



## MANUEL QHSE

SATISFAIRE NOS CLIENTS  
PROTÉGER NOS COLLABORATEURS  
ET L'ENVIRONNEMENT

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, la sécurité au travail et l'environnement 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.

C'est dans l'esprit de ces enjeux, que GINGER CEBTP s'est engagée dans une dynamique collective d'amélioration continue en matière de qualité, santé, sécurité au travail qui s'est traduit par l'obtention de plusieurs reconnaissances : la certification ISO 9001 et ISO 45001 pour l'ensemble des activités sur tous nos sites, l'accréditation ISO IEC 17025 pour les activités d'essais pour le site d'Elancourt (portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), l'accréditation ISO IEC 17020 pour les activités inspection pour le site d'Elancourt et Rochefort (portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), la certification Mase des agences de Normandie, Lyon/Saint-Etienne et le Pôle Sondage, les qualifications Laboroute pour 9 de nos Agences (Aix, Amiens, Béthune, Labo sol Elancourt, Lyon, Nice, Reims, Toulouse, Tours).

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, nous visons à accroître la satisfaction des clients et de nos parties intéressées, et à améliorer en permanence l'efficacité de notre système de management de la qualité, santé et sécurité au travail et à préserver l'environnement.

La politique qualité, santé, sécurité et environnementale que GINGER CEBTP s'est fixée, repose sur 10 axes :

- la satisfaction de nos clients et de nos parties intéressées,
- l'amélioration de notre productivité/rentabilité
- la pérennité de notre entreprise,
- la sécurité, la santé et la satisfaction de nos collaborateurs dans leur environnement de travail,
- l'anticipation des incidents,
- la sécurité routière,
- les gestes & postures,
- la maîtrise de l'énergie, des émissions de gaz à effet de serre
- le développement de l'implication de nos collaborateurs aux enjeux environnementaux
- la maîtrise de notre impact environnemental

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

En tant que Directeur Général je m'engage à mettre en œuvre notre politique qualité, sécurité, santé au travail et environnement et à mettre tout en œuvre afin de contribuer activement à son développement et à son amélioration continue.

Je souhaite 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 j'incite tous nos collaborateurs remonter tous événements indésirables, des dangers, des risques et opportunités

J'attacherais ainsi une grande attention à la communication et la compréhension interne des dispositions prises.

Je m'engage à consulter et à faire participer nos collaborateurs et leurs représentants et 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.

Je m'engage à mettre en œuvre les outils de management avec pragmatisme et à en suivre les effets. La Direction QSE, l'ensemble des correspondants qualité/sécurité ainsi que les 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.

Jérôme MOUNIER  
Directeur Général

## 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](#)

[ISO 45001](#)

[NF EN ISO/IEC 17020](#)

[NF EN ISO/ IEC 17025](#)

[NF EN ISO/ IEC 17065](#)

[Référentiel MASE](#)

[Référentiel Laboroute](#)

[Référentiel EDF-UTO](#)

### Principales modifications

Cette Version V21 est applicable à partir du 15/03/2026 et intègre la suppression de l'activité inspection ADAL. Les modifications sont identifiées dans le document par un trait dans la marge.

## Table des matières

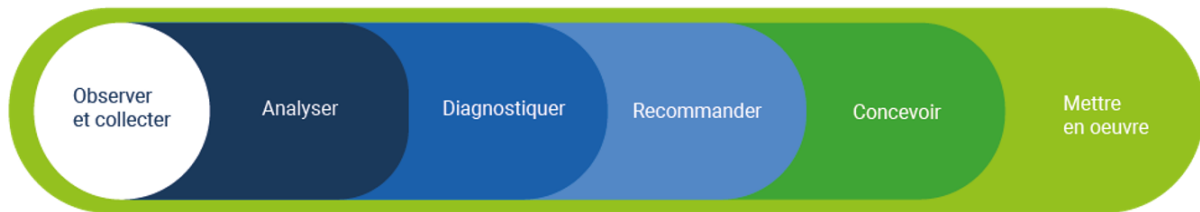
I. Notre Politique QSST	1
II.	5
Notre contexte	6
Nos enjeux	9
Les processus	16
L'orientation client	18
Politique Qualité, Santé & Sécurité & Environnement	18
Leadership/engagement	18
Les rôles, responsabilités et autorités	20
Exigences légales et autres	21
Les risques et les opportunités	23
Objectifs et planification du système de management	23
Planification des modifications	24
La communication	25
Les ressources humaines	32
Les infrastructures et environnement de travail	35
Les Ressources matérielles	36
Les ressources matérielles sont gérées de la façon suivante :	36
Les Ressources méthodes	38
Les Ressources externes	39
La vente des prestations	41
La vente des prestations	42
La réalisation des prestations	43
Conception et développement	43
Surveillance, mesure, analyse et évaluation	46
Revue de Direction	48
Gestion du manuel	52
Principaux document QSST associés cités	52
Processus	52
Manuels	52
Procédures	52
Instructions	52
Principaux enregistrements	53
Les logiciels/base de données	53
Tableaux de correspondance avec les référentiels	55



# 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 ....

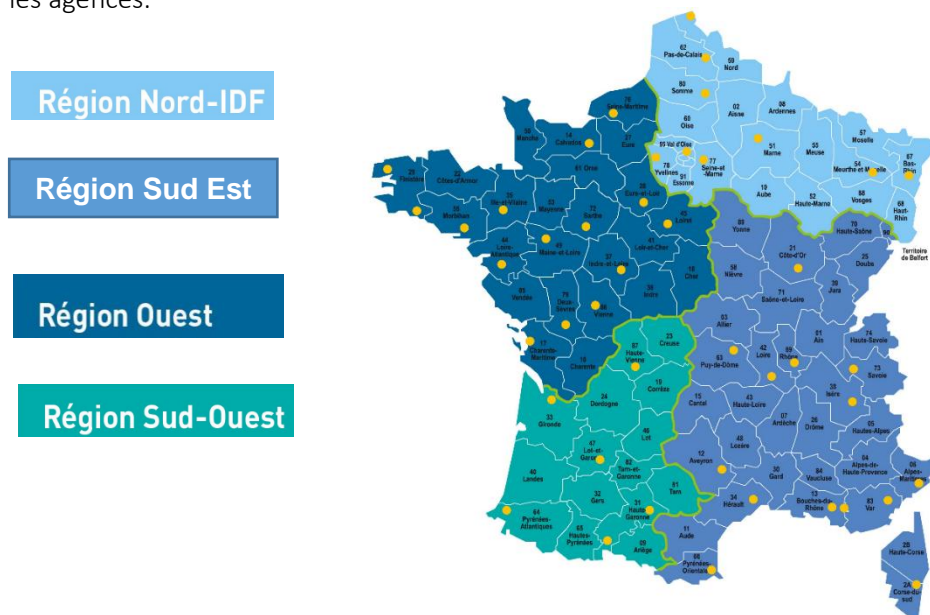
Les Directions et services supports tels que la Direction du Développement Commercial, la Direction technique & Innovation, la Direction Administrative et Financière, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Juridique, les Services Généraux, rattachés directement à la Direction Générale, apportent 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.

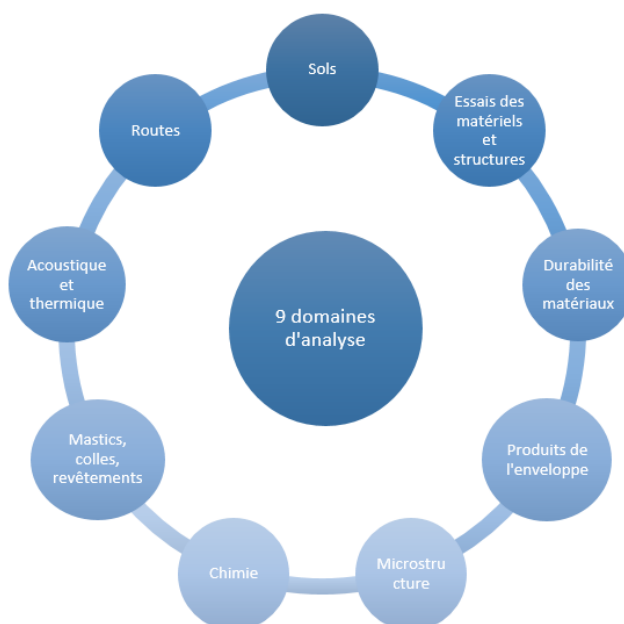
GINGER CEBTP s'appuie sur un réseau d'agences opérationnelles réparties sur le territoire national et à l'étranger, managées par les Directeurs Régionaux qui relaient la Direction Générale sur le terrain.

D'autres structures, Pôle Sondage, Direction des activités transverses, 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,
- la prise en compte des enjeux environnementaux (changement climatique,...)
- 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 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.

Notre développement s'appuie sur nos fondamentaux :

### Nos équipes au cœur de notre stratégie

Chaque collaborateur apporte ses compétences et son expérience qui contribuent à l'excellence technique de notre groupe. Nous aspirons à ce que chacun se développe en toute confiance, en trouvant un sens à son travail et en participant activement à notre réussite collective. Cette volonté s'appuie sur des principes clairs et se décline dans des engagements concrets.



### Nos valeurs

- La technique est notre langage commun
- La qualité de nos prestations est primordiale
- La sécurité est notre exigence
- L'engagement auprès de nos clients est permanent

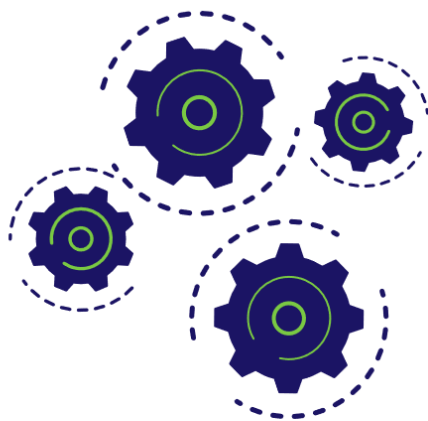
Notre stratégie et développement s'intègre dans la stratégie Groupe « CAP 2030 » avec un objectif fort : un développement fort et pérenne et une valorisation de nos métiers pour gagner de la richesse et de la force.

La stratégie CAP 2030 s'appuiera sur nos fondamentaux et prendra en compte les données suivantes :

Croissance du marché de l'entretien du patrimoine existant dans les économies matures

Besoin de développement au niveau mondial (infrastructures, capacités militaires, souveraineté industrielle, développement humain ...)

Croissance du marché de l'énergie soutenue par la transition énergétique (nucléaire, data centers, réseaux et énergies renouvelables)



Adaptation au changement climatique, des opportunités pour tous nos marchés – environnement, infrastructures, santé ...

Un besoin d'expertise accru (Exigence croissante de la réglementation, renforcement de la maîtrise des risques, désengagement technique de nos clients, des projets de plus en plus complexes)

L'intelligence artificielle associée à notre maîtrise des données de terrain génère des opportunités de développement.

Gisement de croissance à l'international par développement géographique et export de nos savoir-faire

Notre ligne de conduite dans le cadre du projet CAP 2030 vise à conforter nos acquis et poursuivre un développement fort et pérenne en mettant l'accent sur l'innovation et la diversification de nos métiers  
Nos lignes de conduites seront :

### **Adapter l'organisation au développement en gardant souplesse et réactivité**

- Favoriser l'autonomie organisationnelle et culturelle des filiales
- Favoriser l'initiative et l'esprit d'entreprise
- Décliner une stratégie sur chaque société au niveau de chaque métier ou marché
- Faciliter la circulation de l'information et du savoir par la standardisation et la formalisation des procédures et des outils de mesure de la performance
- Améliorer notre communication en interne de notre stratégie, de nos valeurs et de nos actions par nos collaborateurs pour avoir une meilleure connaissance et adhésion.
- Adapter la composition et le fonctionnement de nos organes de direction à la nouvelle dimension internationale du groupe.
- Conserver nos marques principales et systématiser la présence de la marque Ginger

### **Accroître notre leadership technique**

- Continuer à investir dans la recherche et l'innovation et transformer en nouveaux services
- Être un acteur actif de la profession par la participation aux instances techniques, professionnelles, normatives et développer des partenariats avec des structures scientifiques
- Renforcer les filières techniques internes pour former et faire évoluer nos talents et attirer des sommités.
- Faire rayonner Ginger par une communication externe performante
- Améliorer l'analyse des données avec l'IA en s'appuyant sur notre maîtrise pointue du recueil de données de terrain

### **Les nouveaux marchés et expertises à développer**

- Chaque entité du groupe définit les nouveaux marchés et opportunités à développer
- Développer une offre d'ensemble et de maîtrise d'œuvre sur certaines de nos spécialités
- Augmenter la part de marché dans la transition écologique (Transition & efficacité énergétique, moyens de transport, biodiversité, milieu marin, taxonomie – secteur de la finance, qualité de l'air, RSE ...)
- Continuer le développement par acquisition dans des géographies dynamiques et sur des métiers porteurs ou des niches d'expertise à forte valeur ajoutée

### **Valoriser nos métiers pour plus de richesse**

- Capitaliser sur nos forces, notre leadership technique et nos réussites en renforçant la communication
- Améliorer le marketing des présentations d'offres et particulièrement des offres multi-sociétés
- Développer le commerce amont et le gré à gré
- Affirmer une politique de prix premium
- Développer la culture de la marge :
  - Pour mieux vendre (construction d'un prix, travail de la marge, négociation)
  - Pour vendre différemment (clé en main, bonus)
  - Pour se faire rémunérer au juste coût (réclamations, pénalités)
  - Pour mieux maîtriser les risques (sinistralité, impayés, aléas)

### **La synergie au centre de notre développement**

- Organiser les rencontres entre agences, pays, métiers
- Profiter du réseau existant : faire tout, partout, pour tous nos clients
- Développer des pôles d'expertise
- Mutualiser les clients (outil CRM), les moyens (base d'experts, labos, matériels, la veille, nos références), les outils
- Développer et proposer de nouvelles offres pluridisciplinaires multi-sociétés
- Regrouper les agences sur un même lieu autant que faire se peut

### **Améliorer l'efficacité opérationnelle**

- Rationaliser l'outil de travail (réseau d'agences, moyens techniques, regroupement de services ...)
- Actualiser et rationaliser les outils informatiques ;
- Digitaliser la chaîne de production (de l'offre jusqu'à la rédaction du rapport)
- Développer l'usage de l'IA dans toute la chaîne de valeur du groupe
- Automatisation des process de certains métiers à faible valeur ajoutée et sans ingénierie
- Investissements dans nos moyens de terrain et labo pour plus de productivité et plus de qualité

### **Concernant les enjeux environnementaux, GINGER CEBTP est à la fois :**

- Impacté par le changement climatique. En effet, GINGER CEBTP est exposé aux impacts physiques associés au changement climatique (sites exposés aux vagues de chaleur ou inondations) mais aussi aux risques de transition (crise énergétique, augmentation du prix de l'énergie avec un impact direct sur les coûts de fonctionnement) et doit donc s'y adapter ;
- Acteur à part entière de la lutte contre le changement climatique, mais aussi de son atténuation, de par ses activités de conseil et expertise.

A l'instar de toute activité économique, GINGER CEBTP peut ponctuellement générer des impacts défavorables sur l'environnement, au niveau global ou local, qui doivent être connus et maîtrisés, notamment :

- Des impacts environnementaux locaux et globaux issus de la consommation d'énergie fossile excessive. Cette consommation peut provenir des activités de bureau, de laboratoire et de chantier, mais aussi des déplacements professionnels et domicile-travail des salariés. Ce poste contribue aux émissions de gaz à effet de serre de GINGER CEBTP et participe aussi à la génération d'impacts environnementaux locaux comme la pollution atmosphérique,
- Des impacts directs sur l'environnement générés en particulier par les activités de chantier et de laboratoire (nuisances olfactives, bruit, poussières, effluents, etc.),
- La consommation de ressources primaires, premières et matérielles et la production de déchets par nos différentes activités.

Cependant, GINGER CEBTP met en œuvre des moyens pour maîtriser ce risque. Ainsi, toujours dans l'optique, à terme, de réduire les émissions de GES associées à son fonctionnement interne, au travers le Groupe, GINGER CEBTP :

- réalise son Bilan Carbone® annuellement ;
- suite sa stratégie carbone et le plan d'action défini par le Groupe ;
- évalue la « durabilité » de ses activités sur la base de la méthodologie de la taxonomie européenne.

GINGER CEBTP a pour mission de délivrer des études à ses clients. Nos interventions sur des missions mal dimensionnées ou mal exprimées peuvent déboucher sur des études inefficaces voire superflues.

Les moyens déployés pour maîtriser ce risque :

- L'application de notre système qualité,
- La mise en pratique du devoir de conseil de l'entreprise en particulier lorsque le cahier des charges du client est mal formulé.

Conscient de la responsabilité de son métier d'étude et d'expertise dans l'aménagement du territoire, Ginger CEBTP a un rôle dans l'amélioration de l'environnement et dans l'assurance de constructions plus durables. Aussi notre ambition est d'influencer le monde de la construction et de l'aménagement vers plus de durabilité, en donnant quotidiennement le meilleur de nous-mêmes en qualité et en technicité.

La politique générale en matière de réduction des impacts environnementaux liés aux activités de Ginger CEBTP s'articule autour de deux axes :

- La réduction des impacts environnementaux générés par son activité,
- La contribution directe de Ginger à la réduction des impacts sur l'environnement de la société par son activité de conseil dans la construction.

Compte tenu de la nature des activités opérées, le fonctionnement de Ginger a un impact environnemental relativement faible. Cependant, et à titre d'exemplarité, la réduction de ces impacts environnementaux est une de nos préoccupations.

Dès 2019, le Groupe GINGER a signé la charte pour le climat de Syntec-Ingénierie dont il est adhérent. Cette charte nous engage à mener des actions concrètes et ambitieuses sur tous les sujets : achats responsables, etc... et à tous les niveaux (à la fois au niveau des projets confiés, de ses propres activités et de ses collaborateurs).

En cohérence avec les enjeux environnementaux, les engagements de GINGER CEBTP portent notamment sur les principes suivants :

**Maîtriser notre impact sur l'environnement dans :**

- Nos actions en faveur de la protection de l'environnement sur nos chantiers et dans nos activités de laboratoire.
- La gestion et l'optimisation de nos déchets.
- La sélection de filières de valorisation de nos déchets.

**Maîtriser l'énergie, les émissions de gaz à effet de serre et la consommation de matières premières grâce à :**

- L'optimisation de nos consommations d'eau et d'énergie.
- La mesure et la maîtrise des émissions de GES.
- La mise en place d'une politique d'achat responsable.
- La sensibilisation de nos collaborateurs à l'éco-conduite.
- La volonté d'augmenter la durée de vie du matériel informatique

**Développer l'implication de nos collaborateurs au travers de :**

- La sensibilisation de nos collaborateurs.
- Une meilleure communication interne autour de ces sujets.
- La promotion de bonnes pratiques. La dématérialisation des documents.
- La gestion de nos agences de manière durable

La politique et les engagements environnementaux de Ginger CEBTP sont formalisés dans le tableau des indicateurs E44.

Les actions et contribution de Ginger CEBTP à la réduction des impacts environnementaux sont formalisés dans le rapport RSE du Groupe GINGER.



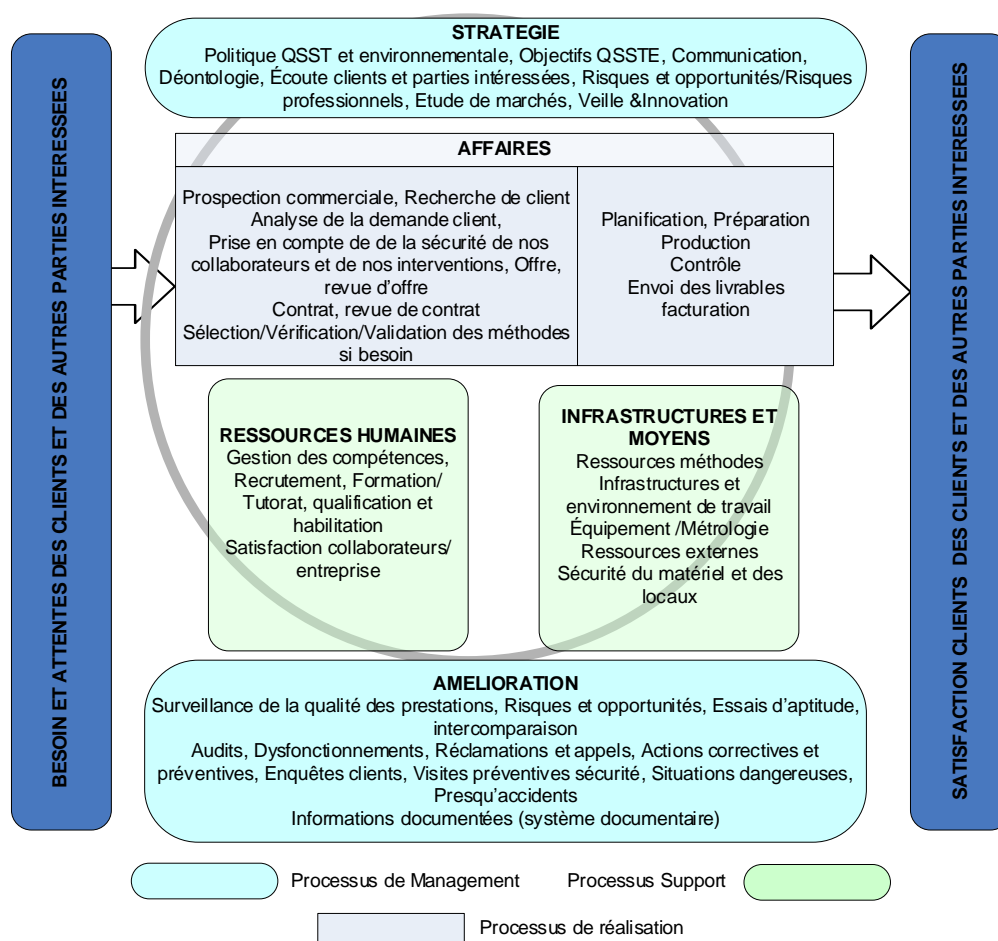
# Le Management QHSE

## 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
<b>STRATEGIE</b>	Définir les objectifs et les politiques de l'entreprise	Directeur Général
<b>AFFAIRE</b>	Réaliser le produit pour satisfaire les besoins du client	Directeur Général
<b>INFRA &amp; MOYENS</b>	Disposer des infrastructures et des moyens nécessaires	Directeur Général
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	Disposer des compétences nécessaires	DRH
<b>AMELIORATION</b>	Améliorer en continu le Système de Management de la Qualité et de la Santé & Sécurité au Travail	DQS

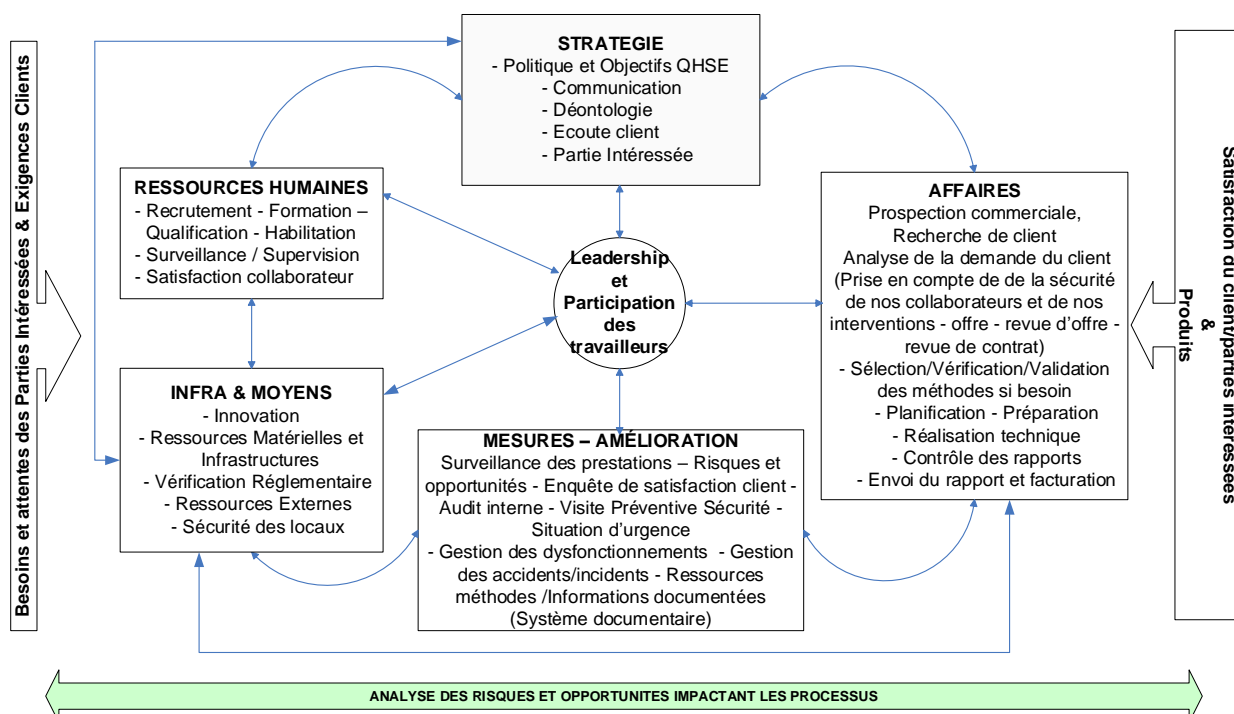
Légende :

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 & Environnement

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

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

Notre politique QHSE 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 QHSE, la Direction s'engage à mettre en œuvre sa politique QHSE, à appliquer et faire appliquer par tous le système QHSE et veiller personnellement à la réalisation des objectifs.

La Direction s'appuie sur un Directeur et Responsable Qualité Sécurité & Environnement et Responsable 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, ISO 45001, MASE, ISO 17025, ISO 17020, etc.).

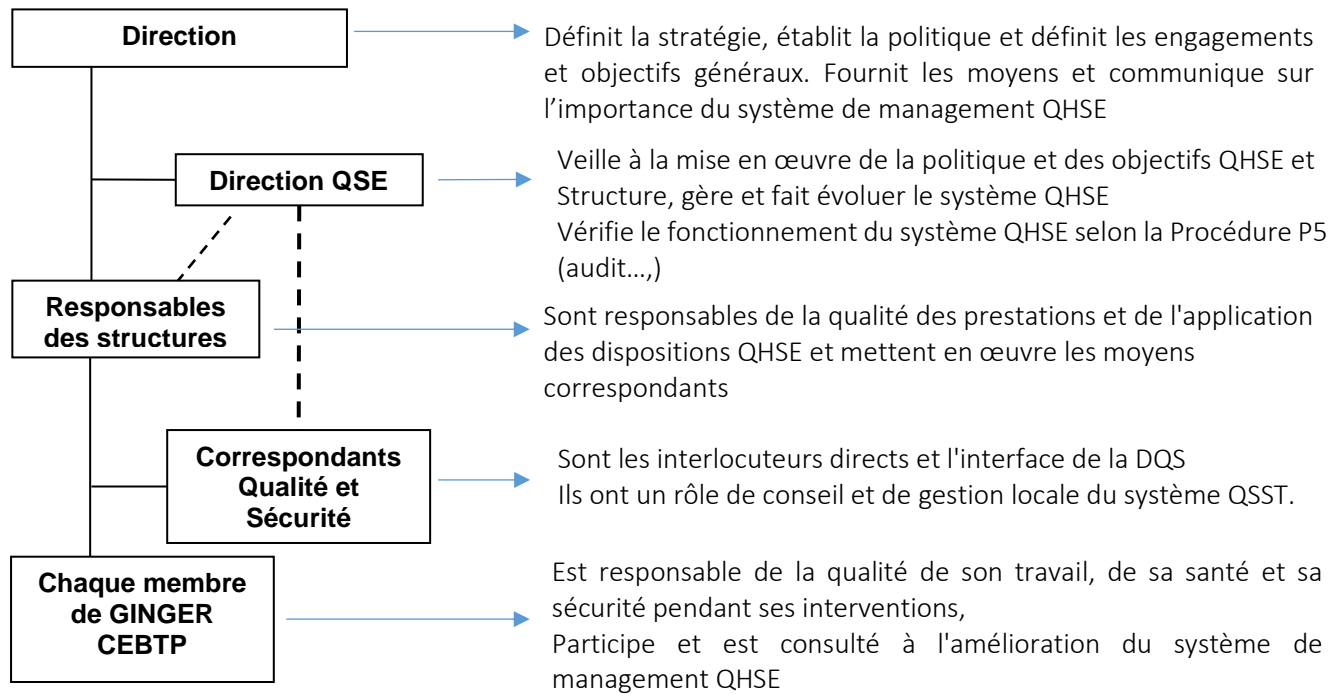
Afin d'assurer le développement et la mise en œuvre du système de management de la qualité, de la santé, de la sécurité au travail et de l'environnement ainsi que l'amélioration continue, les Directeurs de Régions :

- 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 QHSE et à la politique adoptée (objectifs qualité & sécurité & environnement, 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.

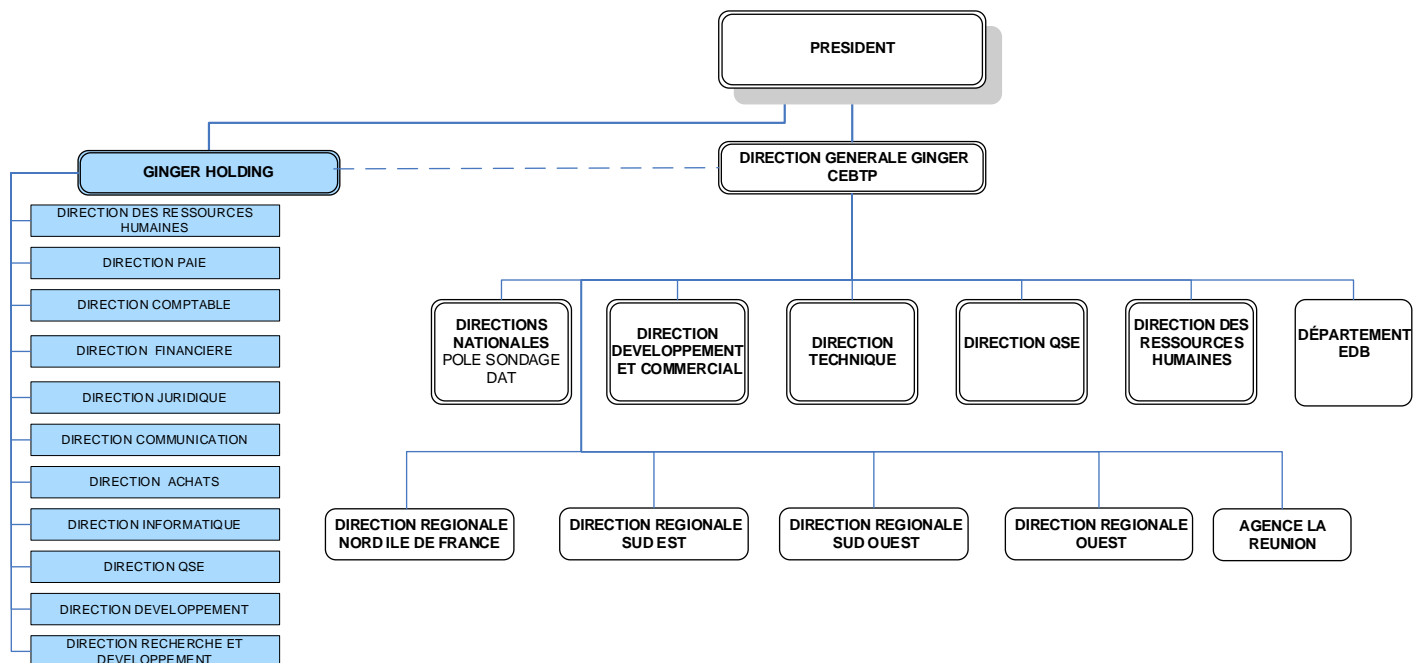
Les collaborateurs sont sollicités (participation et consultation) à travers :

- leur contribution lors des évaluations des risques,
- le choix des EPI,
- leur participation/coopération à l'analyse des incidents (presqu'accidents (APPQUAL), 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 QSSE est schématisée comme suit :



### Les rôles, responsabilités et autorités



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 PPS (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 et d'environnement, 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 [197](#).

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

		Incidence positive	Incidence négative
Origine interne	<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les hommes et les femmes (notre moteur)</li> <li>- La technicité, qualité solidité (nos valeurs)</li> <li>- Indépendance et notoriété</li> <li>- Reconnaissances externes qualité et SST</li> <li>- Nos implantations à proximité des clients</li> <li>- Connaissances du marché</li> <li>- Flexibilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de compétence, de personnel en position clé</li> <li>- Contentieux/Litiges</li> <li>- Impayés</li> </ul>
	<b>Opportunité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coopération Organismes extérieurs (USG, Syntec,..)</li> <li>- Promotion de nos activités</li> <li>- Nouvelles législation favorable susceptible de stimuler la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crise financière et récession économique</li> <li>- Epidémie/Pandémie</li> <li>- Concurrence locale</li> </ul>
Origine externe			

L'évaluation des risques et des opportunités est revue par la Direction QSE 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 la définition d'actions préventives, actions d'amélioration, 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 conformément à l'instruction [156](#) 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 et environnemental est établi par le Directeur et/ou le Responsable QSE et enregistré sur le plan d'actions siège en prenant en compte :

- l'efficacité des dispositions précédemment prises (indicateurs SST, indicateurs environnementaux, 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 est validé lors de la revue de direction générale et est suivi 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 QHSE;
- l'efficacité des processus et du Système QHSE

Les modifications sont gérées via notre plan d'actions APPQUAL.

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 5 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 QSE en relation avec la Direction Communication, suit la mise en œuvre de la stratégie de communication interne et externe et veille à la réalisation des plans de communication associés (E449) 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 QHSE. 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 ([E449](#)) 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 QHSE. 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

- les devis,
- les affaires en cours,
- les fournisseurs,
- la conformité réglementaire,
- les incidents, les presque accidents et situations dangereuses (APPQUAL/E222),
- les résultats des exercices des situations d'urgence
- les écarts des audits internes,
- les écarts des audits externes,
- les réclamations clients ,
- les dysfonctionnements, actions curatives et correctives qui en découlent
- les actions d'amélioration , actions préventives,
- de nouveaux risques et/ou de nouvelles opportunités identifiées

- les remontées des collaborateurs autre que celles remontées par l'outil APPQUAL,...
- les accidents de travail,
- la gestion et le suivi du plan d'actions (outil APPQUAL),
- 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 santé, sécurité et environnement (comptes rendus et fiches de bonnes pratiques, 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 les remontées via l'outil APPQUAL, des audits internes et les enquêtes 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),
- l'analyse des dysfonctionnements, des réclamations,
- 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 ([E449](#)), 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

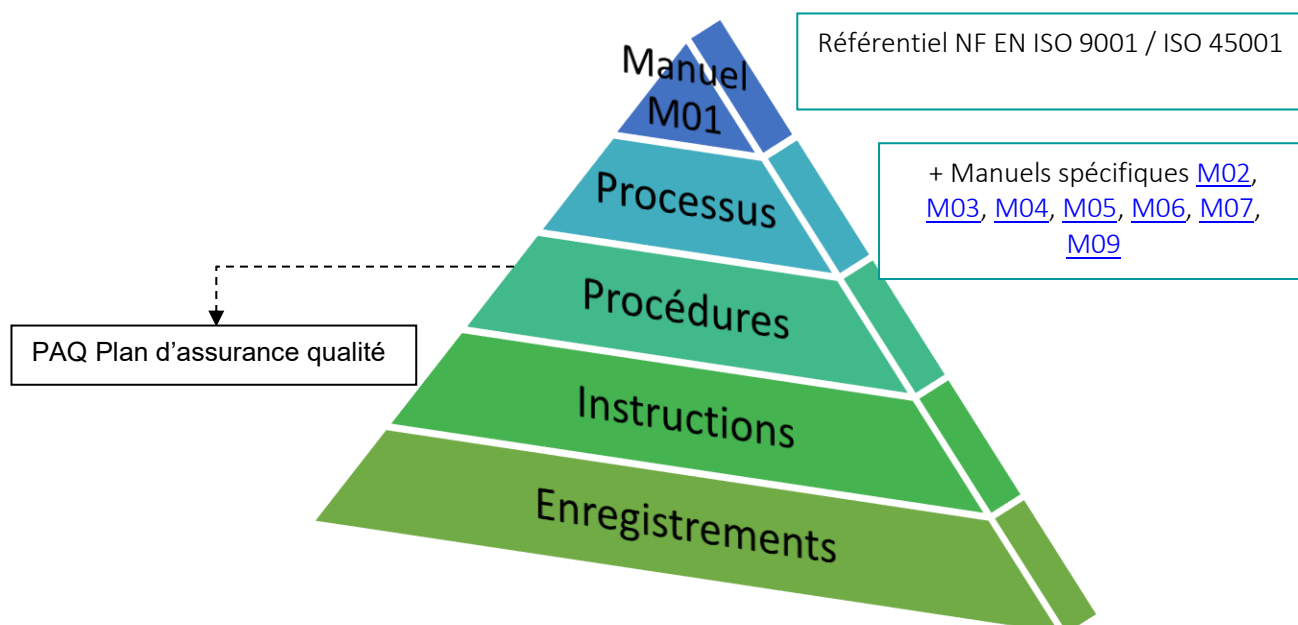
Les dispositions prises en matière de management sont applicables soit de façon systématique soit de façon spécifique selon un domaine d'activité donné.

Les documents sont structurés selon :

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

Le système de management 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 et métrologie, gérées respectivement dans le manuel complémentaire de management de la qualité Essai M02 et métrologie M09, sous référentiel NF EN ISO/IEC 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/IEC 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 ISO/IEC 17065 – Secrétariat Technique (M06) et Animation Régionale NFBPE (M07).
- les activités avec risques sur la sureté nucléaire EDF-UTO ([DQS PAQ 01](#)).

Les documents nationaux sont mis à disposition sur la GED APPQPUAL. Les documents et enregistrements spécifiques à chaque entité sont enregistrés dans une liste E1.

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 QHSE 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 QHSE. 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 QHSE 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,.....).

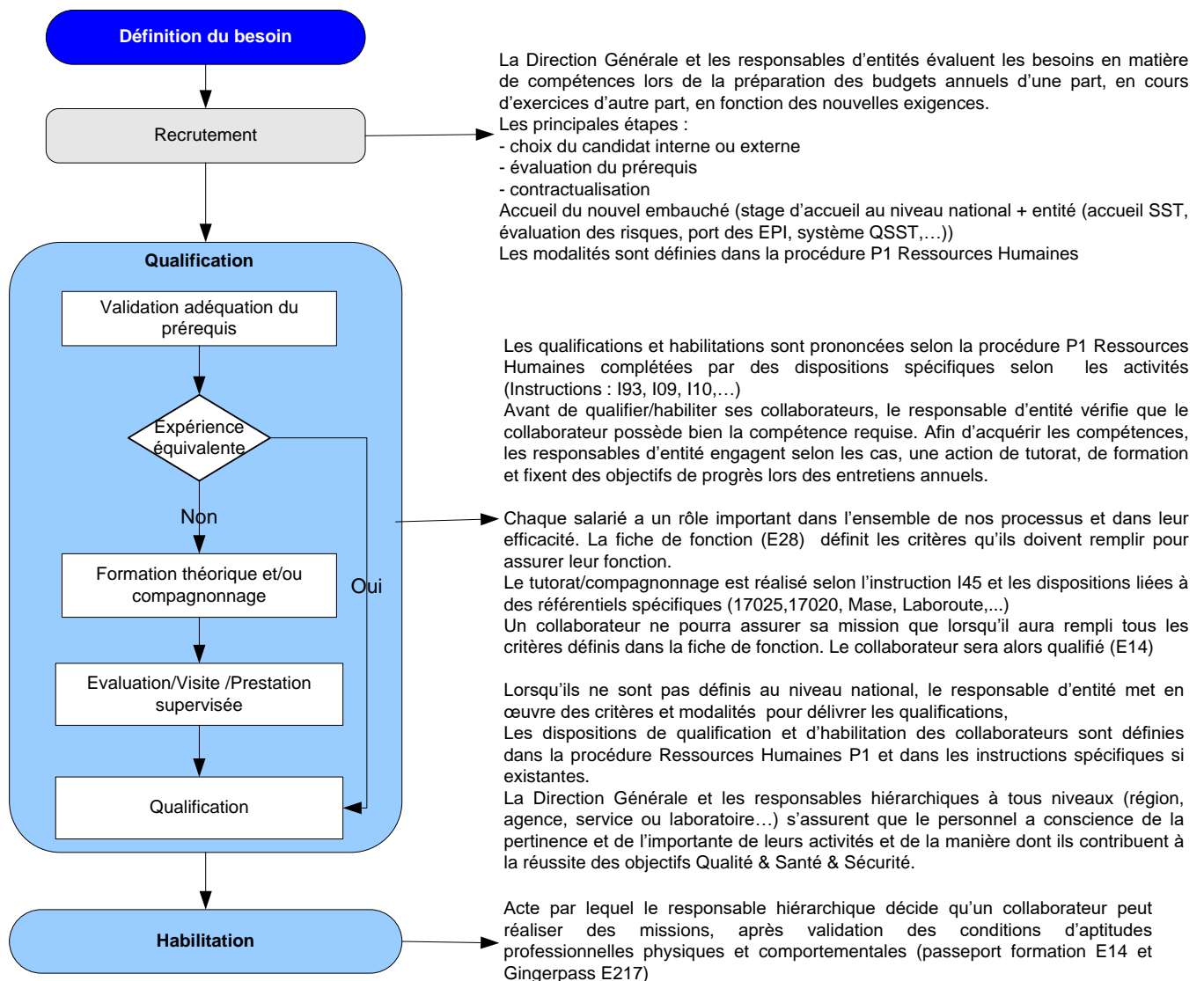
De plus, les collaborateurs tiennent à jour leur Curriculum Vitae.

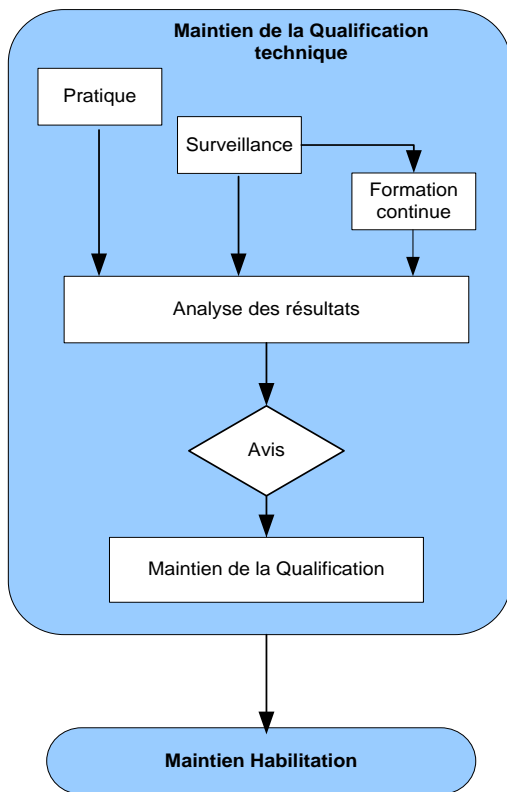
### Gestion des compétences

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 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 QHSE

Tous les collaborateurs sont sensibilisés au système de management QHSE lors de leur arrivée au sein de GINGER CEBTP (Processus E9 Ressources Humaines et procédure Ressources Humaines).

A son arrivée, le responsable hiérarchique en relation avec le correspondant qualité de l'entité, accueille le collaborateur grâce au livret d'accueil (E230) 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 QHSE 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 QHSE 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 ou APPQUAL
- les fiches Alerte
- les fiches de bonnes pratiques.

### 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 :

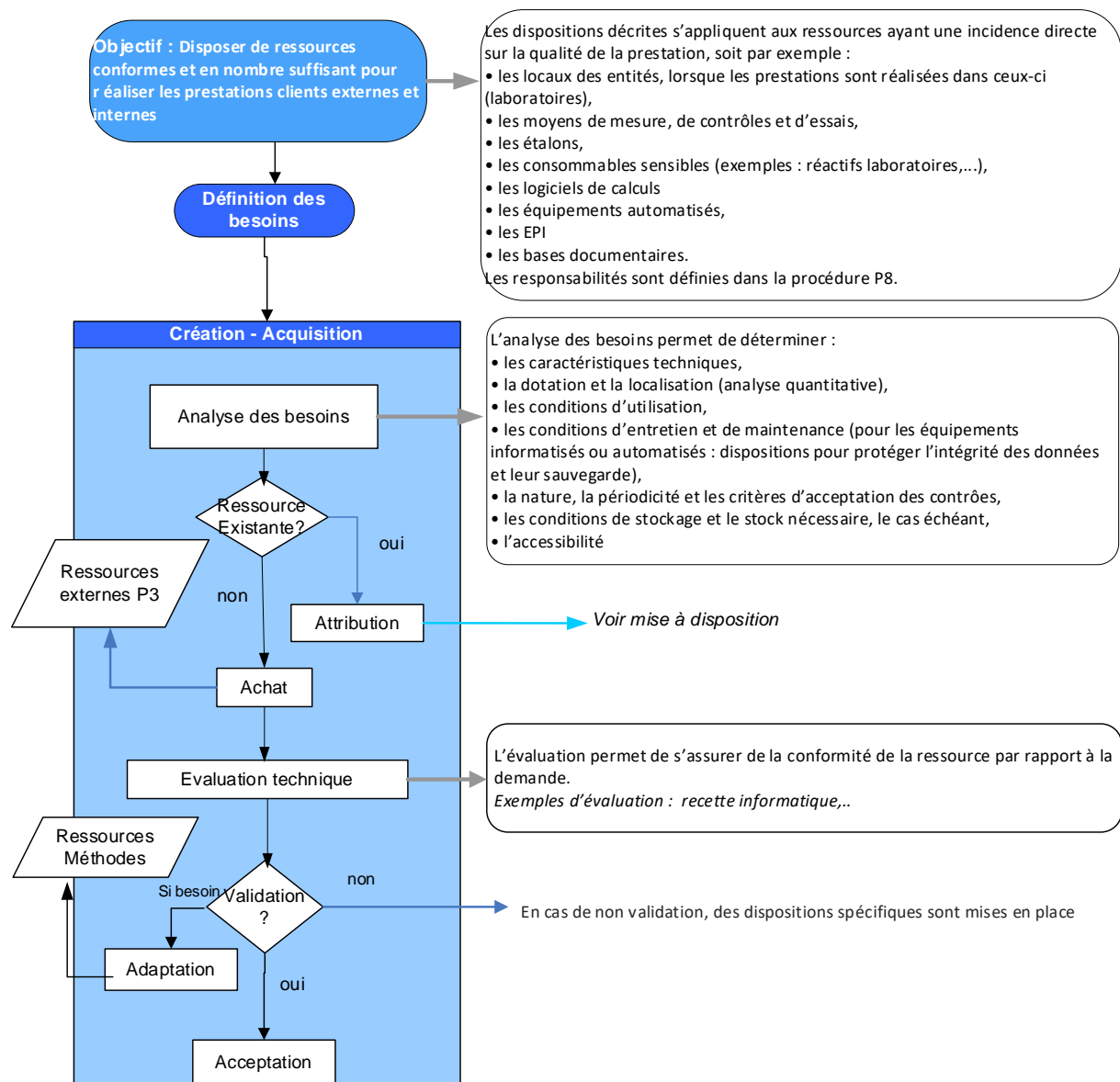
- de garantir le bien-être au travail des collaborateurs,
- de veiller à maintenir la satisfaction du collaborateur,
- d'assurer le fonctionnement et la pérennité de l'entreprise.

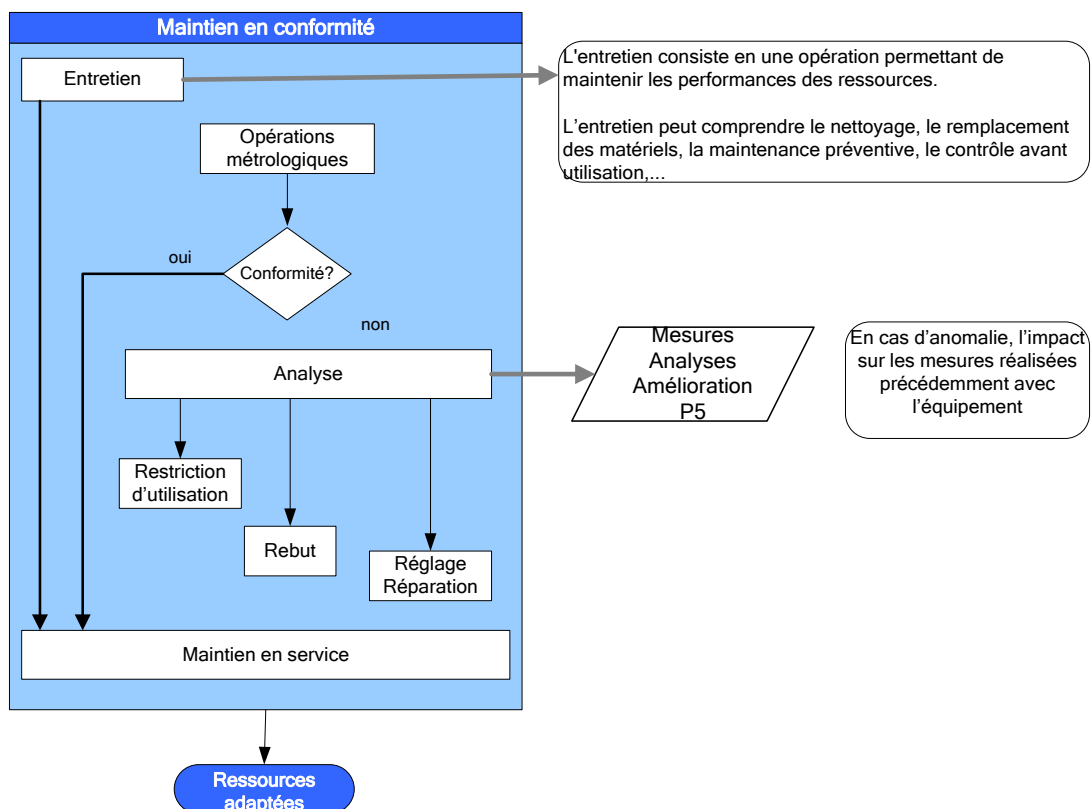
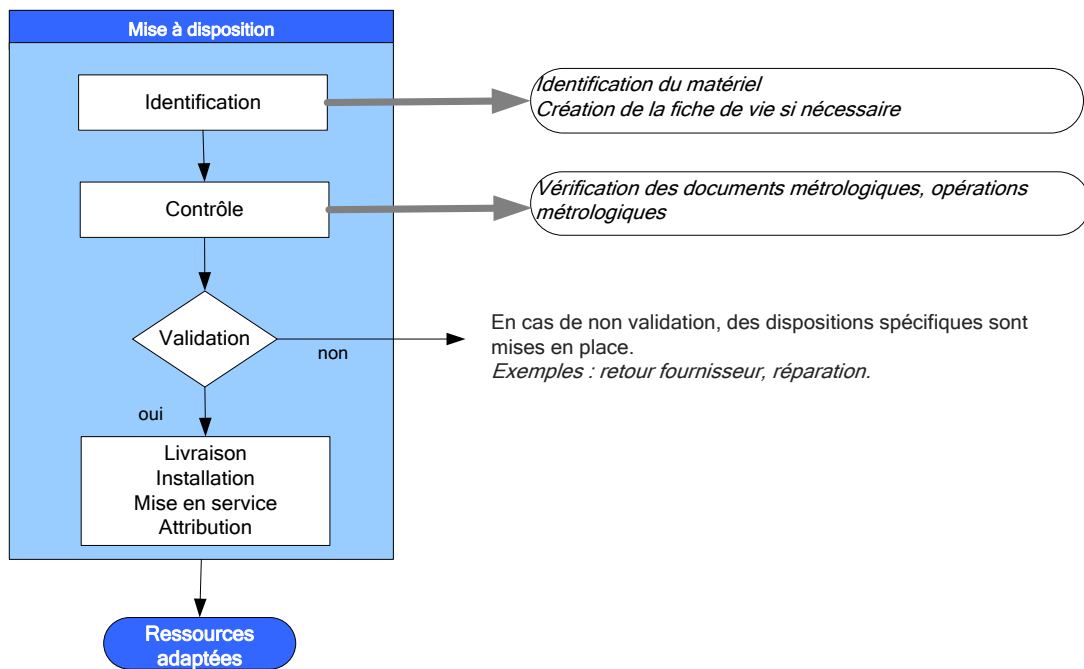
Ces dispositions sont définies dans la procédure [P11 « Relations Humaines »](#).

### 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.

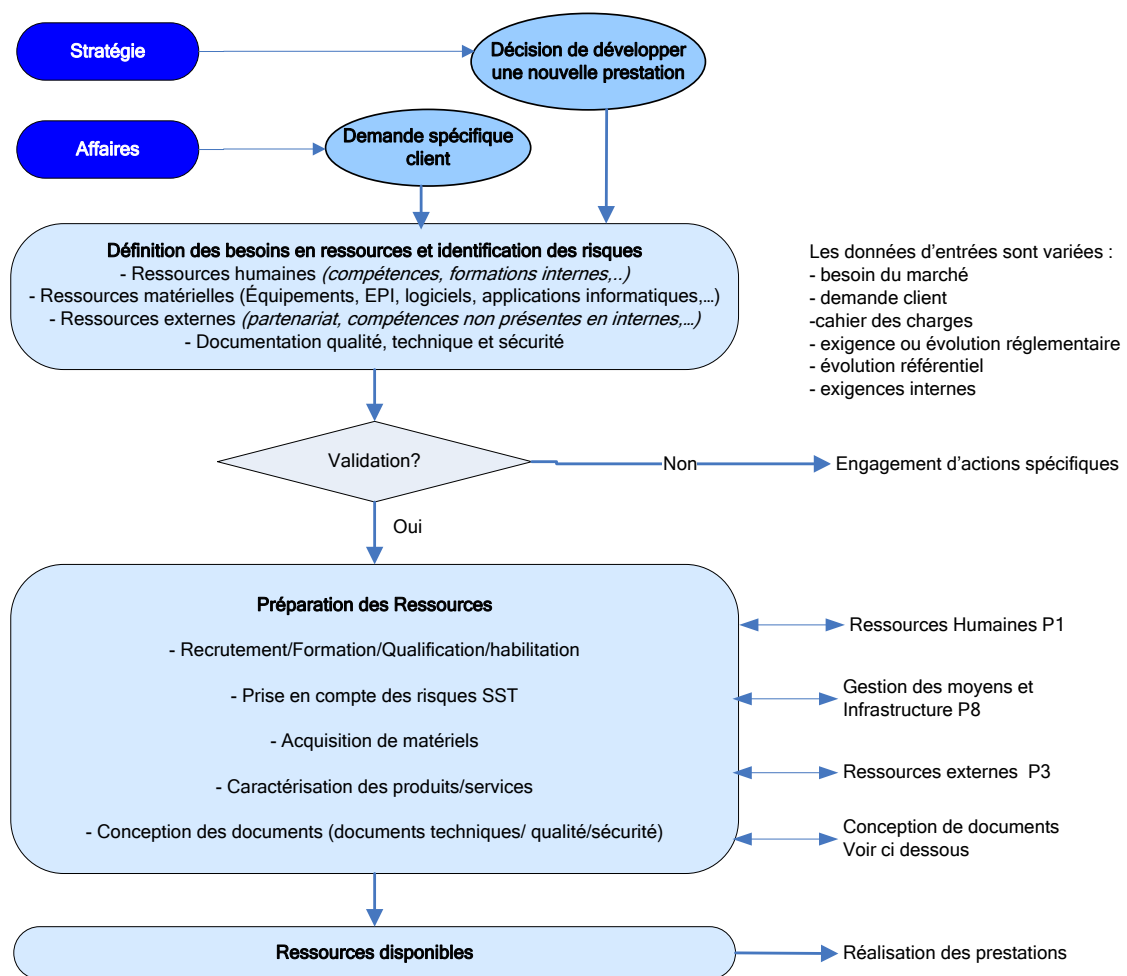
A cette fin, les responsables d'entités dressent la liste des équipements concernés.  
 Les étalonnages/vérifications sont planifiés, sur le fondement de périodicités définies (quand elles ne sont pas imposées par les textes, les périodicités sont choisies conformément à [l'instruction I7](#) et au [E113](#)).

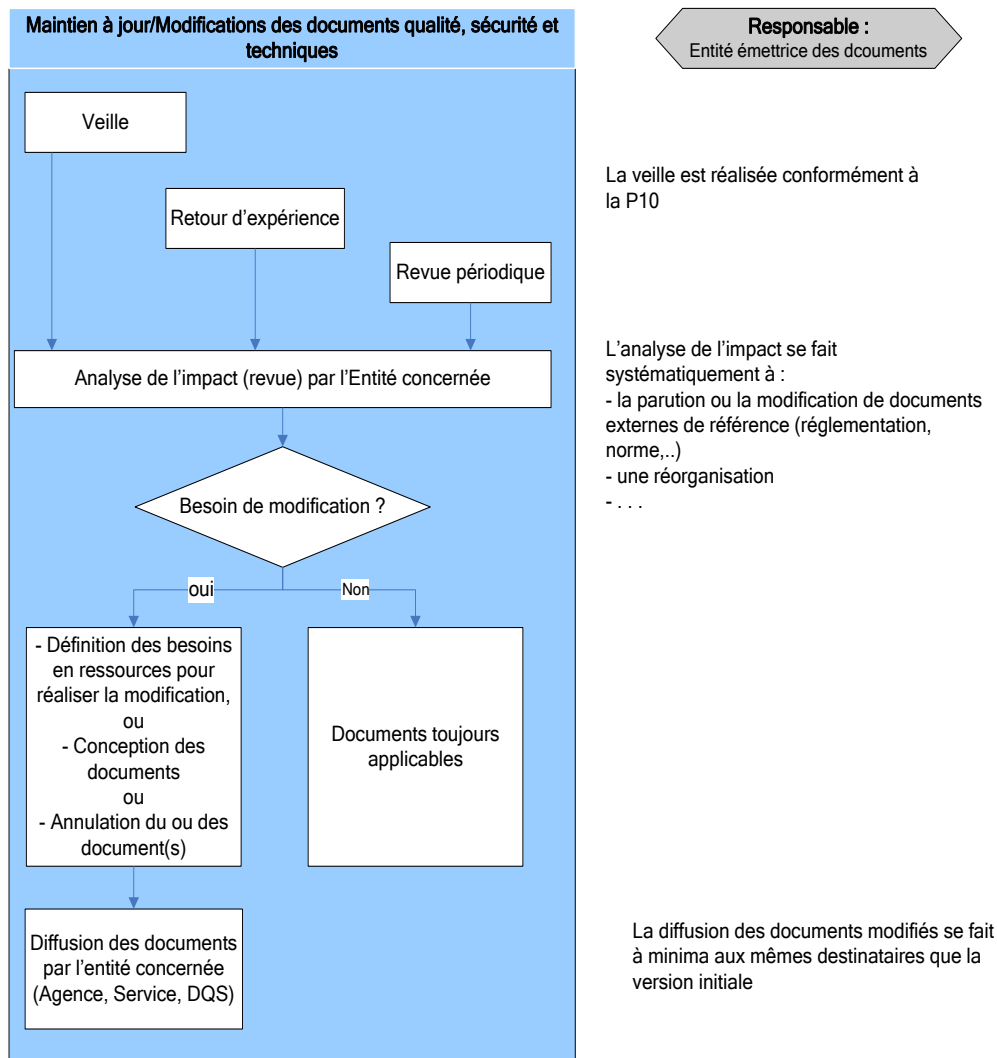
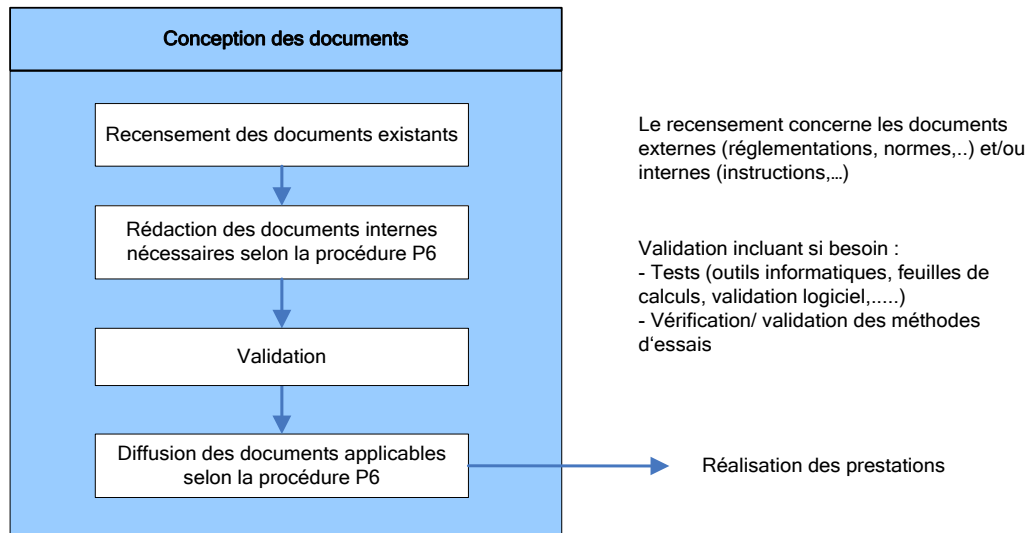
### Les Ressources méthodes

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 :



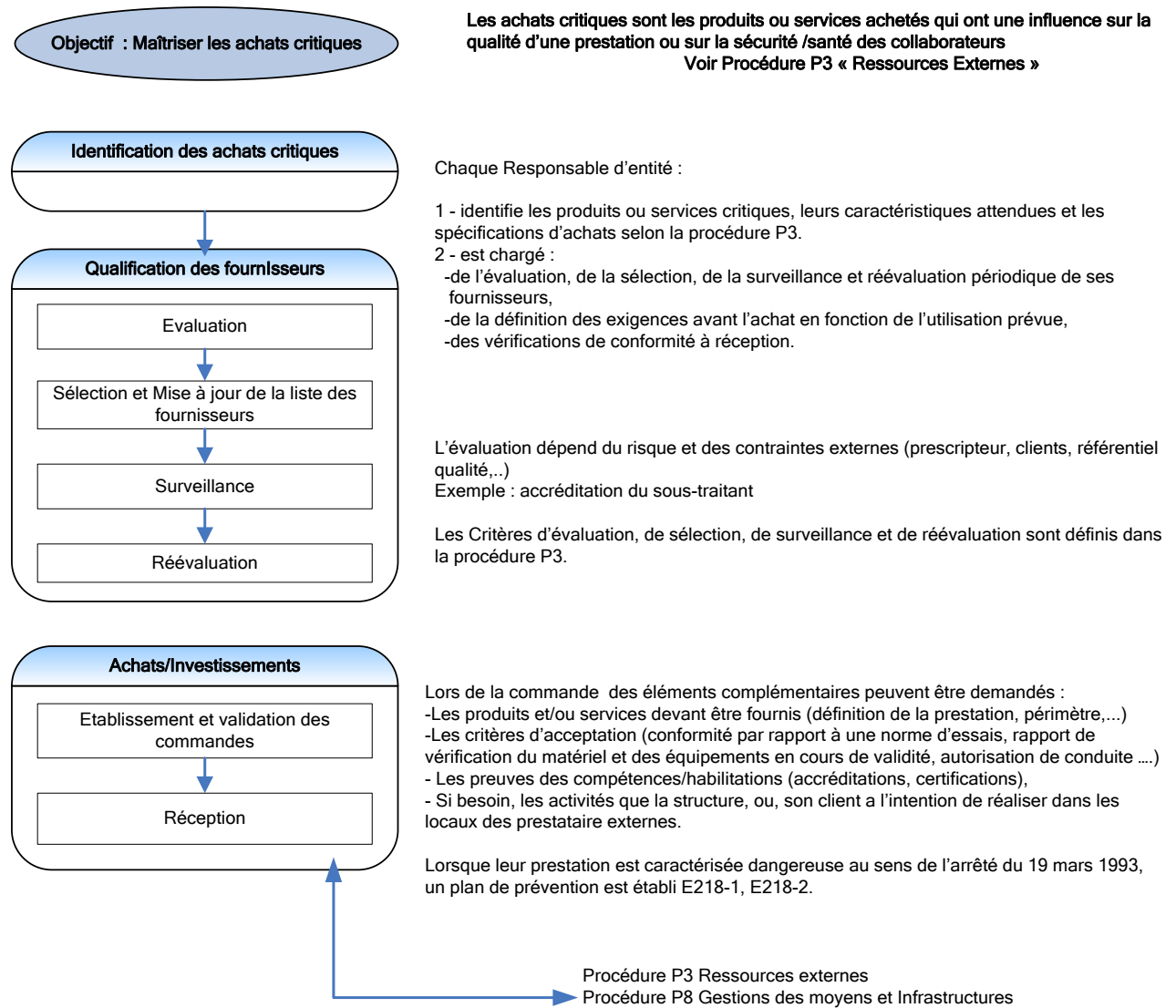


### Les Ressources externes

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 :

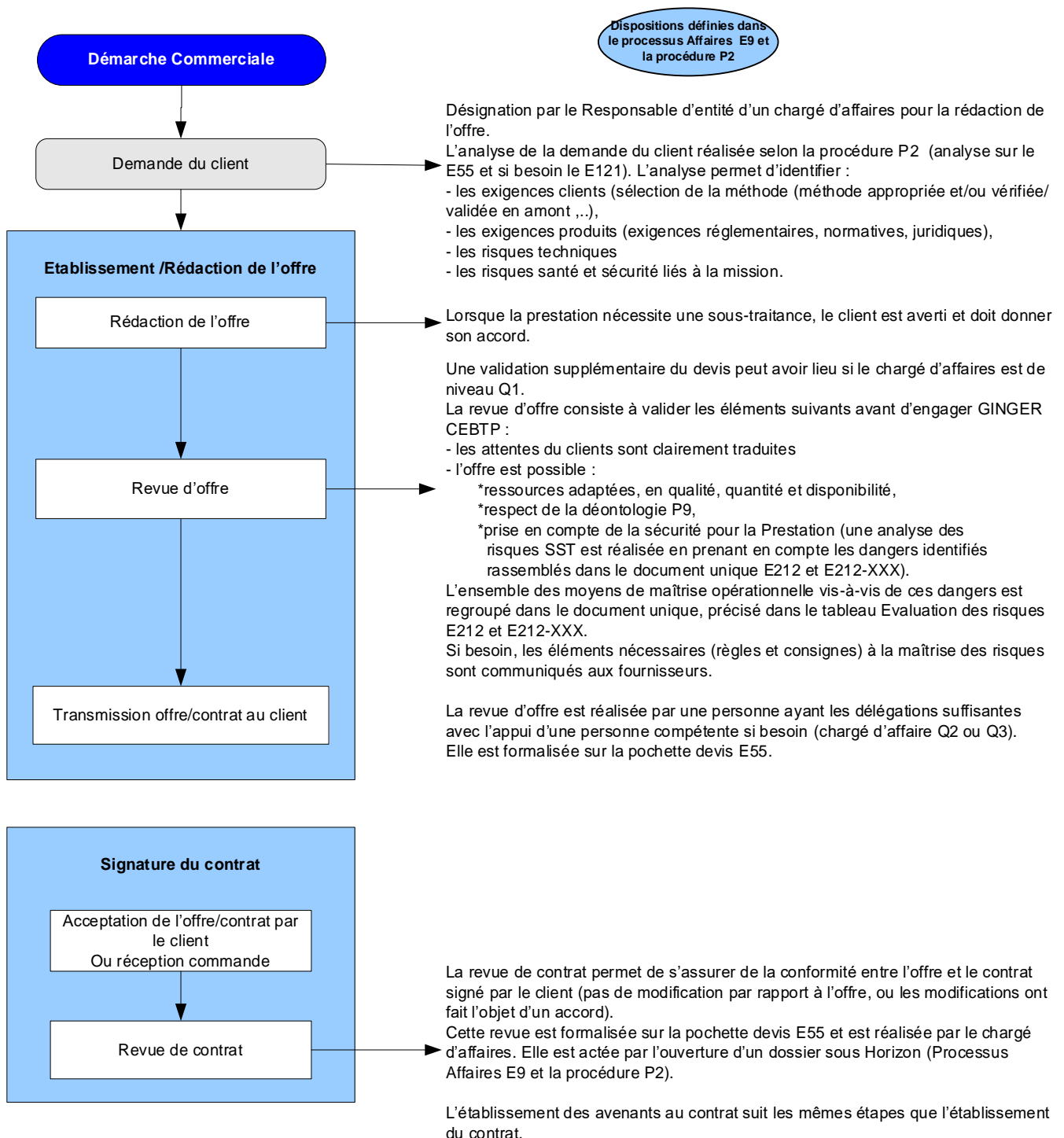




# Réalisation des prestations

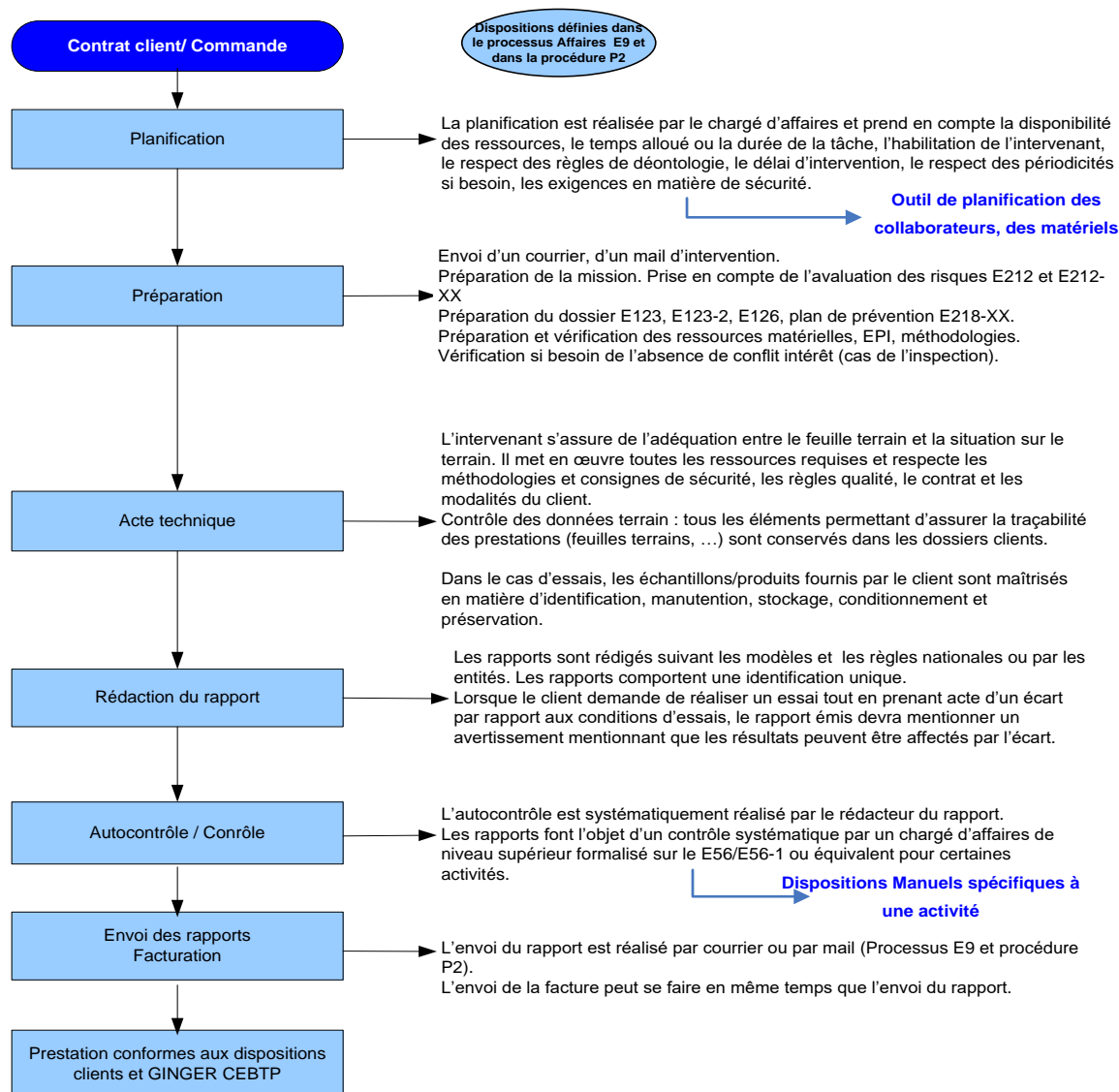
## La vente des prestations

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.

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

Il peut cependant arriver qu'une nouvelle prestation/méthode soit mise en œuvre.  
Les méthodes développées ou non normalisées entrent le plus souvent dans le cadre de programmes définis de recherches et d'innovation, mis en œuvre sous le couvert du Directeur Technique via les comités techniques, dans le cadre du processus Stratégie.

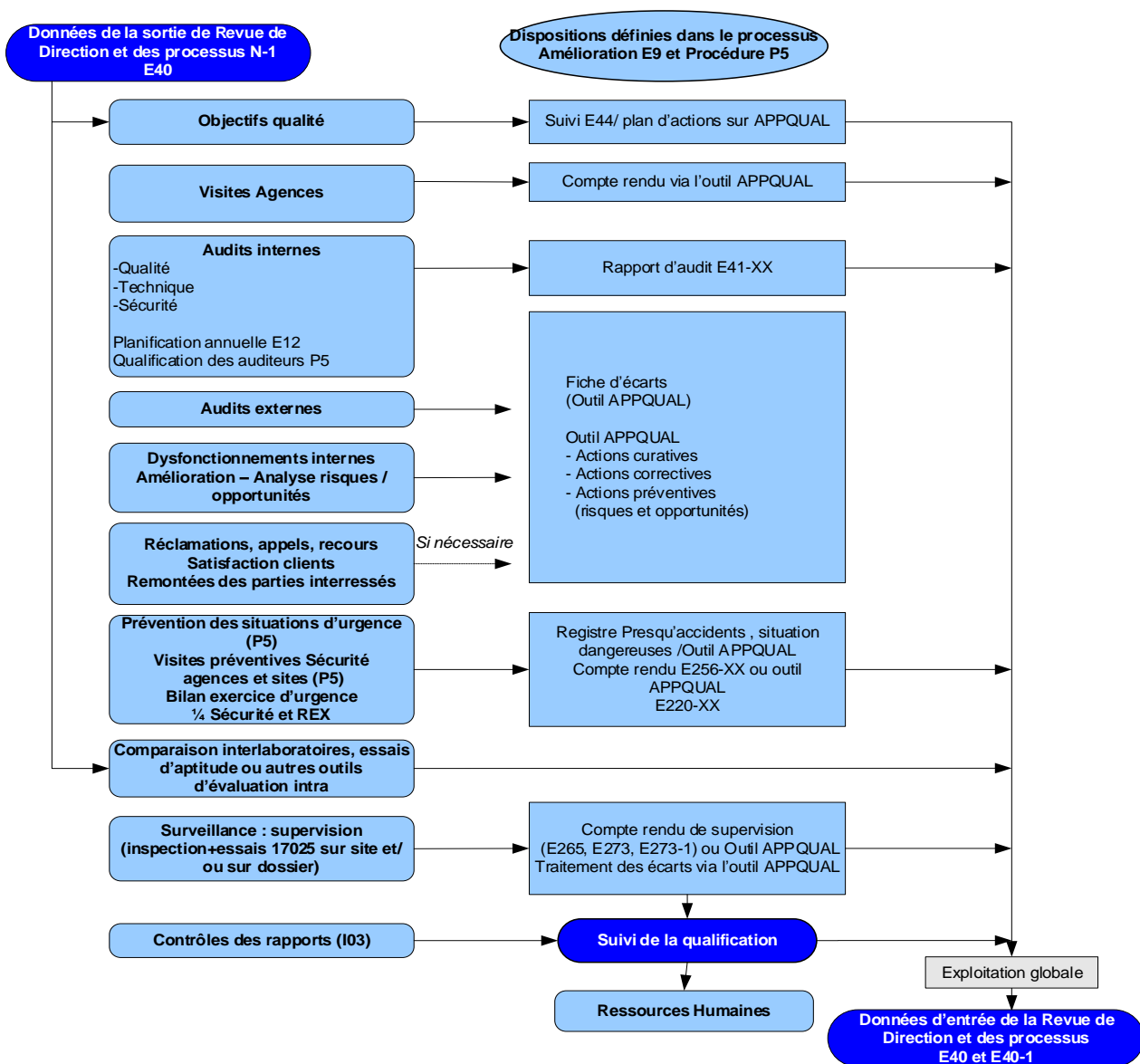
Le développement suit alors un processus spécifique et fait l'objet de planification et de validations d'étapes défini dans la [procédure P6](#).



# 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.

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 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 comme par exemple : 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.

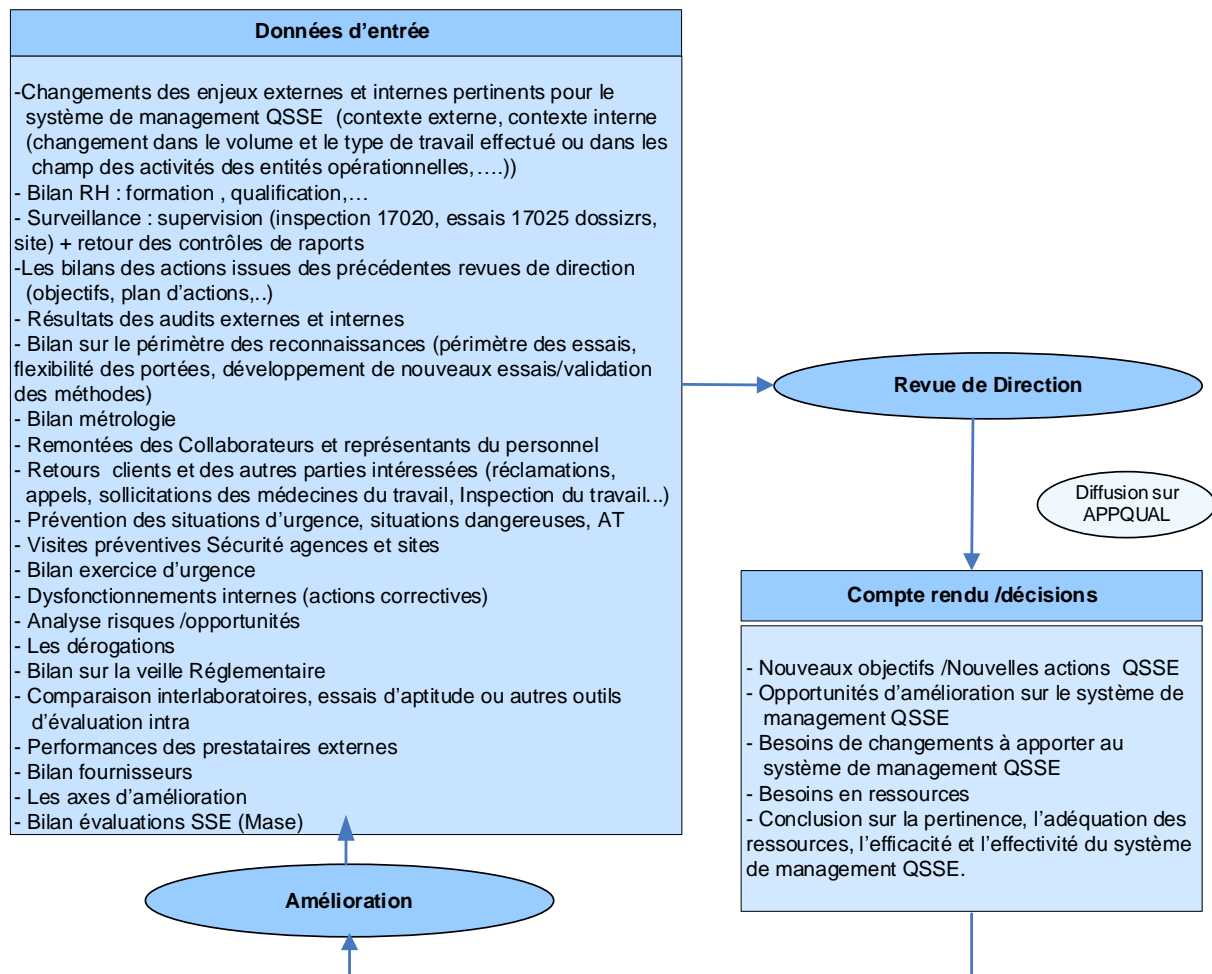
L'analyse des actions menées et la revue de ses dispositions sont effectuées lors des réunions, au niveau de l'agence et/ou au niveau national suivant les cas.

### 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 et CSE 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

[M09](#) Manuel de Management de la Métrologie

### 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

[P11](#) Relation humaines

[P12](#) Sécurité informatique

### Instructions

[I06](#) Instruction de chantier géotechnique

[I09](#) Qualification en inspection

[I10](#) Instruction de qualification en géotechnique, DPS et route

[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

<a href="#">I65</a>	Instruction intégration d'un jeune en entreprise
<a href="#">I66</a>	Instruction Stage en entreprise
<a href="#">I67</a>	Estimation des incertitudes
<a href="#">I72</a>	Règles d'établissement de contrats et rapports pour les sondages géotechnique sur enrobés
<a href="#">I93</a>	Critères de qualification en essais 17025
<a href="#">I97</a>	Analyse des risques et des opportunités par processus et suivant les parties intéressées

## Principaux enregistrements

<b>E14</b>	Passeport formation
<b>E28</b>	Fiche de définition de fonction
<b>E31</b>	Annuaire des agences
<b>E40/E40-1</b>	Revue de Direction
<b>E42</b>	Organigramme GINGER CEBTP
<b>E43</b>	Organigramme d'une entité (région, agence, service ou laboratoire)
<b>E44</b>	Indicateurs
<b>E55</b>	Pochette devis
<b>E56/E56-1</b>	Contrôle des rapports
<b>E63</b>	Tableau des compétences essais
<b>E64</b>	Tableau-des postes des
<b>E212</b>	Document Unique
<b>E218</b>	Plan de Prévention
<b>E219</b>	Tableau de suivi SST
<b>E222</b>	Registre des Presqu'accidents ou APPQUAL
<b>E228</b>	Fiche de poste sécurité
<b>E264-XX</b>	Supervision de dossier ou APPQUAL
<b>E273</b>	Supervision sur site inspection ou APPQUAL
<b>E273-1</b>	Supervision sur site essais 17025 ou APPQUAL
<b>E289</b>	Délégation de pouvoir DG – Dir Région
<b>E290</b>	Délégation de pouvoir Dir. Région – Chef d'Agence
<b>E291</b>	Délégation de pouvoir Plan de Prévention
<b>E292</b>	Fiches Alerte Santé Sécurité
<b>E449</b>	Plan de Communication

## Les logiciels/base de données

-  UniVers
-  Horizon
-  PLS, Agenda planning
-  Demande d'achats et investissements (DAI)
-  Facturation YOOZ
-  Base de données gestion des Matériels
-  Outil QSST APPQUAL
-  Outil GED APPQUAL
-  Outil de gestion des équipements GENESIS
-  Esqulearning (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
<b>4</b>	<b>Contexte de l'organisme</b>			
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
<b>5</b>	<b>Leadership</b>			
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
<b>6</b>	<b>Planification</b>			
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
<b>7</b>	<b>Support</b>			
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
<b>8</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b>			
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
<b>4</b>	<b>Contexte de l'organisme</b>			
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
<b>5</b>	<b>Leadership</b>			
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
<b>6</b>	<b>Planification</b>			
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
<b>7</b>	<b>Support</b>			
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
<b>8</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b>			
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
<b>8</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b>			
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	07	Mesures Analyses Amélioration	Amélioration
<b>9</b>	<b>Evaluation des performances</b>			
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
<b>10</b>	<b>Amélioration</b>			
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

## 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 P1
4.5	Essais interlaboratoires	07	Mesure, analyse amélioration	M04 Instruction spécifique
4.6	Règles d'utilisation du logo Laboroute	09		E287

NF EN ISO/IEC 17025

§	NF EN ISO/IEC 17025	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
4.1	Impartialité	0		
4.2	Confidentialité	06	Déontologie	M02 M09 E275
5	Exigences structurelles	01 02		
<b>6</b>	<b>Exigences relatives aux ressources</b>			
6.2	Personnel	05	Ressources Humaines	M02 Organigrammes I93
6.3	Installations et conditions ambiantes du laboratoire	05	Gestion des moyens et infrastructures	M02, M09
6.4	Équipements	05	Gestion des moyens et infrastructures	M02, M09
6.5	Traçabilité métrologique	05	Gestion des moyens et infrastructures	M02, M09
6.6	Produits et services fournis par des prestataires externes	05	Ressources externes	M02, M09
<b>7</b>	<b>Exigences relatives aux processus</b>			
7.1	Revue des demandes, appels d'offres et contrats	06	Processus Affaires	M02, M09
7.2	Sélection, vérification et validation des méthodes	06		M02, M09
7.3	Échantillonnage	06		M02, M09
7.4	Manutention des objets d'essai ou d'étalonnage	05		M02, M09
7.5	Enregistrements techniques	06	Système documentaire Sécurité Informatique	M02, M09
7.6	Évaluation de l'incertitude de mesure	06		M02, M09
7.7	Assurer la qualité des résultats	07		M02, M09
7.8	Rapport sur les résultats	03		M02, M09
7.9	Réclamations	07	Mesure, analyse amélioration	M02, M09
7.10	Gestion des travaux non conformes	07	Mesure, analyse amélioration	M02, M09
7.11	Maîtrise des données – Gestion de l'information	04	Système documentaire	M02, M09
<b>8</b>	<b>Exigences relatives au management</b>			
8.1	Options (*)			
8.2	Documentation des systèmes de management	0 01		M02, M09
8.3	Maîtrise de la documentation des systèmes de management	04	Système documentaire	M02, M09
8.4	Maîtrise des enregistrements	04		M02, M09
8.5	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	03		M02, M09 I97
8.6	Amélioration	07	Mesure, analyse amélioration	M02, M09
8.7	Action corrective	07	Mesure, analyse amélioration	M02, M09
8.8	Audits internes	07	Mesure, analyse amélioration	M02, M09
8.9	Revue de direction		Mesure, analyse amélioration	M02, M09

(\*) GINGER CEBTP a choisi l'option A

## NF EN ISO/IEC 17020

§	NF EN ISO/IEC 17020	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
<b>4</b>	<b>Exigences Générales</b>			
4.1	Impartialité et Indépendance	Page 2	Déontologie	M03 E275
4.2	Confidentialité	06	Déontologie	M03 E275
<b>5</b>	<b>Exigences structurelles</b>			
5.1	Exigences administratives	02		M03 Statuts HORIZON
5.2	Organisation et Management	01 02		M03 Instructions entités Organigrammes
<b>6</b>	<b>Exigences en matière de ressources</b>			
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
<b>7</b>	<b>Exigences relatives au processus</b>			
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	
<b>8</b>	<b>Exigences en matière de système de management</b>			
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
<b>1</b>	<b>Engagement de la direction de l'entreprise</b>			
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
<b>2</b>	<b>Compétences et qualifications professionnelles</b>			
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 <b>P1</b>
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 <b>P1</b>
2.3	SAVOIR-ETRE (Culture SSE/comportement)	02 05	Ressources Humaines	M05 et Instructions spécifiques Processus Ressources Humaines Instruction qualification Métier I03 <b>P1</b>
<b>3</b>	<b>Organisation du travail</b>			
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, presque-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/IEC 17065 – Secrétariat Technique Equi. De chantier et Animation Régionale NFBPE

§	NF EN ISO/IEC 17065	Manuel qualité M01	Procédure	Autres documents
<b>4</b>	<b>Exigences générales</b>			
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
<b>5</b>	<b>Exigences structurelles</b>			
5.1	Organisation et direction	01 02	Déontologie	M06 M07
5.2	Dispositif de préservation de l'impartialité	Page 2 01	Déontologie	M06 M07
<b>6</b>	<b>Exigences relatives aux ressources</b>			
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
<b>7</b>	<b>Exigences relatives aux processus</b>			
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/IEC 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
<b>8</b>	<b>Exigences du système de management</b>			
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 : Jérôme MOUNIER, Directeur Général  
Approbateur : Jérôme MOUNIER, Directeur Général