

MANUEL QUALITÉ

NOTRE POLITIQUE QHSE



Pôle : Qualité et Certification

Page 1 sur 1

Type : CHARTE

Réf : C SST

Titre : Charte Santé Sécurité au Travail

Rev : 02

CHARTRE QUALITÉ SÉCURITÉ SANTÉ ENVIRONNEMENT

A-P CONSULTING, à travers le Manager et ses collaborateurs, s'engage dans une démarche d'amélioration continue de ses performances, en adoptant une charte Qualité Sécurité Santé et Environnement afin de garantir, à nos clients et partenaires le respect de nos valeurs définies comme suit :

Nos principes

- Nous plaçons en tête de nos priorités la sécurité, la sûreté, la santé, le respect de l'environnement, la satisfaction de nos clients, l'écoute et le dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes.
- Chacun, à tout niveau, dans l'exercice de ses fonctions, est conscient de son rôle et de sa responsabilité et fait preuve de la plus grande discipline dans la prévention des accidents, la protection de la santé et de l'environnement, la qualité des services et la prise en compte des attentes des parties prenantes.

Nos engagements

- Nous promouvons, avec l'implication de tous, une culture dont les points clefs sont le professionnalisme, la rigueur dans le respect et la mise en œuvre des règles, la gestion des compétences, la pratique du retour d'expérience et l'apprentissage continu.
- Partout où nous exerçons nos activités, nous respectons les lois et les règlements.
- Nous veillons à maîtriser nos consommations énergétiques, notre production de déchets, notre utilisation de ressources naturelles et ses impacts sur la biodiversité.

Notre système de gestion

- Pour l'ensemble de nos activités nous réalisons, en matière de sécurité, sûreté, santé, environnement, qualité et engagement sociétal, des évaluations périodiques des risques, des politiques et mesures adaptées pour la maîtrise des risques.
- Nous privilégions dans le choix de nos partenaires leur capacité à appliquer une politique en matière de sécurité, de sûreté, de santé, d'environnement, de qualité équivalente à la nôtre.

Junior METOGO
Manager

Janvier 2020

Siège social : Montagne Sainte – Libreville (GABON)

Bureau de contrôle, d'Etudes de conseil, d'expertise et d'assistance au Capital de 2.000.000FCFA

Immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier RCCM GAB-LBV-01-2019-B13-00024

Numéro d'Identification Fiscal NIF 48017M - Police d'Assurance Responsabilité Civile Entreprise n° 2019-50-00316

Organisme de contrôle accrédité par AGANOR sous le numéro 00000037

L'OBJECTIF DE CE MANUEL :

Le présent Manuel qualité définit le système de management qualité d'A-P CONSULTING suarl. Il décrit les principes relatifs à l'organisation et aux ressources, permettant la mise en œuvre de la politique qualité par l'ensemble des collaborateurs d'A-P CONSULTING.



RÉFÉRENTIELS:

Le Manuel qualité a pour principaux référentiels:

- norme ISO 9001 Systèmes de Management de la Qualité - Exigences
- norme ISO/IEC 17020 Évaluation de la conformité – Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection

SOMMAIRE

1 • LE MANAGEMENT.....	01
1.1 ACTIVITÉS ET ORGANISATION.....	02
1.2 SERVICE, LÉGALITÉ ET PROBITÉ.....	03
1.3 LE SYSTÈME QUALITÉ.....	04
1.4 SURVEILLANCE ET AMÉLIORATION.....	05
2 • LA DOCUMENTATION.....	06
3 • LES RESSOURCES.....	07
3.1 RESSOURCES MÉTHODES.....	08
3.2 RESSOURCES HUMAINES.....	09
3.3 RESSOURCES MATÉRIELLES.....	10
3.4 RESSOURCES EXTERNES.....	11
4 • LES PRESTATIONS.....	12
4.1 VENTE.....	13
4.2 RÉALISATION.....	14



MANAGEMENT



1● LE MANAGEMENT

1.1. ACTIVITÉS ET ORGANISATION

PRÉSENTATION GÉNÉRALE A- P CONSULTING

A-P CONSULTING suarl pour un monde plus sûr, est spécialisée dans la prévention et la maîtrise des risques techniques, environnementaux et humains dans les secteurs de l'industrie, de la construction et du tertiaire.

A-P CONSULTING suarl accompagne les entreprises, les collectivités et les particuliers dans la maîtrise des risques et dans la performance des installations, équipements et bâtiments à travers une offre large de services : audit, conseil, formation, inspection, essais et mesures, accompagnement à la certification de produits ou de systèmes, solutions innovantes, veille réglementaire, etc., à travers les domaines de l'hygiène, la santé, l'environnement, l'agro-alimentaire, l'énergie et les transports.

Chaque jour, nous trouvons des solutions innovatrices, enfin de répondre aux besoins de nos partenaires.

Aussi, nous pouvons vous accompagner dans les domaines suivants :

QHSE: Protéger l'environnement et préserver la santé humaine. Sites et sols pollués, audits et conseils (pénibilité, dossiers ICPE), mesures (eau, air, bruit), management de l'énergie (audits énergétiques).

EXPLOITATION: Prévenir les risques d'accident dans vos installations et équipements. Vérifications des équipements et des installations (engins de levage, électricité,...), sécurité incendie, thermique et pression, métrologie, conformité machine.

CONSTRUCTION: Prévenir l'ensemble des aléas liés à la construction/déconstruction. Diagnostics immobilier, contrôle construction, coordination SPS, performance du bâtiment, fiabilité des structures, diagnostics gaz.

INSPECTION DES MATERIAUX : Inspecter, contrôler et analyser les assemblages, les ouvrages et les équipements. Contrôles non destructifs, essais destructifs, inspections, analyse de défauts, soudage et qualification, formation.

FORMATION: Promouvoir les bonnes pratiques en matière de santé et sécurité au travail Sécurité (électricité, conduite d'engins, machine, incendie, ATEX...), environnement (TMD, management de l'énergie, maîtrise de l'eau...).

HISTORIQUE

En 1993 feu Henri METOGO M'ANDA, père de Junior METOGO crée une PME-PMI pour la réalisation des prestations dans le domaine du Conseil et l'Assistance Technique en freelance, relative à l'élaboration des études et des projets.

Surchargé par des multiples marchés, en 1996, feu Henri METOGO M'ANDA demande le soutien à l'un de ses fils, le dénommé Junior METOGO, afin de le soulager dans ses tâches :

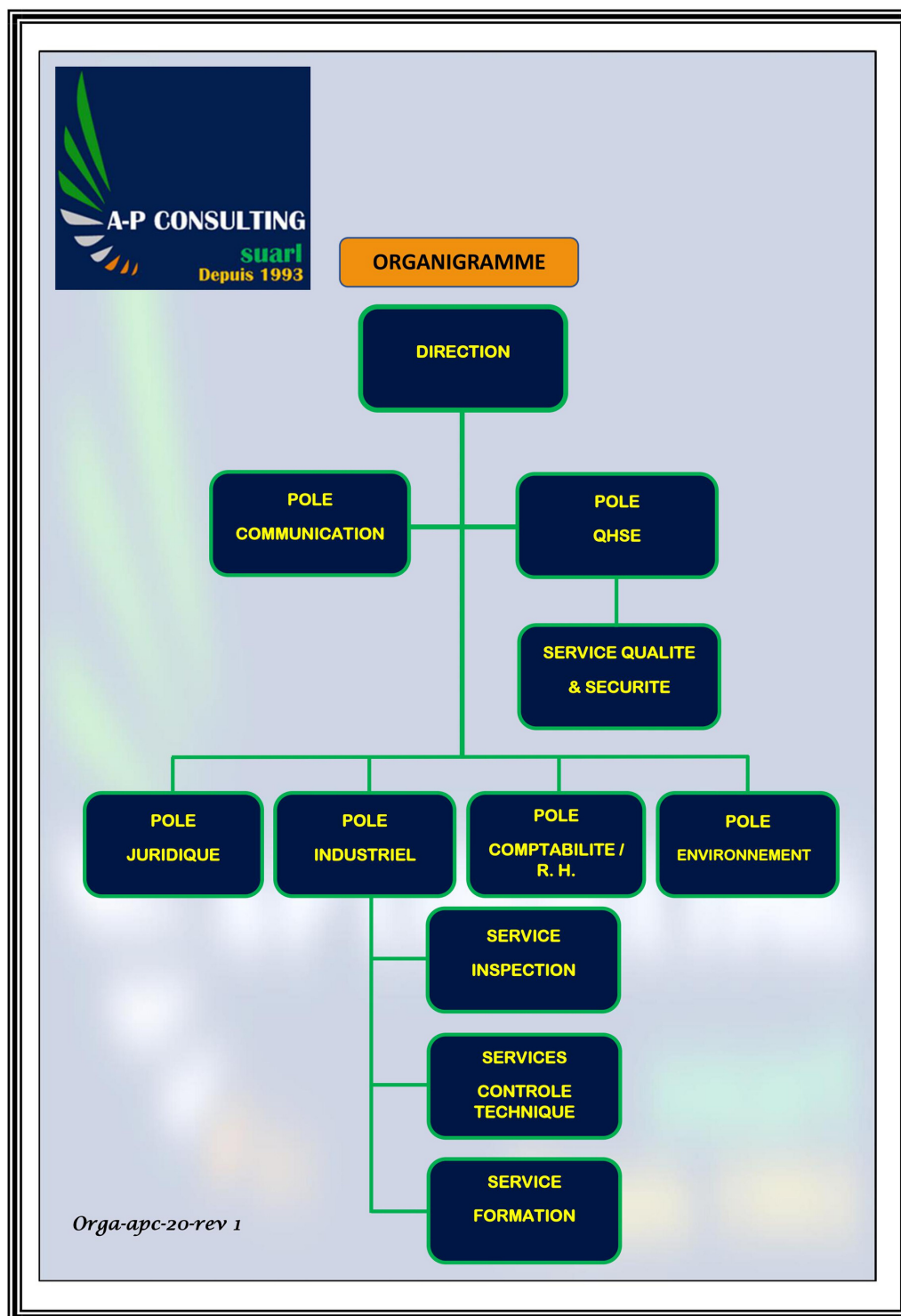
- **La réalisation des rapports ;**
- **La réalisation des procès-verbaux ;**
- **La prise des notes, lors des rencontres relatives aux forums et aux réunions, mais aussi dans les différentes missions, sur site.**

Le En 2005, le feu Henri METOGO M'ANDA est diagnostiqué d'un cancer et y décède.

En 2007, Junior METOGO considère les conseils de son père et décide d'entré à l'école Polytechnique de MASUKU, par voie de concours. A la suite de sa formation, il suit des stages à la SEEG, à la SOBRAGA, à la SPI, à DELMAS PETROLEUM SERVICE et fait ses premiers pas en entreprise à ROUGIER GABON, en suite, fait son entré au Bureau VERITAS, par voie de concours où il fait carrière sur neuf (9) ans.

Après la fermeture du Bureau VERITAS, Junior METOGO a le choix, entre faire profiter de son expertise à d'autres entreprises, où de créer la sienne. Et en mai 2019, Junior METOGO crée le Bureau de Contrôle et d'Assistance Technique dénommé A-P CONSULTNG.

ORGANIGRAMME A-P CONSULTING



LES RESPONSABILITES

Responsabilités qualité

L'ensemble des collaborateurs appliquent le système qualité, participent à l'atteinte des objectifs qualité et sont des acteurs de l'amélioration continue.

Cependant le Manager d'A-P CONSULTING suarl désigne un responsable qualité, qui est chargé de :

- définir en adéquation avec les référentiels applicables, un système qualité adapté à l'ensemble des activités et des marchés d'A-P CONSULTING, dans un triple souci **d'efficacité**, de **clarté** et de **simplicité**,
- animer le système qualité dans une dynamique d'amélioration continue,
- s'assurer que celui-ci est mis en œuvre et entretenu conformément aux référentiels retenus et aux engagements du management.



1.2. SERVICE LÉGALITÉ PROBITÉ

A A-P CONSULTING Nous croyons qu'il est important de soutenir une culture progressive permettant à tous nos collaborateurs de se sentir à la maison, de profiter d'opportunités égales et de se développer avec nous.

Notre culture repose donc sur 3 valeurs centrales, qui donnent le ton pour définir comment nous travaillons ensemble, comment nous nous comportons les uns envers les autres au profit de chacun, et comment nous encourageons un esprit d'équipe unique.

NOS VALEURS CENTRALES

- **Service** : Nous sommes au service de nos partenaires et mettons à leur disposition nos capacités intellectuelles, afin de trouver de solutions innovantes) à leurs problèmes.
- **Légalité** : car agir conformément aux lois est vital pour construire et maintenir la confiance et de bonnes relations.
- **Probité** : Nous œuvrons dans la droiture, la bonne foi et l'honnêteté que nous manifestons par l'observation rigoureuse des règles morales et des principes de justice.

Notre Code éthique nous permettent d'assurer:

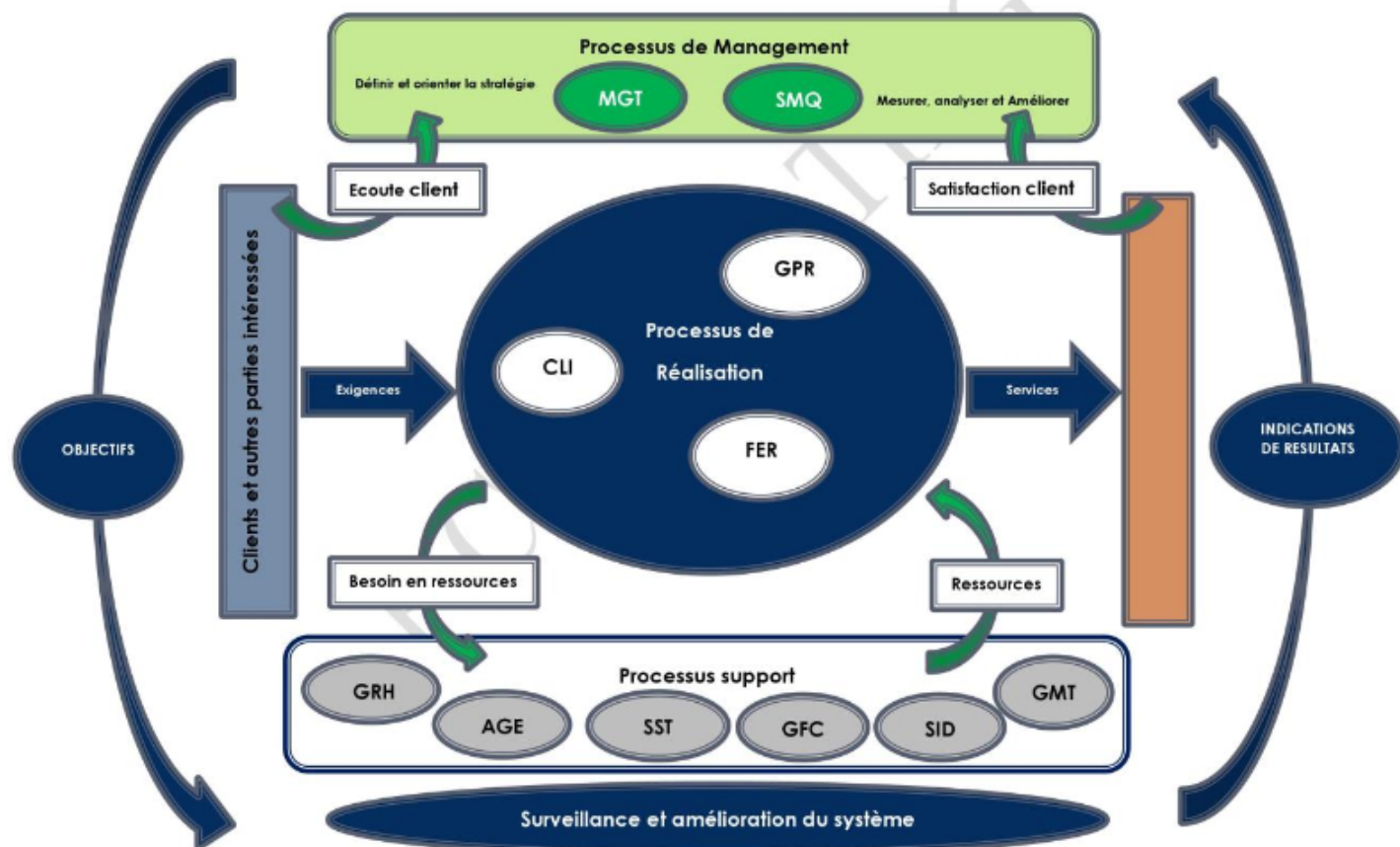
- que seules sont réalisées des prestations compatibles avec nos valeurs,
- la confidentialité des informations recueillies.

L'ensemble du personnel applique le code d'éthique qui regroupe notamment les règles relatives à la devise "service légalité probité".

1.3. SYSTÈME QUALITÉ

LES PROCESSUS D'A-P CONSULTING

I. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS D'A-P CONSULTING



le pilotage des processus identifiés ici, et au sein du présent manuel, est précisé en annexe

LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Les risques et opportunités susceptibles d'avoir une influence sur la qualité des activités d'A-P CONSULTING, la satisfaction de ses clients et des autres parties intéressées, sont identifiés, analysés et les actions adaptées sont mises en œuvre et leur efficacité vérifiée; cet examen est une donnée d'entrée des Revues de Direction.

COMMUNICATION

Le département Communication est chargé de définir les principes et de gérer des actions communes (outils de communication interne et externe, documents d'accompagnement...).

Ceux-ci intègrent notamment la communication interne sur l'efficacité du système de management (exemples : journaux internes, réunions, tableaux de bords...).



ÉCOUTE DES CLIENTSET DES PARTIES INTÉRESSÉES



Les parties intéressées sont principalement :

- les **clients/partenaires** pour lesquels ces activités sont réalisées ;
- les **autorités réglementaires**, publiques, donneurs d'ordre et prescripteurs divers... qui définissent les exigences relatives aux activités d'A-P CONSULTING ;
- les **collaborateurs** qui portent le savoir-faire d'A-P CONSULTING.

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

- **remontée d'informations** des intervenants, en contact direct avec le client,
- **contacts commerciaux**,
- **audits et évaluations clients**,
- **traitement des réclamations**,
- **enquêtes de satisfaction**.

CONTEXTE ET ENJEUX

A-P CONSULTING exerce ses activités dans un contexte de mondialisation des échanges où les clients/partenaires et donneurs d'ordre s'appuient sur des normes nationales et internationales reconnues.

Le contexte professionnel impose aux organismes de de contrôles une impartialité et une grande maîtrise des risques techniques, à la fois pour obtenir la confiance du gouvernement et des organismes privés , et pour leurs offrir les solutions dont ils ont besoin pour améliorer la protection des personnes, des biens et de l'environnement.

Le principal enjeu interne vise le maintien et l'adéquation des compétences.Ces enjeux sont périodiquement revus, notamment à l'occasion des Revues de Direction.



REVUES DE DIRECTION/ENTRETIEN, ANNUEL ET PLANIFICATION

	Revu de direction/entretien annuel
permet de s'assurer	de l'état, de l'adéquation et de l'efficacité du système qualité par rapport à la politique et aux objectives qualités
réalisée annuellement	par le manager, en présence du Responsable qualité
données d'entrée	•retours d'information des clients et des parties intéressées, réclamations et appels, •état des actions correctives et préventives, •réalisation des objectifs et actions qualité, incluant ceux issus de la revue précédente, • analyse des enjeux (externes et internes), des risques et opportunités, •changements pouvant affecter le système de management,
Plan d'action	• validé par le manager. • identifiant les besoins de changement à apporter au système qualité, • comportant les décisions et actions, pour la période suivante, relatives aux objectifs qualité et actions d'amélioration, ainsi que les ressources éventuelles à mettre en place.
diffusé au minimum	aux participants ou aux pilotes de processus désignés pour la mise en place du plan d'action.

1.4. SURVEILLANCE ET AMÉLIORATION

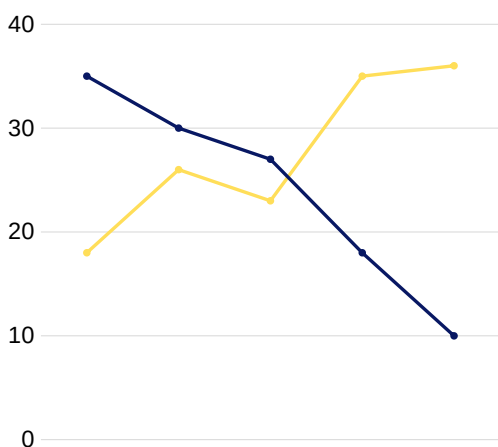
FICHES D'ÉCARTS

Toute personne peut ouvrir une fiche d'écart correspondant à un dysfonctionnement interne, une amélioration ou dans le cadre d'un suivi d'objectif qualité ou d'une analyse de risque.

Ces fiches permettent également d'enregistrer et de traiter les écarts ou dysfonctionnements constatés. Le destinataire de la fiche élabore le plan d'action correspondant :

- **action(s) curative(s),**
- **analyse des causes,**
- **action(s) corrective(s), qui visent à empêcher la reconduction de l'écart, le cas échéant,**
- **action préventive, le cas échéant.**

L'Animateur Qualité est chargé de suivre la mise en œuvre du plan d'action. Le Responsable Qualité (ou une personne désignée) clôture la fiche d'écart après avoir vérifié la mise en œuvre du plan d'action et l'efficacité des actions correctives (le cas échéant).



RÉCLAMATIONS ET APPELS

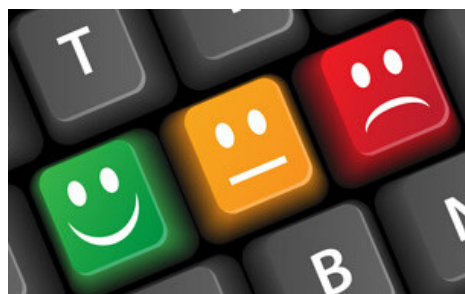
Une réclamation (ou un appel), quel que soit le mode de réception (écrit, oral, mail...), est enregistrée par celui qui la reçoit. Les étapes suivantes d'analyse et de traitement sont mises en œuvre et enregistrées sous la responsabilité du responsable de la structure concernée :

- **collecte et vérification** des informations nécessaires permettant de statuer sur le fait que la réclamation ou l'appel est fondé ou pas,
- **définition et mise en œuvre** des actions permettant de traiter la réclamation ou l'appel,
- **réponse au plaignant.**

La décision à signifier au plaignant est prise par le manager. Si besoin, la personne concernée peut :

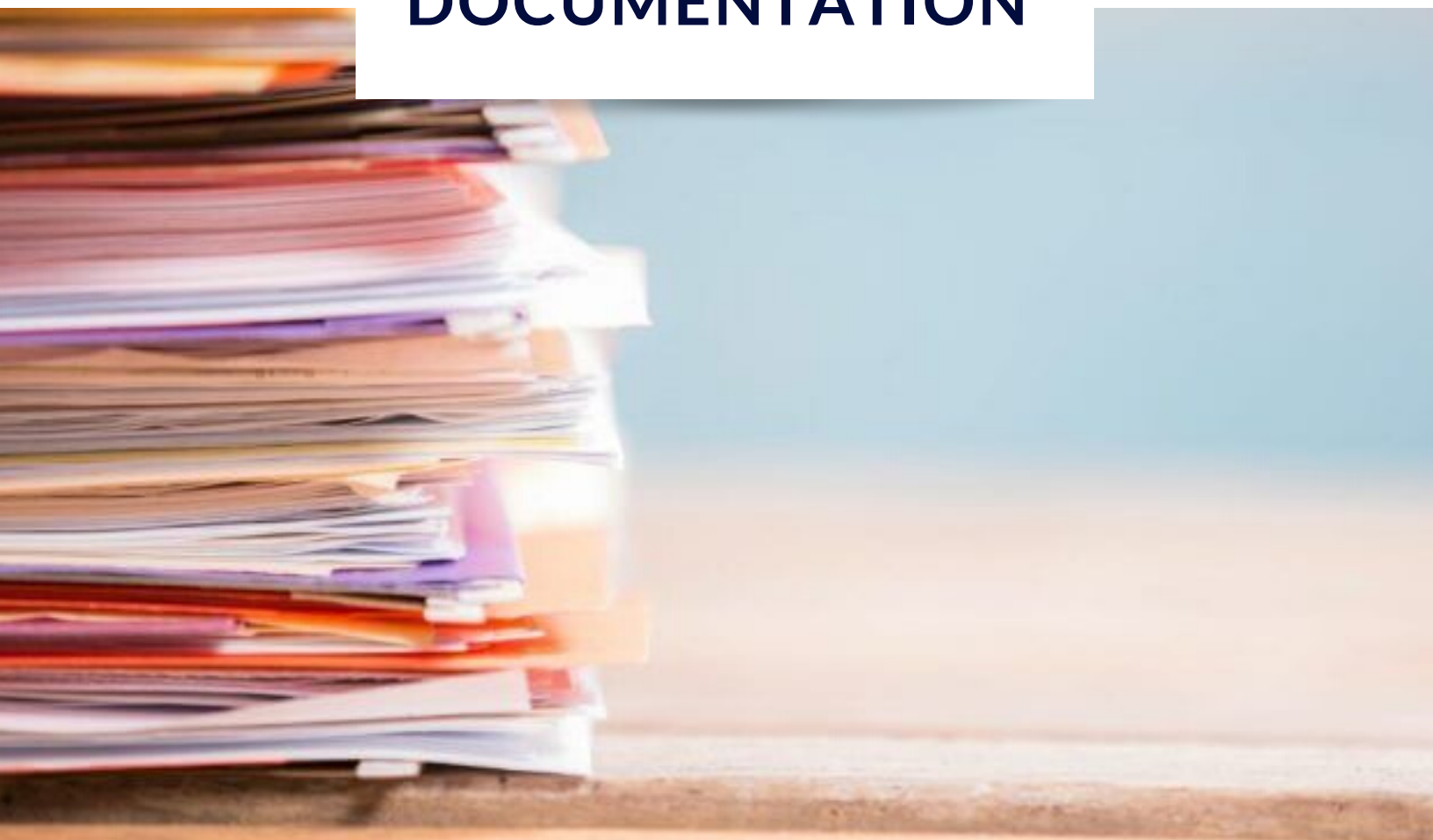
- accuser réception de la réclamation ou de l'appel,
- informer le plaignant de l'avancement de l'analyse et/ou du traitement et des résultats,
- informer le plaignant de la fin du traitement.

Une fiche d'écart est ouverte, si la réclamation ou l'appel est fondé et met en évidence un écart par rapport aux règles du système qualité. Le traitement de la fiche d'écart est identique à celui d'un dysfonctionnement interne





DOCUMENTATION



2•LA DOCUMENTATION

Dans le cadre du système qualité, il existe 2 types de documents applicables:

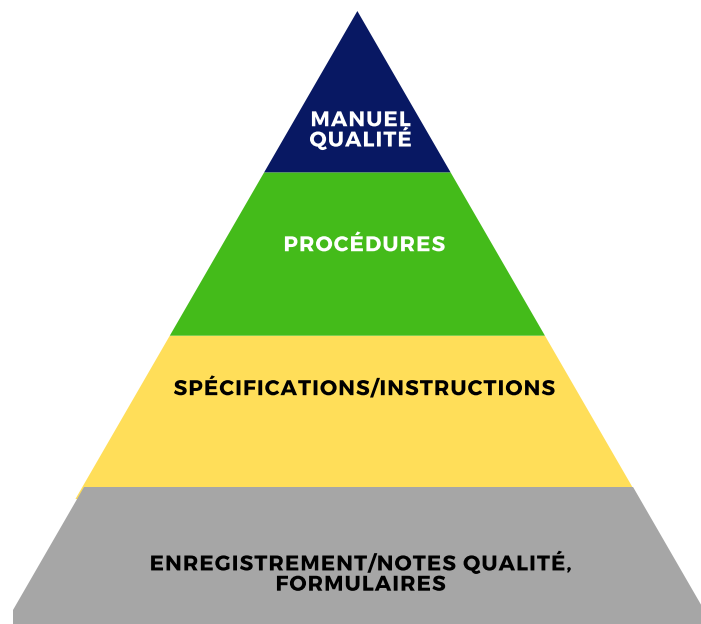
- des documents qualité,
- des documents techniques.

DOCUMENTS QUALITÉ

Les différentes procédures complètent les dispositions du Manuel Qualité et sont applicables à toute les prestation d'A-P CONSULTING. Les Spécifications Qualité définissent pour chaque domaine de compétence les dispositions spécifiques applicables à ce domaine ainsi que les ressources humaines, matérielles et méthodes nécessaires.

Les Plans Qualité définissent les dispositions propres à une prestation particulière, à un référentiel particulier et/ou à une demande client spécifique. Les Notes Qualité définissent une disposition ponctuelle, sur un sujet particulier. Les documents qualité sont complétés par des outils d'application et par des formulaires et supports d'enregistrement.

Exemples : outils de gestion des qualifications, des dysfonctionnements, des ressources matérielles



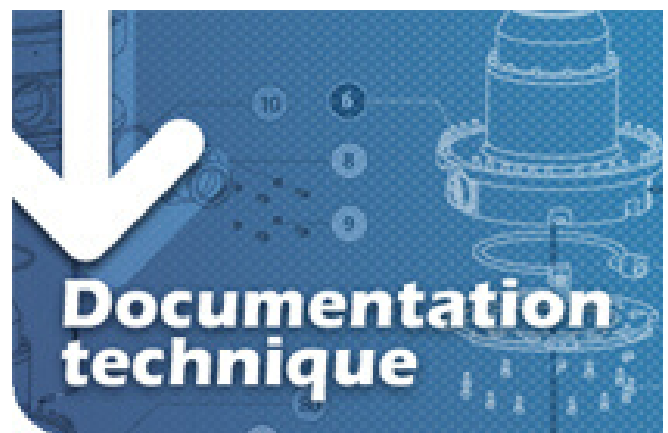
DOCUMENTS TECHNIQUES

Les documents techniques sont spécifiques à chaque domaine ; ce sont les documents nécessaires à la maîtrise des produits/prestations. Ils incluent :

- **les documents méthodes** (incluant les notes techniques, les supports et modèles de rapports lorsqu'ils ne sont pas intégrés à un outil, les supports de formation interne éventuels),
- **les fiches descriptives des prestations**, les outils (servant à réaliser la prestation, à établir le rapport...),
- les référentiels,
- les autres documents techniques généraux,
- les documents relatifs à la métrologie interne.

Les documents techniques sont complétés par des outils, des formulaires et supports d'enregistrement.

Les documents techniques sont élaborés et mis à jour selon les modalités décrites au 3.1.



LA MISE À DISPOSITION ET L'APPROPRIATION

Ce manuel Qualité est élaboré et/ou modifié par le Pole QHSE, puis vérifié et approuvé par le Manager.

Le contenu du manuel est examiné au moins une fois par an pour vérifier la cohérence entre le SMQ et les objectifs de la politique Qualité au regard de la satisfaction des clients et du développement d'A-P CONSULTING.

Toutefois, en dehors des revues de direction, les modifications de l'organisation ou des pratiques peuvent entraîner la mise à jour du manuel Qualité.

Après chaque mise à jour, le manuel Qualité est vérifié et approuvé. Le numéro de version est incrémenté. Le résumé des principales modifications et les chapitres concernés sont mentionnés sur l'état des mises à jour en page de garde du manuel.

Ce manuel est destiné à un usage interne et externe (clients, fournisseurs, organisme de certification et ensemble du personnel d'A-P CONSULTING). Sa diffusion se fait sous format électronique et physique.

LES ENREGISTREMENTS ET L'ARCHIVAGE

Les enregistrements résultent de la mise en application des documents techniques et qualité. Exemples : dossier d'affaire, livrable client, compte-rendu de supervision. Ils peuvent exister sous différents formats (papier, informatique, photos...). La bonne gestion des enregistrements est essentielle dans nos activités de service. Les documents conservés et disponibles sont les seuls éléments matériels attestant de la réalisation du service. La traçabilité de nos actions nous permet ainsi, si nécessaire, d'apporter la preuve de la bonne réalisation de nos prestations.



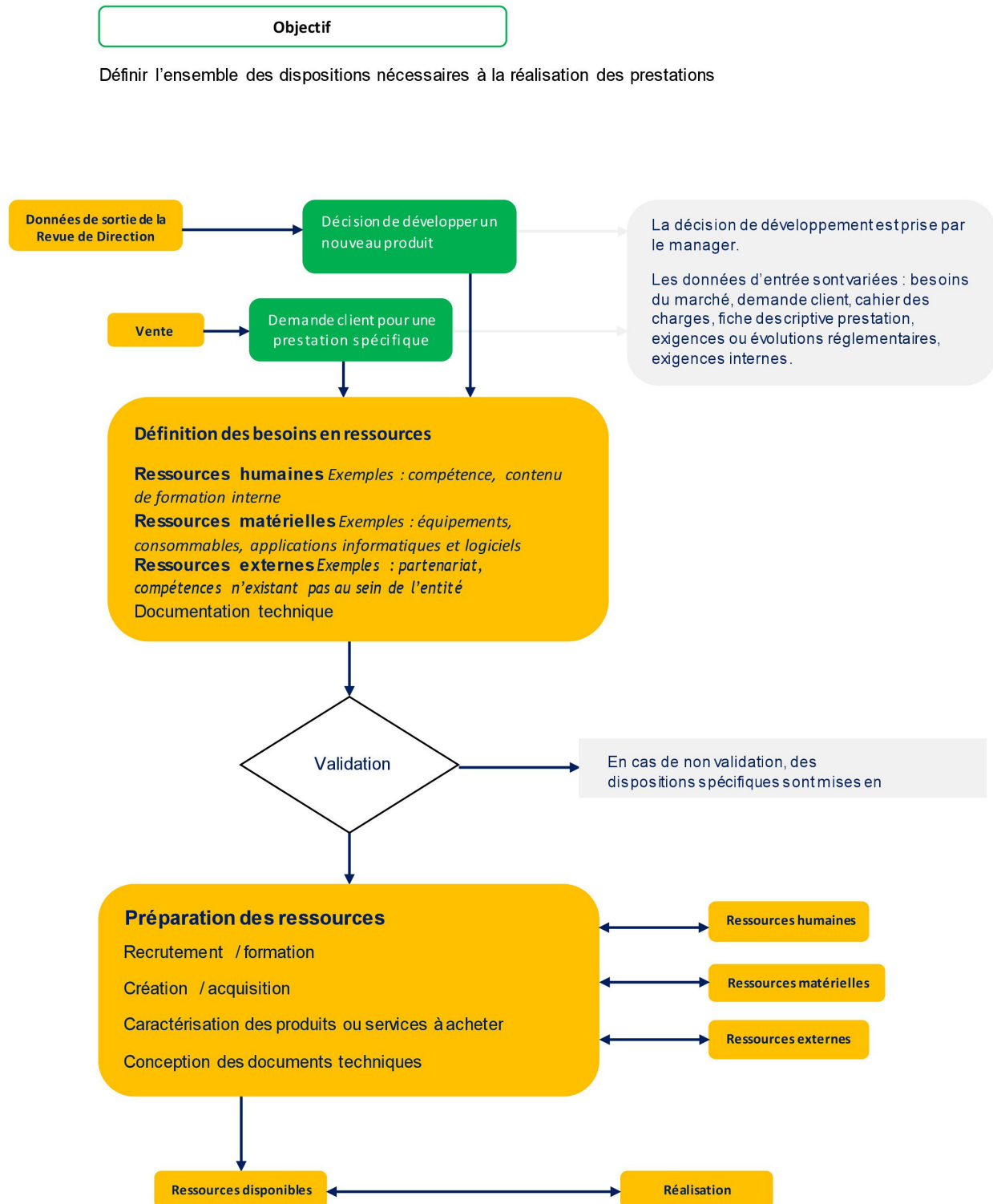


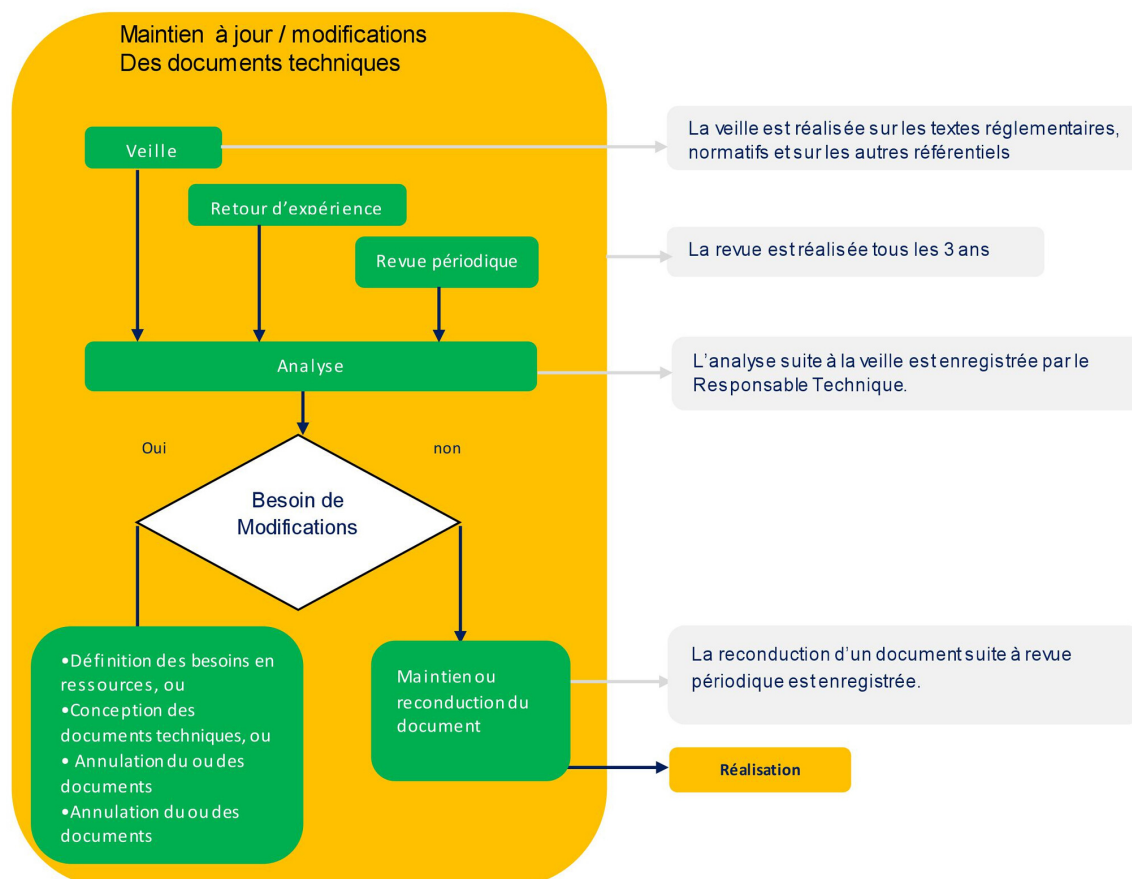
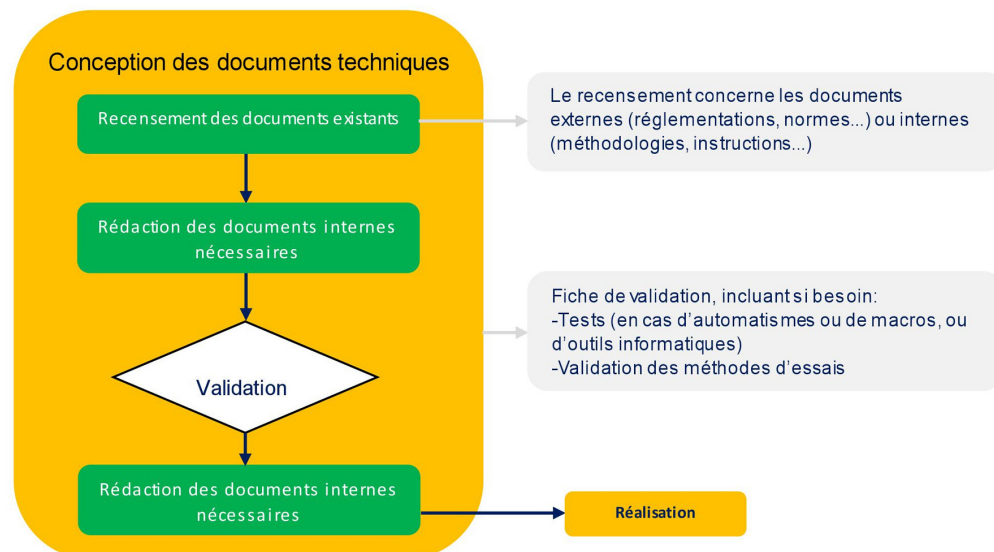
RESSOURCES



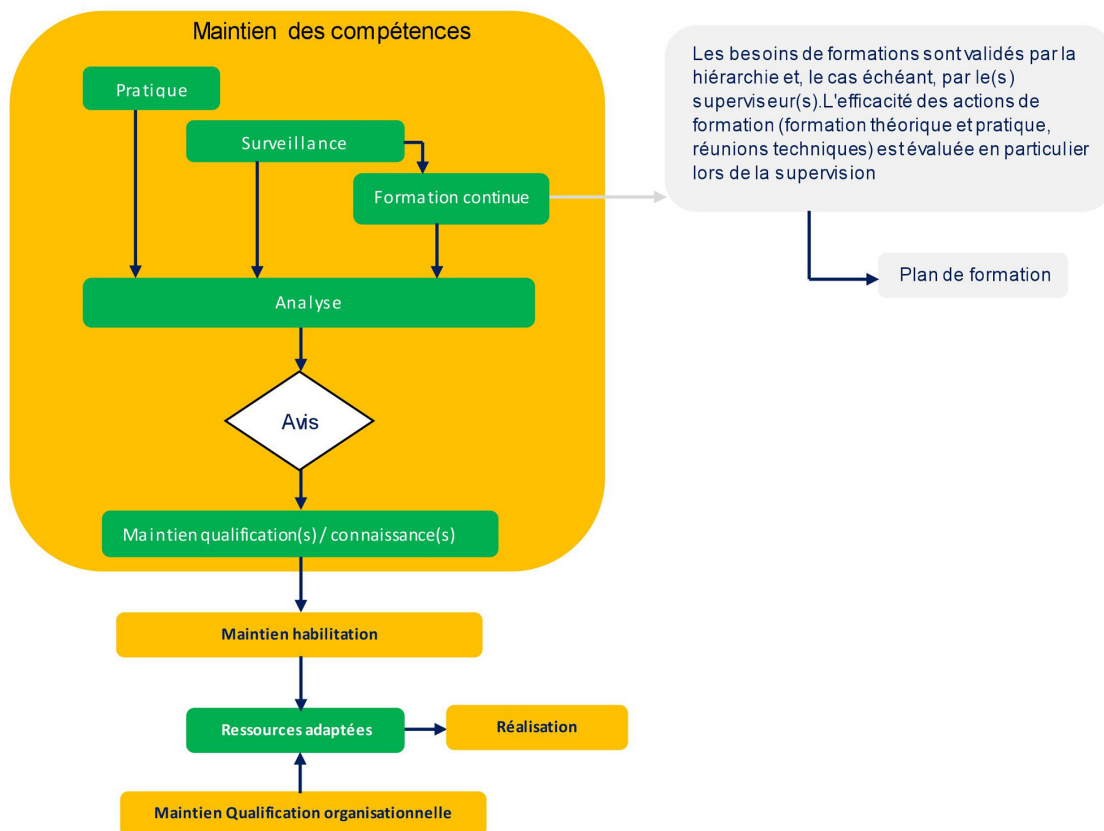
3•LES RESSOURCES

3.1 RESSOURCES MÉTHODES





3.2 RESSOURCES HUMAINES



LES OUTILS

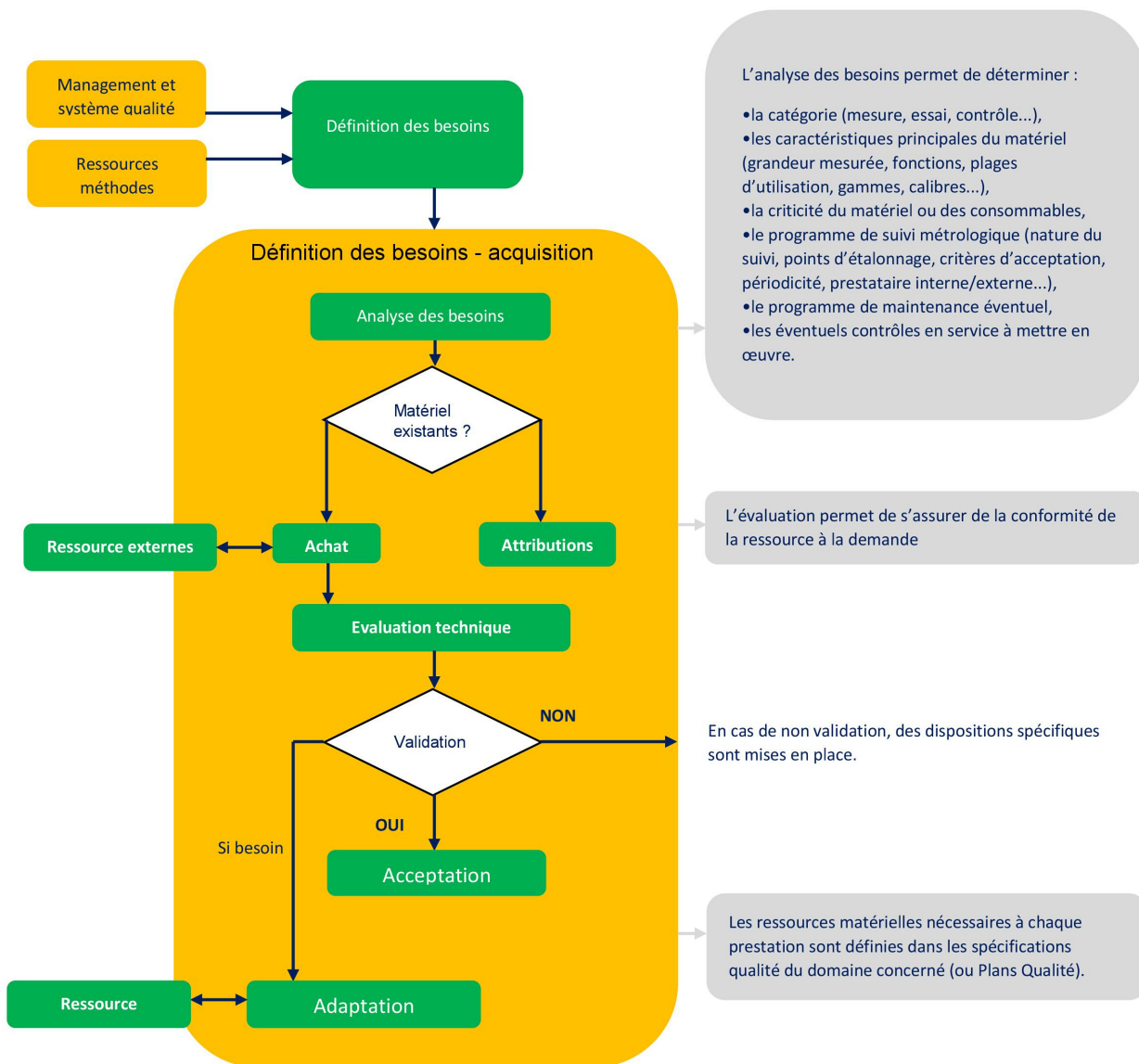
Le plan de formation est établi annuellement sur la base de la collecte des besoins. Il est mis en œuvre après approbation par le Manager.

Le Dossier Individuel d'un collaborateur contient les informations relatives à ses formations scolaire et universitaire, formations suivies avant et depuis l'entrée chez A-P CONSULTING, langues pratiquées et expériences professionnelles. Il sert de base de données permettant l'édition de CV, lors d'un besoin particulier (missions, appel d'offre...).

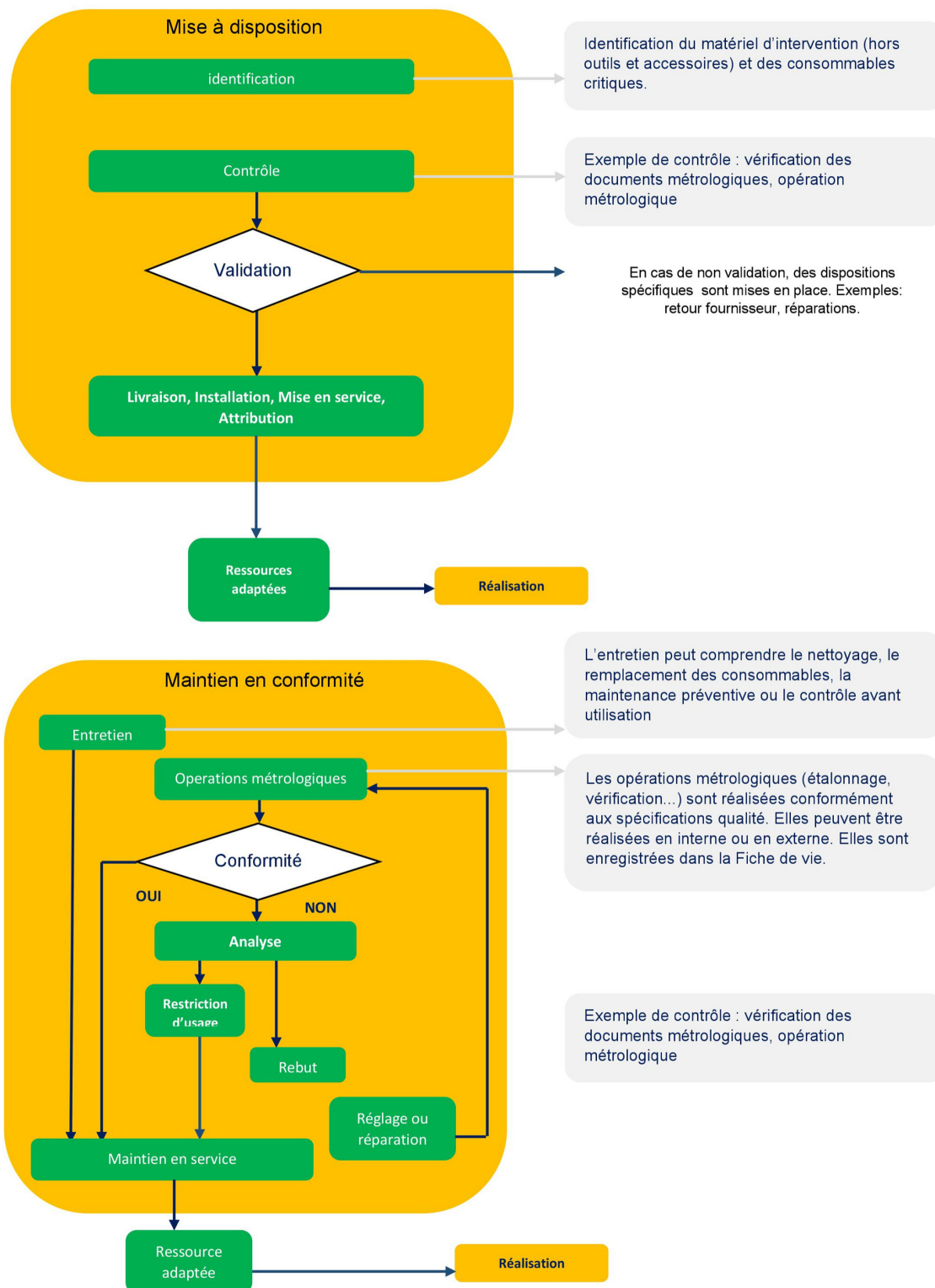
3.3 RESSOURCES MATERIELLES

Objectif

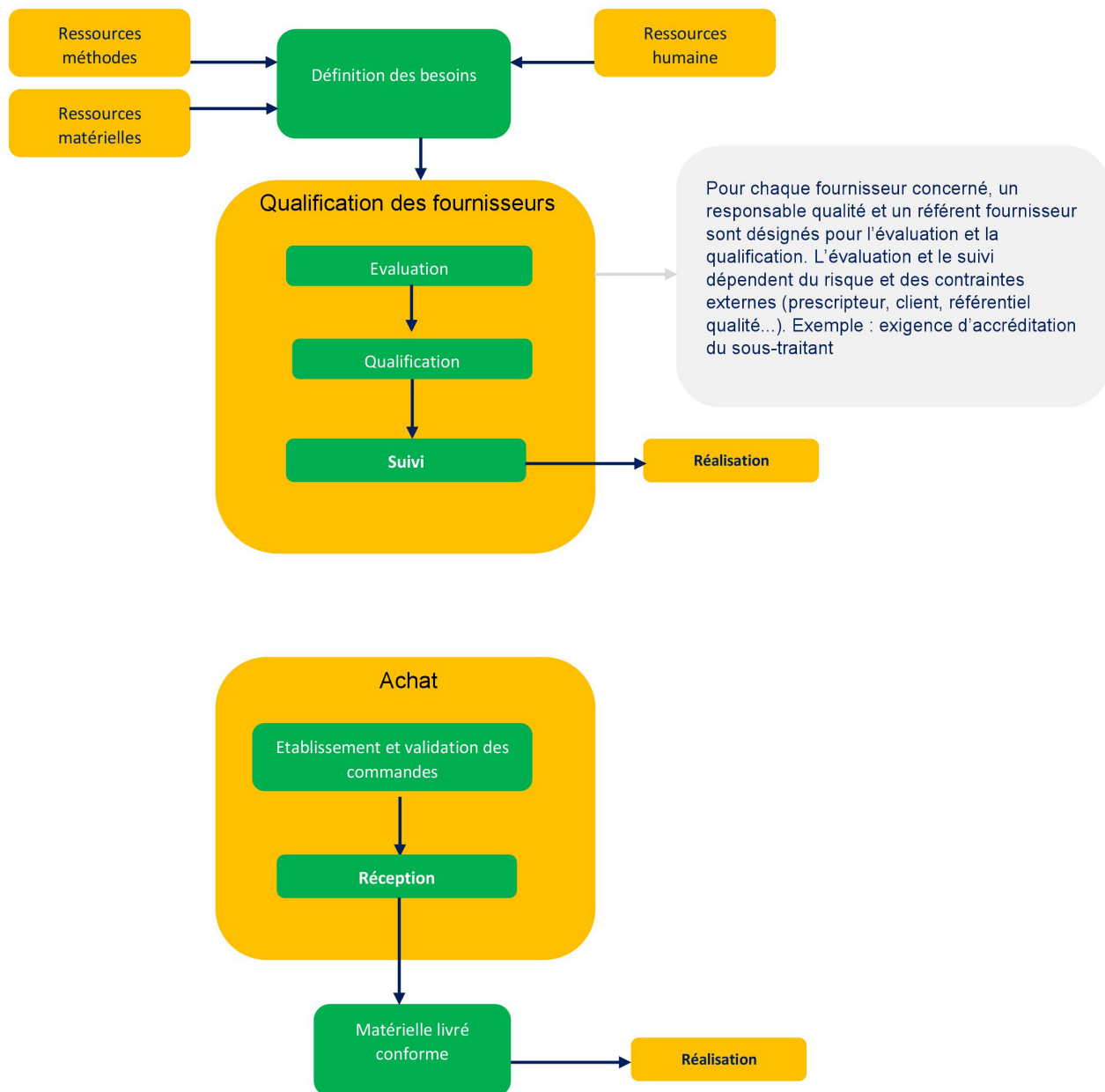
Disposer de ressources matérielles conformes et en nombre suffisant pour réaliser les prestations



3.3 RESSOURCES MATERIELLES



3.4 RESSOURCES EXTERNES/SOUS-TRAITANT



A photograph of two Black men in a construction setting. They are both wearing white hard hats and high-visibility safety vests over light blue shirts. The man on the left is pointing at a document on the ground, while the man on the right looks on. The document contains technical drawings and text. The background shows a construction site with a large white tarp and some equipment.

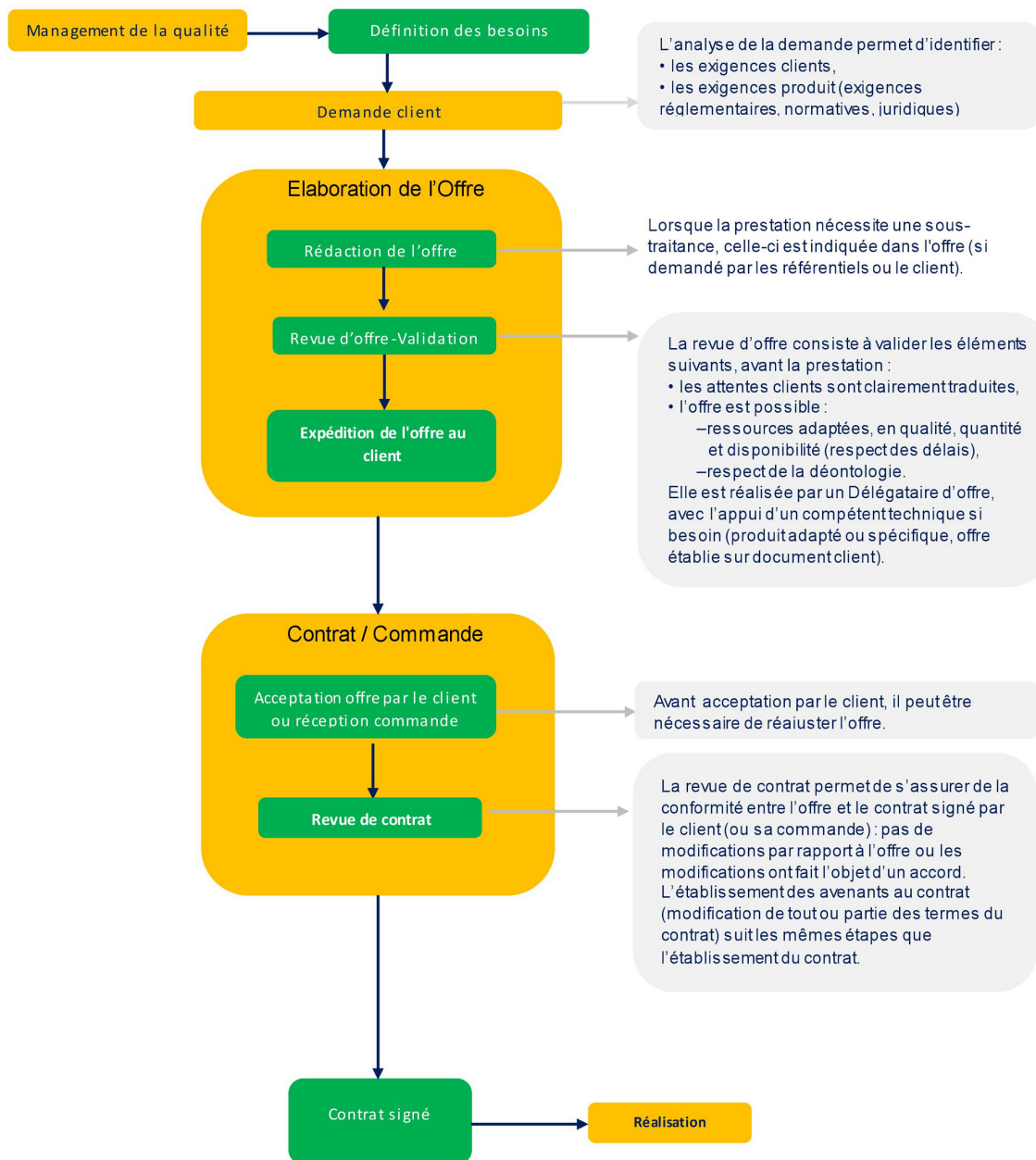
PRESTATION

4 • LES PRESTATIONS

4.1 VENTE

Objectif

Transformer le besoin client en contrat, dans le respect des règles de l'entreprise



4.2 RÉALISATION

