Certifications

ISO 9001 et ISO 14001

Département

de la Charente-Maritime

Manuel commun des systèmes de management certifiés

Sommaire

Préambule 05

PARTIE I : Règles générales appliquées aux services

- Les services certifiés du Département de la Charente-Maritime 08
- Leadership et engagement 09
- Rôles, responsabilités 10
- Compréhension de l'organisme et de son contexte 12
- Supports 13
- Evaluation des performances 19
- Amélioration continue 21

PARTIE II : SMQ et SME dans les services 23

LE SERVICE DES MARCHES PUBLICS 25

- Contexte de l'organisme 27
  - Mission du service des Marchés 27
  - Réglementation applicable 28
  - Organigramme 28
  - Détermination des enjeux externes et internes 29
  - Prise en compte des attentes et exigences des parties intéressées 30
  - Domaine d'application 30
- Leadership et Engagement 32
  - Engagement du Directeur 32
  - Politique Qualité 33
  - Rôles et responsabilités 34
- Planification 36
- Réalisation des activités 37
- Supports 39
- Visas 41

LE PEAGE DU PONT DE RE 43

- Contexte de l'organisme 45
  - Organigramme et activités du service 45
  - Détermination des enjeux externes et internes 47
  - Prise en compte des attentes et exigences des parties interessées 48
  - Domaine d'application 49
- Leadership et Engagement 50
  - Engagement de la Direction 50
  - Politique annuelle 51

- Rôles et responsabilités 52
- Planification 54
  - Risques et opportunités 54
  - Planification des objectifs – Plan d'actions 54
  - Planifications des modifications 54
- Réalisation des activités 55
- Supports 56
- Visas 57

LE DRAGAGE 58

- Contexte du service dragage
  - Enjeux internes et externes 59
  - Parties intéressées pertinentes 60
  - Aspects et impacts environnementaux significatifs liés à l'activité 61
  - Risques et opportunités 61
  - Domaine d'application 62
- Leadership et engagement
  - Délégation du leadership 65
  - Engagement du Directeur de la Mer et du Littoral 66
  - Politique environnementale 67
- Planification
  - Cartographie des processus 68
  - Carte d'identité processus 69
  - Déclinaison des objectifs et cibles 69
  - Obligations de conformité 70
  - Plan d'actions 71
- Support
  - Sensibilisation et communication interne 72
  - Communication externe 72
  - Informations documentées 74
- Réalisation des activités opérationnelles
  - Maîtrise opérationnelle 75
  - Prévention des situations d'urgence 76
- Evaluation de la performance
  - Evaluation de la conformité 78
- Amélioration continue 79
- Visas 80
- Gestion du recueil et Visas 81

Préambule

Elaboré dans le cadre des démarches de certifications ISO 9001 et 14001, ce manuel présente, dans un premier chapitre, les règles applicables à la mise en œuvre d'un système de management qualité et environnemental au Département de la Charente-Maritime , puis dans un second chapitre, l'organisation des trois services certifiés (service des marchés publics, service du Péage du pont de Ré, service dragage).

Les objectifs visés par la mise en œuvre de ces systèmes de management certifiés permettent :

- d'entraîner l'engagement des individus et des équipes dans un travail coopératif au service d'objectifs communs ;
- d'introduire les notions d'interactions entre activités et de transversalité dans la production du service ;
- d'accroître la performance des activités.

Le management est réalisé en appliquant le cycle PDCA (planifier- réaliser-vérifier et agir) et en intégrant une approche s'appuyant sur les risques, visant à tirer profit des opportunités et à prévenir et limiter les résultats indésirables.

Les exigences des référentiels ISO 9001 et ISO 14001 recouvrent :

- **l'identification méthodique des processus de l'activité ou des activités concernées** :
  - la description des processus (stratégiques, supports et réalisation)
  - la définition des rôles, des missions et des responsabilités des acteurs ;
  - La compréhension du contexte et l'identification des parties prenantes ;
  - L'identification des enjeux ;

- **la mise en place d'instances de pilotage et d'outils de mesure de performance ;**

- **et leur management** :
  - analyse des risques ;
  - plan de management des objectifs ;
  - définition d'indicateurs ;
  - contrôle et suivi pour conduire l'amélioration continue.

Partie I

Règles générales appliquées aux services en démarche de certification

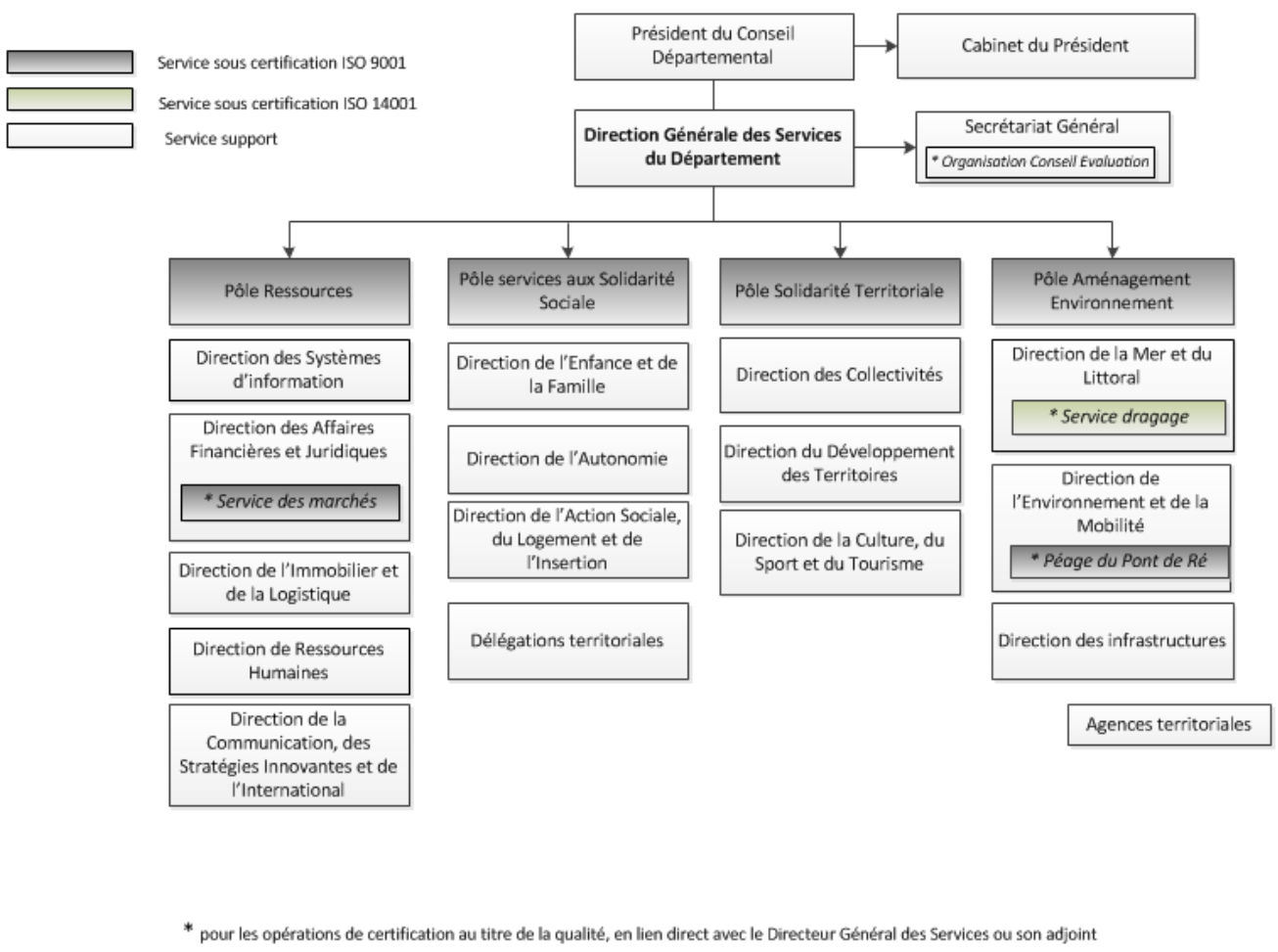
ISO 9001 et ISO 14001

Les services certifiés du département de la Charente-Maritime

Deux services sont en démarche de certification ISO 9001, version 2015: le service des marchés publics, à la Direction des Affaires Financières et Juridiques et le Péage du Pont de Ré, à la Direction de l'Environnement et de la Mobilité.

Une activité est engagée dans la démarche de certification ISO 14001 : l'activité Dragage, à la Direction de la Mer et du Littoral

L'organigramme du Département de la Charente-Maritime :



* pour les opérations de certification au titre de la qualité, en lien direct avec le Directeur Général des Services ou son adjoint

Le service Organisation, Conseil et Evaluation, au Secrétariat Général de la Direction Générale des Services est en charge du conseil et de l'accompagnement des démarches Qualité.

Leadership et engagement

↗ L'approche processus, une méthode pour accompagner le changement…

Dans un environnement qui se complexifie sans cesse avec la nécessaire prise en compte de l'évolution de la réglementation des collectivités publiques, des attentes des citoyens, des évolutions technologiques à intégrer avec un budget contraint, les collectivités s'inscrivent dans une logique de résultats d'optimisation des moyens financiers et humains.

L'apport de méthodes dans le pilotage de la performance et la gestion des projets, aide à cadrer les démarches de changement qui en découlent. L'accompagnement du personnel dans la découverte des nouvelles technologies, la proposition d'outils de gestion pour les encadrants sont autant de moyens proposés par le management qualité pour réussir dans cette évolution.

L'approche processus permet de raisonner en transversalité pour allier les métiers vers un but commun, produire un service performant répondant en tout point à la demande initiale en recherchant un équilibre financier.

Les certifications mises en place maintenant depuis plusieurs années dans trois Directions du Département sont représentatives de l'efficacité de cette méthodologie. Elles démontrent par la réalité des indicateurs sélectionnés, la transparence des résultats, la mobilisation du personnel et l'adaptation permanente des procédures, la capacité à répondre aux impératifs de la collectivité et aux besoins des clients.

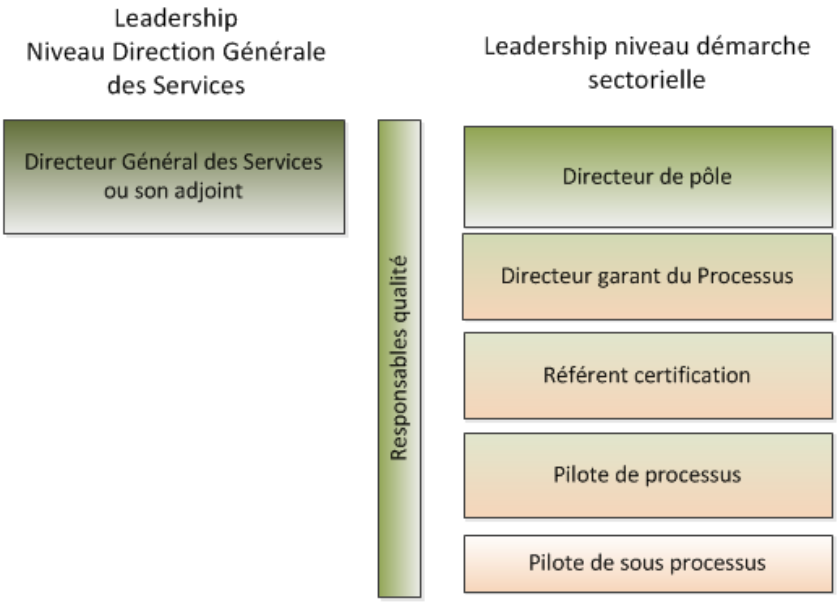
Dans ce contexte, je m'engage à tout mettre en œuvre pour que les démarches qualité et environnementale restent le modèle conceptuel partagé par l'ensemble du personnel pour que les changements à mener atteignent les objectifs visés.
Je donne aux directeurs concernés par ces démarches la responsabilité et les moyens associés pour déployer le système de management qualité ou environnemental dans le respect des exigences qui incombent à l'activité et de maintenir la certification. J'attends en retour un engagement de leur part de remonter vers la Direction Générale des Services, les résultats du système de management et les évolutions des données de contexte qui influenceraient la politique et les objectifs fixés

Serge GAPAIL

Directeur Général des Services du Département

Rôles et responsabilités

Le pilotage des activités Qualité et Environnement se décline de la manière suivante en fonction des niveaux de responsabilité dans les systèmes de management :



1.1. Les responsabilités, autorité et leadership du Directeur Général des Services, de son adjoint et des Directeurs de pôle

Le Directeur Général des Services délègue son leadership à son adjoint .
Il participe ou son adjoint avec le Directeur de pôle et le Directeur garant du processus aux revue de direction.

1.2. Les responsabilités, autorité et leadership du Directeur

Le Directeur est garant de l'efficacité du système de management par les processus, de la performance des processus, de l'acquisition et du maintien de la certification.

- Il déploie les orientations stratégiques définies par le Directeur Général des Services sur son processus, décline les objectifs, les indicateurs de performance et les ressources.
- Il nomme les pilotes de processus et valide leur mission.
- Il pilote les revues de direction et oriente la stratégie et les objectifs , il statue sur les moyens, analyse des risques et opportunités, propositions d'actions d'amélioration.
- Il rapporte la performance du processus auprès du Directeur Général des Services.
- Il priorise les projets de reconfiguration et de modernisation du processus conformément aux exigences règlementaires et aux objectifs validés par la Direction Générale des Services.
- Il assure la communication sur les objectifs, les indicateurs et les résultats du processus qui sont analysés en amont de la revue de processus.
- Il assure la transversalité avec les Directions supports et négocie les niveaux de prestation attendus.

1.3. Les responsabilités, autorité et leadership du pilote du processus

Il pilote la performance du processus au niveau opérationnel.

- Il contribue à la description initiale du processus (cartographie, carte d'identité) et il est responsable de la maintenance de la documentation (supports d'informations métier).
- Il anime et sensibilise les acteurs du processus.
- Il est garant de la mise en conformité des exigences réglementaires applicables au processus
- Il est garant de l'écoute client et des parties intéressées pour améliorer leur satisfaction.
- Il évalue son processus : analyse et synthétise les résultats, le fait évoluer en s'assurant que les modifications n'altèrent pas l'intégrité du système.
- Il évalue les ressources et les moyens, il définit notamment ses besoins.
- Il propose et fait valider à sa hiérarchie les principes de l'organisation à mettre en place pour permettre le bon fonctionnement de son processus.
- Il assure la remontée des résultats et du fonctionnement de son processus en donnant la visibilité à sa hiérarchie pour décider et arbitrer.
- Il propose les orientations stratégiques (politique qualité, programme environnemental,…) à son directeur ; il s'assure que les actions d'amélioration sont mises en œuvre.
- Il déploie les objectifs stratégiques au niveau opérationnel, la politique ou le programme environnemental.
- Il est responsable des résultats, de l'atteinte des objectifs.
- Dans une structuration de projet, il pilote les phases d'étude et d'expérimentation, il définit les standards à généraliser, il contribue au déploiement.
  Dans les cas de démarche sectorielle complexe, le processus peut être découpé en phases, chaque phase constitue un sous processus ; le pilote de processus peut alors déléguer certaines tâches de pilotage à des « pilotes de sous processus ».

1.4. Le pilote de sous processus

Les tâches du pilote de sous processus sont les suivantes :

- tenir la documentation de son sous processus à jour ;
- alimenter les tableaux de bord liés à son sous processus ;
- participer à l'amélioration continue du sous processus :
  - traçabilité des écarts constatés ;
  - recherche de causes des dysfonctionnements et écarts ;
  - proposition d'actions d'amélioration ;
  - reporting.

1.5. Le référent qualité ou environnement dans un service certifié

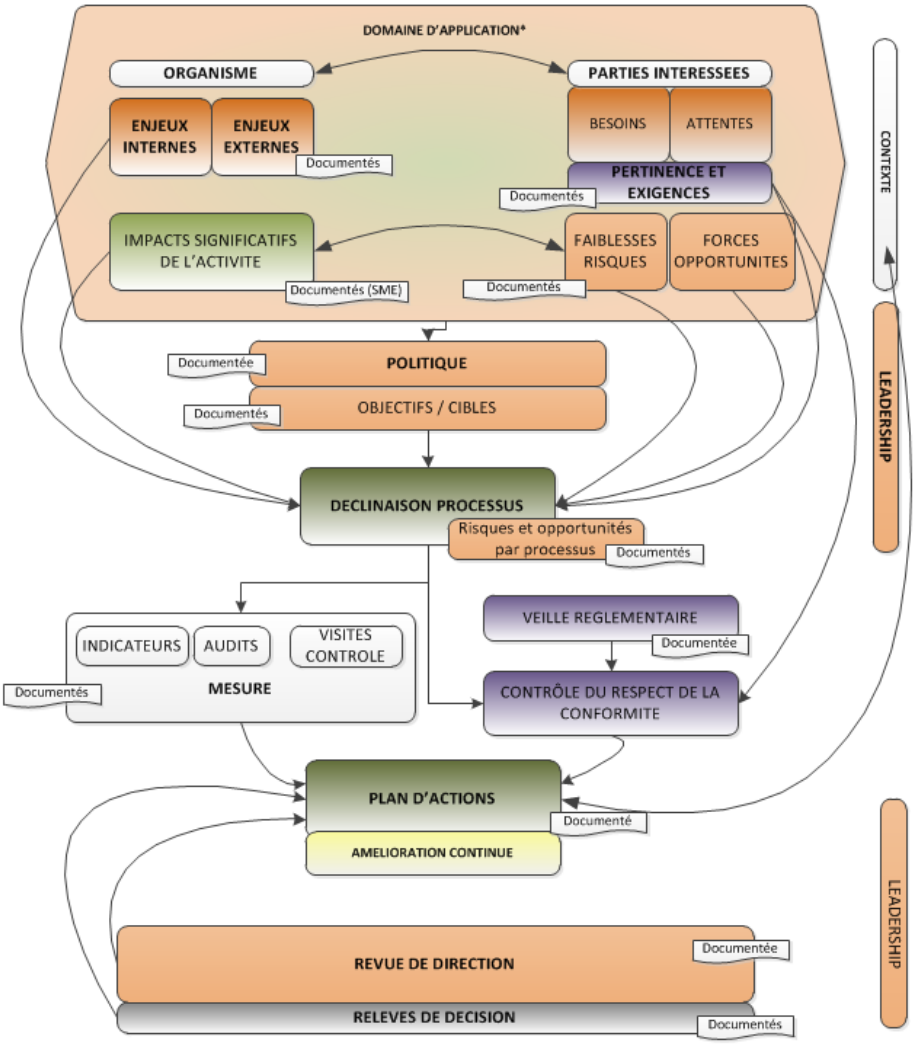
- Il seconde le pilote du processus.
- Il planifie et organise les différentes réunions (revue de Direction, revue de processus, réunions qualité), les instances des audits internes.
  Il élabore les comptes rendus de réunion.
- Il est responsable de la communication interne dans le service pour décliner les actions à mettre en œuvre.
- Il structure la documentation qualité sur Intranet et met en ligne les documents.

Enregistrement : *Fiche de poste*

Compréhension de l'organisme et de son contexte, politique, objectifs, planification

Les trois certifications s'appliquent à des domaines d'activité très différents. La description de la compréhension du contexte, la politique, les objectifs et le plan d'actions associé, est présentée dans ce document, dans le « chapitre » propre à chaque service certifié (seconde partie du manuel). Cependant la méthodologie proposée pour les trois services s'appuie sur le même système de cohérence présenté ci-après :

Schéma de cohérence du système de management



* Les 3 certifications s'appliquent à des domaines d'activité très différents. La compréhension du contexte est rattache dans le document au chapitre propre à chaque service certifié

Enregistrements : *Enjeux, identification des risques et opportunités, identification des exigences pertinentes des parties intéressées, impacts de l'activité, politique, résultats des indicateurs, des audits, des visites de contrôles, actions d'amélioration et plans d'actions*

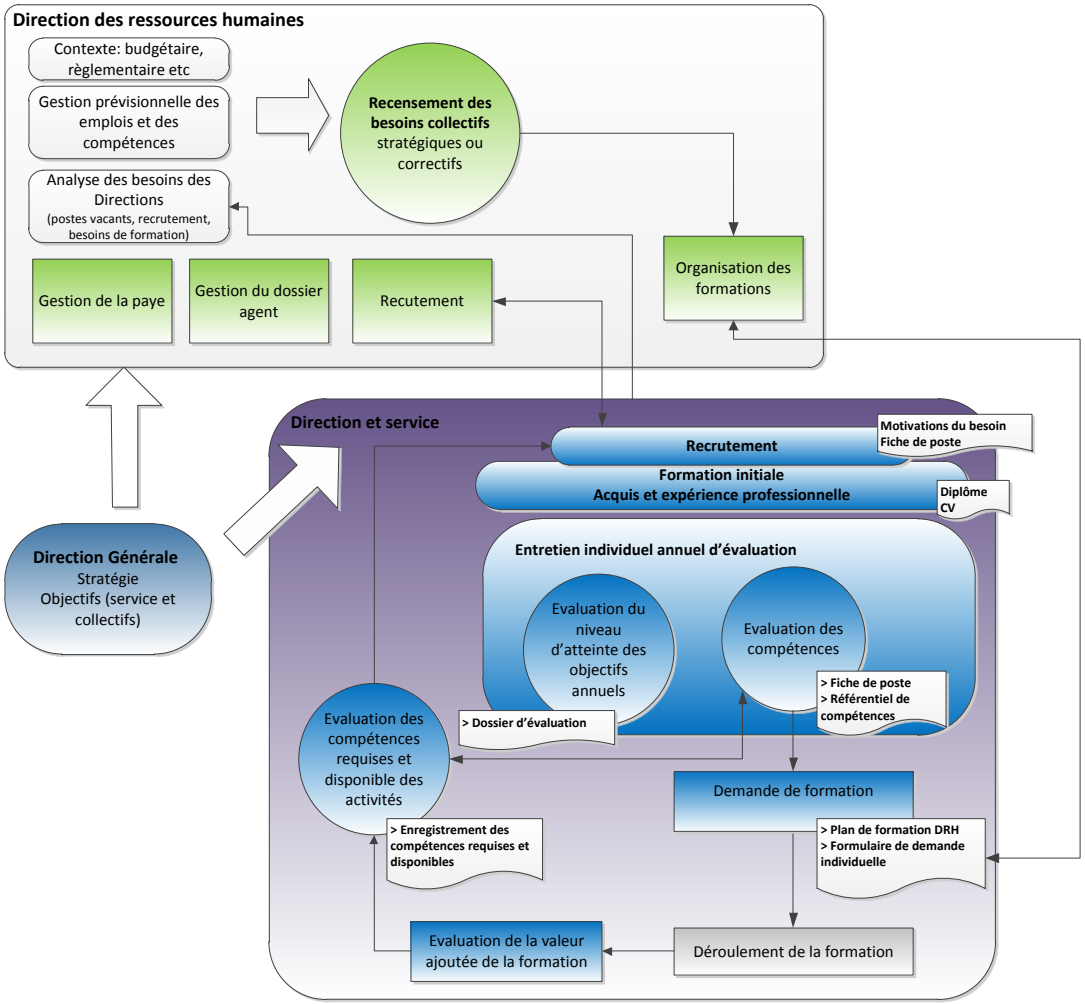
Supports

La Direction Générale des Services s'engage à pourvoir en ressources humaines et matérielles satisfaisantes et statue sur les demandes motivées notamment lors de la revue de direction.

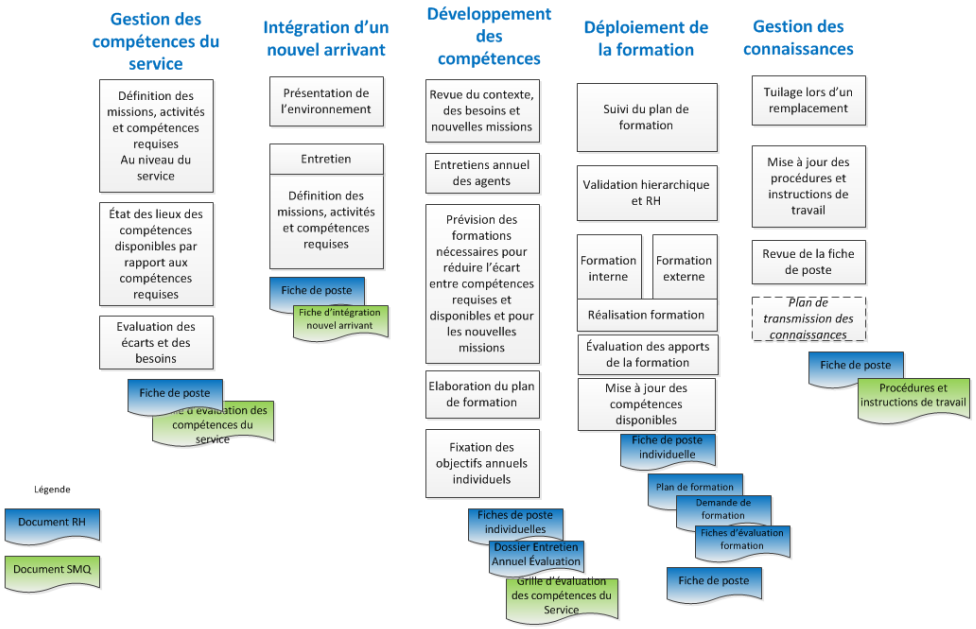
↗ RESSOURCES HUMAINES, EFFECTIFS ET COMPETENCES

Les compétences sont gérées au sein de chaque service certifié au moyen de différents outils (Evaluation des compétences requises et disponibles, entretien annuel d'évaluation, plan de formation, ..). En amont, et en aval, c'est une Direction transverse (la Direction des Ressources Humaines) qui gère les recrutements et l'organisation des formations.

Cartographie de la gestion des ressources humaines au Département :



Déclinaison des activités :



Enregistrements : *Résultats des entretiens d'évaluation, évaluation des formations, fiche d'intégration d'un nouvel arrivant, fiche de poste, grille d'évaluation des compétences requises et disponibles, objectifs collectifs et individuels dans le dossier d'évaluation*

↗ SYSTEME D'INFORMATION

Les ressources du système d'information sont assurées par la Direction des Systèmes d'Information.

1. Sauvegarde des données applications métiers et bureautique

Les données stockées sur les disques locaux ne sont pas sauvegardées.
Les données des serveurs, messagerie, applications métiers et bureautiques sont sauvegardées quotidiennement, sauvegarde incrémentale toutes les nuits sur bande et sur disque avec une conservation des données (rétention) de un mois.

2. Gestion d'authentification et habilitation

Les accès aux ressources informatiques sont protégés par la saisie de l'identification de l'utilisateur et de son mot de passe. Ces éléments sont gérés par l'annuaire d'authentification.
La gestion des droits concernant un nouvel agent est générée et validée par son responsable hiérarchique.
Afin de garantir le bon usage des droits présents dans l'annuaire, des actions statistiques régulières sont réalisées afin d'assurer la sécurité des accès.

3. Sécurisation du réseau

Le réseau est constitué de serveurs, de routeurs et de commutateurs (switch) qui constituent un réseau en étoile autour du site fédérateur de la Maison de la Charente Maritime.

Maintenance globale

Les informations sur les dysfonctionnements sont issues de deux sources :
- la console de surveillance système et réseaux ;
- le centre des services.

Sur la base d'un diagnostic avec l'utilisateur, des modalités d 'intervention sont mises en œuvre.

La qualification et la compétence des agents à la Direction des Systèmes d'Information du Département garantissent la maintenance globale du réseau ; le recours à des prestataires extérieurs hautement qualifiés renforce la sécurité..

Des actions de surveillance préventives des liaisons réseaux sont réalisées de façon automatisée, pour garantir un taux de disponibilité optimal.

Anti-virus

Tous les postes de travail sont dotés d'un logiciel antivirus. Ce logiciel inclut la mise à jour automatique des nouvelles versions sur les serveurs et les postes de travail.
L'accès Internet opérateur assure la sécurité de notre réseau ainsi que l'analyse des flux de messagerie.
Un logiciel de filtrage Internet interdit aux utilisateurs l'accès à des sites inutiles à l'exercice des fonctions des agents, en particulier ceux qui sont pénalement répréhensibles ou à risques.

4. Pérennisation réseau et système

Une veille technologique est assurée afin de maintenir le réseau dans des technologies récentes.
Des études techniques sont planifiées et des projets de renouvellement sont conduits par la Direction des Systèmes d'Information.

5. Protection des informations personnelles des administrés usagers des services du Département

Dans le but de garantir la protection des données, le Département a mis en place une organisation en charge de traiter la protection des informations et la sécurité des systèmes informatiques, dans le respect des obligations légales et réglementaires en vigueur.

Cette organisation s'appuie sur la désignation d'un Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI), d'un Délégué à la Protection des Données (DPD) et de Relais Informatique et Libertés (RIL) dans les directions métiers ainsi que sur la Commission d'Homologation de la Protection de l'Information et des Données à Caractère Personnel (arrêté 28/04/2017) présidée par le Directeur Général des Services.

Chaque utilisateur agent (cadre ou non cadre), sous-traitant, partenaire ou prestataire intervenant au nom du Département est un acteur essentiel de la protection des informations qu'il traite dans le cadre de ses missions et doit respecter un ensemble d'usages permettant de traiter les données

personnelles dans le respect des usagers et de la législation en vigueur tout en prévenant les risques et d'assurer au mieux la sécurité du « Système d'information ». Un référentiel documentaire relatif à la protection des données et du système d'information, en ligne sur le site Intranet du Département, regroupe l'ensemble de ces usages.

↗ ACHATS ET EVALUATION FOURNISSEURS EXTERNES ET INTERNES

Qual/2005/23913
SERVICE DES MARCHÉS PUBLICS

Les achats du Département sont régis par :
- L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics
- Le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics
- Les règles des procédures de la commande publique définies par le Président et applicables à l'ensemble des acheteurs de la collectivité

L'application de ces procédures est sous la responsabilité du service des marchés publics.

> Une procédure marché : «Gestion des achats transversaux» explicite les achats de nature identique effectués par plusieurs Directions

> Afin de permettre une démarche d'amélioration continue, les Directions ont la possibilité de faire un suivi de la qualité des prestations de leurs fournisseurs externes par un outil d'évaluation. Les prestataires évalués doivent en être informés avant et ont la possibilité de justifier leurs écarts.

Enregistrement : *Fiche d'évaluation fournisseur*

> Dans les services certifiés la qualité globale des prestations internes support (Communication, dotation d'équipement, système d'information, Formation, …) est également évaluée. Les résultats sont communiqués en revue de direction

Enregistrement : *Tableau de bord d'évaluation des prestations supports*

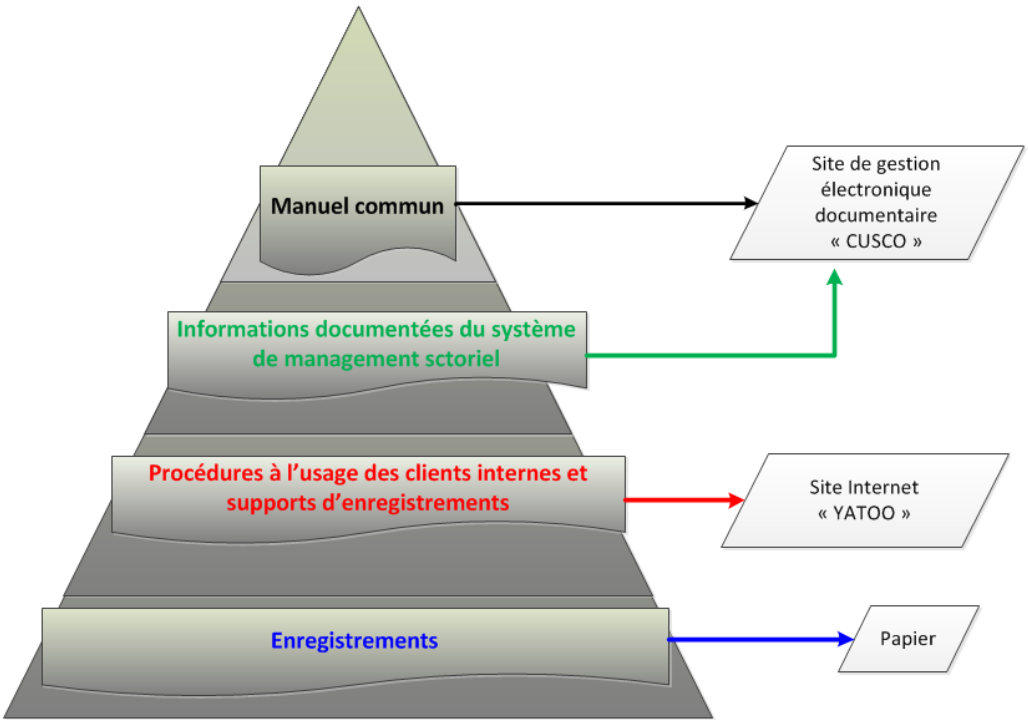
↗ **INFORMATIONS DOCUMENTEES** : CLASSEMENT, ARCHIVAGE ET ELIMINATION

Les informations relatives à l'organisation générale des systèmes de management au Département et les règles applicables communes aux trois certifications sont présentes dans ce manuel. Les enregistrements exigés pour la conformité aux exigences de la norme ISO version 2015 sont stipulés par thématique dans le manuel (Enregistrements). Ils sont gérés sur le site de gestion électronique documentaire (CUSCO).

Les documents sont accessibles aux agents concernés, tout au long de leur cycle de vie jusqu'à leur archivage définitif.

Les services certifiés s'appuient également sur un système documentaire « métier » avec une gestion propre à leur fonctionnement. Les supports peuvent être gérés sur le réseau interne, le site intranet (YATOO) et le site de gestion électronique documentaire du département (CUSCO) Il sont destinés soit à usage interne (agent dans le service, directions clientes) soit externe (parties intéressées, clients..).

Représentation de l'accessibilité des différents supports d'information:



Les règles de la gestion documentaire déclinent les responsabilités de classement, d'archivage et les responsabilités de rédaction et de diffusion :

➢ Règles de vérification, validation et approbation

DOCUMENTS	Rédaction	Vérification / validation	Approbation
Engagement de la DGSD Délégation Organigramme de la collectivité	Service OCE Secrétariat Général	Service OCE Secrétariat Général	Directeur Général des Services
Manuel commun des systèmes de management	Chapitre règles générales : OCE Chapitre service certifié : Garant du processus ou Référent de la certification	Service OCE Secrétariat Général	Directeur Général des Services

Politique sectorielle Engagement du directeur Cartographie sectorielle Informations documentées Procédures sectorielles	Service certifié Garant du processus ou pilotes de sous processus ou référent de la certification	Service certifié Responsable de service	Directeur du périmètre certifié
Instructions, modes opératoires, fiches reflexes sectoriels Formulaires			Responsable de service

➢ Règles de classement, d'archivage et d'élimination

La durée de classement est établie sur la base de la validité de la version en cours. Les durées de conservation, d'archivage et d'élimination varient selon le type de document et les règles propres à l'activité. Elles sont définies entre le service concerné et le service des Archives, relevant de la Direction de la Culture, du Sport et du Tourisme.

➢ Revue de mise à jour

Les supports d'information, manuels, procédures et instructions de travail sont mis à jour lors d'une modification de réglementation externe ou interne, substantielle , impactant l'activité ou le client, sinon ils sont relus et la date de relecture enregistrée sur les listes de documents. Toute modification du contexte mentionnera si les documents sont impactés et doivent être revus.

Enregistrements : *Listes des documents*

↗ COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

Les services certifiés déterminent leurs besoins de communication interne et externe pertinents pour leur système de management de la qualité. Ces besoins sont présentés en revue de direction et validés par le Directeur Général des Services ou son adjoint.

Ils comportent :

- Les sujets,
- Les occasions,
- Les destinataires,
- Les moyens,
- Et l'agent en charge de la communication.

La communication externe dépend et doit s'intégrer dans la politique globale de communication du Département portée la Direction de la Communication, des Stratégies innovantes et de l'International.

Enregistrements : *Plan de communication interne et externe*

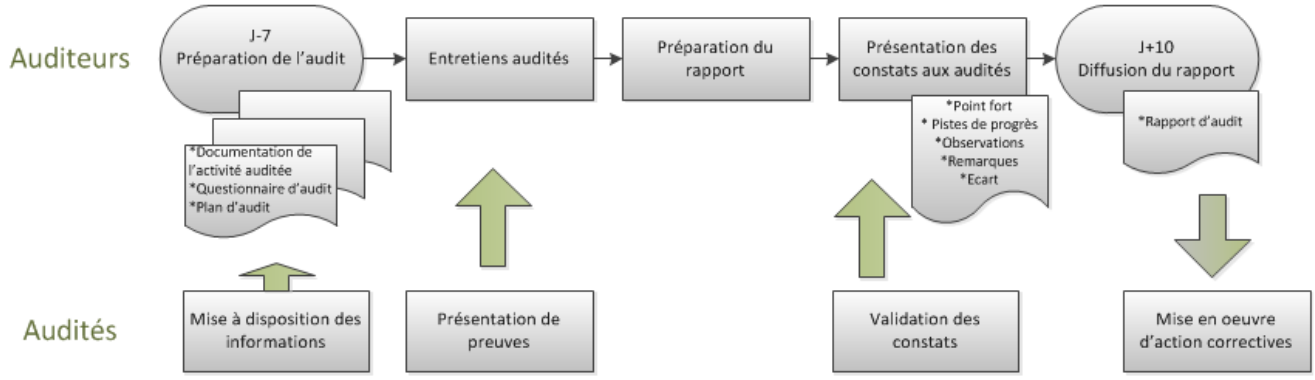
Evaluation des performances

↗ AUDITS INTERNES

Chaque année, un audit interne est planifié sur la totalité du système.

L'évaluation du système de management porte sur :

- sa pertinence : sa cohérence dans l'organisme avec les activités, la culture, les activités
- son adéquation avec les exigences de la norme ISO 9001 version 2015
- son efficacité dans l'atteinte des résultats souhaités



L'auditeur interne est formé par le service OCE, une première fois puis le maintien de sa qualification s'effectue sur la base de 3 critères :

- au moins un audit interne du système de management qualité ou environnement réalisé sur une période de 18 mois ;
- sa disponibilité confirmée ;
- la satisfaction des services audités, mesurée par un questionnaire de satisfaction.

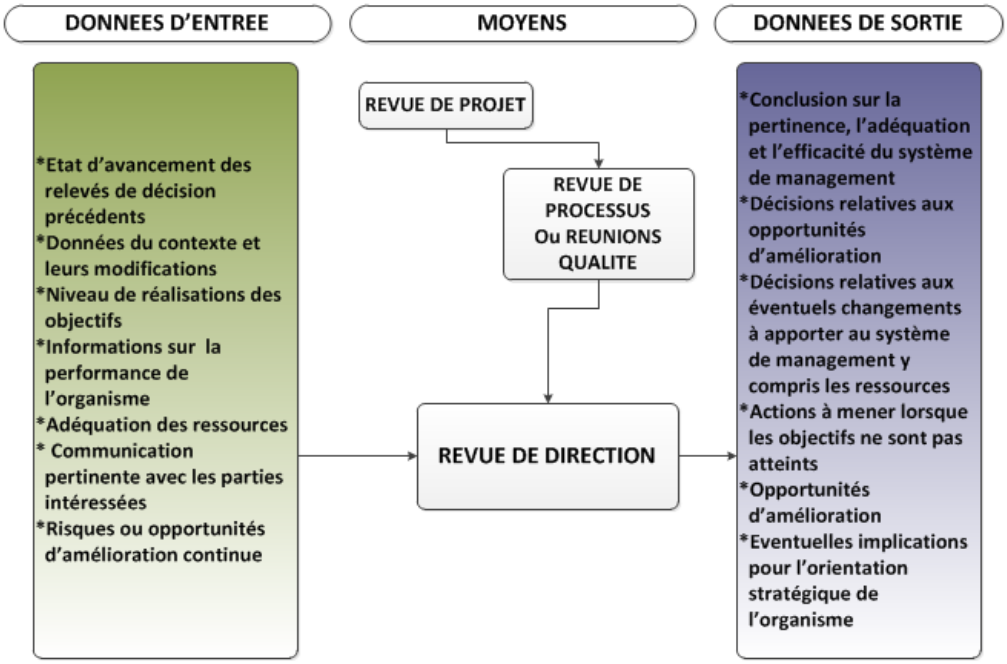
S'il est fait appel à un prestataire externe auditeur pour réaliser un audit à blanc, il sera demandé dans le cahier des charges une qualification d'auditeur de niveau ICA (Institut de Certification des Auditeurs).

Enregistrements : *Planning d'audit, plan d'audit, rapport d'audit, attestation de formation à l'audit et liste des auditeurs qualifiés*

↗ INSTANCES D'EVALUATION

Plusieurs instances contribuent à mesurer l'efficacité et la conformité du système de management, à effectuer des bilans par rapports aux objectifs annuels et à suivre l'état d'avancement des actions d'amélioration :

- la revue de Direction,
- les réunions processus ou réunion qualité,
- des réunions de projets, transverses à plusieurs services peuvent aussi assurer la prise de décisions et le suivi d'actions d'amélioration.



Enregistrements : *comptes rendus des réunions*

↗ REVUE DE DIRECTION

Lors de la revue de direction biannuelle, le référent de la certification dans les services certifiés, conjointement avec les Directeurs délégataires du leadership et les pilotes de processus, prépare un rapport sur l'efficacité du système de management pour la période considérée

Ce bilan de la situation porte sur tous les éléments de la démarche Qualité ou/et Environnement et des actions d'amélioration en cours. Un tableau des indicateurs permet d'évaluer la progression du système et de l'activité dans son efficacité et sa maturité.

Ce bilan intègre les éléments d'entrée suivants :

- les actions issues des revues de direction précédentes ;

- les résultats des audits qualité internes et les évaluations de la conformité aux exigences légales et autres exigences ;

- l'activité : le fonctionnement des processus et de leurs interfaces et le niveau de réalisation des objectifs et cibles ;

- le niveau de satisfaction des clients, les informations provenant des parties intéressées ;

- l'état des dysfonctionnements, de l'efficacité des actions d'amélioration ;

- le besoin en ressources humaines et matérielles ;

- les changements pouvant affecter le système de management Qualité ou Environnemental ;

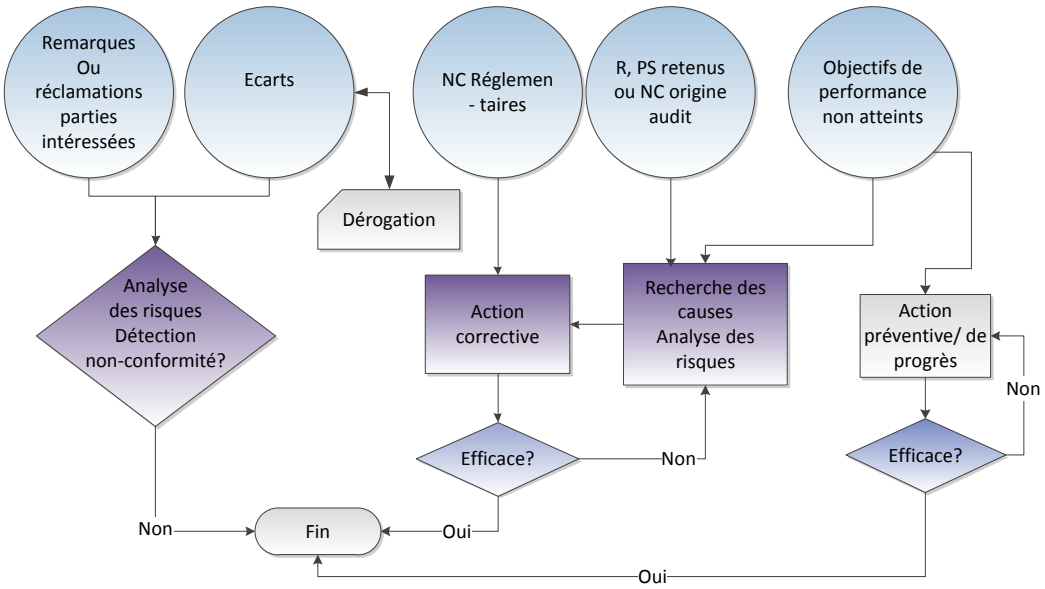
- les recommandations d'amélioration.

Afin d'optimiser le système de management Qualité ou/et Environnement, la revue de direction est source de propositions d'amélioration exprimées par le leadership du système dans son bilan et sa conclusion. La Direction Générale des Services destinataire possède les éléments d'informations utiles à la prise de décision en matière de politique et d'adaptation des ressources. Le compte-rendu avec son relevé de décisions est une information documentée qui entre dans le système.

Enregistrements : *présentation et compte rendu de revue de direction*

Amélioration continue

L'amélioration continue s'appuie sur les données du contexte général (contexte, analyse des risques et opportunités, écoute des parties intéressées, évolutions réglementaires, …) et sur les résultats des indicateurs. En outre, elle est alimentée au quotidien dans les services par l'enregistrement d'écarts, d'actions correctives ou d'amélioration.
Les instances de décisions (revues de processus, réunions qualité, revues de direction, revues de projets…) permettent de suivre l'état d'avancement des actions en cours de réalisation.



Partie II

Systèmes de management Qualité et Environnemental dans les services

Démarche Qualité

ISO 9001 v 2015

DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIERES ET JURIDIQUES

Service des MARCHES PUBLICS

CONTEXTE DE l'ORGANISME

↗ MISSION DU SERVICE DES MARCHES

L'activité du service des marchés publics est soumise à la réglementation européenne et au **règlement interne du Département de la Charente-Maritime.**
L'essentiel de son activité dépend des décisions adoptées par deux commissions délibératives majeures que sont la Commission Permanente (CP) et la Commission d'Appels d'Offres (CAO). La première décide de l'approbation des dossiers (dossiers de consultation aux entreprises, avenants, décisions de poursuivre) et la seconde attribue les marchés de fournitures courantes et services >221 000 € HT et les marchés de travaux >5 548 000 € HT (seuils révisables tous les deux ans conformément aux directives européennes 2004/17/CE et 2004/18/CE).
En outre, la Commission d'Appels d'Offres émet un avis pour les marchés de travaux compris entre 221 000 € HT et 5 548 000 € HT ainsi que pour les avenants aux marchés attribués initialement par cette même commission, induisant une augmentation financière supérieure à 5%.

Le service des marchés publics :

- contrôle l'ensemble des seuils des procédures achats (y compris les achats inférieurs à 25 000 € HT) dans le cadre du processus veille nomenclature des fournitures courantes et services et contrôle des seuils
- est responsable de l'ensemble des procédures de passations des marchés y compris les actes modificatifs post-notification (avenants, actes de sous-traitance, nantissement)

Il établit ou contrôle les documents nécessaires à la passation et la réalisation des marchés.

- ✓ **Son rôle principal est l'émission, la diffusion et l'exploitation d'informations, l'ensemble devant répondre à la satisfaction du besoin exprimé par le client.**

- ✓ **Sa mission est d'interpréter les besoins exprimés par les Directions utilisatrices (clients), de les évaluer et de les traduire juridiquement dans les pièces administratives composant les marchés à passer : mise au point des cahiers des charges, vérification de la définition des besoins de l'opération jusqu'à la notification du marché en passant par une phase essentielle, la consultation des entreprises. Toutes ces étapes impliquent un suivi rigoureux des dossiers administratifs (sous format papier et dématérialisé).**

L'élément déclencheur de cette activité est la réception du projet de marché, accompagné d'un cahier des clauses techniques particulières et ses annexes. En effet, l'efficacité d'exécution d'un marché passe obligatoirement par une définition précise des besoins de l'administration contractante (représentant la personne publique), le respect des obligations réglementaires et des grands principes définis par la commande publique.

Les dossiers marchés des Directions clientes, à l'exception de la Direction des Infrastructures, sont saisis par le service des marchés publics dans un logiciel spécifique appelé MARCO.

Toutes les Directions peuvent consulter l'avancée du processus dans les sites de la gestion électronique des documents (CUSCO)

↗ REGLEMENTATION APPLICABLE

La réglementation applicable comporte :

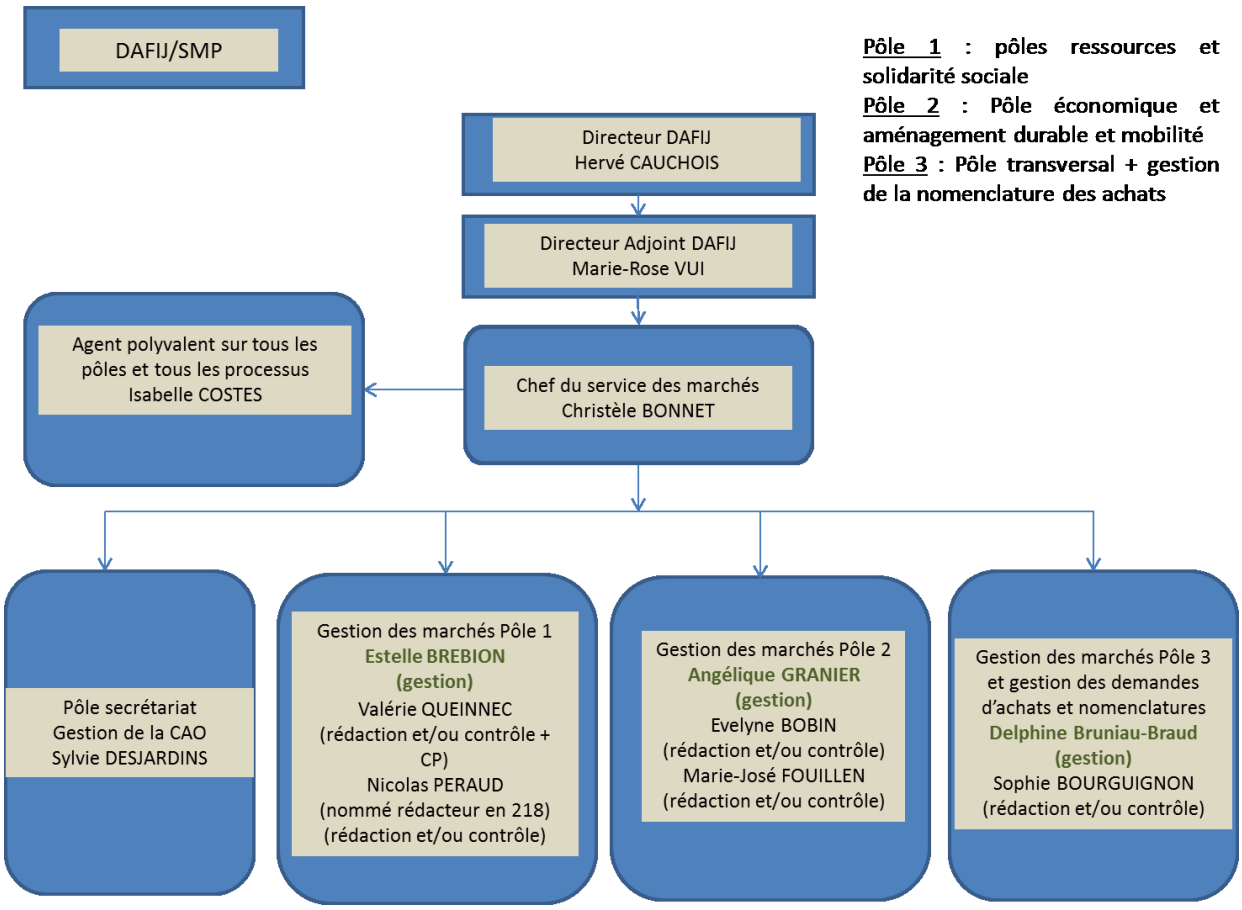
- La réglementation européenne
- **Le règlement interne du Département de la Charente-Maritime** concernant les procédures adaptées.

↗ REFERENCE NORMATIVE

Ce manuel est établi en référence à la **norme ISO 9001, version 2015**

↗ ORGANIGRAMME

L'organigramme du service des marchés publics :



↗ DETERMINATION DES ENJEUX EXTERNES ET INTERNES

Par rapport au contexte de son activité (contexte économique, social, parties intéressées, ..) et sa finalité, le service des marchés a déterminé les enjeux suivants :

Enjeux internes	Enjeux externes
Confiance clients internes	Confiance parties intéressées
Confiance parties intéressées	Image de marque
Efficacité	Economie locale
Sécurité juridique Respect des règles	Développement durable
Image de marque	
Environnement – dématérialisation	
Satisfaction des parties intéressées	
Maintien des savoirs et compétences	

Pour répondre à ces enjeux, trois axes de travail sont retraduits chaque début d'année sous forme d'actions stratégiques mesurées.
Les trois axes :

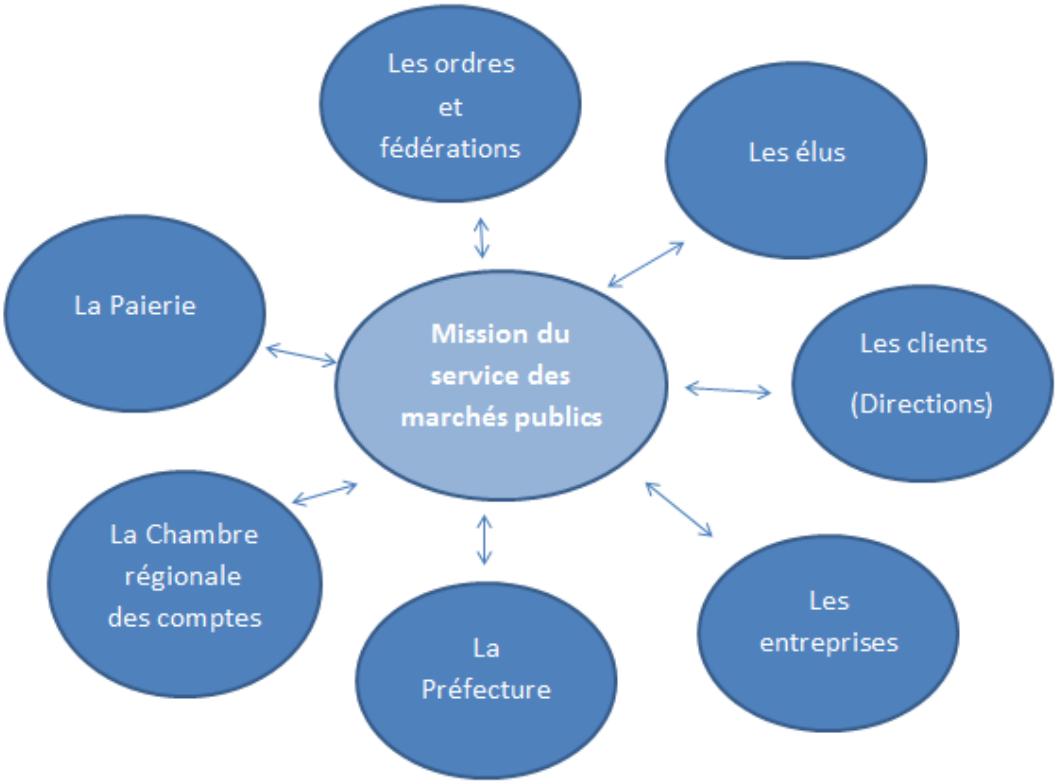
- Assurer la Sécurité juridique des marchés
- Améliorer la performance et l'efficacité du service
- Amélioration continue du SMQ

Ils sont validés en revue de direction. Les actions qui en découlent sont enregistrées dans un tableau (Plan stratégique) qui tient lieu de feuille de route annuelle .

Enregistrements : *Les enjeux externes et internes, le plan stratégique*

↗ PRISE EN COMPTE DES ATTENTES ET EXIGENCES DES PARTIES INTERESSEES

Afin de déterminer les parties intéressées pertinentes, le service des marchés les a identifiées ainsi que leurs exigences:



Les exigences de chaque partie intéressée ont été passées en revue et retenues par rapport à une cotation de leurs impacts sur les enjeux.

Le service a enregistré le mode de prise en compte de chaque exigence retenue.

Enregistrements : *Les exigences des parties intéressées et leur mode de prise en compte*

↗ DEFINITION DU DOMAINE D'APPLICATION

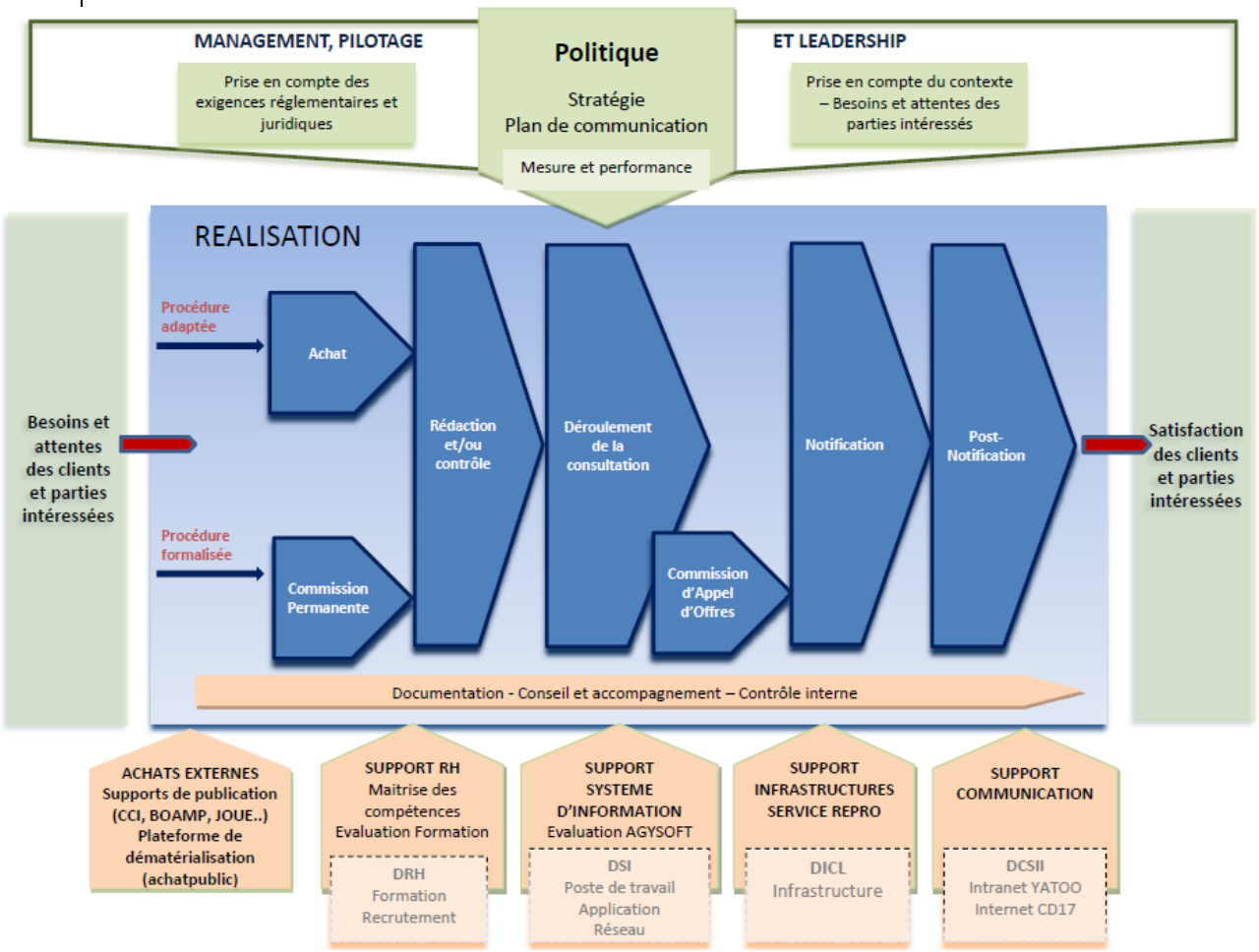
En tenant compte de l'analyse du contexte, des enjeux, des parties intéressées pertinentes le périmètre certifié déterminé s'étend de la réception de la demande de marché par le client (Direction émettrice) à la notification du marché aux entreprises puis son suivi administratif.

L'activité certifiée exclue les activités de « conception et développement » (chapitre 8.3) et d'étalonnage.

L'efficacité des services supports sur lesquels le service des marchés n'a pas « d'autorité » est surveillée par des indicateurs et évoquée en revue de direction. La Direction Générale des Services peut être amenée à statuer ou faciliter les besoins d'amélioration. Leurs prestations sont considérés comme externalisées.

Les exigences des intéressées pertinentes sont évaluées et prises en compte en fonction des enjeux comme éléments d'entrée du processus.

CARTOGRAPHIE DU SYSTEME DE MANAGEMENT



LEADERSHIP ET ENGAGEMENT

↗ ENGAGEMENT DU DIRECTEUR

La Direction des Affaires Financières et Juridiques porte depuis 2002 la responsabilité de la passation de la totalité des marchés publics, centralisée dans un service unique, le Service des marchés publics, certifié ISO 9001 depuis 2005.

La Direction Générale m'a délégué son leadership dans la conduite de l'évaluation du contexte de notre activité, de son organisation et de l'efficacité du système de management pour garantir sur la durée, la qualité des prestations que ce service fournit à toutes les autres Directions du Département.

L'apport de la démarche de certification ISO 9001 se traduit au fil des années par une capacité à évoluer sur quatre axes :

- **Améliorer la sécurité juridique des marchés publics**

De manière transversale, en liaison avec les Directions supports et le client, le Service des marchés publics s'assure de la conformité des procédures aux exigences de la réglementation.

- **Adapter le fonctionnement du service aux évolutions internes et externes**

L'adaptation du fonctionnement du service des marchés publics aux évolutions de l'environnement juridique, vise le maintien de la satisfaction des Directions clientes tout en les sensibilisant aux contraintes dans ce domaine.

- **Optimiser la prestation**

Dans une volonté d'amélioration continue, le Service des marchés publics tente d'anticiper sur les évolutions de son environnement notamment en introduisant de nouveaux outils. Le pilotage de l'activité, tout en s'adaptant aux différentes exigences au fil du temps, est ainsi rendu plus efficace.

- **Écouter et prendre en compte les préoccupations externes de l'environnement du Département en lien avec les marchés (entreprises, élus…)**

Outre l'objectif de la satisfaction du client interne, la notion de service public amène le service des marchés publics à se positionner face à des problématiques économiques, technologiques, sociales et environnementales évolutives, et à prendre en compte de nouvelles attentes exprimées par les autres acteurs de la commande publique.

Pour répondre à ces défis et atteindre ces objectifs, je m'engage à tout mettre en œuvre et notamment à rechercher la mise à disposition et l'adéquation des ressources et moyens nécessaires.

Hervé CAUCHOIS

Directeur des Affaires Financières et Juridiques

↗ POLITIQUE QUALITE

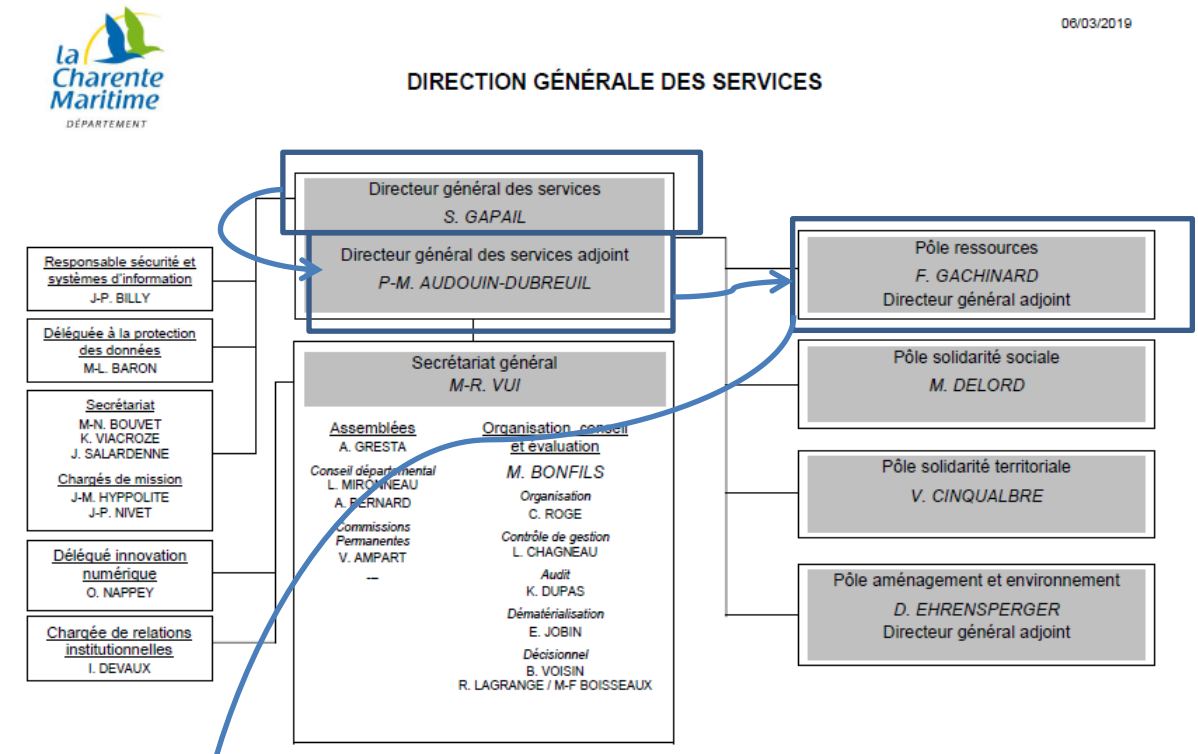
La politique qualité découle de l'analyse stratégique du contexte, de l'atteinte des objectifs N-1 et des résultats attendus.
Elle est proposée pour un cycle de trois ans, mais chaque année en revue de direction sa cohérence avec le contexte et la stratégie est vérifiée.

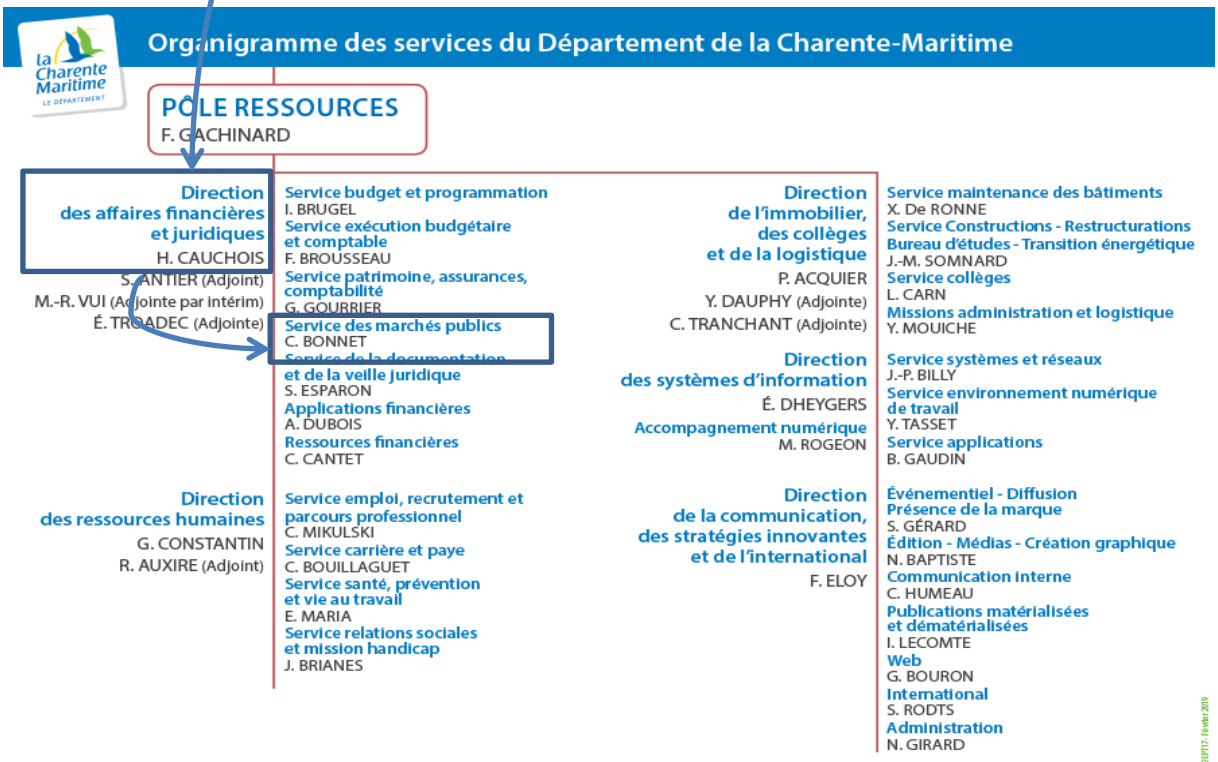
Elle est présentée par le Directeur à l'ensemble des pilotes en début d'année.

Elle est accessible aux Directions sur Intranet sur la page des marchés et aux entreprises qui consultent les appels d'offres sur Internet sur la page dédiée aux marchés publics.

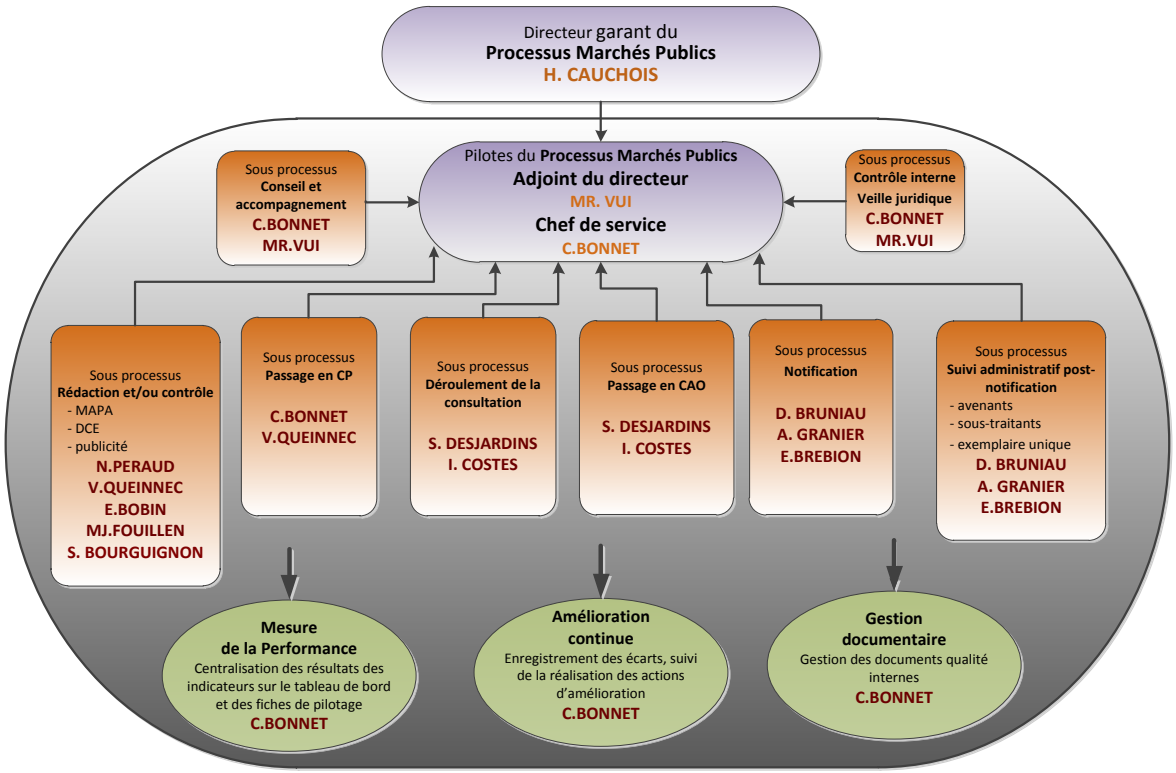
↗ RÔLES ET RESPONSABILITES

DELEGATION DU LEADERSHIP





PILOTAGE - RESPONSABILITES ET AUTORITES AU NIVEAU OPERATIONNEL



PLANIFICATION

↗ RISQUES ET OPPORTUNITES

Deux approches des risques sont déployées :

Au niveau système et stratégie : les risques et opportunités liés aux enjeux, aux besoins et attentes des parties intéressées et aux obligations de conformité sont traduits dans l'organisation interne en faiblesses et forces et vis-à-vis de l'externe en menaces et opportunités. Une matrice est proposé pour visualiser ces 4 aspects.

Une seconde approche, au niveau opérationnel, consiste à identifier pour chaque sous processus les risques et opportunités liés à l'activité. Une évaluation de la maîtrise de ces risques permet de donner lieu à des actions correctives ou actions d'opportunités.

Enregistrements *: matrice Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces, analyse risques et opportunités sur les processus*

↗ PLANIFICATION DES OBJECTIFS – PLAN D'ACTION

Les objectifs au niveau stratégique prennent en compte tous les éléments d'analyse du contexte (contexte budgétaire, politique du département, vision stratégique, exigences des parties intéressées, analyse des risques, opportunités et résultats des indicateurs). Ils concrétisent les axes de travail auxquels sont rattachés les enjeux. Ces objectifs sont présentés systématiquement en revue de direction et portés sur un document : le « tableau stratégique » , pour en faire une analyse et en évaluer les résultats. Ce « tableau stratégique » mentionne toutes les actions mises en œuvre pour atteindre chaque objectif . Ces actions, ainsi que celles issues d'autres origines (audits, analyse des risques, relevés de décisions, etc) sont suivies sur un même document « le plan d'action annuel », lequel décline les pilotes et les délais de mise en œuvre.

Enregistrements : *Les enjeux externes et internes - le plan stratégique - le plan d'actions annuel*

↗ PLANIFICATION DES MODIFICATIONS

Les modifications envisageables sont de trois types :

- **Organisationnelles :** Changement d'organigramme ou de responsabilités
- **Réglementaires :** Evolution de la réglementation européenne, nationale ou interne
- **Structurelles :** Modernisation des processus (dématérialisation) ou évolution des logiciels métiers

Chaque modification est traitée dans un formulaire approprié permettant d'identifier les impacts sur le système et les risques et opportunités

Enregistrements : *Plan de modification et changements du système*

REALISATION DES ACTIVITES

Une ou des procédure(s) décrivent l'activité de chaque processus ; des instructions de travail sont rédigées pour accompagner la réalisation des taches.
Certaines procédures restent utilisées en interne et d'autres sont mises en ligne sur le site Intranet (YATOO), destinées aux Directions émettrices des marchés.
Sur YATOO, sur la page dédiée aux service des marchés, des liens renvoient sur les procédures des sites juridiques nationaux.

↗ PROCESSUS ET PROCEDURES ASSOCIEES

« Passage en Commission permanente » **(autorise le lancement des consultations des marchés supérieurs à 221 000 € HT et leur signature à l'issue de leur attribution, approuve les avenants et leur signature dans des cas bien définis)**

Le sous-processus « Passage en Commission Permanente » consiste à enregistrer et vérifier la complétude du dossier remis par le client, à saisir le projet dans le logiciel transversal « Air Délib » géré par le service des assemblées.
Le retour des procès-verbaux approuvés signés par le Président et légalisés constitue l'élément d'entrée du sous-processus « Rédaction et/ou contrôle » pour les marchés concernés et du sous-processus « notification » pour les avenants.
Les exigences minimales sont :

- la détermination d'une procédure adaptée pour satisfaire le besoin ;
- les exigences règlementaires et légales (dispositions légales relatives aux marchés publics, respect de la règlementation et de la législation en vigueur, prise en compte éventuelle de la jurisprudence) ;
- les exigences relatives à la procédure choisie ;
- les exigences complémentaires déterminées par le Conseil Départemental.

Procédure « Passage en CP » **CG17/QUAL/ DAJ/MP/CP/ PR 01**

« Rédaction et/ou Contrôle »

Le sous-processus « Rédaction et/ou contrôle » concerne :

- la rédaction du règlement de consultation et les pièces administratives de tous les marchés dans MARCO « module rédaction » au vu de la fiche projet marché renseignée par les clients, ou leur contrôle lorsqu'il s'agit des marchés relevant de la Direction des Infrastructures ;
- la saisie des avis de publicité sur la plateforme du support (avis dématérialisés) ;
- la mise en ligne des dossiers de consultation sur le profil acheteur et ouverture de la salle des marchés ainsi que le suivi de la procédure en lien avec les clients.

L'achat d'espace est effectué auprès des organismes de publication dont certains sont imposés par les textes ou définis par arrêté préfectoral, et d'autres, complémentaires aux premiers, choisis plus librement en fonction des objets de marchés. Cet achat comprend la mise en page et la publication, soit sur papier, soit sur support informatique. Un contrôle est effectué pour vérifier la parution effective, cet avis est ensuite classé au dossier en tant que pièce justificative de la procédure.

- Procédure « Achat des espaces publicitaires» **CG17/QUAL/ DAJ/MP/DCE/ PR 01**

- Règles des procédures de la commande publique applicables à l'ensemble des acheteurs publics départementaux **CG17/QUAL/ DAJ/MP/MAPA/ GU 01**

- Gestion d'un marché public dont la maîtrise d'œuvre est assurée par la Direction des Infrastructures CG17/QUAL/DAJ/SMP/RC/PR 01

« Déroulement de la consultation »

Le sous-processus « Déroulement de la consultation » concerne :

- le téléchargement en accès libre et gratuit, sur le profil acheteur, des dossiers de consultation (DCE) par les entreprises jusqu'à la date et heure de remise des offres (=fermeture de la salle) ;
- le service des marchés procède à l'enregistrement des plis et transmet les offres conformes, pour analyse, aux clients.

Procédure « Déroulement de la Consultation » **CG17/QUAL/ DAJ/MP/DC/ PR 01**

« Passage en Commission d'Appels d'Offres » **(tous les marchés supérieurs à 221 000 € HT et les avenants supérieurs à 5% aux marchés attribués par la CAO)**

Le sous-processus « passage en CAO » concerne :

- l'organisation et planification des commissions (gestion planning et salles) ;
- la gestion des ordres des jours, des convocations et procès-verbaux ;
- l'élaboration des comptes rendus internes ;
- la rédaction des courriers de décision et leur envoi.

Procédure « Gestion de la CAO» **CG17/QUAL/ DAJ/MP/CAO/ PR 01**

« Notification »

Le sous-processus « notification » concerne :

- vérification de la conformité du rapport d'analyse transmis par le client et gestion des courriers ;
- vérification des pièces administratives du candidat retenu ;
- vérification des pièces contractuelles du marché et mises au point éventuelles ;
- mise à la signature du marché ;
- transmission du dossier au contrôle de la légalité (uniquement pour les marchés attribués par la CAO) ;
- envoi de l'exemplaire au titulaire pour exécution ;
- envoi de l'avis d'attribution aux supports de publication initiaux.

Il est décrit dans la procédure « Notification » **CG17/QUAL/ DAJ/MP/NOTIF/ PR 01**

« Suivi administratif post-notification »

Le suivi administratif post-notification concerne :

- traitement des avenants de plus et moins-value ;
- des demandes de sous-traitance ;
- traitement des demandes d'exemplaires uniques en vue d'un nantissement ;
- archivage des dossiers après confirmation du solde du marché.

Procédure « Sous-traitance » **CG17/QUAL/ DAJ/MP/SA/ PR 01**

« Écoute, Conseil et Accompagnement du client »

Le processus concerne :

- le conseil et l'accompagnement du client de l'évaluation de ses besoins jusqu'à la mise en œuvre (procédure) et le suivi (marché) ;
- l'écoute laquelle permet de prendre en compte les réclamations et les suggestions d'amélioration des clients et leur satisfaction (enquête client) ;
- l'animation du réseau des référents marchés ;
- la mise en ligne de documentation et/ou actualités juridiques sur le site YATOO.

Procédure « Écoute Conseil et Accompagnement du client» **CG17/QUAL/ DAJ/MP/CA/ PR 01**

« Veille juridique »

La veille juridique est assurée au service des marchés grâce à des alertes émanant de différentes sources d'information (sites internet) et peut être enrichie à la suite d'une interrogation par une Direction cliente ou par une entreprise nécessitant des recherches plus approfondies.

Procédure « Veille juridique » **CG17/QUAL/DAJ/MP/VJ/ PR 01**

« Contrôle interne »

Le contrôle interne est effectué aux différentes étapes du processus. Dans un cas de non-conformité, il peut donner lieu au traitement d'un dossier non-conforme, au blocage du dossier ou à une dérogation. Ces différents contrôles sont définis dans la procédure « Contrôle interne » **CG17/QUAL/DAJ/SMP/CI/PR 01.**

SUPPORTS

Les processus support, ressources humaines, achats et système d'information sont communs aux services certifiés. La Gestion des informations documentée, également. Ils sont décrits dans la partie commune du manuel.

↗ SENSIBILISATION ET COMMUNICATION

Le plan de communication annuel externe et interne est validé en revue direction, Il présente les sujets communiqués, la périodicité, et les responsables de la communication externe ou interne.

Présentation du plan de communication :

SUJET DE COM	Périodicité	Personnes concernées	Méthode de communication	Responsable de la communication
Interne				
Politique qualité et objectifs	3/an	SMP	Présentation orale	HC
Politique qualité et objectifs	3/an	CD17	Page Yatoo	CB
Résultats de la satisfaction clients et autres indicateurs	Après chaque enquête Pour les indicateurs : 1/an	CD17	Page Yatoo	CB
Réunion avec référents	1/an au minimum	Référents marchés	Compte rendu sur Yatoo	CB
Revue de processus (réunions qualité)	Trimestriel	SMP	Réunion Relevé de décisions et fiches de pilotage	KD Pilotes
Revue de direction	1/an au minimum	Leadership SMP	Réunion Relevé de décisions	HC MRV CB KD
Réunion de service	Au fil de l'eau	SMP	Réunion Comptes rendus	CB
Certificat et logo AFNOR	A chaque changement	CD17	Page Yatoo	CB
Manuel Qualité	1/an	CD17	Cusco Yatoo	KD CB
Externe				
Courriers externes avec logo	Sans objet	Parties intéressées externes	Sans objet	SMP
Politique qualité et certificat	A chaque changement	Tout public	Site internet du CD17	CB

Enregistrements : *plan de communication externe et interne*

↗ VISAS

Fonction	Nom	Poste	Date	Signature
Approbateur	H. CAUCHOIS	Directeur Direction des Affaires Financières et Juridiques	6/5/19	
Rédacteur	C. BONNET	Responsable du service des marchés	6/05/19	

Tableau des visas - Approbateur : H.CAUCHOIS - Directeur, Direction des Affaires Financières et Juridiques, date le 6/5/19, signature - Rédacteur : C. BONNET, responsable du service des marchés, date le 6/5/2019, signature.

Démarche Qualité

ISO 9001 v 2015

DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MOBILITE

PEAGE DU PONT DE RE

CONTEXTE DE l'ORGANISME

L'organigramme du Péage de Ré

Le service a en charge la gestion du péage du Pont de l'Île de Ré.

A ce titre, elle exécute :

- l'encaissement des péages ;
- l'entretien et la maintenance du matériel d'exploitation lié au péage (activités mécanique exclue du périmètre de certification) ;
- l'exploitation de la régie des recettes publiques (activité exclue du périmètre de certification) ;
- l'ensemble des missions d'étude et d'évolutions liées à ce secteur d'activité.

L'activité principale est la collecte de l'écotaxe (Droit Départemental de passage + Redevance pour service rendu) sur le dernier ouvrage d'art à péage du département avec en amont, dans le respect de la législation réglementaire et légale et des règles approuvées par le Département, l'élaboration des différentes formules de passages proposées au client selon sa situation (résident principal, résident secondaire, etc) et ses besoins (passages toute l'année, passages durant une saison, etc.).

Le péage du Pont de Ré participe également à la sécurité sur les quatre grands ouvrages d'art du Département. En particulier, il participe à l'analyse des données climatiques et météorologiques (vents violents exclusivement) sur les ouvrages (activité exclue du périmètre de certification) et informe la Direction décisionnaire et responsable de la mise en œuvre des éventuelles restrictions de circulation.

Toutes ces activités sont assurées par une équipe constituée des services administratifs, de la gare de péage, de la régie (activité exclue du périmètre de certification) et du personnel technique (maintenance et informatique).

Les autorités

La service du péage du pont de Ré fait partie de la Direction de l'Environnement et de la Mobilité (D.E.M.)
La Direction Générale transmet à la Directrice de la D.E.M les directives nécessaires au fonctionnement du service.

↗ REGLEMENTATION APPLICABLE

L'activité du Péage du pont de Ré est soumise aux exigences réglementaires et légales suivantes :

- la réglementation et les tarifs du pont à péage de l'île de Ré délibérés par le Département de la Charente Maritime ;
- l'article L 321-11 du Code de l'Environnement (modifié par la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 – Art. 37) ;
- le décret 2000-1277 du 26 décembre 2000 portant simplification des formalités administratives ;
- le statut de la RDPE (1978) et le compte-rendu de la réunion du 05 janvier 1988 (reprise RDPE par le Département 17) pour la délivrance de cartes aux membres du personnel ;
- La loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004.

La gestion de Péage de Ré est organisée en régie directe simple. Elle est réglementée par le décret n°64 486 du 28 mai 1964. Le fonctionnement de la régie de recette est institué par l'instruction codificatrice du 21 avril 2006 du Ministère de l'Economie des Finances et de l'Industrie.

↗ REFERENCE NORMATIVE

Ce manuel est établi en référence à la **Norme ISO 9001, version 2015**

↗ DETERMINATION DES ENJEUX EXTERNES ET INTERNES

Par rapport au contexte de son activité (contexte économique, social, parties intéressées, ..) et sa finalité, le service Péage a déterminé les enjeux suivants :

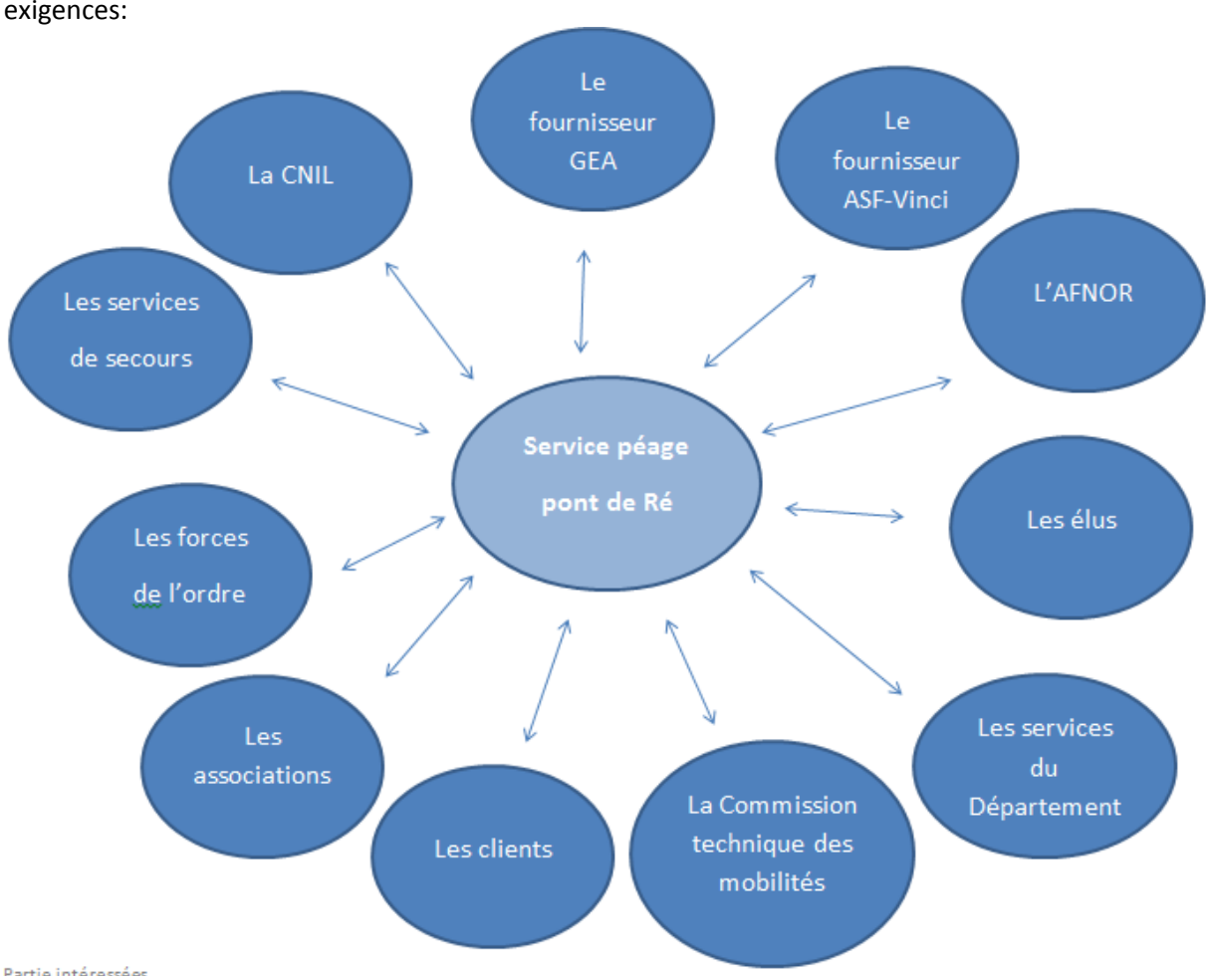
ENJEUX INTERNES	ENJEUX EXTERNES
Respect de la réglementation	Satisfaction de la clientèle (Image du Département) Compréhension de la finalité de l'écotaxe Accessibilité et évolution du site internet
Rigueur financière	Adéquation avec les évolutions technologiques et les normes du secteur
Travail collaboratif	Participation à la sécurité des usagers
Maintien des savoirs Anticiper départs en retraite des surveillants (4 jusqu'en 2024), et d'un agent de maintenance	Contexte juridique externe Veille juridique sur la suppression de la Taxe d'habitation (document servant de base lors de l'instruction des dossiers)
Satisfaction des Elus Demande du Président : Automatisation du péage et étude du free-flow	Modernisation et automatisation de la gare de péage
Maintien de la certification V2015	

Pour répondre à ces enjeux, externes et internes, plusieurs axes de travail sont retraduits chaque début d'année sous forme d'actions stratégiques mesurées. Le plan stratégique est validé en revue de direction.
Les actions qui en découlent sont enregistrées dans un tableau : « plan d'actions » qui tient lieu de feuille de route annuelle.

Enregistrements : *Les enjeux externes et internes, le plan stratégique, le plan d'actions annuel*

↗ PRISE EN COMPTE DES ATTENTES ET EXIGENCES DES PARTIES INTERESSEES

Afin de déterminer les parties intéressées pertinentes, le Péage de Ré les a identifiées ainsi que leurs exigences:



Les exigences de chacune ont été passées en revue et retenues par rapport à une cotation de leurs impacts sur les enjeux.

Le service a enregistré le mode de prise en compte de chaque exigence retenue.

Enregistrements : *Les exigences des parties intéressées et leur mode de prise en compte*

↗ DOMAINE D'APPLICATION

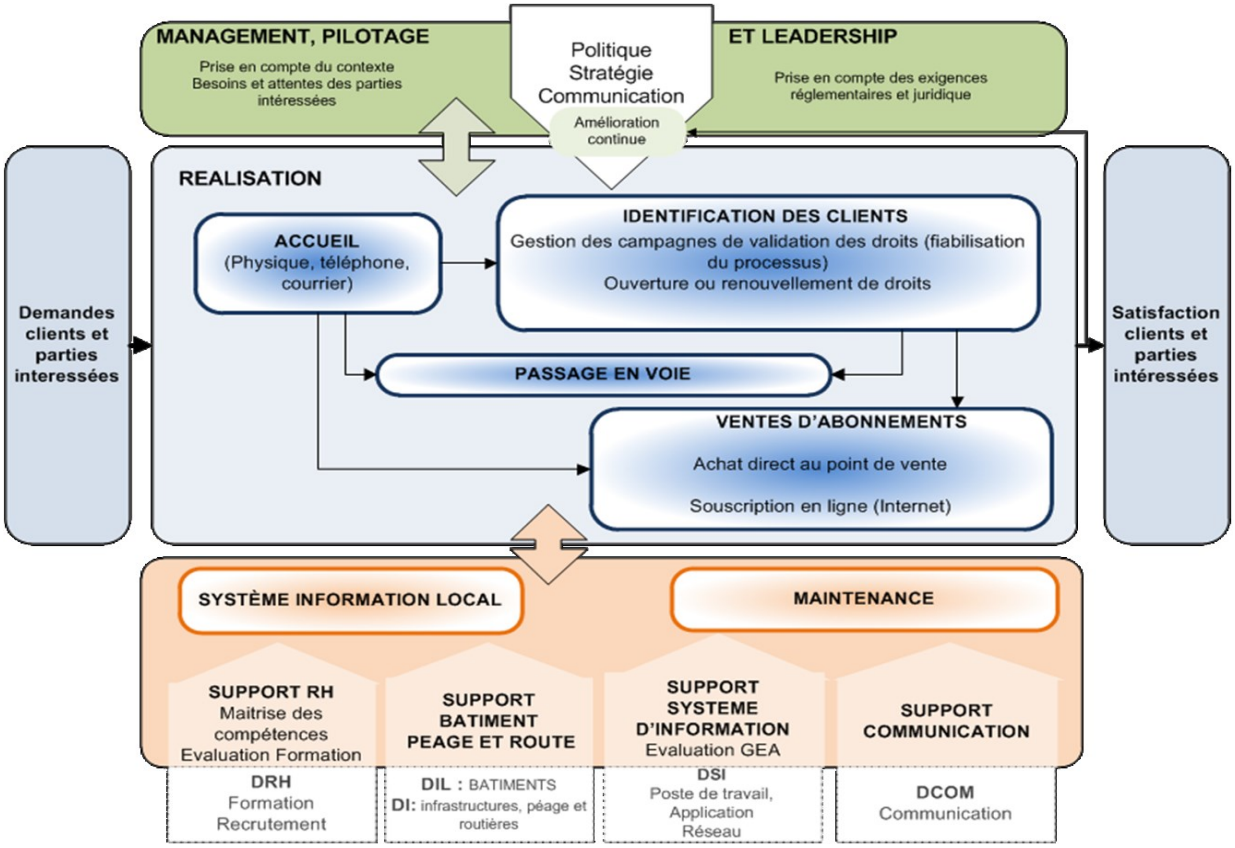
La certification ISO 9001 s'applique sur les prestations d'accueil, d'information, de délivrance de cartes d'identification et d'abonnement et sur le passage en voies. Elle intègre également la maîtrise des processus supports : système d'information local, écoute client et mise en conformité du Péage aux exigences réglementaires et juridiques. Les activités maintenance « mécanique » et régie sont exclues du périmètre de certification. La gestion de l'amélioration continue et des ressources humaines et matérielles suit les règles communes aux services du Département.

Les clients du Péage du pont de Ré sont classifiés en catégories :

- Les résidents principaux
- Les résidents secondaires
- Les entreprises permanentes
- Les entreprises secondaires et saisonnières
- Les salariés
- Les continentaux
- Les personnes invalides

L'activité certifiée exclue les activités de « conception et développement » (chapitre 8.3) et d'étalonnage.

CARTOGRAPHIE DU SYSTEME DE MANAGEMENT :



LEADERSHIP ET ENGAGEMENT

↗ L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTRICE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MOBILITÉ RESPONSABLE DU SERVICE DU PÉAGE DU PONT DE RÉ

Le péage du pont de Ré s'est déjà engagé en 2003 dans une première démarche qualité par la mise en application d'une charte qualité de l'accueil des usagers.
Dans une perspective d'avenir et dans une volonté permanente d'améliorer **la qualité perçue par le client**, le péage du pont de Ré appuyé par la Direction Générale des Services du Département et son représentant le responsable qualité, s'est engagé dans une certification ISO 9001 depuis 2007.

Le champ d'application de la certification porte sur le service offert aux clients, prestations d'accueil, d'information, de délivrance de supports d'identification, d'abonnement et sur le passage en voies.

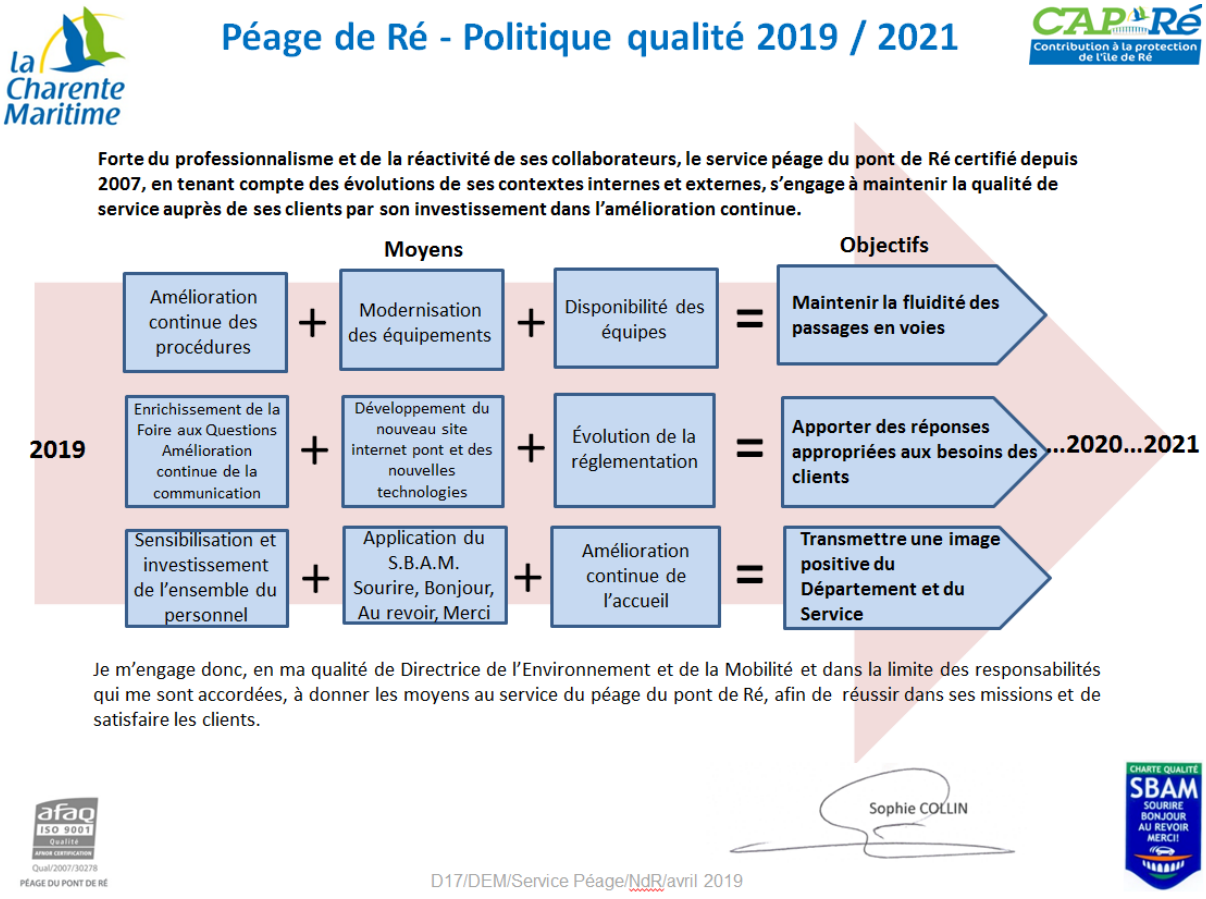
Le péage du Pont de Ré connaît régulièrement des évolutions importantes de son domaine d'activité qui touchent tous les pans de son organisation.
Le 1er janvier 2012, le péage du Pont de l'Ile de Ré a changé de finalité. Après avoir remboursé l'emprunt contracté pour la construction du pont, les sommes perçues sont en majorité affectées à des projets environnementaux destinés à la préservation des espaces naturels et au développement des transports en commun à énergie propre dans l'Ile de Ré.
Cette mutation s'accompagne d'évolutions technologiques majeures des matériels et logiciels de péage, afin de continuer à fluidifier les trafics et les procédures administratives.
Le système de management de la qualité permet ainsi d'accompagner ce projet en **sécurisant la gestion des évolutions** tout en maintenant **le service rendu au client dans une dynamique d'amélioration continue**.

Pour répondre à ces défis et atteindre ces objectifs, je m'engage à tout mettre en œuvre et notamment à rechercher la mise à disposition et l'adéquation des ressources et moyens nécessaires.

Directrice de l'Environnement et de la Mobilité

↗ POLITIQUE QUALITE

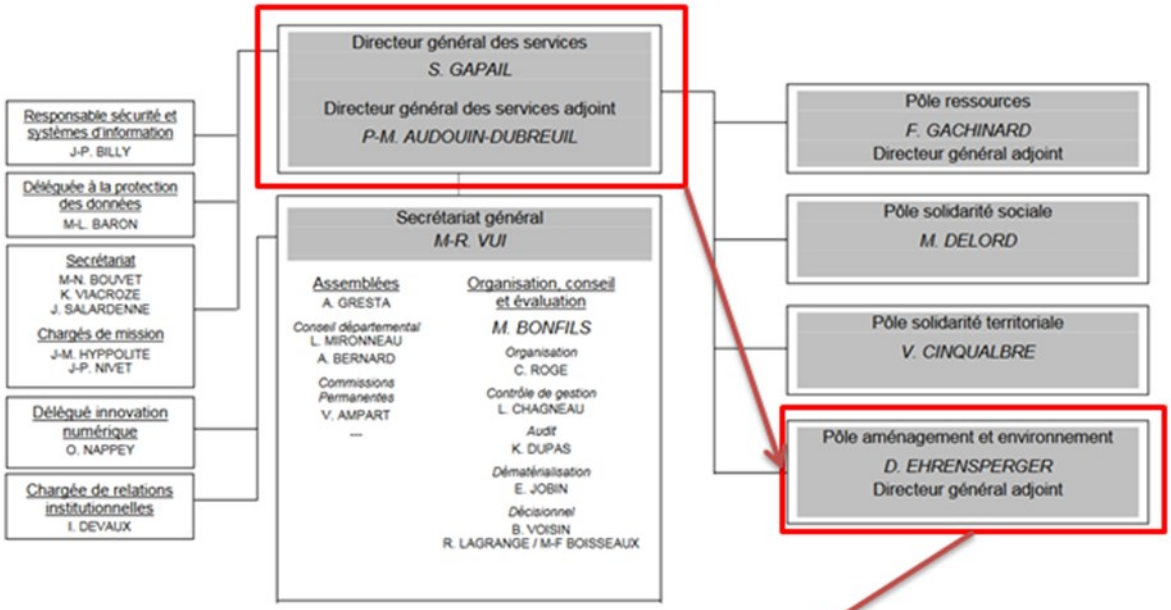
La politique qualité découle de l'analyse stratégique du contexte, de l'atteinte des objectifs N-1 et des résultats attendus. Elle est proposée pour un cycle de trois ans, mais chaque année en revue de direction sa cohérence avec le contexte et la stratégie est vérifiée.

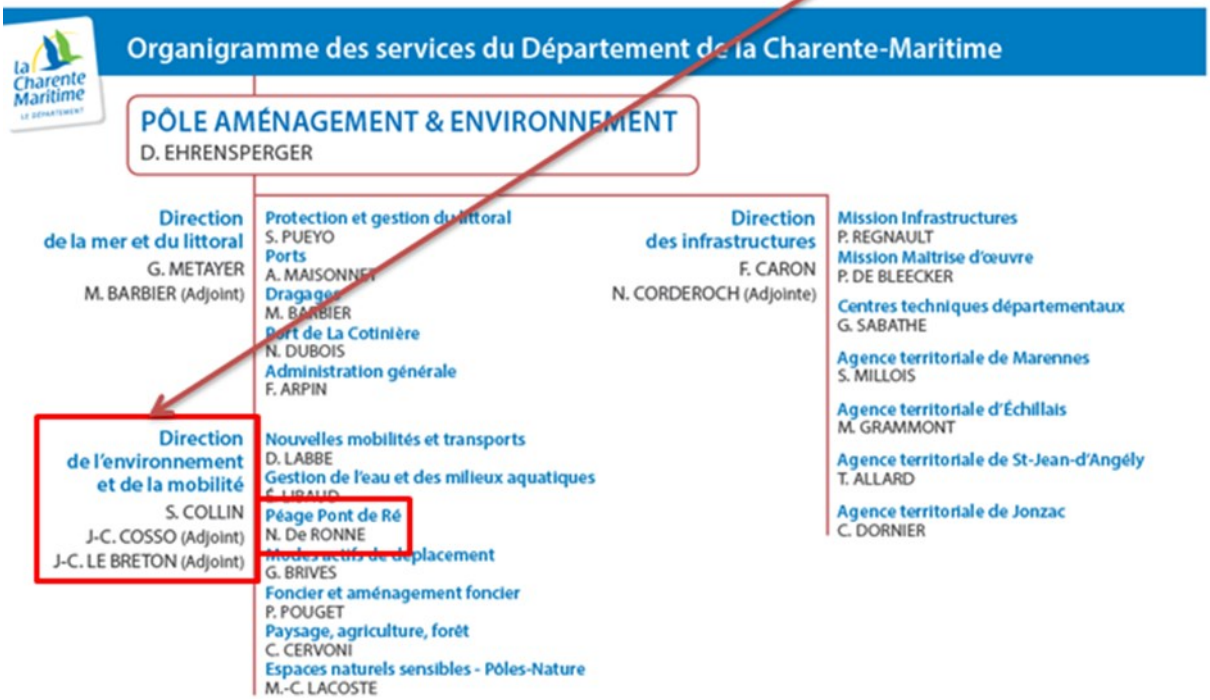


Elle est présentée par la Chef du Service à l'ensemble des pilotes.

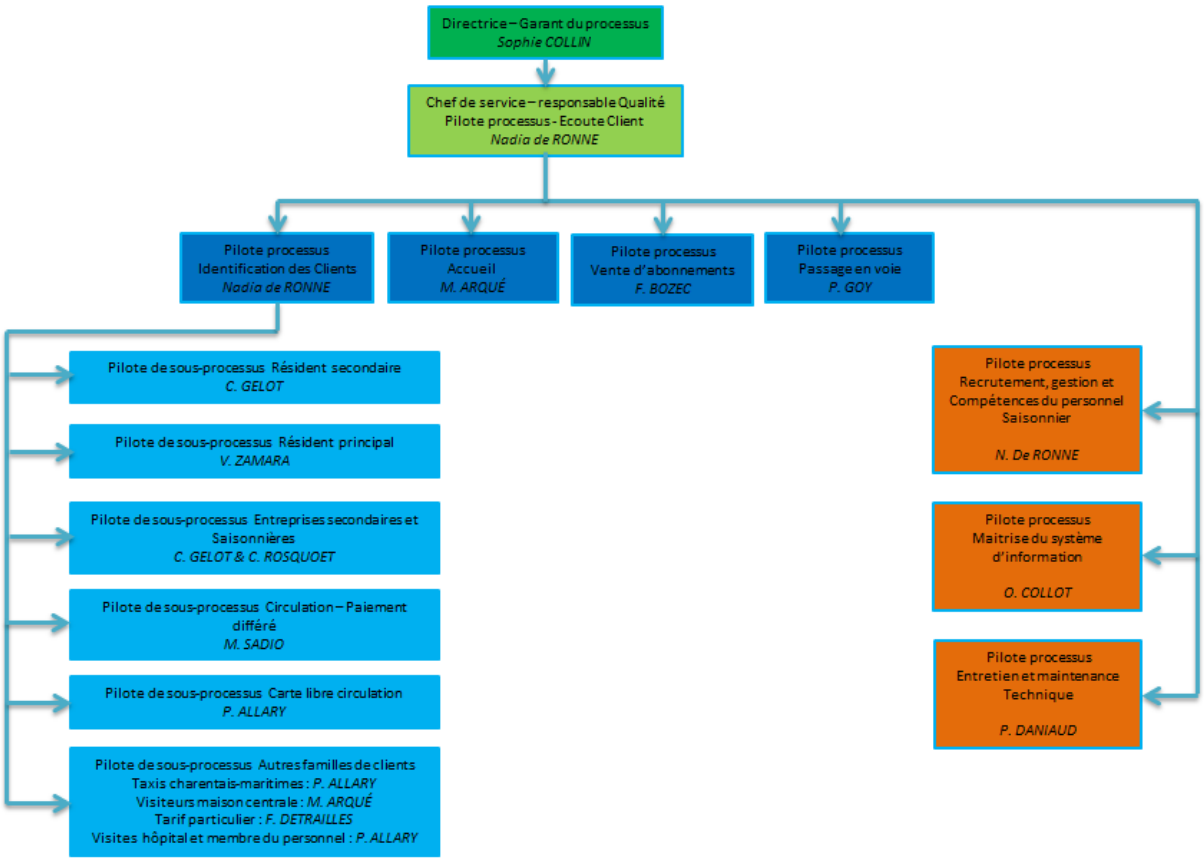
↗ RÔLES ET RESPONSABILITES

DELEGATION DU LEADERSHIP





PILOTAGE – RESPONSABILITES AU NIVEAU OPERATIONNEL



PLANIFICATION

↗ RISQUES ET OPPORTUNITES

Plusieurs approches des risques sont déployées :

Au niveau système et stratégie : les risques et opportunités liés aux enjeux, aux besoins et attentes des parties intéressées et aux obligations de conformité sont traduits dans l'organisation interne en faiblesses et forces et vis-à-vis de l'externe en menaces et opportunités.

Une seconde approche, au niveau opérationnel, consiste à identifier pour chaque sous processus les risques et opportunités liés à l'activité. Une évaluation de la maîtrise de ces risques permet de donner lieu à des actions correctives ou actions d'opportunités.

Les nouveaux projets intègrent également une analyse des risques sous forme de matrice Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces.

Enregistrements : *Analyse des risques par sous processus, Plans projets*

↗ PLANIFICATION DES OBJECTIFS – PLAN D'ACTION

Les objectifs au niveau stratégique prennent en compte tous les éléments d'analyse du contexte (contexte budgétaire, politique du département, vision stratégique, exigences des parties intéressées, analyse des risques, opportunités et résultats des indicateurs). Ils concrétisent les axes de travail auxquels sont rattachés les enjeux.

Ces objectifs sont présentés systématiquement en revue de direction et portés sur un document : le « tableau stratégique », pour en faire une analyse et en évaluer les résultats.

Ce « tableau stratégique » mentionne toutes les actions mises en œuvre pour atteindre chaque objectif.

Enregistrements : *plan stratégique*

↗ PLANIFICATION DES MODIFICATIONS

Les modifications envisageables sont de trois types

- **Organisationnelles :** Changement d'organigramme ou de responsabilités
- **Réglementaires :** Evolution de la réglementation européenne, nationale ou interne
- **Structurelles :** Modernisation des processus (dématérialisation) ou évolution des logiciels métiers

Chaque modification est traitée dans un formulaire approprié permettant d'identifier les impacts sur le système et les risques et opportunités

Enregistrements : *Plan de modification et changements du système*

REALISATION DES ACTIVITES

Une ou des procédure(s) décrivent l'activité de chaque processus ; des instructions de travail, des notes de services sont rédigées pour accompagner la réalisation des taches.

↗ PROCESSUS ET PROCEDURES ASSOCIEES

- **« Accueil »**

Ce sous processus englobe la prise en charge du client lorsqu'il se présente à l'accueil à la réception, au local de surveillance de la gare, par courrier ou au téléphone. Il est décrit dans la procédure ***Dept17/QUAL/DEP/PR 02***

- **« Identification des clients »**

Délivrance de cartes : ce sous processus couvre le traitement de la demande du client, enregistrée sous informatique jusqu'à la délivrance des cartes appropriées. Il est décrit dans la procédure ***Dept17/QUAL/DEP/PR 03***

Campagne de validation : ce sous processus traduit la gestion des campagnes de validation qui consiste en la mise à jour des dossiers de différentes typologies de clients. Il est décrit dans la procédure ***Dept17/QUAL/DEP/PR 06***

- **« Passage en voie »**

Ces activités sont déclenchées par l'arrivée d'un client au niveau des cabines de perception des péages et déclinées jusqu'au passage du client y compris le traitement des cas bloquants. Ce processus est décrit dans la procédure ***Dept17/QUAL/DEP/PR 05***

- **« Vente d'abonnement »**

Les activités de ce processus portent sur le traitement de la demande du client, la vérification de son appartenance à une famille de client particulière et la délivrance d'un abonnement correspondant. Ce processus est décrit dans les procédures ***Dept17/QUAL/DEP/PR 04***

SUPPORTS

Les processus support, ressources humaines, achats et système d'information sont communs aux services certifiés. La Gestion des informations documentée, également. Ils sont décrits dans la partie commune du manuel.

↗ SENSIBILISATION ET COMMUNICATION

Le plan de communication annuel externe et interne est validé en revue direction, Il présente les sujets communiqués, la périodicité, et les responsables de la communication externe ou interne.

Présentation du plan de communication :

SUJET DE COM	Périodicité	Personnes concernées	opportunités de communication	Méthode et moyen	Responsable de la communication
Interne					
Politique qualité	Tous les ans	Equipe Péage	Fin d'année	Par mail Oral lors de l'entretien d'évaluation Affichage Réunion info personnel adm	Resp service DGA
Résultats opérationnels	trimestriel	Equipe Péage	Revue de processus (réunions qualité)	Compte rendu Mail Oral Réunion	Pilotes de processus
Efficacité du SMQ	semestriel	Hiérarchie et leader	Revue de direction	Présentation PPT Compte rendu	Equipe Péage Assistante qualité
Evolutions quotidiennes	A la demande	Equipe Péage	Incident	Journal de bord de la qualité	Equipe Péage
Résultats enquête client	triennal	Equipe Péage	Enquête client	Affichage et mail et à disposition dans CUSCO	Resp service
Résultats enquête qualité de vie au travail	ponctuel	Equipe Péage et Direction	2 réunions de communication au personnel	Restitution des conclusions de l'enquête au personnel	RH et auditeur
Externe					
Politique qualité	Tous les ans	Clients	Changement de tarif (début d'année)	Affichage à l'accueil Site internet (encart à voir avec le service Com)	Resp service Et DGA
Tarifs	Tous les ans toute l'année	Clients	Changement de tarif (début d'année)	Passpont Internet	Resp service
Certification	Permanent	Clients	Reconduite du certificat	Courrier avec logo AFAQ Autocollant AFAQ Site internet	Resp service Et DGA
Satisfaction client	triennal	Clients	Enquête client	Affichage locaux du péage Projet développement nouveau Site Internet	Resp service

↗ VISAS

Fonction	Nom	Poste	Date	Signature
Approbateur	S.COLLIN	Directrice Direction de l'Environnement et de la Mobilité	24/04	
Rédacteur	N. de RONNE	Chef du service Péage pont de Ré	23/04/19	

Tableau des visas - Approbateur : S.COLLIN - Directrice, Direction de l'Environnement et de la Mobilité, date le 24/04, signature - Rédacteur : N. RONNE, Chef du service Péage pont de Ré, date le 23/04/19, signature.

Démarche environnementale

ISO 14001 v 2015

DIRECTION DE LA MER

ET DU LITTORAL

Service DRAGAGE

COMPREHENSION DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

Afin de répondre aux problèmes récurrents d'envasement des ports et des chenaux départementaux (55 ports dont 37 relevant de la compétence du Département), le Département de la Charente-Maritime a développé des compétences dans le domaine des travaux de dragage. Ces opérations, indispensables à la pérennisation des activités économiques locales (conchyliculture, pêche, commerce, plaisance), visent à maintenir les profondeurs et à sécuriser les conditions de navigation dans les ports départementaux non concédés mais également, à la demande des pétitionnaires (communes ou organismes publics gestionnaires), dans les ports concédés ou transférés. De plus, afin d'assurer son plan de charge annuel et de rentabiliser ses équipements, la régie des dragages est également amenée à intervenir sur toute la façade atlantique dans le cadre de réponse à des appels d'offres.

En outre, dans le cadre de sa politique de défense des côtes destinée notamment à limiter l'érosion du littoral et à réhabiliter les plages naturelles ou artificielles, le Conseil Départemental de la Charente Maritime a décidé, depuis quelques années, de privilégier les méthodes de défense douce. Ainsi, le service des dragages a développé des techniques innovantes de ré-ensablement de plages visant à entretenir le Domaine Public Maritime dans le respect des écosystèmes côtiers.

↗ ENJEUX INTERNES, EXTERNES

L'organisme connaît des enjeux forts autant internes qu'externes et y compris les conditions environnementales. L'identification de cet aspect du contexte est décrite dans un document spécifique disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **4 CONTEXTE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 04-01**

Chaque enjeu a été rapproché des processus concernés afin que sa prise en compte puisse être évaluée par des indicateurs.

Les enjeux seront revus annuellement en revue de direction.

↗ PARTIES INTERESSEES PERTINENTES

L'organisme connaît ses parties intéressées et les a répertorié dans une liste en les classant par niveau de relation (responsabilité, autorité, influence, proximité, dépendance, représentation).

Afin de déterminer les parties intéressées **pertinentes**, une cotation a été établie avec un seuil de significativité. Les obligations de conformité qui en découlent ont ainsi été identifiées et référencées.

Ce document est disponible sous CUSCO ISO DRAGUES, Chapitre **4 CONTEXTE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 04-02**

↗ ASPECTS ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS LIES A L'ACTIVITE

Le service dragage au travers de ses processus a identifié les aspects environnementaux liés à l'activité, aux produits utilisés et aux choix d'exploitation et en a déterminé les impacts sur l'environnement.
La perspective du cycle de vie des produits et des éléments générés par l'activité a été prise en compte. Elle a été intégrée à cette analyse, lorsque cela s'avère nécessaire.
Un système de cotation et un seuil de significativité ont permis de définir les impacts environnementaux significatifs et en conséquence les obligations de conformité.
Ce document est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **4 CONTEXTE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 04-03**

↗ RISQUES ET OPPORTUNITES

Les risques et opportunités sont liés aux enjeux, aux besoins et attentes des parties intéressées et aux obligations de conformité. Ils peuvent se traduire dans l'organisation interne en faiblesses et forces et vis-à-vis de l'externe en menaces et opportunités.

Une analyse collective avec l'ensemble des pilotes de processus a été réalisée le 26 juin 2017 et le produit de ce travail a été formalisé en un schéma « SWOT ». Le SWOT, réalisé pour l'ensemble des processus, permet de visualiser ces 4 aspects et de les prendre en compte dans le système de management et dans l'évaluation de la performance.

Ce document est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **4 CONTEXTE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 04-06**

↗ DETERMINATION DU DOMAINE D'APPLICATION

Le système de management environnemental est mis en place par le service dragage au sein de la Direction de la Mer et du Littoral du Département de la Charente-Maritime pour répondre aux exigences de la norme ISO 14001 V2015 sur les activités suivantes :

- Les opérations de dragage des ports et chenaux avec les dragues "Fort Boyard", "Avalis II", "Mer d'Antioche", "La Grande Mulette" et « Ariane »
- Les activités de maintenance sur ces matériels et leurs annexes en mer et dans les ateliers, sur le site du port de Rochefort
- La cellule hydrographie du service dragage
- L'accompagnement et le conseil au client, en amont du chantier

L'ensemble du personnel concerné regroupe:

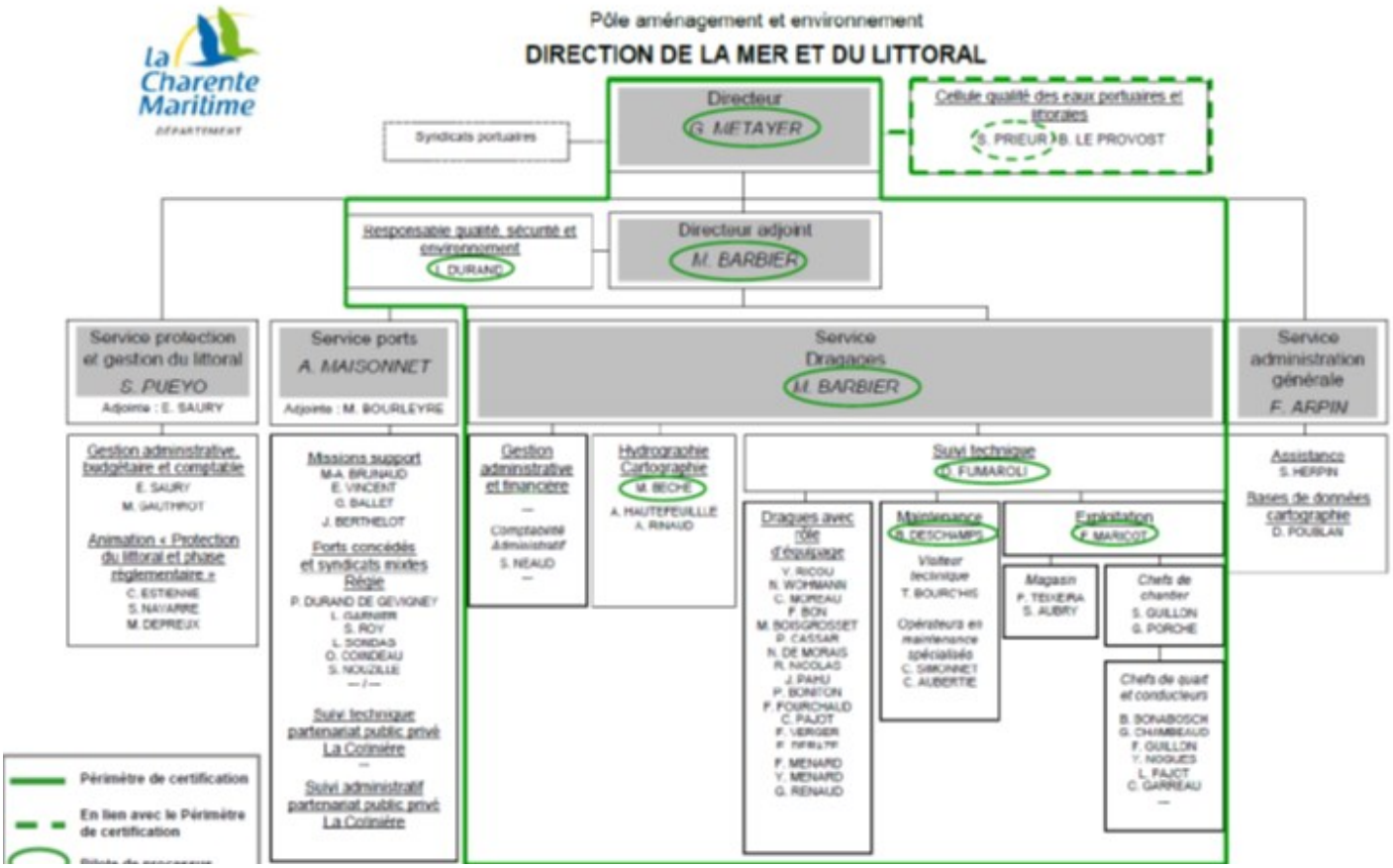
- Le personnel des dragues
- Le personnel des différents ateliers
- Les magasiniers
- L'équipe du service hydrographie
- Le personnel du domaine administratif et financier
- Le management du service

Le service des dragages est une régie simple qui fonctionne en budget annexe, il dispose pour mener à bien ses missions d'une équipe de 44 personnes exerçant une vaste palette de métiers (marins, mécanicien, magasinier, chaudronnier, tourneur, comptable, hydrographe, secrétaire etc.) et de cinq engins de dragage modernes, performants et adaptés aux problématiques de notre littoral.

La régie assure à la fois l'exploitation de ces engins de dragage et leur maintenance, mais également les levés bathymétriques avant et après dragage. Aussi, le service est équipé d'un atelier de maintenance complet rassemblant de nombreux métiers.

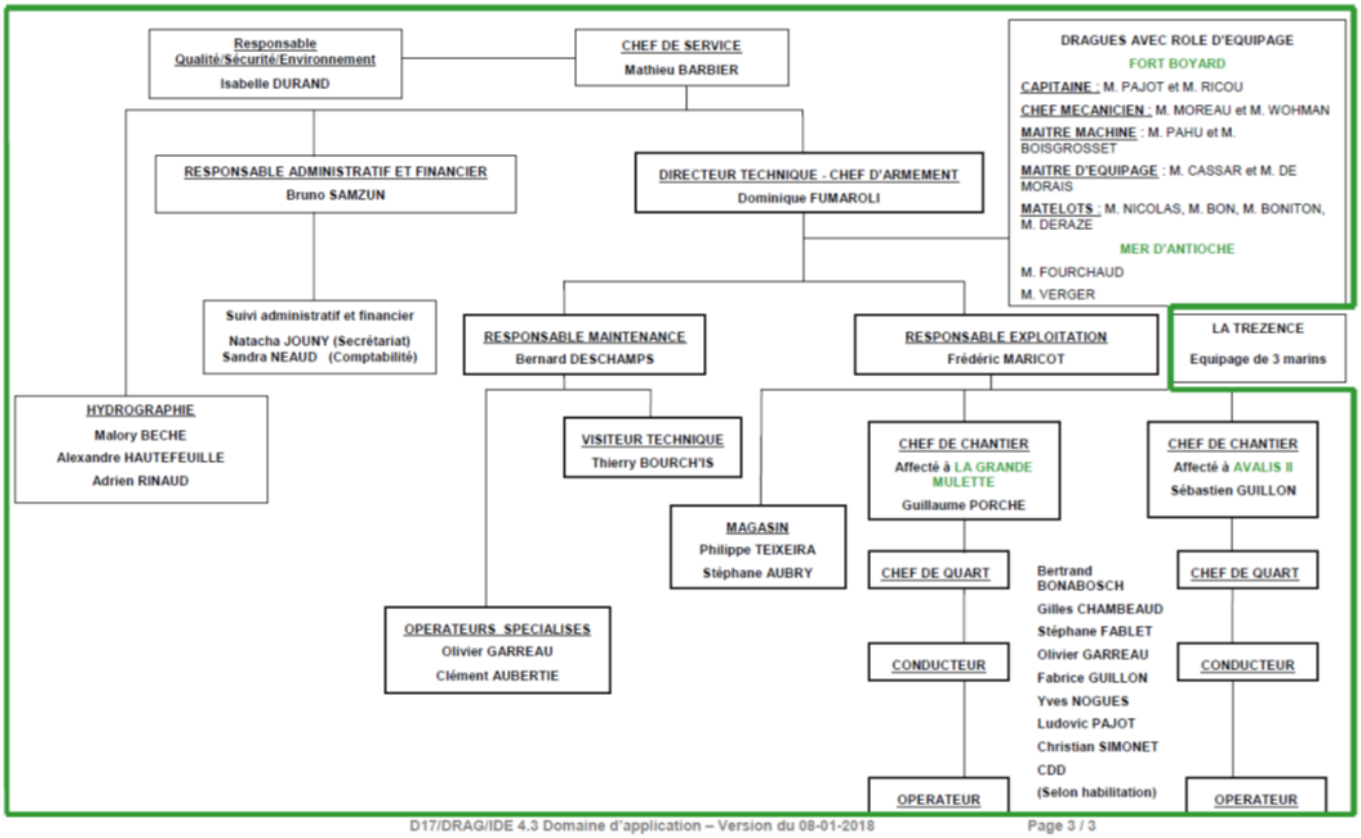
1. Domaine d'application : Direction de la Mer et du Littoral

17/12/2018



1. Domaine d'application - Opérationnel : Service dragage

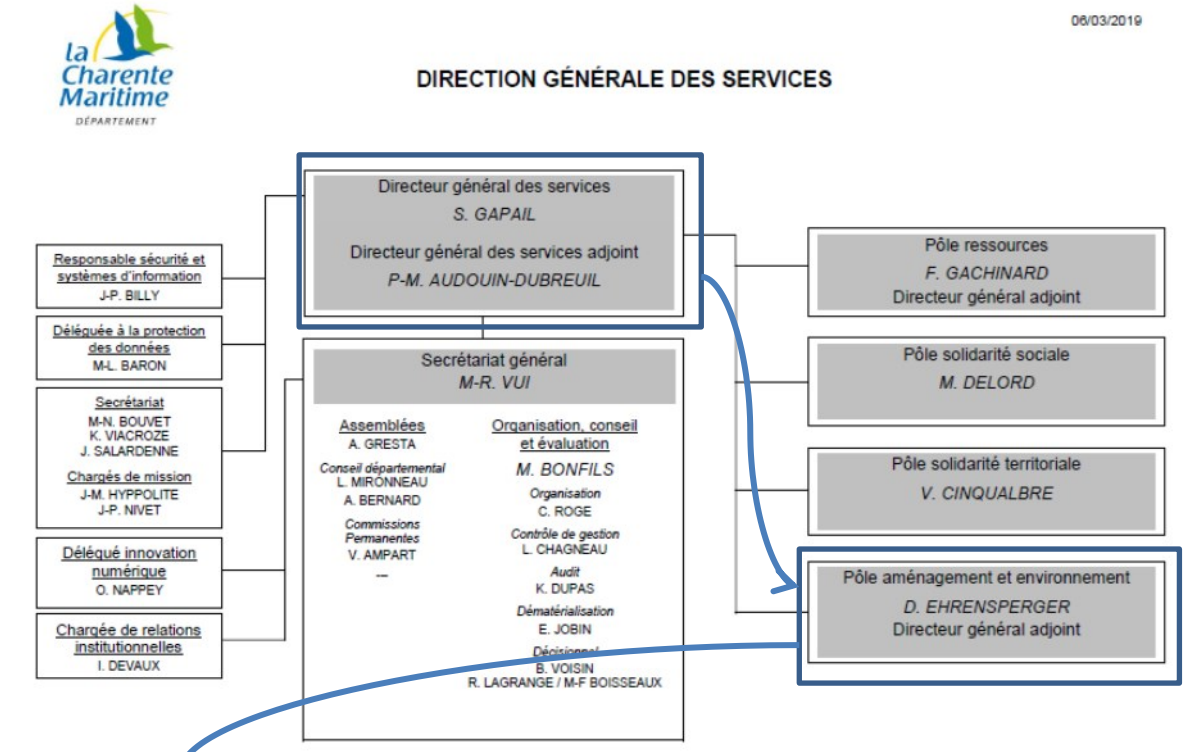
08/01/2018

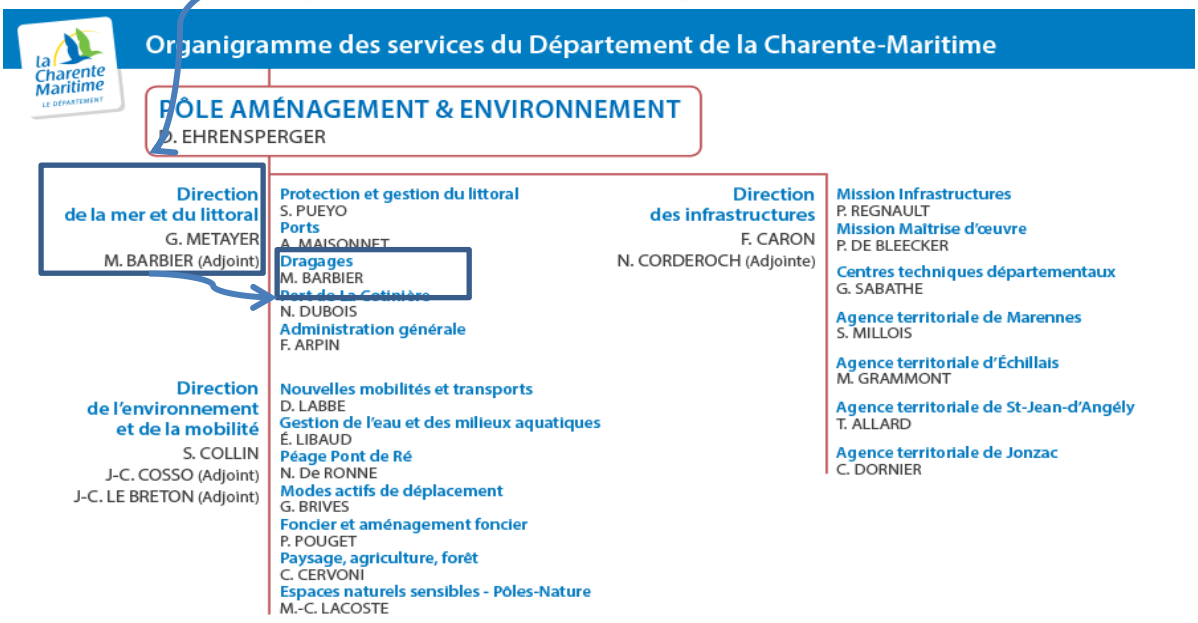


Il a été décidé en Revue de Direction du 14 novembre 2017 que la drague La Trézence sera intégrée au domaine d'application au terme de la mise en œuvre d'un plan d'actions décliné sur 3 ans. Cette durée a été définie au regard des actions à mener qui relèvent notamment de la culture d'entreprise, de l'adaptation des compétences et de la mise en œuvre d'actions d'amélioration concrètes.
Ce document est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **4 CONTEXTE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 04-05**

LEADERSHIP ET ENGAGEMENT

↗ DELEGATION DE LEADERSHIP





↗ ENGAGEMENT DU DIRECTEUR

ENGAGEMENT DU DIRECTEUR DE LA MER ET DU LITTORAL

Les activités de la Direction de la Mer et du Littoral et notamment celles du service dragage, ont pour cadre un espace très sensible, le milieu marin.

La protection de cet environnement nous concerne tous en tant que citoyens et professionnels. A ce titre, elle doit être une préoccupation quotidienne dans la réalisation de toutes nos activités. Cette démarche de respect du milieu constitue un gage de qualité nous assurant également une image positive et responsable auprès de nos différents donneurs d'ordre. Elle nous permettra de conserver et d'étendre notre clientèle. Cette démarche est complémentaire et indissociable des procédures de qualité et de prévention des risques, elle participe à l'amélioration de la sécurité.

La Direction Générale m'a délégué son leadership dans la conduite de l'évaluation du contexte de notre activité, dans l'organisation et dans l'efficacité du système de management environnemental sur la durée.

C'est pourquoi, je m'engage à décliner, dans une organisation par processus, les objectifs définis dans la politique environnementale au regard de trois principes fondamentaux que sont :

- La mise en conformité de nos pratiques avec les exigences légales en vigueur et la prise en compte réactive des évolutions des textes à venir.
- Une démarche renforcée en matière de prévention de la pollution et de préservation de l'environnement.
- L'amélioration continue des performances environnementales dans les processus.

Dans ce contexte, je m'engage à soutenir les responsables de service qui sont aussi pilotes de processus et à dédier les moyens nécessaires à la mise en œuvre du programme de management environnemental élaboré dans le cadre de cette démarche. Avec l'appui du responsable qualité, sécurité, environnement, j'évaluerai périodiquement l'efficacité de notre système dans un objectif d'amélioration continue de notre performance environnementale. Je vous tiendrai informés des résultats obtenus et en ferai parallèlement état à la Direction Générale.

Je compte sur chacun d'entre vous pour faire de cet engagement une réalité quotidienne et agir collectivement à cette amélioration de notre environnement. Cette initiative portée par tous nous permettra de conforter la perception positive et responsable de notre activité auprès de nos différents partenaires.

Je vous remercie de votre collaboration active.

Date et signature

12 FEV. 2018

Le Directeur de la Mer et du Littoral

Guillaume Métayer

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Politique Environnementale

La Direction de la Mer et du Littoral au travers de son service Dragage, agit au quotidien au cœur du milieu maritime : milieu à la fois riche et fragile. Dans sa mission de service public d'entretien des profondeurs, le service Dragage reste soucieux de préserver son environnement en limitant au maximum ses impacts directs et indirects sur le milieu, mais également en participant plus globalement à protéger l'ensemble du littoral.

Le service Dragage est engagé dans une démarche environnementale de prévention des pollutions pouvant être générées par son activité et de protection de ses milieux d'intervention, il est certifié ISO 14001 depuis 2009.

Avec l'identification de ses domaines d'impacts que sont principalement l'eau, l'air, les déchets et les usages, l'analyse de son contexte, apportée par la version 2015 de la norme ISO 14001, a été une nouvelle source de valeur ajoutée pour le service. Elle a permis de définir les nouveaux objectifs pour la période 2018-2021 qui sont de :

- ⇨ Développer et fiabiliser le **suivi de l'activité** dragage pour diminuer les impacts environnementaux en optimisant l'utilisation et l'exploitation du logiciel de maintenance « Mainta ». Assurer la coordination avec les autres outils de suivi d'activités
- ⇨ Contribuer à la protection de l'environnement pour son domaine d'activité (domaine portuaire) mais aussi plus largement (littoral du Département) : **responsabilité sociétale**
- ⇨ Permettre l'**adaptabilité** de l'organisme aux évolutions de son environnement
- ⇨ Organiser et optimiser nos activités avec la préoccupation permanente de **préserver l'environnement** et notamment le milieu marin

Ces objectifs répondent à nos enjeux internes, externes et environnementaux d'entretien des profondeurs le plus efficient possible tout en assurant le maintien et l'amélioration de la qualité des eaux dans le respect des exigences des professionnels de la mer et de nos parties intéressées.

Afin de répondre à ses objectifs, le service Dragage s'engage à l'amélioration continue de son système de management et met en place un pilotage par processus. Dans ce cadre, il s'engage à ce que les actions mises en œuvre soient régulièrement suivies, mesurées, adaptées et évaluées par les pilotes des processus et soient conformes à l'ensemble de ses obligations de conformité. Ces actions permettront de pérenniser son activité en protégeant ce milieu sensible dont dépendent les activités économiques locales mais aussi plus globalement la biodiversité marine.

La Direction de la Mer et du Littoral est engagée dans la démarche environnementale du service Dragage et l'ensemble du personnel du service est impliqué pour mettre en œuvre cette politique.

Date :

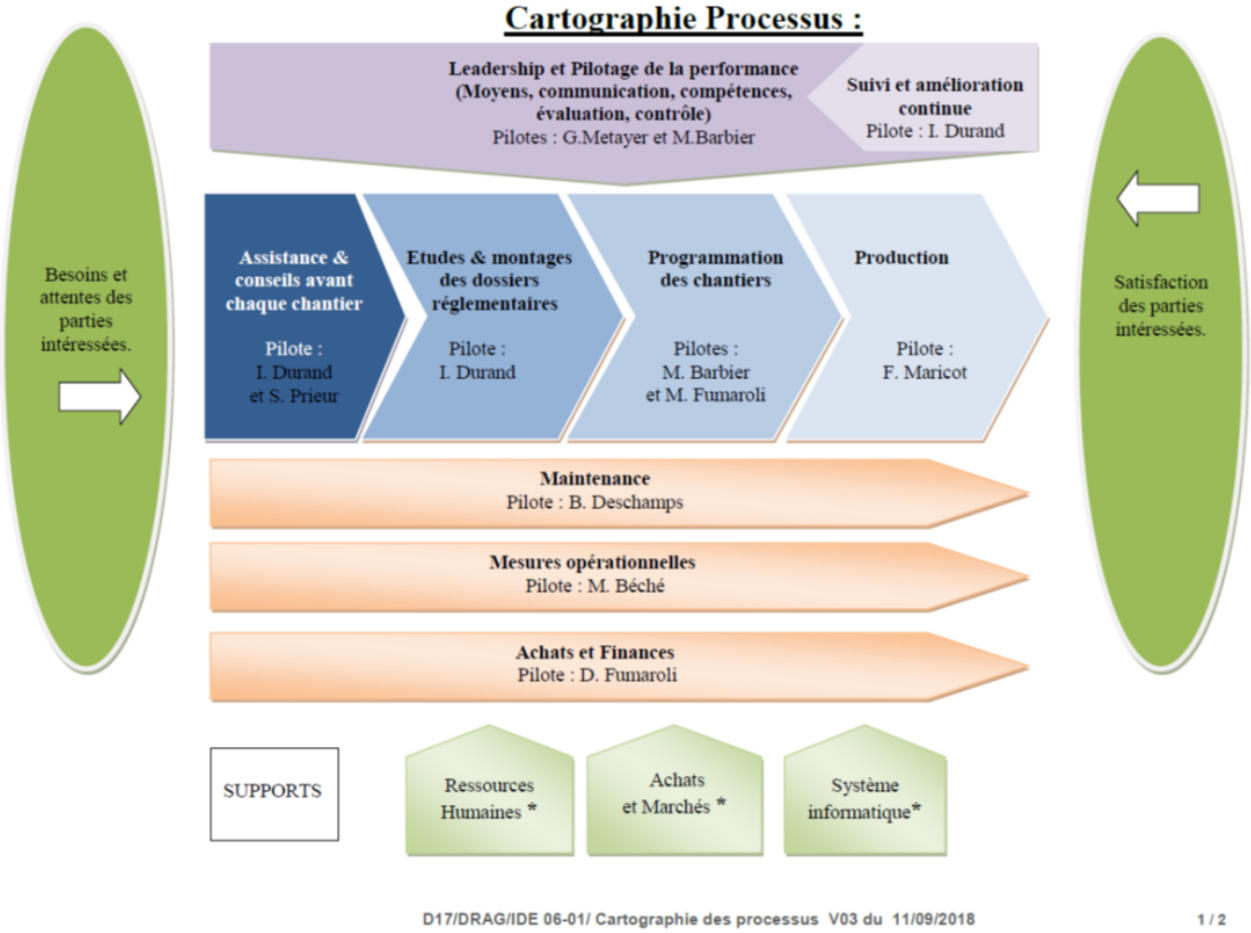
12 FEV. 2018

Le Directeur de la Mer et du Littoral

Guillaume Métayer

PLANIFICATION

↗ CARTOGRAPHIE



Précisions sur les processus supports (externes au service) :

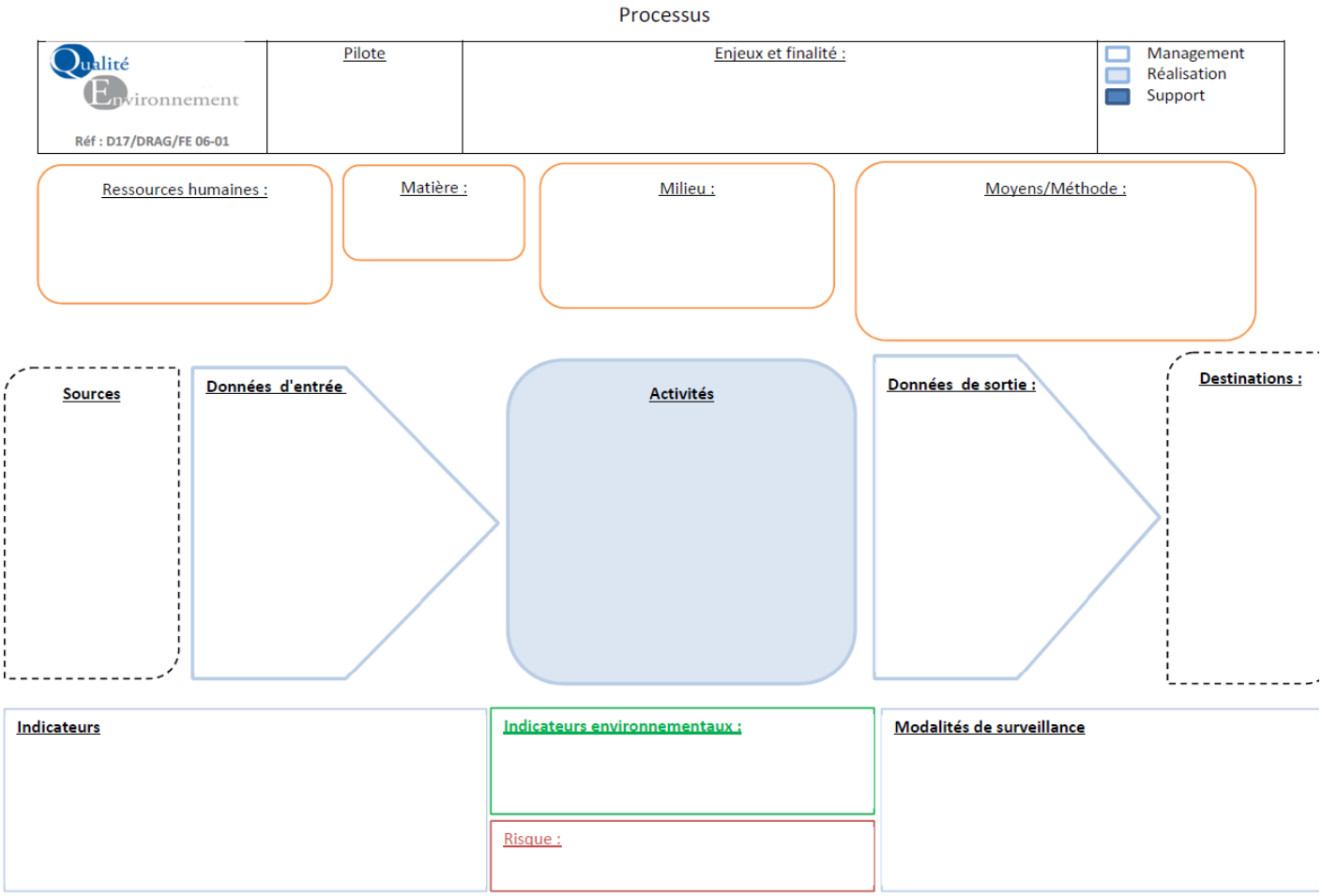
- Ressources Humaines : Processus externalisé géré par la DRH (Direction des Ressources Humaines). Le recrutement est décidé par le Département sur proposition et motivation du service. Le service, en interne, va élaborer la fiche de poste et le document de justification de la demande.

- Achat : La passation de marché et la demande d'achat est gérée en collaboration avec la DAFIJ, eux-mêmes sous certification ISO 9001. Une partie achat est gérée en interne, pour ce qui relève des besoins en production et maintenance. Une autre partie des achats est gérée en externe par la DIL dans le cas de marchés transversaux (Direction de l'Immobilier et de la Logistique).

- Système informatique : Processus externalisé, géré par la DSI (Direction des Systèmes d'Informations)

↗ CARTE D'IDENTITE DE CHAQUE PROCESSUS

Les éléments constituant le processus ainsi que les indicateurs permettant d'évaluer son efficacité, sont synthétisés dans une **carte d'identité de processus.** Une carte d'identité a été élaborée pour chacun des processus. Ces documents sont disponibles sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **6 PLANIFICATION** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 06-02 à IDE 06-10.**



↗ DECLINAISON DES OBJECTIFS ET CIBLES

L'étude du contexte de l'organisme a dégagé les éléments permettant de définir les objectifs inscrits dans la politique environnementale. La déclinaison de ces objectifs est réalisée dans la méthode de management du système par processus. C'est donc dans la fiche d'identité du processus que figurent l'objectif décliné et sa mesure.

↗ OBLIGATION DE CONFORMITE

Les obligations de conformité sont issues des exigences des parties intéressées pertinentes, des aspects environnementaux significatifs relatifs à l'activité et de la règlementation qui s'applique à l'organisme.

Une identification de tous les usages susceptibles d'être concernés ou impactés par notre activité est réalisée dans le cadre de l'élaboration d'un futur schéma directeur départemental des dragages. Ce qui a aussi permis de noter toutes les contraintes liées à ces activités.

Par ailleurs pour chaque site de dragage, des déclarations ou des autorisations de dragage sont délivrées par les services de l'État pour une période déterminée. **Une fiche synthétique de prescriptions réglementaires et/ou l'arrêté préfectoral** sont alors des documents de travail qui figurent dans le classeur du déroulement du chantier de dragage à l'usage du personnel du service.

Un tableau récapitulatif des obligations de conformité réglementaires et des autres obligations est établi pour chacun et référencé sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **6 PLANIFICATION** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 06-12 et IDE 06-13.**

Procédure de veille réglementaire périodique

La détection d'une évolution réglementaire se fait par une veille périodique trimestrielle : une consultation dans la rubrique ordre chronologique des sites spécialisés donne les nouveaux textes existants et les modifications apportées aux existants.
De plus, une alerte hebdomadaire par mail est émise par Watson (Dekra) pour informer de la parution de nouveaux textes et/ou de la modification de textes existants.
La méthodologie est similaire à celle de la détection initiale.
La date d'analyse des textes représente l'indicateur d'efficacité de ce processus.

↗ PLAN D'ACTIONS ENVIRONNEMENTALES, PRISE EN COMPTE DES OBLIGATIONS DE CONFORMITE, DES RISQUES ET OPPORTUNITES

- **« Le programme de management environnemental»**

Une fois les objectifs et les cibles environnementaux validés par la direction, ils sont portés sur un document nommé Programme d'actions environnemental qui globalise les éléments de contexte à prendre en compte, toutes les obligations de conformité, la gestion des modifications et qui identifie les processus concernés avec les pilotes responsables.

Ce programme est présenté systématiquement en revue de direction pour en faire une analyse et en évaluer les résultats.

Il est référencé sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **6 PLANIFICATION** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 06-14**

SUPPORTS

↗ SENSIBILISATION ET COMMUNICATION INTERNE

Le service dragage met en place une gamme d'actions pour sensibiliser :

- Les nouveaux agents : avec un accueil individuel pris en charge par le responsable hiérarchique. A l'issue de l'entretien, un livret d'accueil est remis au nouvel agent. Le livret est alors signé par les deux parties.
- Les prestataires intervenants sur les chantiers : avec l'élaboration et la signature d'un plan de prévention ou d'un protocole de chargement déchargement selon la nature de leur intervention.
- Les équipes : avec des réunions d'équipe très régulières qui intègrent les notions de pratiques environnementales. Des fiches réflexes sont aussi diffusées (par affichage notamment) et définissent les principaux évènements à risque et les actions à mettre en œuvre en préventif et/ou lorsque la situation se produit.
- Une à deux fois par an, la Direction organise une réunion pour présenter les résultats de l'activité et de la maîtrise de la prévention de l'environnement portée par tous.
- Les entretiens annuels constituent également des temps forts de communication et de sensibilisation
- Les réunions de revue de processus, mensuelles, permettent à la fois d'assurer un suivi régulier de l'avancement de la démarche environnementale, de faire le point sur les actions en cours et/ou sur les sujets ayant un impact transversal aux différents processus

Un plan de communication interne a été élaboré sous forme d'une information documentée. Ce document est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **7 SUPPORT** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 07-05.**

↗ COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe apporte les bénéfices suivants :

- Assurer de bonnes relations avec le public, les instances locales, les pouvoirs publics, les associations ;
- Avoir une image de marque renforcée auprès des riverains et des parties intéressées aux abords des chantiers de dragage ;
- Ajouter à l'activité dragage un gage de qualité environnementale par la conformité aux obligations ;
- Donner confiance à nos clients.

- **La communication volontaire sur les aspects environnementaux significatifs**

Les services de l'Etat et autres parties intéressées concernés par les activités de dragage sont informés par des bulletins d'analyses sédimentaires, la communication des points d'immersion des sédiments (par la technologie GPS) et autres bathymétriques.
De cette manière la Direction Mer opère conformément à l'arrêté d'autorisation.

La Direction Mer communique sur les aspects environnementaux relatifs au site de Rochefort et aux interventions de dragage lors des réunions du Schéma Directeur Départemental de dragage avec les partenaires, lors des réunions de préparation de chantier et dans les documents de réponses aux offres de marchés avec les concessionnaires.

- **La communication inhérente aux demandes des parties intéressées considérées pertinentes**

La direction considère comme pertinentes toutes les demandes émanant des autorités et des assurances. Les plaintes sont également à considérer. Les demandes émises par les associations, riverains seront à considérer selon la quantité reçue.

Toute demande sera enregistrée sur le tableau des écarts, analysée en réunion de processus en fonction de l'aspect environnemental significatif concerné, des impacts commercial et financier pour l'organisme et pour la partie intéressée.
Une réponse sera prévue au cas par cas et pour les demandes récurrentes, un plan de communication pourra être déployé.

Les clients sont interrogés sur différents critères de notre prestation sous la forme d'un **questionnaire de satisfaction** communiqué à la fin du chantier. Il est prévu de mettre en place prochainement une méthode de valorisation des retours d'expériences avec les clients.

- **La communication auprès du public**

Des panneaux de communication ont été créés. Ils permettent de présenter de manière simple les engins de dragage et les opérations de dragage.
Ils sont présentés sur les différents chantiers où interviennent les dragues.

La communication en situation de crise est développée dans la procédure des situations d'urgence.
La communication destinée au client est décrite dans la procédure accompagnement du client dans son suivi réglementaire

Un plan de communication externe a été élaboré sous forme d'une information documentée. Ce document est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **7 SUPPORT** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 07-05.**

↗ INFORMATIONS DOCUMENTEES

Les informations documentées sont référencées et tracées dans deux listes documentaires, celles obligatoires et celles relatives à la maîtrise opérationnelle.

Les informations sont accessibles sur le lieu électronique documentaire nommé CUSCO, site ISO DRAG. Les modifications sont maîtrisées de manière classique par des versions datées et des visas.

Les anciennes versions sont conservées dans une rubrique « archivage » de ce site.

REALISATION

↗ MAITRISE OPERATIONNELLE

La maîtrise opérationnelle est décrite à la fois sous les aspects environnementaux et les aspects sécurité, en vue de prévenir ou de limiter les dommages et les impacts environnementaux désignés comme significatifs par l'entreprise, en plus des dispositifs concernant la compétence, la sensibilisation et la surveillance.

La détermination de la nécessité de mettre en place de nouvelles actions repose sur l'inscription des incidents sur le tableau de suivi des non conformités
L'analyse des incidents porte sur divers aspects comme :

- la nature et l'importance du risque
- la complexité de l'activité
- le fait que l'activité soit occasionnelle ou continue
- le statut du personnel qui occupe le poste (stagiaire, CDD, intérimaire…)

Dans ce cas, des **consignes opérationnelles** peuvent être rédigées et s'intégrer dans un classeur sur les dragues et en affichage sur site.

Les contrôles obligatoires sont suivis dans le **tableau de contrôles périodiques**, ainsi que la mise en œuvre des prescriptions demandées dans les rapports des organismes habilités.
Les **déclarations ICPE,** si existantes dans le périmètre de certification au fil des évolutions de la réglementation, sont suivies par le pilote du processus concernés dans son activité. Les nouvelles activités seront analysées au regard de la réglementation ICPE.

Gestion des modifications :

Toute **modification** faite dans le choix et l'usage de produits ou dans des évolutions d'activités fera l'objet d'une analyse en revue de processus pour en mesurer l'impact environnemental selon la procédure de gestion des modifications, information documentée disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **8 MAITRISE OPERATIONNELLE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 08-12**

Une liste des enregistrements traduisant les actions de maîtrise opérationnelle est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **7 SUPPORT** sous le référencement **D17/DRAG/LI 07-01**

↗ PREVENTION DES SITUATIONS D'URGENCE

Comme pour la maîtrise opérationnelle, ce sujet est commun avec la sécurité.

Prévenir et prévoir, c'est avant tout identifier les dangers et les risques inhérents à l'activité pouvant avoir un impact environnemental et réfléchir sur les mesures de prévention et prévision à mettre en œuvre.
Il est donc nécessaire de prendre en compte les accidents et les situations inhabituelles passés, pour préparer un état des accidents réels ou potentiels
Les outils :

- l'historique de l'accidentologie de l'entreprise ;
- l'analyse et l'évaluation des risques qui intègrent notamment : le site, les activités, les dangers, les conséquences possibles, les mesures à mettre en œuvre (plan d'actions)
- l'analyse environnementale

Définir les actions de prévention

La prévention consiste à mettre en place une organisation visant à diminuer les risques, en tenant compte soit de la probabilité d'occurrence, soit des conséquences potentielles.
Il s'agit d'identifier les moyens techniques (rétention, zone de dépotage, filtre, mesure de température), humains (compétences acquises), organisationnels (responsabilités, horaires de travail, interdiction, autorisation, permis de travail, maintenance préventive…) pour éviter que l'accident n'arrive.
Les fiches réflexes, consignes de prévention ou fiche de situation d'urgence traduisent l'utilisation de ces moyens.
Des évaluations des consignes sont planifiées annuellement, elles permettent de vérifier l'application des consignes, de vérifier s'il est nécessaire ou non de les ajuster / modifier, de vérifier si l'analyse environnementale doit être révisée ou non. Le résultat des évaluations est communiqué en revue de processus et diffusé au personnel concerné.
L'information documentée correspondante (formulaires d'évaluation) est disponible sur CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **9 EVALUATION-SUIVI** sous le référencement **D17/DRAG/FE 09-01 à FE 09-03**

Elaborer les plans d'urgences :

Pour chaque risque et situation d'urgence, le plan d'opération prévoit :

- Les moyens techniques, humains, logistiques, financiers nécessaires
- Les étapes et la chronologie de l'intervention
- Les acteurs internes et externes de l'intervention
- Les responsabilités de chacun (liste des personnages clé)

L'organisation de gestion de crise du Département de la Charente-Maritime définit l'organisation des secours et de l'intervention en cas d'accident. Son principal objectif est de permettre de se préparer le plus rapidement et le plus efficacement possible à une situation de crise, d'éviter toute improvisation ou de se trouver face à des situations inattendues. Elle vise à protéger le personnel, les populations, le matériel et l'environnement immédiat. Une communication en situation de crise est pilotée par la Direction, la Direction Générale des Services et le Cabinet.

Former, sensibiliser le personnel concerné sur le risque identifié

Communiquer sur ces dispositifs lors de la sensibilisation à l'environnement, lors des réunions d'équipe et des visites de terrains.
Former sur des situations spécifiques

Organiser des exercices et revoir les consignes lorsqu'un accident survient

L'apparition d'un événement subi génère panique et stress. Elle nécessite parfois de lourds moyens organisationnels et techniques. Seule une bonne préparation de la réaction face à la situation d'urgence permet d'évaluer la pertinence et l'efficacité des moyens prévus.
Un planning des tests de situations d'urgence est réalisé annuellement : information documentée disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **8 MAITRISE OPERATIONNELLE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 08-11**

Des tests et le retour d'expérience sont les moyens d'évaluer ces mesures de prévision et de lancer des actions correctives. Un compte-rendu est rédigé systématiquement à l'issue des tests, il est diffusé au personnel concerné

EVALUATION DE LA PERFORMANCE

↗ EVALUATION DE LA CONFORMITE

Périodiquement une relecture des textes à l'origine de la non-conformité est planifiée afin de s'assurer de sa bonne prise en compte.

Dans le cadre de l'amélioration continue, les actions mises en œuvre pour lever les non conformités sont étudiées lors des revues de processus mensuelles, une mesure d'efficacité faite par le pilote de processus et validée par le responsable environnement, permet de décider de la mise en conformité réglementaire.
Lorsqu'une non-conformité est levée, le tableau « AES - maîtrise opérationnelle » est mis à jour ainsi que le document « textes liés à l'activité », l'aspect environnemental n'étant plus significatif. L'indicateur de mesure choisi dans l'action corrective reste ensuite dans le tableau de bord environnemental correspondant au processus ou le tableau des contrôles obligatoires.
Une reprise de l'analyse du contexte de l'organisme périodique permet également de vérifier que la levée de la non-conformité reste pérenne dans la durée.

Vérification de la conformité

La vérification de la conformité des exigences légales et des autres exigences est réalisée lors des revues de processus mensuelles et tracée :

- dans le tableau d'évaluation de la conformité réglementaire sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **6 PLANIFICATION** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 06-11**
- dans le tableau d'évaluation de la conformité relative aux exigences des parties intéressées pertinentes sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **6 PLANIFICATION** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 06-12**

↗ AUDIT INTERNE

Se référer à la partie II de ce document

↗ REVUE DE DIRECTION

Se référer à la partie II de ce document

AMELIORATION CONTINUE

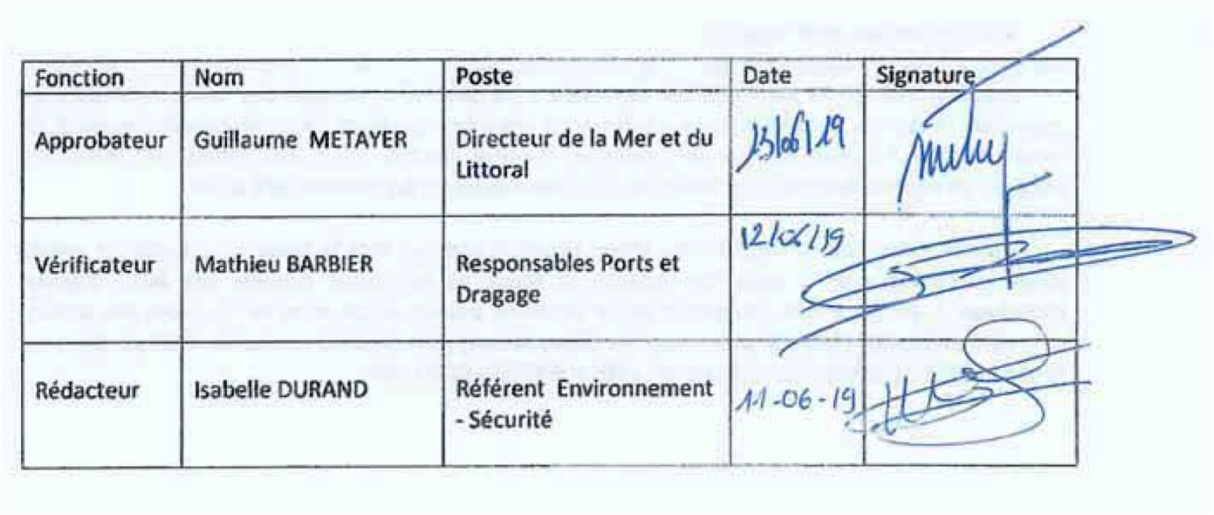
Se référer à la partie II de ce document. Complément pour le service Dragage :

Gestion des non-conformités

Une non-conformité identifiée est rattachée à un processus. Le suivi des non-conformités est assuré via le tableau de suivi des non-conformités mis à jour par le pilote de processus concerné. Ce tableau est suivi à chaque revue de processus. Il est disponible sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **10 AMELIORATION CONTINUE** sous le référencement **D17/DRAG/IDE 10-01**

Selon la nature et/ou l'importance d'une situation pouvant être la cause potentielle ou avérée d'une non-conformité, il peut être décidé en revue de processus d'ouvrir une fiche d'action spécifique. Cette fiche sera complétée par le pilote de processus concerné et l'avancée des actions sera suivie à chaque revue de processus. Les fiches actions sont classées par année et disponibles sur le site CUSCO ISO DRAGUES, chapitre **10 AMELIORATION CONTINUE**

↗ Visas de la Direction de la Mer et du Littoral



Fonction	Nom	Poste	Date	Signature
Approbateur	Guillaume METAYER	Directeur de la Mer et du Littoral	13/06/19	
Vérificateur	Mathieu BARBIER	Responsables Ports et Dragage	12/06/19	
Rédacteur	Isabelle DURAND	Référent Environnement - Sécurité	11-06-19	

Tableau des visas - Approbateur : Guillaume METAYER, Directeur de la Mer et du Littoral, date le 13/06/19, signature., Vérificateur : Mathieu BARBIER, Responsable Ports et Dragage, date le 12/06/19, signature - Rédacteur : Isabelle DURAND, Référent Environnement-Sécurité, date : le 11/06/19, signature.

Gestion du recueil des procédures

↗ HISTORIQUE DES MISES A JOUR

VERSION	DATE	OBJET
V1	29/08/16	Regroupement des trois manuels en un seul unique afin d'éviter les redondances de procédures et faciliter les approbations
V2	22/03/2018	Mise à jour suite au changement de version 2015 des normes ISO 9001 et 14001
V2	3/05/2019	Mise à jour suite à mouvements de personnel et changement de responsabilités

↗ VISAS Direction Générale des Services

Fonction	Nom	Poste	Date	Signature
Approbateur	S.GAPAIL	Directeur Général des Services du Département		
Approbateur	P.M.AUDOUIN-DUBREUIL	Directeur Général des Services du Département Adjoint		
Vérificateur	F. GACHINARD	Directeur du pôle Ressources		
Vérificateur	D.EHRENSPERGER	Directeur du Pôle Aménagement Environnement		
Vérificateur	C. ROGE	Chargé d'organisation	6/05/19	
Rédacteur	K. DUPAS	Chargé de mission Audits		

Tableau des visas - Approbateur : S. GAPAIL, Directeur Général des Services du Département, signature - Approbateur : P.M. AUDOUIN-DUBREUIL - Directeur Général des Services du Département Adjoint, signature - Vérificateur : F. GACHINARD, Directeur du pôle Ressources, signature - Vérificateur : D. EHRENSPERGER, Directeur du Pôle Aménagement Environnement, signature - Vérificateur : C.ROGE, Chargé d'organisation, date le 6/05/19, signature – Rédacteur : K.DUPAS, chargé de mission Audits.