa gestion tout en mettant à disposition d'Azoar les ressources et supports nécessaire. | |

4.3.3 Processus relatifs aux clients

4.3.3.1 Détermination des exigences relatives au Produit/Service

Le service apporté au client impose la compréhension de ses exigences, leurs interactions avec la réglementation applicable concernée, et la prise en compte des recommandations des administrations.

Le responsable projets et commercial d'Azoar les analysent pour concevoir les offres commerciales les mieux adaptées.

4.3.3.2 Revue des exigences relatives au Produit/Service

Une fois l'accord des clients réceptionné, l'ensemble des exigences relatives au projet est passé en revue par le responsable commercial et le responsable projet afin de vérifier que celles-ci sont clairement définies, et pour assurer la réalisation du projet conformément aux exigences client et réglementaires.

Toute offre, commande, contrat ou avenant est soumis à cette revue et conservé comme enregistrement.

4.3.3.3 Réalisation des Projets

Maîtrise de la réalisation des projets

Pour assurer une maîtrise technique efficace, la méthodologie de réalisation de chaque projet est décrite dans un élément du système documentaire (offres, procédures ou guides méthodologiques).

Quel que soit le projet à réaliser, il existe des règles communes pour assurer la maîtrise technique :

- L'application des processus, procédures ou instructions,
- La veille réglementaire et méthodologique,
- L'utilisation de méthodologie, d'outils informatiques et d'équipements appropriés,
- La mise en œuvre d'une maintenance (informatique) préventive,
- La mise en place d'un suivi personnalisé par le responsable technique, global par le responsable du système de management,
- La formation du personnel.

| | | |
|---|--------------------------|----------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 14 sur 16 |

Traçabilité

La traçabilité mise en place au sein d'Azoar permet d'établir à tout moment une relation entre le projet, les prestations et les documents s'y référant.

Propriété

Tout document ou information fourni par le Client reste de sa propriété et les documents établis par Azoar dans le cadre du projet restent, sauf spécificité formalisée par ailleurs, de la propriété d'Azoar.

4.3.4 Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir

L'incendie étant l'événement accidentel potentiel, la procédure d'alerte AZOAR/QE/ENV/2018/PR011 définit les niveaux hiérarchiques à alerter, la nature des informations à transmettre et les consignes à suivre.

Des consignes documentées SMQE/AZOAR/2018/006 précisent les actions à mener en cas d'urgence afin de limiter les atteintes à la santé et la sécurité des personnes, et à l'environnement. L'efficacité de ces moyens est testée annuellement. Les modes opératoires sont revus après tout accident ou situation d'urgence.

D'autres moyens ont été mis en place afin de garantir la sécurité des personnes, des biens et la protection de l'environnement, notamment la formation du personnel aux premiers secours et à la lutte contre le feu

4.4 Mesures des processus, analyses et améliorations

4.4.1 Satisfaction du client

Les réclamations clients sont gérées dans les différents processus. Elles font l'objet d'une fiche d'incident selon la procédure « Réalisation de la prestation » et sont analysées afin d'apporter des axes d'amélioration.

La satisfaction clients est mesurée grâce aux enquêtes de satisfaction et aux entretiens du chargé d'affaires.

4.4.2 Surveillance et mesures des processus

Les différents processus ont des objectifs à atteindre. Des indicateurs permettent de suivre les objectifs fixés.

Les réunions de Direction intègrent :

- L'évolution des processus
- Le suivi des indicateurs
- Le suivi des réclamations, actions correctives, actions préventives, améliorations

Ces réunions font l'objet d'un compte rendu diffusé.

4.4.3 Audit interne

Des audits internes sont planifiés pour vérifier si le Système de Management Qualité Environnement est :

| | | |
|---|--------------------------|----------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 15 sur 16 |

- Conforme aux dispositions planifiées, aux exigences du Système de Management et aux exigences des normes ISO 9001 et 14001.
- Mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

La méthodologie d'audit est définie dans la procédure AZOAR/QE/2018/PR012 "Audits QE". La totalité des systèmes de management de la qualité et de l'environnement sont audités sur une période de 3 ans.

Les audits internes sont réalisés dans la mesure du possible selon le planning d'audit défini en revue de direction par un auditeur interne formé à cet effet ou sous-traités à un organisme extérieur compétent. Un programme d'audit SMQE/AZOAR/2018/007 est réalisé.

4.4.4 Revue de Direction

Une revue des systèmes de management de la qualité et de l'environnement est organisée par la direction à son plus haut niveau au minimum une fois par an. Elle réunit :

- La fondatrice d'AZOAR
- Le responsable commercial
- Le responsable Qualité Environnement.

L'objectif de cette réunion est de s'assurer que les systèmes sont toujours appropriés, adaptés et efficaces. Pour ce faire, la revue de direction s'appuie sur les données d'entrées suivantes :

- Résultats des audits internes et des évaluations de la conformité aux exigences légales et autres
- Résultats de participation et de consultation (aux enquêtes satisfaction client, en cas d'incident,...)
- Informations venant des parties prenantes (demande client et partenaires,...)
- Performance QE AZOAR
- Niveau de réalisation des objectifs
- Etat des actions correctives et préventives
- Suivi des actions décidées lors des revues de direction précédentes
- Modifications du contexte (réglementaire, changement d'organisation,...)
- Recommandations pour l'amélioration

Lors de cette réunion, les grandes orientations QE à suivre sont décidées en ce qui concerne notamment la politique, les objectifs et la planification QE, en cohérence avec l'engagement d'amélioration continue (ordre du jour).

Un compte-rendu est établi, signé par la fondatrice d'AZOAR et consigné dans l'enregistrement AZOAR/QE/2018/ENR006.


Ce compte-rendu est accessible à tous les collaborateurs AZOAR via la base documentaire QE ou dans les classeurs.

4.5 Amélioration continue

L'entreprise améliore en permanence l'efficacité de son SMQE.

L'amélioration continue est facilitée par l'utilisation :

- De la Politique de Direction et des objectifs QE
- Des résultats des audits

| | | |
|---|--------------------------|----------------|
|  | AZOAR ENGINEERING | Manuel |
| MANUEL QUALITE ET ENVIRONNEMENT | | Page 16 sur 16 |

- De l'analyse des données
- Des actions correctives et préventives
- Des revues de Direction
- Des réunions mensuelles de synthèse