



MANUEL QSST

SATISFAIRE NOS CLIENTS
ET PROTÉGER NOS
COLLABORATEURS

DURABLEMENT ET
EFFICACEMENT

GINGER CEBTP est un groupe dont les valeurs reposent sur l'expérience, la compétence, l'indépendance et la proximité.

La qualité, la santé et la sécurité au travail sont pour nous des critères de performance de l'entreprise et fait que notre management est une préoccupation majeure de l'ensemble de nos collaborateurs.

Depuis sa création, GINGER CEBTP s'est donc engagée dans une dynamique collective d'amélioration continue en matière de qualité, santé et sécurité au travail qui s'est traduit par l'obtention de plusieurs reconnaissances : la certification ISO 9001 et OHSAS 18001 pour l'ensemble des activités sur tous nos sites, l'accréditation ISO CEI 17025 d'activités d'essais pour le site d'Elancourt, l'accréditation ISO CEI 17020 d'activités inspection pour le site d'Elancourt, la certification Mase de l'agence de Normandie et l'agence de Lyon/Saint-Etienne, les qualifications Laboroute pour 8 de nos Agences et la qualification EDF-UTO pour les activités Géotechniques.

Dans le respect des exigences, légales ou autres, nous cherchons à éliminer ou réduire les risques pour le personnel et les parties intéressées concernées par nos activités et visons à accroître la satisfaction des clients et à améliorer en permanence l'efficacité de notre système de management de la qualité, santé et sécurité au travail.

La politique qualité, santé et sécurité que GINGER CEBTP s'est fixée, repose sur 7 axes :

- la satisfaction de nos clients et de nos parties intéressées,
- l'amélioration de notre productivité/rentabilité
- la pérennité de notre entreprise,
- la santé et la satisfaction de nos collaborateurs dans leur environnement de travail,
- l'anticipation des incidents,
- la sécurité routière,
- les gestes & postures.

Chaque collaborateur GINGER CEBTP par ses actes quotidiens et par son professionnalisme, est un acteur essentiel de cette politique.

En tant que Président et Directeur Général nous nous engageons à faire appliquer notre système de management de la qualité, sécurité et santé au travail et à mettre tout en œuvre afin de contribuer activement à son développement et à son amélioration continue.

Nous souhaitons donc que cette démarche d'amélioration soit une priorité pour l'ensemble des collaborateurs dans le cadre de la politique de développement engagée. Dans ce cadre nous incitons tous nos collaborateurs remonter tous événements indésirables, des dangers, des risques et opportunités

Nous attacherons ainsi une grande attention à la communication et la compréhension interne des dispositions prises.

Nous nous engageons à consulter et à faire participer nos collaborateurs et leurs représentants.

Nous nous engageons, par ailleurs, à poursuivre nos actions d'amélioration en conformité avec les référentiels de certification et d'accréditation ainsi qu'à toutes les exigences légales et réglementaires.

Nous nous engageons à mettre en œuvre des outils de management avec pragmatisme et à en suivre les effets. Le Directeur Qualité et Sécurité, relayé par l'ensemble des correspondants qualité et sécurité ainsi que des Directeurs opérationnels et fonctionnels, sont responsables devant la Direction Générale du pilotage et de l'amélioration continue de l'efficacité de l'ensemble du système de management de la qualité, de la sécurité et de la santé au travail.

Philippe MARGARIT
Président
ORIGINAL SIGNE

Philippe RABUT
Directeur Général
ORIGINAL SIGNE

Quelques informations

L'objectif de ce manuel

Le présent manuel définit le système de management qualité, santé et sécurité au travail. Il décrit les principes relatifs à l'organisation et aux différentes ressources permettant la mise en œuvre de la politique QSST par l'ensemble des collaborateurs de GINGER CEBTP.

Il s'adresse également à l'ensemble de nos clients et parties intéressées pour leur donner confiance dans notre organisation afin de satisfaire leurs exigences, à nos partenaires pour leur confirmer notre engagement dans le management de l'amélioration pour nous engager sur notre politique de croissance.

La politique QSST est diffusée sur notre site internet et le Manuel est tenu à disposition de nos parties intéressées.

Les entités et domaines concernés

Le manuel définit les dispositions qui s'appliquent à toutes les agences de GINGER CEBTP dans les domaines des sols, fondations, ouvrages d'art, routes, bâtiments, ouvrages industriels, monuments historiques, habitations, et dans les activités concernant les essais en laboratoire et in-situ, les études, l'expérimentation, les contrôles, l'ingénierie et la maîtrise d'œuvre, l'assistance technique, le conseil, l'expertise, les audits/inspections en matière de certification de produits de la construction.

Lorsque cela est adapté, certaines filiales du Groupe GINGER CEBTP appliquent les dispositions du présent manuel.

Abréviations

ASN	: Autorité de Sureté Nucléaire
AT	: Accident de Travail
CSE	: Comité Social Economique
CSSCT	: Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail
DQS	: Direction Qualité Sécurité
I	: Instruction
P	: Procédure
PP	: Plan de Prévention
PPSPS	: Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé
QSST	: Qualité Santé et Sécurité au Travail
SST	: Santé et Sécurité au Travail

Référentiels en vigueur

NF EN ISO 9001
OHSAS 18001
ISO 45001
NF EN ISO/CEI 17020
NF EN ISO/CEI 17025
NF EN ISO/CEI 17065
Référentiel MASE
Référentiel Laboroute
Référentiel EDF-UTO

Principales modifications

Cette Version 12.0 est applicable à partir du 30/06/2020 et prend en compte l'outil de gestion qualité/sécurité APPQUAL et apporte des précisions sur les ressources matérielles

Les modifications sont identifiées dans le document par un trait dans la marge.

Table des matières

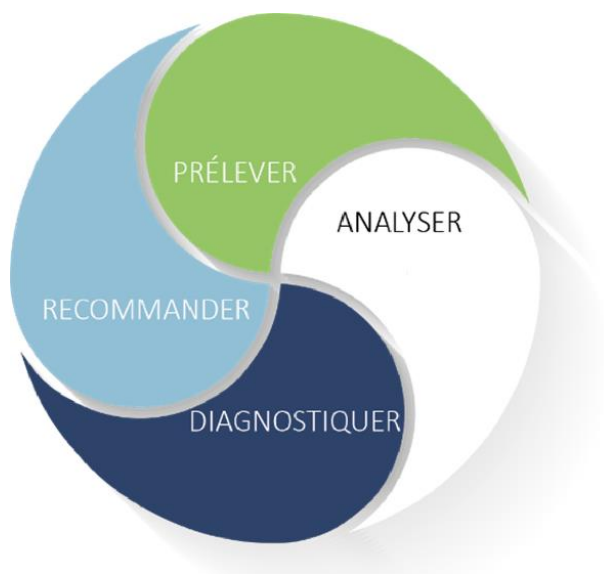
I. Notre Politique QSST	1
II.	6
Notre contexte	7
Nos enjeux	11
Les processus	15
L'orientation client	16
Politique Qualité, Santé & Sécurité	17
Leadership/engagement	17
Les rôles, responsabilités et autorités	18
Exigences légales et autres	19
Les risques et les opportunités	23
Objectifs et planification du système de management	23
Planification des modifications	24
La communication	25
Les ressources humaines	34
Les infrastructures et environnement de travail	37
Les Ressources matérielles	38
Les ressources matérielles sont gérées de la façon suivante :	38
Les Ressources méthodes	40
Les Ressources externes	41
La vente des prestations	44
La vente des prestations	45
La réalisation des prestations	46
Conception et développement	46
Surveillance, mesure, analyse et évaluation	48
Revue de Direction	50
Gestion du manuel	54
Principaux document QSST associés cités	54
Processus	54
Manuels	54
Procédures	54
Instructions	54
Principaux enregistrements	55
Les logiciels/base de données	56
Tableaux de correspondance avec les référentiels	57



Ginger CEBTP

Notre contexte

GINGER CEBTP est un groupe spécialisé dans l'ingénierie des sols, des matériaux et des ouvrages. Il intervient en tant que bureau d'étude auprès de tous les acteurs de la construction dans l'accompagnement des projets des plus simples aux plus complexes. Tout au long du cycle de vie d'un ouvrage quel qu'il soit, GINGER CEBTP offre une prise en charge globale des missions d'expertises en se positionnant sur une chaîne de valeur unique :



Du matériau brut (comme les sols, les granulats, bois, etc.) au matériau transformé (comme le béton, ciment, acier, etc.), jusqu'au produit de la construction (produits de l'enveloppe, échafaudages, etc.), GINGER CEBTP détient toutes les compétences pour prélever et analyser la matière et aussi tout le savoir-faire pour diagnostiquer les structures et les ouvrages.

GINGER CEBTP a su développer des méthodes et techniques expérimentales afin d'adapter les études à des besoins sur-mesure. Son indépendance matérielle lui confère une pleine autonomie dans la gestion des missions et une réelle réactivité dans la réalisation des prestations.

Les domaines d'activités de GINGER CEBTP concernent : études, essais en laboratoire et in-situ, audits et inspections en matière de certification de produits.

GINGER CEBTP intervient sur un large spectre de secteurs d'activité tels que :

- Bâtiment
- Infrastructure
- Monuments historiques
- Génie civil
- Industrie

La structure et l'organisation de GINGER CEBTP répondent au besoin d'assurer la qualité des prestations, d'être proche et toujours en contact avec les clients.

Les structures opérationnelles, responsables de la réalisation des prestations, sont soit décentralisées dans les agences, soit rattachées à des Directions. Ces structures disposent de moyens humains, matériels et de délégations leur permettant de gérer au mieux les activités sur le terrain.

Les structures opérationnelles :

- gèrent et réalisent la prestation,
- qualifient les intervenants
- habilitent les intervenants,
- assurent, dans le cadre de leur délégation, le traitement de l'affaire,
- mettent en œuvre les règles techniques, administratives, qualité et sécurité applicables.

Les structures fonctionnelles sont les Directions fonctionnelles. Elles établissent les règles à mettre en œuvre pour réaliser et maîtriser les prestations.

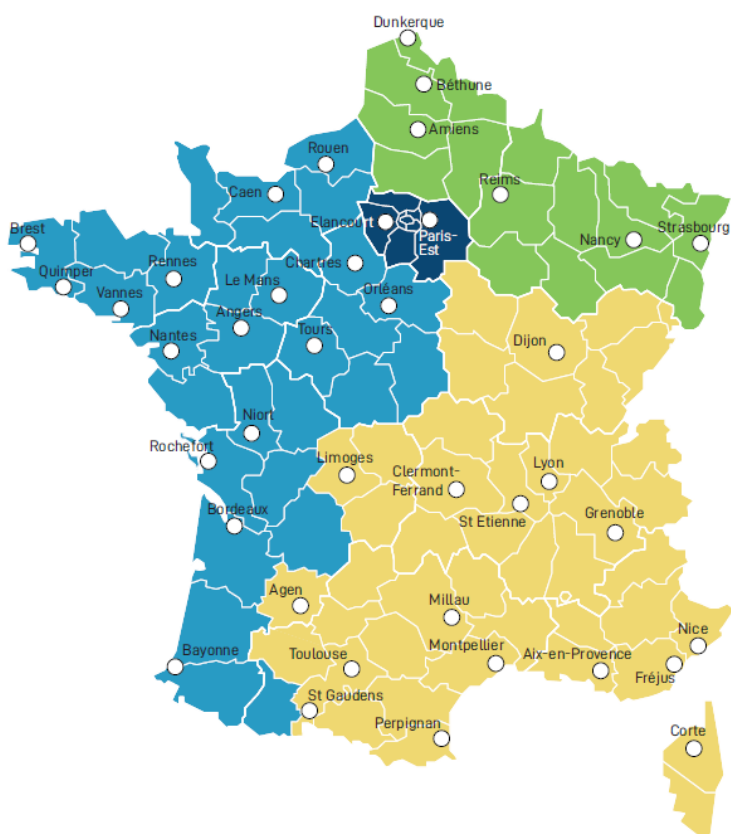
GINGER CEBTP offre ainsi un pôle d'expertise unique au service de tous les acteurs du BTP : maîtres d'ouvrages, maîtres d'œuvre, entreprises, bureaux d'études, bureaux de contrôle, industriels, experts, collectivités locales, architectes

Les Directions et services supports tels que la Direction du Développement Commercial, la Direction technique & Innovation, la Direction Administrative et Financière, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Juridique, les Services Généraux, rattachés directement à la Direction Générale, apportent leur assistance et fournissent la logistique nécessaire au fonctionnement des Agences.

La Direction QSE, rattachée directement à la Direction Générale, est garante du fonctionnement et de l'évolution du Système de management de la qualité sécurité & santé au travail.

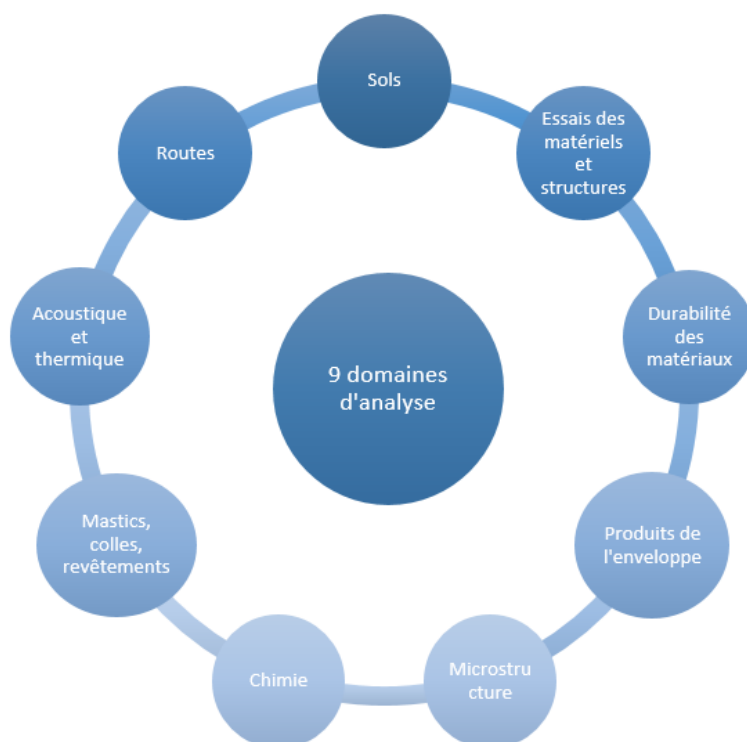
Les organigrammes des différentes structures, leur fonctionnement, leurs missions, sont définis quand cela s'avère nécessaire dans leurs procédures particulières.

GINGER CEBTP s'appuie sur un réseau d'agences opérationnelles réparties sur le territoire national et à l'étranger, managées par les Directeurs Régionaux qui relaient la Direction Générale sur le terrain. D'autres structures, Pôle Sondage, Direction Nationale Projets, viennent également en appui à toutes les agences.



La liste et les adresses des implantations de GINGER CEBTP est donnée dans la liste E31.

GINGER CEBTP s'est doté également de laboratoires d'essais et d'analyse répartis de la façon suivante :



Les clients de GINGER CEBTP sont issus de tous secteurs d'activité : des PME, des grands groupes internationaux, des organisations publiques et privées et des particuliers.

GINGER CEBTP interagit en plus de ses clients avec un nombre important de parties intéressées représentées ci-dessous :



Compte tenu de leur importance pour sa pérennité et son développement GINGER CEBTP distingue trois parties intéressées externes clés avec lesquelles GINGER CEBTP entretient des liens directs :

- ses clients,
- ses fournisseurs / sous-traitants,
- les organismes de certification, d'accréditation.

Nos parties intéressées attendent du CEBTP :

- une qualité des prestations,
- une expertise technique de pointe et pluridisciplinaire,
- une grande couverture géographique,
- le respect des règles qualité, santé et sécurité,
- le respect de l'éthique et de l'intégrité.

Afin de répondre au mieux aux besoins et attentes de ses parties intéressées, GINGER CEBTP a réalisé une analyse des risques et des opportunités selon l'instruction I97.

De ce fait, GINGER CEBTP développe des initiatives destinées à favoriser des relations étroites et constructives avec ses parties intéressées-clé tout en veillant à préserver son indépendance.

GINGER CEBTP adapte son organisation afin de prendre en compte les attentes de ses clients et de ses parties intéressées.

Cette organisation se reflète en particulier dans la définition de son offre de services, la gestion de son portefeuille de reconnaissances, de certifications, d'accréditations, le développement des compétences de ses collaborateurs, la mise en œuvre de sa stratégie d'expansion géographique et de sa politique qualité, santé, sécurité et environnement.

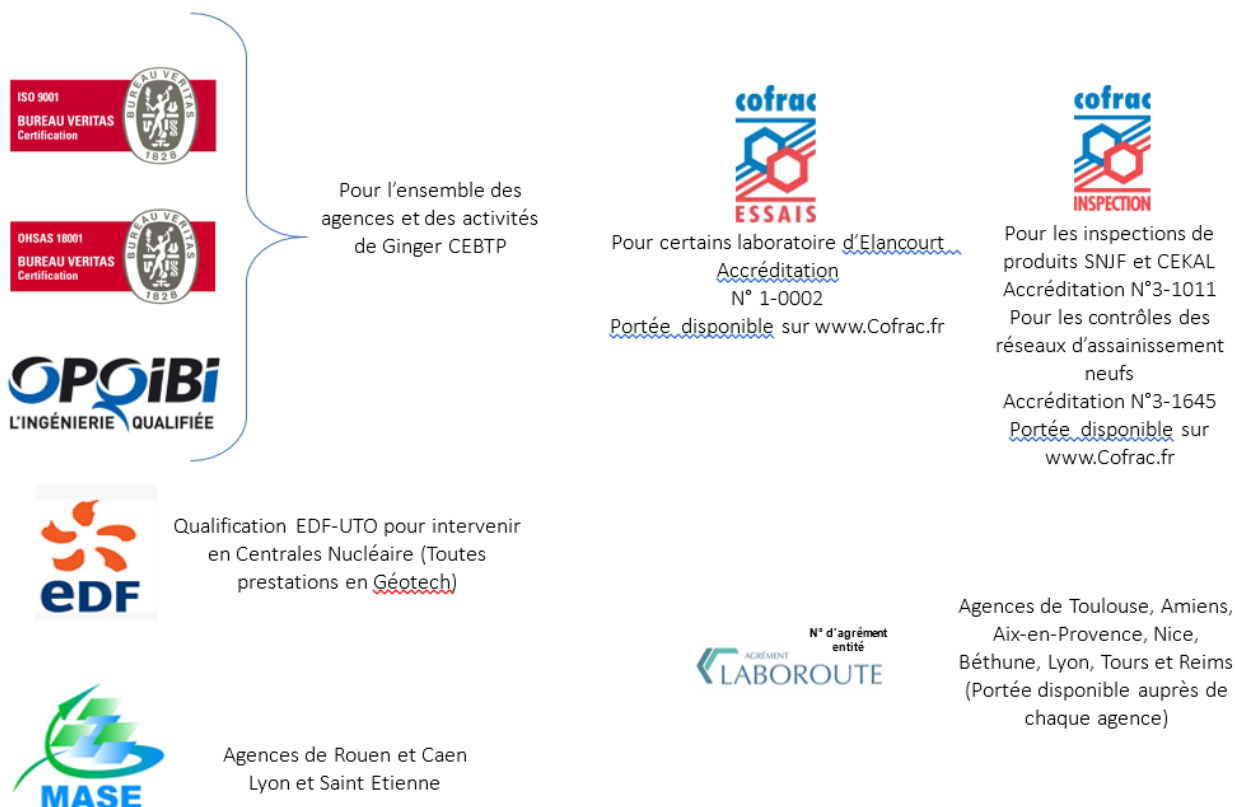
La politique environnementale est définie dans sa Charte développement durable E353.

La totale indépendance de GINGER CEBTP lui confère l'objectivité indispensable pour l'ensemble de ses parties intéressées.

GINGER CEBTP, de par son statut, son grand nombre et la diversité de ses clients, œuvre en totale indépendance. Le poids relatif de chaque client n'est pas lié à l'importance économique de chacun d'eux ni au volume de travaux qu'ils confient à GINGER CEBTP.

GINGER CEBTP demande également à tout son personnel d'observer une stricte impartialité, intégrité et confidentialité dans l'exercice de leurs différentes activités et de ne pas communiquer à des tiers, sans l'accord formel des intéressés, des renseignements techniques ou autres dont ils pourraient avoir connaissance relativement à des entreprises, marques, systèmes, produits ou services.

GINGER CEBTP détient plusieurs reconnaissances externes telles que :



GINGER CEBTP est également organisme notifié comme Laboratoire d'essais auprès de l'Union Européenne par le ministère chargé de l'industrie et du travail au titre des produits de la construction pour le marquage CE de certains produits (portée disponible sur le site Nando : <http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/nando/>).

Nos enjeux

GINGER CEBTP souhaite maintenir son développement sur les années futures :

- En développant ses métiers en fonction du marché et en favorisant les niches, en :
 - Déclinant une stratégie sur chacune de ses sociétés et au niveau de chaque métier ou marché,
 - Pensant l'organisation pour s'adapter à l'évolution de nos métiers
- En travaillant sur les synergies opérationnelles pour une offre globale qui nous différencie en
 - Favorisant les rencontres opérationnelles et les actions de proximité entre collaborateurs
 - Complétant notre maillage territorial en étendant tous les métiers à toutes nos agences
 - Proposant à nos clients des prestations intégrées (par exemple géotechnique – environnement ou due diligence bâtiment – environnement)
 - Utilisant les ressources des uns et des autres
- En renforçant la culture commerciale et favorisant une politique de prix à la hausse par la :
 - Mutualisation des informations et portefeuilles clients,
 - Les ventes croisées de prestations
 - La mobilisation de GINGER CEBTP sur l'ensemble des salons : (Pollutec, amiante, salons de recrutement..),
 - Le maintien de la culture de la marge : Feuille de vente, planification et gestion de projet.

- En accélérant l'innovation et la numérisation par :
 - La conception des outils de demain des logiciels (Equité, Lab ...) ou des instruments ,
 - La numérisation et l'automatisation du recueil et de la transmission de données terrain : continuation des transferts données de sondage, programmation de tablette pour prestation...
 - L'investissement dans la recherche et l'innovation pour maintenir notre leadership (projets de recherche en cours importants dans lesquels le groupe investit (exemple : la sonde OIP sur le statique),
 - La valorisation de la recherche et l'innovation dans nos offres et nos contrats.
- En se développant à l'international et par acquisition externe :
 - A l'international en Afrique, Chine et Europe,
 - En accompagnant des clients privés et des institutions financières internationales à l'international
 - En développant des Métiers exportables : pathologie des ouvrages, énergie.
 - En Recherchant des cibles d'acquisition en complémentarité géographique ou métier

Notre développement s'appuie sur nos fondamentaux :

Notre moteur : les femmes et les hommes

Une force	Amélioration continue de la politique RH	Engagement
• Des compétences fortes et variées • Une pyramide d'âge équilibrée • Autonomie et responsabilité • Forte culture d'entreprise	• Une politique RH groupe qui allie épanouissement professionnel et performance en plaçant l'Humain au cœur de notre management. • Ambiance de travail • Santé et sécurité • Gestion des compétences et formation • Evolutions professionnelles et fidélisation • Développement de la culture d'entreprise : diversité, respect, équité • Management de proximité	• Ouverture du capital aux salariés : FCPE • Métiers au service du développement durable • Création d'une culture Ginger

Nos valeurs : technicité, qualité, solidité

Technicité	Qualité	Solidité
• Favorisons notre innovation et transformons-la en contrats • Devenons indispensables dans tous les organes de lobbying pour peser sur les évolutions techniques	• Maintenons nos exigences qualité • Mettons en avant nos marques de reconnaissance ISO, COFRAC, Laboroute, OHSAS, Mase, LNE. • Améliorons nos process	• Rappelons-nous que nos structures ont 80 et 70 ans • Renforçons nos basiques • Technique • Commercial • Organisation • Rigueur de gestion

Notre force : indépendance et notoriété

Communication	Indépendance	Influence
• Intensifier • En interne • En externe • Dans les salons • Dans la presse • Sur la toile	• Mettre en avant • Actionnariat indépendant • Exigence technique	• Participer aux organes stratégiques : comités, commissions, écoles, fédérations • Diffuser nos connaissances : publications techniques et formations



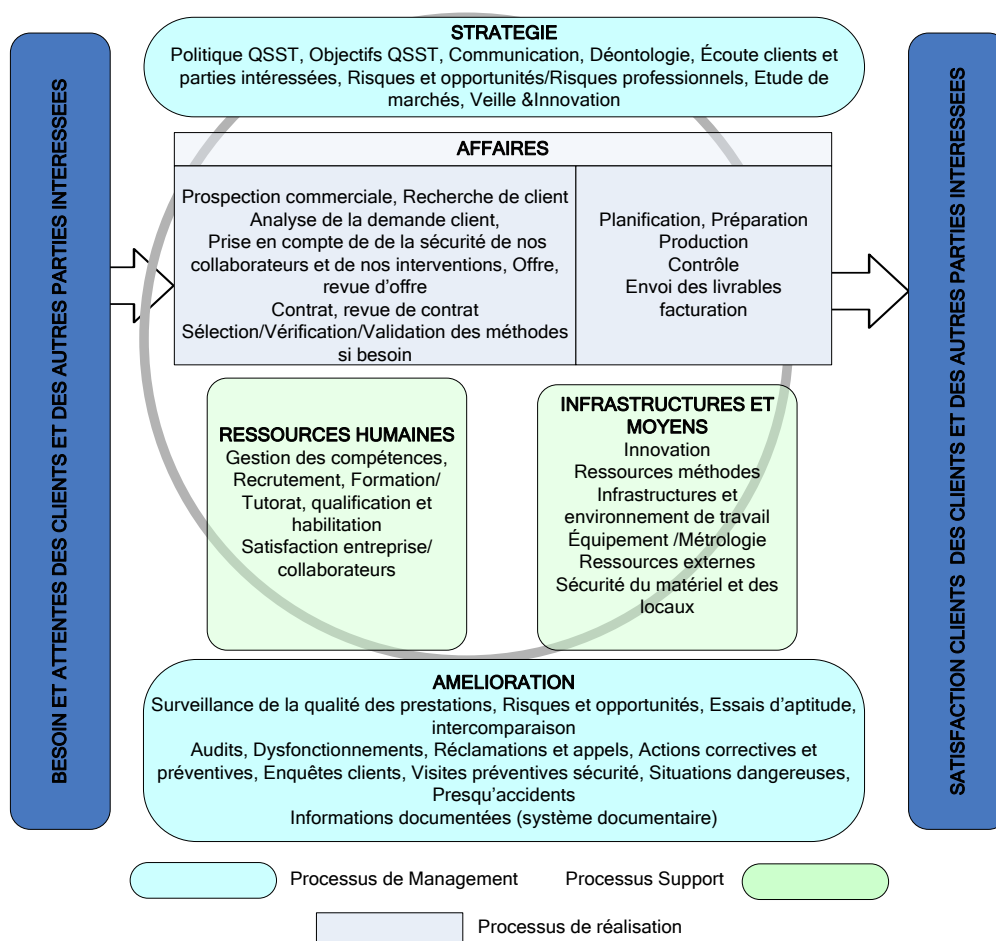
Le Management QSST

Les processus

Le système de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail (SMQSST) mis en œuvre au sein de GINGER CEBTP a pour but d'améliorer de manière continue la qualité de nos missions, de satisfaire nos clients et nos parties intéressées, de maîtriser les risques pour la santé et la sécurité au travail et d'améliorer sa performance en la matière.

Le SMQSST couvre la totalité de nos implantations (hors filiales) et concerne l'ensemble de nos missions, les missions d'expertise, d'ingénierie, d'essai, d'étude, d'audit-inspection, dans les domaines de la géotechnique, de la route, des structures et des produits de la construction pour le bâtiment, les travaux publics et le génie civil.

La Direction établit, met en œuvre et entretient un système de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail et en améliore en permanence l'efficacité, basé sur un système de processus synthétisé ci-dessous :



Chacun de nos processus est détaillé dans une fiche de management de processus E9 qui inclut :

- le descriptif des attentes des parties intéressées pour chaque étape du processus,
- les dispositions prises pour y répondre,
- les risques identifiés à chaque étape du processus,
- les indicateurs et méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du processus.

Le tableau ci-dessous définit les responsabilités en matière de processus :

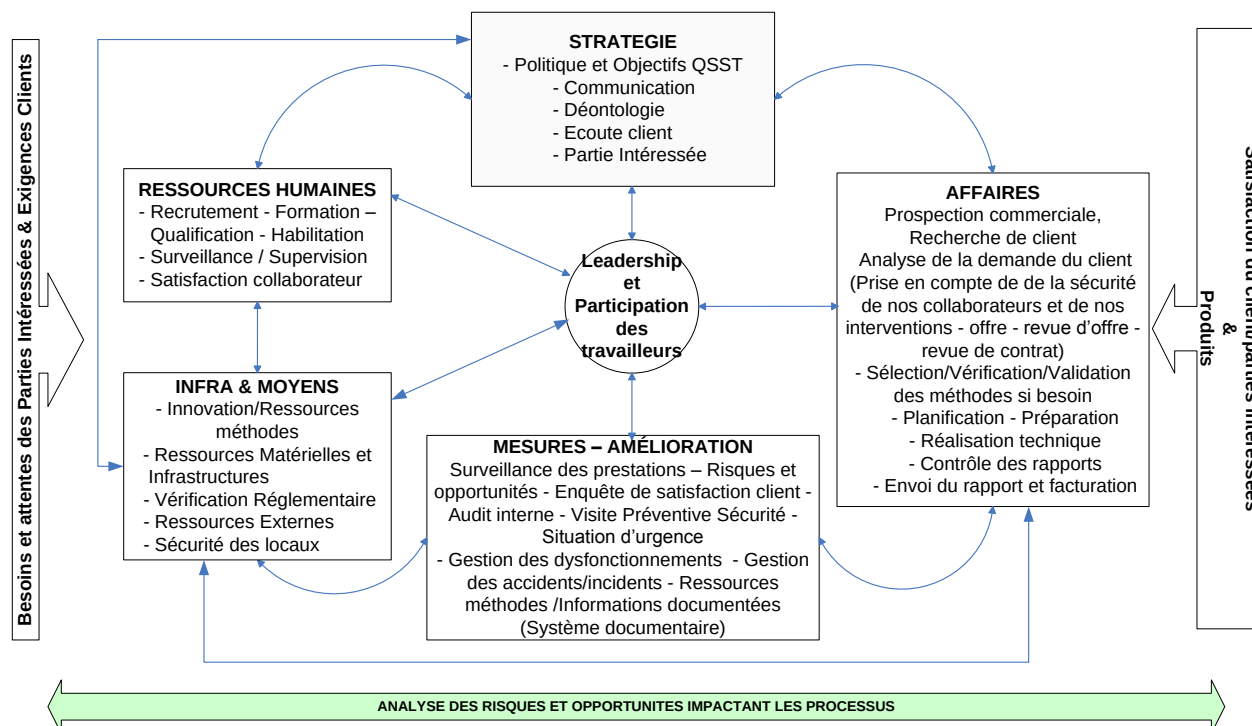
Processus	Description générale du processus	Pilote de processus
STRATEGIE	Définir les objectifs et les politiques de l'entreprise	Président
AFFAIRE	Réaliser le produit pour satisfaire les besoins du client	Directeur Général
INFRA & MOYENS	Disposer des infrastructures et des moyens nécessaires	Directeur Général
RESSOURCES HUMAINES	Disposer des compétences nécessaires	DRH
AMELIORATION	Améliorer en continu le Système de Management de la Qualité et de la Santé & Sécurité au Travail	DQS

Légende :

DRH =Directeur des Ressources Humaines

DQS=Direction Qualité et Sécurité

Une analyse des risques et opportunités a été réalisée au niveau de chaque processus et pour chaque partie intéressée afin de prévenir ou réduire les effets indésirables et accroître les effets souhaitables. Les interactions entre nos processus peuvent être schématisées de la façon suivante :



L'orientation client

Chaque entité opérationnelle assure, par son travail quotidien au contact des réalités des métiers et du marché, une surveillance quasi-permanente des besoins et attentes potentiels des clients, tout en ayant à l'esprit nos engagements :

- Accompagner et piloter les clients dans leur projet,
- Livrer des produits dans les délais contractuels,
- Surveiller et limiter le taux de non-conformités,
- Informer le client de l'évolution de leurs projets.

La structure commerciale de GINGER CEBTP permet de consolider les remontées clients.

Les revues mensuelles de devis et de dossiers et les réunions au niveau des entités permettent de collecter ces informations (E38, E40-1).

Les Chefs d'Agences et Directeurs de Régions mettent en place des plans d'actions, définis notamment lors du budget annuel, destinés à assurer les moyens nécessaires pour répondre aux besoins et attentes des clients. Les comités techniques métiers et les comités de direction permettent de consolider et de coordonner les besoins identifiés et les actions engagées.

L'écoute client est basée principalement sur l'exploitation des éléments suivants :

- La remontée d'informations des entités opérationnelles en contact direct avec le client
- Les audits
- Le traitement des réclamations/appels
- Les enquêtes de satisfaction

Politique Qualité, Santé & Sécurité

Le président définit sa politique en matière de qualité, de santé et de sécurité. Cette politique fait l'objet d'une revue annuelle lors de la revue de direction.

Notre démarche qualité, santé et sécurité au travail vise à garantir à l'ensemble des parties intéressées internes et externes :

- une écoute attentive de leurs besoins,
- une réponse professionnelle à leurs attentes dans le respect du cadre des exigences réglementaires,
- une amélioration continue de notre performance,
- une réduction des risques lors de nos interventions.

Notre politique QSST prend en compte nos acquis en matière de certification, d'accréditation et des différentes reconnaissances externes (agrément Laboroute, certification MASE, OPQIBI).

Notre politique QSST est présentée en CSSCT lors du bilan annuel.

Elle est communiquée au travers de différents supports, soit via le site internet de l'entreprise, soit via l'intranet du groupe et par le biais du journal interne L'essentiel.

Leadership/engagement

Pour maintenir les valeurs de GINGER CEBTP, pour développer son savoir-faire, pour assurer sa compétitivité, pour renforcer la confiance de ses clients, pour assurer une amélioration continue des performances et de l'efficacité du système de management QSST, la Direction s'engage à mettre en œuvre sa politique QSST, à appliquer et faire appliquer par tous le système QSST et veiller personnellement à la réalisation des objectifs.

La Direction s'appuie sur un Directeur Qualité & Sécurité, relayé dans les agences par des correspondants qualité et des correspondants sécurité. Ils devront s'assurer du respect des exigences des différents référentiels (ISO 9001, OHSAS 18001/ISO 45001 ISO 17025, etc.).

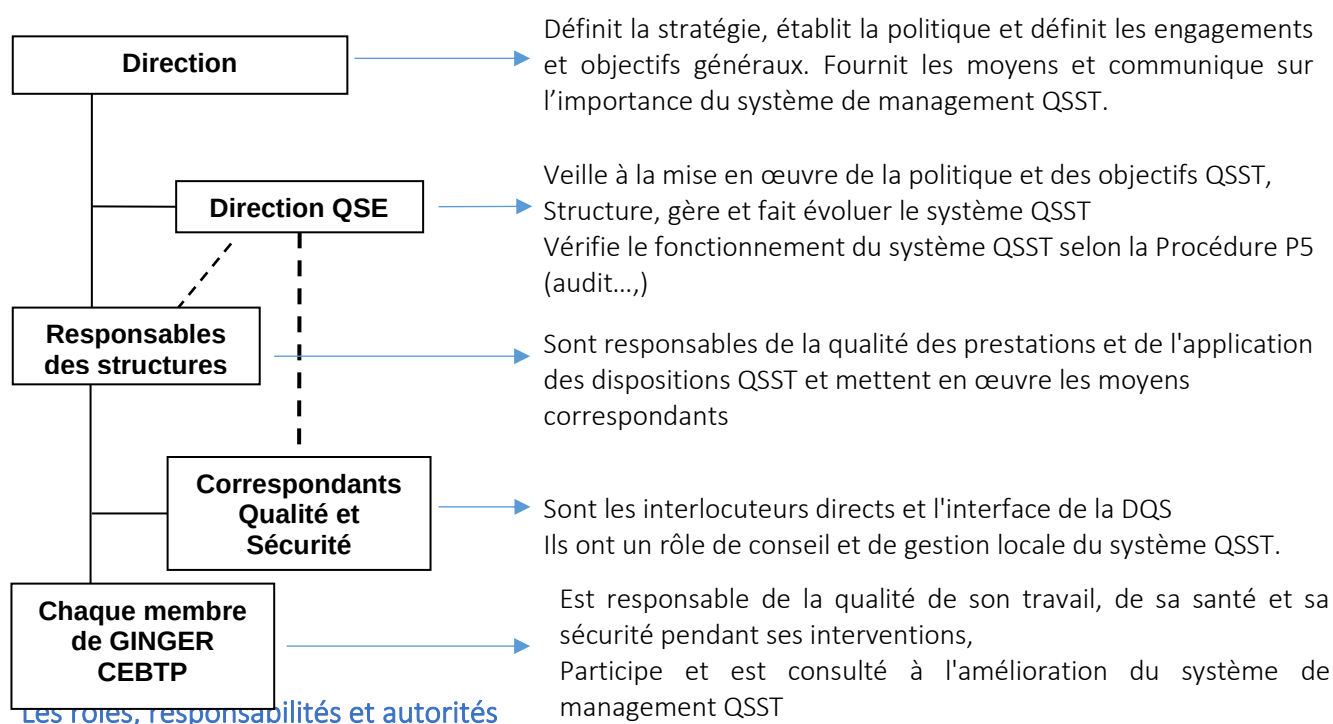
Afin d'assurer le développement et la mise en œuvre du système de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail ainsi que l'amélioration continue, les Directeurs de Régions :

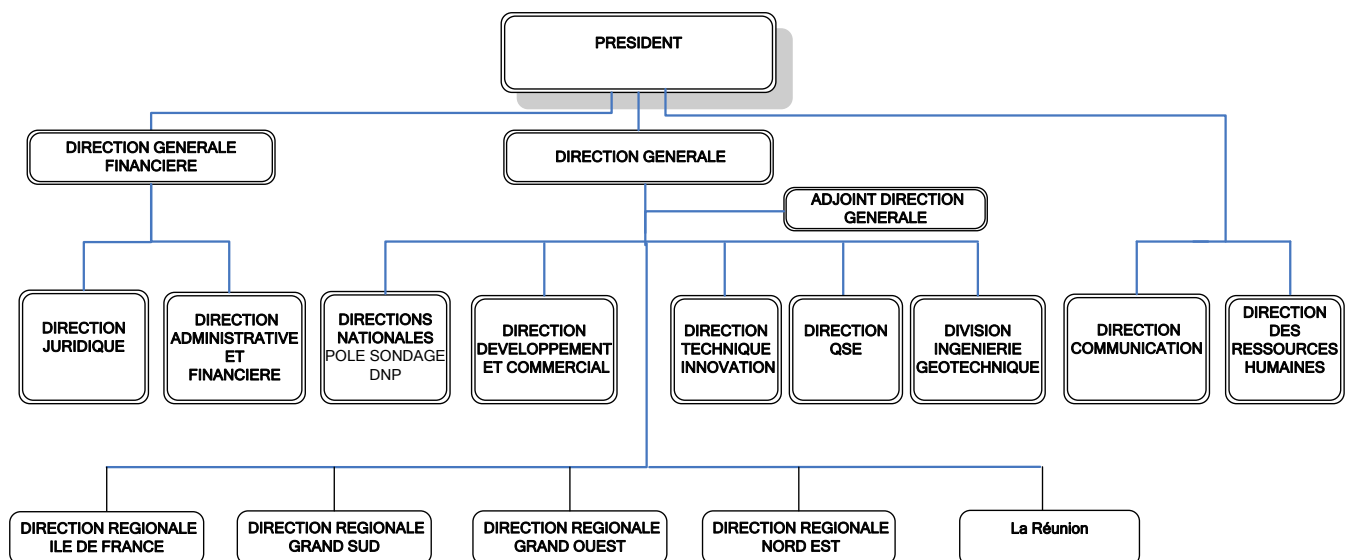
- Communiquent régulièrement au sein des différentes entités de l'entreprise, notamment via les comités de direction et les réunions de services ou d'agence.
- Consolident les remontées d'informations utiles à l'amélioration du système de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail et à la politique adoptée (objectifs qualité & sécurité, améliorations, etc...), en particulier lors des réunions qualité & sécurité périodiques et de la revue de direction.
- Assurent la disponibilité des ressources.
- Prennent en compte l'ensemble des risques et opportunités liés au processus et aux parties intéressées.

Les collaborateurs sont sollicités (participation et consultation) à travers :

- leur contribution lors des évaluations des risques,
- le choix des EPI,
- leur participation/coopération à l'analyse des incidents (presqu'accidents (E222), situations dangereuses, accidents et maladies professionnelles),
- leur participation à différentes réunions (réunions d'agence, de service,...) et au quotidien,
- leurs participation/consultation à l'évolution et à l'amélioration du système de management QSST au travers les fiches d'amélioration et tous autres types de remontées (enquêtes sur le bien-être au travail, Réunion QSST entité, Entretiens professionnels, etc...),
- les Comités de Directions
- les revues de contrats réalisés lors des changements touchant la SST,
- les instances représentatives du personnel (CE, CSE/CSSCT)
- les consultations spécifiques de tiers : médecin du travail, OPPBTP, sous-traitants et fournisseurs, ASN, etc.

La contribution de chacun au fonctionnement et à l'efficacité du système QSST est schématisée comme suit :





Les missions sont réalisées au sein d'entités opérationnelles (directions régionales, agences ou départements, services, laboratoires, etc...). Ces entités disposent du personnel d'encadrement et technique nécessaire à l'accomplissement des prestations qu'elles fournissent à leurs clients, toujours dans un respect des conditions de santé et sécurité des salariés.

Les entités fonctionnelles, apportent des services « supports » (juridique, financier, informatique, etc...).

Les rôles, responsabilités et autorité sont formalisés dans des organigrammes propres à chaque entité. Ces organigrammes sont reliés à des fiches de fonction E28, tableau des postes E64 et des compétences essais E63 permettant de visualiser les différentes responsabilités et autorités.

Un système de délégation est mis en place à GINGER CEBTP. Son but est de permettre le transfert de prise de décision sur toutes les ressources afférentes à l'action dont le délégataire devient responsable. Cette délégation s'arrête lorsque l'autorité qui l'a consentie cesse ses fonctions.

Le pouvoir comporte celui de demander, d'obtenir et d'allouer les moyens nécessaires à la fonction.

Les personnes recevant une délégation de pouvoir sont les Directeurs Régionaux (E289).

Les Directeurs Régionaux peuvent subdéléguer leur pouvoir aux Chefs d'Agences, aux Directeurs de Départements (E290).

Pour la sécurité pendant les interventions, les Directeurs peuvent subdéléguer la réalisation des PP et PPSPS (E218-XX) aux Chefs d'Agences, aux Directeurs de Départements, aux chargés d'affaires, et aux techniciens, basée sur les qualifications des chargés d'affaires et des techniciens et leur comportement individuel.

Cette délégation doit être acceptée et contresignée. Les délégations s'arrêtent si le délégant cesse ou change de fonction.

Exigences légales et autres

GINGER CEBTP prend toutes les dispositions pour se conformer aux exigences légales et réglementaires, les exigences des clients et des parties intéressées.

GINGER CEBTP s'est dotée d'outils afin d'évaluer sa conformité.

En matière de SST, les documents de référence sont inventoriés dans le logiciel de veille réglementaire :

- Réglementation, recommandations CNAM, normes, ...
- Exigences des parties intéressées (CRAM, Inspection du travail, Médecin du travail, ...)

La procédure P10 « Veille » décrit les dispositions appliquées par la Direction Qualité & Sécurité pour assurer l'identification, l'accès, le suivi et l'évaluation de la conformité aux exigences. Les actions de communication liées à ces documents de références sont décrites § 5.



La planification

Les risques et les opportunités

Dans le cadre de ses activités, de son contexte et de ses enjeux GINGER CEBTP a analysé les risques et opportunités liés à ses parties intéressées et lié à ses processus selon une méthodologie définie dans l'instruction I97.

Les risques et opportunités identifiés au sein de GINGER CEBTP peuvent être représentés de la façon suivante :

Incidence positive		Incidence négative	
Origine	Interne	Forces - Les hommes et les femmes (notre moteur) - La technicité, qualité solidité (nos valeurs) - Indépendance et notoriété - Reconnaissances externes qualité et SST - Nos implantations à proximité des clients - Connaissances du marché - Flexibilité	Faiblesses - Perte de compétence, de personnel en position clé - Contentieux/Litiges - Impayés
	Externe	Opportunité - Coopération Organismes extérieurs (USG, Syntec,...) - Promotion de nos activités - Nouvelles législation favorable susceptible de stimuler la demande	Menaces - Crise financière et récession économique - Concurrence locale

L'évaluation des risques et des opportunités est revue par la Direction Qualité & Sécurité à minima une fois par an lors de la revue de Direction, lors de changements d'organisation et lors de l'identification d'un nouveau risque / d'une nouvelle opportunité au travers les fiches d'amélioration (E33), les audits internes (E41-XX) et de toutes remontées terrains.

L'identification des dangers, d'évaluation des risques professionnels et des moyens de maîtrise est réalisée dans l'instruction I56 et le Document Unique E212 et E212-XXX qui détaille les dispositions appliquées par tous les chefs d'agence.

Un plan de prévention ou un PPSPS peut être établi au préalable dans les cas suivants et selon les dispositions définies dans l'instruction « PPSPS et plan de prévention » :

- intervention d'un sous-traitant dans nos locaux.
- intervention GINGER CEBTP chez un client.

Objectifs et planification du système de management

Chaque pilote de processus identifie, au niveau national et à partir de la revue des processus, des objectifs qualité et sécurité (objectifs dans le document E44) communs à toutes les agences, y compris ceux nécessaires pour satisfaire aux exigences du produit.

De la même façon, en région, le chef d'agence identifie si nécessaire, dans le cadre de la politique fixée, des objectifs qualité, santé et sécurité spécifiques complémentaires.

Ces objectifs sont mesurables, et associés à des indicateurs pour quantifier et suivre l'efficacité des actions engagées.

Le Directeur Qualité & Sécurité, les correspondants qualité et les correspondants sécurité s'assurent de la cohérence des objectifs et des évolutions du système vis-à-vis de la politique qualité et sécurité fixée.

La Direction Générale, les Directeurs de Région et les Chefs d'Agences communiquent régulièrement sur la politique fixée et l'efficacité des actions engagées.

Le programme de prévention SST est établi par le Directeur Qualité & Sécurité et enregistré sur le plan d'actions siège en prenant en compte :

- l'efficacité des dispositions précédemment prises (indicateurs SST, efficacité des actions, ...),
- les remontées des agences (réunion annuelle, ...),
- l'avis du CSSCT concernant le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, qui fait partie intégrante des objectifs et du programme SST menés,
- l'avis des pilotes des processus.

Ce programme SST est validé lors de la revue de direction générale.

Le suivi du programme est réalisé au fil de l'eau en fonction des remontées d'informations (incidents survenus, évolutions d'exigences, mesures des indicateurs, etc.), suivant les dispositions du § 6.

Planification des modifications

La nécessité d'entreprendre des modifications mineures ou majeures peut être déclenchée à plusieurs niveaux comme par exemple :

- Les retours d'informations en provenance des clients et parties intéressées ou leurs réclamations
- L'engagement d'une innovation (produit, procédé, organisation, marketing, etc.)
- Les problèmes qualitatifs des prestations/rapports notamment les non-conformités.
- Le management des risques et opportunités
- Les résultats des audits en général (internes, externe, etc.)
- Les inspections, évaluations, contrôles de la part des instances de régulation et de contrôle quand cela est applicable
- Les résultats des revues de direction
- L'entrée en vigueur de modifications dans les exigences applicables (normatives, réglementaires, relatives aux clients, internes, etc.)

L'évaluation de la priorité à accorder aux modifications prend en compte l'impact de la décision d'effectuer ou ne pas effectuer la modification et la probabilité de l'occurrence de ces conséquences en relation avec :

- les clients et les parties intéressées ;
- les objectifs QSST ;
- l'efficacité des processus et du SMQSST

Les modifications sont gérées via notre plan d'actions E39

La mise en œuvre efficace des modifications est planifiée, structurée et concertée afin de maximiser leur maîtrise et minimiser les risques de l'obtention de résultats non désirés. Elle est réalisée selon 6 étapes composé de 6 étapes qui peuvent selon les cas se réaliser en parallèle :

- Définition des spécificités de ce qui va être modifié ;
- Etablissement d'un plan d'action (tâches, timing, responsabilités et autorités, budgets, ressources, etc.) ;
- Mise en place d'une communication adaptée à la nature et à l'ampleur de la modification à engager. Cette communication est à l'attention de parties intéressées
- si cela est requis, mise en place des actions de formations et/ou de sensibilisation du personnel ;
- Evaluation de l'efficacité des actions entreprises.

La communication

La Direction Communication, en relation avec la Direction QSST pour le système de management QSST, suit la mise en œuvre de la stratégie de communication interne et externe et veille à la réalisation des plans de communication associés (E447) et en particulier à la cohérence des messages dans le cadre du développement de GINGER CEBTP.

Les actions de communication peuvent être proposées au niveau des Directions Régionales ou des Directions fonctionnelles.

Communication interne

L'objectif visé est de développer par une communication transversale et de proximité, l'information, la sensibilisation et l'implication du personnel de GINGER CEBTP vis-à-vis des orientations des projets de l'entreprise et pour obtenir une culture commune.

Les techniques mises en œuvre permettent aussi la prise en compte des attentes du personnel et la traduction des enjeux stratégiques en actions de communication interne afin de sensibiliser le personnel pour que chaque collaborateur soit un vecteur d'image positive.

La communication est assurée à plusieurs niveaux avec pour objectif l'implication de l'ensemble de la hiérarchie et des collaborateurs dans la démarche QSST. Elle commence dès l'embauche et est mise en œuvre quotidiennement.

Ces actions de communication sont réalisées soit globalement en interne (note, mails, forums,...), soit de manière ciblée comme lors des réunions spécifiques (comités de direction, comités techniques métiers, réunion des correspondants qualité, réunions d'entité, etc.). Un plan de communication est établi annuellement (E447) et présenté en revue de direction.

La Direction s'assure que les Responsables d'Entités, les correspondants qualité et les correspondants sécurité présentent aux collaborateurs, à intervalles pertinents, les actions engagées et les paramètres mesurant l'efficacité du système de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail.

Plus particulièrement, les réunions qualité et sécurité d'agence constituent la clef de voute des actions de communication QSST. Y sont en effet représentés :

- le Chef d'Agence (= correspondant sécurité),
- le correspondant qualité,
- un représentant de l'agence ou entité (département, service...), avec roulement de façon à impliquer tous les collaborateurs.

Les réunions abordent tous les volets du système QSST.

- les devis,
- les affaires en cours,
- les fournisseurs,
- la conformité réglementaire,
- les presque accidents et situations dangereuses (E222),
- les résultats des exercices des situations d'urgence
- les écarts des audits internes (E41-XX),
- les écarts des audits externes,
- les réclamations clients (E278),
- les fiches d'amélioration (E33),
- les remontées des collaborateurs autre que celles remontées par les fiches d'amélioration, les situations dangereuses,...
- les accidents de travail (E185 et E186),
- la gestion et le suivi du plan d'actions (E39),
- les remontées clients et des autres parties intéressées.

De plus, la communication est réalisée au quotidien selon le sujet suivant différents vecteurs :

- l'affichage sur les postes et lieux de travail,
- les notes d'informations ou de service,
- les retours d'informations et réunions du CSSCT,
- les actions de sensibilisation (accueil des nouveaux embauchés, ...),
- les entretiens individuels,
- toutes sources d'information SST (registres, analyse sectorielles...),
- les questions-réponses sur l'intranet,
- les retours sécurité (comptes rendus et flash QSST, fiches alertes),
- les forums sur intranet,
- les campagnes de communication spécifiques à une thématique définie en amont en rapport par exemple avec un risque important (risque routier, geste et posture, etc.),
- les comptes rendus des différents comités,
- le journal interne L'essentiel,
- la diffusion des résultats trimestriels des indicateurs et des réclamations,
- la diffusion de la revue de direction et du bilan annuel HSCT.

L'efficacité de la communication est mesurée auprès du personnel, par les différents signaux perçus durant les réunions diverses, au travers des fiches d'amélioration, des audits internes et les enquêtes annuelles internes.

De plus les collaborateurs sont également sollicités sur les différentes thématiques QSST au travers de :

- leur participation à l'évaluation des risques professionnels,
- l'analyse des AT et des incidents (presqu'accidents, situations dangereuses),
- leur participation suite à des sollicitations internes et externes (clients, médecine du travail, sous-traitant, ASN, audits externes,...).

Communication externe

Elle comprend principalement des actions permettant :

- la construction de l'image de GINGER CEBTP auprès des différentes cibles depuis l'analyse des besoins jusqu'à la mesure de l'efficacité des actions,
- le partage avec l'ensemble des cibles de GINGER CEBTP des connaissances rassemblées et développées par notre expertise et ce par la définition de la cible, l'identification des données à valoriser, la réalisation de supports adaptés : magazines, relations presse, rapport RSE, Internet,
- l'information sur nos reconnaissances externes.

Les principales tâches concernent dans ce domaine, la définition de la stratégie de communication, la définition du plan de communication (E447), la définition des actions et leurs suivis.

GINGER CEBTP participe à des échanges d'expérience avec d'autres organismes à vocation technique, ainsi qu'à des travaux de normalisation. Par ailleurs, lorsqu'une entité détient un agrément ou notification, elle participe aux cellules de coopération exigées par les instances accordant les agréments et les notifications.

Les vecteurs utilisés sont :

- Les réseaux sociaux (linkedin, tweeter, etc.),
- Le site internet,
- Les vidéos du groupe et des métiers,
- La participation à des forums et des salons,
- La présence du CEBTP dans les journaux,
- Les médias,

- La réalisation de vidéo.

Des actions dédiées, dont les résultats sont examinés en revue de direction sont mis en œuvre :

- par la direction communication pour connaître et suivre l'évolution de l'image de GINGER CEBTP auprès des clients,
- par la DQS via les enquêtes clients ou la perception du client.



La documentation

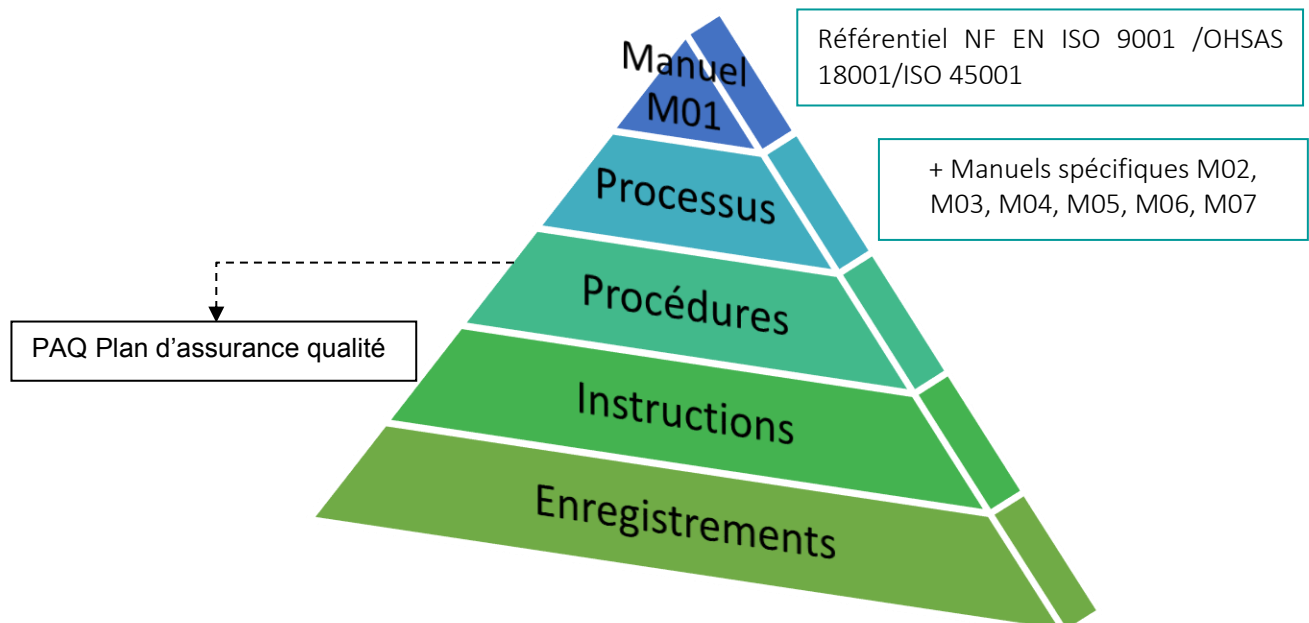
Les dispositions prises en matière de management QSST sont applicables soit de façon systématique soit de façon spécifique selon un domaine d'activité donné.

Les documents QSST sont structurés selon :

- des documents communs applicables à l'ensemble des entités et activités
- des documents spécifiques aux entités

Le système de management QSST est décrit au travers d'une documentation structurée, comprenant :

- le présent manuel qualité, santé et sécurité au travail,
- les descriptifs de processus qui identifient les critères et méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de maîtrise des processus,
- un ensemble de procédures (P) qui complète les dispositions du présent manuel et applicables par toutes les agences GINGER CEBTP,
- des instructions (I) définissant les dispositions spécifiques vis à vis des exigences réglementaires ou normatives,
- et des enregistrements (E) pour la mise en application des procédures et des instructions.



Le présent manuel est complété par des manuels ou PAQ spécifiques à des référentiels ou clients :

- les activités d'essais, gérées conformément au manuel complémentaire de management de la qualité Essai M02, sous référentiel NF EN ISO/CEI 17025.
- les activités d'inspection dans le domaine de la certification volontaire de produits et dans celui du marquage, gérées conformément au manuel complémentaire de management de la qualité Audit-Inspection M03, sous référentiel NF EN ISO/CEI 17020.
- les activités d'essais sous agrément Laboroute, gérées conformément au manuel complémentaire M04.
- les entités sous certification Mase M05.
- les activités dépendant du référentiel NF EN 17065 – Secrétariat Technique (M06) et Animation Régionale NFBPE (M07).
- les activités avec risques sur la sureté nucléaire EDF-UTO (DQS PAQ 01).

Une liste E1 des documents et enregistrements applicables existe dans chaque entité.

La procédure P6 « Système documentaire et ressources méthodes » précise les modalités de maîtrise, d'archivage des documents et des enregistrements et la procédure P10 « Veille » décrit le principe mis en place par GINGER CEBTP pour réaliser sa veille normative et réglementaire.

Gestion des documents

Les documents QSST sont rédigés et vérifiés par des personnes compétentes concernées par les activités décrites puis approuvées par les responsables d'entité qui autorisent leur diffusion et s'assurent de leur mise en œuvre.

Les documents sont revus et révisés si nécessaire, les modifications sont identifiées. Les modalités de mise en œuvre de la revue documentaire sont définies dans la procédure P6.

Gestion des enregistrements

Les enregistrements sont établis et conservés par les différentes entités selon leurs activités pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du fonctionnement efficace du système de management QSST. Les modalités de maîtrise des enregistrements sont définies dans la Procédure P6.



Les ressources

La Direction Générale met à disposition les ressources nécessaires pour :

- mettre en œuvre et entretenir le système de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail et améliorer en permanence son efficacité,
- accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences.

Ces ressources sont identifiées annuellement lors du budget, avec un point lors des différentes revues périodiques du présent manuel (audits, revues de processus, revue de direction...).

Ces ressources peuvent être adaptées tout au long de l'année, en fonction d'exigences nouvelles, par l'intermédiaire des remontées d'informations des responsables d'entité (réunions d'entités ou d'agences, comités de direction).

Les ressources humaines

Gestion des connaissances

Depuis sa création GINGER CEBTP a capitalisé de nombreuses connaissances structurelles et techniques déployées dans l'ensemble de ses domaines d'intervention. Ces connaissances portent sur les règles d'organisation, les pratiques managériales, sur les expertises et les données techniques dans ses différents métiers.

Afin de pérenniser son savoir et de ne pas perdre son expertise (par exemple lors des départs de personnel), GINGER CEBTP a mis en place plusieurs dispositions :

- Mise en place d'un système documentaire important aussi bien organisationnel que technique (procédure, instruction technique, fiche de fonction), formalisant tout le savoir et les connaissances existantes.
- L'intranet Univers, qui joue un rôle de plateforme d'échange (liste d'experts, formation, retour d'expérience sur des chantiers spécifiques).
- Les retours d'expériences abordés notamment lors des réunions Agence, des réunions qualité/sécurité, des comités techniques.

GINGER CEBTP veille également à leur maintien et à leur développement au travers :

- des actions de formation,
- du tutorat/compagnonnage,
- la pratique régulière,
- des comités techniques,
- la participation à des conférences techniques,
- la participation à des plateformes d'échanges, AFNOR ISO 17025, ISO 9001/ISO 45001,
- la participation aux comités de normalisation dans différents domaines techniques,
- la participation au groupe de coordination technique (GT,...),
- les échanges sur différentes thématiques telles santé, sécurité et techniques avec les organisations professionnelles (USG,.....).

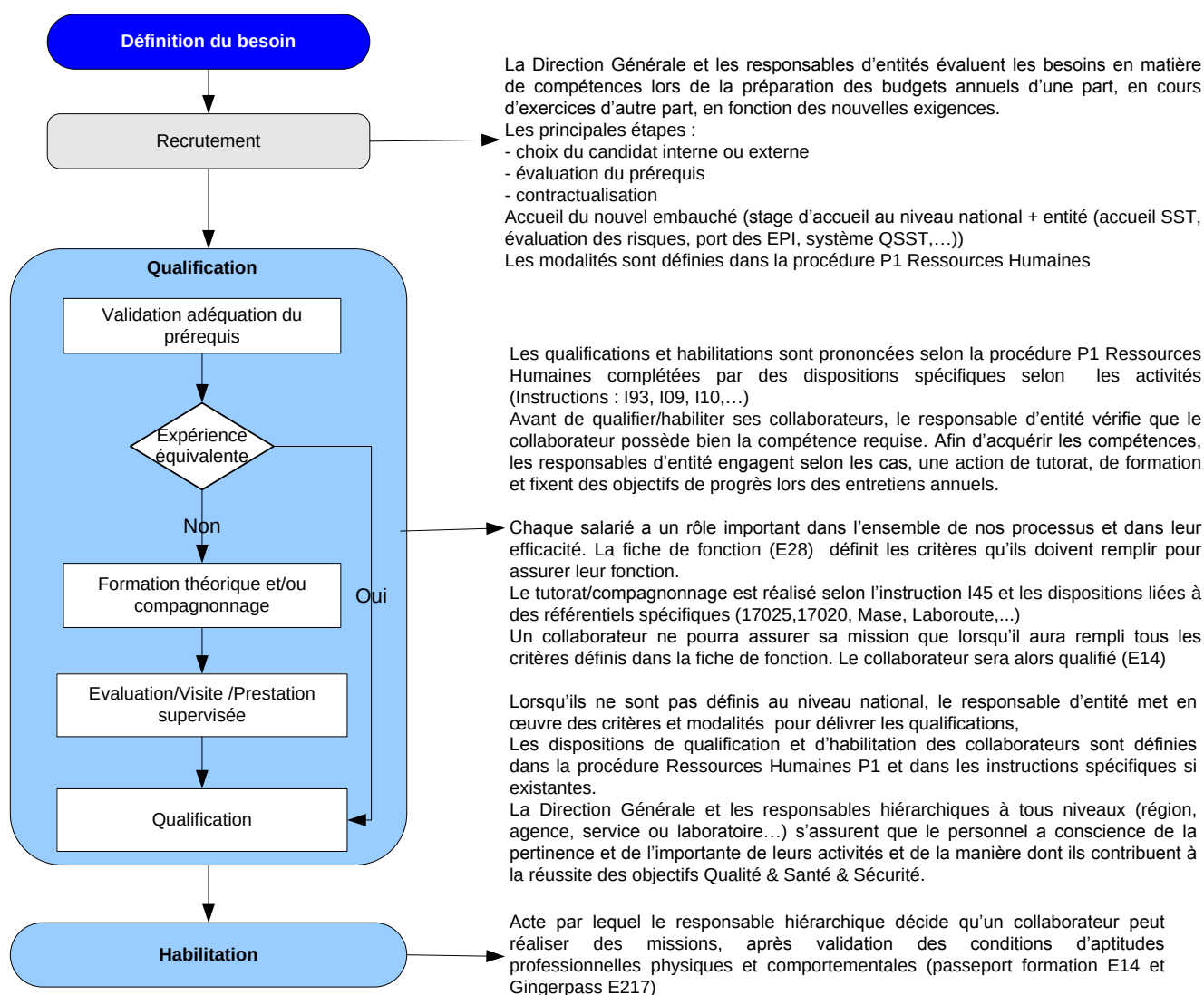
De plus, les collaborateurs tiennent à jour leur Curriculum Vitae.

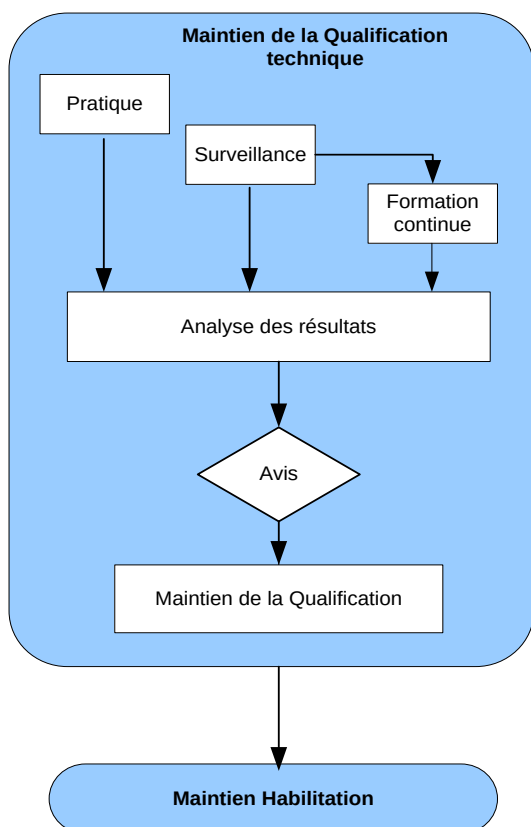
Gestion des compétences

La compétence du personnel chargé de faire et de superviser les missions confiées par les clients est l'un des éléments clés de la qualité des résultats produits et de la santé et sécurité du personnel, à tous les niveaux de l'entreprise.

Les compétences pour GINGER CEBTP reposent sur :

- les connaissances : connaissances acquises au cours des années professionnelles (connaissances d'organisation, managériales, ou techniques).
- le savoir-faire : prenant en compte, l'expérience et les années d'études des personnes du CEBTP, les formations initiales, les formations continues, le parrainage/tutorat.
- le savoir-être ou « habilitation », base comportementale et les attitudes dans l'entreprise (par exemple attention apportée par rapport aux remarques des clients, la disponibilité).





Les besoins en formation sont validés par la hiérarchie et la Direction.
L'efficacité des actions de formation est évaluée à chaud via le E6 ou le système SIRH et pendant le processus de qualification et/ou lors des entretiens annuels.

Plan de formation dans SIRH

Les dispositions liées au maintien des qualifications/habilitations sont définies dans le processus RH et la procédure Ressources Humaines P1.

Le maintien des qualifications est de la responsabilité du Responsable hiérarchique.

Le maintien des qualifications techniques est conditionné à la satisfaction de critères qualitatifs (retour des contrôles de rapports, fonction remplie sans écarts pouvant mettre cause la bonne application de cette fonction, résultats d'essais inter comparaison, supervision,...) et/ou quantitatifs (réalisation d'un nombre de prestations, jugées acceptables par le Responsable hiérarchique, dans un délai donné).

Pour la sécurité le maintien est conditionné aux périodicités de recyclage.

Le maintien des qualifications est abordé lors des entretiens annuels.

Le maintien des habilitations est de la responsabilité du Directeur/ Chef d'agence/ Directeur de Département.

Le plan de formation est établi annuellement sur la base de la collecte des besoins organisée par la Direction des Ressources Humaines dans le système SIRH.

Les dossiers du personnel sont gérés par la Direction des Ressources Humaines de GINGER CEBTP. Tout Responsable d'Entité conserve quant à lui certains documents notamment relatifs à la formation initiale et professionnelle, au savoir-faire et à l'expérience.

Sensibilisation QSST

Tous les collaborateurs sont sensibilisés au système de management QSST lors de leur arrivée au sein de GINGER CEBTP (Processus E9 Ressources Humaines et procédures Recrutement, Formation et Qualification/Habilitation).

A son arrivée, le responsable hiérarchique en relation avec le correspondant qualité de l'entité, accueille le collaborateur grâce au livret d'accueil (E370) et à la fiche d'accueil SST (E223). Il lui :

- présente et lui fait visiter l'établissement et les différents services,
- présente le système de management QSST de son entité (E66),
- explique son rôle dans le fonctionnement de l'entreprise (fiche de fonction E28),
- montre l'importance de sa contribution dans le système de management QSST,
- présente les risques de son activité par le biais du document unique E212 et par les fiches de poste (E228),
- remet ses EPI (E397) et/ou le sensibilise au port d' EPI spécifique.

Pour les collaborateurs de moins de 26 ans, un livret d'accueil spécifique leur est remis (E312).

Cet accueil est tracé sur le passeport formation (E14).

La sensibilisation SST des collaborateurs s'effectue également au quotidien notamment par les différentes dispositions suivantes :

- les instructions d'essai et fiches de poste SST,
- les réunions d'agence,
- les consignes de sécurité, notes de service ou d'information,
- les analyses de terrain notamment suite aux presque accidents et aux accidents de travail,
- lors de visite de la DQS dans les entités,
- plan de prévention, PPSPS et accompagnement des intervenants,
- lors de l'entretien annuel de chaque collaborateur, où le Responsable d'entité vérifie, à l'aide du document unique, l'adéquation entre les acquis des collaborateurs et les risques SST impactée par les fonctions qu'il lui confie,
- communication sur l'intranet UniVers,
- Flash Qualité – Santé – Sécurité,
- les Fiches Alerte Santé Sécurité.

Les infrastructures et environnement de travail

La Direction Générale et les Directeurs de Régions déterminent les infrastructures (locaux, équipements, services supports, etc.) nécessaires pour obtenir la conformité de la prestation et améliorer les conditions de santé et sécurité du personnel.

Cette analyse est réalisée annuellement lors du budget et lors des revues (revue de direction et revue de processus...), mais aussi à tout moment par voie hiérarchique, suivant les besoins nouveaux liés aux exigences.

L'environnement de travail doit respecter, les points suivants :

- agencé de façon à permettre des manipulations précises sans gêne entre opérateurs et sans risque de danger ou de dégât ;
- équipé (fluides, alimentation électrique, alimentation de secours, chauffage, ventilation, hottes, etc.) de façon satisfaisante au regard des essais pratiqués ;
- configuré et entretenu de façon à éviter l'influence néfaste d'essais ou de produits incompatibles et de façon à maintenir un niveau de santé et sécurité au travail.

A cette fin, le Responsable d'Entité :

- dispose d'un plan des locaux visualisant la configuration adoptée,
- s'assure que les conditions ambiantes sont compatibles avec les exigences,
- dans la mesure du possible, en assure la maîtrise, la surveillance et prend des dispositions ou corrections adaptées.
- s'assure que les conditions ambiantes soient compatibles avec les exigences (normatives, réglementaires, clients, ...) aussi bien lors des essais dans ses locaux que in-situ.
- Identifie et enregistre les actions engagées, vis-à-vis des conditions ambiantes susceptibles d'affecter les résultats.

Le correspondant sécurité suit les vérifications périodiques et maintenances préventives des moyens de maîtrise à l'aide :

- du registre sécurité,
- du tableau de suivi SST E219 (Locaux, équipements, documents, EPI, ...),
- des interventions liées à la métrologie et à la maintenance,
- au stade devis lors de l'analyse des risques.

Lorsqu'un collaborateur constate un défaut de maîtrise opérationnelle SST, les dispositions du paragraphe 7 s'appliquent.

En complément GINGER CEBTP prend les dispositions nécessaires afin :

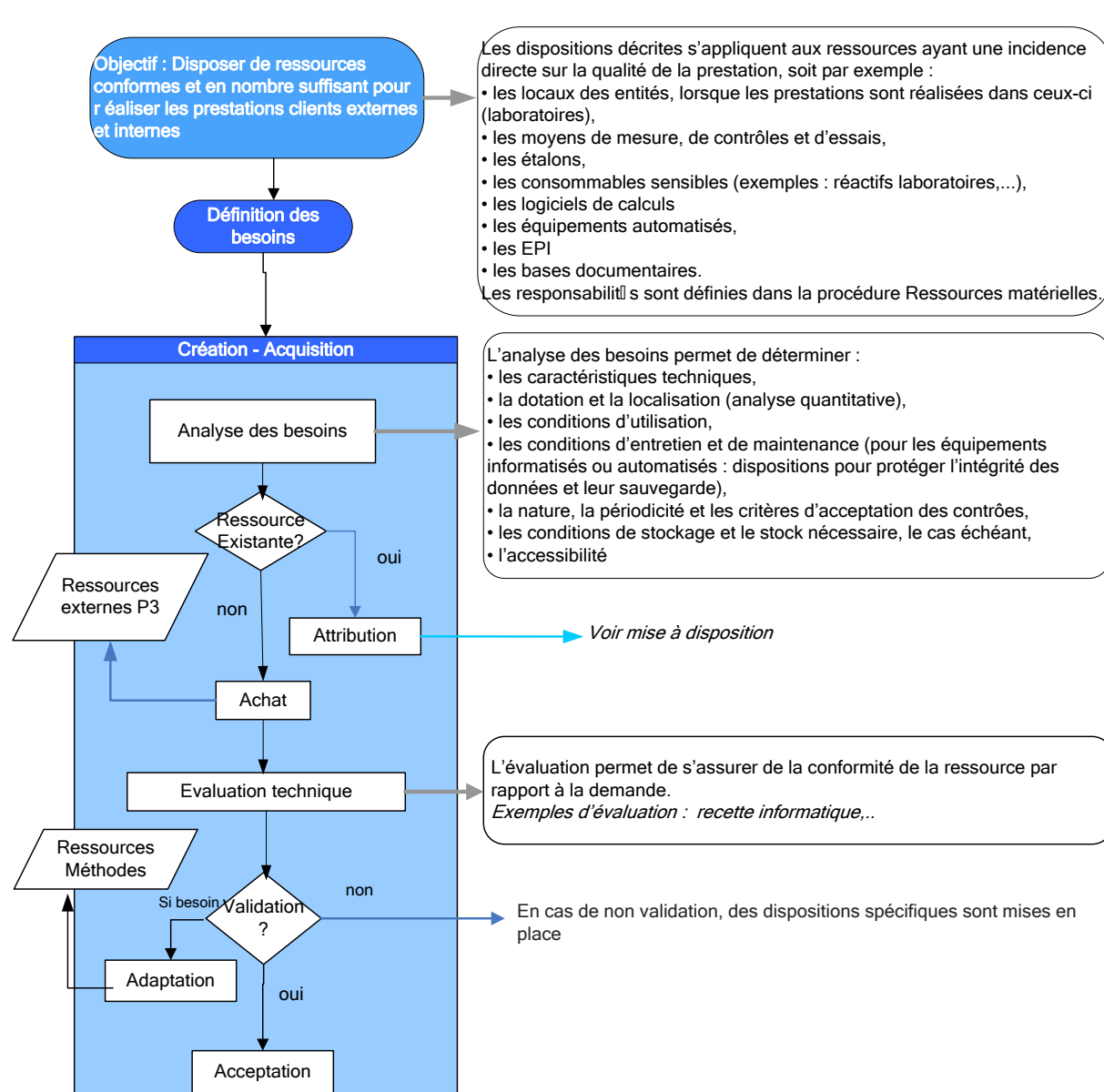
- de garantir le bien-être au travail des collaborateurs,
- de veiller à maintenir la satisfaction du collaborateur,
- d'assurer le fonctionnement et la pérennité de l'entreprise.

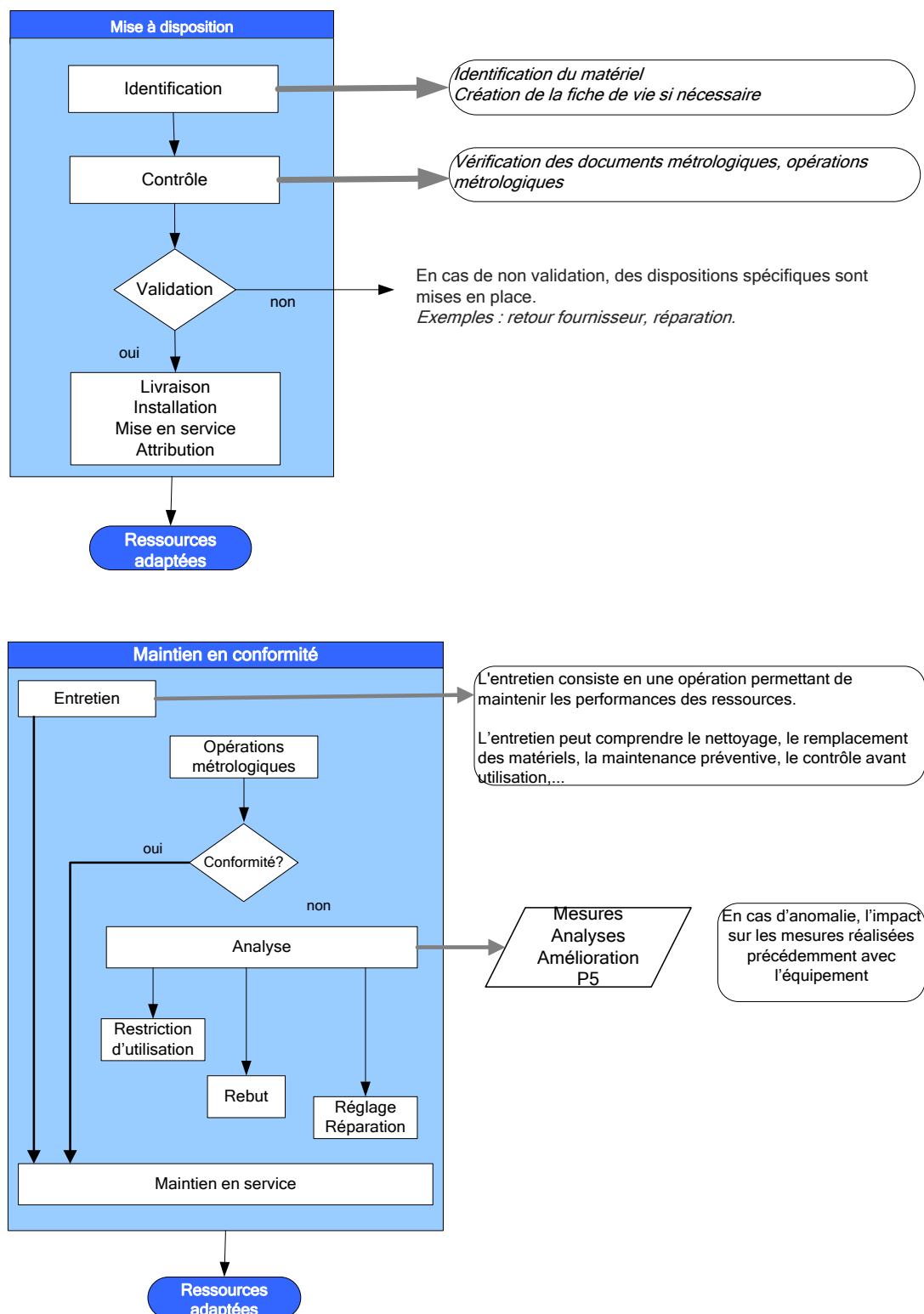
Ces dispositions sont définies dans la procédure P11 « Relations Humaines ».

Les Ressources matérielles

Les Responsables d'Entités sont chargés de mettre en œuvre les moyens adaptés aux missions réalisées selon les dispositions de la procédure P8 « Gestion des moyens et des infrastructures ».

Les ressources matérielles sont gérées de la façon suivante :





Spécifiquement, les équipements de mesure, les étalons de travail et les équipements servant à surveiller les conditions ambiantes, les équipements critiques, (équipements dont les fonctions de mesurage ont un impact significatif vis-à-vis du résultat fourni), doivent faire l'objet d'étalonnages et /ou vérifications pour raccordement aux étalons nationaux ou internationaux pertinents, suivant une chaîne ininterrompue de comparaisons ayant toutes une incertitude déclarée selon la procédure P8.

A cette fin, les responsables d'entités dressent la liste des équipements concernés.

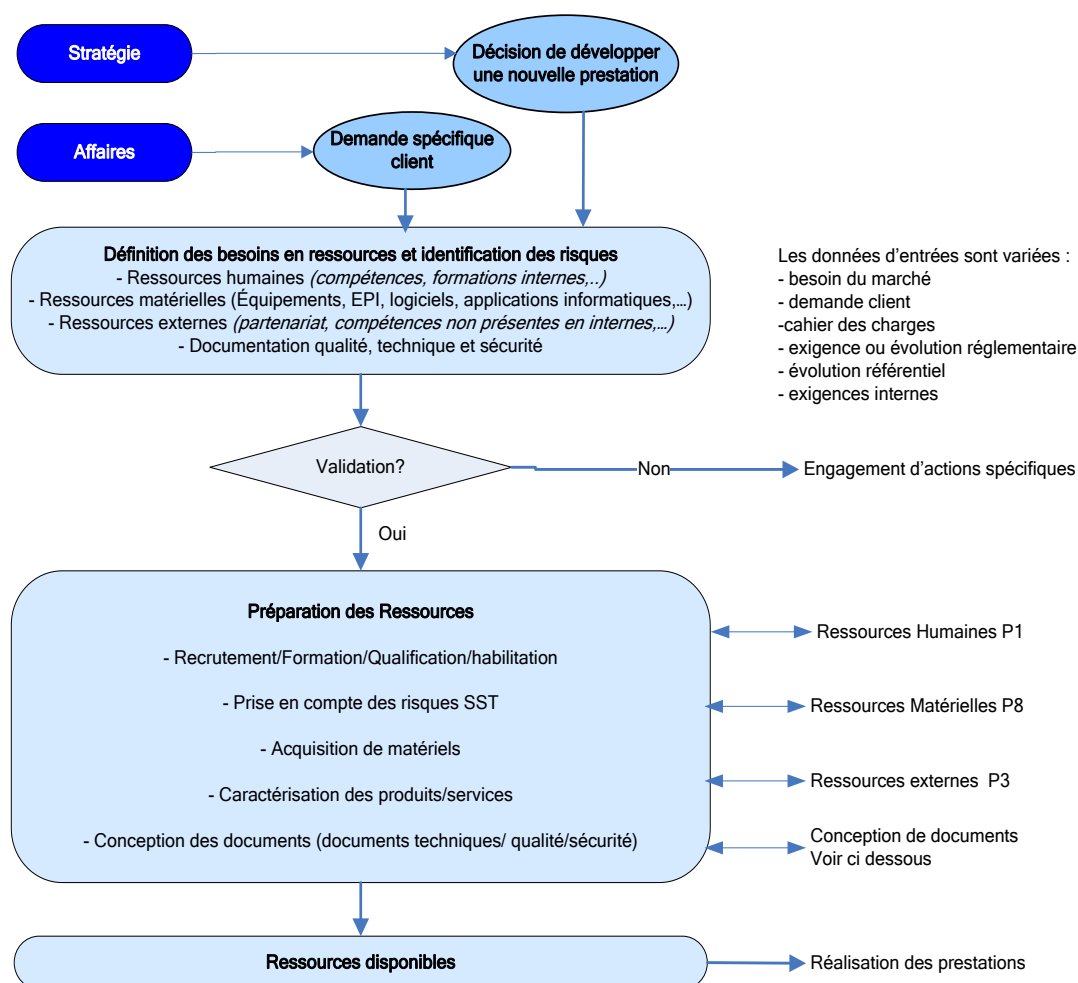
Les étalonnages/vérifications sont planifiés, sur le fondement de périodicités définies (quand elles ne sont pas imposées par les textes, les périodicités sont choisies conformément à l'instruction I7 et au E113).

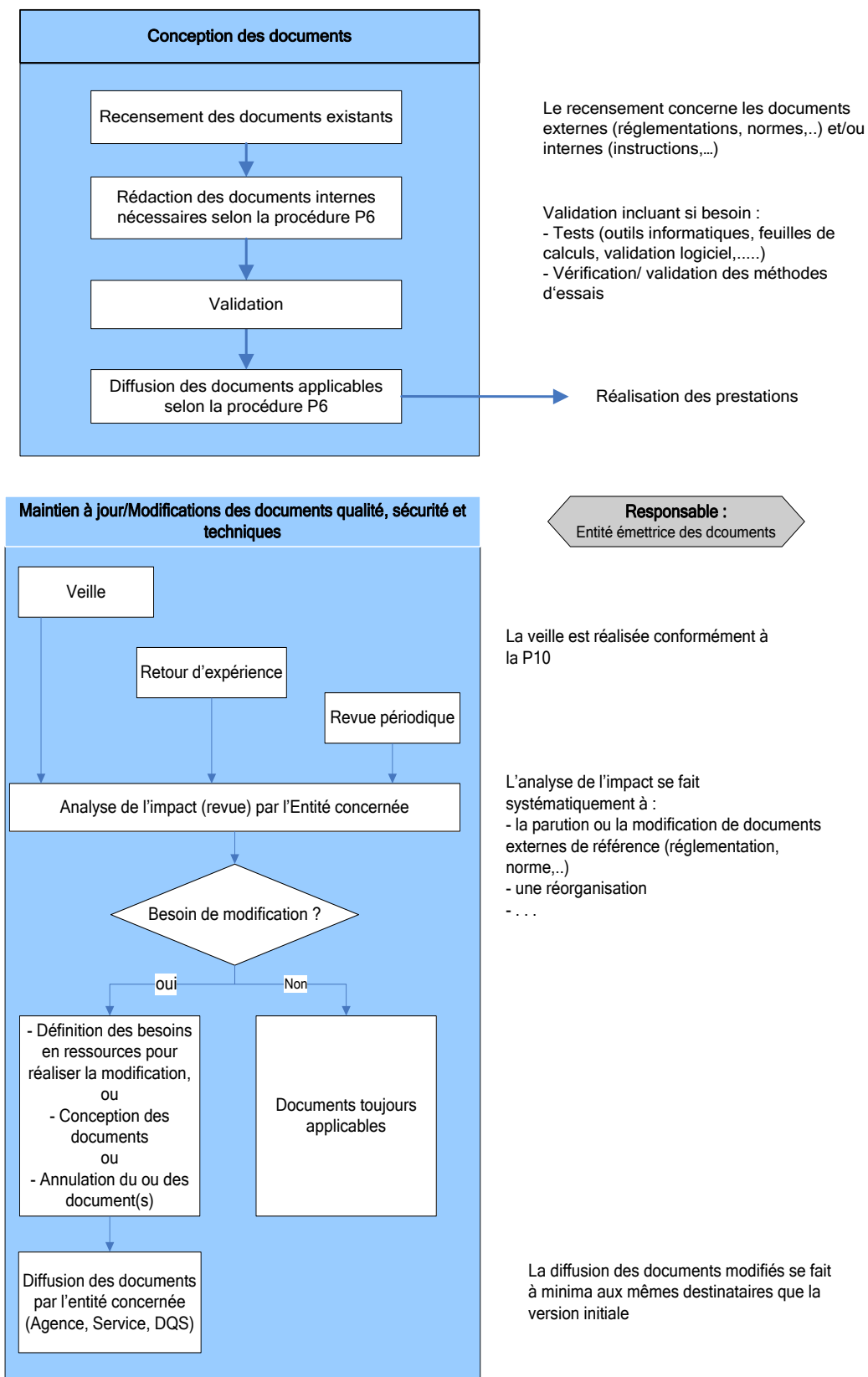
Les Ressources méthodes

Les étapes du développement de méthodes sont plus ou moins détaillées selon :

- les exigences externes (exemple référentiel),
- l'incidence interne et besoin de maîtrise (selon les prestations, les collaborateurs concernés, complexité, nouveauté).

Les ressources méthodes sont gérées selon les diagrammes suivants :



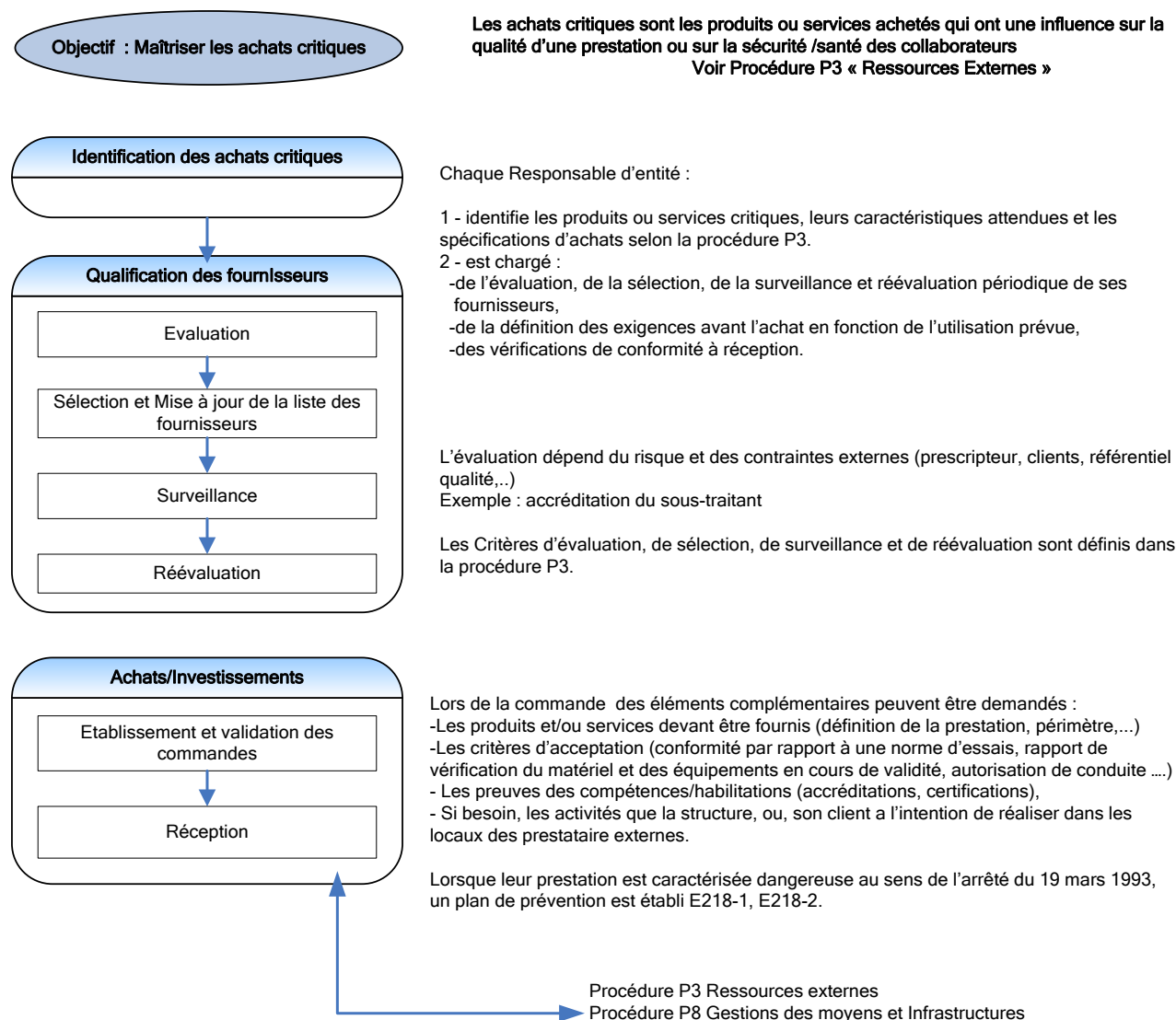


Les Ressources externes

De façon générale GINGER CEBTP ne sous-traite pas ses prestations. Pour certaines prestations GINGER CEBTP peut être amené à faire appel à des prestataires externes pour du matériel, des consommables, des services, des fournisseurs, etc....

Tous les achats sont réalisés conformément à la procédure P3 « Ressources externes », qu'il s'agisse d'achats courants critiques ou non critiques, d'investissements, d'achats de services ou de sous-traitants compris.

Pour tout achat produit/service critique, le process est le suivant :

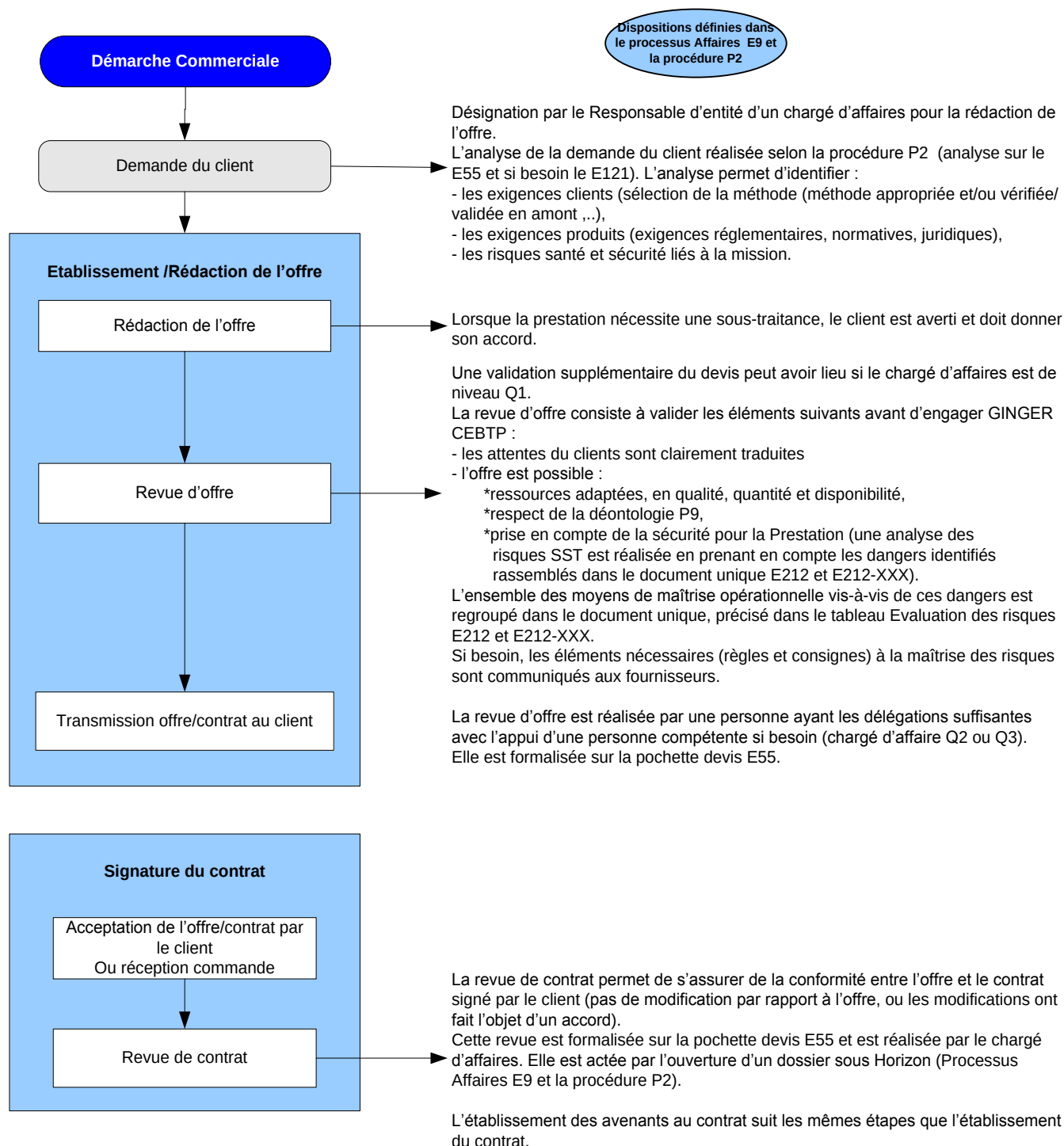




Réalisation des prestations

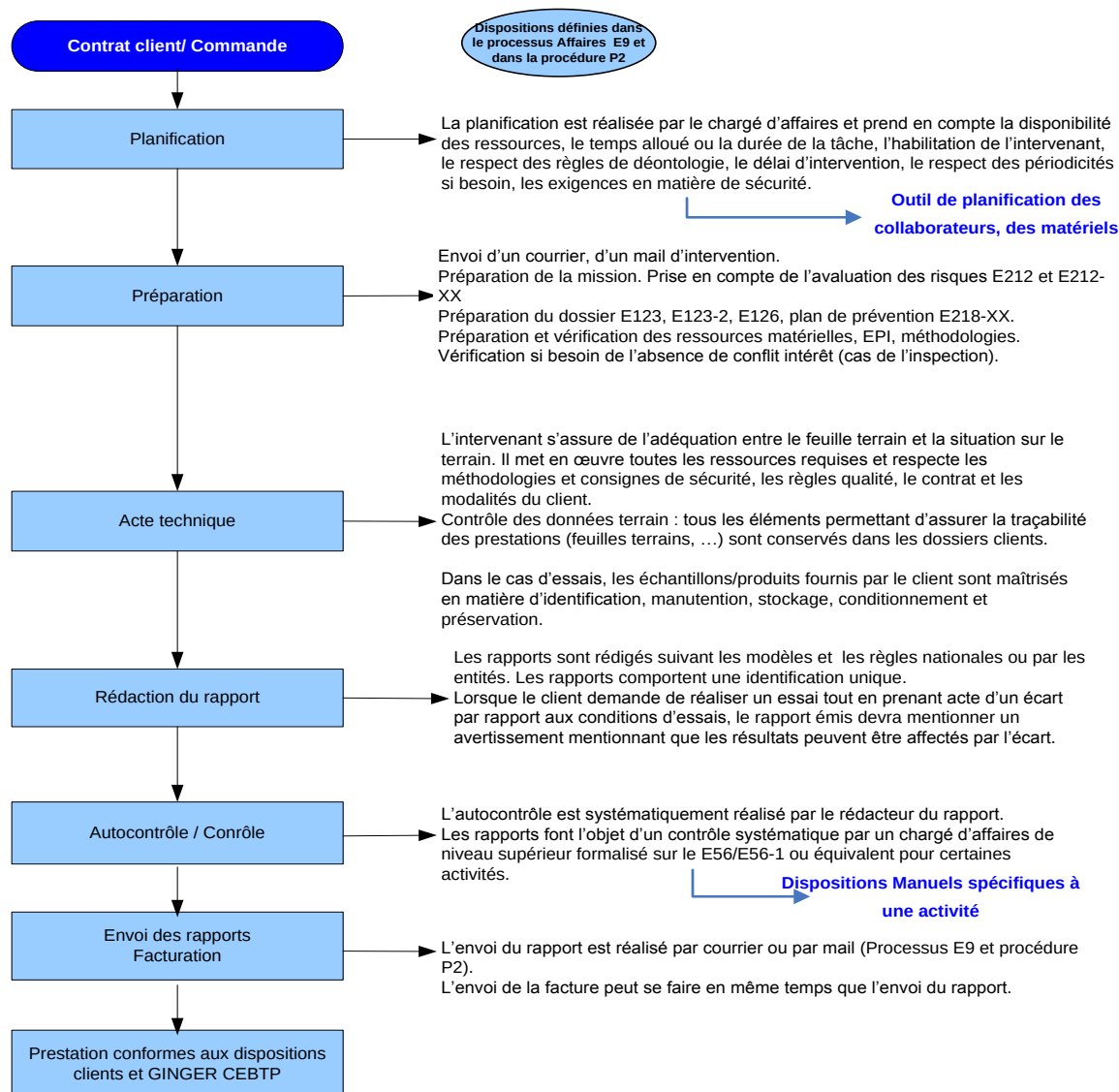
La vente des prestations

L'objectif : transformer les besoins du client en contrat dans le respect des règles de GINGER CEBTP et des dispositions réglementaires.



La réalisation des prestations

L'objectif : satisfaire les clauses du contrat.



L'ensemble du personnel de GINGER CEBTP est soumis à une obligation de réserve et de confidentialité vis à vis des informations relatives aux données et documents communiqués par le client.

Les rapports, ou tout autre document propre à une prestation, ne peuvent être diffusés à des tiers sans l'autorisation du client concerné.

Les demandes particulières de confidentialité sont traitées de manière contractuelle.

Conception et développement

Les missions d'essai, d'études ou d'audits/inspections constituent des assemblages de produits déjà normalisés ou relevant de méthodes éprouvées ou reconnues, pour lesquels le « produit » apporté au client est un rapport (rapport d'étude, rapport d'essai, etc.).

Pour ces missions, le paragraphe conception et développement du référentiel NF EN ISO 9001 ne s'applique pas. Dans certains cas, la conception et le développement font partie intégrante du produit vendu au client, et par conséquent ne constituent en aucun cas un moyen pour le réaliser.

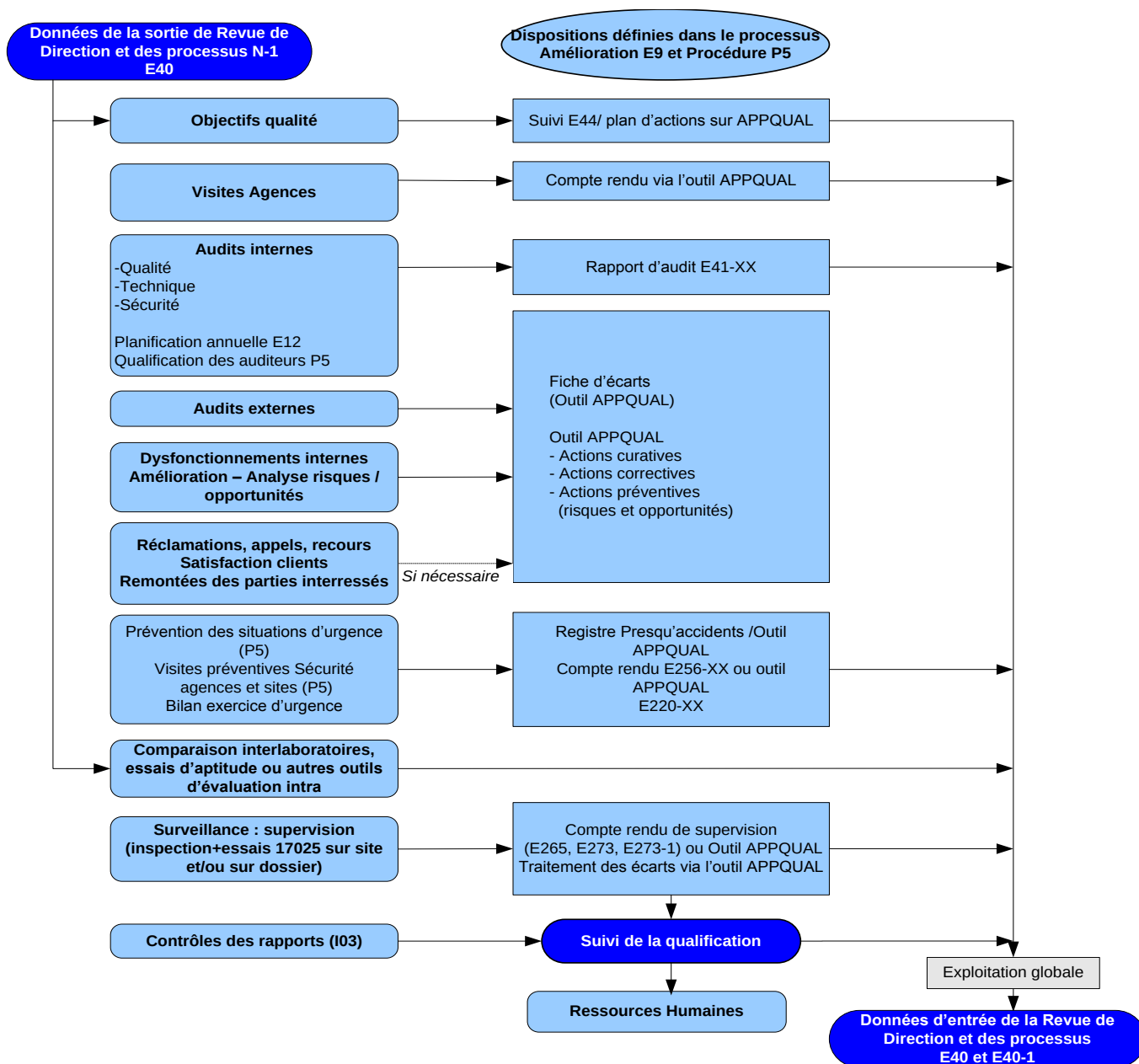
Le développement d'une nouvelle prestation basée sur une réglementation ou sur un système normatif n'est pas considéré comme de la conception ou du développement.



Evaluation des performances et amélioration

Surveillance, mesure, analyse et évaluation

L'objectif est de mettre des outils fiables d'alerte et d'amélioration de notre système QSST et surveiller la qualité des prestations et les compétences de nos collaborateurs.



Dans leurs tâches quotidiennes, tous les collaborateurs sont les garants, par le respect des dispositions prises et leur professionnalisme, de la bonne réponse aux exigences déterminées, et en premier lieu celles du client.

Chaque pilote de processus mène annuellement une revue de processus, conformément au planning fixé, lors de la revue de direction. Cette revue consolide les données issues des réunions qualité et sécurité d'agence.

La surveillance et la mesure du produit sont réalisées conformément aux dispositions liées au processus Affaire et RH, en particulier par les contrôles internes prévus à tous les niveaux de l'organisation (contrôle, surveillance, maintien des compétences, entretien annuel).

Afin d'améliorer notre système de management QSST (satisfaction client, efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités, performances des prestations externes), de surveiller la qualité des prestations et la compétence des collaborateurs, GINGER CEBTP analyse les éléments suivants :

- le suivi et l'analyse des indicateurs trimestriels,
- les données issues de l'évaluation de la satisfaction client,
- les remontées client (rencontres, chantier, ...),
- les remontées des collaborateurs (fiches d'amélioration,....) ,
- les analyses des essais d'inter comparaison (compétences des collaborateurs),
- les remontées liées à la veille normative et réglementaire,
- les résultats des audits internes et des audits externes,
- la revue des risques et opportunités,
- les actions engagées suite aux dysfonctionnements, presque accidents,
- les remontées des contrôles des rapports,
- l'analyse des réclamations/appels,
- la revue documentaire,
- les remontées agence au travers leurs visites préventives sécurité
- les remontées suite aux actions de surveillance.

Le Responsable d'entité surveille et mesure les performances QSST à l'aide de :

- mesure d'indicateurs, nationaux ou spécifiques d'agence dans le cadre de la politique et des objectifs fixés,
- contrôles opérationnels (Plan d'action) :
 - la mesure de l'efficacité des actions menées, en particulier concernant la diminution de la criticité des risques,
 - les visites sécurité, en agence ou sur site,
 - l'analyse des incidents.
- contrôles réglementaires (Tableau de suivi SST E219) :
 - vérification périodique des locaux et équipements.

L'évaluation de la conformité réglementaire réalisée par le correspondant sécurité, suivant une périodicité de 1 an maximum, à l'aide du logiciel de veille réglementaire. Pour chaque non-conformité une ou des actions sont enregistrées dans le plan d'actions de l'agence ou dans l'outil de gestion de « veille réglementaire » (voir P10 Veille).

La Direction Qualité & Sécurité, surveille et mesure les performances QSST à l'aide des mêmes critères, à partir de l'ensemble des données d'agences et de ses propres analyses, en particulier :

- consolidation nationale des indicateurs d'agences,
- bilan et analyse nationale d'incidents, des dysfonctionnements, réclamations,
- analyse de l'efficacité /de l'effectivité de ses propres actions.

La Direction Qualité & Sécurité, en fonction des performances constatées ou d'évolutions QSST majeures peut à tout moment revoir les dispositions en place, conformément au présent manuel.

L'évaluation de la performance (efficacité et effectivité) est réalisée à minima lors de la revue de direction.

Dans le cadre de la satisfaction client, dès l'amont des missions qui nous sont confiées, la coopération avec les clients fait l'objet de dispositions quasi quotidiennes utiles à la surveillance de notre qualité de service : écoute, revue sans ambiguïté des dispositions contractuelles, explications et conseils, gestion des réclamations, analyse des marchés perdus, etc.

Les Responsables d'Entités sont chargés de l'envoi d'enquêtes de satisfaction de leurs clients (E54/E58) et des autres dispositions spécifiques éventuelles (journées clients, enquêtes ciblées, etc.) permettant la remontée d'informations quant au niveau de perception de ceux-ci. Ces dispositions font l'objet d'analyses quantitatives, consolidées aux différents niveaux de l'entreprise (laboratoire ou service, agence ou division, région, puis entreprise).

Des points d'avancement réguliers permettent de réaliser l'analyse des données recueillies et d'engager les actions d'amélioration adaptées, en particulier vis-à-vis :

- de la satisfaction client,
- de la conformité aux exigences de nos missions,
- des retours des fiches d'amélioration/réclamations,
- des rapports d'audit interne,
- du système de management et des processus établis,
- des fournisseurs / sous-traitants,
- du « benchmark » externe au travers la participation à des plateformes AFNOR ISO 9001/ISO 45001, ISO 17025 et comparaison des pratiques,
- du « benchmark » en interne réalisé entre agences et au travers des échanges avec les filiales sur certaines dispositions.

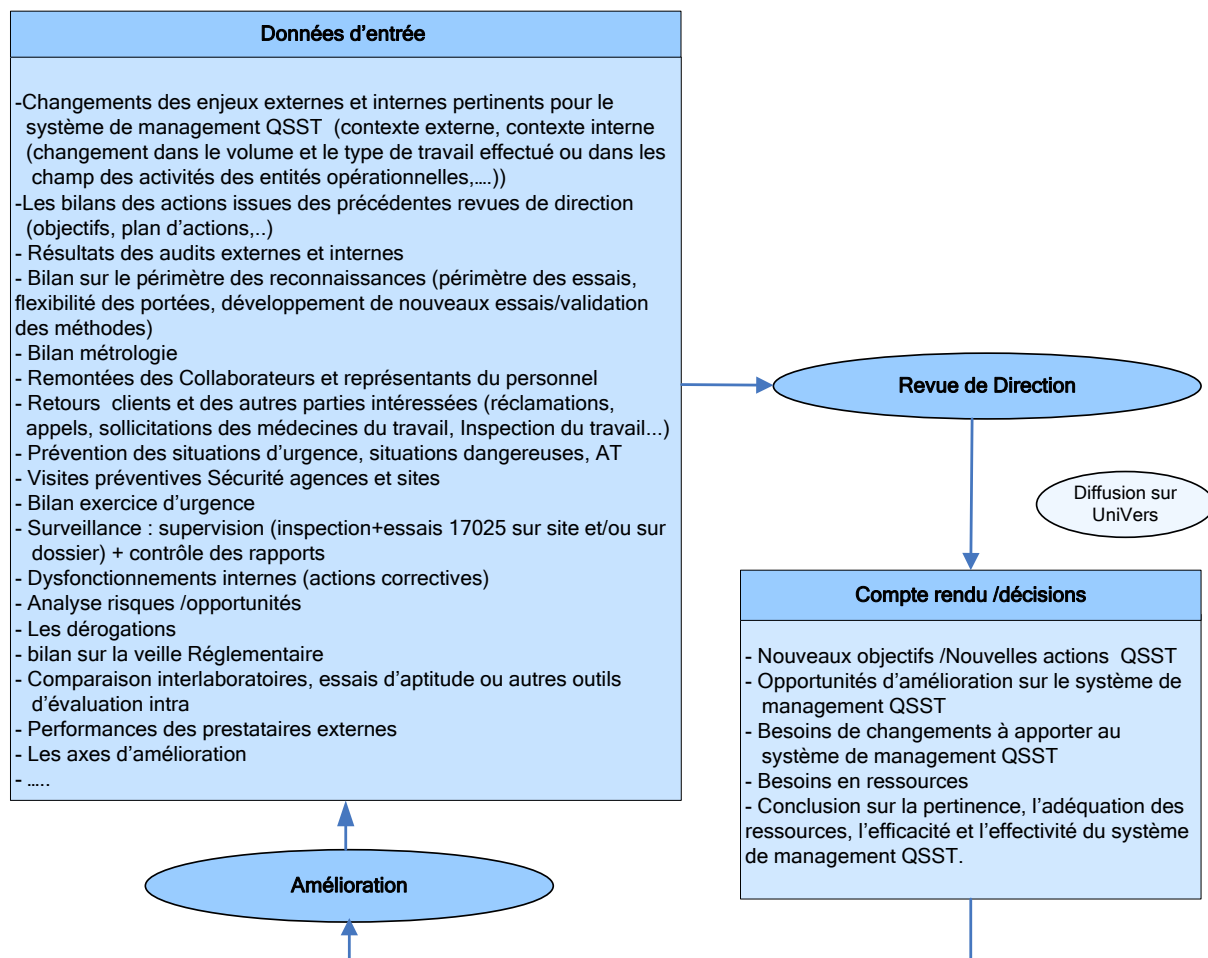
L'analyse des actions menées et la revue de ses dispositions sont effectuées lors des réunions, au niveau de l'agence et/ou au niveau national suivant les cas.

Revue de Direction

La revue de Direction et des processus est réalisée annuellement. Elle permet de vérifier la façon dont sont gérés son système de management Qualité & Santé et Sécurité au travail et ses activités au regard des objectifs qu'elle s'est assignée pour :

- analyser la pertinence, l'efficacité et l'effectivité;
- mettre en évidence les points forts, et les points à améliorer ;
- définir des modifications de politiques et d'objectifs, avec élaboration des plans d'action correspondants pour la période suivante.

Cette revue consolide les réunions correspondantes précédemment menées aux niveaux des régions, agences/départements et si nécessaire dans les autres entités qu'elles comportent (Services, etc).



Les principaux éléments de la revue de Direction sont présentés en CSSCT lors du bilan annuel. En parallèle, la DQS organise une réunion des correspondants qualité et sécurité, permettant de diffuser à toutes les structures : les orientations, la politique et les objectifs QSST de l'année à venir.



Informations pratiques

Gestion du manuel

La validation, la diffusion du manuel et l'archivage suivent les dispositions définies dans la procédure P6 Système documentaire.

Principaux document QSST associés cités

La liste ci-dessous répertorie de façon non exhaustive les documents QSST généraux et ceux cités dans le présent manuel.

Processus

E9	Fiche de management de chaque processus
----	---

Manuels

M02	Manuel de Management de la Qualité Essais sous 17025
M03	Manuel de Management de la Qualité Audit-Inspection
M04	Manuel de Management de la Qualité Essais - LABOROUTE
M05	Manuel Amélioration Sécurité des entreprises (MASE)
M06	Manuel de Management de la Qualité SECRETARIAT TECHNIQUE
M07	Manuel de Management de la Qualité ANIMATION REGIONALE NF BPE

Procédures

P1	Ressources Humaines
P2	Réalisation des prestations
P3	Ressources Externes
P5	Mesures Analyses Amélioration
P6	Système documentaire et Ressources méthodes
P8	Gestion des Moyens & Infrastructures
P9	Déontologie
P10	Veille et audit
P11	Relation humaines
P12	Sécurité informatique

Instructions

I06	Instruction de chantier géotechnique
I09	Qualification des auditeurs inspecteurs
I10	Instruction de qualification des chargés d'affaires en géotechnique
I40-2	Rapport guide d'ingénierie
I40-3	Guide devis expertise
I41	Facturations internes
I45	Tutorat
I48	Validation des acquis de l'expérience

I52	PPSPS et plan de prévention
I53	Habilitation / Formation GINGERPASS
I58-1	Instruction comité commercial - Procédure H4 marches bons de commande
I64	Indemnités Kilométriques
I65	Instruction intégration d'un jeune en entreprise
I66	Instruction Stage en entreprise
I67	Estimation des incertitudes
I72	Règles d'établissement de contrats et rapports pour les sondages géotechnique sur enrobés
I93	Critères de qualification en essais 17025
I97	Analyse des risques et des opportunités

Principaux enregistrements

E1	Liste des documents nationaux applicables
E14	Passeport formation
E28	Fiche de définition de fonction
E31	Annuaire des agences
E40/E40-1	Revue de Direction
E42	Organigramme GINGER CEBTP
E43	Organigramme d'une entité (région, agence, service ou laboratoire)
E44	Indicateurs
E54	Enquête clients
E55	Pochette devis
E56/E56-1	Contrôle des rapports
E58	Analyse enquêtes clients
E63	Tableau des compétences essais
E64	Tableau des postes
E172	Flash Qualité - Sécurité
E212	Document Unique
E218	Plan de Prévention
E219	Tableau de suivi SST
E222	Registre des Presqu'accidents ou APPQUAL
E228	Fiche de poste sécurité
E264-XX	Supervision de dossier ou APPQUAL
E273	Supervision sur site inspection ou APPQUAL
E273-1	Supervision sur site essais 17025 ou APPQUAL
E289	Délégation de pouvoir DG – Dir Région
E290	Délégation de pouvoir Dir. Région – Chef d'Agence

E291	Délégation de pouvoir Plan de Prévention
E292	Fiches Alerte Santé Sécurité
E449	Plan de Communication

Les logiciels/base de données

	UniVers
	Horizon
	PLS, Agenda planning
	Demande d'achats et investissements (DAI)
	Facturation YOOZ
	Logiciel de validation de factures
	Base de données gestion des Matériels
	Outil QSST APPQUAL
	Esqualearning (veille réglementaire SST et Environnement)
	Proposal studio
	Logiciels édition de rapports

Tableaux de correspondance avec les référentiels

NF EN ISO 9001

§	NF EN ISO 9001	Manuel qualité M01	Procédure (P)	Processus
4	Contexte de l'organisme			
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	01		Stratégie Amélioration
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	01		Stratégie Amélioration
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management qualité	02		Stratégie Amélioration
4.4	Système de management de la qualité et ses processus	02		Stratégie Amélioration
5	Leadership			
5.1	Leadership et engagement	02		Stratégie Amélioration Infrastructure et Moyens
5.2	Politique	Page 2 02		Stratégie Amélioration
5.3	Rôle, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	02	Ressources Humaines Moyens et Infrastructures	Stratégie Amélioration Ressources Humaine Infra et Moyens Affaires
6	Planification			
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et aux opportunités	03		Stratégie
6.2	Objectifs et planification des actions pour les atteindre	03		Stratégie Amélioration
6.3	Planification des modifications	03		Stratégie Amélioration
7	Support			
7.1	Ressources	05	Ressources Humaines	Ressources Humaines
7.2	Compétences	05	Ressources Humaines	Ressources Humaines
7.3	Sensibilisation	05	Ressources Humaines	Ressources Humaines
7.4	Communication	03		
7.5	Informations documentées	04	Système documentaire	Amélioration
8	Réalisation des activités opérationnelles			
8.3	Conception et développement de produits et services	06		
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	06	Ressources externes	Infrastructure et Moyens
8.5	Production et prestation de service	06		Affaires
8.6	Libération des produits	06		Affaires
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration

§	NF EN ISO 9001	Manuel qualité M01	Procédure (P)	Processus
9.1	Surveillance, mesure, analyse, amélioration	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
9.2	Audit interne	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
9.3	Revue de Direction	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
10	Amélioration			
10. 1	Généralité	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
10. 2	Non conformités	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
10. 3	Amélioration continue	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration

ISO 45001

§	ISO 45001	Manuel qualité M01	Procédure (P)	Processus
4	Contexte de l'organisme			
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	01		Stratégie Amélioration
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	01		Stratégie Amélioration
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management qualité	02		Stratégie Amélioration
4.4	Système de management de la qualité et ses processus	02		Stratégie Amélioration
5	Leadership			
5.1	Leadership et participation des travailleurs	02 03		Stratégie Amélioration Infrastructure et Moyens
5.2	Politique	Page 2 02		Stratégie Amélioration
5.3	Rôle, responsabilités Autorités au sein de l'organisme	02	Ressources Humaines	Stratégie Amélioration Ressources Humaine Infra et Moyens Affaires
5.4	Consultation et participation des collaborateurs	02 03		Stratégie Amélioration Infrastructure et Moyens
6	Planification			
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et aux opportunités	03		Stratégie
6.2	Objectifs et planification des actions pour les atteindre	03		Stratégie Amélioration
6.3	Planification des modifications	03		Stratégie Amélioration
7	Support			
7.1	Ressources	05	Ressources Humaines	Ressources Humaines
7.2	Compétences	05	Ressources Humaines	Ressources Humaines
7.3	Sensibilisation	05	Ressources Humaines	Ressources Humaines
7.4	Communication	03		
7.5	Informations documentées	04	Système documentaire	Amélioration
8	Réalisation des activités opérationnelles			
8.3	Conception et développement de produits et services	06		
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	06	Ressources externes	Infrastructure et Moyens
8.5	Production et prestation de service	06		Affaires
8.6	Libération des produits	06		Affaires

§	ISO 45001	Manuel qualité M01	Procédure	Processus
8	Réalisation des activités opérationnelles			
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
9	Evaluation des performances			
9.1	Surveillance, mesure, analyse, amélioration	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
9.2	Audit interne	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
9.3	Revue de Direction	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
10	Amélioration			
10.1	Généralité	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
10.2	Non conformités	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
10.3	Amélioration continue	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration

OHSAS 18001

§	OHSAS	Manuel qualité M01	Procédure	Processus
4	Exigences en matière de système de management SST			
4.1	Exigences générales	01 02		Stratégie Infra et Moyens
4.2	Politique SST	Page 2		Stratégie Infra et Moyens
4.3	Planification	02 03		Stratégie Infra et Moyens Amélioration
4.4	Mise en œuvre et fonctionnement	02 03 04 05 06	Système documentaire Ressources Humaines Ressources externes Moyens et Infrastructures	Stratégie Infra et Moyens Ressources Humaines
4.5	Vérification	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
4.6	Revue de Direction	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration

Laboroute

§	Laboroute	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
4	Référentiel Laboroute			
4.2	Management de la qualité	Page 2 01 02 03	Système documentaire Mesure, analyse amélioration	M04 Instruction spécifique
4.3	Gestion des ressources	05	Ressources Humaines <i>Recrutement</i> <i>Formation</i> <i>Qualification et gestion des compétences</i> Gestion des moyens et infrastructures Ressources externes	M04 Instruction spécifique
4.4	Maîtrise du processus d'essai	06	Gestion des moyens et infrastructures	Processus Affaires I03 I45
4.5	Essais interlaboratoires	07	Mesure, analyse amélioration	M04 Instruction spécifique
4.6	Règles d'utilisation du logo Laboroute	09		E287

NF EN ISO/CEI 17025

§	NF EN ISO/CEI 17025	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
4.1	Impartialité	0		
4.2	Confidentialité	06	Déontologie	M02 E275
5	Exigences structurelles	01 02		
6	Exigences relatives aux ressources			
6.2	Personnel	05	Ressources Humaines	M02 Organigrammes I93
6.3	Installations et conditions ambiantes du laboratoire	05	Gestion des moyens et infrastructures	M02
6.4	Équipements	05	Gestion des moyens et infrastructures	M02
6.5	Traçabilité métrologique	05	Gestion des moyens et infrastructures	M02
6.6	Produits et services fournis par des prestataires externes	05	Ressources externes	M02
7	Exigences relatives aux processus			
7.1	Revue des demandes, appels d'offres et contrats	06	Processus Affaires	M02
7.2	Sélection, vérification et validation des méthodes	06		M02
7.3	Échantillonnage	06		M02
7.4	Manutention des objets d'essai ou d'étalonnage	05		M02
7.5	Enregistrements techniques	06	Système documentaire Sécurité Informatique	M02
7.6	Évaluation de l'incertitude de mesure	06		M02
7.7	Assurer la qualité des résultats	07		M02
7.8	Rapport sur les résultats	03		M02
7.9	Réclamations	07	Mesure, analyse amélioration	M02
7.10	Gestion des travaux non conformes	07	Mesure, analyse amélioration	M02
7.11	Maîtrise des données – Gestion de l'information	04	Système documentaire	M02
8	Exigences relatives au management			
8.1	Options (*)			
8.2	Documentation des systèmes de management	0 01		M02
8.3	Maîtrise de la documentation des systèmes de management	04	Système documentaire	M02
8.4	Maîtrise des enregistrements	04		M02
8.5	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	03		M02 I97
8.6	Amélioration	07	Mesure, analyse amélioration	M02
8.7	Action corrective	07	Mesure, analyse amélioration	M02
8.8	Audits internes	07	Mesure, analyse amélioration	M02
8.9	Revue de direction		Mesure, analyse amélioration	M02

(*) GINGER CEBTP a choisi l'option A

NF EN ISO/CEI 17020

§	NF EN ISO/CEI 17020	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
4	Exigences Générales			
4.1	Impartialité et Indépendance	Page 2	Déontologie	M03 E275
4.2	Confidentialité	06	Déontologie	M03 E275
5	Exigences structurelles			
5.1	Exigences administratives	02		M03 Statuts HORIZON
5.2	Organisation et Management	01 02		M03 Instructions entités Organigrammes
6	Exigences en matière de ressources			
6.1	Personnel	05	Ressources Humaines	M03 I09
6.2	Installations et équipements	05	Gestion des moyens et infrastructures	M03 I09
6.3	Sous-traitance	05	Ressources externes	M03
7	Exigences relatives au processus			
7.1	Méthodes et procédures d'inspection	06		E9 M03 Instructions entités
7.2	Manipulation des échantillons	06		M03 Instructions entités
7.3	Enregistrements	06	Système documentaire	M03
7.4	Rapports d'inspection	06		M03 I03 Instructions entités
7.5	Réclamations et appels	07	Mesure, analyse amélioration	
8	Exigences en matière de système de management			
8.1	Options (*)			
8.2	Documentation du système de management (option A)	06	Système documentaire	M03
8.3	Maîtrise des documents (option A)	06	Système documentaire	M03
8.4	Maîtrise des enregistrements (option A)	06	Système documentaire	M03
8.5	Revue de direction (option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M03
8.6	Audits internes (option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M03
8.7	Actions correctives (option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M03

(*) GINGER CEBTP a choisi l'option A

MASE

§	Mase	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
1	Engagement de la direction de l'entreprise			
1.1	Engagement de l'employeur	Page 2		M05 et Instructions spécifiques
1.2	Politique Sécurité Santé et Environnement	Page 2		
1.3	Exigences Engagement de la direction de l'entreprise	0 01 02		
1.4	Organisation	01		
1.5	Indicateurs Sécurité Santé Environnement	01 02	Mesures, Analyse Amélioration	Processus Stratégie Processus Amélioration M05 et Instructions spécifiques
1.6	Planification, documentation et moyens	03	Mesures, Analyse Amélioration	Processus Amélioration M05 et Instructions spécifiques
1.7	Information et animation Sécurité Santé Environnement	02 03		M05 et Instructions spécifiques
2	Compétences et qualifications professionnelles			
2.1	Savoir (recrutement/affectation des salariés CDI, CDD, Intérimaires)	02 05	Ressources Humaines	Processus Ressources Humaines M05 et Instructions spécifiques Instruction qualification Métier I03 I45
2.2	SAVOIR-FAIRE (Parrain/Tuteur, Accueil SSE, Formations/Habilitations/Autorisations)	02 05	Ressources Humaines	M05 et Instructions spécifiques Processus Ressources Humaines Instruction qualification Métier I03 I45
2.3	SAVOIR-ETRE (Culture SSE/comportement)	02 05	Ressources Humaines	M05 et Instructions spécifiques Processus Ressources Humaines Instruction qualification Métier I03 I45
3	Organisation du travail			
3.1	Analyse des risques SSE	03		M05 et Instructions spécifiques Processus Infra et Moyens I56
3.2	Préparation	03 05	Ressources externes Infra et Moyens	M05 et Instructions spécifiques Processus Infra et Moyens
3.3	Réalisation	06		M05 et Instructions spécifiques Processus Affaires Instruction opérationnelles
3.4	Retour d'expérience	05		M05 et Instructions spécifiques

§	Mase	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
4.1	Mise en œuvre et application du système de management	Page 2 01 02 03	Mesures, Analyse Amélioration	M05 et Instructions spécifiques Processus Amélioration
4.2	Les audits SSE	07	Mesures, Analyse Amélioration	M05 et Instructions spécifiques Processus Amélioration Processus Infrastructure et Moyen
4.3	Analyse des situations dangereuses, presqu'accidents et accidents, maladies professionnelles		Mesures, Analyse Amélioration	M05 et Instructions spécifiques Processus Amélioration
5	Amélioration continue			
5.1	Système de management	07	Mesures, Analyse Amélioration	M05 et Instructions spécifiques Processus Amélioration
5.2	Bilan SSE	07	Mesures, Analyse Amélioration	M05 et Instructions spécifiques Processus Amélioration
5.3	Actions d'amélioration	07	Mesures, Analyse Amélioration	M05 et Instructions spécifiques Processus Amélioration

NF EN ISO/CEI 17065 – Secrétariat Technique Equi. De chantier et Animation Régionale NFBPE

§	NF EN ISO/CEI 17065	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
4	Exigences générales			
4.1	Domaine juridique et contractuel	01		M06 M07 E275
4.2	Gestion de l'impartialité	01	Déontologie	M06 M07 E275
4.3	Responsabilité et financement	01		M06 M07
4.4	Conditions non-discriminatoires	01	Déontologie	M06 M07
4.5	Confidentialité	06	Déontologie	M06 M07 E275
4.6	Informations accessibles au public	-		M06 M07
5	Exigences structurelles			
5.1	Organisation et direction	01 02	Déontologie	M06 M07
5.2	Dispositif de préservation de l'impartialité	Page 2 01	Déontologie	M06 M07
6	Exigences relatives aux ressources			
6.1	Personnel de l'organisme de certification	05	Ressources Humaines	M06 M07 I09
6.2	Ressources pour l'évaluation	05	Ressources Humaines	M06 M07 I09
7	Exigences relatives aux processus			
7.2	Demande	06	Processus Affaire	M06 M07
7.3	Revue de la demande	06	Processus Affaire	M06 M07
7.4	Evaluation	06	Processus Affaire	M06 M07
7.5	Revue	06	Processus Affaire	M06 M07
7.6	Décision de certification	06	Processus Affaire	M06 M07
7.7	Document de certification	06	Processus Affaire	M06 M07
7.8	Annuaire de produits certifiés	06	Processus Affaire	M06 M07
7.9	Surveillance	06	-	M06 M07
7.10	Changement ayant des conséquences sur la certification	-		M06 M07
7.11	Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification	-		M06 M07

§	NF EN ISO/CEI 17065	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
7.12	Enregistrements	06	Système documentaire	M06 M07
7.13	Plaintes et appels	07	Mesure, analyse amélioration	M06 M07
8	Exigences du système de management			
8.1	Options (*)			
8.2	Documentation générale du système de management (Option A)	06	Système documentaire	M06 M07
8.3	Maîtrise des documents (Option A)	06	Système documentaire	M06 M07
8.4	Maîtrise des enregistrements (Option A)	06	Système documentaire	M06 M07
8.5	Revue de Direction (Option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M06 M07
8.6	Audits internes (Option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M06 M07
8.7	Actions correctives (Option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M06 M07
8.8	Actions préventives (Option A)	07	Mesure, analyse amélioration	M06 M07

(*) Ginger CEBTP a choisi l'option A

Rédacteur : Valérie LEMAIRE, Directeur QSE
Vérificateur : Philippe RABUT, Directeur Général
Approbateur : Philippe MARGARIT, Président

