

**PROJET
(PARTIE ELECTRIQUE)**

**PLAN D'ASSURANCE QUALITE SECURITE
ENVIRONNEMENT**

LE MAITRE D'OUVRAGE

ENTERPRISE

SOMMAIRE :

1. RUBRIQUES INTRODUCTIVES	4
1.1. Domaine d'application	4
1.2. But	4
1.3. Présentation de l'affaire.....	5
1.4. Engagement	7
1.5. Objectifs QSE.....	7
1.6. Documents de référence et documents applicables	7
2. MANAGEMENT	8
2.1. Organisation générale.....	8
2.2. Organisation spécifique	8
2.2.1. Fonctions permanentes	8
2.3. Gestion du PAQSE.....	10
2.4. Maitrise documentaire	10
3. MANAGEMENT DES RESSOURCES	10
3.1. Gestion des ressources humaines	10
3.1.1. Affectation du personnel	10
3.1.2. Accueil du personnel de réalisation.....	10
3.1.3. Formations	10
3.1.4. Habilitations	11
3.2. Gestion des besoins matériels	11
3.2.1. Usage collectif.....	11
3.2.2. Usage personnel	11
3.2.3. Maîtrise de dispositifs de surveillance et de mesure (appareil de mesure).....	11
3.3. Gestion de l'environnement de travail	11
4. REALISATION	12
4.1. Planification.....	12
4.2. Revue des exigences du Client.....	12
4.3. Mise en œuvre de la réalisation	12
4.3.1. Etudes.....	12
4.3.2. Maîtrise de la réalisation	13
5. ECOUTE CLIENT & COMMUNICATION INTERNE EXTERNE	13
5.1. Ecoute client.....	13
5.2. Communication interne et avec le client	14
5.2.1. Réunions de chantier	14
5.2.2. Echanges et information:.....	14

6. VERIFICATION ET MESURE DE LA REALISATION.....	14
6.1. Suivi des objectifs et des indicateurs.....	14
6.2. Audits internes et chantier.....	14
L'audit a pour but de vérifier le respect de notre système de management QSE et documentaire.....	14
6.3. Suivi de la prestation.....	14
7. ANALYSE ET AMELIORATION.....	15
7.1. Objet de l'amélioration de la réalisation.....	15
7.2. Traitement des non-conformités (constat).....	15
7.3. La satisfaction du client.....	15
7.3.1. Les réclamations client.....	15
7.3.2. Les Comptes rendus de réunions.....	15

1. Rubriques introductives :

1.1. Domaine d'application :

Ce Plan d'assurance Qualité Sécurité Environnement concerne le Chantier
.....Il vient en complément de notre démarche qualité.

Intervention de l'entreprise: :

- Les interfaces avec le Client et les autres intervenants
- La coordination entre les intervenants
- La réalisation des travaux
- Les essais et de la mise en service

Il s'applique intégralement et systématiquement à tous les acteurs susceptibles d'intervenir, qu'ils soient internes ou externes à l'entreprise, comme par exemple :

- Les fournisseurs de matériel ;
- Les sous-traitants.

1.2. But

Le but de ce Plan d'assurance Qualité Sécurité Environnement est de maîtriser l'ensemble des prestations ainsi que l'ensemble des processus mis en œuvre :

- Préparation du Projet (Etudes, achat, chantier, essais, moyens)
- Etudes de réalisation
- Validation des études
- Spécifications techniques d'achats
- Achats
- Exécution des travaux
- Organisation des essais globaux
- Opérations préalables à la réception
- Formation de l'exploitant
- Garantie
- Dossier d'ouvrage exécuté

1.3. Présentation de l'affaire

Intitulé

Objet du marché :

Présentation des intervenants :

- LE MAITRE D'OUVRAGE:
- ENTREPRISE :

1- Description du projet :

Les différentes étapes de travaux de chantier sont décrites ci-dessous:

- Génie civil et équipement de poste 250 kVa.
- Eclairage public.

➤ **2.2.1- PROCEDURE DE GENIE CIVIL :**

<u>NATURE DES TRAVAUX</u>
APPROBATION PLAN POSTE
IMPLANTATION POSTE
ATTESTATION D'IMPLANTATION
RECEPTION DE FONDS DE FOUILLES
<u>GENIE CIVIL POSTE</u>
TERASSEMENT FOND DE FOUILLE
BETON DE PROPRETE
POSE FERRAILLAGES SEMMELLES
COULAGE DES SEMELLES
GROS BETON
POSE ET COULAGE DE CHAINNAGE

CONSTRUCTION DES FACADES
COULAGE DES POTEAUX
POSE FERAILLAGE ET COULAGE DALLE
CONSTRUCTION REGARD INTERIEUR
COULAGE PLATE FORME
FIXATION PORTE
FIXATION AERATION HAUTE
FIXATION AERATION BASSE
ENDUIT DES MURS ET FINITION
FIXATION MENUISERIE INTERIEUR
FINITION PLATE FORME
ETENCHIETE
EQUIPEMENT POSTE

➤ **2.2.2 - PROCEDURE : ECLAIRAGE PUBLIC**

<u>ECLAIRAGE PUBLIC</u>
OUVERTURE DE TRANCHEE ENTRE POSTE ET COFFRET ECLAIRAGE
POSE LIT DE POSE \approx 10 cm
POSE FORREAUX A DOUBLE PAROIE ET CABLE NU
POSE CABLE DE TERRE EN CUIVRE NU
POSE LIT DE POSE \approx 20 cm
POSE TERRE TAMISEE
POSE GRILLAGE AVERTISSEUR
REMBLAIS EN TOUT VENANT
TIRRAGE DE CABLE
POSE COFFRET ECLAIRAGE PUBLIC
RACCORDEMENT CABLES ARMES AUX COFFRETS
POSE CANDELABRE AVEC MASSIFS PREFABRIQUE ET PROJECTEUR
RACCORDEMENT DES CABLES ARMES AUX CANDELABRES

1.4. Engagement :

L'entreprise , s'engage, pour la réalisation décrites au §1.1, §1.2 et :

1.5. Objectifs QSE :

Qualité :

- ❖ La satisfaction des attentes exprimées par le Client ;
- ❖ L'amélioration de l'efficacité de nos modes de fonctionnement par la rédaction permanente des dysfonctionnements (Tableau d'amélioration continue) ;
- ❖ Garantir la rentabilité de l'affaire.

Sécurité :

- ❖ La prévention des risques qui est un axe majeur de notre démarche de progrès ;
- ❖ L'accompagnement par le Responsable Prévention Sécurité (RPS), nous aide au suivi du PA ;
- ❖ Le RPS a tout pouvoir pour représenter le service et nous aider dans la voie de l'amélioration continue, qui passe par une vraie logique de prévention des risques ;
- ❖ Nous engageons l'ensemble des dispositions nécessaires à améliorer la sécurité de notre personnel sur le chantier, ainsi qu'à adopter et suivre la politique sécurité mise en place dans entreprise.
- ❖ Nous demandons aussi à chacun d'entre nous de poursuivre ses efforts, à la fois individuels et collectifs, et de garder à l'esprit que nous ne pouvons avoir comme seul et unique objet le zéro accident.

Environnement :

- ❖ La mise en place de plateforme de tri de déchets sur l'ensemble de nos sites ;
- ❖ Le suivi de notre consommation en carburant ;
- ❖ La sensibilisation de notre personnel à la démarche environnementale de l'entreprise.

1.6. Documents de référence et documents applicables :

- a. Avis d'appel d'offre ;
- b. Cahier des prescriptions spéciales ;
- c. Les plans et les documents techniques ;
- d. Bordereau de prix et détail estimatif

- e. Modèle de la décomposition du montant global ;
- f. Le modèle de déclaration sur l'honneur ;
- g. Règlement de consultation ;
- h. Modèle déclaration de solidarité ;
- i. Modèle délégation de Pouvoirs.

2. Management :

2.1. Organisation générale

L'offre sera gérée par l'unité placée sous la responsabilité du Chef service.

La liste des personnes affectées au chantier est tenue à jour et disponible auprès du Responsable d'Affaire.

La couverture horaire est assurée de lundi au samedi de 07H30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30.

2.2. Organisation spécifique :

2.2.1. Fonctions permanentes :

Responsable d'Affaire :

- ❖ Assure la coordination des actions spécifiques à mener impliquant le Maître d'Ouvrage (MDO), le maître d'œuvre (MOE) et tous les autres intervenants ;
- ❖ Suit le PA-QSE et le fait valider ;
- ❖ Valide le planning général du Projet (Etudes, approvisionnement, travaux, essais, mises en service) proposé par le Chef de Projet et veille au respect de ce planning ;
- ❖ Effectue un suivi technique et financier tout au long du Projet ;
- ❖ Valide la liste du plans de contrôle proposée par le Chef de Chantier ;
- ❖ Assure la satisfaction des exigences qualité ;
- ❖ S'assure du traitement effectif de toute non-conformité ;
- ❖ Il exécute les revues d'offres, de contrats, d'ordres de service ;
- ❖ Il les enregistre et les valide, puis en accuse réception ;
- ❖ A partir des informations communiquées, il analyse les écarts contractuels, s'assure de leur traitement ;
- ❖ Il transmet et formule toutes les réclamations et réserves éventuelles, et veille à la constitution des éventuels dossiers contentieux ;
- ❖ Il est garant de la bonne communication entre les différents membres, et le cas échéant, de l'interfaçage avec les différents lots de Projet ;

- ❖ Il effectue, transmet et s'assure du bon traitement des décomptes financiers ;
- ❖ Il présente les bilans de gestion ;
- ❖ Il a en charge d'informer des problèmes rencontrés et directement liés à la bonne réalisation du Projet.

Responsable des Etudes :

- ❖ Il est en relation directe avec le projecteur ;
- ❖ Il dirige les équipes d'études affectées au projet ;
- ❖ Etablir le planning des études ;
- ❖ Etre à la disposition du projecteur, pour l'adaptation de ce planning dans le cadre du planning général du projet ;
- ❖ Etre garant du respect de ce planning et faire part au projecteur de tout événement pouvant engendrer un report de délai ;
- ❖ Etablir régulièrement un état d'avancement ainsi qu'une prévision des études qu'il transmet au projecteur ;
- ❖ Distribuer les travaux d'études avec les instructions et documents nécessaires à leur bonne exécution ;
- ❖ Contrôler la conformité des études par rapport au marché ;
- ❖ Tenir à jour les dossiers de plans ;
- ❖ Gérer les plans de contrôle des études ;
- ❖ Participer aux procédures de contrôle, mesures et essais ;
- ❖ S'assurer de suivi de l'avancement des études et des moyens mis à la disposition sur sa demande.

Responsable de Chantier (RCH) :

Il est sous l'autorité du Responsable d'Affaire ;

- ❖ Il dirige les équipes de chantier affectées au projet ;
- ❖ En liaison avec le Responsable d'Affaire, il participe au planning des travaux et essais ;
- ❖ Etre garant du respect de ce planning et de l'application « chantier » du PAQSE ;
- ❖ S'assurer de l'application des consignes de sécurité en conformité avec les Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé ;
- ❖ Etablir régulièrement un état d'avancement ainsi qu'une prévision des travaux qu'il transmet au RA ;
- ❖ Signaler toute anomalie au RA (En terme de planning, de réalisation...), écarts et réserves ;
- ❖ Distribuer les travaux avec les instructions et documents nécessaires à leur bonne exécution ;

- ❖ En relation avec le Responsable des Etudes, s'assurer de l'adéquation des documents d'études et d'exécution, puis contrôler la conformité avec la réalisation du chantier ;
- ❖ S'assurer de la mise à disposition des moyens et personne nécessaires à la bonne réalisation du chantier ;
- ❖ Collecter les plans de chantier pour la constitution des plans TQC (Tel Que Construit).

2.3. Gestion du PAQSE :

La mise à jour du présent PAQSE est assurée par le Responsable d'Affaire. Ce dernier est responsable des mises à jour et de leurs diffusions aux acteurs de l'affaire.

Le Responsable d'Affaire s'assure de la mise en œuvre des processus, procédure, mode opération et gamme décrits, de leur pertinence et de leurs efficacité.

2.4. Maitrise documentaire :

Le Responsable d'Affaire s'assure de la maitrise de l'ensemble des documents liés à la réalisation. En particulier, il valide et enregistre l'ensemble des échanges avec le Client :

- ❖ Toutes les données d'entrée d'ordre contractuel ;
- ❖ Toutes les données d'entrée d'ordre technique.

3. Management des ressources :

3.1. Gestion des ressources humaines :

Le personnel est sensibilisé par le Responsable d'Affaires aux exigences du chantier et à l'esprit des relations qui lient nos deux entités.

3.1.1. Affectation du personnel :

Le personnel est affecté conformément au processus Ressources Humaines.

3.1.2. Accueil du personnel de réalisation :

Le chef de chantier assure l'accueil des nouveaux entrants, l'accueil porte sur la sécurité et la propreté du Chantier. Il est formalisé sur une fiche « accueil de nouvel arrivant » ou « accueil et formation à la sécurité du personnel ».

3.1.3. Formations :

Le processus formation est géré au niveau de service du personnel. Les besoins en formation du personnel sont recueillis lors des entretiens annuels individuels et mis en adéquation avec les besoins identifiés pour le suivi de notre activité.

3.1.4. Habilitations :

Pour intervenir sur le chantier, nos collaborateurs sont habilités selon des critères liés aux métiers, à l'environnement de travail et à la réglementation du travail. Ces titres d'habilitation sont délivrés sur la base d'une formation initiale, sont individuels et ont une période de validité définie. Le Responsable d'Affaires s'assure de leur validité et planifie les formations de recyclage nécessaire (inscrites au plan de formation, avec le soutien du Chef de service).

3.2. Gestion des besoins matériels :

La gestion des moyens d'exploitation est définie dans notre processus support logistique.

3.2.1. Usage collectif :

Certains matériels, outillages ou appareils de mesure sont affectés de manière permanente au magasin pour un usage collectif.

3.2.2. Usage personnel :

Une caisse à outils est fournie par l'entreprise à chaque personne en fonction de sa spécialité, ainsi que le matériel de sécurité obligatoire (casques, lunettes, gants, chaussures, vêtements de travail). Chaque monteur est responsable de l'état quantitatif et qualitatif de sa caisse à outils. Chaque caisse est vérifiée tous les ans et, le cas échéant, complétée et mise à niveau.

Les caisses sont composées selon un standard professionnel. Cette composition standard peut être modulée en fonction de la spécialité du chantier, du travail à exécuter, voire du détenteur.

3.2.3. Maîtrise de dispositifs de surveillance et de mesure (appareil de mesure) :

Les appareils de mesures utilisés dans le cadre de nos chantiers font l'objet d'une gestion assurée par notre service logistique. Ces appareils sont soumis à un contrôle périodique selon un planning.

3.3. Gestion de l'environnement de travail :

Le client met à disposition du service :

- Une zone pour l'installation chantier.

Les conditions nécessaires autant à l'environnement de travail pour assurer la conformité de notre prestation sont identifiées. Il s'agit pour les principales :

- ❖ De maîtriser et appliquer les dispositions pour la sécurité des collaborateurs (rédaction du Plan de Prévention ou PHS) ;
- ❖ De s'assurer de la propreté et de la disponibilité des locaux de travail, qu'ils soient mis à notre disposition par le client ou nous appartenant ;
- ❖ Respecter les principes liés à la maîtrise de l'environnement exigés par le client et par notre système de management.

Les intervenants du service s'appuient sur le chantier de l'entreprise.

Au sein de ce chantier est disponible :

- ❖ Bureau avec moyens de communication ;
- ❖ Zones de stockage ;
- ❖ Ateliers.

4. REALISATION :

4.1. Planification :

Les plannings études et travaux seront tenus à jour et présentés lors des réunions hebdomadaires avec le MOE.

Le planning travaux au dernier indice sera toujours disponible dans le bureau du Responsable Chantier.

4.2. Revue des exigences du Client :

Les exigences concernant le chantier ont été identifiées et revues lors de la phase de réponse à l'appel d'offre. Notre offre commerciale et technique retranscrit les dispositions prises pour satisfaire ces exigences.

4.3. Mise en œuvre de la réalisation :

4.3.1. Etudes :

Données d'entrées :

La collecte initiale des données a été lors de la réunion de lancement étude dont les décisions sont enregistrées sur les documents : réunion de lancement étude d'exécution.

Les données d'entrée, en cours d'étude, issues du MOE sont collectées par le Responsable des Etudes qui informe le projecteur.

Données de sortie :

Les plans d'exécution sont établis par le Responsable des Etudes enregistrés et gérés conformément au processus de réalisation.

Revue d'études :

La Revue d'étude est planifiée et organisée par le Responsable des Etudes.

Le Responsable des Etudes et les projeteurs concernés participent à ces revues.

Modification d'études :

Le Responsable des Etudes informe le projecteur d'une modification, rédige une fiche de modification des travaux, qu'il diffuse au Responsable d'Affaire.

4.3.2. Maîtrise de la réalisation :

Organisation des travaux :

L'Organisation du chantier est réalisée par le Responsable Chantier et s'intègre dans l'organisation du projet.

Le Responsable Chantier respecte le planning général mis à jour à chaque réunion hebdomadaire et détaille les opérations propres au chantier.

Anticipation des tâches :

Chaque semaine, le Responsable Chantier établit la planification des tâches pour la semaine suivante.

5. Ecoute client & communication interne externe :

5.1. Ecoute client :

Toute demande identifiée, quelle que soit expression, est consignée par le Responsable d'Affaire.

Le Responsable d'Affaire a eu charge les actions suivantes :

- ❖ Enregistrement des expressions de besoins.
- ❖ Identification des données nécessaires.
- ❖ Analyse des risques.
- ❖ Organisation des chiffrages.
- ❖ Maîtrise du délai d'établissement de la proposition.

De même .toute suggestion, observation ou insatisfaction émise par le client est rapporté au Responsable d'Affaire qui en assure l'enregistrement au moyen de la fiche constat et déclenche les actions correctives ou préventives si nécessaire, et émet une réponse au client.

5.2. Communication interne et avec le client :

5.2.1. Réunions de chantier :

La réunion de chantier est l'occasion de faire le point sur les problèmes liés à l'avancement des travaux, mais aussi sur le respect du contrat et du cahier des charges.

5.2.2. Echanges et information:

Traitement des demandes et observations client, lorsqu'elles sont adressées par mail, fax ou courrier à l'entreprise.

Dans tous les cas, le RA, s'assure de la bonne transmission des informations, courriers, mails, fax... à chacune des personnes concernées.

6. Vérification et mesure de la réalisation :

6.1. Suivi des objectifs et des indicateurs :

Les objectifs suivants sont mis en œuvre dans le but d'apporter une meilleure satisfaction à notre client.

L'ensemble des objectifs sont suivi périodiquement à travers des indicateurs qui permettent de mesurer et corriger les éventuelles dérives.

Différents indicateurs sont mis en place.

Indicateurs QUALITE :

- ❖ Nombre des fiches constat ou d'amélioration soldée par rapport au nombre total.
- ❖ Nombre de réclamation client soldée par rapport à celle enregistrée.
- ❖ Respect des délais de réalisation.

Indicateurs SECURITE

- ❖ Taux de fréquence des accidents du travail
- ❖ Nombre de visite chantier QSE

6.2. Audits internes et chantier :

L'audit a pour but de vérifier le respect de notre système de management QSE et documentaire.

Tous écart est identifiée sur le document support de l'audit et donne lieu à des actions correctives.

6.3. Suivi de la prestation :

LE Responsable d’Affaire rédige un rapport d’activité qui est ensuite diffuse aux différents interlocuteurs.

7. Analyse et amélioration :

7.1. Objet de l’amélioration de la réalisation :

Crée avec l’entreprise une collaboration positive qui L’aide à mettre en valeurs ses compétences humaines et techniques et de faire bénéficier le client de son organisation, de son engagement dans les domaines de la sécurité, de la qualité et de l’environnement.

L’entreprise oriente et engage ses actions de progrès vers :

- ❖ L’amélioration de la sécurité de ces chantiers.
- ❖ Le développement de la qualité pour garantir notre pérennité

Le Responsable d’Affaire est le principal animateur de cette recherche d’amélioration, pour cela il s’appuiera sur les analyses des comptes rendus qui permettront d’identifier les actions suivantes :

- ❖ Opération répétitives ou dont le temps consacré à la réalisation justifie l’établissement de procédures, modes opératoires, documents ;
- ❖ Utilisation d’outil de réalisation performante (gain de temps et de qualité) ;
- ❖ Etude de pertes de temps ;
- ❖ Optimisation du planning de la réalisation ;
- ❖ Toutes autres actions de progrès.

7.2. Traitement des non-conformités (constat) :

Chaque employé de l’entreprise, dans le cadre de sa mission et de ses activités, est susceptible de relever un constat. Notre objectif est, d’obtenir une remontée d’information de l’ensemble des problèmes et des solutions apportées pour en permettre l’analyse.

L’enregistrement est alors prévu avec la fiche constat.

7.3. La satisfaction du client :

7.3.1. Les réclamations client :

La surveillance s’effectue selon plusieurs directions. Elles sont prises en considération :

- ❖ Dès réception d’un courrier.
- ❖ Apres une visite et formulation verbale auprès du responsable d’affaire.

7.3.2. Les Comptes rendus de réunions :

Les dérives notées sont traitées par actions d’amélioration.