

Des ingénieurs-Conseils à votre écoute et au service
de l'aménagement et de l'environnement



Siège social :

2, rue Jules
Ferry
36300 Le
Blanc

Tél : 02.54.37.19.68

Fax : 02.54.37.99.27

Portable : 06 17 95 92 49

E-mail : contact@adev-environnement.com

Agence CENTRE

3, rue Charles
Garnier
37300 JOUE LES
TOURS

Tél : 02.47.87.22.29

Fax : 02.54.37.99.27

Portable : 06 17 95 92 49

E-mail : tours@adev-environnement.com

Agence PARIS

170, rue de la
division Leclerc,
91160 SAULX LES
CHARTREUX

Tél : 01.69.79.38.48

Fax : 02.54.37.99.27

Portable : 06 17 95 92 49

E-mail : contact@adev-environnement.com

GESTION DE LA QUALITE AU SEIN DU CABINET ADEV



	NOM	FONCTION	DATE	SIGNATURE
Rédacteurs	Sébastien ILLOVIC Florian PICAUD	Directeur Chargé d'études	13/11/2015	

...Réfléchir l'environnement de demain...

Gestion de la qualité

La gestion de la qualité des études se traduit en particulier par la formalisation rigoureuse du contrôle et du suivi effectués.

Objectifs de la gestion de la qualité

En matière de contrôle, des procédures établies par nos soins permettront de vérifier que les études ont été menées en respectant un référentiel technique des normes et règles du domaine concerné.

Ces procédures de contrôle répondent à deux finalités :
s'assurer que les « bonnes » questions ont été posées, et enregistrer les réponses à ces questions. En ce sens, elles constituent un enregistrement qualité du projet, indispensable pour s'assurer de la réalité du suivi des procédures et permettre au concepteur de connaître les questions à se poser, et donc d'éviter des oublis qu'il serait amené à corriger par la suite.
enregistrer les « risques » détectés lors d'une étape, pour traitement dans l'étape suivante.

En matière de suivi, un aspect important de la démarche qualité est la mise en place d'une traçabilité des décisions prises.

L'un des intérêts de la traçabilité est de s'assurer de la bonne prise en compte, lors de chaque étape de l'opération routière, des éléments issus des étapes antérieures (« reprise de l'antériorité »).
En conséquence, les décisions prises pendant le déroulement de la mission devront être documentées (date, motif, conséquences) et justifiées. La trace de ces décisions sera conservée pendant tout le déroulement du projet, afin de ne pas remettre en cause une décision antérieure par simple ignorance de ses motifs.

**ADEV garantira par ailleurs le suivi formalisé des suites données aux avis rendus par :
le maître d'ouvrage et/ou son assistant,
les différents partenaires de l'étude (administrations, collectivités locales,...), validés par le maître d'ouvrage**

L'enregistrement des résultats des contrôles internes et externes participe également au suivi du projet.

Modalités pratiques

Plus particulièrement, ADEV établira un PAQ de l'étude vis-à-vis du maître d'ouvrage.
Dans le cadre du PAQ, ADEV établira des procédures spécifiques d'exécution de chaque volet de sa mission, un plan de contrôle pour chaque nature de prestation, assorti de fiches de suivi qui constitueront la trame du dossier récapitulatif qualité relatif au volet.

Outre la formalisation de ses propres contrôles (contrôle interne et externe permettant de s'assurer du bon fonctionnement), il est demandé de vérifier ou de faire vérifier le contenu technique des études dans le cadre de son contrôle externe, en formalisant ce contrôle.

Les informations relatives à la gestion de la qualité seront à compiler progressivement tout au long de l'élaboration des études au travers notamment des fiches de suivi à compléter après chaque réunion (réunion de concertation, points d'arrêt et avancement) et d'un « dossier récapitulatif qualité » (compilation des documents essentiels à conserver).

Le dossier récapitulatif contiendra :
fiches de suivi ;
commandes ;
comptes rendus des réunions de suivi, des comités, de concertation et de point d'arrêt ;
modalités (PAQ) et résultats des contrôles internes et externes mis en oeuvre par ADEV ;
...

La vérification de la gestion de la qualité et du contrôle intérieur (interne et externe) sera faite tout au long de la mission par le maître d'ouvrage.

Le degré d'assurance qualité requis par la présente mission est au minimum le degré D2 selon la recommandation n° T1 – 90 du groupe permanent d'études des marchés de travaux (G.P.E.M.T.) relative à la gestion et à l'assurance de la qualité lors des études des projets. Il s'applique à l'ensemble des prestations à fournir.

Suivi de la documentation et des contacts pris

ADEV assurera le suivi :
de la documentation recueillie et analysée dans le cadre de l'étude (source, auteur, intitulé, date),

des contacts pris auprès des différents organismes (nom, organisme, coordonnées, date de prise de contact, date de réponse de l'organisme),

Un état de ce suivi pourra être demandé à tout instant par le maître d'ouvrage et au plus tard lors de la fin de la mission.

L'ensemble des sujétions liées à la gestion de la qualité, à la coordination et aux contrôles sont réputées incluses dans les prix forfaitaires.

LE CONTROLE QUALITE

Les différents niveaux de contrôle

Contrôle relatif aux chargés d'exécution

Travaux de secrétariat et de dessin :
Prise de connaissance du travail à réaliser et des documents fournis ainsi que du délai imparti,
Demande de précisions complémentaires,
Exécution du travail,
Relecture du document et vérification de la conformité aux esquisses fournies,
Correction et remise du document au donneur d'ordre.

Travaux du Dessinateur / Projeteur :
Prise de connaissance du travail demandé et des délais impartis,
Demande de précisions,
Exécution du travail,
Vérification de son travail au regard de la commande et des normes en vigueur, et de celui des dessinateurs mis à sa disposition.

Contrôle relatif aux chargés d'études

Prise de connaissance de la commande passée par le Maître d'ouvrage ou par le Chef de projet d'ADEV Environnement, et le cas échéant, demande éventuelle de précisions,
Vérification de l'ensemble des documents mis à disposition par le conducteur d'études,
Contrôle de l'application du P.A.Q et des décisions qui résultent des comptes-rendus de réunion,
Vérification de la pertinence des propositions formulées par les divers partenaires,
Vérification de la remise d'un compte-rendu à l'issue de chaque réunion,
Vérification de la cohérence entre les diverses parties d'études (route, assainissement, ouvrages d'art, paysage, acoustique, ...) et de l'application des normes et textes de référence,
Contrôle progressif des documents établis sur le fond et la forme, et intégration des études extérieures (étude architecturale des ouvrages, étude paysagère, étude acoustique, ...).

Contrôle externe à « l'équipe projet »

Les dossiers pourront faire l'objet d'un contrôle externe à « l'équipe projet ».
Le chargé du contrôle externe :
validera les procédures et documents de contrôle interne, et s'assurera de l'exécution de ce contrôle interne,
élaborera avec le chef de projet les modalités de traitement des non-conformités.

Ce contrôle sera piloté par le responsable qualité d'ADEV Environnement, qui pourra éventuellement déléguer cette tâche à un auditeur interne.

Relecture sur le fond

Les aspects réglementaires sont fondamentaux pour que le dossier puisse être armé en cas de contentieux. C'est pourquoi, une relecture sera effectuée sous un angle juridique.

Fort de notre expérience, la relecture juridique sera régulière dans l'établissement des différentes pièces du dossier de demandes d'autorisations administratives.

Relecture sur la forme

La relecture sur la forme revêt une grande importance pour un dossier d'enquête car le dossier est voué à être consulté par le public.

Document devant être rendu **accessible à tout public**, l'évaluation environnementale présentera de façon **claire et synthétique** le projet, les **différentes composantes environnementales** du site d'implantation, les **effets du projet** sur l'environnement, les **mesures d'insertion ou de compensation** prévues par le maître d'ouvrage. Sa rédaction, conçue dans cet **esprit de synthèse**, s'accompagnera d'**illustrations notamment photographiques et cartographiques adaptées**. L'étude doit en effet exprimer une information claire, complète et compréhensible par le plus grand nombre, ou s'appuyant sur des rédactions et des visuels adaptés.

Les différentes parties feront l'objet de fascicules (format A3) et les différents documents cartographiques (format A3) nécessaires seront annexés. La présentation sera soignée et agrémentée de cartographies couleur, photographies, schémas, dans le but de visualiser l'information pour une lecture agréable et attractive en vue de l'enquête publique.

Les photographies aériennes éventuellement disponibles seront agrandies au format 20 x 30 permettant de décrire le site et même de reporter à l'échelle le projet retenu (photomontages en option).

Un soin particulier sera apporté à la compréhension du projet pour les non-initiés aux travaux routiers que peuvent être les lecteurs de ce type de dossier (riverains, usagers...) : choix d'un vocabulaire simple, lisibilité des illustrations, ...

RECEVABILITE DES DOCUMENTS

ADEV Environnement accompagnera la maîtrise d'ouvrage tout au long des différentes procédures et s'engage sur la recevabilité des différents dossiers objets de la mission. Les modifications non substantielles pouvant être demandées par les services instructeurs pour l'acceptabilité de chaque dossier seront prises en compte par ADEV Environnement.

Notre accompagnement s'effectuera par le biais des réunions citées ci-avant et/ou par mail/téléphone. Toutes demandes particulières, comme par exemple une assistance lors de l'enquête publique (...), fera alors l'objet d'un avenant.

Toutefois, si ces demandes de modifications impliquent une reprise hors fait de ADEV Environnement et nécessitant un travail de plus de 5 jours, alors ADEV Environnement s'entretiendra avec la maîtrise d'ouvrage pour déterminer les conditions de reprises de ces modifications.

Contrôle de qualité interne – synthèse

- Manuel qualité interne validé par chaque employé sur l'officialisation de la démarche QUALITE au sein de l'entreprise
- Démarche méthodologique appropriée au cas par cas, en lien avec les enjeux et contraintes des sites (éviter le copier-coller !)
- Fiche de suivi qualité (pièce jointe en annexes)
- Fiche de suivi de concertation incluant compte-rendus
- La production de documents minute (documents travail) avant validation et édition des rapports définitifs
- Procédures d'élaboration, de relecture et de mise en forme du dossier faites par plusieurs personnes qualifiées
- Suivi juridique possible
- Respect de la QUALIFICATION OPQIBI
- La prise en compte permanente des enjeux du DEVELOPPEMENT DURABLE, fil conducteur de la création de la structure depuis 2001