STEULER-KCH MAROC

PLAN D'ASSURANCE QUALITÉ & CONTRÔLE DE QUALITÉ

QA/QC PLAN

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION
2 NOTRE POLITIQUE QA/QC, BUTS ET OBJECTIFS
3 ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS
4 PLAN DE COMMUNICATION ET INFORMATION
5 DIFFUSION ET CONTRÔLE DE DOCUMENTS
6 MANAGEMENT PAR PROCESSUS
7 PROCESSUS ACHATS
8 PROCESSUS SOUS-TRAITANCE & FOURNISSEURS
9 SYSTÈME MANAGEMENT HSE
10 PLAN DE QUALITÉ DE PROJET
11 PROCEDURES D' INSPECTIONS ET DE CONTRÔLE
12 FORMATION ET ENCADREMENT
13 AMÉLIORATION CONTINUE
14 EVALUATION DES DÉMARCHES QA/QC
15 REVISION DU PLAN QA/QC

ANNEXES

- Charte de Qualité
- Système Management HSE - **STEULER-KCH**

Le présent plan d'assurance qualité & Qualité Contrôle QA/QC adopté par STEULER-KCH MAROC, dans le but de :

- ✓ **Améliorer son organisation et ses performances à l'ensemble de ses activités,**
- ✓ **Garantir la qualité de ses produits, services et prestations,**
- ✓ **Respecter les exigences de Qualité, Conformité, Délais et Sécurité de ses clients .**

L'application et la compréhension de ce plan QA/QC sont évaluées en permanence par le responsable QA/QC et par les audits qualité internes.

Rédacteur :

Monsieur : Mohammed JABRANE
Responsable QA/QC & Project Management
STEULER-KCH Maroc

Approbateur :

Monsieur : Aziz AZALMAD
Directeur de STEULER-KCH Maroc

Révision, diffusion et gestion :

Réf. : STEULER-PQAC
Version : **A.1**
Date : Mai 2018
Modification : **Révision du Plan QA/QC REV 1.1**

Le présent Document est disponible au département QA/QC de STEULER-KCH Maroc et consultable par l'ensemble des collaborateurs.

Le présent Document est géré par le responsable QA/QC, Il est revu au minimum une fois par an ou suite à un changement de l'organisation affectant le Système Management Qualité.

1 INTRODUCTION

L'assurance qualité et le contrôle qualité sont deux fonctions indépendantes et interdépendantes.
L'assurance de la qualité est définie comme un système d'activités programmatiques générales mises en œuvre pour assurer que le contrôle de qualité fonctionne correctement.
Attendu que le contrôle de qualité est défini comme une série de procédures spécifiques réalisées pour fournir un produit de qualité reproductible.
Par conséquent, l'assurance qualité sert de «contrôle de qualité» pour la fonction de contrôle qualité.
Les plans QA/QC comportent principalement deux fonctions :

1. **la fonction QA qui est l'évaluation de la qualité des données (exactitude et précision)**
2. **les fonctions QC qui sont les procédures qui maintiennent ou améliorent la qualité des données.**

Ces deux fonctions combinées forment une boucle de contrôle.

Lorsque l'exactitude ou la précision (fonction QA) est inacceptable, les fonctions QC doivent augmenter jusqu'à ce que la qualité des données soit acceptable.

L'assurance qualité implique le respect des exigences programmatiques, mais nécessite parfois la mise en œuvre de contrôles externes de la qualité des données.

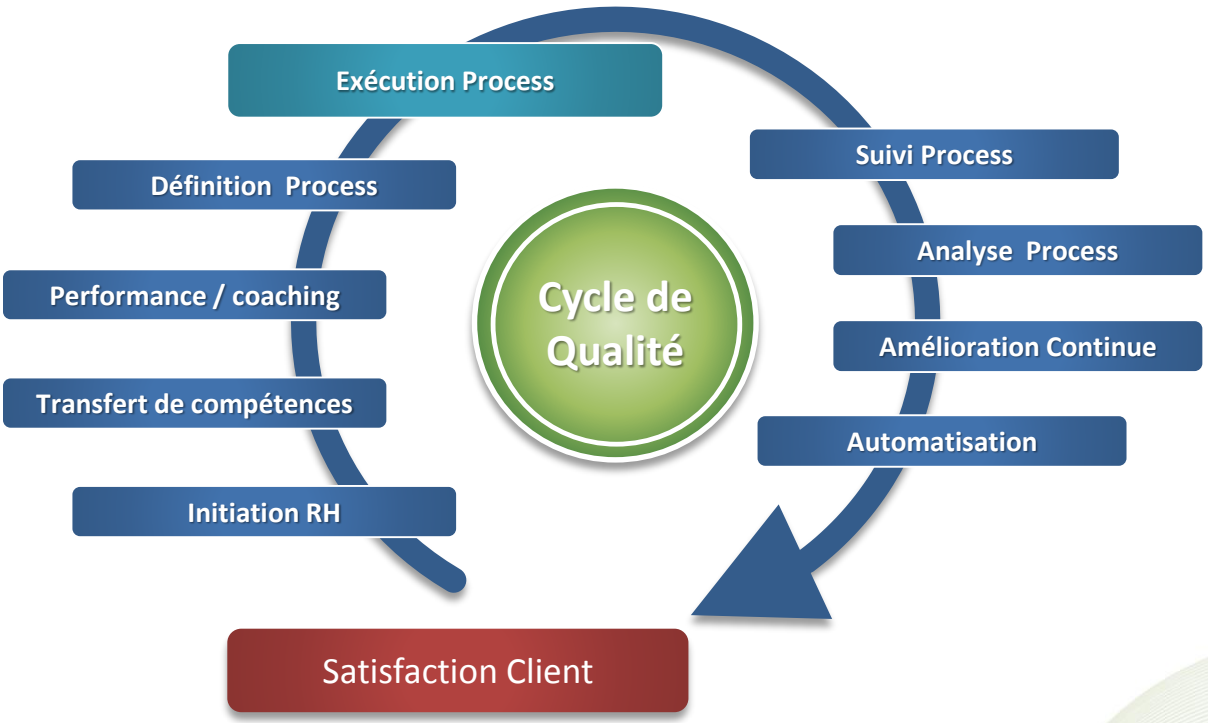
Ces contrôles externes peuvent inclure des audits de systèmes indépendants, des échantillons de tiers et des analyses pour l'exactitude et la précision, la comparaison pour connaître les normes de conformité ou les audits inter laboratoires.

QA & QC combinées forment une boucle de contrôle

2 NOTRE POLITIQUE QA/QC, BUTS ET OBJECTIFS

- ✓ **La politique de STEULER-KCH MAROC est d'exploiter et d'entretenir efficacement ses installations et adapter ses interventions conformément aux bonnes pratiques et à toutes les réglementations environnementales locales, étatiques et fédérales applicables.**
- ✓ **STEULER-KCH MAROC s'engage à recueillir toutes les données nécessaires pour démontrer que ses opérations, produits et services sont conformes à son permis d'exploitation.**
- ✓ **STEULER-KCH MAROC s'engage également à faire en sorte que tous les systèmes de contrôle de l'environnement fonctionnent dans les normes et limites acceptables**
- ✓ **Garantir la qualité de ses produit, services et prestations.**

Cette qualité s'exprime par des critères de qualité à respecter dans le cadre de chaque projet.



STEULER-KCH MAROC a établi Le présent Plan d' Assurance Qualité et Contrôle Qualité (QA/QC), conforme aux Normes pour assurer les exigences du client en matière de la qualité et du niveau de maîtrise nécessaire à la réussite du projet.

Le présent plan QA/QC a pour objet de décrire l'organisation, les méthodes et les moyens basés sur le système qualité répondant notamment **aux exigences de la norme ISO 9001**.
Ce Plan d'Assurance de la Qualité et Contrôle Qualité (QA/QC) s'applique à l'ensemble des processus permettant la mise en place, le suivi, la correction et l'amélioration continue de l'organisation et la structure de la société, ainsi que l'ensemble des activités de la société.

Ce document est indispensable, et il permet d'atteindre les objectifs suivants :

- **Constituer une référence commune à tous les membres de l'équipe projet.**
- **Il permettra d'assurer une bonne cohérence et une homogénéité dans les méthodes de travail.**
- **Garantir la qualité du produit, services et prestations. (Cette qualité s'exprime par des critères de qualité à respecter dans le cadre de chaque projet)**

✓ **STEULER-KCH MAROC fait de la qualité, la sécurité et l'environnement une valeur essentielle pour fidéliser l'ensemble de ses clients, fournisseurs et partenaires.**

Dans ce cadre **STEULER-KCH MAROC** a décidé de mettre en place un Système de Management Qualité, Sécurité et Environnement qui s'appuie essentiellement sur les normes ISO 9001, OHSAS 18001 et ISO 14001.

A cet effet, nous implémentons les orientations qui visent la réalisation des objectifs primordiaux suivants :

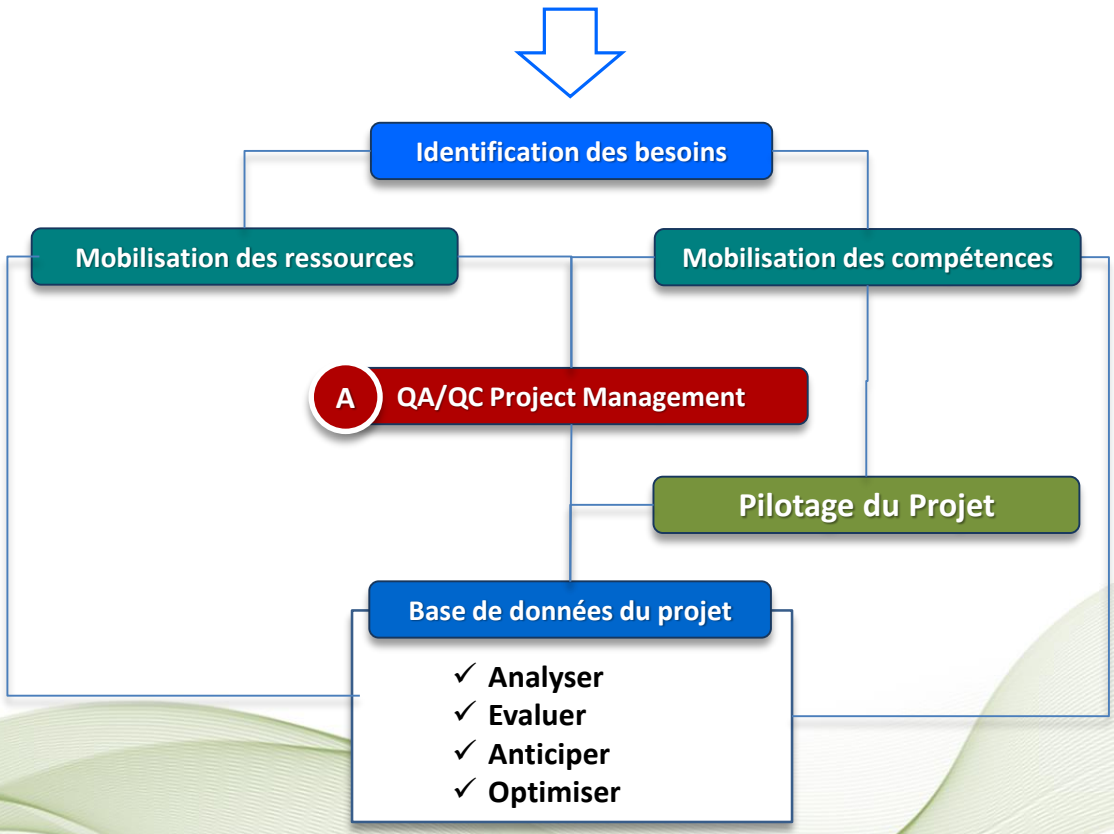
- Le respect des Lois, des Réglementations, des Normes et des autres exigences en vigueur dans les domaines Qualité & HSE, liés à nos activités principales, services et produits .
- Le respect des exigences des clients en termes de Qualité, Conformité, Délais et Sécurité.
- La réduction au niveau maximum des Risques et Impacts Environnementaux de l'ensemble de nos activités, en particulier ceux liés à la chute en hauteur, à la circulation des personnes et des engins, ainsi qu'aux déchets solides.
- L'élimination de toutes les conditions qui pourraient causer des Accidents de Travail, et Pollutions Environnementales
- L'amélioration continue de nos performances.

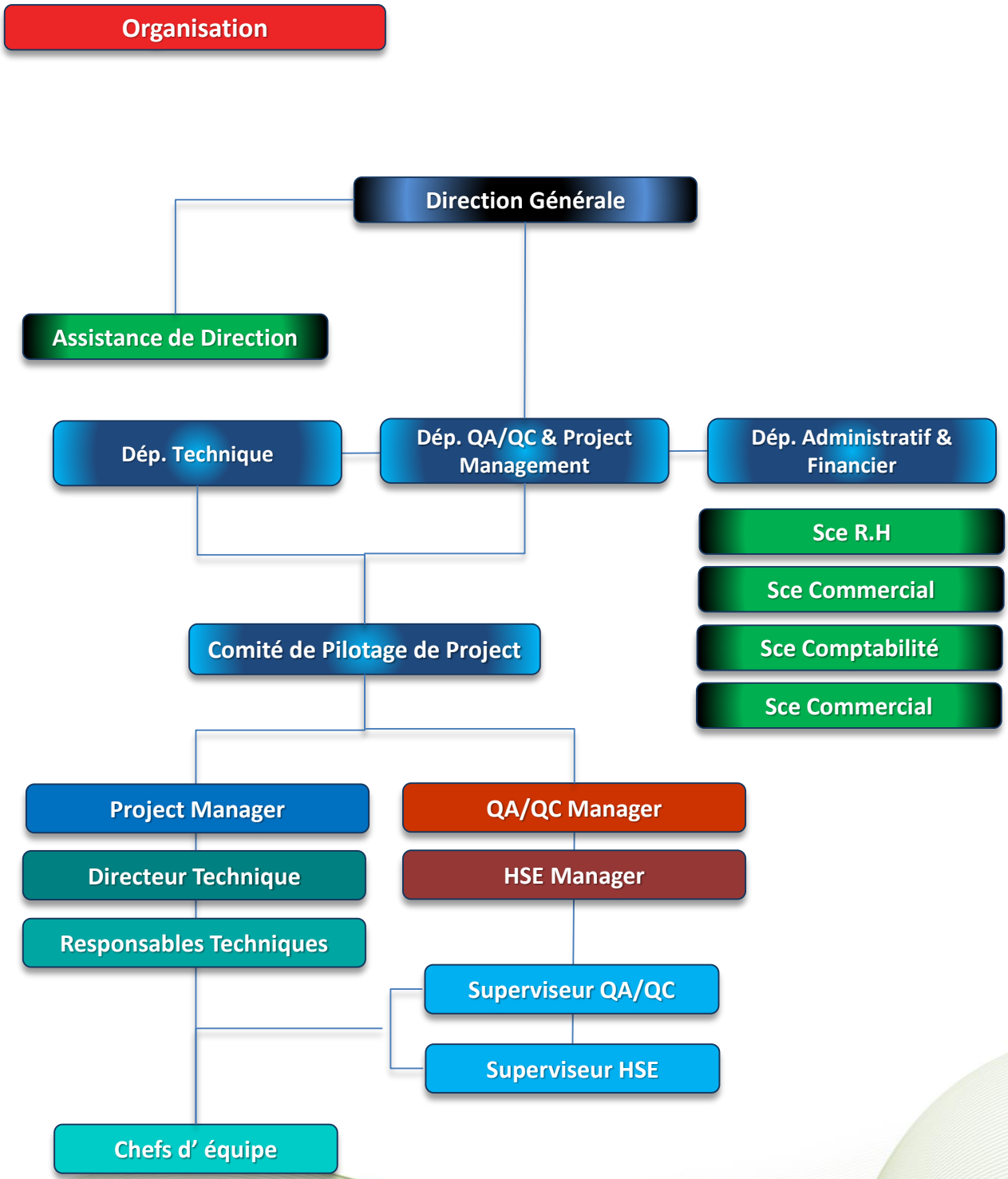
3 ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS

Les principes d'assurance de la qualité exigent une structure organisationnelle qui relie la responsabilité de la qualité directement au niveau de la direction de **STEULER-KCH MAROC** .

STEULER-KCH MAROC mobilise les ressources, les compétences humaines, et tous les outils nécessaires pour la réussite du projet, et opte pour une gestion interne d' organisation et gestion du projet (Project Management) qui se base essentiellement sur les étapes suivantes :

A
- La définition des objectifs
- La définition des listes de tâches
- La définition des enchainement logiques et chronologiques des tâches
- L' attribution des ressources et moyens
- Planifier et assurer le suivi des réalisations des tâches
- Analyser les documents et données de réalisation
- Optimiser et anticiper les dérives possibles




Organisation
Direction Générale
Assistance de Direction
Dép. Technique
Dép. QA/QC & Project Management
Dép. Administratif & Financier
Sce R.H
Sce Commercial
Sce Comptabilité
Sce Commercial
Comité de Pilotage de Project
Project Manager
Directeur Technique
Responsables Techniques
QA/QC Manager
HSE Manager
Superviseur QA/QC
Superviseur HSE
Chefs d' équipe

Responsabilités

1. Assistance de Direction :

Responsabilités et pouvoirs d'action :

- Accueillir, coordonner et enregistrer toutes les communications externes
- Coordination interne entre département
- Enregistrement et classement de tout édition interne
- Enregistrement et classement de tout émission externe
- Analyse, enregistrement & Classement de documents sur différents supports
- Préparer différentes réunions et en réaliser les comptes rendus
- Accueillir, informer et orienter les personnels et les visiteurs de la société
- Reporting d' activités, agendas, PV de réunion, …
- La sortie de tout document doit passer par l' assistance de Direction et enregistré dans le journal d' envoi ou d' expédition (doit toujours être à jour)
- l' assistance de Direction est la seule responsable de la consultation, de la reproduction de copies, la sortie de document, toutes ses activités doivent être enregistrés dans un livre spécial (doit toujours être à jour)

Nomination AD

2. Dép. Administratif & Financier:

Responsabilités et pouvoirs d'action :

- Contrôler la comptabilité de l'entreprise et la bonne gestion de sa trésorerie,
- Valider la solvabilité de l'entreprise, et sa capacité à rembourser ses dettes
- Établir des prévisions budgétaires
- Communiquer avec les services bancaires, fiscaux et sociaux
- Assurer une permanence juridique et sociale
- Gestion des ressources Humaines
- Valider les contrats émis par la société
- Superviser les achats de la société
- Gestion des encaissements Clients
- Rendre des comptes à la direction
- DAF seul responsable du suivi et de la validation des paiements finales des factures selon le plan budgétaire prévisionnel
- L' établissements et validation des B. de Commandes, Factures Fournisseurs, Factures Clients …

Nomination DAF

3. Dép. QA/QC & Project Management :

Responsabilités et pouvoirs d'action :

- Mettre en œuvre la politique qualité (décrit dans ce document)
- Responsable de conformité des produits et services aux exigences du client
- Coordonner les activités de pilotage et de surveillance de la performance des procédures de qualité
- Assurer la bonne compréhension et l'application des procédures et démarches qualité à travers les formations et l'assistance méthodologique
- Identifier et analyser les problèmes qualité et proposer des actions correctives
- Organiser et superviser des audits qualité internes et externes
- Définir et suivre les outils de gestion de la qualité (système documentaire, indicateurs…)
- Définir les plans d'actions liés à la qualité, l'hygiène, la sécurité et l'environnement
- le contrôle des procédures de gestion de l'entreprise
- l'amélioration de l'organisation existante
- Elaborer les Planifications et suivi de l'avancement des travaux
- élaborer les plans d'action auprès du personnel et des différents partenaires,
- Coordination et contrôle de l'ensemble des actions qualité (préventives et correctives)
- Participer à l'élaboration des budgets de réalisation des projets
- Analyse et Suivi des coûts de réalisation des projets
- Etablir et actualiser régulièrement la documentation
- Analyser et produire les rapports à partir des données provenant des autres services, pour aider à la prise de décision et contribuer à l'efficacité et l'efficience des processus de management.
- définir les besoins de formation et d'amélioration continue et valider les contenus pédagogiques des formations proposés
- Développer et dynamiser la communication externe avec les clients et partenaires
- Assurer la communication interne entre responsable des différents services
- Piloter, motiver, évaluer et assurer la réussite de la mise en œuvre du plan de qualité
- Contrôle de l'utilisation des ressources allouées
- Suivi du consommé et comparaison avec la planification, analyse des écarts
- Reçoit et enregistre les documents pertinents d'autres départements, etc.
- identifie les besoins du Projet, y compris les fournisseurs et les sous-traitants. Personnel…
- Evalue les enregistrements de projet

4. Dép. Technique :

Responsabilités et pouvoirs d'action :

- Gérer les activités des étapes de début et fin des tâches durant tout le projet
- Recevoir les exigences du client, déterminer, planifier et élaborer les interventions et les décisions nécessaires
- Soumettre les rapports d' avancement des étapes du projet au client
- Organiser, présider les réunions des équipes durant toutes les phases du projet, et rédiger les comptes rendus de ces réunions
- Examiner les suggestions et les propositions du client visant à modifier les objectifs du projet
- Apporter les changements aux objectifs et plannings et présenter les rapports sur l'état d'avancement au client.
- Assurer la surveillance et la supervision générale de tous les étapes d' avancements du projet
- Veiller à atteindre tous les objectifs approuvés et la réalisation des tâches dans les meilleurs délais.
- Support technique aux équipes de réalisation
- Organisation des affectation des équipes de réalisation
- Assurer le suivi et la réalisation des tâches dans les délais prévus
- Assurer la disponibilité des outils, fournitures et produits en stock
- Soumettre les besoins et nécessités périodiques pour l' approvisionnement du chantier
- Soumettre des rapports journaliers d' avancement de réalisation des tâches

Nomination DET

5. Dép. HSE :

Responsabilités et pouvoirs d'action :

- L' identification des risques opérationnels durant les phases de réalisation
- La mise en œuvre des actions de prévention des risques
- La détermination des points de contrôle et la mise en œuvre des contrôles nécessaires
- Sensibiliser le personnel sur l'hygiène, la sécurité et sur l'environnement
- Pilotage du système de management HSE (indicateurs, analyse des résultats, planification, suivi du plan et des actions correctives, gestion de la documentation)
- Suivi des aptitudes médicales, Suivi des habilitations, Définition et validation des compétences
- Choix et approvisionnement des équipements de protection collective / individuelle
- Rédaction, diffusion et application des instructions concernant l'utilisation des équipements et du matériel
- Rédaction, diffusion et application des instructions générales et particulières HSE
- Etablissement des analyses de risques,
- Communication et mise en œuvre des mesures de prévention
- Validation des documents de sécurité (plan de prévention, plan particulier de sécurité et protection de la santé, autorisation de travail,…)

Nomination HSE

4 PLAN DE COMMUNICATION ET INFORMATION

Le plan de communication couvre les éléments essentiels d'une communication bien structurée aux principales parties prenantes.

Le plan organise la communication qui doit être faite avant, pendant et après un événement.

- Le processus du plan de communication au sein de STEULER-KCH Maroc s'articule sur la définition des types d'informations à diffuser, le format de communication et le calendrier de leur diffusion et distribution, pour s'assurer que tout les départements et intervenants concernés reçoivent le bon message au bon moment :

  - ✓ Identifiez les parties prenantes (à qui)
  - ✓ Identifier les attentes des parties prenantes (pourquoi)
  - ✓ Identifier la communication nécessaire pour satisfaire les attentes des parties prenantes et les tenir au courant (quoi)
  - ✓ Identifier le laps de temps et / ou la fréquence des messages de communication (quand)
  - ✓ Identifier comment le message sera communiqué (méthode préférée de l'intervenant) (comment)
  - ✓ Identifier qui communiquera chaque message (qui)
  - ✓ Éléments de document - modèles, formats ou documents que le projet doit utiliser pour communiquer.

Les méthodes de communication peuvent prendre de nombreuses formes, telles que :

- ✓ Les rapports écrits,
- ✓ Les conversations,
- ✓ Les courriers,
- ✓ Les rapports d'état officiels,
- ✓ Les réunions,
- ✓ Les bases de données en ligne,
- ✓ les sites Web …

- STEULER-KCH Maroc opte pour Les nouvelles technologies dans son plan de communication pour la documentation, la distribution et la diffusion d'information.
- STEULER-KCH MAROC met en place tous les dispositifs nécessaires pour la réussite de son plan de communication et s' assurer que la communication efficace des informations et des résultats des activités à toutes les parties concernées.
- Des canaux de communication, d' analyse, et de diffusion au sein de notre département « Project Management » et dans les lieux des projets ont été élaborés et mis en action durant toutes les phases d'un projet .
- La planification de la gestion des communications détermine la meilleure approche pour communiquer les besoins des parties prenantes.
- Les chefs de départements de STEULER-KCH Maroc déterminent les moyens de communication les plus efficaces avec les parties prenantes.
- La communication est importante pour le succès de tout projet, STEULER-KCH Maroc assure un contrôle optimal de son plan de communications afin que les parties prenantes reçoivent les informations nécessaires.
- Les communications doivent être contrôlées tout au long du cycle de vie d'un projet.
- Certaines informations nécessiteront une communication plus fréquente et seront guidées par les besoins des parties prenantes.
- La gestion des communications implique la création de communications efficaces pour les parties prenantes du projet.
- Le plan de communication implique la gestion des informations du projet à travers la documentation, la création, la collecte, la distribution et la disposition des détails du projet.

Communication
Créativité, Clarté, impact

5 DIFFUSION ET CONTRÔLE DE DOCUMENTS

Le but de cette procédure est d'appliquer une méthode cohérente pour maintenir, évaluer et mettre à jour la documentation interne et externe et les enregistrements respectifs, et s'assurer que les modifications apportées à cette documentation effectuée de manière contrôlée et systématique.

- Cette procédure s'applique à tous les documents, données ou autres sources d'information qui composent le système de gestion de la qualité.

- La procédure assure une gestion améliorée des documents pour garantir que ceux-ci sont nommés et classés uniformément, ce qui les rend plus faciles à trouver et à traiter.

- Le département « QA/QC & Project Management » de STEULER-KCH MAROC crée des modèles et standards de documents pour assurer la cohérence et la complétude des documents.

- Tous les documents de même classe présentent la même qualité de contenu, et la même mise en page et structure, par exemple, dans le cas de contrats, les procédures d'exploitation standards de plans de projet.

- Au sein de **STEULER-KCH MAROC,** tous les modèles de documents sont soumis à une gestion de version afin de contrôler leur développement suite aux modifications et révisions.

- Le respect de cette procédure est obligatoire et le responsable du département QA/QC assure le suivi de la conformité aux procédures au sein des différents départements.

- Le département « QA/QC & Project Management » de **STEULER-KCH MAROC** est responsable de la préparation, la diffusion et la distribution de tous les documents, rapports périodiques, états d' avancement, PV,… et tout autre document Technique (Quotidien, Hebdomadaire, Mensuelle, ou selon besoin ou nécessité, ou à la demande du client …)

- Le département « QA/QC & Project Management » de **STEULER-KCH MAROC** assure la préparation précise et complète des documents et rapports, il est responsable de la vérification que les données soient réduites, valides et rapportent correctement et en toute transparence l' ensemble des processus de qualité, de conformité et les taux et cadences de réalisation des objectifs .

Les documents requis par le système de gestion de la qualité au sein de STEULER-KCH Maroc suit un contrôle amélioré pour :

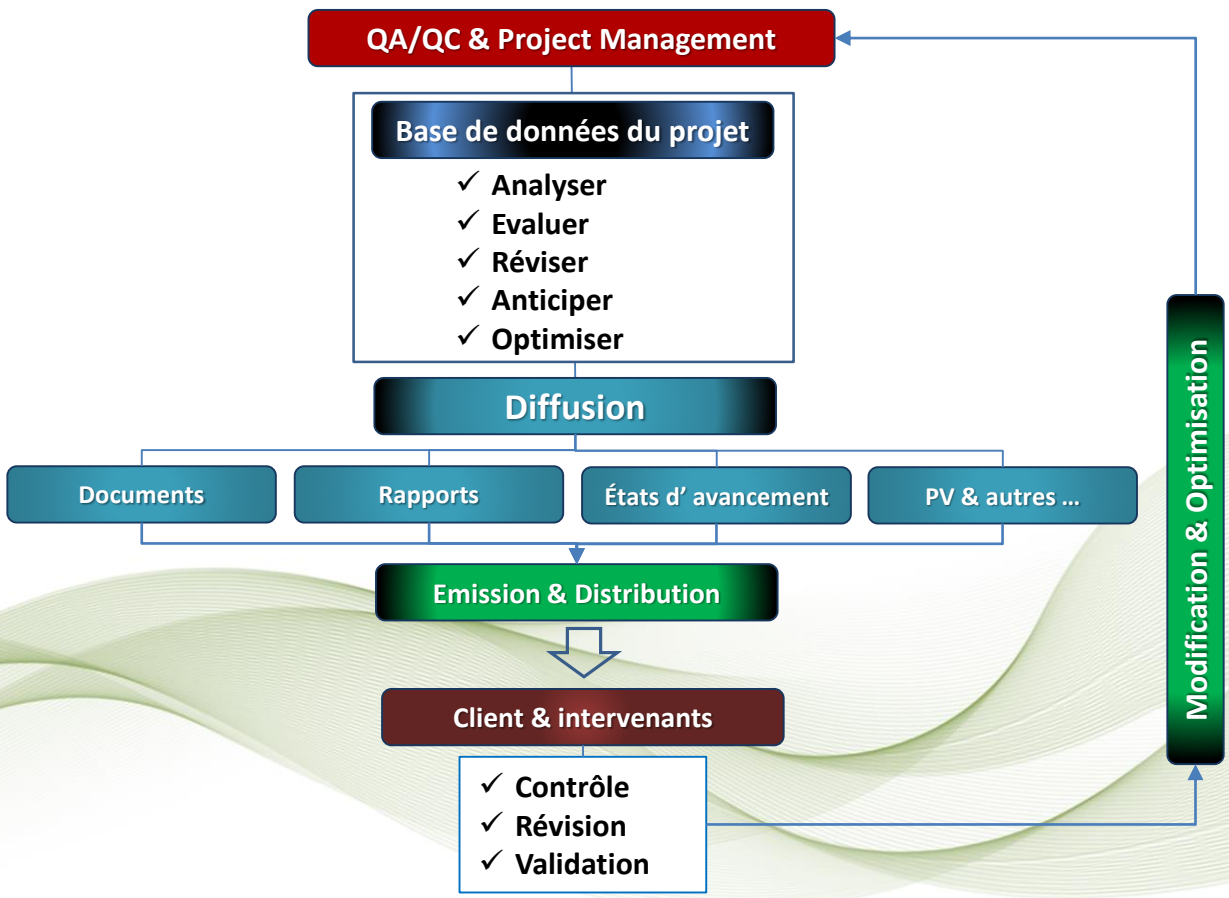
- ✓ approuver les documents avant leur publication
- ✓ examiner et mettre à jour au besoin les documents et les réapprouver
- ✓ s'assurer que les changements et l'état actuel des révisions des documents sont identifiés
- ✓ s'assurer que les versions pertinentes des documents applicables sont disponibles aux points d'utilisation
- ✓ s'assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables
- ✓ empêcher l'utilisation involontaire de documents obsolètes

➢ Ce contrôle amélioré des documents garantit que ceux-ci sont nommés et classés uniformément, ce qui les rend plus faciles à trouver et à traiter.

➢ Ce contrôle permet également de s'assurer que les documents de même classe présentent la même qualité de contenu, et la même mise en page et structure, par exemple, dans le cas de contrats, les manuels, les modes opératoires, les procédures d'exploitation, standards, documents et plans de projets ….

➢ Après le contrôle, la revue, la validation ou non des documents, données et rapport, Le département « QA/QC & Project Management » de STEULER-KCH MAROC décide :

- ✓ si les données d'émission suivent une tendance acceptable
- ✓ identifier les périodes de fonctionnement inhabituel et les problèmes de fonctionnement.
- ✓ déterminer si la vérification QA/QC est dans les limites permises



6 MANAGEMENT PAR PROCESSUS

Le management des processus est un mode de gestion d'entreprise prenant en compte toutes les activités requises :

- ✓ Les structures,
- ✓ Les affectations,
- ✓ Les documentations,
- ✓ Les analyses,
- ✓ Les maîtrises
- ✓ et les optimisations,

afin d'améliorer la performance globale de la société.

Chaque processus se caractérise par :

- ✓ des objectifs clairs,
- ✓ des tâches,
- ✓ des responsabilités claires,
- ✓ des enchaînements
- ✓ et des interfaces entre services identifiés et correctement gérés.

STEULER-KCH Maroc mesure en permanent l'efficacité individuelle et globale des processus dans une démarche de recherche permanente d'amélioration et de performance.

Le management des processus combine généralement un travail à deux niveaux, en fonction de l'importance stratégique des processus et de la performance constatée. Il s'agira soit :

➢ **de maîtriser les processus, ce qui correspond à :**

- des objectifs, activités et responsabilités clairement définis,
- des mesures des résultats attendus,
- une capabilité et une reproductibilité assurées.

➢ **d'améliorer les processus, dans ce cas :**

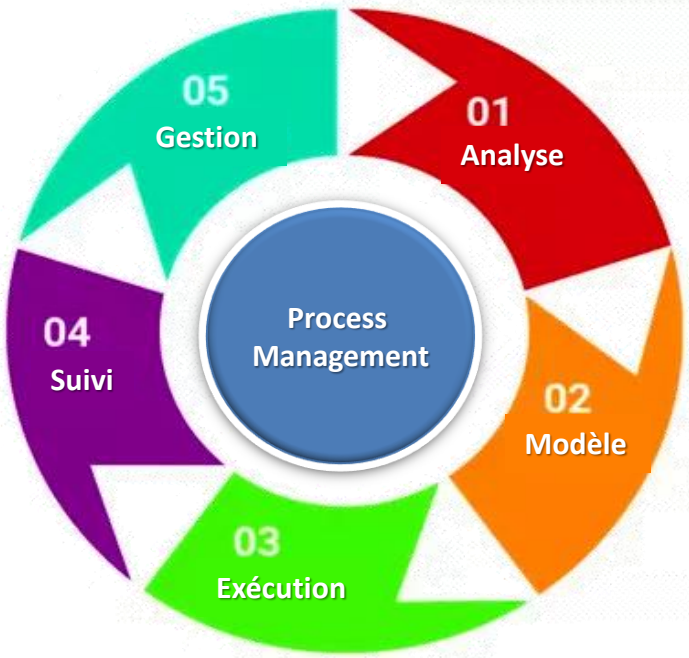
- sont surtout concernés les processus vitaux et/ou stratégiques de l'entreprise,
- les objectifs d'amélioration recherchés sont toujours ambitieux,
- la recherche de la correction, l'optimisation et l'amélioration des compétences

Le management par les processus à **STEULER-KCH Maroc** :

- associe les acteurs dans la démarche et encourage le travail en équipe,
- oriente toutes les actions vers la satisfaction des attentes des clients,
- vise, au travers de l'identification et de la résolution des dysfonctionnements l'élimination de la non valeur ajoutée,
- vise la réduction des coûts, des ressources consommées, des temps d'attente, etc…
- met en place une mesure et un suivi de la performance des processus dans le cadre de l'amélioration continue.

STEULER-KCH Maroc a opté pour Le management des processus s'articulant sur Cinq étapes :

1. **Analyse :** Concevoir le processus opérationnel tel qu'il devrait idéalement exister et analyser le processus tel qu'il existe actuellement et ce qui est nécessaire pour l'améliorer
2. **Modélisation :** Modélisez, ou considérez, comment le processus métier fonctionne dans différents scénarios
3. **Exécution :** Mettre en œuvre ou exécuter des solutions d'amélioration, y compris la normalisation et l'automatisation des processus
4. **Suivi & surveillance,**
5. **Gestion & Optimisation**



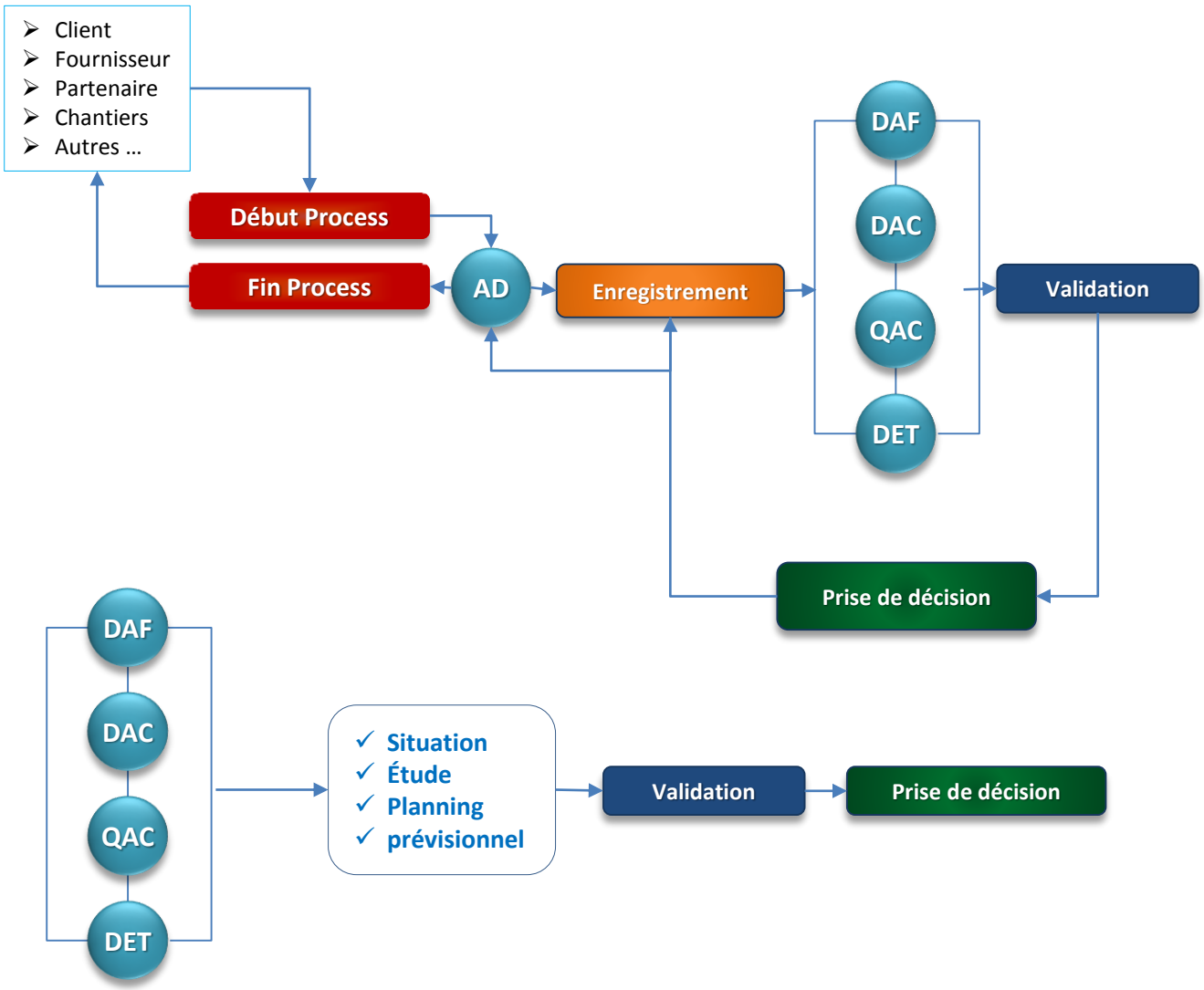
Définition des processus de Management interne

- ✓ Process DAI
- ✓ Process Achats
- ✓ Process Facturation
- ✓ Process Logistique & maintenance
- ✓ Process RH : recrutement, formation, encadrement, affectation …
- ✓ Process sous-traitance
- ✓ Process coordination, communication interne
- ✓ Process gestion des documentations (Contrôle, enregistrement, classement, archivage …)
- ✓ Processus HSE (aux chantiers)
- ✓ Processus de production & Opérations techniques
- ✓ Process Offre & Ventes : études, produits, prestations, …

Chaque processus comprend un logigramme et les références aux procédures correspondantes.

Il est piloté par un responsable et assisté par une personne qu' il désigne.

➢ Exemple : Schémas d' interaction entre départements



- ✓ **L' interaction entre DA, DAF, DAC, DOT & QAC doit être basée sur des situations, des plannings et des plans d'action prévisionnels claires et approuvés par la Direction**
- ✓ **La prise de décision aléatoire et irresponsable est strictement refusée**
- ✓ **La décision doit être appropriée et enregistrée au nom du décideur**

Exemple de Terminologie interne

DAF : Dép. Administratif & Financier
DAC : Dép. Achats
DET : Dép. Techniques
QAC : Dép. Qualité Assurance, Qualité Contrôle & gestion des projets
AD : Assistance de Direction

7 PROCESSUS ACHATS

➢ Processus Pré – Achat

à **STEULER-KCH MAROC** Le processus pré-achat consiste à acquérir les biens ou produits nécessaires au bon fonctionnement des réalisations des travaux selon les quantités demandées et planifiées, dans les délais attendus, aux meilleurs coûts possibles et dans les meilleures conditions de service, de sécurité et d'approvisionnement.

Ce processus se résume en les principaux points suivants :

- **A court terme :** d' assurer l'approvisionnement continue des stocks de matières, pièces et consommables et l'achat de prestations logistiques …
- **A moyen terme :** de gérer le porte feuille des fournisseurs, en les évaluant régulièrement, en suivant la mise à jour et le respect des contrats, en renégociant en cas de besoin les prix selon les offres qui se présentent
- **A plus long terme :** d'assurer, avec la collaboration des services commerciaux et techniques, la gestion stratégique des ressources matérielles de l'entreprise.

les étapes du processus pré-achat :

- **La définition des besoins (à court et à long terme)**
- **La définition des caractéristiques des produits**
- **La recherche des offres des fournisseurs**
- **La comparaison et analyse des offres des fournisseurs**
- **Négocier, optimiser les critères de l' offre ….**
- **Décision d' achat par l' élaboration d' un contrat ou un engagement**

le processus pré-achat ne se termine pas à l' acte d' achat, il doit être suivi par :

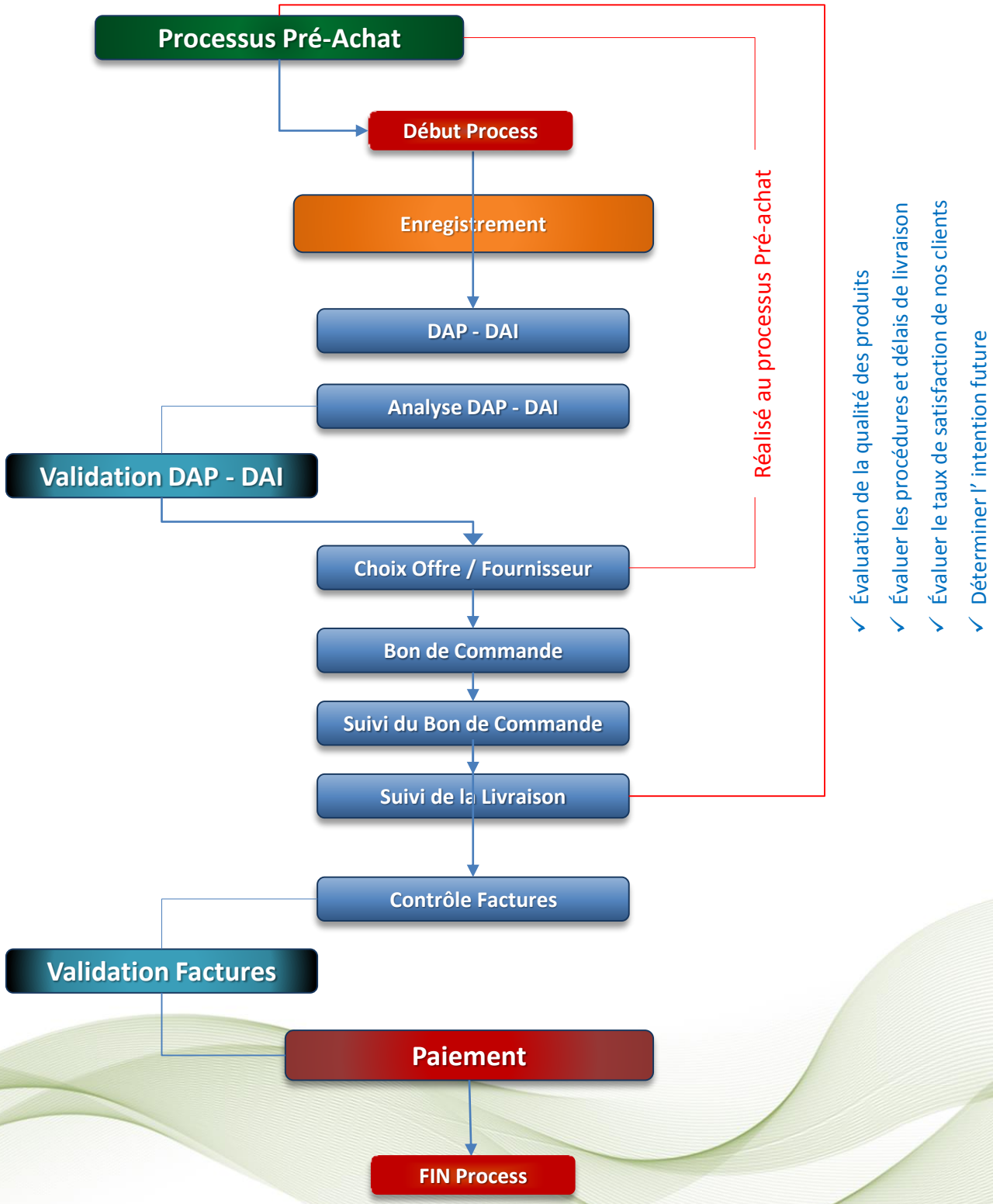
- ✓ Évaluation de la qualité des produits
- ✓ Évaluer les procédures et délais de livraison
- ✓ Évaluer le taux de satisfaction de nos clients
- ✓ Déterminer l' intention future

➢ Processus Achat

Le processus achat consiste à traduire et convertir le processus pré-achat en commande d' achat ferme et le suivi auprès des fournisseurs jusqu'à la livraison des produits conformément aux conditions du contrat ou engagement d'achat, c e processus au sein de **STEULER KCH Maroc** consiste à suivre une démarche formelle en accomplissant les tâches et instruction de chaque étape du processus d'achat :

- ✓ La demande d'achat / d'approvisionnement (DAP/DAI) : C'est un document papier ou informatique dans lequel sont listés les besoins du chantier, précise le nom du responsable demandeur, la nature et les quantités, les dates de livraisons souhaitées.
- ✓ Toutes les demandes d'approvisionnement interne (DAI) doivent être numérotées, classées et remis à la validation le même jour et heure de réception, avec le retour d' accusé de réception au demandeur.
- ✓ L' analyse et la validation de la DAP/DAI faite soit par le Directeur, le Project Manager ou le responsable concerné au sein du projet .
- ✓ Le bon de commande Concrétise la DAP/DAI après son validation. Ce document doit comporter les informations relatives aux projets, les désignations, les quantités, les prix et modalité de paiement de l'offre contractuelle, les dates et lieux de livraison souhaités.
- ✓ Le bon de commande, après sa validation par la direction commerciale, doit être informatisé puis joint à la DAP/DAI initiale et classé
- ✓ La diffusion du bon de commande doit être obligatoirement confirmée par un accusé de réception, ou par un accusé de réception envoyé par le fournisseur le même jour
- ✓ Suivi de la commande : Durant toute la période précédent la date de livraison, jusqu'à son échéance il faut suivre : la diffusion des relances, les préavis de livraison, les livraisons …
- ✓ La réception de la livraison : La réception doit être obligatoirement faite par le responsable demandeur nommé dans la DAP/DAI, il doit assumer toute la responsabilité de la vérification de l'état de la marchandise et de la conformité du bon de livraison avec le bon de commande,
- ✓ La livraison doit être réalisée dans les lieux indiqués dans la DAP/DAI
- ✓ Le bon de livraison doit obligatoirement porter la signature et le cachet nominatif du responsable demandeur de la DAP/DAI, une copie du Bon de livraison signé doit être envoyé à la Direction le même jour de réception .
- ✓ Le paiement : doit être toujours précédé d'une opération de contrôle facture. Il s'agit de vérifier la concordance des références relatives aux projets , des quantités et des valeurs entre la facture, le bon de livraison et le bon de commande, toute facture qui ne respecte pas notre processus de contrôle doit être restituée au fournisseur pour modification, avec nos remarques et suggestions de modifications
- ✓ Les accusés de réception de factures fournisseur doivent être faite en 02 Phases:
  1. **Accusé de réception sous réserve (avant validation)**
  2. **Accusé de réception Finale avec numéro d' ordre de réception après validation de la facture.**

➢ Processus Achat - Schéma



8 PROCESSUS SOUS-TRAITANCE & FOURNISSEURS

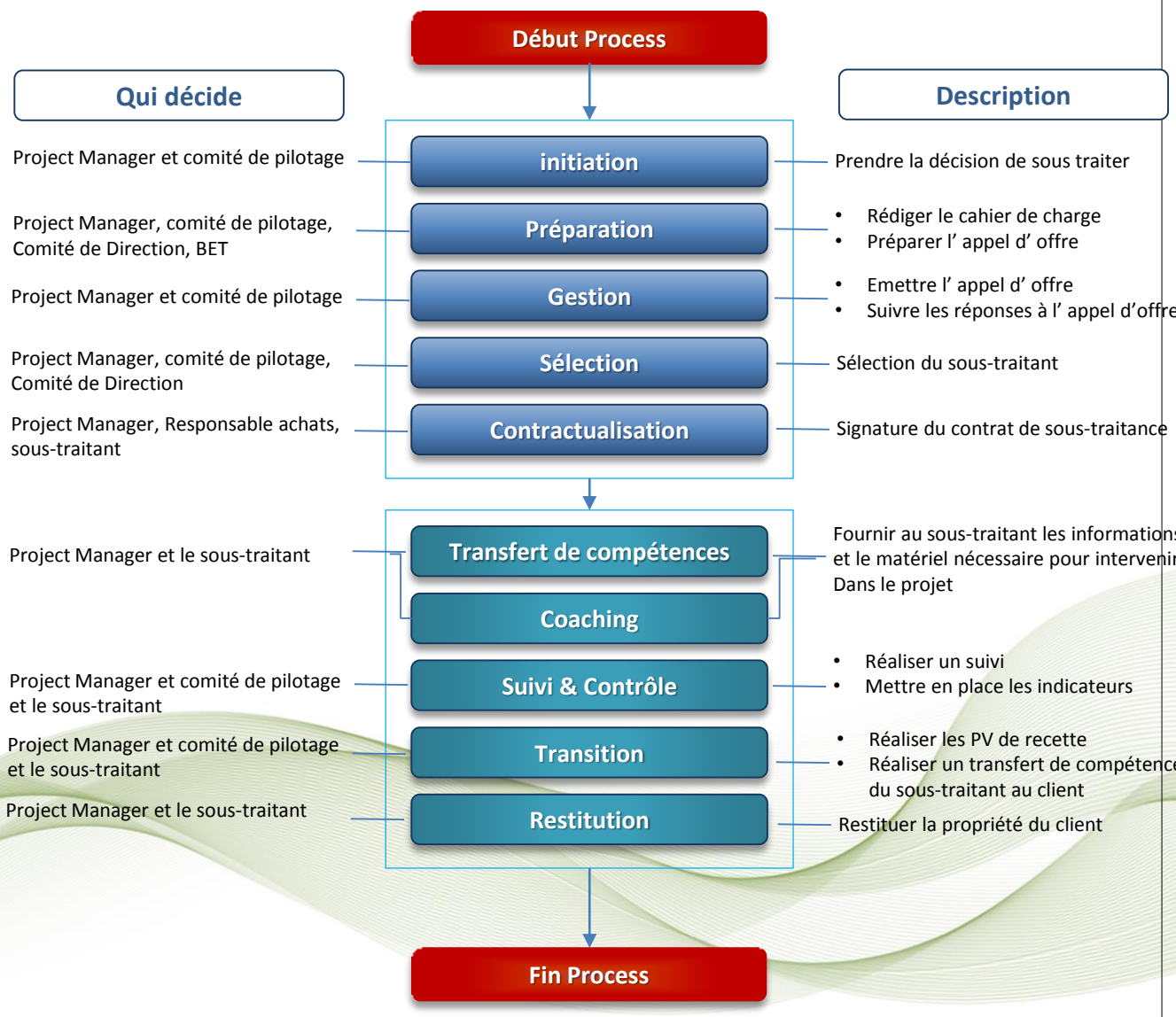
Le processus d'achat de biens et services par **STEULER-KCH Maroc** suit un processus claire prédéfini qui fait intégrer les aspects Qualité, conformité, Hygiène, Sécurité et respect de l'environnement dans la sélection des fournisseurs.

STEULER-KCH Maroc favorise les sous-traitants et fournisseurs qui partageant les mêmes valeurs Qualité et HSE.

STEULER-KCH Maroc s'assure que ses propres exigences HSE, ainsi que les exigences Qualité et HSE de **SES CLIENTS** sont prises en compte par ses sous-traitants.

Les contrats de sous-traitance sont suivis à l'aide du processus des Gestion de la sous-traitance.

➢ **Les grandes étapes de ce processus sont les suivantes :**



9 SYSTÈME MANAGEMENT HSE

9.1. Définitions

Le système de Management HSE est établi en cohérence avec La politique de **STEULER-KCH MAROC** qui vise à:

- ✓ Exploiter et entretenir efficacement ses installations
- ✓ Adapter ses interventions conformément aux bonnes pratiques et à toutes les réglementations environnementales locales et étatiques applicables,
- ✓ Améliorer continuellement la sécurité des personnes ,des biens et des installations de nos sites
- ✓ Protéger et sauvegarder notre Environnement

Cette politique s'est traduite par la mise en place d'un système de Management HSE dédié à la création d'une structure documentaire, informationnelle et pratique, gérée par notre département HSE.

9.2. Les objectifs de notre système Management HSE

Le respect des règles et consignes HSE est considéré comme un objectif prioritaire au sein de **STEULER-KCH Maroc.**

Le suivi de l'analyse des accidents, incidents ou anomalies de nos activités sont mis en œuvre automatiquement par une démarche préventive et corrective adaptées.

Afin d'améliorer la SECURITE, nos efforts de formation en matière HSE sont poursuivis, pour l'ensemble de notre personnel et nos partenaires.

La mise en œuvre de notre Système Management HSE vise à :

- ✓ Continuellement améliorer la sécurité du personnel et la protection de l'environnement.
- ✓ Favoriser la réduction des accidents du travail
- ✓ Améliorer les conditions de travail
- ✓ Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement
- ✓ Améliorer notre conformité à la réglementation
- ✓ Avoir une démarche responsable dans le sens du développement durable
- ✓ Valoriser notre démarche en externe et d'avoir les clés pour agir concrètement

STEULER-KCH Maroc adopte un système de Management QA/QC & HSE pour répondre aux exigences des référentiels de certification

9.3. L'engagement de la Direction

Consciente de son devoir de se préoccuper de la sécurité, de la santé du personnel au travail et de l'environnement et pour des raisons morales, légales et économiques, La direction de **STEULER-KCH Maroc** montre son engagement à la réussite du fonctionnement de son système QA/QC et HSE par l'adoption d'actes et démarches nécessaires :

- Adaptation du système HSE à la taille et à la nature des activités de **STEULER-KCH Maroc**; cette politique, expliquée à l'ensemble du personnel, définit les engagements pris par la Direction pour l'entreprise
- Mise en place des moyens nécessaires pour la réussite du système de management HSE comportant notamment des audits et visites de terrain
- Définition des objectifs annuels chiffrés, basée sur le principe de l'amélioration continue
- Mise en place des moyens et outils tels que :
  - analyse des risques,
  - organisation HSE,
  - motivation et formation du personnel,
  - dotation d'équipements de protection, outillage adapté,
  - méthodes de travail,
  - gestion des situations dangereuses, etc…
- Revues de la Direction à fréquence définie (au moins annuelle) du contrôle de la pertinence du système Management HSE, de son efficacité, du suivi de l'exécution des plans d'actions, de l'analyse des résultats et la définition des objectifs
- Assurance de la connaissance et du respect des règles et procédures HSE internes et de celles des sites d'intervention par le personnel de **STEULER-KCH Maroc**.
- L'engagement à s'informer de la réglementation
- L'engagement à appliquer la réglementation et à vérifier son application dans tous les sites d'intervention par le personnel de **STEULER-KCH Maroc**

L'engagement pour la réussite du système Mangement QA/QC & HSE au sein de **STEULER-KCH Maroc** s'est traduit au niveau opérationnel par une charte de Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement, qui fixe les règles et principes généraux commune à l'ensemble de la société.

En annexes :

Charte QHSE (Qualité - Hygiène – Sécurité - Environnement)

9.4. L'organisation

La direction de **STEULER-KCH Maroc** a défini les responsabilités et l'autorité des personnes, notamment de l'encadrement, et les communique à tous les niveaux de l'organisation.

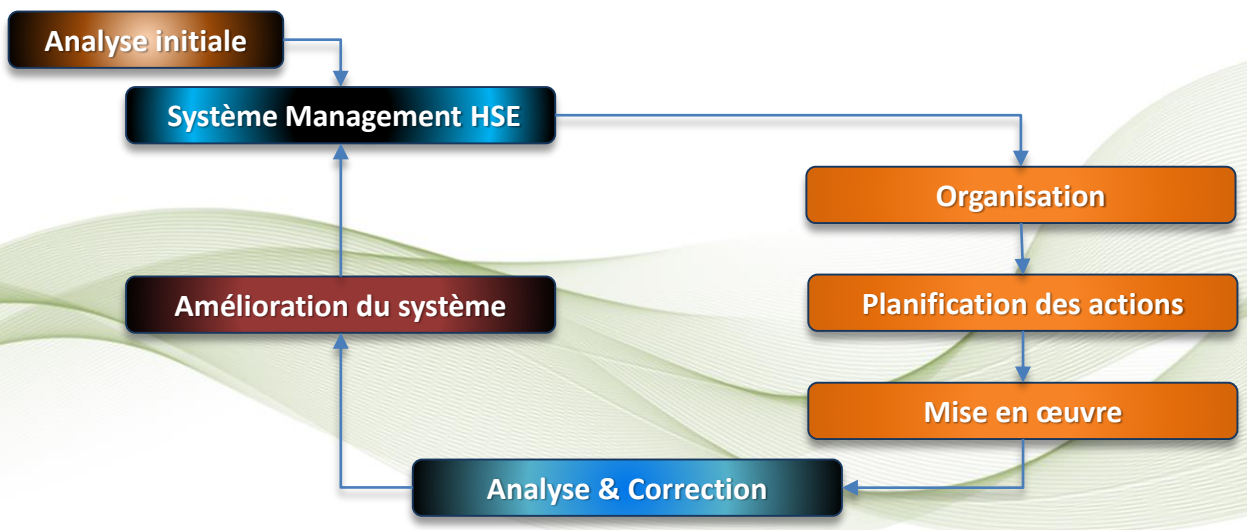
Ces définitions doivent décrire les responsabilités concernant l'identification et l'information sur les dangers, l'évaluation et la maîtrise des risques.

La Direction de **STEULER-KCH Maroc** définit les moyens qu'elle décide d'allouer afin de réaliser sa politique. Les budgets de fonctionnement, les plans d'investissement et de formation prennent clairement en compte les besoins HSE permettant aux responsables de mener à bien leur mission.

Autres responsabilités qui sont clairement et nommément définies :

- ✓ Pilotage du système de management HSE (indicateurs, analyse des résultats, planification, suivi du plan et des actions correctives, gestion de la documentation)
- ✓ Entretien et suivi du matériel et outillage
- ✓ Suivi des aptitudes médicales
- ✓ Suivi des habilitations
- ✓ Définition et validation des compétences
- ✓ Evaluation des performances et appréciation du personnel
- ✓ Choix et approvisionnement des équipements de protection collective / individuelle
- ✓ Rédaction, diffusion et application des instructions concernant l'utilisation des équipements et du matériel
- ✓ Rédaction, diffusion et application des instructions générales et particulières HSE
- ✓ Etablissement des analyses de risques,
- ✓ Communication et mise en œuvre des mesures de prévention
- ✓ Validation des documents de sécurité (plan de prévention, plan particulier de sécurité et protection de la santé, autorisation de travail,…)

9.5. Schéma de synthèse du Système Management HSE



9.6. Nos engagements : HYGIÈNE – SÉCURITÉ – ENVIRONNEMENT

En tant que société dédiée à fournir des services et prestation de protection contre la corrosion et le revêtement antiacide, **STEULER-KCH Maroc** s' engage à donner à ses clients des produits et des services de haute qualité, compte tenu de la sécurité, la santé et la préservation de l'environnement.

La démarche HSE est une stratégie fondamentale adoptée dans notre système de gestion QA/QC et considérée comme un engagement envers nos clients.

➢ **Nos engagements avec nos employés :**

- ✓ Former et renforcer la culture HSE parmi notre personnel
- ✓ Fournir les équipements de protection nécessaires et normatives.
- ✓ Veiller sur la sécurité et la santé de nos employés dans la zone de travail

➢ **Nos engagements avec nos fournisseurs :**

- ✓ Nous imposons une politique stricte pour le choix de nos fournisseurs quant à la conformité et la qualités des produits et équipements
- ✓ Nous exigeons à nos fournisseurs l' Engagement et le respect de notre charte qualité et notre charte HSE
- ✓ Nous gérons un contrôle interne comme une mesure secondaire pour contrôler nos achats en cohérence avec notre charte de qualité et HSE

➢ **Nos engagements avec nos clients :**

- ✓ Atteindre la satisfaction de nos clients, en leur donnant des produits et des services de haute qualité, compte tenu de la sécurité, la santé et la préservation de l'environnement
- ✓ Protéger l'environnement de tout effet indésirable résultant de nos opérations
- ✓ Minimiser l'impact sur l'environnement causé par l'utilisation des ressources, la production de déchets et autres
- ✓ Poursuivre l'amélioration du système HSE, avec l'efficacité de nos processus et les services fournis pour atteindre l'excellence.

9.7. Notre Responsabilité : HYGIÈNE – SÉCURITÉ – ENVIRONNEMENT

➢ **Responsabilité QA/QC Management**

- Offrir des services avec les plus hauts niveaux de qualité, de sécurité, la réalisation et le rendement pour la satisfaction totale de nos clients
- La concrétisation de nos valeurs fondamentales pour protéger la santé, la sûreté, la sécurité et minimiser l'impact sur l'environnement
- Définir un niveau de performance et de recevoir régulièrement des informations
- Assurez que nos opérations sont conformes aux normes et à la législation applicable à notre domaine d'activité
- Mettre à la disposition les ressources et moyens adéquats pour la réussite de la démarche HSE

➢ **Responsabilité HSE Manager**

- Assurer la supervision du respect des normes et consignes HSE
- Mener des Inspections pour assurer des mesures correctives nécessaires
- Elaborer les démarches de recensement des risque et les plans d'action de prévention
- Veiller à ce que les incidents sont signalés et étudiés, et que des mesures correctives soient prises
- Identifier les besoins de formation et d'assurer une formation adéquate des travailleurs
- Réaliser des inspections
- Assurer la supervision des ressources, moyens et équipements adéquats

➢ **Responsabilité HSE Superviseur**

- Communiquer les attentes du plan HSE aux travailleurs
- Promouvoir la sensibilisation sur les consignes HSE
- Formation des travailleurs dans les procédures et pratiques de sécurité
- Assurer le bon entretien de l'équipement, des outils et EPI
- Veiller à la conformité des outils et EPI
- S'assurer que les travailleurs sont conscients des dangers et sont formés pour effectuer leur travail en toute sécurité
- Veiller à ce que les incidents soient signalés et étudiés, et que des mesures correctives soient prises
- Réaliser ou participer à des inspections
- Procéder à des évaluations de risques, si nécessaire, et d'éliminer ou de réduire les risques associés
- Corriger immédiatement les conditions dangereuses, lorsque cela est possible
- Participer au plan HSE et faire des suggestions d'amélioration

➢ **Responsabilité des travailleurs**

- Se familiariser avec le plan HSE
- Participer à toutes les formations offertes par l'employeur ou le client
- Suivre les normes HSE et se conformer aux règles et législations
- Signaler des conditions ou actes dangereux à son superviseur
- Refuser d'exécuter un travail lorsque des conditions dangereuses existent
- Signaler tous les incidents et les accidents évités de justesse à leur superviseur
- Utiliser un équipement de protection et de sécurité requis
- Inspecter les outils, l'équipement et les véhicules avant de les utiliser
- Se familiariser avec le plan d'intervention d'urgence et l'emplacement des premiers secours, de lutte contre l'incendie et de l'équipement de communication

➢ **Responsabilité des Sous-traitants**

- Suivre et adapter leurs interventions au présent plan HSE
- Connaître et répondre aux attentes et exigences de sécurité
- Fournir les ressources nécessaires pour permettre aux travailleurs d'accomplir leur travail en toute sécurité

➢ **Responsabilité des visiteurs**

- Suivre les instructions du superviseur de **STEULER-KCH Maroc** et celles du client
- Porter un équipement de protection individuelle à tout moment
- Etre accompagné durant la visite par un superviseur HSE ou tout autre personne qualifié

9.8. Formation et sensibilisation du personnel

L'ensemble du personnel qui intervient sur le chantier a suivi au préalable une formation / sensibilisation (ou accueil sécurité) correspondant au poste qu'il occupera sur le chantier sur le plan technique et sur le respect de la sécurité :

- ✓ Risques spécifiques dus à l'atelier /au poste occupé
- ✓ Mesures d'hygiène et de sécurité spécifiques au chantier
- ✓ Plan de circulation, respect des limitations de vitesse et interdiction d'utilisation des téléphones portables au volant..
- ✓ Risque produits dangereux
- ✓ L'espace confiné
- ✓ Risque électrique
- ✓ Travail en hauteur
- ✓ …..

9.9. Compétences et Habilitation

Un organigramme nominatif de **STEULER-KCH Maroc** est établi et mis à jour périodiquement. Il précise les fonctions, les effectifs et l'organisation générale de la société.

Pour chaque fonction, des définitions (autorités et responsabilités HSE) sont écrites, diffusées, et connues des intéressés. Il est de la responsabilité de l'employeur de s'assurer que l'intéressé a bien compris la mission qui lui est confiée.

Une liste des qualifications professionnelles spécifiques précise la formation nécessaire et l'expérience requise. Cette liste du personnel habilité à des tâches spécifiques est tenue à jour; ces personnes sont habilitées / autorisées par la société après formation selon un programme spécifié.

STEULER-KCH Maroc établit une liste du personnel habilité à signer les permis de travaux/autorisations de travail en vigueur sur chaque site et organise la vérification de l'application des mesures de prévention.

STEULER-KCH Maroc assure un encadrement de ses équipes compatible avec les exigences du chantier, du projet, de la convention ou du contrat.

Chaque site d'intervention possède au moins un responsable désigné et présent sur le site.

Le responsable désigné est en charge :

- ✓ De la sécurité, la santé au poste de travail et la protection de l'environnement sur le chantier
- ✓ Des décisions d'organisation
- ✓ Du contact privilégié avec le client
- ✓ De prendre des décisions immédiates vis-à-vis des membres de son équipe
- ✓ De s'assurer de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires à l'exécution des travaux
- ✓ De participer à l'identification des risques et à la définition des mesures de prévention
- ✓ D'expliquer ces mesures au personnel intervenant de son équipe
- ✓ D'affecter uniquement le personnel habilité
- ✓ D'assurer l'encadrement de son personnel durant toute la période d'exécution des travaux
- ✓ De piloter ses sous-traitants

STEULER-KCH Maroc enregistre les noms du personnel qui a reçu l'accueil sécurité et éventuellement la formation spécifique sur chaque site.

9.10. Notre démarche d' amélioration continue HSE

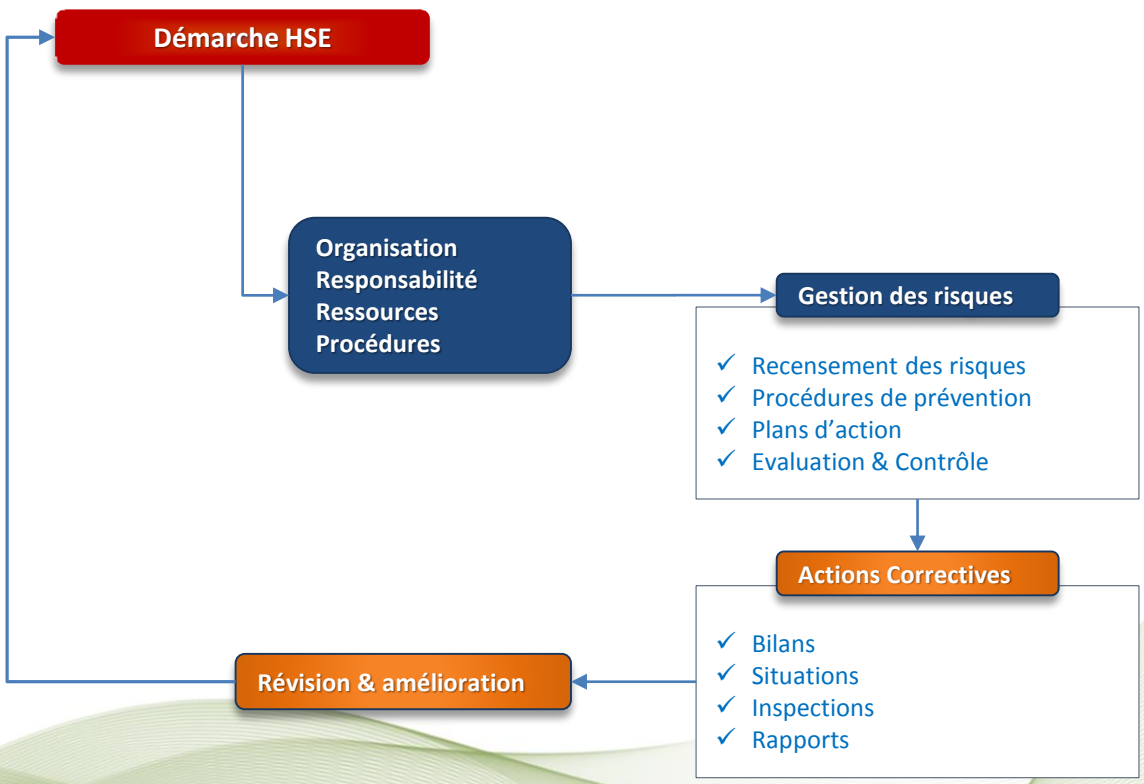
L'amélioration continue est parmi les engagements de **STEULER-KCH Maroc**, et consiste en un effort continu pour améliorer les produits, les services, les prestations et les processus QA/QC adoptés par la société.

L'amélioration continue est suivi et évalué à travers le :

- ✓ Le suivi des indicateurs
- ✓ Le suivi des événements
- ✓ Le recensement des risque
- ✓ Le suivi des plans de prévention
- ✓ Le suivi des plans d' action
- ✓ Les objectifs

l'amélioration continue est alimentée par les activités et les événements concrets, pour générer des améliorations HSE efficaces .

➢ Schéma du processus d' amélioration continue de la démarche HSE



10 PLAN DE QUALITÉ DE PROJET

10.1. CADRE DU PLAN QUALITE DE PROJET

Dans ce contexte, STEULER-KCH Maroc établi pour tous ses projets un Plan Qualité de Projet (QPQP) qui a pour objectif la définition et le suivi des dispositions à prendre afin d'en assurer la qualité, l'efficacité, et d'atteindre les résultats attendus à la grande satisfaction du client .

Ce plan de qualité du projet est développé suivant les normes de qualité et les exigences du client et doit être mis en œuvre avec le plein soutien de tous les intervenants engagés sur le projet.

10.2. DÉFINITION DES INDICATEURS DU PROJET

Les indicateurs de qualité et leur méthodologie de vérification sont définis pour tous les aspects à suivre, tels que :

- ✓ La planification du projet
- ✓ La planification des tâches
- ✓ Atteinte des objectifs
- ✓ Le respect des procédures
- ✓ La cohérence des résultats,
- ✓ Les délais
- ✓ Le cas échéant, la re-planification.

Le contrôle de qualité doit être assuré à tous les niveaux et tout au long de la vie du projet.

10.3. OBJECTIF DU PLAN QUALITE DE PROJET

Le plan de qualité de Projet QPQP a pour objectif de cadrer et de formaliser les procédures d'intervention de STEULER-KCH Maroc en collaboration avec tous les intervenants sur le projet,

Le plan de qualité du projet peut être défini comme un ensemble d'activités planifiées au début du projet qui permet d'atteindre la qualité du projet en cours d'exécution,
Le but du plan de qualité du projet est de définir ces activités / tâches qui visent à livrer des produits tout en se concentrant sur la réalisation des attentes de qualité du client.

il pourra néanmoins connaître des révisions, corrections ou modifications selon les circonstances et les modifications dûment approuvés et validés par les responsables du projet du Client et de STEULER-KCH Maroc.

Le QPQP ne peut pas entrer en contradiction avec le contrat et ses avenants. Dans le cas où des dispositions seraient contraires à des articles du contrat, ce sont les articles du contrat et de ses annexes qui font foi, et le PQP devra être révisé en conséquence.

10.4. UTILISATION DU PLAN QUALITE DE PROJET

Le plan de qualité de Projet QPQP est un Outil de suivi, surveillance et de gestion du projet, ainsi que le contrôle de qualité du projet.

IL décrit les principales fonctions d'assurance qualité du projet. Cette section devrait clairement identifier les objectifs de qualité pour le projet et l'approche pour les atteindre.

il est utilisé tout au long du projet et en intègre les nouvelles données. Il est donc destiné à être constamment révisé et ajusté en fonction des circonstances, selon une procédure d'actions correctrices définies dans ce document.

En fin de projet, le QPQP modifié et annoté constituera un des documents résultats du projet.

10.5. LA STRUCTURE DU PROJET

La réussite du projet repose sur une définition claire et précise des membres opérationnels du projet, de leurs rôles, leurs responsabilités et tâches respectives.
Pour cet effet, STEULER-KCH Maroc crée des structures organisationnelles claires, et fixe pour chaque structure la mission, la composition et les rôles majeurs.

Structure	Responsable	Missions
Pilotage Projet	Mr. GSM :	✓ validation des orientations du projet ✓ Coordination de l'équipe projet ✓ Planning détaillé
Equipe Projet	Mr. GSM :	✓ Suivi du bon déroulement des travaux, du respect des livraisons et de leur validation ✓ Présentation des problèmes techniques
QA/QC & Project Management	Mr. GSM :	✓ Contrôle global de la qualité du projet, ✓ validation des résultats, ✓ réception du projet, ✓ Relations & coordination entre les structures
Project Management	Mr. GSM :	✓ Contrôle de l'utilisation des ressources allouées ✓ Suivi du consommé et comparaison avec la planification, analyse des écarts
Dép. Administratif & Financier	Mr. GSM :	✓ l'engagement et le suivi financier

RESPONSABLES DES STRUCTURES

➢ **Le Responsable Pilotage de projet** est nommé par la Direction, autorisé et habilité à :

- Représenter les intérêts de STEULER-KCH Maroc dans tous les aspects de l'exécution du projet.
- Assurer la bonne exécution du projet global.
- prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer un achèvement rapide, efficace et économique du projet
- Il est directement responsable envers la Direction de la réussite du projet

➢ **Le Responsable QA/QC & Project Management** est autorisé et habilité par la Direction à :

- La préparation, la mise à jour, les modifications et la publication de ce plan qualité.
- S'assurer que les exigences du client sont entièrement satisfaites en termes de qualité, Sécurité, calendrier et performance conformément au contrat.
- L'examen et l'approbation des procédures de travail et des instructions.
- Tenir des réunions de qualité fréquentes avec le responsable pilotage et l'équipe de projet.
- Surveiller l'état de la mise en œuvre du plan qualité du projet.
- Surveiller la mise en œuvre des procédures de projet.
- Réviser les problèmes de qualité du processus de travail et faire des recommandations d'améliorations

➢ **Le Chef « Equipe Projet »** est nommé par Le Responsable Pilotage de projet , autorisé et habilité à :

- Support technique aux équipes de réalisation
- Organisation des affectation des équipes de réalisation
- Assurer le suivi et la réalisation des tâches dans les délais prévus
- Assurer la disponibilité des outils, fournitures et produits en stock
- Soumettre les besoins et nécessités périodiques pour l' approvisionnement du chantier
- Soumettre des rapports journaliers d' avancement de réalisation des tâches

10.5. LES PHASES DU PROJET

Les phases du projet sont définies de façon plus précise par STEULER-KCH Maroc, une planification détaillée est établie pour sa durée; les échéances, les ressources et les dépenses, ainsi que les politiques et les procédures de gestion sont circonscrites.

Le nombre de phases ainsi que leur appellations peuvent varier d'un projet à un autre, en tenant en compte des paramètres propres au projet.

Objet Projet :
Référence Projet :
Délai du Projet :

Code	PHASE DU PROJET	Descriptif de la phase
PH-01	**Phase d'identification**	✓ les objectifs sont identifiés ✓ le projet globalement identifié ✓ les exigences et contraintes à respecter ✓ la stratégie de réalisation.
PH-02	**Phase de définition**	✓ Les besoins du projet sont définis de façon précises ✓ une planification détaillée du projet est établie pour sa durée et les échéances ✓ Planification des ressources et dépenses ✓ Les procédures de gestion du projet sont mis en place
PH-03	**Phase de réalisation**	✓ le projet est effectivement réalisé suivant les planifications définis en **PH-01** & **PH-02** ✓ le projet est effectivement réalisé en conformité avec les exigences du Client
PH-04	**Phase de contrôle & évaluation**	✓ Cette phase démarre en parallèle avec **PH-03** ✓ Contrôler et évaluer la réalisation des planifications des phases **PH-02** & **PH-03**
PH-05	**Phase de clôture**	✓ le projet est remis au client ✓ Le projet est évalué et sa clôture.

10.6. POLITIQUE DE QUALITÉ AU SEIN DU PROJET

La politique qualité de STEULER-KCH Maroc. passe avant tout par la qualité du service, la qualité des travaux, la qualité de gestion et de l'environnement de travail.

STEULER-KCH Maroc améliore de façon continue son système d'assurance qualité mis en place.

- **La qualité du service au sein du projet se traduit par:**

  - ✓ Une écoute particulière aux besoins du client
  - ✓ La disponibilité et la rapidité à résoudre les problèmes
  - ✓ Le respect des recommandations du client
  - ✓ La coordination avec tous les intervenants au projet

- **La qualité des travaux au sein du projet se traduit par :**

  - ✓ L'utilisation des matériaux et des produits conformes aux exigences
  - ✓ Une livraison des travaux dans les délais convenus
  - ✓ Les procédures de réalisation sont mises en œuvre efficacement

- **La qualité de gestion et de l'environnement de travail se traduit par :**

  - ✓ La mise en place d'un système de gestion de la qualité
  - ✓ Un processus d'amélioration continue
  - ✓ La formation continue, l'implication du personnel et le partage des connaissances
  - ✓ La supervision, le respect des échéanciers et des coûts du projet
  - ✓ La progression continue de l'entreprise
  - ✓ L'utilisation de matériel et d'outils sécuritaires est bien entretenus
  - ✓ L'implication du département HSE au travail
  - ✓ La propreté sur les chantiers
  - ✓ La coopération du personnel

10.7. LE CONTRÔLE DE QUALITE DU PROJET

Pendant la durée du projet, des procédures de contrôle de qualité sont systématiquement entrepris par STEULER-KCH Maroc .

Le responsable de la structure « QA/QC & Project Management » élabore une planification de contrôle et inspection pour s'assurer que :

- ✓ les activités qualité et les résultats associés sont conformes aux dispositions prévues
- ✓ ces dispositions sont effectivement mises en œuvre et convenables pour atteindre les objectifs de qualité fixés
- ✓ Le personnel de l'équipe de projet, les fournisseurs, les sous-traitants, etc. se conforment aux aspects du système qualité du projet pertinents pour leurs activités.
- ✓ Le système qualité du projet est adéquat, pratique et efficace à appliquer.
- ✓ Les actions correctives recommandées sont mises en œuvre efficacement.
- ✓ Les conditions défavorables à la qualité sont rapidement identifiées, documentées, rapportées et corrigé pour empêcher la répétition.

Le contrôle de la qualité est un ensemble d'activités visant à assurer la qualité des produits, travaux et services, et sur l'identification des défauts dans les produits, activités et procédures.

Le présent Plan Qualité examine le contrôle de la qualité formelle, les procédures et les responsabilités de chaque activité ainsi que le résultat attendu.

11 PROCEDURES D' INSPECTIONS ET DE CONTRÔLE

Les procédures d'inspection et contrôle sont mises en œuvre et serviront de manière à produire un produit rentable et fiable conformément aux spécifications techniques du projet et à la qualité requise.

Suite aux exigences du projet, STEULER-KCH Maroc établit les procédures d'inspection et d'essai pour identifier, planifier et fournir un dossier des inspections et des tests spécifiques au projet du début à la fin du projet.

Bien que les ITP sont un mécanisme de contrôle de l'activité entreprise pour assurer la qualité du produit, ce contrôle de qualité fera partie de la norme de preuve requise pour répondre aux exigences du client.

- **Inspection de réception de matériel**

Tous les matériaux livrés doivent être inspectés avant leur utilisation, Le contrôle de la qualité est planifié et organisé en temps opportun.

Les critères d'inspection comprennent en particulier

- Identification et documentation du matériel (peut inclure, sans s'y limiter),
  - ✓ Les bons de livraison,
  - ✓ Résultats des tests,
  - ✓ Certifications du vendeur,
  - ✓ Certificats d'origine, …
- Signes de dommages,
  - ✓ réparable,
  - ✓ Non réparable,
- Conformité aux spécifications

Toute divergence identifiée doit être résolue avant une nouvelle inspection, sinon, si la rectification n'est pas possible, le fournisseur doit retirer immédiatement le matériel non approuvé.

- **Inspection de stockage de matériel**

la structure « QA/QC & Project Management » de STEULER-KCH Maroc doit continuellement surveiller et inspecter chaque semaine le stockage et la manutention de tous les matériaux et produits

Les critères d'inspection comprennent en particulier le stockage et la manipulation des matériaux conformément aux recommandations du fabricant en tant que lignes directrices.

- **Inspection hors site**

Si nécessaire, les sources de matériaux et les installations de fabrication doivent être inspectées par la structure « QA/QC & Project Management » pour s'assurer que les spécifications sont respectées et que les exigences sont mises en œuvre. Ainsi, la livraison de matériaux ou de produits intermédiaires inacceptables sur le site doit être évitée.

- **Inspection d'exécution**

la structure « QA/QC & Project Management » de STEULER-KCH Maroc inspectera périodiquement et vérifiera l'exécution pour s'assurer que l'installation, la réalisation, la livraison ou quoi que ce soit est exécutée en conformité avec les spécifications et les exigences.
Cette inspection est particulièrement importante sur les éléments de travail qui ne peuvent pas être rectifiés plus tard ou les retouches deviendraient très difficiles et coûteuses.

- **Inspection des équipements et des installations**

Tous les appareils, équipements, machines et installations nécessitant un étalonnage périodique doivent être inspectés par la structure «QA/QC & Project Management» de STEULER-KCH Maroc :

- ✓ Lorsqu'il est mis à disposition sur le site, il doit être inventorié dans le "Registre d'inventaire"
- ✓ L'étalonnage et la maintenance doivent être surveillés et contrôlés régulièrement.
- ✓ Tous les articles inappropriés doivent être étiquetés en conséquence et ne plus être utilisés à moins que l'article soit réparé, entretenu, étalonné ou que ce soit et inspecté de nouveau.

- **Inspection des procédures et méthodes de réalisation**

La structure «QA/QC & Project Management» de STEULER-KCH Maroc effectuer un suivi des exigences contractuelles et des caractéristiques des travaux ou des produits afin d'exercer un contrôle à chacune des étapes de réalisation. inclut notamment :

- ✓ La désignation de l'activité à contrôler;
- ✓ Les mesures ou les essais à effectuer;
- ✓ Les responsables de chaque activité du contrôle;
- ✓ Le point d'échantillonnage;
- ✓ La fréquence;
- ✓ Les exigences ou les critères d'acceptation (devis, codes, normes, etc.);
- ✓ Les équipements, les méthodes à utiliser (visuel, mesurage, arpentage, équipement spécialisé, etc.);
- ✓ Les types d'enregistrement des données et les lieux de conservation (formulaires, rapports journaliers et hebdomadaires, etc.);
- ✓ les actions à mener si des problèmes ou anomalies surgissent.

12 FORMATION ET ENCADREMENT

La formation et l' encadrement est un élément essentiel d' un programme QA/QC réussi. Il fournit les connaissances de base nécessaires pour accomplir une procédure correctement.

La formation permet également de comprendre une tâche ou une procédure donnée, permettant ainsi à l'individu concerné de prendre une décision éclairée et efficace.

La formation est un cadre dans lequel les activités requises sont enseignées de manière cohérente.

Dans ce cadre **STEULER-KCH MAROC** met un dispositif de formation et d' encadrement continue pour ses employés ainsi qu' une formation pour les candidats à l' embauche dans le but de :

- **Familiariser tous les employés avec le plan et les procédures QA/QC**
- **Impliquer tous les employés aux démarches du plan QA/QC**
- **Permettre aux employés d' acquérir de nouvelles compétences**
- **Permettre aux employés de progresser**
- **identification du potentiel de l' employé pour occuper de nouvelles fonctions**
- **…**

Par ailleurs, la formation continue et l' encadrement demeurent une réponse à des besoins techniques spécifiques, comme elle est aussi liée directement au contenu spécifique du travail comme celle concernant les domaines de l'hygiène, la sécurité et des conditions de travail.

➢ La formation générale

elles est considérée comme une base initiale. Il n'est pas vraiment prévu de fournir des connaissances détaillées ou spécifiques mais de fournir une compréhension générale du système global et des objectifs du programme.

Cette formation est commune à tous les individus directement impliqués dans le programme QA/QC.

➢ Formation Spéciale et de Perfectionnement

La formation spéciale fournie par **STEULER-KCH Maroc**, est spécifique à la nature de ses activité et le type des produits et matières utilisées dans les exploitation et services .

Cette formation spéciale et de perfectionnement est nécessaire pour maintenir les niveaux actuels des compétences en surveillance.

Au sein de **STEULER-KCH Maroc**, tous les nouveaux employés sont invités à assister à des programmes de formation au plan QA/QC et HSE.

De plus, tous les cadres supérieurs au sein de **STEULER-KCH MAROC** reçoivent une formation de perfectionnement sur les changements apportés aux paramètres et aux différences procédures et démarches du Plan QA/QC.

13 AMÉLIORATION CONTINUE

Le processus d'amélioration continue consiste en un effort continu pour améliorer les produits, les services ou les processus QA/QC.
Ces efforts peuvent viser à apporter des petites améliorations à intervalles réguliers (de façon incrémentale), ou au contraire, à regrouper toutes les améliorations dans une implémentation globale.

- **L' efficience, la praticabilité et la flexibilité des processus ayant un impact sur le client sont constamment évalués et améliorés.**

L'amélioration continue est parmi les engagements de **STEULER-KCH Maroc**, elle est suivi et évalué
à travers le :

- ✓ **Le suivi des indicateurs**
  - **Respect de délai**
  - **Taux de chute**
  - **Taux de fréquence**
  - **Taux de gravité**
  - **Taux de traitement des réclamations**
  - **Taux de satisfaction client**
- ✓ **L' implémentation globale**

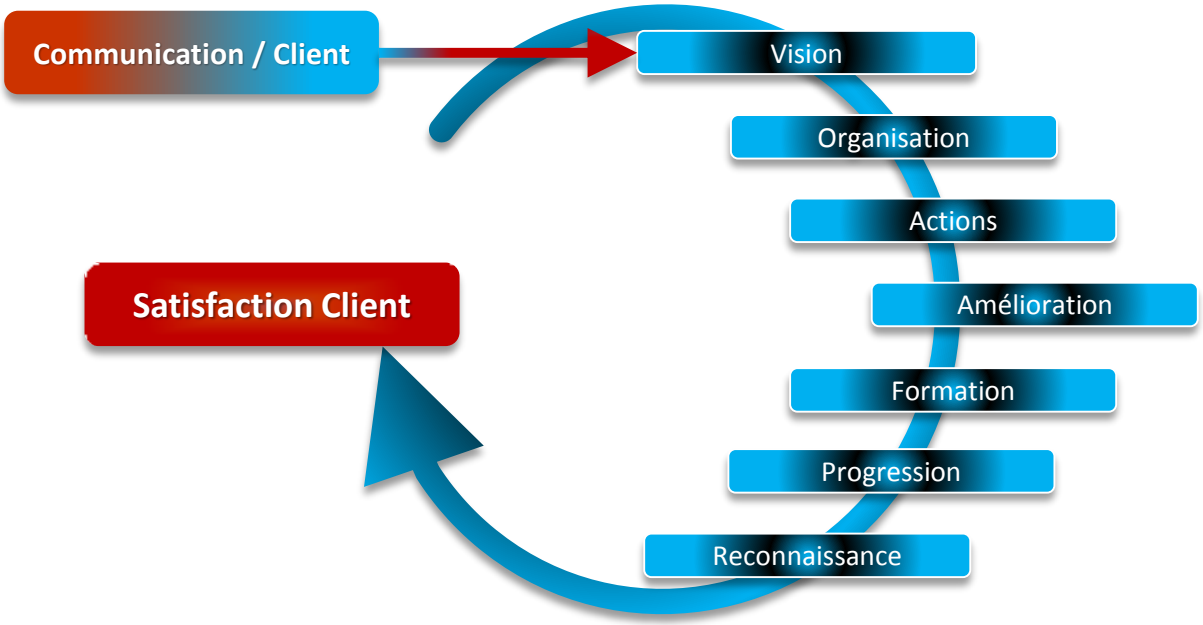
L' implémentation globale est réalisée annuellement ou périodiquement afin d' améliorer ou regrouper toutes les améliorations ayant un impact positif auprès du client .
L'amélioration continue repose sur la résolution active des problèmes par l'application de méthodes, techniques et pratiques spécifiques dans le but d' atteindre les objectifs :

- ✓ **Les objectifs**
  - **Satisfaire les clients de la qualité et des délais**
  - **Etablir des collaborations facilitées avec les fournisseurs**
  - **De meilleures conditions de travail pour les salariés**
  - **Réduire les sources de non-productivité**
  - **Diminuer le gaspillage et les pertes**

STEULER-KCH Maroc, visant ainsi une progression régulière et constante :

- ✓ fait appel à la créativité de tous les acteurs et employés au sein de la société
- ✓ assume la responsabilité d' adhésion des employés à la réalisation des améliorations continues
- ✓ A établi un programme d'amélioration, qui détermine les priorités et les actions à entreprendre
- ✓ la formation et l' encadrement requise pour le développement des compétences de ses employés
- ✓ Suivi des progressions des indicateurs de performance

➢ Amélioration continue - Modèle



➢ Processus de résolution de problèmes

Identification du problème ou du besoin

- Définir l' historique du problème
- Compréhension du problème
- L' importance du problème …

Situation Actuelle

- Elaborer le diagramme de la situation actuelle
- Surligner les problèmes
- Définir l' étendu du problème

Analyse des causes

- Définir la liste des problèmes
- Définir les sources et causes des problèmes

Objectif Cible

- Clarifier le défi à relever

Solutions possibles

- Élaborer le diagramme du nouveau process
- Noter les mesures à appliquer
- Déterminer les cibles mesurable (qualité, délais, …)

Plan d' action

- Actions à entreprendre
- Personnes responsables
- Date et délai d' action
- Moyens à mobiliser
- Endroit …

Suivi

➢ **Observer les effets**
- Comment ?
- Quand ?

➢ **Résultats Actuels**
- Vérifier les dates antérieures
- Comparer les résultats avec l' objectif cible

14 EVALUATION DES DÉMARCHES QA/QC

➢ Outils d' évaluation (Le référentiel)

Il s'agit d'un ensemble d'éléments sur lequel il faut s'appuyer pour conduire une activité d'évaluation dans le cadre d'une démarche QA/AC.

Un référentiel est établi à partir de :

- **Les textes réglementaires**
- **Les recommandations pour la pratique professionnelle publiées et considérées comme valides**
- **Les normes**
- **Les références**
- **Les critères existants**
- **Les avis d'experts**

Du point de vue de l'évaluation la norme peut être considérée comme ce qui est souhaitable, mais aussi ce qui constitue la modalité ou la valeur la plus fréquemment observée.

✓ **Ainsi le terme de norme doit toujours être précisé.**

➢ Procédures d' évaluation

Deux grands types de procédures sont utilisables pour l'évaluation de la qualité :

A. l' auto-évaluation

B. l' audit

Ces deux méthodes peuvent être utilisées séparément, mais parfois l'audit peut succéder à une phase d'auto-évaluation.

➢ A. L' auto-évaluation :

Il s'agit d'une méthode permettant à une équipe de réaliser elle-même un diagnostic par rapport à **un référentiel déterminé,** elle n'est en aucun cas un contrôle ou une surveillance, mais constitue une évaluation effectuée dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité. elle est déclenchée par le responsable de la structure qui doit informer l'ensemble du personnel, en précisant :

- ✓ **les objectifs de l'auto-évaluation**
- ✓ **Le référentiel de l'auto-évaluation (remis à l'ensemble de l'équipe)**
- ✓ **Le responsable de l'équipe d'auto-évaluation désigné**
- ✓ **les modalités de formation de l' équipe d' auto-évaluation, En effet cette équipe doit comprendre l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus QA/QC analysé.**

Le travail de l'équipe d'auto-évaluation au sein de **STEULER-KCH Maroc** se déroule sur plusieurs réunions où l'ensemble des participants doivent être présents. Les critères de qualité doivent être cotés par les auto-évaluateurs de façon la plus objective possible afin de décrire la réalité de la structure .

➢ B. L' audit :

L'audit est un processus d'évaluation méthodique et indépendant. L'audit est dit **externe ou interne** selon qu'il est effectué par des professionnels extérieurs ou internes à la structure. L'audit peut porter sur la qualité des pratiques, des démarches, sur les résultats, les prestations et services ...

➢ **L' audit interne au sein de STEULER-KCH MAROC :**

- **L' audit est réalisé pour mesurer les propres performances,**
- **Définir les points forts et les points faibles de la structure QA/QC .**
- **Les critères de qualité doivent être cotés par les auditeurs de façon la plus objective possible afin de décrire la réalité de la structure.**
- **L' audit est programmé par le responsable QA/QC**
- **Peut aussi s' ajouter des audits demandés par une personne ayant une responsabilité directe sur une situation, un service, ou une procédure …**

➢ **Les phases préparative à l' audit interne au sein de STEULER-KCH MAROC :**

- **Le responsable QA/QC nomme un Responsable d'audit et les auditeurs**
- **Le responsable QA/QC définit la période de l'audit, l'objet, le champ d' action et les personnes à contacter**
- **Le Responsable QA/QC remplit partiellement la feuille de suivi des audits**
- **Le Responsable d'audit rassemble les documents de référence applicables à la situation à auditer**
- **Le Responsable d'audit prépare une liste de vérification**

Les listes de vérifications sont complétées en ajoutant dans la colonne « conformité » l'une des mentions :

✓ **(O) OUI = Accord parfait avec le référentiel**
✓ **(A) ACCEPTABLE = Accord partiel avec le référentiel**
✓ **(NA) NON ACCEPTABLE**
✓ **(N) NON = Non respect du référentiel.**
✓ **Les mentions NAP (NON APPLICABLE) ou R (voir REMARQUES) peuvent aussi être employées.**
✓ **Toutes mentions N (Non) ou NA (Non acceptable) imposent d'émettre une fiche de Demande d'Action Corrective (DAC) en accord avec la procédure .**

Le responsable de l'audit doit informer l'ensemble des auditeurs en précisant :

- ✓ **les objectifs de l'audit**
- ✓ **Le référentiel de l'audit (remis à l'ensemble de l'équipe)**
- ✓ **Le responsable de l'équipe d'auto-évaluation désigné**
- ✓ **les modalités de formation de l' équipe d' audit, En effet cette équipe doit comprendre l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus QA/QC analysé.**

➢ **Le rapport final d' audit au sein de STEULER-KCH MAROC :**

Le rapport final d'audit est établi par le responsable dans les meilleures délais.

❑ **Sur la page de garde figurent :**

- **Le numéro de l'audit**
- **La structure, la situation, ou le service auditée**
- **L' activité auditée : titre de la procédure ou activité sur laquelle porte l'audit.**
- **Le nom du ou des audités**
- **La date de réalisation de l'audit**
- **La composition de l'équipe d'audit**
- **La synthèse des observations et conclusions**
- **Le tableau de synthèse des Demandes d'Action Corrective éventuelles**
- **Le nom et la signature du responsable d'audit**
- **La liste des documents consultés**
- **La liste des personnes rencontrées**

❑ **Et sur les autres pages numérotées du rapport :**

- **L'audit est rapporté**
- **Les faits observés**
- **Les écarts constatés**
- **Les demandes d'action corrective sont signalées**

❑ **Important**

➢ **Le responsable d'audit précise dans son rapport la date à laquelle il devra avoir retourné au Responsable QA/QC les demandes d'Action Corrective complétées.**

➢ **Le responsable d'audit diffuse ce rapport à la Direction, au Responsable QA/QC et / ou au client.**

➢ **Le rapport d'audit est archivé au Département QA/QC pendant 5 ans.**

15 REVISION DU PLAN QA/QC

Rév. N°	Date de la révision	Responsable de la révision	Détails de la révision
1.0	Mars 2018	AZIZ AZALMAD Directeur STEULER-KCH Maroc	Création du plan QA/QC
1.1	Mai 2018	Mohammed JABRANE QA/QC Manager	Révision Plan QA/QC

EN ANNEXES

- Charte de Qualité
- Système Management HSE - **STEULER-KCH**

Mr. : Aziz AZALMAD
Directeur de STEULER-KCH Maroc

Mr. : Mohammed JABRANE
Responsable QA/QC & Project Management
STEULER-KCH Maroc