Diffusion : Directeur Général des Services - Responsable Qualité - Responsable du pôle patrimoine et prospective - Responsable du service Exploitation/CICRA - Responsable CICRA - Inspecteurs CICRA - Opérateurs CICRA - Assistante(s) Administrative(s) CICRA

MANUEL QUALITE

Modifications :

<table>
<thead>
<tr>
<th>Version</th>
<th>Nature de la modification</th>
<th>Date</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Version initiale</td>
<td>18/12/2012</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Elargissement de l'activité d'inspection visuelle au contrôle d'étanchéité des réseaux neufs d'assainissement</td>
<td>01/01/2013</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Actualisation suite à la modification de la norme17020 d'octobre 2012</td>
<td>18/03/2013</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Actualisation du manuel suite à l'audit interne du 6 juin 2013</td>
<td>01/08/2013</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Actualisation du manuel formalisant la limitation de la portée d'accréditation de la CICRA aux réseaux d'assainissement d'un diamètre intérieur inférieur ou égal à 600mm, et intégrant les modifications liées à la réforme des statuts du syndicat des eaux</td>
<td>15/02/2014</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Actualisation du manuel suite à l'audit externe des 27 et 28 février 2014</td>
<td>01/06/2014</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Actualisation du manuel suite à l'évaluation complémentaire du 09 juillet 2014</td>
<td>18/07/2014</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Mise à jour du manuel et actualisation de la déclaration de politique qualité</td>
<td>15/12/2014</td>
</tr>
<tr>
<td>#</td>
<td>Modification Description</td>
<td>Date</td>
</tr>
<tr>
<td>----</td>
<td>------------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>-------</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Actualisation du manuel liée à la modification de l'organisation du sde17 (création du service Exploitation/CICRA)</td>
<td>15/04/2015</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Mise à jour du manuel et actualisation des chapitres 4.1.1 et 6.3</td>
<td>15/07/2015</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Mise à jour du manuel et actualisation des chapitres 5.2 et 6.2.3</td>
<td>15/01/2016</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Actualisation à la suite de la réforme 2016 des marchés publics</td>
<td>01/06/2016</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Actualisation du chapitre 4.2 et de la Politique Qualité suite à la revue de direction du 16 février 2017</td>
<td>01/03/2017</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Actualisation du chapitre 6.1.2 et de la Politique Qualité</td>
<td>01/10/2017</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Actualisation du manuel suite à l'audit interne d'octobre 2017</td>
<td>15/02/2018</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Révision du manuel qualité suite à la revue de direction du 15 février 2018</td>
<td>15/03/2018</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Le Syndicat des Eaux de la Charente Maritime devient Eau 17</td>
<td>08/04/2019</td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>Actualisation suite à la modification de l’INS REF 05 et au changement organisationnel d’Eau 17</td>
<td>01/09/2019</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Les modifications apportées dans la dernière version sont signalées par un trait vertical dans la marge.
Sommaire

I. PRESENTATION D’EAU 17 ............................................................... 6
   1.1 Historique de la création D’EAU 17 ............................................. 6
   1.2 Missions D’EAU 17 ................................................................. 6
   1.3 Organisation D’EAU 17 .............................................................. 7
   1.4 Présentation de la CICRA ........................................................... 8

II. OBJET ET CHAMP D’APPLICATION DU MANUEL QUALITE ........ 8
   2.1 Objet du manuel qualité ......................................................... 8
   2.2 Champ d’application du manuel qualité .................................... 8

III. DOCUMENTS DE REFERENCE ................................................. 9

IV. EXIGENCES GENERALES ........................................................ 9
   4.1 Impartialité et indépendance .................................................. 10
      4.1.1 Impartialité ................................................................. 10
      4.1.2 Indépendance ............................................................. 12
   4.2 Confidentialité ........................................................................ 12

V. EXIGENCES STRUCTURELLES .................................................... 13
   5.1 Exigences administratives ....................................................... 13
      5.1.1 Structure juridique .......................................................... 13
      5.1.2 Modalités de prise de commande (lettre de mission) .......... 13
      5.1.3 Cadre comptable ........................................................... 13
      5.1.4 Assurances ................................................................. 14
   5.2 Organisation et management .................................................. 14

VI. EXIGENCES EN MATIERE DE RESSOURCES ....................... 17
   6.1 Personnel .............................................................................. 17
      6.1.1 Moyens en personnel ...................................................... 17
6.1.2 Qualification et niveau de formation ................................................................. 17
6.1.3 Surveillance des qualifications ........................................................................... 18
6.1.4 Règles de conduite et de déontologie ................................................................. 18
6.2 Installations et équipements .................................................................................... 18
6.2.1 Identification des installations et des équipements ........................................... 18
6.2.2 Règles pour l’accès et l’utilisation des installations et des équipements ............ 19
6.2.3 Maintenance des équipements ............................................................................. 19
6.2.4 Sélection et approbation des fournisseurs ......................................................... 20
6.2.5 Réception du matériel ....................................................................................... 20
6.2.6 Utilisation et maintenance des équipements informatiques ............................... 20
6.3 Sous-traitance ....................................................................................................... 21
VII. EXIGENCES RELATIVES AUX PROCESSUS .............................................................. 21
7.1 Méthodes et procédures d’inspection .................................................................. 21
7.1.1 Cadre réglementaire et normatif des procédures d’inspection ......................... 21
7.1.2 Mise à jour et disponibilité des documents d’inspection ................................. 21
7.1.3 Maîtrise de la consistance de la mission d’inspection ...................................... 22
7.1.4 Enregistrement des observations recueillies pendant l’inspection .................... 22
7.1.5 Instructions concernant les règles d’hygiène et de sécurité ............................... 23
7.2 Manipulation des échantillons et objets présentes à l’inspection ....................... 23
7.2.1 Identification des objets à inspecter ................................................................. 23
7.2.2 Gestion des anomalies en début d’inspection .................................................. 23
7.2.3 Détériorations des objets inspectés .................................................................... 24
7.3 Enregistrements ..................................................................................................... 24
7.3.1 Description du système d’enregistrement ......................................................... 24
7.3.2 Modalités de conservation des enregistrements .............................................. 24
7.4 Rapports d’inspection

7.5 Réclamations et appels

VIII. EXIGENCES EN MATIERE DE SYSTEME DE MANAGEMENT

8.1 Documentation du système de management

8.2 Maîtrise des documents et des enregistrements

8.3 Revue de direction

8.4 Audits internes

8.5 Actions correctives et préventives

ANNEXES

✓ Déclaration de politique qualité d’Eau 17
I. PRESENTATION D’EAU 17

1.1 HISTORIQUE DE LA CREATION D’EAU 17

Le Syndicat des Eaux de la Charente-Maritime a été créé en 1952, pour équiper les zones rurales ne disposant pas de réseau public de distribution d’eau potable. Son objectif de départ était triple :

- Mutualiser les investissements et assurer une solidarité financière entre les communes ;
- Assurer l’approvisionnement en eau potable de l’Ile de Ré, La Rochelle et Rochefort ;
- Exploiter par le biais d’une régie les réseaux en zone rurale.

Depuis avril 2019, le Syndicat des Eaux de la Charente-Maritime devient Eau 17.

1.2 MISSIONS D’EAU 17

Eau 17 est un syndicat mixte regroupant des communes et des structures intercommunales qui assure pour le compte de ses collectivités membres trois compétences :

- La production et la distribution d'eau potable (466 communes adhérentes au 1er Janvier 2014),
- La collecte et le traitement des eaux usées domestiques (401 communes adhérentes au 1er Janvier 2014),
- Le contrôle et le diagnostic de l’assainissement individuel (402 communes adhérentes au 1er janvier 2014).

Eau 17 a pour missions essentielles de réaliser les investissements, gérer le patrimoine et protéger la ressource en eau, tout en maîtrisant la tarification de l’eau.
1.3 ORGANISATION D’EAU 17

Eau 17 est dirigé par un directeur général des services et un directeur adjoint, auxquels est rattaché le responsable qualité de la cellule d’inspection visuelle et de contrôle d’étanchéité des réseaux d’assainissement collectif (CICRA). Il est organisé en 3 pôles :

❖ Le pôle patrimoine et prospective qui comprend 4 services :
   o Ressource en eau - Hydrogéologie,
   o Suivi et contrôle d’exploitation - CICRA,
   o Assainissement Non Collectif (ANC) – Urbanisme et planification,
   o Système d’Information Géographique (SIG) ;

❖ Le pôle ressources et système d’information qui comprend 5 services :
   o Comptabilité,
   o Ressources humaines – Moyen généraux,
   o Systèmes d’information,
   o Foncier,
   o Gestion Electronique des Documents (GED) – Archives ;

❖ Le pôle études et travaux qui comprend 3 services :
   o Pilotage d’opérations,
   o Bureau d’études,
   o Coordination SPS (Sécurité et Protection de la Santé).

L’organigramme d’Eau 17 peut être consulté sur le site Alfresco dans l’espace Ressources Humaines/personnel.
1.4 PRESENTATION DE LA CICRA

La cellule d'inspection visuelle a été créée en 1983. Son activité a été élargie en 2012 au contrôle d’étanchéité des réseaux d’assainissement. Elle comprend actuellement deux inspecteurs dont le responsable CICRA, deux opérateurs et une assistante administrative.

La CICRA assure l’inspection visuelle et le contrôle d’étanchéité des réseaux neufs d’assainissement collectif non visitables d’un diamètre intérieur inférieur ou égal à 600 mm, dans le cadre du contrôle de la bonne exécution des travaux, ainsi que l’inspection visuelle des réseaux anciens d’assainissement collectif non visitables.


Un bilan de l’activité de la cellule est établi chaque année et est consultable sur le site Internet d’Eau 17 à la rubrique « Rapport d’activité ».

II. OBJET ET CHAMP D’APPLICATION DU MANUEL QUALITE

2.1 OBJET DU MANUEL QUALITE

Le présent manuel qualité a pour objet de décrire le système qualité de la CICRA. Il indique notamment les informations à caractère général concernant Eau 17 et la CICRA, il décrit le domaine d’activité concerné par l’accréditation et les dispositions mises en œuvre par la CICRA pour répondre aux exigences de la norme ISO/CEI 17020 version 2012 et des documents Cofrac associés.

2.2 CHAMP D’APPLICATION DU MANUEL QUALITE

Le manuel qualité concerne la CICRA d’Eau 17 pour son activité d’inspection visuelle et de contrôle d’étanchéité des réseaux d’assainissement collectifs neufs non visitables d’un diamètre intérieur inférieur ou égal à 600 mm en tant qu’organisme d’inspection de type B.

Il est rappelé qu’un organisme d’inspection de type B est un organisme « qui ne peut fournir des services d’inspection que pour le compte de l’entité mère dont il fait partie ». 
III. DOCUMENTS DE REFERENCE

Le manuel qualité fait référence aux documents suivants :

- L’arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d’assainissement collectif ;
- La norme NF EN ISO/CEI 17020 (Exigences pour le fonctionnement de différents types d’organismes procédant à l’inspection) ;
- La norme NF EN-1610 relative à la mise en œuvre et aux essais des branchements et collecteurs d’assainissement ;
- La norme NF EN-13508-2+A1-2011 relative aux conditions d’évacuation des réseaux d’assainissement à l’extérieur des bâtiments – système de codage de l’inspection visuelle ;
- Le document INS REF 02 (Exigences pour l’accréditation des organismes d’inspection selon la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012) ;
- Le document GEN PROC 20 (situations à signaler au Cofrac et transfert d’accréditation) ;
- Le fascicule N°70 du CCTG Travaux relatif à la réalisation des ouvrages d’assainissement collectif ;
- L’article 63 du fascicule N°71 du CCTG Travaux relatif à la réalisation des tests d’étanchéité des conduites sous pression.
- Guide technique pour la réception des réseaux d’assainissement neuf (ASTEE)

IV. EXIGENCES GENERALES

Une partie des personnels de la CICRA est soumise au statut de la Fonction Publique et notamment aux articles 25 et 26 de la Loi N°83-634 du 13 Juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et rappelant les principes d’impartialité, d’indépendance et de confidentialité.

Pour les personnels non titulaires (contrats privés), leur recrutement fait l’objet d’un contrat dans lequel il est précisé que l’agent s’engage à prendre connaissance du règlement intérieur d’Eau 17 (disponible sur le site Alfresco dans l’espace « Ressources Humaines/ règlement intérieur »), lequel rappelle les obligations de l’agent en matière d’indépendance, d’impartialité et de confidentialité. De plus, une analyse des risques d’atteinte à l’impartialité de chaque nouvel arrivant est réalisée pendant sa période d’essai avec son supérieur hiérarchique. (cf. CICRA_FORM_18).

Pour répondre aux exigences d’impartialité, d’indépendance et de confidentialité, un code de déontologie (CICRA_FORM_25) est signé par les personnels impliqués dans les activités d’inspection. Cet engagement formalisé est classé dans le classeur individuel de l’agent.
4.1 IMPARTIALITÉ ET INDEPENDANCE

L'article 25 de la loi N°83-634 du 13 juillet 1983 relative au statut de la fonction publique prévoit que les fonctionnaires ne peuvent pas prendre, par eux-mêmes ou par personnes interposées, dans une entreprise soumise au contrôle d'Eau 17, des intérêts de nature à compromettre leur indépendance.

4.1.1 Impartialité

L'impartialité de la CICRA est un des principes généraux fixés par le directeur d'Eau 17 dans la déclaration de politique qualité.
Lors du recrutement d'un nouvel agent, le responsable des ressources humaines et le responsable CICRA s'assurent que les candidats n'ont pas ou n'ont pas eu d'activités professionnelles incompatibles avec les missions confiées.
Le directeur général et le responsable CICRA s'assurent régulièrement du niveau de compétence des agents afin de faciliter leur indépendance de jugement.
Chaque inspecteur s'engage dans le code de déontologie d'informer son supérieur hiérarchique, avant d'accepter une mission d'inspection, de toute relation avec l'entreprise contrôlée. Si les critères d'indépendance ou d'impartialité ne sont pas garantis, il est effectué une révision de l'affectation de la mission d'inspection.
Si des pressions, de quelque nature que ce soit, sont exercées sur un inspecteur lors d'une inspection ou à l'issue d'une inspection, celui-ci le mentionne sur le formulaire de suivi du chantier d'inspection, et en fait part à son supérieur hiérarchique qui prend alors toutes les dispositions nécessaires.
Une analyse des risques d'atteinte à l'impartialité de chaque agent est par ailleurs réalisée annuellement lors de l'entretien individuel d'évaluation (cf. CICRA_FORM_18).
Lorsqu'un risque de non-respect de l'impartialité est détecté, une fiche d'amélioration du système qualité est ouverte afin d'analyser le risque et mettre en place les actions pour y remédier.
L'organisation d'Eau 17 permet de séparer les responsabilités des agents de la CICRA de celles du personnel employé dans d'autres fonctions (cf. organigramme d'Eau 17).
Par ailleurs, la rémunération des inspecteurs est indépendante du volume et du résultat des inspections réalisées.
De plus, si un inspecteur a des liens quelconques avec des personnes ayant réalisé les travaux ou en rapport avec l'objet à inspecter (famille ou ami ayant participé de près ou de loin à la réalisation du réseau, l'inspecteur est élu dans la commune où le réseau a été installé, ...) ; il s'engage à le signaler dans les plus brefs délais à son responsable hiérarchique. La mission serait alors confiée à un autre inspecteur de la CICRA. Si tous les inspecteurs de la CICRA sont concernés Eau 17 déléguera cette mission à un prestataire privé accrédité via le marché à bon de commande d'Eau 17 (voir § 6.3 du présent manuel).
Le tableau à suivre synthétise l'analyse des risques de non-respect de l'impartialité pour la CICRA et Eau 17 et des moyens de maîtrise mis en œuvre.
Tableau d’analyse des risques :

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entité</th>
<th>Activités de l’entité</th>
<th>Type de relation</th>
<th>Risque sur l’impartialité</th>
<th>Moyens de maîtrise du risque</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Entreprise de travaux</strong></td>
<td>Pose de canalisations d’assainissement</td>
<td>Contractuelle : marché public de travaux</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur Eau 17, contrat de travail, code de déontologie (personnels CICRA), entretien annuel avec le responsable hiérarchique</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Professionnelle : agent Eau 17 ayant exercé dans l’entreprise de travaux</td>
<td>Fonctionnelle : organisation du chantier d’inspection</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur Eau 17, contrat de travail, code de déontologie (personnels CICRA), déclaration au RQ ou DG Choix d’un autre inspecteur, refus de la mission, surveillance renforcée du rapport par le RT ou son suppléant.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Maitre d’œuvre</strong></td>
<td>Conception, suivi des travaux et pilotage de la programmation des inspections</td>
<td>Contractuelle : marché public de maîtrise d’œuvre</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Code déontologie (personnels CICRA), entretien annuel avec le responsable hiérarchique</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Professionnelle : agent Eau 17 ayant exercé dans le bureau d’étude</td>
<td>Fonctionnelle : définition de la consistance du programme d’inspection, planification de l’inspection et analyse des résultats d’inspection</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur Eau 17, contrat de travail, code de déontologie (personnels CICRA), déclaration au RQ ou DG Choix d’un autre inspecteur, refus de la mission, surveillance renforcée du rapport par le RT ou son suppléant.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Elus</strong></td>
<td>Maire, membres du conseil municipal</td>
<td>Administrative et/ou réglementaire : délivrance des prescriptions d’utilisation de la voirie</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur Eau 17, contrat de travail, code de déontologie (personnels CICRA)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Professionnelle : agent Eau 17 ayant exercé ou exerçant une fonction d’Eau</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur Eau 17, contrat de travail, code de déontologie (personnels CICRA), déclaration au RQ ou DG Choix d’un autre inspecteur, refus de la mission, surveillance renforcée du rapport par le RT ou son suppléant.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Exploitant</strong></td>
<td>Entretien et exploitation des réseaux</td>
<td>Contractuelle : contrat d’affermage ou prestation de service</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur Eau 17, contrat de travail, code de déontologie (personnels CICRA), entretien annuel avec le responsable hiérarchique</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Toutes les entités</strong></td>
<td>Extra-professionnelle (familiale, autres)</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Pressions éventuelles, tentative de corruption</td>
<td>Règlement intérieur, entretien annuel avec le responsable hiérarchique, code de déontologie (personnels CICRA), déclaration au RQ ou DG Choix d’un autre inspecteur, refus de la mission, surveillance renforcée du rapport par le RT ou son suppléant.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.1.2 Indépendance

La CICRA dispose de dispositifs opérationnels et de procédures documentées pour répondre aux exigences d’indépendance A.2 de l’annexe A de la norme 17020, applicables aux organismes de type B.

Les missions d’inspection effectuées par la CICRA sont exclusivement réalisées pour le compte d’Eau 17.

Les personnels intervenant dans le processus d’élaboration, de vérification et d’émission des rapports d’inspection sont totalement séparés des personnels employés à d’autres fonctions au sein d’Eau 17 : bureau d’étude, chargés d’opération (cf. organigramme d’Eau 17).

Les personnels impliqués dans les activités d’inspection n’interviennent pas dans la conception (maîtrise d’œuvre), la fourniture, la pose ou la maintenance des réseaux à inspecter.

Par ailleurs, l’hydrocurage du réseau, préalable à l’inspection, n’est pas réalisé par la CICRA ; il est assuré par une entreprise spécialisée et est prise en charge par l’entreprise contrôlée.

La CICRA est totalement indépendante des activités de maîtrise d’œuvre et de conduite d’opération. Elle est directement rattachée au responsable du service Exploitation/CICRA d’Eau 17.

4.2 CONFIDENTIALITE


Pour les personnels non titulaires (contrats privés), ce principe est rappelé dans le règlement intérieur d’Eau 17. Pour les personnes impliquées dans les activités d’inspection, ce principe est également rappelé dans le code de déontologie signé par chaque agent.

La diffusion des rapports d’inspection est limitée aux destinataires listés dans la procédure technique CICRA_PROT_03 (diffusion des rapports d’inspection visuelle et de contrôle d’étanchéité). La CICRA signale aux destinataires que les informations contenues dans le rapport sont confidentielles et ne peuvent pas être diffusées sans l’accord écrit d’Eau 17.

Une version papier de chaque rapport approuvé est archivée dans la salle « archives » d’Eau 17 dans un local dédié à la CICRA, fermé et accessible au responsable CICRA ou à son suppléant.
La CICRA en tant qu’organisme d’inspection de type B est rattachée directement à l’entité mère, Eau 17. Le directeur autorise la CICRA à mettre à disposition les documents ou rapports nécessaires aux organismes d’évaluation, ainsi que l’accès sur site aux prestations réalisées par la CICRA lors des audits ou surveillances.

Le service Informatique d’Eau 17 assure et gère la protection, la sauvegarde et la confidentialité d’accès aux données numériques. Les règles élémentaires de confidentialité informatique sont définies par « la charte pour l’usage des ressources informatiques et des services Internet » annexée au règlement Intérieur d’Eau 17.

Les prestataires informatiques signent un engagement de confidentialité informatique. Les autres prestataires (ménage, audit interne, surveillance de qualification, etc…) sont soumis dans leur cahier des charges à une clause de confidentialité.

V. EXIGENCES STRUCTURELLES

5.1 EXIGENCES ADMINISTRATIVES

5.1.1 Structure juridique

Eau 17 est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) créé par arrêté préfectoral et régi par les statuts annexés à cet arrêté.

5.1.2 Modalités de prise de commande (lettre de mission)

La demande d’inspection visuelle et/ou de contrôle d’étanchéité est effectuée par le Maître d’œuvre de l’opération, ou à défaut, par le chargé d’opération d’Eau 17, dans les conditions prévues par la procédure technique CICRA PROT_01 (programmation d’une inspection visuelle et d’un contrôle d’étanchéité). Une lettre de mission (CICRA_FORM_04) décrivant la consistance et les conditions de réalisation du contrôle est élaborée par le responsable CICRA et approuvée par le directeur d’Eau 17. Cette lettre de mission est transmise au maître d’œuvre et le cas échéant au chargé d’opération.

5.1.3 Cadre comptable

La comptabilité d’Eau 17 est régie par le cadre comptable de la M49. Elle est basée sur la séparation de l’ordonnateur (Eau 17) et le comptable (Trésorerie Publique de Saintes), ce qui garantit la bonne utilisation des deniers publics. La comptabilité d’Eau 17 est contrôlée par la Chambre Régionale des Comptes.
Chaque mission de la CICRA fait l’objet d’une facturation interne par application du tarif voté chaque année par le comité syndical.

Le bilan financier et comptable de l’exercice n de l’activité de la CICRA est communiqué au comité syndical lors de la séance d’approbation du compte administratif de l’année n.

5.1.4 Assurances

La CICRA est couverte par une assurance de responsabilité civile contractée par Eau 17 pour « l’ensemble de ses activités relevant des compétences directes ou indirectes, y compris de ses services annexes de toutes natures, en rapport avec ses statuts, y compris le contrôle et la mise en œuvre d’assainissement non collectif, y compris toute activité pédagogique de vulgarisation à l’attention du public ».

5.2 ORGANISATION ET MANAGEMENT

La CICRA comprend deux inspecteurs, dont un assure la fonction de responsable technique (responsable CICRA), deux opérateurs et une assistante administrative. Les missions et les limites de responsabilité des agents de la cellule sont décrites dans les fiches de poste.

En cas d’absence du responsable technique titulaire (responsable CICRA), le suppléant désigné dans le tableau ci-après assure ses fonctions dans la limite des responsabilités décrites dans sa fiche de poste. En cas d’absence prolongée du responsable CICRA, l’activité d’inspection des réseaux neufs est arrêtée et Eau 17 fait appel à des prestataires extérieurs (voir chapitre 6.3).

L’organigramme nominatif présenté au chapitre 1 indique les relations hiérarchiques et fonctionnelles de la CICRA avec les autres services. Il indique également la place du responsable qualité dans l’organisation d’Eau 17. Le schéma organisationnel et fonctionnel de la CICRA ci-dessous présente par ailleurs les liens fonctionnels en interne et avec les partenaires extérieurs.
Schéma organisationnel et fonctionnel de la CICRA

- Liens hiérarchiques
- Liens fonctionnels

Entreprise contrôlée - Exploitant du réseau - Municipalité

5 - Diffusion du rapport d'inspection
4 - Rapport d'inspection
3 - Réalisation de l'inspection
1 - Demande d'intervention
2 - Validation de la lettre de mission
6 - Facturation de la mission et règlement sur compte CICRA

Intervenants extérieurs

CICRA

Responsable qualité CICRA - Directeur général des services

Service Systèmes d'information
Mise à jour applications CICRA

Service Comptabilité

Eau 17
L’organisation des suppléances est décrite ci-après dans la « matrice de poste » :

<table>
<thead>
<tr>
<th>Responsable Qualité (RQ)</th>
<th>Responsable CICRA (RT)</th>
<th>Inspecteur Technique (IT)</th>
<th>Opérateur Technique (OT)</th>
<th>Assistante Administrative (AA)</th>
<th>Responsable du Service Exploitation/ CICRA (RS)</th>
<th>Directeur Général des services (DG)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>M. Denis MINOT</td>
<td>Suppléant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire</td>
</tr>
<tr>
<td>M. Jérôme PITHON</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Suppléant</td>
</tr>
<tr>
<td>Mme Hortense BRET</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Suppléante</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>M. Benoît CHARRERON</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire</td>
</tr>
<tr>
<td>M. Patrick CHALMETTE</td>
<td>Titulaire</td>
<td>Titulaire</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>M. Aurélien LEFEBVRE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>M. Frédéric CHADOURNE</td>
<td>Suppléant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire</td>
</tr>
<tr>
<td>M. Nathanaël MARMANDE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>M. Gaël MONGARS</td>
<td>Titulaire</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mme Elisabeth CHALMETTE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Suppléante</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mme Elodie BRAULT</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mme Caroline LAGRAVE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Titulaire, en intérim pendant l’absence de Mme BRAULT</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
VI. EXIGENCES EN MATIERE DE RESSOURCES

6.1 PERSONNEL

6.1.1 Moyens en personnel

Les missions de la CICRA sont assurées par des employés permanents d’Eau 17. Le responsable CICRA s’assure que les moyens en personnel sont en adéquation avec l’étendue et le volume des activités d’inspection. En cas de ressources humaines insuffisantes, le responsable CICRA le signale au responsable qualité, au responsable du service Exploitation/CICRA et au directeur général des services, et lors de la revue de direction.

Les opérateurs techniques assurent la manipulation du matériel d’inspection et sont encadrés par un inspecteur. Les qualifications requises par les agents de la CICRA figurent dans leur fiche de poste.

6.1.2 Qualification et niveau de formation

Le recrutement des personnels est effectué dans les conditions définies par la procédure de recrutement et de formation des personnels CICRA_PROG_03. Tout nouvel agent recruté fait l’objet d’un bilan de compétences et de qualification (CICRA_FORM_20, CICRA_FORM_37 ou support proposé par un organisme externe validé par la CICRA). En fonction de ses aptitudes, de sa qualification et de son expérience des phases de formation seront programmées, elles peuvent comprendre, suivant la fonction de l’agent, une période d’initiation pour les opérateurs, une période de tutorat pour les inspecteurs, une période d’accompagnement si possible pour le responsable technique (responsable CICRA) et parallèlement une formation professionnelle continue en fonction des besoins qui ont été déterminés en amont.

Les besoins de formation continue sont identifiés lors du traitement des fiches d’amélioration du système qualité, des rapports de surveillance de qualification ainsi que lors des entretiens annuels d’évaluation, conformément à la procédure de recrutement et de formation (CICRA_PROG_03).

Les formations sont recensées dans le plan annuel de formation établi selon le formulaire de plan annuel de formation (CICRA_FORM_13).

L’évaluation des formations effectuées au cours de l’année civile est assurée lors de l’entretien annuels d’évaluation entre l’agent et le responsable hiérarchique : elle consiste à vérifier la bonne atteinte des objectifs, les acquis professionnels apportés par la formation, et l’adaptation de la formation aux attentes.

Le niveau de qualification des personnels CICRA est évalué régulièrement selon les modalités décrites dans le paragraphe 6.1.3 – « surveillance des qualifications » ci-après.
Les attestations de formation, d'expérience professionnelle et les diplômes obtenus sont classés dans le dossier individuel de chaque agent au sein du service des Ressources Humaines.

6.1.3 Surveillance des qualifications

La surveillance des qualifications des personnels impliqués dans les activités d'inspection est assurée de manière régulière afin de vérifier le bon niveau de compétence et de qualification des agents. La fréquence, la consistance et la personne chargée de la surveillance des qualifications sont décrites dans la procédure générale de surveillance des qualifications (CICRA_PROG_06).

Le planning de surveillance des qualifications est établi par le responsable CICRA en début de chaque année afin d'être présenté en revue de direction.

Un bilan de la surveillance des qualifications et des mesures correctives engagées est présenté par le responsable qualité lors de la revue de direction.

6.1.4 Règles de conduite et de déontologie

Le personnel d'inspection est tenu de respecter les règles de comportement, d'éthique, et d'impartialité prévues par le règlement intérieur d'Eau 17. Chaque agent signe à son arrivée à Eau 17 un code de déontologie lui rappelant les règles de conduite à respecter. (CICRA_FORM_25).

La rémunération des inspecteurs est totalement indépendante du volume et du résultat des inspections réalisées.

6.2 INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS

6.2.1 Identification des installations et des équipements

La CICRA dispose en biens propres :

- Des installations suivantes :
  - Un local technique dédié au stationnement des véhicules ainsi qu’au contrôle régulier du bon fonctionnement des instruments de mesure ;
  - Un local « archives » dédié à l’archivage des rapports d’inspection et de tous documents liés à la cellule.
- Des équipements suivants :
  
  o Un véhicule équipé pour la réalisation d’inspection visuelle,
  
  o Un véhicule équipé pour la réalisation de contrôle d’étanchéité,
  
  o Un ensemble portable autonome pour l’inspection des branchements.

6.2.2 Règles pour l’accès et l’utilisation des installations et des équipements

L’accès au local technique de stationnement du véhicule est strictement limité aux personnels CICRA.

L’accès au local « archives » est limité au responsable CICRA, et à son suppléant.

Les règles d’utilisation et de contrôle des équipements sont décrites dans la procédure d’entretien, de maintenance et de contrôle des équipements (CICRA_PROT_04).

L’ensemble du matériel d’inspection visuelle et de contrôle d’étanchéité est utilisé uniquement par la CICRA. Il n’est ni prêté ni mis à disposition d’un tiers.

6.2.3 Maintenance des équipements

a) Identification et suivi du matériel

Chaque équipement est identifié par un N° de série ou un N° d’identification, et fait l’objet d’une fiche de vie matériel (CICRA_FORM_08) qui liste toutes les opérations de maintenance effectuées, avec indication de leur nature et de la date de l’intervention.

Les opérations de maintenance sont adaptées à chaque type de matériau.
Leur planification est décrite dans la procédure d’entretien, de maintenance et de contrôle (CICRA_PROT_04).

En cas de dysfonctionnement, l’équipement concerné est retiré et réparé suivant les modalités prévues par la procédure CICRA_PROT_04.

b) Modalités de vérification des équipements

Les équipements sont soumis à des vérifications internes et externes dont la fréquence est indiquée dans la procédure technique CICRA_PROT_04.

Chaque vérification interne périodique fait l’objet d’un rapport de contrôle (CICRA_FORM_09 pour l’inspection visuelle, CICRA_FORM_12 pour le contrôle d’étanchéité et CICRA_FORM_05 pour les tests sous pression). La vérification quotidienne de la mesure métrique fait l’objet d’un enregistrement dans la fiche « compléments et conclusions » (CICRA_FORM_10) annexée au rapport d’inspection.
6.2.4 Sélection et approbation des fournisseurs

Eau 17 étant un établissement public à caractère industriel et commercial, le choix des fournisseurs et des prestataires de service est effectué suivant les règles du Code de la commande publique.

Il repose sur des critères de jugement techniques et financiers indiqués dans le règlement de la consultation. Sont notamment examinées les capacités professionnelles, techniques et financières de chaque candidat.

Chaque achat fait l’objet d’une commande ou d’un marché notifié(e) au fournisseur.

L’évaluation des fournisseurs est effectuée régulièrement lors des maintenances, révisions, réparations, étalonnages ou autres interventions sur les équipements de la CICRA, comme défini dans la procédure générale (CICRA_PROG_08).

6.2.5 Réception du matériel

La réception du matériel est effectuée conformément à la procédure d’entretien, maintenance et contrôle des équipements (CICRA PROT_04). Pour les achats passés sur marchés, les observations ou réserves liées à la réception du matériel sont enregistrées sur le procès-verbal de réception et notifiées au fournisseur. Pour les achats passés sur devis ou commande, les observations ou réserves liées à la réception du matériel sont consignées sur une fiche « SAV » (CICRA FORM_16) et transmises avec l’équipement à reprendre au fournisseur.

6.2.6 Utilisation et maintenance des équipements informatiques

La maintenance des logiciels de bureautique utilisés par les agents d’Eau 17 est assurée par le service informatique. Le logiciel utilisé par la CICRA (Hydroscan) pour l’édition des rapports d’inspection et des rapports de contrôle est un logiciel fourni par le constructeur. Il est installé uniquement sur les postes suivants :

- Poste de chaque inspecteur et de chaque opérateur technique,
- Poste de chaque véhicule.

Chaque évolution est testée et enregistrée dans la fiche de vie du logiciel (CICRA FORM_08).

L’utilisation du logiciel nécessite une clé USB spécifique. Chaque agent accède à un poste informatique par un identifiant.

La maintenance (réparation, changement) du logiciel est assurée par le constructeur dans le cadre du SAV.

La sauvegarde des données est assurée quotidiennement conformément aux dispositions prévues au paragraphe 4.2 précédent.
6.3 SOUS-TRAITANCE

La CICRA ne fait pas appel à la sous-traitance.

Eau 17 a en effet la possibilité de commander des inspections à des cabinets privés accrédités par le biais de marchés à bons de commande. En cas d'impossibilité de réaliser une mission (immobilisation de membres-clés du personnel, indisponibilité du matériel d'inspection, surcharge anormale de travail), la CICRA le signale dans les plus brefs délais au directeur général. Eau 17 fera appel à un prestataire privé extérieur accrédité Cofrac via le marché à bons de commande géré par le pôle études et travaux.

Une planification des inspections à réaliser par la CICRA est effectuée régulièrement avec le responsable du service afin d'anticiper une éventuelle surcharge de travail de la cellule d'inspection.

VII. EXIGENCES RELATIVES AUX PROCESSUS

7.1 METHODES ET PROCEDURES D'INSPECTION

7.1.1 Cadre réglementaire et normatif des procédures d’inspection

Les méthodes d'inspection sont décrites par les procédures techniques de programmation et de réalisation des inspections ainsi que de diffusion des rapports (CICRA_PROT_01, CICRA_PROT_02, CICRA_PROT_05 et CICRA_PROT_03).

Ces procédures répondent aux exigences du fascicule N°70 du CCTG, de l'article 63 du fascicule N°71 du CCTG pour les tests d’étanchéité ainsi qu’aux normes NF13508-2 et NF-EN1610.

Les spécifications réglementaires et normatives sont précisées dans la lettre de mission (CICRA_FORM_04) pour chaque opération.

En cas d'impossibilités techniques avérées de respecter le cadre normalisé, les dispositions à mettre en œuvre, validées par le responsable CICRA, sont décrites dans le rapport d'inspection.

7.1.2 Mise à jour et disponibilité des documents d’inspection

La mise à jour des documents est décrite dans les procédures générales CICRA_PROG_01 (gestion des documents internes) et CICRA_PROG_04 (gestion des documents externes). Les modalités et les lieux de classement des documents sont détaillés dans le tableau CICRA_TAB_01 (tableau d’archivage et de classement des documents CICRA).
L’ensemble des documents du système qualité est accessible par les agents de la CICRA sur le site CICRA de l’application Alfresco Share, sur le poste fixe dans leur bureau mais aussi sur le poste informatique de chaque véhicule d’inspection.
Par ailleurs, le logiciel d’inspection met à disposition des inspecteurs la dernière version de la bibliothèque normalisée relative à la terminologie utilisée pour les inspections ainsi que des fichiers d’aide pour le logiciel.

7.1.3 Maîtrise de la consistance de la mission d’inspection

Toute demande d’inspection visuelle et/ou de contrôle d’étanchéité, effectuée par le Maître d’œuvre, ou à défaut, par le chargé d’opération d’Eau 17, fait l’objet d’une fiche de programme d’investigation (CICRA_FORM_02) qui décrit le champ d’inspection et les exigences spécifiques pour le chantier conformément à la procédure technique CICRA_PROT_01 (programmation d’une inspection visuelle et d’un contrôle d’étanchéité). Cette fiche est accompagnée de la documentation permettant de localiser et d’identifier les tronçons à inspecter.

Le responsable CICRA vérifie l’adéquation des moyens et des ressources de la CICRA avec la demande, et établit une lettre de mission (CICRA_FORM_04) décrivant la consistance et les conditions de réalisation de l’inspection.
Si nécessaire, des échanges verbaux ou téléphoniques peuvent permettre de préciser la mission ; ces échanges sont consignés dans la fiche historique du dossier (CICRA_FORM_01).

La lettre de mission est approuvée par le directeur général d’Eau 17. Elle est transmise au chargé d’opération et au maître d’œuvre. Elle est conservée dans le dossier papier de l’opération.

En cas d’impossibilité technique de réalisation de l’inspection d’un ou plusieurs tronçons, l’inspecteur le consigne dans son rapport.

La vérification du rapport par le responsable CICRA permet de s’assurer du respect des exigences de la lettre de mission.

De plus, la maîtrise des procédures mises en œuvre est vérifiée par des surveillances de qualification régulières.

7.1.4 Enregistrement des observations recueillies pendant l’inspection

Toute information ou observation recueillie durant l’inspection est enregistrée par le logiciel d’inspection sur le disque dur de l’ordinateur, et le cas échéant, dans la fiche historique du dossier. Ces données sont sauvegardées quotidiennement sur le serveur d’Eau 17 conformément à la procédure technique de réalisation d’une inspection visuelle (CICRA_PROT_02) et la procédure de réalisation du contrôle d’étanchéité (CICRA_PROT_05). Elles sont conservées pendant dix ans minimum sous forme numérique sur le serveur et dans le local archive de la CICRA sous forme papier.
Les informations administratives de chaque dossier sont saisies sur une base de données Access intitulée « Réseaux d’assainissement ». Les données relatives à la facturation sont saisies par l’assistante administrative lors de la diffusion des rapports.

7.1.5 Instructions concernant les règles d’hygiène et de sécurité

Les dispositions générales relatives à l’hygiène et à la sécurité sont décrites dans le document unique d’Eau 17, visé par le CHSCT. Les instructions techniques sont décrites dans la procédure de réalisation de l’inspection visuelle et celle de réalisation du contrôle d’étanchéité (CICRA_PROT_02 et CICRA_PROT_05). Le document unique est consultable au service Ressources Humaines.

Tout agent recruté est sensibilisé à son arrivée aux règles d’hygiène et de sécurité, et reçoit un document intitulé « Livret d’accueil ».

L’équipe d’inspection dispose de moyens de protection spécifiques : détecteur d’atmosphère, équipements de protection individuelle et de signalisation.

7.2 MANIPULATION DES ECHANTILLONS ET OBJETS PRESENTES A L’INSPECTION

7.2.1 Identification des objets à inspecter

Chaque chantier est identifié dès sa création par un numéro d’identification unique généré automatiquement par la base de données Access intitulé « Réseaux d’assainissement » dans les conditions prévues par la procédure technique de programmation d’une inspection visuelle et d’un contrôle d’étanchéité (CICRA_PROT_01). L’ensemble des documents transmis aux inspecteurs ainsi que les rapports d’inspection font toujours référence à ce numéro de dossier.

Les regards et les branchements sont identifiés par un numéro unique indiqué par le plan d’exécution de l’entreprise, visé par le maître d’œuvre. Chaque tronçon est référencé en fonction des numéros de regard situés à l’amont et à l’aval.

En cas d’absence de numérotation, l’inspecteur attribue un numéro de regard ou de branchements, en le précisant dans le rapport d’inspection.

7.2.2 Gestion des anomalies en début d’inspection

Avant le démarrage de l’inspection, l’inspecteur procède à une revue de contrat (lettre de mission) conformément à la procédure de réalisation d’une inspection visuelle (CICRA_PROT_02) et à la procédure de réalisation d’un contrôle d’étanchéité (CICRA_PROT_05). En cas d’anomalie pour un ou plusieurs objets, l’inspecteur en informe le maître d’œuvre ou, à défaut, le chargé d’opération d’Eau 17, et consigne les éléments constatés dans la fiche historique du dossier (CICRA_FORM_01). Suivant l’ampleur des
anomalies, l’inspecteur sollicite le responsable CICRA qui prend la décision, après contact avec le maître d’œuvre, d’ajourner ou de réaliser l’inspection du (ou des) tronçon(s) concerné(s).

Le programme d’investigation (CICRA_FORM_02) et la lettre de mission (CICRA_FORM_04) informent systématiquement le maître d’œuvre et l’entreprise que l’absence d’hydrocurage et/ou l’inaccessibilité aux objets entraînent le report de l’inspection.

La CICRA n’assure pas de prestation d’hydrocurage préalablement à l’inspection.

7.2.3 Détériorations des objets inspectés

L’équipe d’inspection visuelle ou de contrôle d’étanchéité dispose d’instructions techniques prévues par la procédure de réalisation de l’inspection visuelle et celle du contrôle d’étanchéité (CICRA_PROT_02 et CICRA_PROT_05) permettant de limiter les risques d’endommagement des objets à inspecter. De plus, le matériel d’inspection ou de test est conçu pour éviter leur détérioration ou endommagement.

En cas de détérioration de l’objet inspecté, l’inspecteur le signale immédiatement au maître d’œuvre, à l’entreprise et au responsable CICRA. Les frais de réparation sont pris en charge par Eau 17, et le cas échéant, par son assurance « responsabilité civile ».

7.3 ENREGISTREMENTS

7.3.1 Description du système d’enregistrement

Les responsabilités et les modalités de classement et d’archivage des enregistrements sont décrites par type d’enregistrement (rapport d’inspection, rapport d’audit, rapport de surveillance de qualification, fiche d’amélioration du système qualité, comptes rendus de revue de direction, lettre de mission, programme d’investigation, etc…) dans le tableau de classement et d’archivage des enregistrements (CICRA_TAB_01).

7.3.2 Modalités de conservation des enregistrements

Les enregistrements en version numérique sont stockés sur le serveur d’Eau 17, et font l’objet d’une sauvegarde automatique quotidienne. Ils sont protégés par des droits d’accès.

Les versions papier des enregistrements et notamment des rapports d’inspection sont archivées dans un local spécifiquement dédié. Son accès est strictement limité au responsable CICRA, ou le cas échéant, à son suppléant.
7.4 RAPPORTS D’INSPECTION

Chaque inspection réalisée par la CICRA fait l’objet d’un rapport final, identifié par le numéro de référence du dossier généré par la base de données Access « Réseaux d’assainissement ».

Le contenu des rapports est détaillé dans les formulaires « rapport d’inspection » (CICRA_FORM_17) et « rapport de contrôle d’étanchéité » (CICRA_FORM_11).

Le rapport est rédigé par l’inspecteur, puis vérifié par le responsable CICRA et édité par l’inspecteur. Le processus de vérification est géré et sécurisé par l’application Alfresco (site CICRA). Les rapports approuvés sont édités en version papier, signés puis diffusés conformément à la procédure de diffusion des rapports (CICRA_PROT_03).

La version numérique du rapport approuvé est stockée dans le répertoire « rapports validés » de l’espace CICRA de l’application Alfresco.

La version papier du rapport approuvé est archivée avec l’ensemble des documents du dossier dans le bureau du responsable CICRA pendant un an minimum.

En cas de modification d’un rapport déjà approuvé, le rapport modifié est identifié par le numéro initial du dossier incrémenté d’un numéro de version (exemple : 418EUN113196 deviendra 418EUN113196 version n). La version modifiée sera diffusée selon la même procédure que pour la version initiale et portera en filigrane rouge sur toutes les pages : “Version n, annule et remplace la version n-1”. Si cela s’avère nécessaire, la modification d’un rapport déjà approuvé peut-être traitée comme un dysfonctionnement et faire l’objet d’une fiche d’amélioration du système qualité.

7.5 RECLAMATIONS ET APPELS

Le processus de traitement des réclamations et des appels est décrit dans la procédure de gestion des améliorations du système qualité (CICRA_PROG_02). Le présent chapitre du manuel est mis à disposition des parties intéressées sur le site Internet d’Eau 17, à partir du lien « ACCES CICRA ». Toute réclamation émise par un tiers concernant la réalisation d’une inspection fait l’objet d’un enregistrement sur une fiche d’amélioration du système qualité (CICRA_FORM_07). Le responsable qualité transmet la fiche au responsable concerné qui doit s’assurer de son traitement. Le décisionnaire du traitement ne doit être concerné à aucun niveau de l’inscription relative à la réclamation ou l’appel.

En cas d’appel (demande adressée par l’entreprise pour que la CICRA reconsidère le résultat de l’inspection), et afin de donner lieu à aucune action discriminatoire, un organisme d’inspection accrédité extérieur, proposé par Eau 17, est choisi (validation des conditions et du montant de l’intervention) par les deux parties pour procéder à une inspection « contradictoire » dans le respect du cahier des charges d’Eau 17 (Eau 17_CCTP_ITV_CET). Les parties devront impérativement être invitées à assister à l’inspection.
« contradictoire » trois jours avant la date d'intervention, sous peine de nullité du résultat de
l'inspection.
L'organisme extérieur transmet son rapport d'inspection au maître d'œuvre, à Eau 17, au
plaignant et à la CICRA.
Si l'inspection « contradictoire » confirme les résultats de l'inspection initiale, les frais
d'inspection sont pris en charge par l'entreprise.
Si l'inspection « contradictoire » confirme le bien-fondé de la totalité de la demande de
l'entreprise, les frais d'inspection sont pris en charge par la CICRA.
Si l'inspection « contradictoire » ne confirme qu'une partie des résultats de l'inspection
initiale, les frais d'inspection sont pris en charge au prorata par chacune des parties : les
résultats confirmés sont pris en charge par l'entreprise, les résultats infirmés sont pris en
charge par la CICRA.

La réclamation fait l'objet, le cas échéant, d'une action corrective. Un bilan des réclamations
est effectué par le responsable qualité et présenté lors de la revue de direction.
Dans le cas d’une réclamation ou d’un appel, le responsable qualité informe le plaignant par
courrier de l’achèvement du traitement de l’action corrective.

VIII. EXIGENCES EN MATIERE DE SYSTEME DE MANAGEMENT

8.1 DOCUMENTATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

La politique qualité relative à la CICRA est définie par le directeur d’Eau 17. Elle est annexée
au présent manuel qualité.

La direction a désigné un responsable qualité qui est chargé de s’assurer du bon
fonctionnement et de la mise à jour du système qualité. Il en rend compte annuellement à
la direction. Le responsable qualité est rattaché à la direction afin de garantir son
indépendance dans l’accomplissement de ses missions.

L'ensemble des personnes concernées a été informé de cette politique et a participé à
l’élaboration des documents du système qualité. L’atteinte de la bonne mise en œuvre et de
l’efficacité du système qualité est appréciée lors des revues de direction sur la base des
critères suivants :

- La crédibilité et l’impartialité des rapports d’inspection ;
- L’efficacité de l’organisation de la CICRA.
La bonne mise en œuvre des modalités du système qualité est appréciée lors des revues de direction à partir de la synthèse des dysfonctionnements présentée par le responsable qualité, à deux niveaux :

- La qualité des rapports d'inspection au vu des fiches d'amélioration du système qualité liées à des réclamations extérieures portant sur les rapports d'inspection ;
- L'adéquation des moyens aux objectifs au vu des autres fiches d'amélioration du système qualité.

Les objectifs de la direction pour la CICRA sont définis chaque année, lors de la revue de direction, en fonction des projets d'Eau 17 et des évolutions réglementaires éventuelles, conformément à la procédure CICRA_PROG_07 (procédure de revue de direction). Ils sont déclinés en une série d'actions en définissant pour chaque action les moyens à mettre en œuvre ainsi que le responsable de l'action.

L'organisation d'Eau 17 permet de recueillir les observations ou réclamations éventuelles, liées à l'inspection, formulées par les acteurs de l'opération (entreprise, exploitant, maître d'œuvre, chargé d'opération d'Eau 17, représentant de la commune). Compte tenu de la taille de la CICRA, la direction a choisi de confier à des prestataires extérieurs la surveillance externe des qualifications et l'audit interne.

8.2 MAITRISE DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS

Le système documentaire est structuré sur quatre niveaux :

- Le manuel qualité ;
- Les procédures générales et techniques (procédure de gestion des documents internes, de revue de direction, ...) ;
- Les documents opérationnels (règlement intérieur, instructions techniques, référentiels Cofrac, guides techniques, ...) ;
- Les formulaires et les enregistrements.

Les documents élaborés par l’organisme d’inspection (procédures, formulaires) font l’objet d’une convention de nommage décrite dans la procédure de gestion des documents internes CICRA_PROG_01. Tous les documents du système qualité sont rédigés, vérifiés et approuvés suivant les règles définies par la procédure suscitée. Tout document approuvé est notifié automatiquement pour lecture aux personnes concernées sur le site de la CICRA via l’application Alfresco Share. Le tableau de bord du site CICRA permet de s’assurer que les personnes concernées ont bien lu le document. Les documents applicables sont consultables à tout moment sur le site CICRA d’Alfresco Share.

La gestion des documents externes (normes, documents techniques, documents juridiques et réglementaires, documents administratifs) est assurée par le responsable CICRA suivant
la procédure de gestion des documents externes CICRA_PROG_04. La dernière version obsolète des documents est conservée dans le répertoire « doc_externes/archives » de l’espace CICRA.

La maîtrise des enregistrements est abordée dans le paragraphe 7.3 du présent manuel.

**8.3 REVUE DE DIRECTION**

Une revue de direction se tient annuellement afin de s’assurer que le système qualité est approprié et efficace, conformément à la procédure CICRA_PROG_07 (procédure de revue de direction). Elle est préparée et organisée par le responsable qualité. L’ensemble du personnel concerné par le système qualité participe à cette revue de direction.

Un compte rendu de la revue de direction est rédigé par le responsable qualité suivant le formulaire CICRA_FORM_11, et diffusé à l’ensemble des personnes concernées.

**8.4 AUDITS INTERNES**

La planification des audits internes est effectuée lors de la revue de direction. La totalité du système qualité est audité une fois par an par des prestataires compétents et indépendants de l’entité, conformément à la procédure d’audit interne. (CICRA_PROG_05)

La mise en œuvre et le suivi des actions correctives suite à l’audit interne sont assurés par le responsable qualité.

**8.5 ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES**

Conformément à la procédure de gestion des améliorations du système qualité (CICRA_PROG_02), tout dysfonctionnement fait l’objet, à l’aide de la fiche d’amélioration du système qualité (CICRA_FORM_07), d’un enregistrement par l’agent qui constate le dysfonctionnement.

Cette fiche est transmise au responsable qualité chargé de s’assurer de son traitement auprès du responsable concerné. Si nécessaire une action corrective ou préventive est engagée. Le suivi de la mise en œuvre et la vérification de l’efficacité sont assurés par le responsable qualité.
ANNEXES

✓ Déclaration de politique qualité d’Eau 17
Inspection visuelle et contrôle d’étanchéité des réseaux d’Assainissement collectif

DECLARATION DE POLITIQUE QUALITE DE LA CICRA

Le syndicat Eaux de la Charente-Maritime est un établissement public à caractère industriel et commercial qui assure pour le compte de ses collectivités membres trois compétences :

- L'alimentation en eau potable,
- L’assainissement collectif,
- L’assainissement non collectif.

Il a pour missions de réaliser les investissements, gérer le patrimoine et protéger la ressource en eau, tout en maîtrisant la tarification de l’eau.

Chaque année, il réalise environ 60 kilomètres de réseaux d’assainissement collectif supplémentaires, essentiellement de diamètre 200 mm, et principalement pour la desserte des communes rurales. Il réhabilite également chaque année entre 7 et 10 kilomètres de réseaux existants.

La qualité d’exécution des réseaux est un enjeu essentiel pour le syndicat dans la mesure où elle contribue à :

- optimiser les investissements engagés et garantir la compatibilité de la durée de vie des nouveaux réseaux avec le principe de l’amortissement comptable,
- fiabiliser le fonctionnement des infrastructures d’assainissement collectif en améliorant l’efficience de la collecte des eaux usées.

Compte tenu du linéaire de réseaux neufs réalisés chaque année, le syndicat des eaux s’est doté d’une Cellule chargée de l’Inspection visuelle et de Contrôle d’étanchéité des Réseaux d’Assainissement neufs (CICRA) ayant pour mission de contrôler uniquement les réseaux construits par le syndicat.

Afin de garantir la qualité des inspections, le syndicat a mis en place un système de management de la qualité selon le référentiel ISO/CEI 17020 et des moyens correspondants.

La politique qualité comprend deux axes principaux :

- La qualité technique des inspections et des contrôles réalisés par la CICRA, fondée sur la compétence, l’impartialité et l’indépendance des inspecteurs ainsi que sur la fiabilité des matériels d’inspection,
- La qualité du service basée sur le respect des délais ainsi que sur la précision et la clarté des rapports d’inspection.

Aussi, la CICRA s’engage à suivre et respecter le délai de remise des rapports d’inspection sous 15 jours ouvrés et de répondre à une réclamation sous 10 jours ouvrés.
Aussi, la direction s’engage à :

- Pérenniser et améliorer le système de management de la qualité en lui affectant les moyens nécessaires,
- Maintenir un bon niveau de compétences des inspecteurs par une surveillance régulière des qualifications,
- Évaluer régulièrement l’efficacité du système de management par la mise en place d’indicateurs adaptés, et mettre en œuvre le cas échéant les améliorations utiles,
- Veiller au respect des règles d’impartialité.

Afin de garantir à la CICRA la réalisation des inspections des réseaux d’assainissement dans de bonnes conditions, l’objectif principal étant le maintien de l’accréditation.

Cette déclaration de politique qualité est annexée au manuel qualité de la CICRA et diffusée à l’ensemble des personnes concernées, dont la motivation et l’implication constituent une clef essentielle pour maintenir un système qualité efficace.

Le 12 février 2018,

Le Responsable Technique de la CICRA
P. CHALMETTE

Le 12 février 2018,

Le Directeur du Syndicat des Eaux
D. MIROT