

DÉPARTEMENT EXPERTISES HYDRAULIQUE et ENVIRONNEMENT

Contact : josiane.piron@spw.wallonie.be

Memento technique 0.14 Analyse et suivi d'un Plan d'Assurance Qualité

Décembre 2020

Le contenu de ce document est susceptible d'évoluer. Il y a donc lieu de s'assurer que cette version est la dernière version disponible via <http://qc.spw.wallonie.be/fr/qualiroutes/fiches.html>. Ce memento est destiné à fournir une information rapide et succincte. Les informations contractuelles figurent dans les articles concernés du CCT QUALIROUTES - Chapitre A, notamment l'Art.34 lui-même complété par le document QR-A-1.

Objet du présent memento

Ce memento comprend deux parties.

Partie 1 - Analyse du Plan d'Assurance Qualité

Il s'agit d'une action menée en amont de la phase travaux et dont le but est d'obtenir un référentiel qualité répondant aux objectifs du marché.

Partie 2 - Vérification de l'application du PAQ

Il s'agit d'une action menée au cours des travaux et dont le but est de vérifier que les contrôles qualité (contrôles intérieurs et extérieurs) permettent de s'assurer de la conformité du marché.

Partie 1

Analyse du Plan d'Assurance Qualité

1.1. Rappels

Le PAQ est constitué de documents décrivant l'organisation, les moyens, les modes opératoires, les contrôles, ... qui seront mis en œuvre par l'adjudicataire en vue d'obtenir la qualité requise par rapport aux exigences du marché.

Ces documents doivent être transmis au pouvoir adjudicateur qui, tout comme pour les documents d'études d'exécution, doit les approuver. Les délais de fourniture, d'examen et d'approbation du PAQ sont fixés dans le document QR-A-1 (§ 6).



La fourniture et l'approbation du PAQ constituent un point d'arrêt pour l'entreprise. La certification des entreprises ne les dispense pas de la production d'un PAQ particulier au chantier ; ce dernier peut, tout au plus, comporter ou se référer à des éléments du système qualité établis pour la certification.

1.2. Points à examiner

- Documents d'organisation générale.

L'analyse porte sur les descriptions de l'encadrement responsable, l'organisation de l'entreprise et les modalités générales de contrôle intérieur, y compris (et surtout) la gestion des non-conformités.

Il est notamment vérifié l'existence d'un responsable qualité effectivement désigné pour le chantier et d'un plan de contrôle spécifique comportant :

- la liste des activités à contrôler ;
- le type de contrôle : interne, externe, extérieur ;
- la fréquence : aléatoire ou systématique ;
- la nature du contrôle : point critique ou point d'arrêt ;
- les délais de préavis et de réponse ;
- ...

- Procédures d'exécution des travaux.

Tous les domaines pour lesquels il est demandé d'assurer le contrôle dans le cadre du PAQ doivent faire l'objet de procédures spécifiques qui comportent les points suivants :

- l'objet ;
- le(s) document(s) de référence ;
- les moyens en personnel et matériel ;
- les produits utilisés (y compris les éventuelles reconnaissances (CE) et certifications) ;
- les modes opératoires ;
- les contrôles à réaliser (nature, fréquence,...) ;
- les critères de conformité ainsi que les dispositions à prendre en cas de non-conformité ;
- les points sensibles et délais associés.

- Documents de suivi et de contrôles (annexés aux procédures).

Chargés d'apporter la preuve de l'exercice du contrôle intérieur, ces documents comportent :

- les fiches de suivi journalier (autocontrôle d'exécution) ;
- les résultats des contrôles réalisés dans le cadre de l'autocontrôle de conformité ;
- les fiches de non-conformité et d'amélioration (actions correctives et préventives).

Partie 2

Vérification de l'application du Plan d'Assurance Qualité

2.1. Rappels

Dans le cadre d'un PAQ, le pouvoir adjudicateur confie à l'adjudicataire certains contrôles de la bonne exécution des travaux qui lui sont confiés et de la sorte, l'invite à une plus grande responsabilisation.

Le contrôle de conformité finale des travaux réalisés reste toutefois de la responsabilité du pouvoir adjudicateur.

2.2. Principes

Il y a lieu de s'assurer :

- que les PAQ sont effectivement mis en pratique ;
- que les documents de contrôle et de suivi ne sont pas complétés in fine ;
- que les contrôles sont réalisés et interprétés au fur et à mesure du déroulement des travaux ;
- que les anomalies sont détectées, enregistrées et traitées (fiches de non-conformité).

Les contrôles du pouvoir adjudicateur seront donc allégés et seront plus orientés vers un contrôle de la compétence et du travail effectivement réalisé par les personnes chargées du contrôle au sein de l'entreprise. La présence du pouvoir adjudicateur aux étapes clefs de la réalisation (points d'arrêt) reste toutefois indispensable.

2.3. Points importants à examiner

Les points essentiels du contrôle à réaliser dans le cadre d'un PAQ sont donc :

- **Existence du référentiel qualité et application du PAQ.**
 - présence du PAQ (notamment procédures et fiches de suivi et de contrôle) sur le chantier ;
 - assimilation du PAQ par toutes les personnes concernées (entreprise et pouvoir adjudicateur) ;
 - implication effective du responsable qualité de l'entreprise (présence indispensable sur le chantier) ;
 - utilisation des fiches de suivi et de contrôle au fur et à mesure de l'avancement des travaux et non à la fin de ceux-ci ;
 - ouverture spontanée des fiches de non-conformité (si l'entreprise n'en détecte pas en l'absence du pouvoir adjudicateur, c'est que ses contrôles sont factices).
- **Contrôle des étapes majeures.**
 - visite du chantier ;
 - fourniture effective du PAQ ;
 - respect des points d'arrêt ;
 - réalisation des essais selon le plan de contrôle ;
 - interprétation effective des résultats et suites données ;
 - cohérence entre les résultats des essais des contrôles intérieurs et extérieurs.

- **Traitement des non-conformités.**
 - analyse de l'origine du problème ;
 - prise en compte des mesures préventives ;
 - proposition de remise en conformité, d'acceptation ou de rebut.
- **Contrôle de réception et synthèse qualité.**
 - efficacité du PAQ ;
 - interprétation de l'ensemble des résultats d'essais ;
 - exécution d'une inspection détaillée finale ;
 - bilan et synthèse de tous les contrôles.

Terminologie

Qualité : ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

Plan qualité (PQ) : document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier.

Pouvoir adjudicateur : autorité qui désigne un fonctionnaire chargé de la direction et du contrôle de l'exécution du marché.

Adjudicataire : le soumissionnaire auquel le marché est attribué.

Contrôle intérieur : contrôle effectué par l'adjudicataire pour s'assurer de la qualité de sa prestation.

Contrôle extérieur : contrôle exercé sur l'adjudicataire par le pouvoir adjudicateur ou par un organisme qu'il mandate.

Point sensible : situation en cours d'exécution qui mérite une attention spéciale.

- Point critique : point sensible pour lequel il a été décidé d'effectuer un contrôle intérieur à l'entreprise, le contrôle extérieur étant formellement informé du moment de son exécution et de son résultat.
- Point d'arrêt : point sensible pour lequel un accord formel du contrôle extérieur est nécessaire à la poursuite de l'exécution.

Document de suivi et de contrôle : document, en général associé à une procédure d'exécution, permettant de transcrire les résultats des contrôles et de conserver l'historique de l'exécution.

Non-conformité : non-satisfaction d'une exigence.

Correction : action visant à éliminer une non-conformité détectée.

Action corrective : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité.