



1 Objectif

Décrire brièvement l'organisation du système Qualité mis en place à l'ICEDD afin de démontrer le respect des exigences de la norme ISO 9001 : 2000.

Accessoirement, cela peut faciliter la recherche d'information sur l'organisation interne de l'ICEDD pour les personnes extérieurs ou les nouveaux collaborateurs.

NB : La consultation de la documentation se fait directement via le site intranet (uniquement accessible pour un membre du personnel): <http://intra.icedd.be/>
L'utilisation de l'intranet est décrite dans [le manuel Intranet](#)

2 Champ d'application¹

Toutes les [activités de l'ICEDD](#) sont dans le domaine d'application du référentiel ISO 9001 :2000.

3 Description²

L'ICEDD s'est engagé dans un processus de management de la qualité dans le respect de la [norme ISO 9001 \(version 2000\)](#).

Concrètement, cela implique de mettre en place une organisation la plus simple et la plus efficace possible pour la gestion de l'ensemble des Activités, Processus et Ressources de l'ICEDD et de documenter au mieux cette organisation.

L'**engagement de la direction** dans cette démarche est confirmée par sa [Politique Qualité](#). *Cette politique est communiquée à l'ensemble des personnes concernées. Elle est alimentée entre autre par les besoins et attentes des parties intéressées (clients, partenaires, collaborateurs) et se décline en objectifs mesurables et concrets.*

Au travers de cette politique, l'ICEDD s'engage dans une démarche d'amélioration continue. Cette politique est donc régulièrement revue afin d'adapter notre stratégie et nos activités à l'évolution du marché.

Les [Activités de l'ICEDD](#) consistent à développer des outils d'analyse et de gestion dans les domaines de :

- la valorisation et l'utilisation rationnelle des ressources, spécialement de l'énergie ;
- la protection et l'amélioration de l'environnement ;
- l'aménagement du territoire et la mobilité.

¹ Qui – Quoi

² Quand – Comment

Manuel Qualité

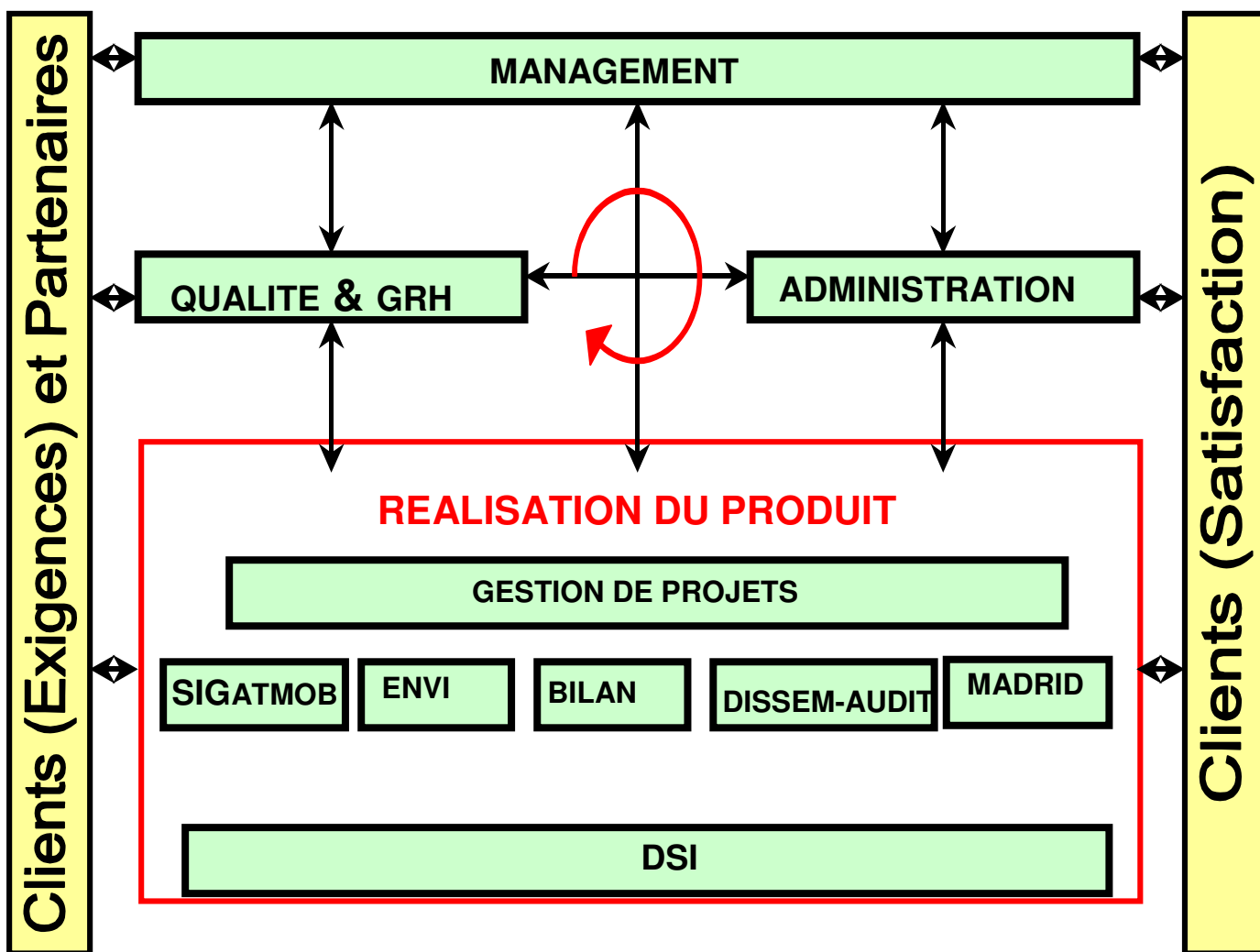


Ces activités résultent d'une bonne coordination entre différents processus.

Les processus actuellement identifiés sont repris ci-dessous :

Le présent manuel et une description des projets réalisés au cours de ces dernières années est reprise sur notre site internet : <http://www.icedd.be>

Dans la suite du présent Manuel, les différents chapitres de la norme ISO 9001 sont passés en revue et notre réponse à ces exigences est décrite brièvement.





4 Management de la Qualité

Titre	Description	Processus
<p>Besoins et attentes des parties intéressées</p>	<p>Les besoins et attentes des parties intéressées (clients, utilisateurs, actionnaires, collaborateurs, partenaires, société, etc.) sont documentés dans un tableau de synthèse, lequel est régulièrement passé en revue. La politique qualité est établie en cohérence avec ces besoins et attentes.</p>	<p>Management</p>
<p>Exigences légales, normatives et réglementaires</p>	<p>Les exigences légales générales applicables sont celles, découlant du droit belge (RGPT) et notamment de la législation régionale wallonne.</p> <p>Les exigences spécifiques applicables aux ASBL sont en tout point respectées. Elles sont identifiées et tenues à jour. La conformité des activités par rapport à ces normes et règles est régulièrement vérifiée.</p>	<p>Management</p>
<p>Maîtrise des documents</p>	<p>Dans un souci d'harmonisation de fonctionnement, des modèles de documents sont établis sous la responsabilité du Secrétaire général, qui les approuve.</p> <p>Le processus "Qualité" précise les documents entrant et sortants que celui-ci se doit de gérer.</p> <p>Les nouvelles versions sont mises à disposition du personnel via l'intranet, seule source faisant foi et les anciennes versions sont archivées.</p>	<p>Qualité</p>
<p>Maîtrise des enregistrements</p>	<p>Les enregistrements relatifs à la qualité sont conservés sous la responsabilité du Coordinateur Qualité, selon un schéma et des délais définis.</p>	<p>Qualité</p>



5 Responsabilités de la Direction

Politique Qualité de ICEDD asbl	<p>La politique qualité de ICEDD est accessible au public sur simple demande. Elle est expliquée au personnel et régulièrement revue.</p>	Management
Objectifs et plan d'action	<p>L'ICEDD asbl établit, en cohérence avec sa politique qualité, des objectifs qualité et/ou stratégiques.</p> <p>La mise en œuvre de ces objectifs, mesurables dans la mesure du possible, fait l'objet de plans d'action qui tiennent lieu de planification de la qualité.</p> <p>Objectifs et plans d'action sont périodiquement revus quant à leur pertinence et à leur satisfaction.</p>	Management Qualité
Responsabilités et autorités	<p>La responsabilité de la mise en œuvre du système qualité incombe au secrétaire général.</p> <p>Un conseil d'administration, supervise la bonne application des règles et procédures définies, notamment en matière de compétences et d'indépendance. Les tâches du Conseil d'administration sont décrites dans les statuts de l'asbl. Ce sont notamment la définition e la stratégie de l'ICEDD, la validation des comptes et la désignation du SG.</p> <p>Dans le cadre de leurs activités pour le compte de ICEDD asbl, les collaborateurs sont responsables de l'application des dispositions du présent manuel et de ses annexes.</p>	Management
Communication interne	<p>Le secrétaire général a la responsabilité d'assurer la bonne communication des informations vis à vis du personnel de l'ICEDD asbl. Pour cela, différents moyens de communication ont été mis en place. Ce sont notamment les réunions.</p>	Management
Revue de direction	<p>Les activités de ICEDD asbl sont soumises au moins une fois par an à une revue de direction, laquelle est conduite par le secrétaire général de ICEDD asbl.</p> <p>Les rapports de revue de direction sont accessibles au CA et à l'organisme de certification.</p>	Management Qualité



6 Management des ressources

Titre	Description	Processus
<p>Ressources Humaines</p>	<p>Pour l'exécution de ses prestations, l'ICEDD asbl dispose du personnel nécessaire et dont les compétences sont identifiées, maintenues et régulièrement vérifiées.</p> <p>La sélection d'un nouveau membre du personnel est réalisé d'un commun accord entre le Responsable d'équipe et le secrétaire général. Ce dernier est responsable de l'engagement et de la vérification des compétences du personnel.</p> <p>En cas de besoin, des spécialistes (experts) pourront être appelés pour compléter l'équipe interne. Leurs qualifications sont maintenues et documentées de façon analogue à celles du personnel.</p> <p>Les éventuels collaborateurs indépendants ainsi que les nouveaux collaborateurs sont soumis aux mêmes critères d'exigence. De plus, ils auront à attester de leur indépendance politique.</p> <p>Des listes et/ou dossiers des collaborateurs et du suivi de leurs formations et expériences sont tenues à jour .</p>	<p style="text-align: center;">GRH</p>
<p>Compétences, Formation & Sensibilisation</p>	<p>Les membres du personnel de ICEDD asbl sont tenus de maintenir leurs connaissances à jour. Les responsables d'équipes doivent évaluer les compétences des collaborateurs et identifier les éventuels besoins en formation. Ceux-ci sont soumis à l'approbation du secrétaire général. Des actions de sensibilisation à l'importance du respect des procédures Qualité sont régulièrement menées.</p>	<p style="text-align: center;">GRH</p>
<p>Infrastructure et environnement de travail</p>	<p>L'infrastructure mise à disposition des collaborateurs de l'ICEDD asbl consiste essentiellement en un bureau et du matériel informatique régulièrement inventorié. Les collaborateurs peuvent également utiliser leur propre infrastructure (télé-travail & pc personnel) selon des modalités définies dans le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI).</p>	<p style="text-align: center;">Management</p>

Manuel Qualité



<p>Infrastructure de Communication</p>	<p>Une série de moyens de communications est mise à disposition du personnel d'assurer la bonne communication des informations au sein de l'ICEDD asbl et vers l'extérieur.</p>	<p>Management</p>
<p>Ressources Financières</p>	<p>L'ICEDD asbl ne dispose pas d'autres sources de revenus que les activités faisant l'objet de contrats. Les budgets sont planifiés sur base du carnet de commandes et contrôlés régulièrement vis à vis des heures prestées. Des fiches de suivi de contrat sont disponibles sur l'intranet. Les collaborateurs de ICEDD asbl sont rétribués selon leurs prestations.</p>	<p>Management Administration</p>
<p>Consultance - Conflits d'intérêts</p>	<p>En accord avec sa politique d'entreprise, ICEDD asbl s'abstiendra d'exécuter des missions qui seraient contraire à son objet social (à savoir des missions pour l'intérêt général et dans un projet de développement durable). Chaque membre du personnel est responsable de maintenir le secret statistique des données qu'il est amené à utiliser dans le cadre de ses fonctions. (Règlement d'Ordre intérieur)</p>	<p>Management</p>



7 Réalisation du produit & services

<p>Spécifications des produits et services</p>	<p>Les responsables de projets aident leurs clients à identifier leurs besoins afin de leur proposer un produit ou service qui réponde au mieux à leurs attentes. L'analyse de ces besoins aboutit à une liste d'exigences reprises dans le cahier des charges ou dans les spécifications techniques du produit.</p> <p>Il se peut que les exigences du produit changent en cours de projet selon l'évolution des besoins du client. Le produit ou service peut être adapté moyennant un avenant au contrat.</p>	<p><u>Gestion de projet</u></p>
<p>Communication externe</p>	<p>Un certain nombre de documents et enregistrements du système de management de ICEDD asbl doivent être accessibles aux parties intéressées (clients, partenaires, organisme de certification, Administration, ...).</p> <p>Ce sont notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Statuts</u> - <u>Manuel Qualité</u> - <u>Politique ICEDD</u> - Attestations - <u>Fiches projets</u> - Spécific. techniques des livrables - Contrats & avenants - Cahiers de charges <p>Ces documents sont disponibles sur le site <u>www.icedd.be</u> ou par courrier suivant leur caractère confidentiel ou non.</p> <p>Les responsables de projets assurent la communication avec leurs clients. Ceux-ci sont régulièrement tenus au courant de la situation grâce aux réunions de travail, aux réunions des comités d'accompagnement et rapports.</p>	<p><u>Gestion de projet</u></p> <p><u>Qualité</u></p>
<p>Conception et Développement</p>	<p>Pour les nouveaux produits et services, les phases de conception et développement sont planifiées dans l'offre remise au client et prises en compte dans la charge de travail. La méthodologie est validée par le client et le développement est régulièrement contrôlé sur base des dernières versions des documents validés par le client.</p>	<p><u>Gestion de projet</u></p>



<p>Achats</p>	<p>Pour ses approvisionnements en fournitures et services, l'ICEDD utilise des fournisseurs qualifiés.</p> <p>Certains achats font l'objet de cahiers de charges spécifiques. Ces achats font l'objet de contrôles à la réception.</p> <p>Si l'ICEDD asbl recourt à la sous-traitance pour la réalisation de certaines tâches dont il n'a pas les compétences, les collaborateurs extérieurs sollicités sont liés par contrat à ICEDD asbl et le client en est informé.</p> <p>Dans le cadre d'activités externalisées (compétences internes non disponibles), les contrôles qualités internes sont d'application pour le sous-traitant.</p>	<p>Gestion de projet</p>
<p>Préparation, production et réalisation du service</p>	<p>La réalisation des produits et services est planifiée dès la réponse à l'appel d'offre. Cette planification tient notamment compte des ressources disponibles et du temps requis (Gestion de Projets). Le respect du planning est régulièrement contrôlée et les produits font l'objet d'un contrôle qualité avant d'être livrés au client.</p> <p>Les produits et services sont identifiés par un code et une date permettant leur traçabilité et leur archivages. Les réalisations sont enregistrées dans la BD des Publications et des copies sont archivées.</p> <p>Sauf mention contraire, les données collectées pour le client sont la propriété du client. Moyennant accord de ce dernier, elles peuvent toutefois être ré-utilisées dans d'autres applications.</p> <p>Sauf mention contraire, les outils développés par l'ICEDD restent la propriété de l'ICEDD.</p>	<p>Gestion de projet</p>



8 Evaluation & Amélioration

Titre	Description	Processus
<p style="text-align: center;">Satisfaction du client</p>	<p>La satisfaction du client est évaluée par l'analyse des réclamations reçues. A la clôture d'un projet, une évaluation a posteriori peut également être réalisée.</p>	<p style="text-align: center;">Management Qualité</p>
<p style="text-align: center;">Audits internes</p>	<p>Les Processus de ICEDD asbl sont soumis à des audits internes. Ceux-ci sont effectués régulièrement ou la demande par l'équipe d'auditeurs, formés, selon la norme ISO 9001 : 2000, sur la base d'un document préparatoire. Les rapports et/ou conclusions des audits internes sont analysés par le PdC et considérés dans le cadre des revues de direction.</p>	<p style="text-align: center;">Management Qualité</p>
<p style="text-align: center;">Suivi des objectifs Mesure des produits et des processus</p>	<p>Les objectifs font l'objet d'un suivi quant à leur satisfaction (cibles atteintes ou non). Les résultats obtenus font l'objet d'une analyse dans le cadre de la revue de direction.</p>	<p style="text-align: center;">Management Qualité</p>
<p style="text-align: center;">Non conformités</p>	<p>Les non conformités internes ou externes font l'objet d'une fiche d'amélioration et, dans certains cas, d'un plan d'actions.</p>	<p style="text-align: center;">Management Qualité</p>
<p style="text-align: center;">Actions d'amélioration</p>	<p>Les sources d'identification de besoins ou opportunités d'actions correctives et/ou préventives sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non conformités - Réclamations client - Suggestions des collaborateurs - Mesures de la satisfaction des clients - Audits internes ou externes - Suivi des objectifs - Revue de direction - Conseil d'administration et/ou - Assemblée générale <p>Les actions correctives et/ou préventives sont traitées par le PdC. Elles font l'objet d'un suivi quant à leur efficacité, dans le cadre de la revue de direction. L'amélioration continue des processus est assurée par la mise en oeuvre des actions correctives et/ou préventives, ou des objectifs et plans d'action correspondant.</p>	<p style="text-align: center;">Management Qualité</p>