

Guide pour la rédaction du

SCHÉMA **O**RGANISATIONNEL DU **P**LAN

D'ASSURANCES **Q**UALITÉ

S O P A Q

Ce cadre se veut exhaustif

Seules les parties pertinentes pour le projet doivent être remplies.

***Rappel :** Le **Schéma Organisationnel du Plan d'Assurance Qualité (SOPAQ)** comporte un engagement de l'Entreprise à mettre en œuvre, si elle devient titulaire du marché, un ou des programme(s) d'assurance de la qualité qui satisfasse(nt) aux exigences du marché.*

*L'engagement et les informations contenues dans le SOPAQ sont des éléments de décision dans le choix éventuel de l'offre. Bien évidemment, le Maître d'Œuvre limitera le niveau des exigences requises au **strict nécessaire** imposé par la destination de l'ouvrage à construire.*

SOMMAIRE

1 – DOMAINE D'APPLICATION	5
2 – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES	5
3 – TERMINOLOGIE	5
4 – RÉPONSES AUX EXIGENCES SPÉCIFIÉES EN MATIÈRE DE SYSTÈME QUALITÉ	5
4-1 Responsabilité de la direction de l'entreprise	
4-1-1 Déclaration de la Direction	
4-1-2 Organisation	
4-1-3 Moyens matériels et humains	
4-2 Système qualité	6
4-3 Revue de contrat	6
4-3-1 L'Offre	
4-3-2 Revue de contrat	
4-3-3 Variantes	
4-4 Maîtrise des études d'exécution - Plans BPE	6
4-5 Maîtrise des documents et des données	6
4-6 Achats	6
4-6-1 Achats produits	
4-6-1-1 Matériaux de production courante	
4-6-1-2 Produits spécifiques	
4-6-2 Achats de Prestations : Sous-Traitance	
4-6-2-1 Prestations Travaux	
4-6-2-2 Prestations Études	
4-6-2-3 Prestations Contrôles	
4-7 Produits fournis par le client	7
4-8 Identification et traçabilité du produit et de sa mise en œuvre	7
4-8-1 Traçabilité du produit	
4-8-2 Traçabilité de la mise en œuvre	
4-8-3 Traçabilité de l'ouvrage	

4-9	Maîtrise des processus	8
4-9-1	Organisation du Chantier	
4-9-2	Réception de l'État de Surface du Support	
4-9-3	Manutention et Stockage des Matériaux	
4-9-4	Reprise et Mise en œuvre des Matériaux	
4-9-4-1	Amenée à pied d'œuvre	
4-9-4-2	Mise en œuvre	
4-10	Contrôles et essais.....	9
4-10-0	Définitions	
4-10-1	Objectifs	
4-10-2	Nature des Contrôles	
4-11	Maîtrise des équipements de contrôle et d'essai.....	10
4-12	État des contrôles et essais.....	10
4-13	Maîtrise des produits non conformes	10
4-14	Actions correctives et préventives.....	10
4-15	Manutention, stockage, conditionnement et transport.....	10
4-15-1	Manutention	
4-15-2	Stockage	
4-15-3	Conditionnement	
4-15-4	Transport	
4-15-5	Livraison	
4-16	Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité.....	11
4-17	Audit qualité interne	11
4-18	Formation.....	12
4-19	Prestations associées.....	12
4-20	Techniques statistiques	12
5 –	ANNEXES	
5-1 –	Page de garde	13
5-2 –	Grille de révision	14
5-3 –	Historique des révisions	15
5-4 –	Tableau de diffusion.....	16
5-5 –	Déclaration de la Direction.....	17
5-6 – A :	Certification des Matériaux	18
B :	Certification des moyens et méthodes de mise en œuvre.....	18
7 –	Contrôles : Terminologie et Définition.....	20

1 - DOMAINE D'APPLICATION

Ce document est destiné à démontrer l'aptitude de l'entreprise à fournir un produit conforme aux prescriptions du marché concernant l'ouvrage à réaliser.

2 - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Normes propres à l'assurance qualité utilisées sur le chantier :

- + contrat et documents de marché
- + manuel qualité de l'entreprise
- + documents ISO 9001

3 - TERMINOLOGIE

3-1 Définitions (*Les définitions données dans l'ISO 8402 s'appliquent*).

3-2 Abréviations

4 - RÉPONSES AUX EXIGENCES SPÉCIFIÉES EN MATIÈRE DE SYSTÈME QUALITÉ

4-1 Responsabilité de la direction de l'entreprise

- ▶ Appliquer la politique qualité définie par le PAQ
- ▶ Assurer la mise en œuvre du PAQ et le respect de ce PAQ par ses sous-traitants

4-1-1 **Déclaration de la Direction** de l'entreprise signataire du contrat (*déclaration type : annexe 5*)

4-1-2 **Organisation : Organigramme de la Qualité** dans l'entreprise avec mise en parallèle des fonctions Production et Qualité et mise en évidence des relations hiérarchiques et fonctionnelles, donc organigrammes de la partie Production et de la partie Qualité.

Production	Assurance de la qualité
Installation et prestations associées	
-	-
-	-
-	-

4-1-3 **Moyens matériels et humains** mis sur le chantier pour le management, l'exécution et la vérification des tâches (*ces informations sont données, soit directement dans ce paragraphe, soit dans une note technique en annexe*)

4-2 Système qualité

C'est le moyen d'assurer que le produit fourni est conforme aux exigences spécifiées par le contrat

4-3 Revue de contrat

L'entreprise s'engage à satisfaire les exigences définies au contrat.

4-3-1 **L'offre** : elle doit justifier les propositions décrites dans les notices techniques. L'entreprise s'assure qu'elle est apte à satisfaire aux exigences spécifiées.

4-3-2 **Revue de contrat** :

- ▶ Justifier que la lecture du contrat a été faite pour s'assurer que :
 - l'offre est conforme au contrat
 - les exigences du contrat sont connues des personnes opérationnelles et en charge de l'ouvrage
 - les méthodes et moyens affectés aux opérations pour réaliser l'ouvrage sont aptes à satisfaire aux exigences spécifiées

4-3-3 **Variantes** :

L'adéquation du produit proposé à l'usage envisagé devra s'appuyer sur un Cahier des Charges ou, à défaut d'existence d'un tel document, sur une Note Technique justificative du produit proposé.

En cas de proposition d'un Cahier des Charges différent des prescriptions du Maître d'Œuvre, l'Entrepreneur devra obtenir l'accord de ce dernier sur les modifications ainsi apportées au CCTP du DCE.

4-4 Maîtrise des études d'exécution : plans BPE

Si le bureau est extérieur, présentation du B.E.T. au Maître d'Œuvre

4-5 Maîtrise des documents et des données

- ▶ Liste des documents applicables et des éléments :
 - documents du marché,
 - recommandations professionnelles,
 - plan d'exécution (*détails + points singuliers*)
 - liste des documents d'autocontrôles et validations,
 - formulaire de procès-verbaux.
 - les résultats d'essais.../...

4-6 Achats

4-6-1 **Achat produits**

4-6-1-1 **Matériaux de production courante**

- ▶ **Certifiés par l'ASQUAL**

C'est un produit certifié par un organisme agréé par le COFRAC, ou ayant un accord de reconnaissance mutuelle avec le COFRAC, qui atteste et garantit la qualité du produit par un référentiel volontaire.

« La certification ASQUAL ne garantit pas que le produit est adapté à l'usage prévu ; elle ne garantit que la constance de la fabrication dans les limites de tolérance de ce référentiel. **S'il existe, un « Avis sur Protocole », émanant d'un Bureau de Contrôle sur un Cahier des Charges Fabricant, garantira l'adéquation de ce produit à l'usage envisagé.**

Nb : à ce jour, les seuls matériaux valablement certifiables par un référentiel adapté sont :

- les géomembranes
- les géotextiles
 . de séparation
 . de filtration

La certification s'applique à des matériaux fabriqués couramment et possédant des caractéristiques ayant une base statistique significative. (*Se reporter à l'annexe 6A relative à la certification des matériaux*).

► **Sous système de qualité ISO 9000**

► **Hors système de qualité ISO 9000**

Il appartient au Maître d'Œuvre d'exiger contractuellement les caractéristiques minimales qu'il souhaite obtenir.

4-6-1-2 *Produits spécifiques :*

Fabriqués « à la demande » pour des ouvrages particuliers, ils ne sont pas certifiés.

On peut toutefois faire référence à :

- ISO 9000
- Non ISO 9000 : il appartient alors au Maître d'Œuvre de définir contractuellement les caractéristiques minimales qu'il entend obtenir.

4-6-2 **Achat de prestations** : (*Sous-Traitance*)

4-6-2-1 *Prestations travaux*

► Pour les prestations soumises à certification: (*cf. annexe 6B*) exiger la certification :

- des soudeurs
- des responsables de chantier *
- des entreprises **

► Pour les prestations non soumises à certification :

- relevant de l'ISO 9000 : exiger qu'elles répondent aux exigences de qualité de la norme (*niveau à préciser*).
- ne relevant pas de l'ISO 9000 : établir un cahier des charges.

4-6-2-2 *Prestations études*

L'Entreprise devra faire agréer tout BET extérieur par le Maître d'Œuvre au vu de références ou de qualifications professionnelles.

4-6-2-3 *Prestations contrôles*

Il ne peut s'agir que du Contrôle Externe, dans la mesure où l'entreprise ne dispose pas de la structure propre adéquate pour réaliser elle-même ce contrôle.

Nb : pour la définition des différents contrôles, se reporter à l'annexe N°7

4-7 Produits fournis par le client

- Exigence de critères de réception des produits
 - Manufacturés
 - Naturels

4-8 Identification et traçabilité du produit et de sa mise en œuvre

- ▶ L'exigence contractuelle doit être précisée.
Recommandée pour tous les ouvrages où les géosynthétiques ont un rôle fondamental dans la pérennité de l'ouvrage sur les plans :
 - sécurité
 - protection de l'environnement
 - fonctionnement et finalité.

4-8-1 *Traçabilité du produit*

- ▶ Identification de chaque « colis » (*étiquettes*)
- ▶ Procès-verbaux d'essais en usine de chaque lot (*résultats par rapport aux exigences*)
- ▶ Résultat des essais de conformité (*contrôle intérieur*).

4-8-2 *Traçabilité de la mise en œuvre*

- ▶ Fiches de Contrôle
Le Maître d'Œuvre précisera « a minima » les informations et résultats qu'il entend voir figurer sur les fiches de contrôle.
- ▶ Fiches de Non Conformité
Indiquer sur la fiche de contrôle, le n° de la fiche de non-conformité.

4-8-3 *Traçabilité de l'ouvrage*

- ▶ Définir les mesures à mettre en œuvre pour obtenir en temps utile les éléments du dossier de récolement :
 - passage de géomètre
 - photos
 - passage de techniciens contrôleurs
 - etc...

4-9 Maîtrise des processus

4-9-1 *Organisation du chantier*

- ▶ Documents à fournir :
 - a) Organigramme du chantier (*moyens humains*)
 - b) Plannings
 - d'établissement des documents
 - de visa des documents
 - des travaux
 - du contrôle intérieur externe
 - d'établissement et de remise des documents de récolement
 - c) Demandes d'agrément des produits à mettre en œuvre
 - d) Demandes d'agrément des sous-traitants éventuels
 - e) Demandes d'agrément des méthodes de mise en œuvre (*planches d'essai*).

4-9-2 *Réception de l'état de surface du support*

Il s'agit de la réception de l'**état de surface** du support et de son aptitude à recevoir un DEG ou tout autre dispositif à base de géosynthétiques. En tout état de cause, l'applicateur de géosynthétiques n'a pas qualité pour apprécier la compacité, la perméabilité, le nivellement, la stabilité provisoire et définitive, etc. du sol support en tant que structure.

Cette réception doit être tripartite :

- l'applicateur de géosynthétiques,
- le terrassier,
- le Maître d'Œuvre, qui peut se faire assister de son contrôle extérieur, et du bureau d'études concepteur.

4-9-3 **Manutention et stockage des matériaux**

Se reporter au chapitre 4-15

4-9-4 **Reprise et mise en œuvre des matériaux**

4-9-4-1 *Amenée à pied d'œuvre*

► Choix des moyens et des précautions pour :

- reprise
- transport
- stockage temporaire

4-9-4-2 *Mise en œuvre*

► Une fiche par produit ou complexe

- a) seuils de faisabilité
- b) plan et méthode de pose
 - . assemblages et recouvrements
 - . ancrages
 - . lestages
- c) moyens en personnel et qualification
 - . certifications (*si existantes, type ASQUAL*)
 - . à défaut, références probantes et agrément, avec assistance du fabricant
- d) moyens en matériels
- e) calibrage des matériels
- f) planche d'essai pour validation de l'adéquation de la méthode de mise en œuvre au résultat à obtenir
- g) préservation de l'intégrité des ouvrages réalisés (*en phase d'exécution*)
- h) protections provisoires
- i) gestion des interfaces

ARTICLE 4-10 **CONTRÔLES ET ESSAIS**

4-10-0 **Définitions**

(Se reporter à l'annexe 7)

- Contrôle intérieur
 - . interne
 - . externe
- Contrôle extérieur
- Points d'arrêt

4-10-1 **Objectifs**

S'assurer que la qualité contractuellement requise a été obtenue.

Le Maître d'Œuvre doit s'assurer que les contrôles et les essais qu'il prescrit sur les matériaux et leur mise en œuvre, sont de nature à permettre d'obtenir les objectifs contractuels.

4-10-2 *Nature des contrôles*

Le Maître d'Œuvre définira, pour chacun des matériaux et leur mise en œuvre :

- la ou les propriétés à contrôler, selon la fonction attribuée à ceux-ci
- la nature de ce contrôle et/ou de cet essai
- la fréquence
- les points d'arrêt
- la traçabilité (*fiche de contrôle*)
- la répartition des tâches entre les différents contrôleurs, et l'organisation des relations entre les contrôleurs.

ARTICLE 4-11 MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS DE CONTRÔLE ET D'ESSAI

Le Maître d'Œuvre veillera à ce que les équipements utilisés pour ces contrôles et essais soit étalonnés ou comparés, si possible sur site, à des appareils étalonnés.

ARTICLE 4-12 ÉTAT DES CONTRÔLES ET ESSAIS

Organiser la tenue et à la conservation des fiches de contrôle et essais.

ARTICLE 4-13 MAÎTRISE DES PRODUITS NON CONFORMES

- ▶ Expliciter les opérations de :
 - détection
 - marquage
 - réparation
 - contrôle
 - report sur dossier de récolement

ARTICLE 4-14 ACTIONS CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES

L'Entrepreneur indiquera très précisément les procédures de réparation à mettre en œuvre en fonction :

- du matériau
- de la nature de la non-conformité
- des dimensions de la non-conformité
- de la gravité du défaut constaté au regard de l'usage auquel l'ouvrage est destiné

On analysera les principales causes de Non Conformité relevées et l'on indiquera les mesures prises pour en éviter le renouvellement.

ARTICLE 4-15 MANUTENTION, STOCKAGE, CONDITIONNEMENT ET TRANSPORT

4-15-1 *Manutention*

Il sera veillé à ce que les matériels et moyens d'élingage utilisés soient de nature à ne pas endommager l'intégrité des matériaux, selon leur conditionnement.

Les engins de manutention devront également assurer la sécurité des personnes.

Les opérations de manutention devront respecter l'intégrité des supports (*orniérage*).

4-15-2 *Stockage*

- ▶ Concerne les opérations de stockage dans toute la chaîne, depuis la sortie de fabrication jusqu'au produit posé in-situ :
 - stockage usine
 - stockage dans moyens de transport
 - stockage sur site
 - central
 - au lieu de mise en œuvre
- ▶ Le stockage doit protéger, selon la nature du produit, contre :
 - l'eau
 - les U.V.
 - les rongeurs
 - les agressions d'ordre chimique
 - les agressions mécaniques
 - le vol et le vandalisme

Il faudra veiller aux conditions d'empilage et à la qualité de la surface de réception

4-15-3 *Conditionnement*

- ▶ Le producteur veillera :
 - à la protection de chaque rouleau de manière à garantir le maintien des qualités intrinsèques des produits
 - à mettre en place un étiquetage propre à assurer l'identification de chaque rouleau, et restant visible quel que soit le mode de stockage des rouleaux.

4-15-4 *Transport*

Sanglage et amarrage durant le transport peuvent être source de dégradations importantes.

4-15-5 *Livraison*

C'est un transfert de propriété qui s'accompagne d'un document de prise en charge (*bon de livraison*)

Il doit donner lieu à une **RÉCEPTION**.

ARTICLE 4-16 MAÎTRISE DES ENREGISTREMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ

- ▶ Le Maître d'Œuvre veillera à ce que :
 - l'enregistrement des actes concourant à la qualité soit **journalier** et en double exemplaire, dont l'un devra obligatoirement être conservé dans une installation fixe de l'applicateur.
 - les enregistrements soient rassemblés dans un support fiable et pérenne
 - le dossier de récolement contienne **tous** les enregistrements permettant la traçabilité :

- . calepinage précis des lés, pièces, points triples, réparations, points singuliers, etc...
- . positionnement précis des échantillons prélevés,
- . identification précise des non-conformités et du traitement mis en œuvre,
- . plans de détails d'exécution des points singuliers (*ex : arrêts d'étanchéité sur points durs*),
- . rapports journaliers,
- . fiches de contrôle.

ARTICLE 4-17 AUDIT QUALITÉ INTERNE

Concerne la phase « Mise en œuvre », donc les applicateurs

L'applicateur décrira, conformément au § 2 de la « Déclaration de la Direction », les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour s'assurer de l'application du P A Q par ses Services, Fournisseurs et Sous-Traitants éventuels.

ARTICLE 4-18 FORMATION

- ▶ Interne
 - compagnonnage

- ▶ Externe
Par fabricants, sur :
 - matériels
 - produits

Le Maître d'Œuvre demandera de fournir la justification de la Qualification, de l'expérience et de la Formation de l'Encadrement et du Personnel qualifié employé sur le site.

Pour les géomembranes, il existe une Certification ASQUAL au niveau :

- soudeurs
- chefs de chantier
- Entreprises (à venir)

ARTICLE 4-19 PRESTATIONS ASSOCIÉES

- ▶ Producteurs :
 - activités de Conseil
 - activités de contrôle
- ▶ Applicateurs
 - activités de conseil
 - activités de contrôle
 - réalisation des ouvrages annexes

ARTICLE 4-20 TECHNIQUES STATISTIQUES

SANS OBJET

5 - ANNEXE 1

Page de garde

Identification exacte de l'Entreprise

(Siège social, agence, tél., fax, @)

P.A.Q.

- ▶ Plan d'Assurance de la Qualité de : (*désignation de l'ouvrage*)
- ▶ Maître de l'Ouvrage : (*désignation*)
- ▶ Maître d'Œuvre : (*désignation*)
- ▶ Site des travaux : (*désignation*)
- ▶ Nature des travaux : (*désignation*)

C					
B					
A					
O					
Indice	Date	Nom/Fonction/Visa	N/F/V	N/F/V	Exemplaire n°
		Rédaction	Vérification	Approbation	Modèle : A cl

Cadre indiquant les modifications successives du PAQ relatif aux travaux

O : original - A, B, C, ... modifications successives

5 - ANNEXE 2

Grille de révision

Entreprise	Plan d'Assurance de la Qualité	PAQ (référence)	
		Indice	Page
X X X	<i>Désignation de l'ouvrage</i>	A	X/N

Pages document	01	X	X					
	02	X						
	03	X						
	04	X	X					
	05	X						
Indices		O	A	B	C	D	E	F

Pages annexes	01	X						
	02	X	X					
	03	X						
	04	X						
	05	X						
	06	X	X					
	07	X	X					
Indices		O	A	B	C	D	E	F

5 - ANNEXE 3

Historique des révisions

Entreprise	Plan d'Assurance de la Qualité	PAQ (référence)	
		Indice	Page
X X X	<i>Désignation de l'ouvrage</i>	A	X/N

Indice	Date	Page	Objet et Nature de la Révision	Gérant ¹
A	03.01.99	20	Modifié suite à du	XY

¹ Personne intérieure ou extérieure à l'entreprise, à l'origine de la modification.

5 - ANNEXE 5

Déclaration de la direction

Je, soussigné **DUPONT Pierre**, Gérant/Directeur
de la Société XXX,
Adresse :

m'engage par la présente à :

- Conduire une démarche progressive de Certification du Système Qualité,
- Définir chaque année les objectifs à atteindre en matière de Qualité,
- Faire veiller au respect des PAQ particuliers ou des plans de contrôle en vigueur et à celui des règles et fiches associées par les opérationnels,
- Vérifier l'adéquation et l'efficacité du système adopté, afin d'éviter la survenance de produits non conformes, et en vue de démontrer que les dispositifs d'étanchéité finis satisfont aux exigences des clients.

Fait à

Le

5 - ANNEXE 6

Certifications

GÉNÉRALITÉS

Pour la France, l'Organisme Certificateur, désigné par le Ministère de l'Industrie, est l'**ASQUAL** (Association pour la promotion de l'Assurance **QUAL**ité dans la filière Textile-Habillement), accrédité par le **COFRAC** (Comité Français d'Accréditation). Cet organisme est habilité à délivrer, selon les modalités définies par un Règlement technique, des certificats de qualification répondant, pour les produits, à des critères déterminés de qualité de fabrication, et de pose pour les géomembranes.

6 - A CERTIFICATION DES MATÉRIAUX

Les seuls types de matériaux actuellement certifiés par l'ASQUAL sont :

- les Géotextiles
- les Géomembranes

Un Certificat de Qualification est accordé par l'ASQUAL pour un produit défini par sa désignation commerciale (appellation et référence) si ses caractéristiques satisfont à des valeurs seuils préalablement définies.

La délivrance du Certificat est subordonnée :

- à la vérification des moyens de fabrication et de contrôle ;
- au prélèvement d'échantillons pour des essais dans des laboratoires accrédités COFRAC et agréés par l'ASQUAL.

Tout matériau ayant fait l'objet d'une certification de qualité doit être marqué de manière régulière et ce marquage doit être lisible afin que l'identification soit possible jusqu'à sa mise en œuvre.

Le marquage comporte obligatoirement l'appellation commerciale du produit certifié, ainsi que sa référence.

6 - B CERTIFICATION DES MOYENS ET DES MÉTHODES DE MISE EN ŒUVRE (géomembranes uniquement) :

Pour qu'une Entreprise soit certifiée, il faut qu'elle ait des soudeurs certifiés, des Responsables de chantier certifiés et qu'elle réponde à un certain nombre de critères spécifiques.

La certification de compétence est accordée aux soudeurs d'une entreprise qui ont satisfait, pour un même matériau, aux exigences des annexes du Référentiel Technique SOUDAGE.

Il en va de même pour la certification découlant du Référentiel Technique « Responsabilité de chantier » concernant l'encadrement des chantiers.

Pour être certifiée, une entreprise d'application doit satisfaire aux exigences minimales suivantes :

- Engagement de ne pas sous-traiter plus de 50 % de l'activité effectuée en soudage ;
- Pas d'intérimaires employés en responsabilité de chantier ;
- Aucun tâcheron utilisé en « Soudage » et « Responsabilité chantier »
- Existence d'un plan de formation interne.

De plus, elle se doit de disposer au minimum des moyens en personnels suivants :

- Un responsable technique dédié à l'activité géomembrane ;
- Une certification responsabilité de chantier certifiée ASQUAL ou strictement équivalent ;
- Deux certifications de soudage ASQUAL, ou strictement équivalent, pour une même famille de produits.

5 - ANNEXE 7

Contrôles : terminologie et définitions

7 – 1 CONTRÔLE INTÉRIEUR

- **Contrôle intérieur interne :**
Contrôle réalisé par ou sous l'autorité des responsables de la fabrication ou de l'exécution. Ce contrôle ne peut être effectué que par une personne présente en permanence sur le site (chef de chantier, chef d'équipe) et à qui on donne le temps nécessaire pour le faire.
- **Contrôle intérieur externe :**
Contrôle réalisé par ou sous l'autorité d'un responsable indépendant de la fabrication ou de l'exécution et pour le compte de l'entreprise. Son but est de vérifier par tests la bonne qualité du travail effectué, et donc la bonne exécution du contrôle interne. Ses conclusions doivent être transmises directement à la Direction de l'entreprise.

7 – 2 CONTRÔLE EXTÉRIEUR

Contrôle effectué sur un intervenant par le donneur d'ordre ou par un Organisme qu'il mandate à cet effet.

7 – 3 TERMINOLOGIE

- **Qualité :**
Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.
 - o Qualité d'usage : aptitude à remplir les fonctions définies par le Maître d'Ouvrage.
 - o Qualité requise : traduction de la qualité d'usage sous forme d'exigences contractuelles ou d'exigences complémentaires que se fixe l'intervenant, exprimées en exigences de résultats.
 - o Assurance qualité : ensemble des actions pré-établies et systématiques pour s'assurer qu'un produit satisfera aux exigences fixées par un projet, par un client.
- **SDQ**: Schéma Directeur de la Qualité (*inclut un plan de contrôle*)
- **SOPAQ.....**: Schéma Organisationnel du Plan d'Assurance de la Qualité.
- **PAQ**: Plan d'Assurance de la Qualité.
- **Point critique ..**: Point de contrôle sur lequel il a été décidé d'exécuter un contrôle intérieur, l'organisme de contrôle extérieur étant formellement informé de son exécution et de son résultat.
- **Point d'arrêt ...**: Point critique pour lequel un accord formel de l'organisme de contrôle extérieur est nécessaire à la poursuite de l'exécution.