

MANUEL QUALITÉ

Octobre 2022

MQ-0001 A.K. Applicable
Mise en application le 24/10/2022

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1 PRÉSENTATION DE L'INERIS	5
1.1 CONTEXTE	5
1.2 MISSIONS	5
1.3 CERTIFICATION ET ACCRÉDITATIONS	6
Certification.....	6
Accréditations et reconnaissances	7
1.4 INSTANCES DE GOUVERNANCE	7
Conseil d'administration (CA).....	7
Comité financier.....	7
Conseil scientifique (CS) et commissions scientifiques spécialisées (CSS).....	7
Comité de suivi de l'application de la charte de déontologie	8
1.5 COMITÉS INTERNES DE L'INSTITUT	9
Comité stratégique (Costrat).....	9
Comité de direction (Codir)	9
2 ORGANISATION, RESPONSABILITÉS ET AUTORITÉS	9
3 STRATÉGIE, OBJECTIFS ET PILOTAGE QUALITÉ	10
3.1 STRATÉGIE, OBJECTIFS	10
Lignes directrices pluriannuelles définies en collaboration avec la tutelle.....	10
Lignes directrices pluriannuelles définies par l'Institut.....	10
Objectifs annuels de l'Institut.....	11
Planification des objectifs.....	11
3.2 PILOTAGE QUALITE	11
Direction générale	11
Politique qualité	11
Objectifs et indicateurs qualité	12
4 COMMUNICATION	12
4.1 COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	12
4.2 INFORMATION QUALITÉ	13
5 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	13
5.1 DOCUMENTATION QUALITÉ	13
Définition de la structure documentaire	13
Maîtrise des documents et des enregistrements	14
5.2 GESTION DES CONNAISSANCES ORGANISATIONNELLES	14
5.3 PARTIES PRENANTES ET ÉCOUTE CLIENTS	15
Parties prenantes.....	15
L'ouverture à la société et aux parties prenantes	15
Écoute et satisfaction clients.....	17

	Réclamations	17
6	APPROCHE PROCESSUS	17
	Acteurs du processus	17
	6.1 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	18
	6.2 COMITÉS DE SUIVI	18
	6.3 PROCESSUS DE MANAGEMENT	18
	Stratégie, maîtrise des risques et amélioration continue (SRA) – FP-0001	19
	6.4 PROCESSUS OPÉRATIONNELS	19
	Appui aux politiques publiques (APP) – FP-0002	19
	Prestations commerciales (PFC) – FP-0003	19
	Recherche et informations scientifiques et techniques (RST) – FP-0004	19
	6.5 PROCESSUS SUPPORT	21
	Ressources matérielles et services (RMS) – FP-0005	21
	Gestion des systèmes d'information (GSI) – FP-0006	21
	Ressources financières et contrôle de gestion (RFG) – FP-0007	21
	Ressources humaines (RHU) – FP-0008	21
7	L'ANALYSE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS	22
8	ÉVALUATION DES PERFORMANCES	22
	8.1 ANALYSE DES PERFORMANCES	22
	8.2 ÉVALUATION	22
	Fiches d'amélioration	23
	Audits internes	23
	Revue de direction	23
	8.3 DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	23

INTRODUCTION

Le manuel qualité présente de façon synthétique le système de management de la qualité de l'Ineris. Ce document est un vecteur de communication de la démarche qualité, élaboré à l'attention :

- du personnel ;
- des clients publics et privés, ainsi que des autres parties prenantes externes et internes ;
- des évaluateurs, auditeurs et inspecteurs externes missionnés dans le cadre des différentes reconnaissances qualité de l'Institut.

L'ensemble des dispositions organisationnelles et techniques sont définies et détaillées dans la documentation qualité.

Ce manuel décrit les objectifs, les processus, les instances, la méthodologie de gestion des risques et les outils qui contribuent au maintien et au développement des reconnaissances qualité de l'Institut ainsi que la participation et l'implication de chacun dans la dynamique d'amélioration continue.

L'ensemble de l'Institut applique les exigences ISO 9001. Les exigences techniques associées aux référentiels spécifiques (ISO 17025, 17043, 17065 & BPL) sont appliquées par les entités concernées.

Nota : ce document a été émis et est géré par MRIG

1 PRÉSENTATION DE L'INERIS

1.1 CONTEXTE

Créé en 1990, l'Institut national de l'environnement industriel et des risques (Ineris) est né d'une restructuration du Centre de recherche des charbonnages de France (CERCHAR) et de l'Institut de recherche chimique appliquée (IRCHA). Il capitalise près de 70 ans d'expertise et de savoir-faire.

Statut : L'Ineris est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), placé sous la tutelle unique du Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires.

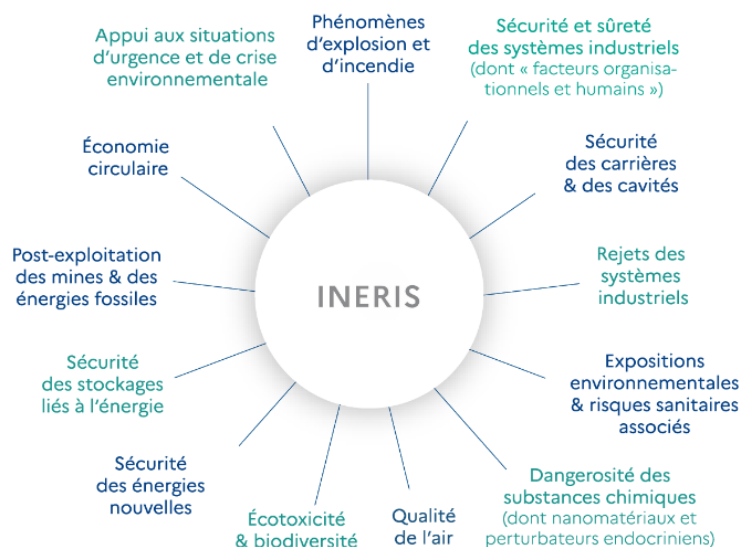
Le statut, les missions et le fonctionnement de l'Institut sont définis aux articles R 131-36 à R 131-47 du Code de l'environnement.

Doté d'un effectif total d'environ 505 personnes, l'Ineris dispose de 30 000 m² de laboratoires et de moyens d'essais de pointe, souvent uniques en France. Ces installations permettent de faire des tests au plus près des conditions réelles. Inflammation et caractère explosible de produits chimiques, comportement à long terme de déchets industriels ou encore effet de substances chimiques sur des écosystèmes complexes, l'expertise de l'Institut couvre un large éventail de compétences dédiées à la sécurité.

Implantations : Le siège de l'Ineris est situé à Verneuil-en-Halatte (Oise). L'Institut est également implanté dans 4 régions et dispose de bureaux à Paris. L'Institut détient deux filiales : INERIS Formation et INERIS Développement.

1.2 MISSIONS

L'Institut a pour mission de contribuer à la prévention des risques que les activités économiques font peser sur la santé, la sécurité des personnes et des biens, et sur l'environnement. Il mène des travaux de recherche et d'expertise sur les risques technologiques pour mieux comprendre les phénomènes susceptibles de conduire aux situations d'atteintes à l'environnement, à la santé et aux biens. Opérateur indépendant, l'Institut est le référent technique de l'administration chargée de la prévention des risques et de ses services déconcentrés, les directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL). Il accompagne aussi les entreprises afin de les aider à prendre les décisions les plus appropriées à une amélioration de la sécurité environnementale.



Les objectifs de l'Institut, qui contribuent à l'identification des enjeux externes et internes, sont fixés par le Contrat d'objectifs et de performance élaboré en lien avec la tutelle.

Le cinquième Contrat d'objectifs et de performance couvrant la période 2021-2025, signé par notre tutelle, définit les orientations stratégiques de l'Ineris avec une ambition forte : sécuriser la transition écologique et le renouveau de l'industrie. Sa préparation a été initiée en 2019 en engageant une revue des missions et des activités de l'Institut et s'est appuyée sur un important travail préliminaire dédié à l'identification d'activités clés pour l'Ineris et le rôle que l'Institut joue pour chacune d'entre-elles. Ce document conforte le modèle de fonctionnement en « trépied » de l'Ineris qui articule son activité d'appui aux politiques publiques avec ses activités de recherche appliquée et de services aux entreprises.

1.3 CERTIFICATION ET ACCRÉDITATIONS

Le système de management de la qualité de l'Institut s'appuie sur les reconnaissances, présentées ci-dessous et intègre l'ensemble des activités de l'Ineris. L'application des exigences est vérifiée dans le cadre des audits qualité internes.

Certification

L'Ineris, dans le cadre de ses activités d'étude, recherche, conseil, expertise, certification, essai et élaboration de produits dans les domaines des risques et de l'environnement industriel est certifié selon la norme NF EN ISO 9001, pour les sites de Verneuil-en-Halatte et de Nancy (placé sous la responsabilité de la direction « Sites et territoires », SIT).

Le certificat est disponible sur le site internet de l'Institut.

Accréditations et reconnaissances

L'Ineris est accrédité par le Cofrac selon les normes ci-après :

- NF EN ISO/CEI 17025 : pour les essais et les étalonnages définis dans la portée d'accréditation respectivement suivant les numéros n°1-0157 et n°2-1251.
- NF EN ISO/CEI 17065 : pour la reconnaissance de son système de certification de produits et services dans les domaines définis dans la portée d'accréditation n°5-0045.
- NF EN ISO/CEI 17043 : pour ses activités d'organisateur de comparaisons interlaboratoires dans les domaines définis dans la portée d'accréditation n°1-2291. L'ensemble des portées d'accréditation citées sont disponibles sur www.cofrac.fr.

L'Ineris est également reconnu conforme aux principes de Bonnes pratiques de laboratoire (BPL) pour les domaines 2, 4, 5 et 8 :

- 2 - Études de toxicité ;
- 4 - Études écotoxicologiques sur les organismes aquatiques et terrestres ;
- 5 - Études portant sur le comportement dans l'eau, dans le sol et dans l'air ; bioaccumulation ;
- 8 - Méthodes de chimie analytique et cliniques (y compris métabolisme).

En complément de la documentation générale, les dispositions organisationnelles et techniques associées aux référentiels cités sont définies dans les procédures suivantes et dans des documents spécifiques :

- PR-0851 sur les compétences et dispositions des entités accréditées ;
- PR-0861 sur les règles générales de l'activité de certification de produits ;
- PR-0883 sur l'organisation des comparaisons interlaboratoires ;
- PR-0900 sur le programme d'assurance qualité BPL ;
- PR-0901 sur l'organisation de l'installation d'essais de l'Ineris.

1.4 INSTANCES DE GOUVERNANCE

Les principales instances de gouvernance de l'Ineris sont présentées ci-dessous, ainsi que dans la PR-1050 :

Conseil d'administration (CA)

Le conseil d'administration est composé d'un président non exécutif, d'un tiers de représentants de l'État, d'un tiers de personnalités qualifiées et d'un tiers de salariés. Ses missions sont définies aux articles R 131-37 à R 131-42 du Code de l'environnement.

Comité financier

Le comité financier est chargé de préparer les travaux du conseil d'administration sur les points 3 à 8 de l'article R 131-40 du Code de l'environnement.

Conseil scientifique (CS) et commissions scientifiques spécialisées (CSS)

L'évaluation scientifique est assurée par un conseil scientifique et trois commissions scientifiques spécialisées. Ces quatre instances sont composées de personnalités appartenant au milieu académique, à des organismes pairs (EPIC, centres techniques...) ainsi qu'au monde industriel.

Commission d'orientation de la recherche et de l'expertise (Core)

La commission d'orientation de la recherche et de l'expertise (Core) représente la concrétisation de la démarche d'ouverture à la société de l'Institut. Ses missions sont les suivantes :

- Identifier et proposer des questions à traiter en priorité dans les différents domaines de la recherche et de l'appui technique ;
- Donner un avis sur les finalités des programmes de recherche et d'appui envisagés par l'Institut, notamment lors de l'élaboration de son contrat d'objectifs avec l'État ;
- Être consultée sur les modalités de diffusion des travaux scientifiques permettant de rendre ceux-ci accessibles au public ;
- Être consultée sur le contenu de certains rapports d'étude.
- La Core est composée de membres des différents collèges (industriels, académiques, associations, syndicats, élus et État).

Comité de suivi de l'application de la charte de déontologie

Les principes déontologiques de l'Institut font l'objet d'une charte de déontologie validée par son conseil d'administration en 2004 et d'un guide interne d'application. La charte de déontologie de l'Ineris s'inscrit plus largement dans le cadre de la charte nationale de l'expertise.

La mise en application de la charte de déontologie est suivie par un comité d'experts indépendants, le comité de suivi de l'application de la charte de déontologie.

1.5 COMITÉS INTERNES DE L'INSTITUT

Un document de gouvernance et de pilotage de l'Institut (PR-1050) liste les comités internes de l'Institut et identifie leur finalité, leur fréquence, leur pilotage et leurs participants.

Comité stratégique (Costrat)

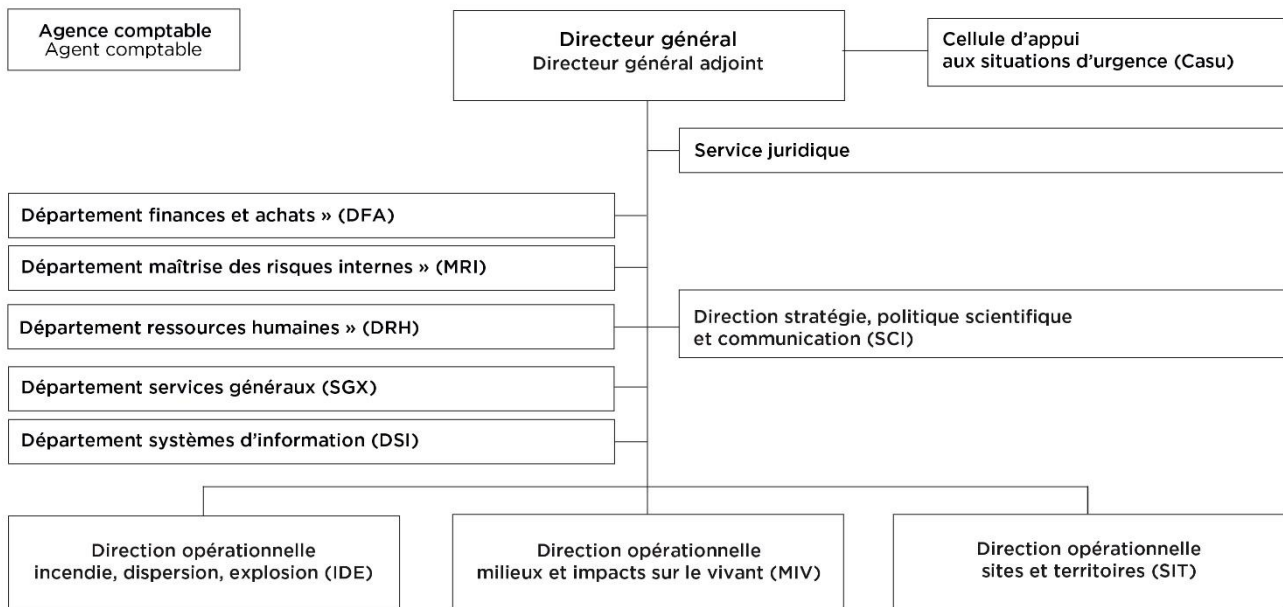
Le comité stratégique est composé du directeur général, de son adjoint, du directeur Stratégie, politique scientifique et communication (SCI), et des directeurs opérationnels. Ses membres se réunissent lors de réunions hebdomadaires dites du Costrat. Les directeurs de départements sont invités lorsque l'ordre du jour comporte des points les concernant. Ces réunions sont pilotées par le directeur général de l'Ineris et leur secrétariat technique est assuré par la Direction générale. Elles permettent la préparation des prises de décisions et des arbitrages du directeur général, que ce soit pour le fonctionnement de l'Institut ou la définition et le suivi de ses orientations stratégiques.

Comité de direction (Codir)

Le comité de direction se réunit une fois par mois. Il est constitué des membres du Costrat, des directeurs des départements et de l'agent comptable. Les autres comités sont présentés au chapitre 6.2.

2 ORGANISATION, RESPONSABILITÉS ET AUTORITÉS

L'organigramme général de l'Ineris (DI-1531) est présenté ci-après :



Ce document est complété par des organigrammes détaillés pour chaque direction et département. Ils définissent le positionnement des personnes au sein des entités.

Chaque collaborateur dispose d'une fiche de poste, mise à jour régulièrement, qui décrit ses missions et la ou les fonctions auxquelles il est rattaché. La plupart des fonctions font l'objet d'une fiche où sont définies les missions, responsabilités et autorités associées.

3 STRATÉGIE, OBJECTIFS ET PILOTAGE QUALITÉ

3.1 STRATÉGIE, OBJECTIFS

Le modèle de l'Institut repose sur une étroite synergie entre ses activités de recherche, d'appui aux politiques publiques, et d'expertise et de conseil au profit des entreprises.

Lignes directrices pluriannuelles définies en collaboration avec la tutelle

Le contrat d'objectifs et de performance (COP) constitue le document établi entre l'Ineris et son ministère de tutelle. Sa préparation a impliqué le personnel de l'Institut, en tenant compte des préoccupations de la société, relayées par l'ensemble des parties prenantes au sein des différentes instances de gouvernance, et notamment de la Commission d'orientation de la recherche et de l'expertise (Core).

Il fixe les orientations stratégiques de l'Institut :



Lignes directrices pluriannuelles définies par l'Institut

Le nouveau COP 2021 – 2025 se décline en plan d'actions au travers des éléments suivants :

- Des fiches actions sont établies par chaque direction et département pour la période 2021-2025 afin de formaliser les orientations stratégiques pour chaque entité.
- Des cartographies des cellules thématiques élaborées sur les thèmes ci-dessous :
 - o Maîtriser les risques liés à la transition énergétique et à l'économie circulaire,
 - o Caractériser les dangers des substances et leurs impacts sur l'homme et la biodiversité,
 - o Comprendre et maîtriser les risques à l'échelle d'un site industriel et d'un territoire.

- Une feuille de route spécifique sur l'hydrogène a également été établie. Celle-ci vise à guider nos priorités et nos actions dans le domaine pour les 5 ans à venir. Elle est le fruit d'un important travail de cartographie de nos activités et de nombreux échanges avec les personnes et les entités impliquées. Un suivi sera effectué chaque année.
- Les objectifs et jalons du COP 2021 - 2025 sont identifiés par année de réalisation. Un bilan sur ces éléments est dressé chaque année et mis en ligne sur l'intranet de l'Institut.

Objectifs annuels de l'Institut

En complément des lignes directrices pluriannuelles définies par l'Institut, des objectifs annuels sont fixés par la Direction générale, sur la base des fiches actions des directions et départements. Ces objectifs sont principalement ceux du COP. Ces objectifs annuels font l'objet d'une large communication interne et un bilan annuel est établi et partagé avec les collaborateurs de l'Institut.

Planification des objectifs

Chaque collaborateur se voit fixer des objectifs annuels, en lien avec les objectifs de son entité. Ces objectifs individuels sont formalisés et suivis lors des entretiens annuels d'évaluation.

3.2 PILOTAGE QUALITE

Direction générale

La Direction générale a pour mission au sein du système qualité :

- de définir la politique qualité de l'Institut ;
- de définir la finalité et les orientations de la démarche qualité et créer les conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité ;
- de réviser le système de management de la qualité mis en place (au cours des revues de direction, revues de processus...), afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté, efficace et en accord avec les orientations stratégiques de l'organisme,
- de valider les actions à mener lors des revues de processus et des revues de direction ;
- de planifier les ressources et les responsabilités pour chaque objectif ;
- d'être moteur dans l'amélioration continue du SMQ ;
- de promouvoir les opportunités d'amélioration au sein de l'Institut.

Politique qualité

La politique qualité traduit l'engagement de l'Institut dans la mise en œuvre du système de management de la qualité, ainsi que dans sa démarche d'amélioration continue auprès de l'ensemble des parties prenantes. Cet engagement témoigne également de la qualité et de la conformité de nos prestations dans le respect des sept principes de notre charte de déontologie (Indépendance du jugement, Compétence, Adaptation des moyens, Transparence, Qualité scientifique et technique, Devoir d'information, Responsabilité). Elle est revue périodiquement et est disponible sur l'intranet et sur le site Internet de l'Institut.

Elle fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité selon les quatre axes directeurs suivants :

- l'écoute et la satisfaction des clients tant externes qu'internes ;

- la réalisation de prestations de qualité ;
- la réactivité et la maîtrise des délais ;
- la gestion des compétences.

Objectifs et indicateurs qualité

Afin de s'assurer de l'amélioration continue du système qualité, des objectifs qualité sont définis au sein des huit processus en cohérence avec :

- le COP 2021-2025 et les fiches actions, ainsi qu'avec les exigences et attentes des clients publics, privés et des parties prenantes ;
- la politique qualité.

L'Institut a mis en place deux types d'indicateurs pouvant être associés à chaque processus :

- des indicateurs de performance permettant de mesurer et d'évaluer les résultats d'une activité. Ils sont associés à une valeur cible annuelle. Ils sont a minima fixés dans le Contrat d'objectifs et de performance et listés dans les fiches processus.
- des indicateurs de surveillance, permettant de s'assurer du bon fonctionnement d'une activité. Une cible n'est pas obligatoire sur ce type d'indicateur.

4 COMMUNICATION

4.1 COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

La démarche de communication fait l'objet d'une politique et d'un plan d'actions associé établis sur la durée du Contrat d'objectifs et de performance 2021-2025. Elle concerne les actions de communication interne et externe. Elle est construite autour de quatre grands axes :

- communication interne ;
- communication institutionnelle ;
- communication pédagogique ;
- communication scientifique et technique.

La communication de l'Ineris vise notamment à partager, dans les différents domaines d'intervention de l'Institut, toute information relative à la connaissance, l'évaluation, la prise en compte et la prévention des risques. Ses publics sont variés : publics intéressés (décideurs, services de l'État, industriels, communauté scientifique, écoles d'ingénieurs, ONG, collectivités territoriales, relais d'informations...), mais aussi le grand public et dans une certaine mesure des publics scolaires. Elle contribue au développement de l'image de l'Institut et de ses activités, en France et à l'étranger.

Dans une logique de transparence, d'indépendance et de crédibilité, la communication de l'Ineris vise à rendre plus compréhensible la notion de risque, pour contribuer à accompagner les évolutions sociétales et à concilier l'innovation et la maîtrise des risques. Dans cette logique, elle participe à la valorisation de la culture scientifique et technique. L'Ineris a été l'un des premiers établissements publics à s'engager dans une démarche de mise en relation experts/société civile définie dans le paragraphe 5.3 sur les parties prenantes du présent document.

4.2 INFORMATION QUALITÉ

- L'information sur la démarche de qualité de l'Institut est assurée à plusieurs niveaux, avec la volonté d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la compréhension et l'amélioration de la démarche qualité :
- **à l'embauche** : une sensibilisation à la qualité, qui comprend une présentation de ses enjeux, de la politique qualité et des outils en place à utiliser. Le manuel qualité est présenté à cette occasion. Le salarié signe un engagement de confidentialité et renseigne également un formulaire de déclaration d'intérêts : IM-1795.
- **lors de réunions d'information du personnel, de la diffusion de notes internes, de courriels, de lettre d'information ou lors de réunions de management ou d'entité** : des rappels sur les objectifs qualité ou les actions et échéances réalisées et à venir sont effectués.
- **lors de réunions d'informations spécifiques ou de groupes de travail ciblés à destination des acteurs de la qualité, vecteurs d'information vers l'ensemble du personnel** : ces réunions organisées par l'équipe qualité et métrologie portent sur les évolutions normatives ou documentaires ainsi que sur les outils qualité disponibles. Par ailleurs, un espace dédié à la qualité est disponible sur le réseau pour partager et favoriser l'exploitation des données qualité (par exemple les rapports d'audits internes et externes, les supports de réunions ainsi que les comptes-rendus des revues de processus et des revues de direction).
- **lors des entretiens d'évaluation annuels** des salariés, réunissant le collaborateur et son responsable pour apprécier le travail réalisé dans l'année au regard du poste et des objectifs fixés. Le manager échange également avec le collaborateur, sur la nécessité d'actualiser sa déclaration d'intérêts.
- **au quotidien** : les collaborateurs utilisent les outils qualité (gestion et consultation de la documentation qualité, gestion des fiches d'amélioration et des équipements de contrôle et mesure des essais) pour la réalisation de leurs activités. Les enregistrements nécessaires pour en assurer la traçabilité sont également effectués.

5 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Le système de management de la qualité est piloté par la Direction générale et suivi par le directeur du Département Maîtrise des risques internes avec l'appui du référent expert qualité et métrologie. Chaque direction et département sont assistés par un ou plusieurs assistant(s) qualité (DI-0153), responsable(s) documentation qualité (DI-0109), auditeur(s) interne(s) (DI-0086) et responsable(s) matériel (DI-0603).

5.1 DOCUMENTATION QUALITÉ

Définition de la structure documentaire

L'Ineris dispose d'un outil informatique de gestion de la documentation afin de stocker et rendre accessible à tous les différents types de documents définis dans la PR-0001. Le logiciel permet de garantir :

- l'identification des documents qualité par une référence unique et centralisée ;
- l'identification et le suivi des versions ;
- la disponibilité et la lisibilité des versions applicables des documents à l'ensemble du personnel ;
- la traçabilité des opérations associées aux documents telles que la création, la modification, la mise en application et l'archivage.

Maîtrise des documents et des enregistrements

La procédure PR-0001 « Maîtrise des documents et des données » précise les modalités de maîtrise des informations documentées internes et externes, notamment l'identification, la modification, le suivi et la revue de la documentation ainsi que l'archivage des documents.

Les enregistrements sont établis et conservés par les différentes entités selon leurs activités pour apporter la preuve de la conformité aux exigences normatives et du fonctionnement efficace du système de management de la qualité. La procédure PR-0618 « Sauvegarde des données informatiques » précise les moyens mis en œuvre pour assurer le stockage et la sauvegarde des données informatiques. L'archivage des dossiers maîtres doit s'effectuer au format papier suivant les dispositions de la PR-0013 « Versement et accès aux archives (au format papier) ».

Les personnes en charge de réaliser ces enregistrements s'assurent qu'ils restent lisibles, faciles à identifier et accessibles. Des salles d'archives et/ou des armoires adaptées ainsi que la sauvegarde journalière des données enregistrées sur le réseau informatique permettent d'assurer la conservation et la protection des enregistrements.

5.2 GESTION DES CONNAISSANCES ORGANISATIONNELLES

Les connaissances organisationnelles regroupent la gestion des savoirs actuels et futurs par la capitalisation, la transmission et l'acquisition de connaissances.

L'Ineris dispose de plusieurs moyens adaptés aux différents publics concernés (espaces informatiques dédiés, journées thématiques, documents...) pour assurer et maîtriser le partage de connaissances. En voici quelques exemples :

- le site intranet de l'Institut : Il est constitué d'onglets regroupant des informations spécifiques à certaines entités et d'une page d'accueil, mise à jour par la direction « stratégie, politique scientifique et communication » (SCI). Y sont notamment proposés :
 - des actualités institutionnelles sur les activités de l'Institut et l'agenda des événements auxquels il participe ;
 - les documents de référence de l'Institut (COP, rapport annuel, rapport scientifique, manuel qualité, politique qualité...) et des rapports d'étude ;
 - des dossiers thématiques ;
 - un accès direct aux outils de l'Institut.
- un coordinateur « normalisation » anime la participation des experts de l'Ineris aux commissions de normalisation nationales et internationales ;
- les supports de communication interne et externe ;
- la documentation qualité permet de partager avec l'ensemble des collaborateurs le savoir-faire de chaque entité ;
- des espaces collaboratifs et de stockage de la documentation sont également en place. Ils regroupent l'ensemble des données brutes et des rapports d'études en cours de réalisation ;
- L'Institut assure, par ailleurs, une veille prospective qui permet, via son site internet, de partager, avec les pouvoirs publics, et plus généralement, l'ensemble des parties prenantes concernées, des informations sur les sujets émergents et d'identifier ceux nécessitant une surveillance.
- La direction « stratégie, politique scientifique et communication » (SCI), notamment via le centre d'information et de veille scientifique (CIVS) :

- met à disposition du personnel un accès à la production scientifique de l'Institut, ainsi que de très nombreuses ressources documentaires couvrant de larges domaines disciplinaires (revues, ouvrages, normes, bases de données...). Tous ces fonds d'informations permettent à l'Institut de sauvegarder ses connaissances et d'en acquérir de nouvelles sur des sujets d'actualités.
- assure un suivi des communications suite aux participations aux congrès nationaux et internationaux des collaborateurs, permettant d'acquérir de nouvelles connaissances et de les partager au sein de l'Ineris ;
- réalise une veille thématique pour informer les collaborateurs et parties prenantes externes sur les évolutions techniques et scientifiques, diffusée sur un portail ou sous la forme de bulletins de veille ;
- gère les archives opérationnelles, qui sont consultables sur demande au service concerné ;
- met à disposition un outil de veille de normes et propose, sur demande, un accompagnement des utilisateurs pour mettre en place leur veille de normes suivant la PR-0504.

5.3 PARTIES PRENANTES ET ÉCOUTE CLIENTS

Dans le cadre du système de management de la qualité, l'Institut doit s'assurer de fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences et attentes des clients mais également à celles de toutes les parties prenantes.

Parties prenantes

On entend, par parties prenantes, les personnes ou entités pouvant avoir une incidence sur les décisions ou activités de l'Institut ou être affectées par une décision ou une activité de l'Institut.

Les parties prenantes considérées comme pertinentes pour l'Institut et leurs attentes sont formalisées et revues régulièrement.

L'ouverture à la société et aux parties prenantes

L'Ineris est l'un des premiers établissements publics dont la présidence du Conseil d'administration a été confiée à un représentant de la société civile. Un tiers des sièges au Conseil d'administration de l'Institut est par ailleurs réservé aux représentants du personnel.

Depuis 2008, l'Ineris a formalisé sa démarche d'ouverture à la société civile. L'Ineris a été l'un des premiers signataires d'une charte d'ouverture à la société en 2008, avec l'Anses (alors Afsset) et l'Irsn. Ils ont depuis été rejoints par l'Ifsttar et l'Irstea, puis par le Brgm et Santé Publique France, lors d'une nouvelle signature de la charte le 9 décembre 2016 et l'Ifremer en novembre 2020. Unis par une même mission d'intérêt général – celle d'évaluer les risques dans les domaines de la santé et de l'environnement et les moyens de les réduire, dans une perspective d'aide à la décision – les 8 établissements, Anses, Brgm, Ifremer, Ineris, Inrae (fusion d'Irstea et de l'Inra), Irsn, Santé Publique France, Université Gustave Eiffel (dans laquelle a été intégrée l'Ifsttar) s'engagent ainsi à améliorer le partage des connaissances scientifiques disponibles et des incertitudes qui les entourent. Ils s'engagent aussi à mieux prendre en compte la contribution des acteurs de la société civile dans leurs activités d'expertise et de recherche, de manière à construire une compréhension partagée des enjeux complexes des situations à risques et des alternatives permettant d'y faire face.

La Commission d'orientation de la recherche et de l'expertise (Core), créée par l'arrêté du 26 avril 2011 (relatif aux comités d'orientation scientifique et technique de l'Ineris), marque pour l'Institut le passage d'une gouvernance scientifique à une gouvernance scientifique, technique et sociétale. « La Core approfondit, au regard des attentes sociétales, les enjeux et les questionnements en matière de recherche et d'expertise afin d'enrichir les dossiers et les réflexions stratégiques de l'Institut » (article 1 de l'arrêté du 26 avril 2011).

Dans sa démarche de partage et de dialogue, l'Institut publie depuis 2012 une série d'ouvrages de référence et publications qui participent à l'ancrage scientifique des publics, organisés dans l'objectif de faciliter le débat sur des sujets d'intérêt sociétal et leur intégration dans le processus d'expertise et de recherche scientifique. Ils s'adressent donc à un public non expert et néanmoins « averti ». Ces ouvrages sont disponibles sur le site Internet de l'Ineris.

Un autre volet de cette démarche d'ouverture repose sur l'organisation de réunions régulières avec des représentants de la société civile (associations, syndicats, élus...). Lieux d'échange et de partage, elles sont conçues autour de thématiques scientifiques très pointues. Ces réunions font toutes l'objet de communication publique sur le site Internet de l'Institut.

Écoute et satisfaction clients

La direction s'assure que les attentes et les exigences des clients sont déterminées et examinées de manière prospective, suite aux échanges commerciaux (prospection et prestation) ou lors des retours sur la satisfaction des clients. Pour ce dernier point, des enquêtes de satisfaction sont envoyées après chaque prestation réalisée ou dans le cadre du suivi d'un programme d'appui aux politiques publiques. **La direction « stratégie, politique scientifique et communication », en lien avec les directions opérationnelles** assure le suivi de la satisfaction de la tutelle, des instances gouvernementales et des clients privés.

Pour les clients externes :

- **de plus, les responsables de prestations**, lors des phases de revue de contrat et de conception, définissent les exigences implicites et explicites des clients. L'ensemble des enregistrements utiles, échanges par courriers, courriels, comptes-rendus de réunions est versé dans le dossier maître de la prestation concernée afin d'en conserver la traçabilité.

Pour les clients internes :

- des enquêtes de satisfaction peuvent être également réalisées auprès des collaborateurs afin de collecter leur niveau de satisfaction. Après analyse des résultats un plan d'actions est défini.

Réclamations

Une réclamation (ou un appel), quel que soit le mode de réception (écrit, oral, courriel...), est enregistrée par celui qui la reçoit et l'attribue à l'entité concernée. Cette dernière réalise la collecte et la vérification des données permettant la réponse et la validation de la réclamation. Selon l'analyse des faits, l'entité définit la suite à donner et les actions à mener. Dans la mesure du possible, l'entité accuse réception et fournit au demandeur l'état d'avancement de la réclamation. Le responsable de l'entité valide les actions décidées dans l'outil. Il peut, en préalable, solliciter l'équipe qualité et métrologie pour avis. Pour le référentiel ISO 17025, les actions sont traitées et validées, par le responsable de l'entité dans l'outil, puis il adresse à l'équipe qualité et métrologie le projet de réponse. Cette dernière en prend connaissance et s'assure que l'ensemble des actions devant être menées ont été réalisées. Suite à cette revue, si les actions sont satisfaisantes, l'équipe qualité et métrologie approuve le projet. Dans le cas contraire, l'équipe qualité et métrologie demande à l'entité de modifier la réponse faite et/ou demande des éléments ou actions complémentaires.

6 APPROCHE PROCESSUS

L'approche processus permet le pilotage de la performance de l'organisation. Un processus est un ensemble d'activités transformant des données d'entrée en données de sortie. Au sein de l'Institut, les processus sont animés par un pilote et un copilote opérationnel.

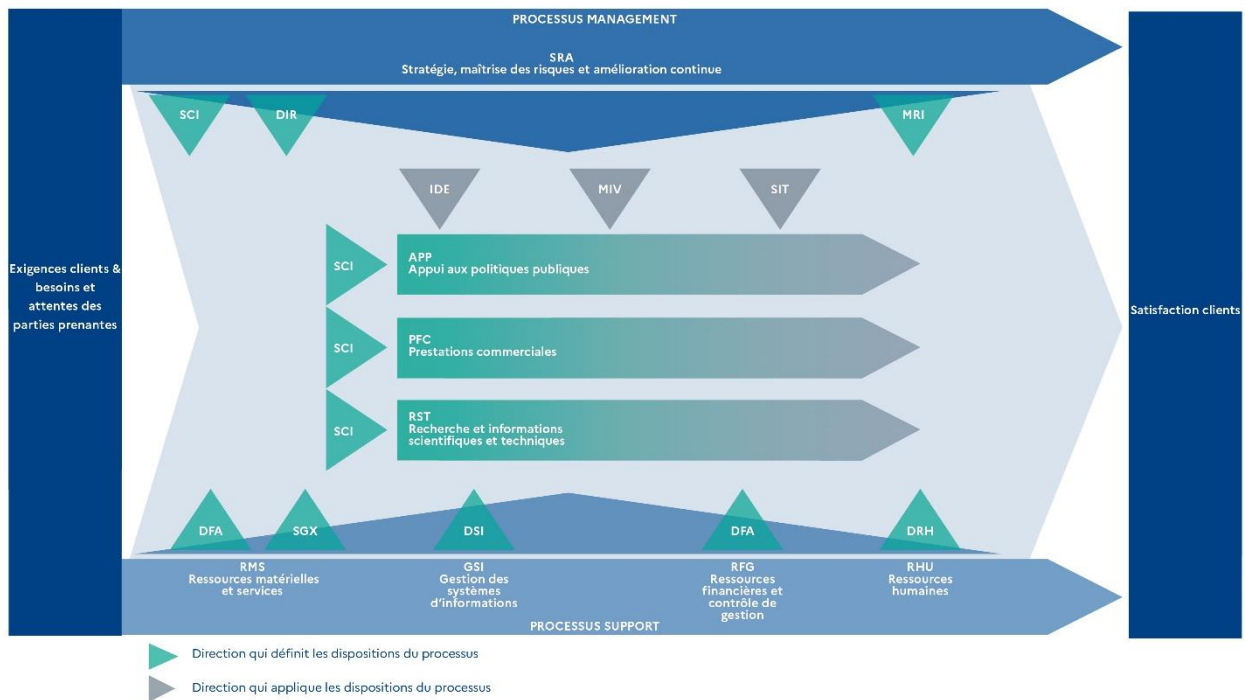
Acteurs du processus

Le pilote de processus a la charge de l'animation et du développement de son processus. Il est assisté, dans sa mission, par un copilote opérationnel. Les responsabilités et autorités sont définies dans la fiche de fonction « Pilote de processus » (DI-0622).

Les pilotes assurent la définition et le suivi des actions et des indicateurs dans l'instance définie dans la fiche descriptive du processus. Ils rendent compte annuellement, des résultats en termes de performance et de fonctionnement lors de la revue de direction.

Le copilote opérationnel assiste le pilote dans la rédaction et le maintien à jour de la documentation liée au processus, mais également dans le suivi des indicateurs et l'analyse des résultats du processus.

6.1 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



Chaque processus fait l'objet d'une fiche descriptive (FP-XXXX) qui mentionne :

- l'instance de suivi du processus ;
- les noms du pilote et des copilotes ;
- la périodicité de revue ;
- la finalité et l'objectif du processus ;
- les indicateurs associés ;
- les interactions entre les processus et les acteurs associés ;
- le périmètre du processus (données d'entrée et de sortie et les activités associées).

Les processus sont revus annuellement lors des revues de processus, via le suivi des indicateurs et des actions prévues selon les modalités d'organisation de la revue de direction (MO-1046).

6.2 COMITÉS DE SUIVI

Les comités de suivi sont des groupes d'échanges entre les différents acteurs impliqués. Ils permettent d'assurer le suivi des processus ainsi que l'analyse de leurs résultats, en cohérence avec les objectifs fixés et les ressources allouées à chaque processus. Ces comités permettent également la préparation et la validation du support de revue de processus, données d'entrée de la revue de direction. Ils sont listés dans la procédure de gouvernance PR-1050.

6.3 PROCESSUS DE MANAGEMENT

Le processus de management permet d'assurer la cohérence du système de management de la qualité avec les orientations stratégiques du contrat d'objectifs et de performance et le plan d'actions.

Stratégie, maîtrise des risques et amélioration continue (SRA) – FP-0001

Ce processus couvre la définition, la planification et le suivi de la stratégie de l'Institut, le pilotage de la communication interne et externe, la maîtrise des risques internes et l'audit comptable et financier. Il est piloté par le directeur général qui s'appuie sur le comité de direction et le comité stratégique afin de définir les lignes directrices et d'assurer la cohérence de chaque processus.

6.4 PROCESSUS OPÉRATIONNELS

L'Institut a défini trois processus opérationnels qui correspondent à ses différentes missions.

Appui aux politiques publiques (APP) – FP-0002

Le processus comprend les activités relatives à la conception et la réalisation des programmes annuels d'appui aux pouvoirs publics. Il couvre l'ensemble des étapes, depuis la définition de leur contenu jusqu'à la mise en œuvre de l'expertise (développement ou évaluation de méthodes ou de référentiels, mise à disposition d'informations ou encore réalisation de campagnes de surveillance...).

Prestations commerciales (PFC) – FP-0003

Ce processus comprend la prospection, la planification, la réalisation et le suivi de prestations contractuelles pour les clients publics ou privés. Il participe à l'équilibre économique de l'Institut en offrant aux pouvoirs publics et aux entreprises, en France et à l'international, des prestations à forte valeur ajoutée.

Recherche et informations scientifiques et techniques (RST) – FP-0004

Ce processus porte sur la détection des besoins sociétaux, la définition et la gestion de programmes de recherche associés et la valorisation des résultats de la recherche.

Réalisation des activités opérationnelles

Ces trois processus concernent essentiellement la réalisation de prestations intellectuelles :

- recherche et appui aux pouvoirs publics, contractualisés avec sa tutelle ou ses partenaires, où sont en particulier définies les conditions d'exécution des tâches et les ressources qui y sont affectées ;
- prestations d'essai et d'analyse en laboratoire, de recherche, d'expertise, de certification, de conseil, de fourniture de bases de données et des publications : la planification et les conditions d'élaboration des prestations étant contractualisées avec chaque client.

Pour conduire ses activités, l'Ineris développe, conçoit, réalise et maintient des outils informatiques, dans le cadre du processus GSI.

Maîtrise des activités opérationnelles

Les activités de l'Ineris sont réalisées sous assurance qualité, selon les règles définies ci-après. Les éléments de traçabilité sont également conservés.

- cas n°1 : les conditions de réalisation sont préalablement définies au travers d'offres et validées lors de la revue de commande (essais et analyses courantes par exemple) ;
- cas n°2 : les compétences, connaissances et moyens maîtrisés ont déjà été mis en œuvre dans le cadre de prestations similaires, et sont répétables ou transposables (étude des dangers d'une installation industrielle par exemple). Elles sont définies lors de phases de revue d'offre et de revue de commande ;

- cas n°3 : les demandes ne peuvent pas s'appuyer de façon significative sur des travaux réalisés antérieurement, en termes de compétences, de connaissances ou de moyens (nouveaux programmes d'étude ou de recherche par exemple). Les règles sont alors définies lors de la phase de conception, en amont des phases de la revue de contrat (cf. procédure PR-0003).

La planification des activités opérationnelles a pour objectif de définir les critères d'acceptation ainsi que les livrables, les points de contrôle et les ressources à mettre en œuvre. Cette planification s'appuie sur la mise en œuvre de la procédure « Revue de contrat » (PR-0002).

L'ensemble des éléments de traçabilité de la relation avec les clients, de la prise en charge de la demande jusqu'à la livraison de la prestation, est conservé dans le dossier maître avec les étapes de revues de contrat, le dossier de conception ou les comptes-rendus de réunion.

La maîtrise des enregistrements se fait de la manière suivante :

- les activités expérimentales, les essais, les analyses réalisées en laboratoire à l'Ineris ou à l'extérieur de l'Institut sont définis dans des procédures et des modes opératoires spécifiques qui précisent les modalités de réalisation et de contrôle ;
- la traçabilité des prestations est assurée grâce à un numéro unique, reporté sur l'ensemble des documents créés. Les échantillons utilisés dans le cadre des activités expérimentales sont référencés dans le cadre du système d'information et reliés à la prestation correspondante suivant la procédure PR-0009 « Identification et traçabilité du produit » ;
- les produits fournis par les clients dans le cadre de la réalisation de prestations sont gérés selon la procédure PR-0008 « Maîtrise du produit fourni par le client ». Ces produits peuvent être périssables et donc conservés selon des modalités de conservation spécifiques. Les modalités liées à la manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison sont décrites dans la PR-0011 « Manutention, stockage, conditionnement, préservation et livraison » ;
- la réalisation des prestations est effectuée à l'aide d'infrastructures adaptées et d'équipements contrôlés et suivis métrologiquement selon la PR-0014 « Maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai ».

Surveillance des prestataires externes

Toutes les prestations externes doivent être conformes aux exigences applicables au système qualité de l'Ineris.

- La maîtrise des achats et des données d'achat est détaillée dans la procédure PR-1039 « Dépenses ».
- La formalisation des exigences de l'Ineris vis-à-vis de ses prestataires se fait au travers de la « Charte fournisseur » DI-0178 pour les exigences générales, et du cahier des charges de la prestation pour les exigences spécifiques.
- Les produits et services fournis par les prestataires externes sont vérifiés par les demandeurs qui procèdent à la réception technique.
- Les prestataires externes sont sélectionnés, évalués et jugés compétents conformément au mode opératoire MO-1051.

Libération et analyse des produits - Maîtrise des non-conformités

La conformité des prestations et des produits aux attentes des clients est assurée par la mise en œuvre d'outils et de contrôles adaptés.

- Dans le cadre des rapports transmis aux clients, une vérification et une approbation du document final sont effectuées avant diffusion (PR-0017). Des outils sécurisés peuvent être utilisés pour l'envoi suivant les modalités définies avec le client ;
- Pour les prestations de laboratoire (analyses, essais et études), les rapports d'analyses sont relus par un vérificateur compétent et approuvés par le hiérarchique ou le délégué désigné avant envoi aux clients (PR-0017). Des cartes de contrôle sont aussi élaborées pour les appareils afin de garantir la validité des résultats ;
- Pour les produits de sortie tels que des logiciels, les modalités de contrôle et d'acceptation aux différentes phases de réalisation sont définies dans les procédures ou modes opératoires spécifiques aux domaines concernés.

En cas de non-conformité, la procédure PR-0004 « Maîtrise des actions d'amélioration » précise les modalités de maîtrise du produit non conforme et de mise en œuvre des actions correctives et préventives.

Exigences après livraison du produit

Les livrables établis dans le cadre des activités de l'Ineris sont émis sur la base des exigences et des informations fournies par le client durant le processus commercial et de réalisation de la prestation. Les exigences après livraison sont définies si nécessaire avec le client lors de la contractualisation de la prestation.

6.5 PROCESSUS SUPPORT

Les processus supports déterminent, fournissent et maintiennent l'environnement nécessaire à la mise en œuvre des activités opérationnelles. Ils contribuent, au même titre que les processus opérationnels, aux objectifs et indicateurs définis dans le Contrat d'objectifs et de performance. Ils participent à la mise en œuvre et à l'amélioration continue du système de management de la qualité.

Ressources matérielles et services (RMS) – FP-0005

Ce processus vise à mettre à disposition et gérer les moyens nécessaires (matériels et services), fournis en interne ou sous-traités, pour permettre la réalisation des produits attendus par le client, depuis la demande jusqu'à la mise à disposition, l'exploitation, la maintenance et la gestion de fin de vie des équipements et des bâtiments.

Gestion des systèmes d'information (GSI) – FP-0006

Ce processus vise à permettre le développement de l'Ineris en facilitant l'accès aux informations et données électroniques, tout en maintenant la confidentialité et la sécurité nécessaires.

Ressources financières et contrôle de gestion (RFG) – FP-0007

Ce processus concerne l'élaboration du budget et son suivi, en lien avec la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP).

Ressources humaines (RHU) – FP-0008

Ce processus recouvre la mise à disposition, la gestion et le développement des compétences du personnel au sein de l'Institut. Les compétences des membres du personnel (formation initiale et continue, expérience professionnelle) sont tracées dans les dossiers du personnel notamment au travers du contrat de travail, des Curriculum Vitae, des fiches de poste et des attestations de formation.

Selon le type d'activité et l'organisation des entités, les compétences peuvent être également décrites et suivies dans des grilles de compétences.

Les besoins en formation ou en développement de compétences sont déterminés lors des entretiens annuels qui permettent l'élaboration du plan de formation. Des besoins ponctuels peuvent également être identifiés à d'autres occasions : réalisation de prestations spécifiques, mobilité interne et recrutement de personnel.

Le suivi de la satisfaction d'une formation fait l'objet d'une double évaluation. Dans un premier temps, les stagiaires évaluent leur degré de satisfaction vis-à-vis de la formation suivie. Dans un second temps, le responsable hiérarchique mesure l'efficacité de la formation sur la base de l'acquisition et de la mise en pratique des connaissances acquises lors des entretiens d'évaluation suivants.

L'embauche des membres du personnel est accompagnée d'une période de "parrainage" pour permettre au collaborateur d'appréhender le fonctionnement de l'Institut. L'acquisition, par transfert interne de connaissances spécifiques, est intégré si besoin dans une démarche de "compagnonnage".

7 L'ANALYSE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS

Les risques et les opportunités relatifs à l'ensemble des activités de l'Institut sont analysés et gérés au niveau de chaque processus. Les entités accréditées selon le référentiel ISO 17025, réalisent également une analyse détaillée spécifique à leur domaine d'activité.

L'analyse de risques a pour objectif d'identifier les situations pouvant impacter l'aptitude de l'Institut à :

- remplir ses missions ;
- se conformer à sa charte de déontologie ;
- satisfaire ses clients et autres parties intéressées ;
- influencer la qualité des prestations ou la validité des résultats.

L'Ineris a établi une cartographie générale des risques. Les plans d'actions qui en découlent sont suivis et revus régulièrement par le processus ou l'entité concernée afin de s'assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions identifiées face aux risques.

La méthodologie d'analyse des risques et des opportunités relatives aux processus est présentée dans la procédure PR-1047 et celle relative aux activités accréditées dans la procédure PR-0851.

8 ÉVALUATION DES PERFORMANCES

Au sein de l'Ineris, les données d'entrée et de sortie des processus sont analysées et évaluées afin d'assurer une démarche d'amélioration continue.

8.1 ANALYSE DES PERFORMANCES

L'analyse des performances se traduit au sein de l'Institut par deux approches : l'analyse des produits et l'analyse des performances du système de management de la qualité (SMQ).

L'analyse de la conformité des produits est décrite dans le paragraphe 6.4.

L'analyse des performances du système de management qualité s'appuie sur l'analyse des objectifs définis, la performance des processus, la satisfaction client et l'efficacité des actions. Pour la performance des processus, les pilotes et copilotes suivent et analysent les indicateurs, plans d'actions, analyses des risques et fiches d'amélioration. Ces éléments permettent de s'assurer du bon fonctionnement et de l'efficacité des processus.

8.2 ÉVALUATION

L'évaluation du système de management s'appuie sur l'analyse de la conformité des produits et services, le niveau de satisfaction des clients et la performance du système de management de la qualité.

Ce dernier point se base sur les outils qualité ci-dessous en complément de l'évaluation de la satisfaction des clients internes et externes ainsi que du suivi et de l'analyse des indicateurs et actions associés à chaque processus.

Fiches d'amélioration

La procédure PR-0004 décrit les modalités de traitement des écarts depuis la détection, la mise en œuvre et le suivi des actions correctives ou préventives.

Audits internes

L'Institut dispose d'auditeurs internes (DI-0005) formés aux techniques de l'audit et aux exigences des différents référentiels (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17043, ISO 17065 et BPL). Le programme d'audits internes est établi annuellement et validé par la Direction générale. Il couvre l'ensemble des activités et des reconnaissances de l'Institut. Les modalités de planification, d'organisation, de réalisation, de suivi et d'évaluation des audits sont décrites dans la procédure PR-0006 « Audits internes ».

Revue de direction

La revue de direction a pour but de s'assurer de la cohérence des objectifs, des indicateurs et des actions mises en place en lien avec le Contrat d'objectifs et de performance et le plan d'actions pour la période 2021-2025. Les modalités de planification, d'organisation et de suivi des actions issues des revues, de processus, d'activités et de direction sont formalisées dans le MO-1046.

L'ensemble des données d'entrée de la revue de direction permettent d'évaluer le fonctionnement de l'Institut. Elle est organisée annuellement, en deux temps, pour le référentiel ISO 9001 d'abord, pour les référentiels spécifiques (ISO 17025, ISO 17043, ISO 17065 et BPL) ensuite.

8.3 DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

La dynamique d'amélioration continue de l'Ineris est mise en œuvre par :

- le processus de management, pour l'établissement et la revue de la politique qualité et des objectifs ainsi que pour l'identification et la mise à jour des opportunités ;
- la revue de direction pour la maîtrise, la gestion et l'évolution du système de management qualité ;
- les comités de suivi des processus afin de satisfaire aux exigences et besoins des clients et des parties prenantes.

