



SYSTEME DE MANAGEMENT

Code: MQLEGBTP

Version : 03

Date d'application : 27/02/2019

Date de revue : 12/08/2022

Page 1 sur 24

MANUEL QUALITE



Manuel Qualité **ENVIGUEUR**

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Nom	Mr. Brahim ELKHATTABY	Mr. Youssef CHAKIR	Mr. Rachid CHAKIIR
Fonction	Directeur Administratif et financier	Directeur qualité	Directeur laboratoire
Date	12/08/2022	12/08/2022	12/08/2022
Visa			



SYSTEME DE MANAGEMENT

Code: MQLEGBTP

Version : 03

Date d'application : 27/02/2019

Date de revue : 12/08/2022

Page 2 sur 24

MANUEL QUALITE

SOMMAIRE

ENVIQUEUR

1	Objet	4
2	Références normatives	4
3	Termes et définitions	5
4	Exigences générales	8
	4.1 Impartialité.....	8
	4.2 Confidentialité	8
5	Exigences structurelles	9
	5.1 Cadre juridique du laboratoire LEGBTP	9
	5.2 Activités du laboratoire LEGBTP	9
	5.3 Structure organisationnelle du laboratoire LEGBTP	10
	5.4 Encadrement générale du laboratoire.....	10
	5.5 Domaine d'application du système de management	10
	5.6 Responsabilités et autorités du personnel	11
	5.7 Communication et intégrité du Système de management	11
6	Exigences relatives aux ressources	12
	6.1 Généralités	12
	6.2 Personnel	12
	6.3 Installations et conditions ambiantes.....	13
	6.4 Équipements	13
	6.5 Traçabilité métrologique	13
	6.6 Produits et services fournis par des prestataires externes.....	13
7	Exigences relatives aux processus	14
	7.1 Revue des demandes, appels d'offres et contrats	14
	7.2 Sélection, vérification et validation des méthodes	14
	7.3 Échantillonnage	15
	7.4 Manutention des objets d'essai ou d'étalonnage.....	15
	7.5 Enregistrements techniques	15
	7.6 Évaluation de l'incertitude de mesure	16
	7.7 Assurer la validité des résultats.....	16



SYSTEME DE MANAGEMENT

Code: MQLEGBTP

Version : 03

Date d'application : 27/02/2019

Date de revue : 12/08/2022

Page 3 sur 24

MANUEL QUALITE

7.8	Rapport sur les résultats	16
7.9	Réclamations.....	17
7.10	Travaux non conformes	17
7.11	Maîtrise des données et gestion de l'information.....	18
8	Exigences relatives au système de management	19
8.1	Option	19
8.2	Documentation du système de management	19
8.3	Maîtrise de la documentation du système de management	19
8.4	Maîtrise des enregistrements.....	21
8.5	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	21
8.6	Amélioration	21
8.7	Actions correctives	22
8.8	Audits internes	22
8.9	Revue de direction.....	23

ENVIGUEUR

1 Objet

Le présent Manuel Qualité vise à présenter aux clients, et à toute entité faisant appel aux prestations de notre structure, le mode de fonctionnement du laboratoire LEGBTP SARL.

Ce fonctionnement a été établi de façon à respecter les exigences définies par la norme ISO/IEC 17025 version 2018.

Ce Manuel Qualité décrit l'organisation du laboratoire LEGBTP SARL, ses différentes prestations et les dispositions mises en place et appliquées systématiquement en matière de management qualité.

Cette démarche qualité développée est organisée de manière à permettre l'amélioration continue de nos pratiques professionnelles.

Ce Manuel Qualité permet, grâce à une diffusion à l'ensemble des parties intéressées, de donner une vue complète de l'organisation qualité du laboratoire et d'en assurer l'application.

Le Système de Management de la Qualité mis en œuvre est conduit par le Responsable Qualité (RQ) du laboratoire.

2 Domaine d'application

Le présent document concerne l'ensemble des activités réalisées par le laboratoire LEGBTP SARL.

Les activités du laboratoire sont réalisées en :

- Veillant à utiliser des équipements, réactifs et consommables recommandés par les méthodes choisies.
- Respectant un système de suivi des performances analytiques et un programme strict de maintenance des équipements ;
- Ayant une gestion rigoureuse des compétences du personnel administratif et technique.

3 Références normatives

Les documents ci-dessous constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des éléments d'entrées de base ayant contribué à l'élaboration du présent document :

- ISO/IEC 17025:2018, Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais.
- ISO 9001 :2015 , Systèmes de management de la qualité — Exigences
- ISO 9000 : 2015 Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

MANUEL QUALITE

- Guide ISO/IEC 99, Vocabulaire international de métrologie — Concepts fondamentaux et généraux et termes associés (VIM)
- ISO/IEC 17000, Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux.

La numérotation des paragraphes du présent manuel suit celles de la NM ISO/CEI 17025 :2018 en harmonie avec le domaine d'application du Système de management du laboratoire LEGBTP.

4 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivant s'appliquent.

ENVIGUEUR

- **LEGBTP : laboratoires des experts en Géotechnique, bâtiments & travaux publics.**
- **SEMAC :** Service marocain d'accréditation
- **Direction :** Personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un organisme au plus haut niveau.
- **Contexte d'un organisme :** Combinaison d'enjeux internes et externes pouvant avoir un effet sur l'approche d'un organisme en ce qui concerne la détermination et la réalisation de ses objectifs.
- **Partie intéressée :** Partie prenante personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.
- **Client :** Personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.
- **Prestataire (fournisseur) :** Organisme qui procure un produit ou un service.
- **Fonction métrologique :** Unité fonctionnelle qui a la responsabilité administrative et technique de définir et de mettre en œuvre le système de management de la mesure.
- **Amélioration :** Activité menée pour améliorer les performances.
- **Assurance de la qualité :** Partie du management de la qualité visant à donner confiance par la conformité aux exigences pour la qualité.
- **Processus :** Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.
- **Impartialité :** Existence d'objectivité.
- **Réclamation :** Expression d'insatisfaction émise par une personne ou une organisation à un laboratoire relative aux activités ou aux résultats de ce laboratoire, à laquelle une réponse est attendue.
- **Comparaison inter-laboratoires :** Organisation, exécution et évaluation de mesures ou d'essais sur la même entité ou sur des entités similaires par deux laboratoires ou plus selon des conditions prédéterminées.

MANUEL QUALITE

- **Essai d'aptitude** : Evaluation de la performance d'un participant par rapport à des critères préétablis au moyen de comparaisons inter-laboratoires.
- **Règle de décision** : Règle décrivant comment l'incertitude de mesure est prise en compte lors de la déclaration de la conformité à une exigence spécifiée
- **Vérification** : fourniture de preuves tangibles qu'une entité donnée satisfait à des exigences spécifiées.
- **Validation** : vérification où les exigences spécifiées sont adéquates pour un usage déterminé.
- **Procédure** : Manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus.
- **Risque** : Effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'*information* qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

- **Confirmation métrologique** : Ensemble d'opérations requises pour assurer qu'un *équipement de mesure* est conforme aux *exigences* pour son utilisation prévue.
- **Qualité** : Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences (3.1.1 selon la norme ISO 9000).
- **Exigence** : Besoins ou attentes formulés, habituellement implicites ou imposés. (3.1.2 selon la norme ISO 9000).
- **Système de Management de la Qualité (SMQ)** : Système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité (3.2.3 selon la norme ISO 9000).
- **Politique qualité** : Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction. (3.2.4 selon la norme ISO 9000).
- **Objectif Qualité** : Ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité. (3.2.5 selon la norme ISO 9000).
- **Procédure** : Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus. (3.4.5 selon la norme ISO 9000).
- **Conformité** : Satisfaction d'une exigence. (3.6.1 selon la norme ISO 9000) ;
- **Non-conformité** : non-satisfaction d'une exigence. (3.6.2 selon la norme ISO 9000) ;
- **Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. (3.6.5 selon la norme ISO 9000).
- **Enregistrement** : Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. (3.7.6 selon la norme ISO 9000) ;

ENVIGUEUR

MANUEL QUALITE

- **Manuel Qualité** : Spécification relative au système de management de la qualité d'un organisme.
- **Revue** : Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis. (3.8.7 selon la norme ISO 9000) ;
- **Audit** : Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit, et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audits sont satisfaits. (3.9.1 selon la norme ISO 9000).
- **Données** : Eléments factuels concernant un objet.
- **Information** : Données porteuses de sens
- **Système d'information** : Réseau de canaux de communication utilisé au sein d'un organisme.
- **Document** : Support d'information et l'information qu'il contient.
- **Essai** : Opération technique qui consiste à déterminer une ou plusieurs caractéristiques ou la performance d'un produit, matériau, équipement, organisme, phénomène physique, processus ou service donné, selon un mode opératoire spécifié.
- **Programme d'essais** : Document technique établi par le responsable de dossier ou le responsable du laboratoire des essais, en concertation avec le client définissant la liste des essais à réaliser dans le cadre d'une commande ainsi que le mode opératoire de référence pour chaque essai demandé.
- **Feuille d'essais** : Support sur lequel sont enregistrés tous les résultats et données relatifs à un essai.
- **Rapport d'essais** : Document établi par le laboratoire qui présente les résultats des essais réalisés et les informations s'y rapportant.
- **DL** : Directeur Laboratoire
- **DAF** : Directeur Administratif et financier
- **DQ** : Directeur Qualité
- **DT** : Directeur Technique
- **RLEME** : Responsable laboratoire d'essais et Métrologie

ENVIGUEUR

5 GESTION DU MANUEL QUALITE

5.1 Rédaction

Le Manuel Qualité (MQ) est rédigé par le DAF du laboratoire. Il est ensuite vérifié par le RQ en collaboration avec le DQ, puis approuvé par le DL avant d'être diffusé par le Service Qualité.

MANUEL QUALITE**5.2 Diffusion**

Le Manuel qualité est consultable dans sa version papier au secrétariat et au laboratoire ;

5.3 Revue / Révision

Tous les trois (03) ans ou en fonction des besoins, le Service Qualité procède à un examen du MQ. Cet examen tient compte des commentaires ou des remarques sur le MQ, des non-conformités, des réclamations et des propositions d'actions correctives et reçues durant la période écoulée.

Il est aussi possible de faire une révision lorsque des modifications sur l'organisation, la nature des activités ou autres apparaissent.

5.4 Classement et archivage

Le MQ est archivé selon les dispositions prédéfinies dans la procédure de gestion documentaire P16.

6 Exigences générales

ENVIGUEUR

6.1 Impartialité :

Le directeur du laboratoire LEGBTP, à travers une politique d'impartialité et de confidentialité (**PIC**), s'engage et engage tout son personnel (permanent, vacataire, prestataires externes etc.) à réaliser ses activités en toute impartialité.

En effet, Le directeur du laboratoire LEGBTP, s'assure que les activités du laboratoire sont réalisées avec impartialité, structurées et gérées de manière à préserver cette impartialité, selon la procédure **Gestion de l'impartialité, la Confidentialité et la Structure du laboratoire P01** .

Ainsi aucun personnel n'est sujet à une pression ou influence commerciale, financière ou autre susceptible de mettre en cause la qualité de ses travaux. Cette impartialité est obtenue grâce à une rémunération qui n'est liée ni à la quantité des activités réalisées ni aux résultats et interprétations obtenus.

Il est, par ailleurs, fait obligation à tout membre du personnel d'indiquer toute relation existante, passée ou prévisible pouvant compromettre son impartialité.

D'une manière générale, tous les risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité sont identifiés et revus de façon périodique. Par la suite, différentes actions sont mises en œuvre afin de les réduire, voire le plan de management des risques liés à l'impartialité **CODE : PG0101**, ce plan est actualisé et suivi par le **RQ**.

6.2 Confidentialité :

Le laboratoire LEGBTP est responsable de la gestion de toutes les informations obtenues ou générées au cours de ses activités et les préserver étant données confidentielles à tous moments, dans ce sens La Direction du laboratoire LEGBTP s'engage à ne communiquer à des tiers ni information, ni document

MANUEL QUALITE

relatif aux prestations qu'il effectue sans l'accord des instances réglementaires conformément aux textes applicables.

Aussi le personnel est – il enjoint de respecter cette clause par la signature de la fiche de confidentialité qui l'engage à ne pas divulguer ces informations confidentielles sous peine de rupture de contrat et/ ou de poursuites judiciaires.

Lorsque le laboratoire est tenu par la loi, ou autorisé par des dispositions contractuelles, à divulguer des informations confidentielles, le client ou la personne concernée sont avisés par écrit conformément aux conditions générales de la norme NM ISO/IEC 17025 : 2018.

Les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client lui-même, sont aussi maintenues confidentielles et le laboratoire s'engage à ne pas divulguer l'identité des sources sauf avec leur accord.

Le laboratoire LEGBTP exige également des prestataires externes et visiteurs la signature d'une fiche de confidentialité des externes avant d'avoir accès à ses installations.

La protection et la sauvegarde des données et des informations sont assurées par les utilisateurs et les exploitants des données conformément à la procédure applicable « Maîtrise des données et gestion de l'information P15 ».

7 Exigences structurelles

7.1 Cadre juridique du laboratoire LEGBTP :

Le laboratoire LEGBTP est une société SARL créé en 2007 régie par les lois et règlements en vigueur et notamment le Dahir N° 1-97-49 du 05 choul 1417 (13 février 1997) portant promulgation de la loi 5-96 modifié et complète par le Dahir n° 1-06-21 du 5 moharrem 1427(14 février 2006) portant promulgation de la loi n°21.-05 .

Le laboratoire LEGBTP est géré par **Mme ASMAA EL BITI**. dont la désignation et le pouvoir sont stipulés dans le statut juridique du laboratoire.

5.5 Activités du laboratoire LEGBTP :

Le laboratoire LEGBTP est un laboratoire de contrôle des essais et des études, intervient dans les projets de :

- Bâtiment ;
- Lotissements et VRD ;

MANUEL QUALITE

- Hydraulique urbaine ;
- Aménagement et infrastructures;
- Routes, autoroutes et infrastructures de transport ;
- Ouvrages d'art ;
- Etudes agricoles ;
- Géologie Géotechnique ;
- Hydrologie; hydro agricoles
- Environnement.

Les prestations rendues par LEGBTP à ces clients portent sur :

- La réalisation des essais conformément aux méthodes d'essais normatives et celles exigées dans les CPS client.
- La réalisation des études et expertises en tant que prestations requises en cours de conception, de réalisation et validation des ouvrages.

5.6 Structure organisationnelle du laboratoire LEGBTP :

Le laboratoire LEGBTP est géré par un Directeur du Laboratoire, chargé de la gestion générale du fonctionnement et du développement du laboratoire. Le Directeur du Laboratoire LEGBTP est appuyé par les directions Qualité, administrative, technique et études. La structure de cette organisation est décrite dans l'organigramme nominatif et fonctionnel (code : E N 01 02).

5.7 Encadrement générale du laboratoire :

Le management général du laboratoire est assuré par le directeur du laboratoire (DL), l'animation du système de management est attribuée au Directeur Qualité (DQ).

L'encadrement technique du Laboratoire LEGBTP est sous la responsabilité du Directeur Technique (DT) et la supervision du fonctionnement opérationnelle des activités du laboratoire est assurée par le Responsable Laboratoire d'Essais et Métrologie (RLEME).

5.8 Domaine d'application du système de management :

Le système de management du Laboratoire LEGBTP porte sur les activités d'essais menées dans les installations permanentes et couvre notamment les activités des essais inscrites dans son projet de portée d'accréditation et ce conformément aux exigences de la NM ISO/CEI 17025 : 2018 aux exigences des clients, des autorités réglementaires et des organisations fournissant la reconnaissance.

MANUEL QUALITE

Sont exclus du domaine d'application du Système de management du Laboratoire LEGBTP

- Les installations provisoires ou mobiles,
- Les méthodes développées par le laboratoire (conception et développement)
- L'échantillonnage d'objet soumis à l'essai
- Les avis et interprétations dans les rapports d'essais

5.9 Responsabilités et autorités du personnel :

Le Directeur du Laboratoire assure la mise à disposition du personnel qui, indépendamment de toute autre responsabilité a de l'autorité et des ressources nécessaires pour accomplir ses fonctions, y compris:

- a) L'encadrement au sein du laboratoire, la planification, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration du système de management.
- b) La gestion des ressources
- c) La réalisation des prestations d'essais
- d) L'assurance de la validité des résultats et de l'efficacité des activités du laboratoire.
- e) L'identification des écarts par rapport au système de management ou aux procédures d'exécution des activités de laboratoire;
- f) La mise en place d'actions visant à prévenir ou à réduire au minimum de tels écarts;
- g) Les retours à la direction du laboratoire sur les performances du système de management et tout besoin d'amélioration;

Le DAF détermine et veille à la l'allocation des ressources nécessaires pour l'accomplissement des fonctions du personnel du laboratoire LEGBTP.

Le DAF définit, actualise et communique aux intéressés les fiches de fonction (Code EN 0105) précisant les responsabilités et les autorités déléguées au personnel du laboratoire.

5.10 Communication et intégrité du Système de management :

- **Communication**

Le DL assure la communication à l'importance de satisfaire aux exigences des clients aux exigences de la norme NM ISO CEI 17025 :2018, aux exigences des autorités réglementaires et des organisations fournissant la reconnaissance à travers les réunions de pilotage, les revues de direction et l'affichage de la politique qualité du laboratoire.

- **Intégrité du Système de management**

MANUEL QUALITE

Des dispositions sont définies et planifiées à plusieurs niveaux du SMQ pour en assurer l'intégrité. Ces différentes dispositions permettent de maîtriser les modifications prévues ou imprévues et ainsi limiter leurs effets négatifs. Ces dispositions portent notamment sur :

- La mise en place de suppléances pour les activités clés (**Procédure de gestion des compétences P02**).
- L'établissement de la fiche de la revue de demande avec les clients (**Procédure de gestion des revues de contrat et appels d'offre P07**).
- La veille normative et réglementaire (**Procédure de veille normative et réglementaire P08**).

4 Exigences relatives aux ressources

6.1 Généralités :

Le laboratoire dispose du personnel, des installations, des équipements et des services de soutien nécessaires à la gestion et à l'exécution de ses activités.

6.2 Personnel :

La direction du laboratoire LEGBTP veille à ce que tous le personnel (qu'il soit interne ou externe) ayant une influence sur les activités du laboratoire est engagé à la base des compétences démontrées et assujettis à des engagements d'impartialité et de confidentialités en travaillant conformément au système de management du laboratoire. LEGBTP

Les exigences de compétences relatives à chaque fonction ayant une influence sur les résultats des activités de laboratoire, y compris les exigences en matière de niveau d'études, de qualification(s), de formation, de connaissances techniques, d'aptitudes et d'expérience sont décrites dans **les fiches de poste EN0210**

Pour assurer que le personnel possède les compétences nécessaires pour accomplir les activités de laboratoire qui lui sont attribuées et pour évaluer l'importance des écarts. Le laboratoire applique la procédure de qualification P03.

La direction du laboratoire communique aux membres du personnel leurs tâches, responsabilités et autorités à travers les **fiches de fonction (Code : EN 0105)**.

Pour Définir et déployer les dispositions et les modalités de gestion des compétences du personnel ayant une influence sur les activités d'essais dans le cadre du système de management, le laboratoire LEGBTP applique **la procédure de gestion des compétences P02**.

Les autorisations attribuées aux membres du personnel à exécuter des activités spécifiques sont définies, attribuées et communiquées dans le Tableau des autorisations (Code : EN 0205) approuvé par le DL.

ENVIQUEUR

MANUEL QUALITE**6.3 Installations et conditions ambiantes :**

La procédure de « **gestion des installations et des conditions ambiantes P04** » décrit les dispositions à entreprendre au sein du Laboratoire LEGBTP pour assurer que les installations et les conditions ambiantes sont favorables à l'exécution correcte des essais. Le suivi des installations et des conditions ambiantes sont sous la responsabilité du RLEME, La surveillance des installations et l'enregistrement des conditions ambiantes d'essais requises sont assurées par les techniciens.

6.4 Équipements :

Le laboratoire LEGBTP dispose des équipements requis pour la réalisation de ces activités d'essais, les spécifications de ces équipements répondent intégralement aux exigences normatives techniques.

Les différents équipements utilisés au Laboratoire LEGBTP sont répertoriés, reçoivent une identification unique et font l'objet d'un dossier équipement regroupant l'ensemble des informations les concernant.

La gestion des équipements du laboratoire LEGBTP est sous la responsabilité Responsable Laboratoire d'essais et Métrologie RLEME.

Les modalités de gestion des équipements sont décrites dans **la procédure de « gestion des équipements et traçabilité P 05 »**.

6.5 Traçabilité métrologique :**ENVIQUEUR**

Tous les équipements ayant une influence sur la qualité du résultat sont soumis à un planning de contrôle métrologique (PG0503) afin de s'assurer qu'ils sont capables d'atteindre l'exactitude et/ou l'incertitude de mesures escomptées pour délivrer des résultats valides lors de la réalisation des analyses.

La politique et la maîtrise opérationnelle concernant la métrologie ainsi que la gestion des étalons dont dispose le Laboratoire LEGBTP sont définies dans **la procédure de « gestion des équipements et traçabilité P 05 »**.

La confirmation métrologique du statut des équipements critiques utilisés lors des analyses est assurée par des structures externes accréditées pour la prestation qui délivrent un certificat de conformité et/ou d'étalonnage conformément au document SEMAC A008.

6.6 Produits et services fournis par des prestataires externes :

La politique adoptée par le Laboratoire LEGBTP pour la maîtrise des achats et services ayant impact sur la qualité des essais et des prestations réalisés vise à l'optimisation des transactions d'achats depuis la définition

MANUEL QUALITE

des spécifications d'achats, la sélection des fournisseurs, la réception et l'exploitation des services et fournitures.

Les demandeurs d'achats au sein du Laboratoire LEGBTP s'appuient systématiquement sur les spécifications d'achats valides pour lancer leurs besoins en matière d'achats de service et fournitures.

Les différents prestataires externes sont sélectionnés et évalués selon des critères prédéfinis dans la **procédure gestion des achats et prestataires externes P06**.

Les produits et services reçus ayant incidence sur les essais sont vérifiés et contrôlés afin de s'assurer qu'ils correspondent aux exigences stipulées sur les documents d'achat et ce, avant d'être utilisés par le personnel du laboratoire

Régulièrement, le laboratoire évalue les fournisseurs de produits consommables, fournitures et services critiques qui affectent la qualité des essais.

Le processus d'évaluation, le choix du fournisseur, la constitution des documents d'achat, l'achat et le suivi des performances fournisseurs sont décrits dans la **procédure de « gestion des Achats et prestataires P06 »**.

5 Exigences relatives aux processus

7.1 Revue des demandes, appels d'offres et contrats :

Le laboratoire LEGBTP dispose d'une **procédure revue de demande, appel d'offre et contrats P07** définit les modalités de revue des demandes, appels d'offres ou des contrats objet des prestations d'essais fournies par le Laboratoire LEGBTP.

Cette procédure décrit les dispositions qui lui permettent de prendre en compte les exigences client à savoir

- a) Définition, documentation et compréhension des exigences
- b) Evaluation de la capacité et des ressources du laboratoire pour satisfaire aux exigences,
- c) L'information et l'obtention de l'approbation du client dans le cas de la sous-traitance des essais.
- d) Sélection des méthodes appropriées capables de répondre aux exigences des clients.

La présence d'une accréditation ISO/CEI 17025 est le critère de choix pour sélectionner les laboratoires sous-traitants. Cette sous-traitance est soumise à l'accord du client.

7.2 Sélection, vérification et validation des méthodes :

Les méthodes utilisées sont sélectionnées en tenant compte de leur adéquation avec les exigences du client

MANUEL QUALITE

et soumises à son approbation avant le début des travaux. Pour les méthodes normalisées, le laboratoire vérifie leurs performances afin de s'assurer qu'il peut les appliquer.

La vérification des méthodes d'essais est assurée par le DT conformément à **la procédure de « veille normative et déploiement des méthodes d'essais P08 »**

Les méthodes d'essais sont déployées le cas échéant par des instructions techniques ou modes opératoires complémentaires.

7.3 Échantillonnage :

LEGBTP ne réalise pas d'échantillonnage. Cependant, il fait des prélèvements pour ses travaux d'analyses/essais. Les modes de prélèvement sont définis dans l'instruction de prélèvement des échantillons IN0900.

La gestion des objets soumis à essais se fait à travers la procédure de gestion des échantillons P09.

7.4 Manutention des objets d'essai ou d'étalonnage :

Les objets soumis aux essais sont pris en charge par les agents de LEGBTP ou acheminés par le client vers les locaux techniques concernés pour y être stockés conformément aux dispositions en vigueur en attente d'être analysés.

Une fois réceptionnés, les échantillons sont enregistrés et reçoivent une identification unique.

Les dispositions de manutention de ces objets, les critères d'acceptation et de refus à la réception ainsi que les dispositions à prendre en cas d'anomalie constatée sont définis dans la procédure de réalisation des essais **P09**

7.5 Enregistrements techniques :

Les enregistrements techniques sont des documents utilisés dans la pratique quotidienne. Ils présentent d'une part les différentes opérations réalisées lors du traitement d'un essai, de la demande du client jusqu'à l'émission de son rapport de travaux. D'autre part, il y a les différentes opérations de maintenance effectuées sur les appareils.

Ces enregistrements sont élaborés, gérés et utilisés en respectant les principes de traçabilité et de confidentialité.

Il est interdit de faire des ratures, de rendre illisible ou de supprimer des données sur les enregistrements techniques. Cependant, on peut seulement y inscrire une modification à côté de la donnée à rectifier puis, apposer la signature de la personne autorisée à faire cette modification en précisant la date de l'action.

ENVIQUEUR

MANUEL QUALITE

Les modalités de la maîtrise des enregistrements techniques sont régies par l'application de la « **procédure de maîtrise des enregistrement P17** ».

7.6 Évaluation de l'incertitude de mesure :

L'identification des contributions importantes à l'incertitude de mesure ainsi que l'évaluation des incertitudes de mesure des essais de la portée sont effectuées conformément à la procédure « évaluation de l'incertitude de mesure d'essais P10».

7.7 Assurer la validité des résultats :

Afin d'assurer la qualité des résultats des essais, le Laboratoire LEGBTP collabore dans le cadre des campagnes essais inter-laboratoires CIL. Les résultats de ces campagnes permettent au Laboratoire LEGBTP de s'assurer de la validité des résultats des essais pour assurer la qualité, la fiabilité et l'exactitude et détecter au préalable les tendances. D'autres activités sont réalisées en interne en tant qu'activités assurance qualité telles que :

- La revue de la pertinence du système documentaire,
- L'évaluation des fournisseurs et vérification du produit acheté
- La mesure de satisfaction des clients,
- La qualification du personnel,
- La réalisation des essais croisés entre opérateurs
- L'évaluation des actions de formation,
- L'Estimation des incertitudes de mesure,

ENVIGUEUR

Les données résultantes de ces évaluations sont enregistrées analysée et suivies par le Responsable Technique.

Les modalités des activités de maîtrise de la qualité sont décrites dans la « procédure Assurance de la validité des résultats P11».

7.8 Rapport sur les résultats :

Les rapports d'analyses gérées conformément à la procédure « **Rapport sur les résultats P12** ».

Le rapport d'essai comporte en plus des résultats bruts les informations suivantes :

- Le logo du laboratoire.
- L'identification unique du rapport.
- L'identification de la demande d'essai (essais réalisés).

MANUEL QUALITE

- L'identification du client et du chantier.
- L'identification de l'échantillon.
- La date de réception et date d'exécution de l'essai.
- La description de la méthode d'essai utilisée et norme de prélèvement (si le prélèvement est effectué par le laboratoire LEGBTP.
- Les résultats des mesures.
- L'indication de l'incertitude de mesure (si elle est demandée).
- Le nom, la fonction et la signature de la (ou des) personnes ayant rédigé (s), vérifié (s), et validé (s), le rapport.
- L'identification de chaque page du rapport et le nombre total de pages.
- La mention précisant que les résultats concernent uniquement les échantillons soumis à l'essai.

Si le laboratoire sous-traite la totalité ou une partie de ces essais, une demande est remplie et transmise par le responsable laboratoire et qualité au sous-traitant accompagnée avec les échantillons nécessaires.

Les rapports d'essai en tant qu'enregistrement sont gérés par la procédure de « maîtrise des enregistrements PR 16 » et la procédure « Maîtrise des données et gestion de l'information PR 15».

7.9 Réclamations :

Le laboratoire LEGBTP à travers la procédure de **Réclamation et satisfaction client P13** s'engage à traiter les réclamations et à tenir le client informé en toute transparence. Pour ce faire :

- Il met à la disposition des clients et des parties intéressées, la procédure de réclamation sur demande.
- Le laboratoire accuse réception et tient informé le plaignant sur la progression du traitement (actions entreprises et fin de traitement de la réclamation).
- Le traitement des réclamations se fait en toute impartialité.

Si une réclamation jette un doute sur la conformité du laboratoire à sa propre politique, à ses procédures ou à d'autres prescriptions concernant la qualité des analyses, les dispositions de la procédure d'actions correctives sont mises en œuvre selon la **procédure de « traitement des non-conformités et actions correctives P14 »**.

ENVIGUEUR

7.10 Travaux non conformes :

Tout écart constaté par rapport aux exigences applicables au sein du Laboratoire LEGBTP est enregistré et analysé par les personnes concernées afin de corriger rapidement le problème et engager les actions requises pour éviter son renouvellement.

MANUEL QUALITE

Un formulaire intitulé «**fiche traitement des non conformités et actions correctives**» permet d'enregistrer la totalité des informations concernant la non-conformité :

- Description de l'anomalie
- Analyse des causes
- Traitement
- Actions correctives et/ou préventives engagées
- Vérification de leur efficacité

La non-conformité est traitée par les responsables concernés : les responsabilités et les activités relatives au traitement des anomalies rencontrées sont définies dans la procédure de « traitement des non-conformités et actions correctives PR14 ».

7.11 Maîtrise des données et gestion de l'information :

La politique du laboratoire LEGBTP relative à la maîtrise des données et gestion de l'information vise La sécurité des informations et l'assurance de l'intégrité des données en tenant compte des clauses de confidentialités prédéfinies dans le cadre du système de management du laboratoire. Dans ce sens le laboratoire LEGBTP applique la procédure « **Maîtrise des données et gestion de l'information PR 15** » afin d'assurer :

- La confidentialité des données et des informations
- La maîtrise des données sous support papier
- La validation des feuilles de calculs sous Excel
- La vérification des données brutes
- La protection et sauvegarde des données
- Les modifications électroniques
- La gestion du parc informatique

ENVIGUEUR

6 Exigences relatives au système de management

8.1 Option :

Le laboratoire LEGBTP, documente, met en œuvre et tient à jour son Système de Management afin d'assurer et de démontrer la bonne exécution des exigences de la norme ISO/IEC 17025 v 2018 et d'assurer la qualité des résultats de ses travaux d'essais réalisés.

La mise en œuvre du Système de Management de LEGBTP se fait selon l'option A de la norme internationale NM ISO/IEC 17025 v 20178.

8.2 Documentation du système de management :

La direction de LEGBTP définit et tient à jour des politiques et objectifs afin de répondre aux exigences de la norme NM ISO/IEC 17025 v 2018.

Ces politiques et objectifs sont diffusés et communiqués au personnel à travers des affichages, des rencontres de sensibilisation et des réunions entre la direction et le personnel.

Les politiques et les objectifs portant sur la compétence, l'impartialité et la cohérence des activités de laboratoire ainsi que les preuves des engagements de La direction du laboratoire pour le développement et la mise en œuvre du système de management et pour l'amélioration continue de son efficacité sont formalisés dans le document : ENGAGEMENTS ET POLITIQUES DU LABORATOIRE (Code : EN 2004), ces politiques sont affichées et diffusées auprès du personnel.

Une liste de tous les documents en vigueur permettant de répondre aux exigences de la norme ISO/IEC 17025 v 2018 est présentée à travers l'enregistrement EN1601.

Les différents documents se rapportant au système qualité sont :

ENVIGUEUR

8.3 Maîtrise de la documentation du système de management :

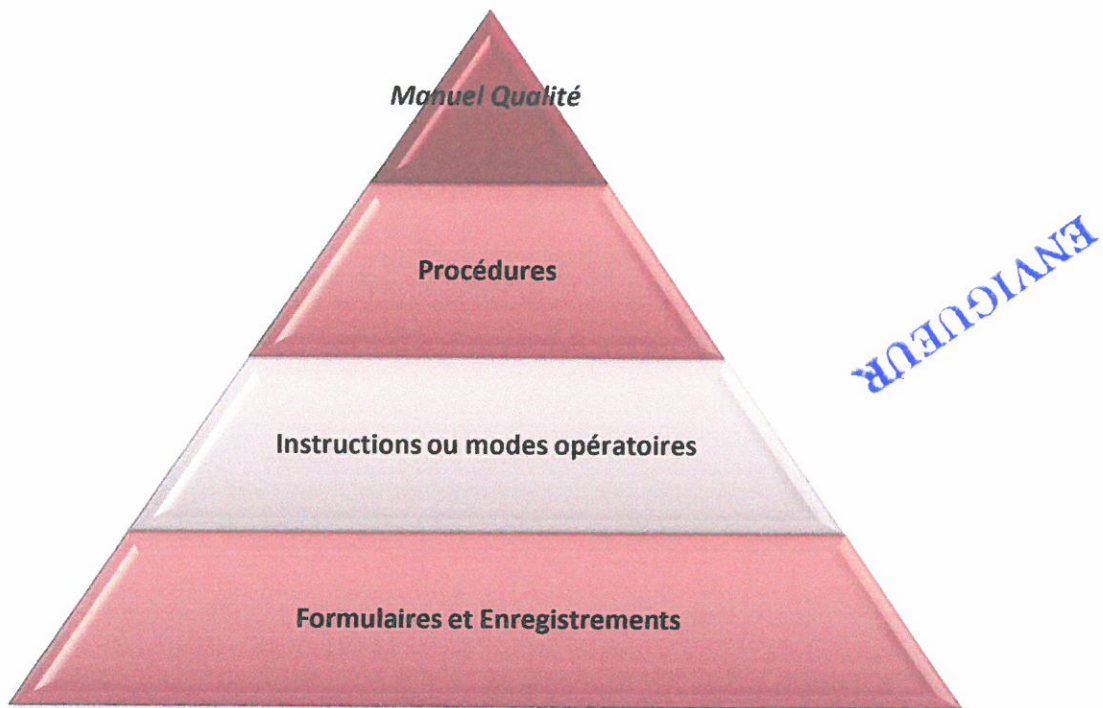
L'ensemble des documents du SMQ est structuré suivant une architecture pyramidale qui comprend :

- **Le manuel qualité** : sert de médiatisation du système en direction de l'extérieur. Il est en effet mis à disposition des clients dans les relations contractuelles et commerciales et constitue donc un outil de communication de l'engagement qualité, il est également d'outil de communication interne.
- **Les procédures** : ce sont des documents définissant les modalités de fonctionnement relatives à une ou plusieurs tâches, l'étendu et le niveau de détail de ces procédures sont adaptées à la complexité des tâches concernées aux méthodes utilisées et au niveau de compétence et de formation des personnes responsables de l'exécution de ces tâches.

MANUEL QUALITE

- **Les instructions** : elles au besoin complètent les procédures et précisent le détail de leur application et déploiement.
- **Mode opératoire** : Description détaillée ou besoin de la méthode nécessaire à accomplir une activité.
- **Les enregistrements qualité** : ils permettent de garder la trace écrite de la mise en œuvre des procédures, ces enregistrements sont établis sur des formules papier ou informatiques selon leur nature.

La structure documentaire comprend aussi la documentation externe, il s'agit des normes, textes réglementaires et catalogues...



La documentation de système de management du Laboratoire LEGBTP est maîtrisée aux différents stades de la réalisation des prestations depuis leur élaboration, mise en application, exploitation, conservation et élimination :

Les activités de mise à jour, vérification et approbation sont assurées par les mêmes fonctions ayant élaboré la version origine des documents révisés.

La liste de références et de diffusion permettent de connaître les indices applicables et les destinataires de chaque document et d'assurer ainsi une mise à jour efficace est mise à jour régulièrement par le Responsable laboratoire et qualité.

MANUEL QUALITE

Les modifications apportées aux documents révisés sont clairement mises en évidence dans les documents pour mettre aux destinataires d'identifier aisément les points qui ont changé.

Les modalités relatives à la maîtrise des documents sont décrites dans **la procédure de « Maîtrise documentaire P16. »**.

8.4 Maîtrise des enregistrements :

L'enregistrement des informations et des observations pour les essais se fait soit sur une feuille d'essais spécifique, soit directement sur le rapport d'essais. Ces documents sont établis de façon à pouvoir relever toutes les informations nécessaires selon les procédures d'essais (modes opératoires, normes).

Les rapports d'essais, les feuilles d'essais et les documents associés (demande d'essais, information sur les exigences des matériaux) sont classés ensemble dans le dossier de chaque client.

Le laboratoire définit les dispositions relatives à l'identification, au stockage, à la protection, à la sauvegarde, à l'archivage, l'accessibilité et à la durée de conservation et à l'élimination de ses enregistrements. Ces dispositions sont définies à travers **la procédure de gestion des enregistrements (P17)**.

8.5 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités :

Le laboratoire LEGBTP identifie et tient compte des risques et opportunités liés à ses activités et planifie des actions face à ces risques et opportunités à travers **la procédure gestion des risques, et opportunités P18**. Cette procédure est mise en œuvre afin de :

- Donner l'assurance que le système de management atteint les résultats escomptés ;
- Accroître les opportunités permettant de réaliser la mission et d'atteindre les objectifs du laboratoire ;
- Prévenir ou réduire les effets indésirables et les défaillances potentielles des activités du laboratoire et de s'améliorer.

Les actions décidées face aux risques et opportunités sont enregistré, planifiées et suivi dans le plan de management des risques et opportunités PG1801.

8.6 Amélioration :

Afin d'améliorer, de manière continue, l'efficacité de son système de management conformément aux exigences de sa politique qualité et des objectifs associés, Le Laboratoire LEGBTP exploite les données et les évolutions du SMQ mises en évidence par les résultats de surveillance d'analyse et de mesure notamment les d'audits, les enquêtes de satisfactions des clients , la supervision du personnel, la surveillance qualité des essais , les actions correctives et préventives et la revue de Direction.

MANUEL QUALITE

Régulièrement, une enquête est réalisée auprès des demandeurs de prestations du Laboratoire LEGBTP pour mesurer la perception qualité des prestations, les résultats de cette enquête sont exploités en revue de Direction.

8.7 Actions correctives :

Le Laboratoire LEGBTP exploite la procédure de « traitement des non conformités et actions correctives P14 » pour gérer les actions correctives, dans cette procédure les autorités appropriées sont désignés pour mettre en œuvre des actions correctives lorsque des travaux non conformes ou des écarts par rapport aux dispositions dans le cadre du système de management ou des opérations techniques ont été identifiés.

Les actions correctives permettent d'arrêter la réapparition d'une non-conformité ou l'apparition d'une non-conformité similaire.

8.8 Audits internes :

Le laboratoire LEGBTP réalise les audits internes pour vérifier périodiquement que ses opérations internes continuent de se conformer aux exigences du Système de Management de la Qualité et aux exigences de la norme ISO/IEC 17025.

L'objectif principal visé par les audits internes est d'évaluer la gestion du laboratoire en mettant en évidence ses points forts et ses points faibles.

Les écarts identifiés font l'objet de plans d'actions en vue de les traiter pour améliorer le système de gestion de la qualité et les activités opérationnelles. Les résultats de ces audits servent également d'éléments d'entrée pour la Revue de Direction.

Ces audits permettent donc de s'assurer :

De l'adéquation du système qualité mis en place relativement aux exigences normatives et réglementaires applicables ;

De l'adéquation des pratiques quotidiennes aux procédures ;

Que les dispositions d'assurance qualité sont aptes à l'atteinte des objectifs fixés et que le système de management de la qualité est efficace ;

Que les actions correctives déclenchées sont effectives et efficaces.

Un programme d'audit interne est établi par le DQ et validé par le DL.

ENVIQUEUR

MANUEL QUALITE

Ce programme couvre tout le système de gestion et toutes les méthodes d'essais utilisées dans la portée d'accréditation.

Les audits internes sont réalisés par les auditeurs internes formés au processus d'audit et ayant des connaissances dans les domaines techniques audités ou par des auditeurs externes.

Les documents d'audit sont archivés par le Service Qualité.

Le processus d'audit interne se déroule selon **la procédure gestion des audits internes P19.**

8.9 Revue de direction :

Le laboratoire LEGBTP tient des Revues de Direction, au moins une fois par an, en vue d'évaluer et d'améliorer sa performance globale.

La Revue de Direction permet de garantir que les buts et objectifs énoncés sont mis en œuvre aux niveaux opérationnel et managérial. Tous les points spécifiques énumérés au § 8.9.2 de la norme NM ISO/IEC 17025 version 2018 sont examinés sans exception.

Un compte rendu reprenant les points abordés et les actions à mener est diffusé. Cette revue de Direction est gérée selon **la procédure Amélioration et revue de direction P20.**

1. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Version	Objet de modification
12/08/2022	03	Revue du manuel suite aux changements organisationnel du laboratoire par la nomination de Mr Youssef CHAKIR étant que Directeur qualité
3/12/2022	02	Revue générale du manuel dans le cadre de traitement amélioration de l'évaluation de surveillance tout en faisant références aux procédures du SMQ et suite à la nomination de Mr. Rachid CHAKIR étant que directeur technique c
27/02/2019	01	Création

ENVIGUEUR



SYSTEME DE MANAGEMENT

Code: MQLEGBTP

Version : 03

Date d'application : 27/02/2019

Date de revue : 12/08/2022

Page 24 sur 24

MANUEL QUALITE

ANNEXES

- Organigramme
- Plan du laboratoire
- Liste des documents
- Politique et engagements

ENVIGUEUR