

Cette procédure est destinée à **(supprimer les mentions inutiles)*

 Pôle : Technique / Production / Distribution

 Service : CQT, Appro, Surveillance chantiers

 Fonction : **(cocher la fonction correspondant à la procédure)* Toutes les fonctions

Analyste logistique

Coordinateur qualité technique

Cadre A

Fontainier

Chef d'équipe

Surveillant de marchés

Contremaître

Technicien fontainerie

 Filière : **(cocher la filière correspondant à la procédure)* Toutes les filières

Fontainier

Technicien fontainerie

Surveillant de marchés

1. OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes du contrôle qualité (autrement dit : réception préalable) des fournitures dans le cadre des marchés stock ou des chantiers. Elle décrit trois niveaux différents de contrôles qualité.

2. CHAMP D'APPLICATION

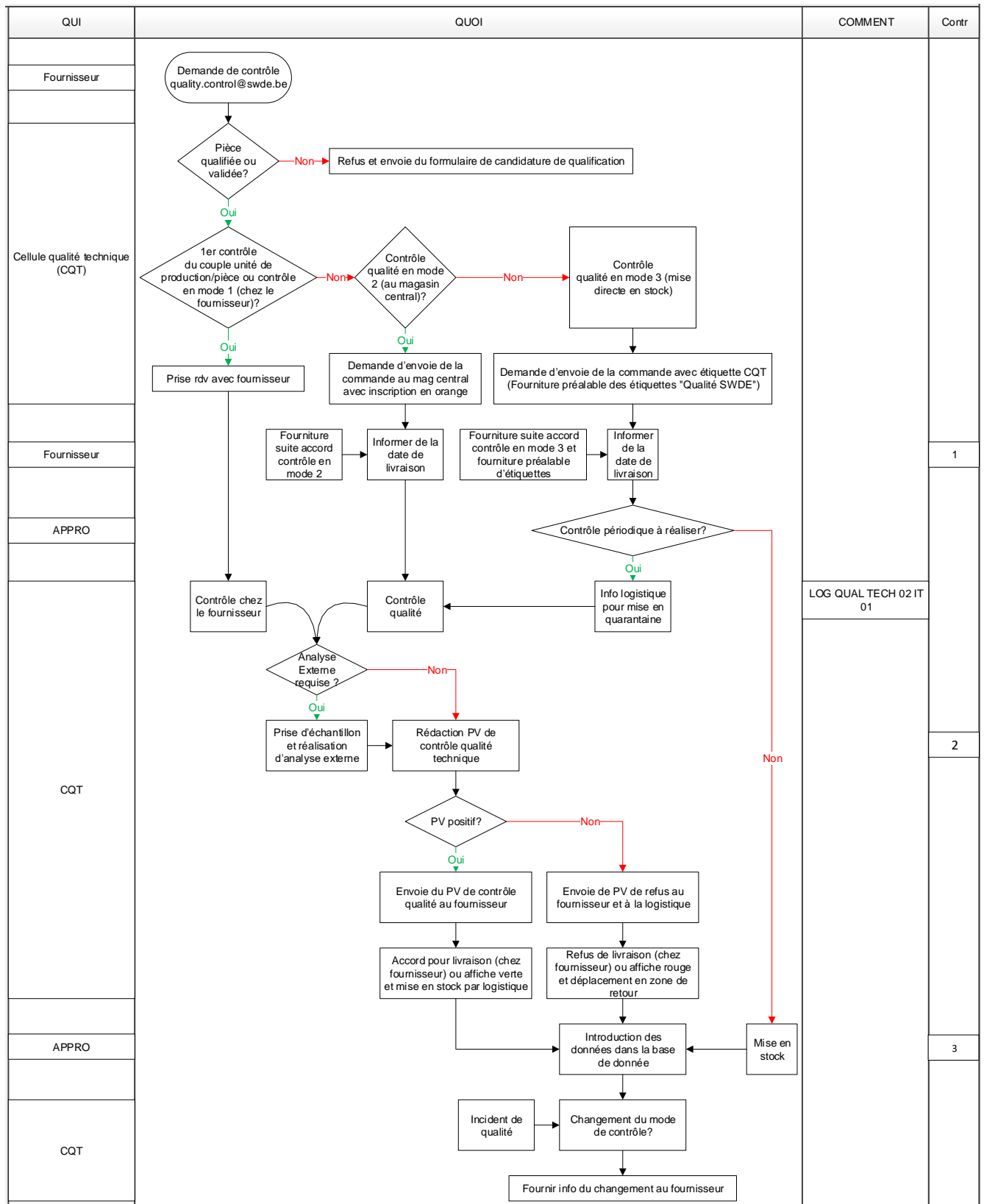
Cette procédure s'applique à toutes les fournitures réalisées dans le cadre des marchés stock ou des chantiers.

3. DEFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Terme	Abréviation	Définition/Explication
Contrôle qualité	CQ	
Société Wallonne des Eaux	SWDE	
Cellule Qualité Technique	CQT	

4. DESCRIPTION

4.1. Logigramme pour fournitures entrant en stock



4.2. Logigramme pour fournitures des chantiers

QUI	QUOI	COMMENT	Contr
Fournisseur	<p style="text-align: center;">Demande de contrôle quality.control@swde.be</p>		
Cellule qualité technique (CQT)	<p style="text-align: center;">Pièce qualifiée ou validée?</p> <p style="text-align: center;">Non → Refus et envoi du formulaire de candidature de qualification</p> <p style="text-align: center;">Oui → 1er contrôle du couple unité de production/pièce ou contrôle en mode 1 (chez le fournisseur)?</p> <p style="text-align: center;">Non → Contrôle qualité en mode 2 (sur chantier)?</p> <p style="text-align: center;">Non → Contrôle qualité en mode 3 (mise directe sur chantier)</p> <p style="text-align: center;">Oui → Prise rdv avec fournisseur</p> <p style="text-align: center;">Oui → Demande d'envoi de la commande sur chantier avec inscription en orange</p> <p style="text-align: center;">Demande d'envoi de la commande avec étiquette CQT (Fourniture préalable des étiquettes "Qualité SWDE")</p>		
Fournisseur	<p style="text-align: center;">Fourniture suite accord contrôle en mode 2</p> <p style="text-align: center;">Fourniture suite accord contrôle en mode 3 et fourniture préalable d'étiquettes</p>		1
Surveillant	<p style="text-align: center;">Informez de la date de livraison</p> <p style="text-align: center;">Informez de la date de livraison</p> <p style="text-align: center;">Contrôle chez le fournisseur</p> <p style="text-align: center;">Contrôle qualité sur chantier</p> <p style="text-align: center;">Info contrôleur pour mise en quarantaine</p> <p style="text-align: center;">Contrôle périodique à réaliser?</p> <p style="text-align: center;">Oui → Info contrôleur pour mise en quarantaine</p>		
CQT	<p style="text-align: center;">Analyse externe requise?</p> <p style="text-align: center;">Non → Rédaction PV de contrôle qualité technique</p> <p style="text-align: center;">Oui → Prise d'échantillon et réalisation d'analyse externe</p> <p style="text-align: center;">Rédaction PV de contrôle qualité technique</p> <p style="text-align: center;">PV positif?</p> <p style="text-align: center;">Non → Envoi de PV de refus au fournisseur et à la logistique</p> <p style="text-align: center;">Oui → Envoi du PV de contrôle qualité au fournisseur</p> <p style="text-align: center;">Envoi de PV de refus au fournisseur et à la logistique</p> <p style="text-align: center;">Refus de livraison (chez fournisseur) ou affiche rouge et déplacement en zone de retour</p> <p style="text-align: center;">Accord pour livraison (chez fournisseur) ou affiche verte et mise en stock pour mise en oeuvre</p> <p style="text-align: center;">Non → Mise en stock chantier pour mise en oeuvre</p>		2
Surveillant	<p style="text-align: center;">Introduction des données dans la base de données</p> <p style="text-align: center;">Mise en stock chantier pour mise en oeuvre</p>		3
CQT	<p style="text-align: center;">Incident de qualité</p> <p style="text-align: center;">Changement du mode de contrôle?</p> <p style="text-align: center;">Fournir info du changement au fournisseur</p>		

4.3. Description de la procédure

Documents de référence :

AR du 22 juin 2017 modifiant l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics et fixant la date d'entrée en vigueur de la loi du 16 février 2017 modifiant la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services.

Norme ISO 2859 – Règles d'échantillonnage pour contrôle par attributs 1 à 5.

Arrêté royal du 14 janvier 2013 – Exécution des marchés publics.

Dispositions générales:

Conformément à l'arrêté royal du 22 juin 2017, toutes les fournitures (produit, matériel et matériaux) à livrer à la Société Wallonne des Eaux font l'objet d'un contrôle qualité technique. La présente procédure concerne les contrôles qualité des pièces dites de fontainerie et les réactifs chimiques. Outre les contrôles et essais relatifs à la qualité et à la conformité du matériel, ledit contrôle comprend également le contrôle du conditionnement et des impératifs de livraison du matériel en cause.

Le matériel est contrôlé dimensionnellement et visuellement quant à son aspect et aux éventuels défauts de fabrication ou d'usinage. Il est en outre soumis aux essais obligatoires prévus dans les normes de références du produit ainsi qu'aux éventuels essais décrits dans ces normes et/ou dans les fiches techniques correspondant à la fourniture concernée. De plus, la Société Wallonne des Eaux se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer pour son compte tout essai complémentaire qu'elle juge nécessaire.

Toutes les pièces (tuyaux, raccords, appareils, accessoires, etc.) dont les défauts ont été camouflés par quelque moyen que ce soit, sont rebutées ; cette pratique peut entraîner le refus complet du lot présenté au contrôle qualité.

Les contrôles sont réalisés suivant les procédés et les outils imposés par les normes et documents techniques en rapport avec le test réalisé. Si la SWDE ne dispose pas de ce matériel, elle peut utiliser tout autre moyen qu'elle juge nécessaire pour réaliser ce contrôle. Si le fournisseur est en désaccord avec les résultats des tests réalisés par la SWDE, il lui est possible de faire réaliser un contre essais sur les mêmes produits. Les frais de ce contre essais sont intégralement à la charge du fournisseur.

Principe du contrôle:

Le contrôle qualité technique peut être réalisé suivant 3 niveaux distincts décrits ci-dessous. Ces 3 niveaux de contrôles sont repris dans les logigrammes de procédure de contrôle qualité des produits entrants en stock (point 4.1) et destinés aux chantiers (point 4.2).

Contrôle de niveau 1:

Le produit est contrôlé chez le fournisseur ou en usine avant la livraison. Une demande de contrôle technique doit être faite via l'adresse électronique quality.control@swde.be en détaillant les produits à contrôler, la quantité, le lieu de contrôle et les moyens disponibles pour les tests et essais (dispositif pour essais hydrauliques, tests de couple,...). Le contrôle est programmé dans les meilleurs délais et au plus tard 10 jours ouvrables après la demande. Ce délai est prolongé du délai de programmation du déplacement si le contrôle à lieu à l'étranger. Le fournisseur est tenu de procurer les moyens, l'outillage, l'énergie et les ouvriers nécessaires à la vérification, au contrôle des matériaux, du matériel et des accessoires ; ils facilitent le travail en disposant et en étalant les fournitures en cause eu égard aux formes, aux dimensions, aux types et aux quantités. En outre, le fournisseur est tenu de mettre à la disposition du personnel de la SWDE, et sur simple demande de ceux-ci les normes qui s'avèrent être nécessaires pour s'assurer de la conformité du matériel vérifié. Après validation des pièces le contrôleur applique une étiquette propre à la cellule CQT afin de matérialiser la décision d'acceptation. Les frais liés à ce contrôle sont à charge de la SWDE sauf en cas de contrôle à l'étranger ou les frais de voyage et logement sont à charge du demandeur. En fonction de la demande, la SWDE peut imposer un contrôle en usine pour des raisons de capacité de contrôle ou de criticité des produits à contrôler. L'acheminement des produits à la SWDE est de la responsabilité du fournisseur. Un contrôle après fourniture peut être réalisé afin de s'assurer que le produit n'a pas subi de dommages lors du transport. En cas de détection de défauts liés au transport, le produit peut être refusé.

Le délai nécessaire au contrôle de qualité technique ne peut justifier une extension du délai de fourniture imposé à la commande des produits qu'en cas de dépassement des 10 jours ouvrables réglementaires. Aucune extension du délai de fourniture n'est applicable en cas de contrôle à l'étranger.

Contrôle de niveau 2 :

Le produit est contrôlé dans un stock SWDE avant son entrée (réception provisoire) dans le système logistique. Dans ce cas, le fournisseur informe la cellule qualité technique via l'adresse électronique quality.control@swde.be du détail des produits, des quantités, de la destination et de la date de fourniture. Il appose une affiche A4 de couleur orange avec la mention "Pour contrôle qualité" sur chaque palette ou conditionnement. Le contrôle qualité technique est réalisé suivant les règles d'échantillonnage des normes ISO 2859-1 à 5. Les produits acceptés sont intégrés au flux logistique. En cas de détection de défaut, les principes de contrôle statistique sont appliqués totalement ou partiellement. Le lot fourni peut être déclaré non recevable et être retourné dans son entièreté ou seules les pièces présentant des défauts sont déclarées non recevables. Les pièces non-reçues doivent être reprises par le fournisseur dans les meilleurs délais et à ses frais. Un nouveau délai de livraison prend cours pour le remplacement des pièces non-reçues à partir de l'envoi de l'information de refus des fournitures.

Contrôle de niveau 3:

Le contrôle qualité se fait de façon aléatoire soit par prélèvement d'échantillons sur stock (après réception provisoire), soit par interception d'une livraison, avant la réception provisoire. La livraison peut donc être réalisée directement par le fournisseur. Le fournisseur appose sur tous les produits une étiquette qui lui sera fournie anticipativement par la Cellule Qualité Technique. Il informe ce même service via l'adresse électronique quality.control@swde.be du détail des produits, des quantités et de la destination de la fourniture. En cas de détection de défaut, les principes de contrôle statistique sont appliqués totalement ou partiellement. Le lot fourni peut être déclaré non recevable et être retourné dans son entièreté ou seules les pièces présentant des défauts sont déclarées non recevables. Suivant le cas, la SWDE peut également autoriser qu'un tri des produits soit effectué par le fournisseur.

Les pièces contrôlées avec résultat négatif doivent être, soit régularisée sur site, soit reprises par le fournisseur dans les meilleurs délais et à ses frais. Un nouveau délai de livraison prend cours pour le remplacement des pièces non-reçues à partir de l'envoi de l'information de refus des fournitures.

Outre ces trois niveaux de contrôle, la SWDE se réserve la possibilité de réaliser ou de faire réaliser tout contrôle qualité qu'elle juge utile ou nécessaire. Les contrôles peuvent être effectués à n'importe quel endroit, aussi bien chez le fournisseur que dans nos stocks ou sur chantier.

Pour les contrôles de niveau 1 et 2, ainsi que pour les résultats négatifs des contrôles de niveau 3, le résultat du contrôle est communiqué au fournisseur par la diffusion du document PV de contrôle Qualité directement après le contrôle.

Recours à un organisme de contrôle extérieur

La SWDE peut à tout moment faire appel à un organisme de contrôle extérieur pour faire réaliser les tests qu'elle juge nécessaires. Dans ce cas, le fournisseur en est averti.

Mutation d'un niveau de contrôle à l'autre

Tout nouveau produit ou tout produit étant fourni suite à une première commande dans le cadre d'un marché de fourniture est automatiquement affecté au contrôle de niveau 2.

Le passage du niveau 2 vers le niveau 3 se fait suite à 4 contrôles successifs sans mise à jour de défaut.

Les produits contrôlés suivant le niveau 3 passe au contrôle de niveau 2 et du niveau 2 au niveau 1 pour toute fourniture suivant immédiatement la détection de défauts lors de 2 contrôles successifs. Dans tous les cas, ils passent en contrôle de niveau 1 suite à la détection d'un défaut majeur du produit ou d'un défaut pouvant altérer gravement la durée de vie de celui-ci.

Le passage du niveau 1 au niveau 2 se fait suite à 4 contrôles successifs sans mise à jour de défauts.

Le service Contrôle Qualité Technique peut à tout moment décider d'un autre niveau de contrôle si elle estime que la situation le justifie. De telles décisions pourraient être motivées, par exemple, par un volume de produits très important à livrer en une seule fois, une technicité particulière du produit, un impact potentiellement très important sur l'activité des services opérationnels en cas de défaut sur le produit, une maîtrise de la qualité technique de production non établie, ... Le nouveau niveau de contrôle qualité technique peut être permanent ou ponctuelle.

Fraude ou tentative de fraude:

Arrêté royal du 14 janvier 2013 – Exécution des marchés publics est d'application.

Déplacement inutile

Lors de l'application de contrôle de niveau 1, il y a déplacement inutile dans les cas suivants :

- Lorsque les produits ne sont pas dans les conditions voulues pour être examinés ou que le matériel nécessaire à cet effet n'est pas adéquat ;
- Lorsque les produits à recevoir sont rebutés en leur entier ;
- Lorsque pour chaque lot de produits présentés, 10 % des éléments qui le constituent sont rebutés ; cette constatation entraîne le rejet complet du lot ;
- Lorsqu'au moins 50 % des produits pour le contrôle qualité desquels le contrôleur est convoqué, ne sont pas en état de contrôle ; cette constatation entraîne le rejet complet du lot.

Il sera appliqué au fournisseur une pénalité de 60 € par déplacement inutile.
En supplément, en cas de déplacement inutile à l'étranger un forfait de 250 € par jour sera requis.

Charge financière du contrôle qualité technique :

Les contrôles réalisés en Belgique par la SWDE avec ses propres moyens sont dans tous les cas à charge de la SWDE.
En cas de recours à un organisme de contrôle extérieur, les frais sont à charge de la SWDE si les résultats confirment que la pièce est conforme. Si les résultats démontrent que la pièce est non conforme, la charge du contrôle est imputée au fournisseur.

Précisions complémentaires :

Outre l'aspect purement technique du contrôle qualité, le non-respect des clauses du CSC pour les produits livrés sous contrat annuels peut également mener à un refus du produit. Ces clauses de non-respect du CSC s'étendent également à des considérations telles que le conditionnement ou les conditions de stockage, de transport et de manutention.

4.4. Plan de contrôle

N°	Qui ?	Fréquence	Critère (poser une question)	Réaction	Enreg.
1	CQT	Journalier	Est-ce que toutes les demandes de contrôles qualité ont eu une réponse ?	Répondre au demande de contrôle qualité	Boite Outlook « Quality control »
2	CQT	Journalier	Est-ce qu'un PV a été dressé pour chaque contrôle qualité ?	Dresser un PV pour chaque contrôle qualité	Répertoire contrôle qualité
3	CQT	Hebdomadaire	Est-ce que tous les PV de contrôles qualité ont été introduit dans le fichier de synthèse ?	Introduire tous les PV de contrôle dans le fichier de synthèse	Répertoire contrôle qualité

Le tableau de contrôle complété est conservé pendant 2 ans dans les services qui effectuent les contrôles.

5. IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Néant.

6. ASPECTS SÉCURITE

Néant.

7. ELEMENTS DOCUMENTAIRES

Référence	Dénomination	Lieu
LOG QUAL TECH 02 IT 01	Gestion des contrôles qualité dans le magasin central	?