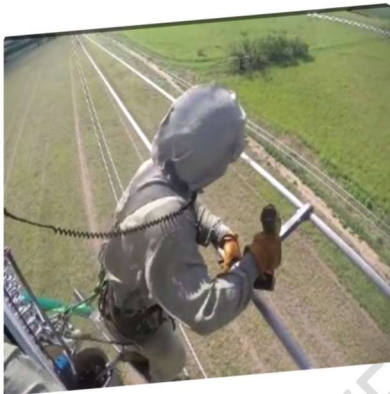




MANUEL QUALITE



Travail, sports et loisirs, Services Publics,
Kalepso, s'engage à vos côtés pour votre sécurité

Réf – 8.2.1 Manuel Qualité – 2024 12 15
Révision 05



MANUEL QUALITE

POLITIQUE QUALITE



Créée en 2020, KALEPSO a pour ambition de devenir un acteur majeur de la sécurité des personnes, des biens et de la protection de l'environnement. Cette ambition, partagée par l'ensemble des collaborateurs et des partenaires de Kalepso, se traduit par le positionnement de nos clients au centre de nos préoccupations et en proposant des services s'adaptant aux évolutions techniques, réglementaires, normatives, organisationnelles, économiques, environnementales et sociétales.

Grâce à :

- La qualité de notre management,
- La volonté de l'ensemble des collaborateurs de Kalepso,
- La formation accrue de notre personnel,
- L'impartialité de l'évaluation de leurs compétences, l'efficacité de notre organisation appuyée par le rayon de proximité et en s'appuyant sur les règles du système qualité,
- La connaissance exhaustive de vos équipements au travers de nos outils de gestions partagés.

Nous prenons l'engagement d'offrir à nos clients, en tous domaines et en tous lieux, des services adaptés, conformes aux référentiels applicables et respectueux de nos règles d'éthique, de déontologie, d'impartialité et de protection environnementale.

Dans ce but, nous déclinons chaque jour, à tous les niveaux grâce aux outils de partages développés par Kalepso :

- La garantie de la qualité technique de nos prestations,
- L'amélioration de la qualité de service et de tout ce qui accompagne l'acte technique,
- La pérennisation de notre démarche d'amélioration continue,
- L'harmonisation des pratiques et des outils, dans un souci de simplicité.

Nous demandons à chaque salarié de Kalepso d'être un acteur de cette politique, par ses actes quotidiens, par ses responsabilités, par son exemplarité et son professionnalisme.

Kalepso s'engage à mettre toutes les ressources et moyens nécessaires, permettant d'atteindre cette volonté d'offrir des services de qualité à nos clients.

Emmanuel PERISSE
Président Directeur Général

Katia PERISSE
Directeur Général

Objectif de ce manuel



Le présent Manuel qualité définit le système de management qualité de Kalepso. Il décrit les principes relatifs à l'organisation et les ressources, permettant la mise en œuvre de la politique qualité par l'ensemble des collaborateurs Kalepso.

Les entités concernées :

Le Manuel qualité définit les dispositions générales applicables aux entités suivantes :

- Kalepso

Dans le présent manuel, « Kalepso » désigne la société Kalepso.

Référentiels :

Le Manuel qualité a pour principaux référentiels :

- Arrêté du 20 novembre 2017 **relatif** au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples
- Article R557-4-1 ; R557-4-2 ; R557-4-3 ; L557-31 ; L557-32 du code de l'environnement
- Règlement Européen 2016 / 425
- Directive 2014 / 68
- Arrêté du 20 novembre 2017
- Norme NF EN ISO 11819
- Norme NF EN ISO 11819 AI (projet)
- Norme NF EN ISO 11623
- Norme NF EN ISO 22434
- Norme ISO/CEI 17020,

Sommaire



Avant-propos

Politique Qualité page 2

Objectif de ce manuel page 3

Sommaire page 4

1. Management page 5

2. Organigramme page 6

3. Indépendance, impartialité et confidentialité page 8

4. Le Système de Management Qualité page 10

5. La documentation page 13

6. Piloter l'activité, le progrès et mesurer la performance page 16

7. Développer, suivre et maintenir nos moyens page 18

8. Recruter, former, accompagner et maintenir l'impartialité page 20

9. Commercialiser, gérer, réaliser les inspections périodiques et requalifications périodiques page 22

10. Réclamations et appels Page 23

11. Sous-traitance Page 23

12. Planification des Interventions Page 23

13. Moyens de requalification Page 23

14. Devoirs envers nos tutelles Page 23

15. Annexes page 24

15.1. Gestion du manuel qualité page 24

15.2. Définition et abréviations page 24

15.3. Principales modifications page 24



1 - Management

Présentation générale de Kalepso

Notre vocation est d'accompagner nos clients afin d'améliorer la sécurité des hommes et des biens, de protéger l'environnement, et d'optimiser la performance de leurs installations, de leurs équipements.

Kalepso déploie son offre au travers des domaines suivants :

- Electricité,
- Mécanique,
- Pression,
- Santé, Sécurité de l'Homme et Protection Environnementale
- Performances et services,
- Formation professionnelle,
- Développements informatiques spécifiques
- Contrôle de la qualité de l'air respirable

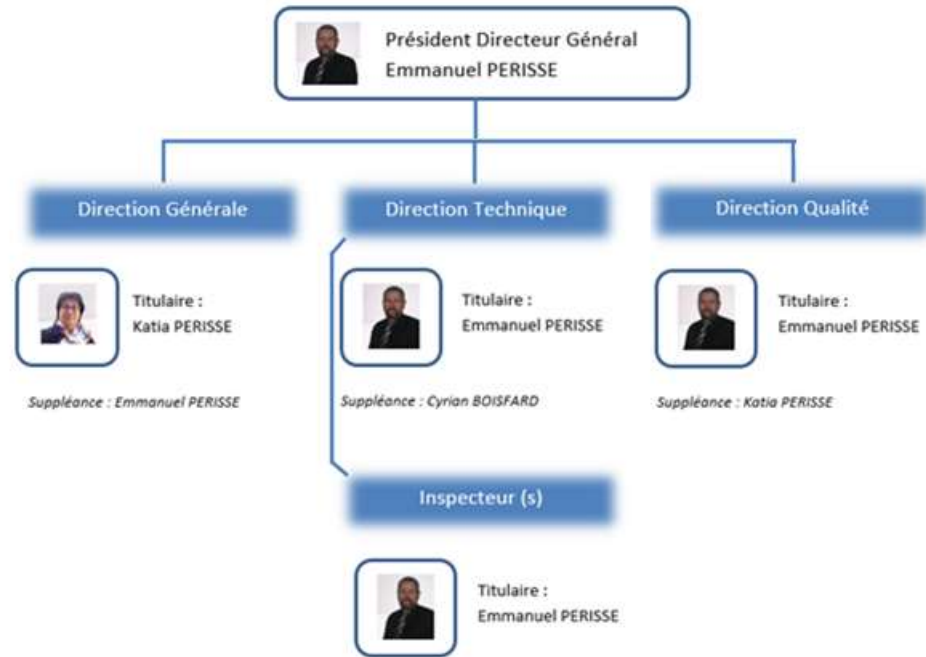
La société Kalepso

Le siège de Kalepso est implanté en Saône et Loire et a pour ambition d'implanter 5 centres régionaux en France. Chaque inspecteur de Kalepso est implanté dans un département. Il est / sera rattaché à son centre régional et, est également le principal interlocuteur des clients qu'il suit.

Dès ses premières réflexions de création, Kalepso s'est entourée de la DREAL et de la DGCCRF afin de fournir un ensemble de services répondant aux exigences réglementaires et à la satisfaction de ses clients.

Avant même sa création, Kalepso, s'est attachée à développer avec des partenaires nationaux des formations spécifiques, récurrentes, et impartiales dans la validation des compétences pour l'ensemble de ses collaborateurs. L'ensemble de nos inspecteurs, testent régulièrement leurs compétences, les renforcent auprès de notre (nos) partenaire(s) formation(s) ou de nos fournisseurs.

Organigramme de Kalepso



Organigramme au 15/12/2024

Périmètres	Personnes
Administratif	Katia PERISSE
Formation	Emmanuel PERISSE
Inspection	Emmanuel PERISSE
Direction Technique	Emmanuel PERISSE
Direction Qualité	Emmanuel PERISSE
Planification	Emmanuel PERISSE

Le Comité Exécutif est composé de :

Du Président Directeur Général
Du Directeur Général

Le Comité de Direction est composé de :

Du Président Directeur Général
Du Directeur Général
Du Directeur Technique
Du Directeur Qualité

Historique

Kalepso est née suite à une évolution de règlement (2016/425) impactant les E.P.I. (Equipements de Protection Individuelle), applicable depuis le 21 avril 2019. Ce règlement fait suite aux Directives de 1989, et a pour but, entre autre, de transposer les textes du code du commerce, du code du sport et du code du travail à l'ensemble des acteurs :

- vendant,
- louant,
- prêtant,

des équipements de protection individuelle, donc s'appliquant aux Entreprises, aux Associations, aux Commerçants, et aux Services Publics.

Kalepso apporte un service clé en main à ses clients, composé d'un ensemble de prestations imbriquées les unes dans les autres permettant d'offrir une prestation globale, de qualité, de maîtrise mais également très économique.



Kalepso prévoit de déployer ses activités techniques en fonction de son évolution et des attentes de ses clients. Ses domaines d'ouvertures sont :

- Les appareils respiratoires
- Les combinaisons
- Les réservoirs sous pression
- Les systèmes de sauvetage
- Les masques

Ces travaux sur les E.P.I. guidés, conseillés par des parties intéressées*, ont conduit Kalepso à aller plus loin, afin de s'impliquer sur des équipements complets auprès de ces clients (appareils respiratoires, systèmes de sécurité gonflables, ...) et donc d'intégrer dans ses services,

- Le suivi,
- L'inspection
- Et la requalification

des Equipements Sous Pression (ESP).

Gouvernance :

Kalepso définit les règles applicables au sein de la société et apporte le soutien nécessaire aux collaborateurs, partenaires et fournisseurs afin qu'ensemble, nous puissions apporter les meilleurs services à nos clients.

Chaque collaborateur de Kalepso est responsable de la réalisation des prestations, et dispose des moyens nécessaires, conformément aux règles qualités et techniques définies par Kalepso.

Chaque collaborateur dispose de fonctions supports (commerciales, techniques, qualité, SSE, RH, administratives et financières), en lien avec les directions fonctionnelles de Kalepso. Ces supports s'étofferont au fur et à mesure du développement de Kalepso

Responsabilités :

Les responsabilités sont définies dans le Système de Management de la Qualité (SMQ : 6.1.2 fiche métier) de notre organisation,

* Voir annexe pour parties intéressées

Responsabilités qualité :

L'ensemble du personnel applique le système qualité, participe à l'atteinte des objectifs qualité et est acteur de l'amélioration continue.

La Direction Kalepso est chargée de :

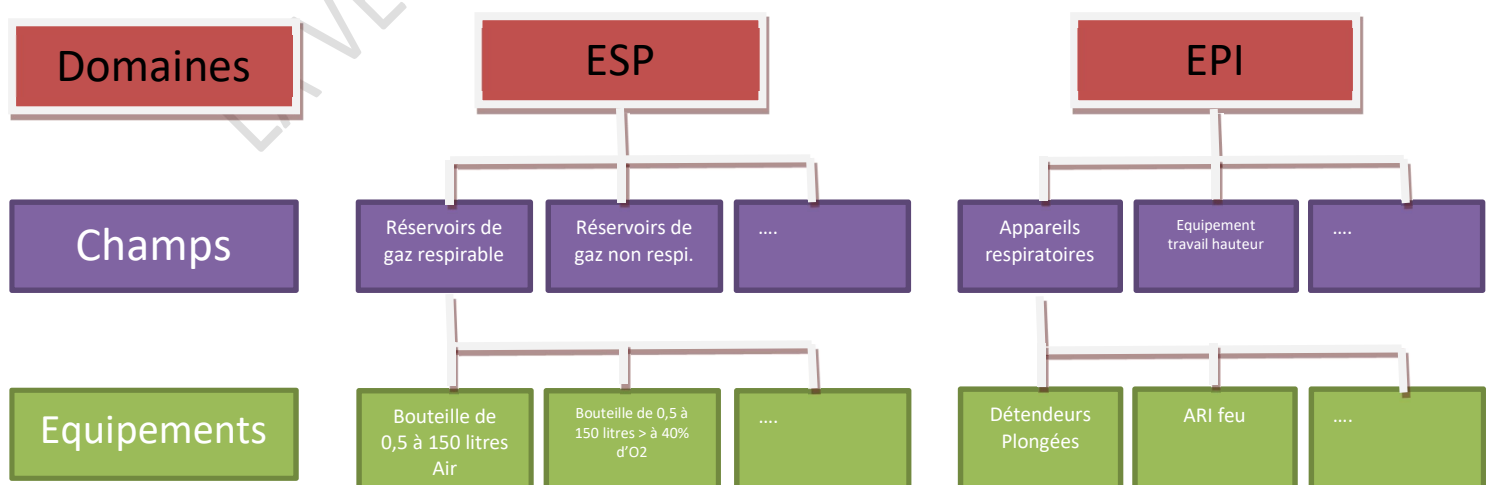
- définir en adéquation avec les référentiels applicables, un système qualité adapté à l'ensemble des activités et des marchés, dans un quintuple souci :
 - d'efficacité,
 - de clarté
 - de simplicité,
 - d'économie
 - de respect environnemental
- animer le système qualité dans une dynamique d'amélioration continue,
- s'assurer que celui-ci est mis en œuvre et entretenu conformément aux référentiels retenus et aux engagements de la Direction Générale,
- de désigner, si besoin, un Référent Qualité sur un sujet particulier.

Lorsque Kalepso aura déployé ses centres régionaux, un Responsable qualité, sera désigné est chargé :

- d'assurer la mise en œuvre et la surveillance du système qualité,
- d'organiser les audits internes,
- de s'assurer de l'enregistrement et du traitement des écarts, de la mise en place effective des actions correctives et du pilotage de l'amélioration continue,
- de préparer et déployer la Revue de Direction, les objectifs qualités et les indicateurs associés.

Responsabilités techniques :

Les responsabilités techniques se structurent en regard du développement des activités de la société Kalepso. Les équipements sont regroupés dans un ensemble de champs, les champs étant eux-mêmes regroupés dans les domaines, selon le principe suivant :



3 – Indépendance & Impartialité



La confiance que nous accordent nos clients est basée sur notre compétence et notre éthique.

La société Kalepso est détenue par 3 actionnaires. Elle ne possède aucune filiale.

Les risques potentiels de conflits d'intérêts du fait des partenaires ou des fournisseurs sont analysés en permanence. En cas de risque, des dispositifs adaptés, permettant de préserver l'impartialité, sont mis en place.

Nous refusons de travailler avec tous les fournisseurs dont les conditions générales de ventes seraient de nature à pouvoir influencer les décisions de Kalepso ou les conseils que nous pourrions prodiguer à nos clients.

Cette analyse et les dispositions prises sont définies dans le SMQ et dans le plan d'action.

Notre organisation et l'application du Code éthique nous permettent d'assurer :

- que nos prestations sont réalisées en totale compatibilité avec notre impartialité,
- la confidentialité des informations recueillies.

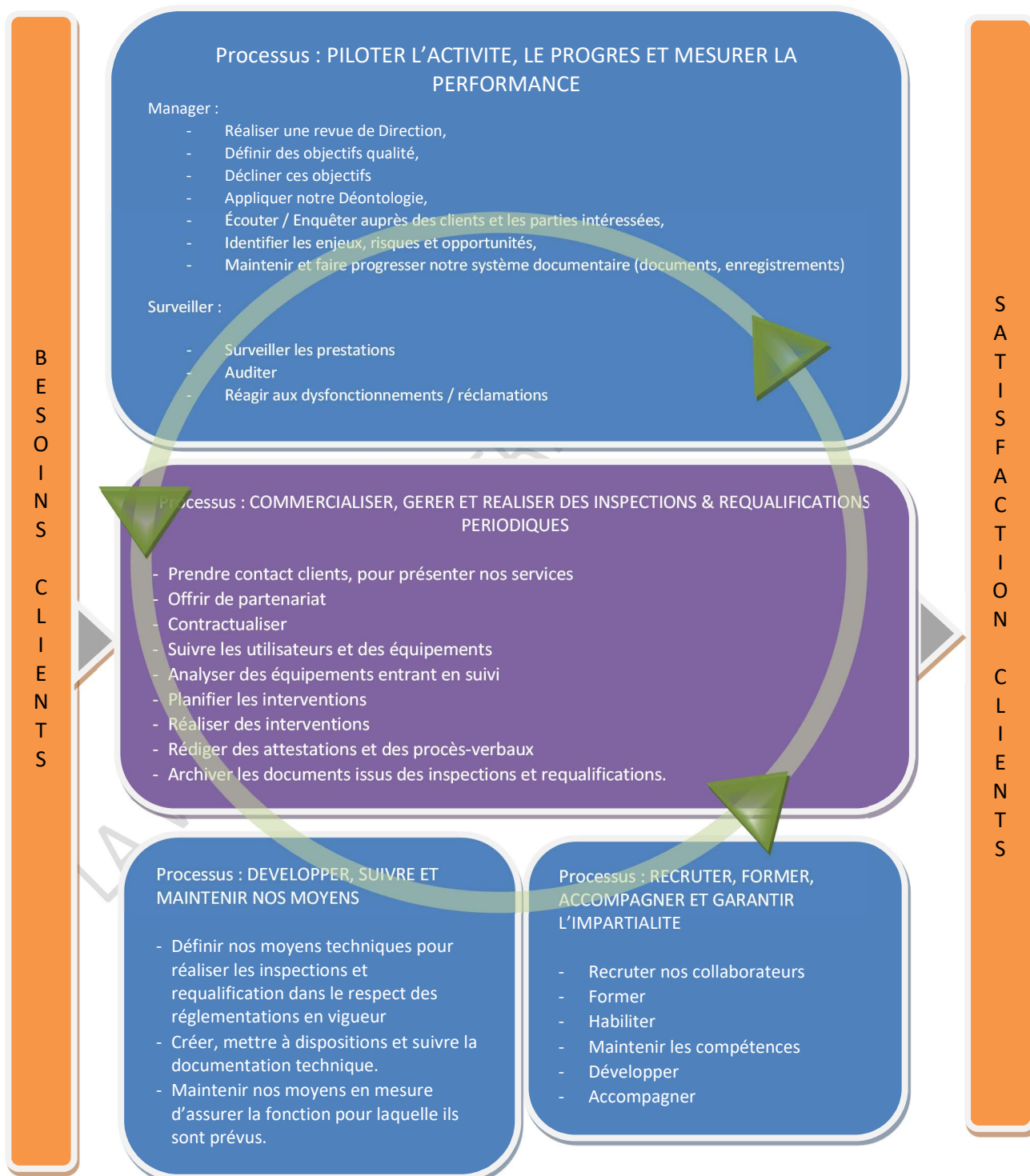
L'ensemble du personnel applique la charte de déontologie et d'impartialité qui comportent entre autres, les règles relatives à l'impartialité, à notre valeur, document référencé : 4.1.0 Charte de déontologie et d'impartialité + Date que nous vous invitons à télécharger sur notre site internet et à lire.

Plan de continuité d'activité

Les activités de Kalepso sont dites « intellectuelles », donc essentiellement basées sur ses ressources humaines et sur la compétence des intervenants. En cas d'aléa, de crise ou de catastrophe, la continuité de l'activité de Kalepso est assurée via :

- un système de qualifications techniques, défini pour l'ensemble des inspecteurs et des managers « techniques » en France. Ce système permet de suppléer à l'absence d'intervenant :
- un système documentaire assurant la disponibilité des méthodes et outils,
- un système d'archivage garantissant la conservation des enregistrements clés de l'entreprise.

4 – Système Management Qualité



Ci-dessus : Processus Kalepso

Tel que nous le précisons dans l'ensemble du système de Management ci-dessus, notre système de management est appuyé sur 4 processus :

Le processus principal :

- GERER – REALISER DES INSPECTIONS & REQUALIFICATIONS PERIODIQUES

3 Processus supports :

- DEVELOPPER – SUIVRE – MAINTENIR et Garantir l'impartialité
- RECUTER – FORMER – ACCOMPAGNER
- MANAGER – SURVEILLER – AMELIORER le Système de Management de la qualité

VENDRE – GERER – REALISER DES INSPECTIONS & REQUALIFICATIONS PERIODIQUES

Ce processus principal et global, est la raison d'être de Kalepso.

Nous apportons à nos clients un ensemble de services différenciant.

Nous estimons que notre devoir n'est pas de vendre uniquement un service ou un produit, mais d'apporter une solution complète à nos clients leur permettant d'améliorer la sécurité dans leurs Entreprises ou Services Publics, dans leurs activités sportives et dans leurs quotidiens.

- Répondant à des devoirs réglementaires, nous avons un rôle d'information complète auprès de nos clients sur ces aspects. Dès notre première rencontre nous exposons les devoirs réglementaires inhérents à leurs équipements, les responsabilités engagées de part et d'autres.
- Nous ne réalisons pas d'inspection ou de requalification « à la volée », nous suivons le matériel, depuis la validation d'un contrat avec le client et pour une durée d'engagement contractuelle, renouvelable.
- Le système développé par Kalepso appelé « eSecure » permet le suivi de équipements qu'ils soient ESP ou EPI conformément aux réglementations en vigueur, et aux dispositions accrochées aux textes réglementaires.
 - **eSecure véritable « cerveau »** de Kalepso permet entre autre de :
 - Suivre les équipements (Clients et Kalepso)
 - Suivre les utilisateurs d'équipements (Formation à l'utilisation de ceux-ci, prêts, ...)
 - Alerter en cas d'avaries d'un équipement (Clients et Kalepso)
 - Avoir l'ensemble de l'historique d'un équipement (Pannes, Inspections, requalifications)
 - Il permet de suivre et d'archiver les plans d'inspections des équipements
 - L'ensemble des attestions ou procès-verbaux émis
 - Il permet de planifier les interventions chez nos clients, d'anticiper leurs besoins,
 - De communiquer sur notre travail avec nos organismes de tutelles, (DREAL, DGCCRF, COFRAC)
 - De guider, et en partie de suivre nos inspecteurs dans leurs travaux au travers d'un formalisme complètement imposé.
 - Etc.

RECROUTER – FORMER – ACCOMPAGNER

Nos Hommes sont le cœur de Kalepso. Nous estimons que l'accompagnement de ceux-ci tout au long de leur carrière est et sera un gage de la satisfaction finale de nos clients.

Nous avons élaboré avec des partenaires un cursus de recrutement, de formation d'un an, avant que de nouvelles personnes n'intègrent complètement les équipes de Kalepso.

C'est seulement à l'issue de ce programme de formation sanctionné par un diplôme de reconnaissance nationale, (CQPM) Certificat de Qualification Paritaire de la Métallurgie, que les inspecteurs intègrent l'entreprise Kalepso.

Nous les accompagnerons tout au long de leur carrière dans le suivi, la validation et le développement de leurs compétences. Nous sommes également conscients que la politique salariale est un élément important de fidélisation. Nous l'avons décrite, elle est axée sur la satisfaction de nos clients, et le Respect, valeurs de Kalepso.

Notre outil « eSecure » permet également de gérer les habilitations de nos inspecteurs, la durée de validité de celle-ci et donne par ce fait une autorisation d'exercer les activités d'inspections / requalifications, ou pas.

DEVELOPPER – SUIVRE – MAINTENIR

Nos moyens techniques sont les muscles de Kalepso. Ils sont d'une importance capitale pour réaliser des inspections et requalifications objectives. Les moyens principaux sont spécifiques, à la réalisation de ces activités. Ils ne peuvent donc être utilisés dans d'autres fonctions qui pourraient altérer leur fonctionnement. Les fabricants répondent à un cahier des charges, complet que nous élaborons. Certains équipements nécessitant des étalonnages sont suivis par la Direction de Kalepso et par les inspecteurs.

Notre système de management est le sang de Kalepso, il va irriguer l'ensemble des organes, de notre entité. Si ces organes sont en bonne santé, nous pourrons développer notre corps et par analogie nos techniques, nos clients, nos activités. Notre système de management est conçu pour être opérationnel avec pour principaux objectifs :

- Apporter de la satisfaction à nos clients
- Apporter une transparence complète à :
 - o Nos collaborateurs
 - o Nos tutelles
 - o Nos clients
- Nous permettre d'atteindre nos objectifs, qu'ils soient économiques ou techniques.

Il nous guide au quotidien dans nos tâches.

Nous sommes conscients que ce système est en permanence perfectible, qu'il doit également s'adapter aux évolutions, qu'elles soient à la demande de nos collaborateurs, de nos clients, ou étatiques par des évolutions réglementaires ou encore de nos tutelles ou de parties intéressées.

Toutefois, il aussi important de pas sur-réagir pour modifier notre système en permanence. Mêmes si Kalepso, suit mensuellement des indicateurs, permettant d'ajuster nos objectifs, nos actions correctives, nous prenons du recul au travers de la revue de Direction, pour améliorer notre système de management.

Cette revue de Direction :

Revue de Direction KALEPSO	
Permet de s'assurer	de l'état, de l'adéquation et de l'efficacité du système qualité par rapport à la politique et aux objectifs qualité de la Société.
Réalisée bi-annuellement	par la Direction de Kalepso, en présence des associés et du Responsable QHSE (lorsque celui-ci sera en place).
Les points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • résultats des audits internes et externes, • retours d'informations des clients et des parties intéressées, réclamations et appels, • état des actions correctives et préventives, • réalisation des objectifs et actions qualité, incluant ceux issus de la revue précédente, • analyse des enjeux (externes et internes), des risques et opportunités, • changements pouvant affecter le système de management, • revue d'impartialité.
Donne lieu à un compte rendu	<ul style="list-style-type: none"> • établi par le Responsable qualité ou la Direction de Kalepso • Un plan d'action est joint au compte rendu, • validé par la Direction Générale de Kalepso • identifiant les besoins de changement à apporter au système qualité, • comportant les décisions et actions, pour la période suivante, relatives aux objectifs qualités et actions d'améliorations ainsi que les ressources éventuelles à mettre en place • et concluant sur l'efficacité du système.
Diffusion	Un compte rendu est diffusé à l'ensemble des collaborateurs de la société Kalepso.

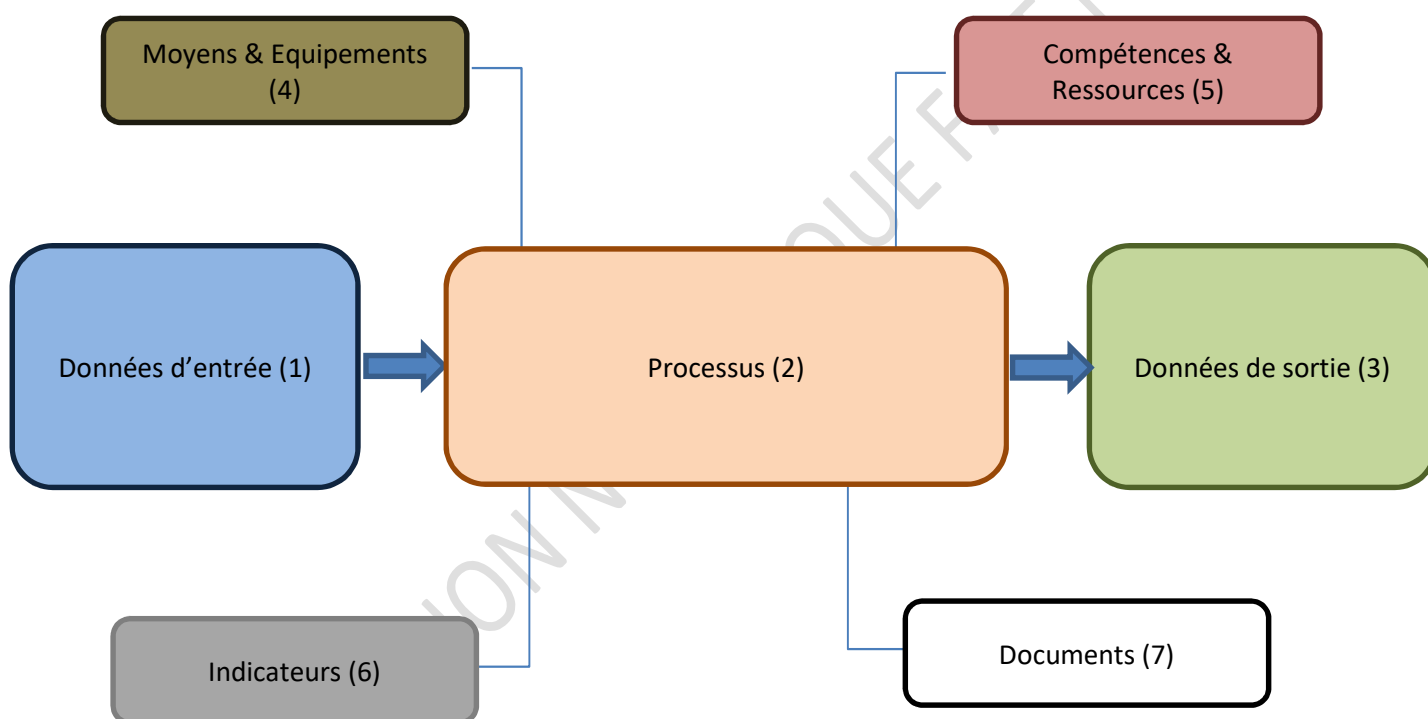
5 – La documentation



Afin de faciliter la compréhension de notre système de management et avant même de rentrer dans l'explication des processus, il nous semble important de comprendre sa construction.

Notre SMQ s'appuie sur ce document, référencé : 8.2.1 Manuel Qualité Kalepso + Date.

L'ensemble des processus qui va suivre est décrit sur le même principe, représenté par le dessin ci-dessous. (Appelé diagramme de Crosby)



Données d'entrée (1) : Matières ou données appelées à être étudiées, transformées

Processus (2) : Ensemble de tâches permettant de transformer ou d'apporter de la valeur ajoutée sur les données d'entrées.

Données de sortie (3) : Produits ou données transformées pouvant aller chez le client ou à un autre processus

Pour réaliser cette transformation : Données d'entrées => Processus => Données de sorties

Kalepso s'appuie sur des :

- Moyens & Equipements : Ensemble des moyens techniques, ou méthodologiques qui permettra au processus d'apporter la valeur ajoutée
- Compétences & Ressources : Ressources Humaines, internes ou externes avec ou sans qualifications, des compétences permettant d'apporter la valeur ajoutée au processus. En cas d'absence de ces compétences nous veillerons à leurs apporter.

Afin de vérifier le bon fonctionnement du processus.

Bon fonctionnement signifiant atteinte des données de sortie, en qualité, en sécurité, en coût et en délais, Kalepso, met en place des indicateurs (6). Ces indicateurs, permettent dans la mesure du possible de mesurer :

- o L'efficience du processus

- L'efficacité du processus

Et, pour aider à l'appréhension et la compréhension par tous (Collaborateurs, Clients, organismes de tutelles, ou parties intéressées ou autres) Kalepso met en place, et maintien des documents (7). Il s'agit de l'ensemble du SMQ.

Les diagrammes de processus présents dans ce manuel sont applicables par l'ensemble du personnel de Kalepso.

Les Instructions Qualité (IQ), qui regroupent les modes opératoires génériques et autres documents de travail (consignes...) qui codifient dans le détail les opérations à mener permettant d'être conforme à la réglementation.

Les Formulaires Qualité (FQ), sont des trames de documents à compléter.

Ils sont la base des enregistrements permettant d'assurer la traçabilité. Ils sont classés par métier et rattachés aux processus visibles dans ce document ou aux instructions. Ils sont disponibles au format papier ou informatique au travers des bases eSecure et sous leur format d'origine dans la documentation qualité.

Les Notes Qualité (NQ) définissent une disposition particulière, sur un sujet particulier.

L'ensemble des documents (formulaire, instructions, ...) est accessible à l'ensemble des collaborateurs de Kalepso.

Les documents techniques :

Ils sont spécifiques à chaque domaine. Ce sont des documents nécessaires à la maîtrise des produits et des prestations. Ils sont, la plupart du temps, communiqués par les fabricants de matériels et remis en forme pour les inspecteurs Kalepso.

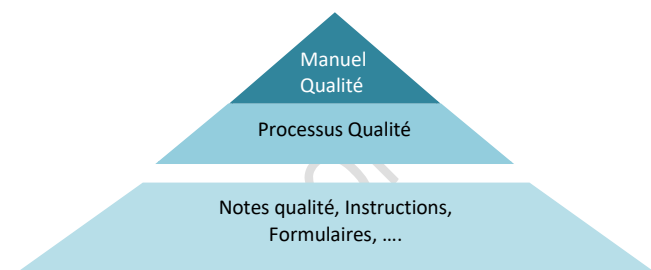
Ils incluent :

- Des modes opératoires spécifiques par référence de matériel
- Des modes d'emplois de matériels
- Des fiches descriptives des prestations et des outils servant à réaliser la prestation, à établir le rapport...
- Les référentiels,
- Les documents relatifs à la métrologie interne.

Les documents techniques sont complétés par des outils informatiques, par des formations et supports d'enregistrements.

Kalepso assure :

- La mise à disposition des documents dans les bases documentaires
- L'information à l'ensemble du personnel de la société Kalepso
- Les enregistrements et l'archivage des documents.
- Les enregistrements résultent de la mise en application des documents techniques et qualité. Exemple : contrats, compte-rendus, attestations, procès-verbaux ...
- Ils peuvent se présenter sous différents formats, (papier, numérique, photos, ..) sachant que la version numérique fait fois.
-



La bonne gestion des enregistrements est essentielle dans nos activités de service. Les documents sont conservés et disponibles essentiellement au travers de notre base eSecure, ou dans Sharepoint (Cloud de stockage)

La traçabilité de nos actions nous permet ainsi, si nécessaire, d'apporter la preuve de la bonne réalisation de nos prestations. L'ensemble des procès-verbaux d'acceptation ou de refus d'équipements est archivé dans nos bases pour une durée illimitée, même après destruction des équipements.

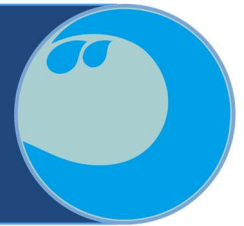
L'archivage des documents est traité dans le système documentaire. Elle décrit les modalités pratiques de classement, d'archivage, de destruction et de diffusion des documents.

Les documents du système de management définissant les propriétés du système documentaire sont les suivantes :

- 8.2.1 Le Manuel Qualité Kalepso
- 8.3.0 Instruction Maîtrise documentaire document interne
- 8.3.0 Instruction Maîtrise documentaire document externe
- 8.3.0 Modèle Instruction
- 8.3.0 Modèle Formulaire
- 8.3.0 Modèle Mode opératoire
- 8.3.0 Modèle Compte rendu de Réunion

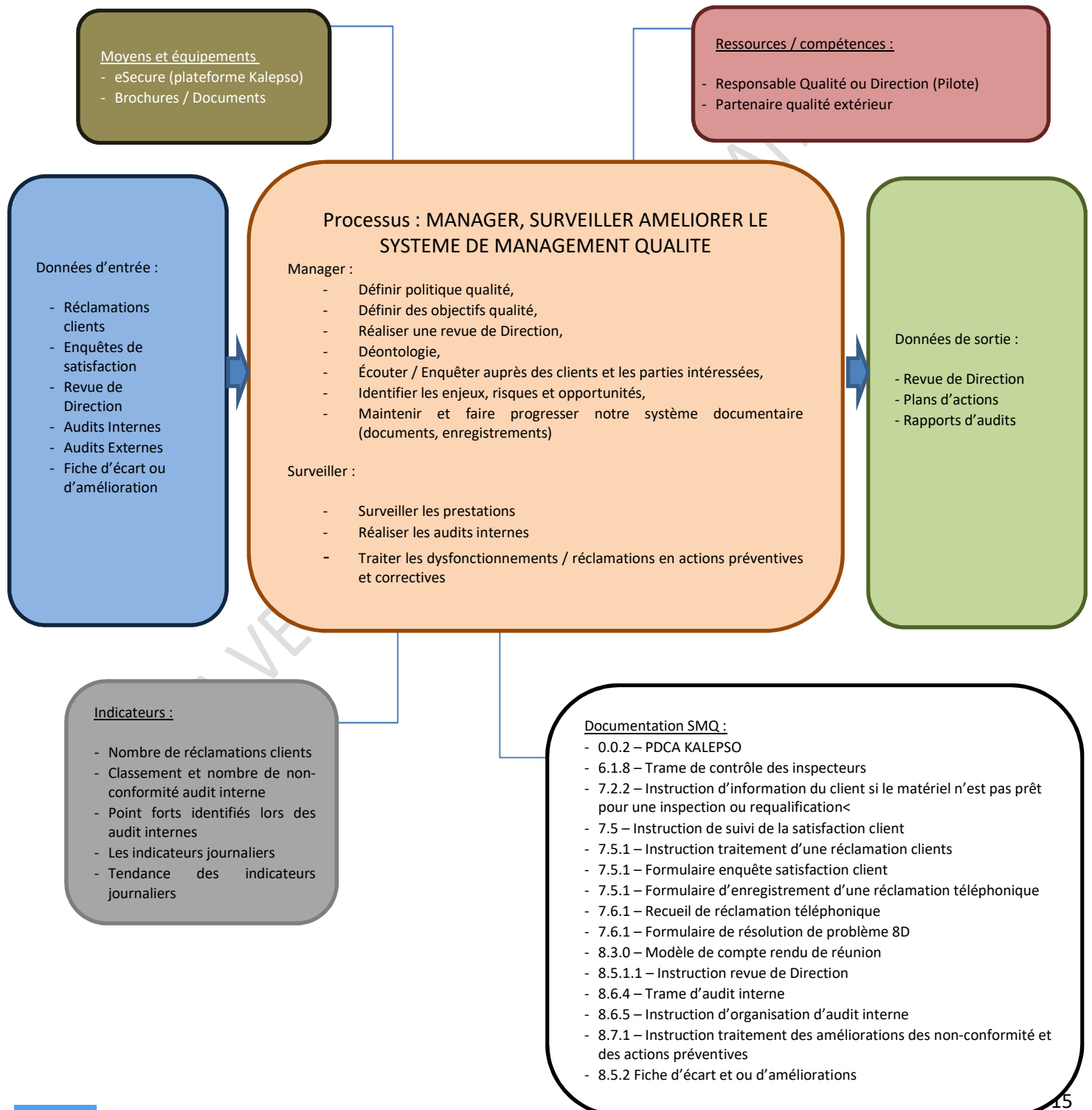
LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

6 – PILOTER L'ACTIVITE, LE PROGRES MESURER LA PERFORMANCE



Finalité du Processus :

Il a pour finalité de piloter notre système de management. Organiser la récupération des données d'entrée, leurs analyses, le déploiement et la réalisation des actions, en prenant garde de ne pas générer d'autres impacts négatifs. Des indicateurs de mesure nous permettent de vérifier l'efficacité des actions prises, et la performance globale du système



L'ensemble des collaborateurs Kalepso, sont impliqués dans l'évolution du système de management. Nous avons créé une trame, un point de départ, mais ce système doit vivre.

Nous estimons qu'il appartient à chacun de faire évoluer ce système en ne perdant pas de vue qu'une partie de nos prestations a un impact direct sur la sécurité des personnes et sur l'environnement, que nos prestations sont guidées par des normes ou des textes réglementaires et que ce fait, nous devons impérativement valider la faisabilité de toute proposition d'amélioration avant de la mettre en place.

L'ensemble de ce manuel qualité est partagé sur demande ou téléchargement à :

- Nos clients
- Les parties intéressées :
 - o DGCCRF
 - o DREAL
 - o COFRAC
 - o Partenaire de formation
 - o ...

Certaines de ces parties réaliserons également des Audits de notre entité, et donc vont également participer à son évolution et à l'amélioration de nos processus.

Le document : 0.0.2 PDCA Kalepso

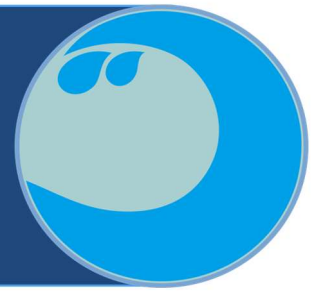
Un seul document permet de gérer :

- Les indicateurs
- Les plans d'actions
- La revue de Direction
- Et toutes les autres revues de Kalepso.

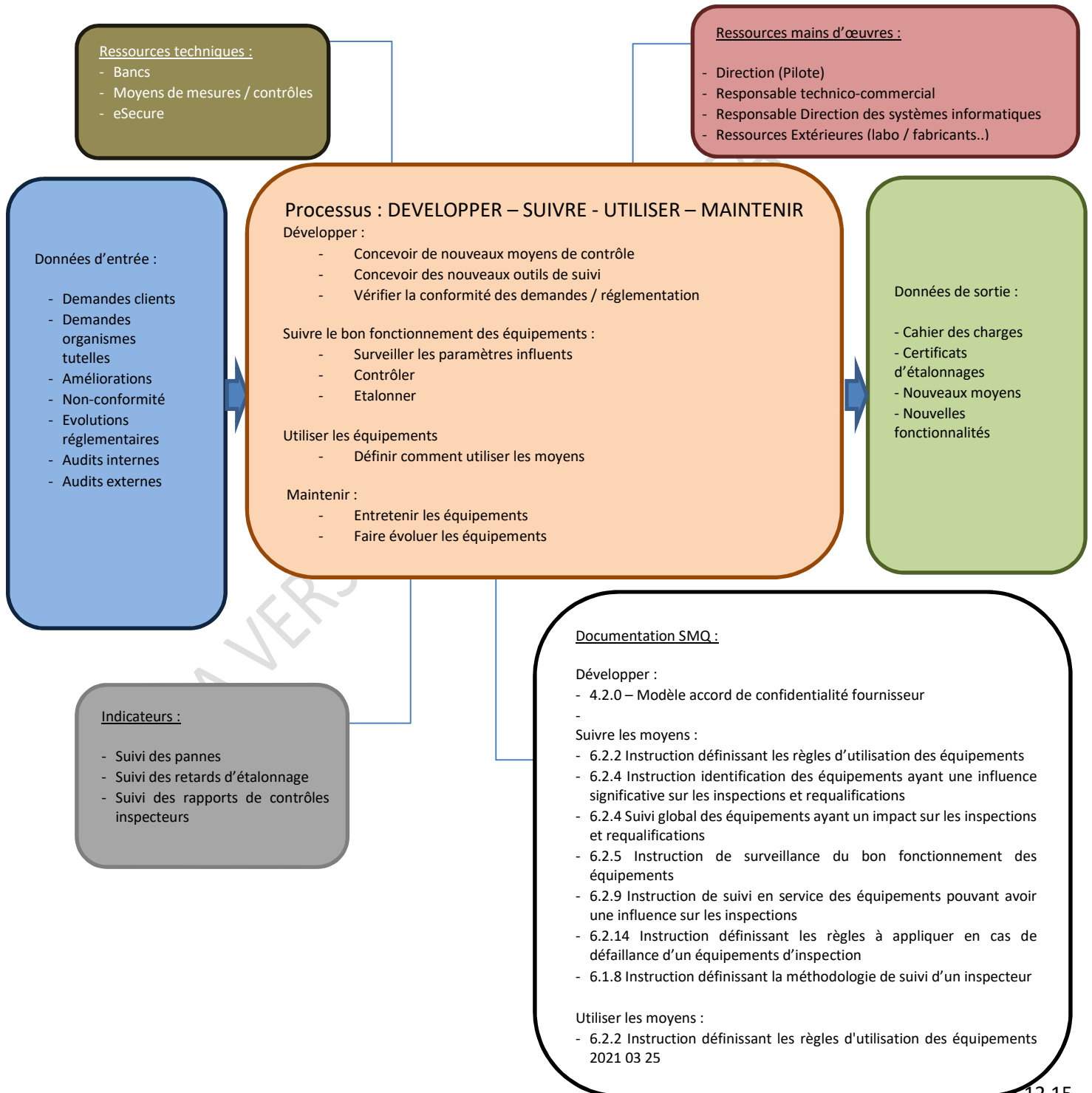
Pourquoi un seul document ?

- 1) Pour visualiser nos décisions sur un seul document.
- 2) Pour que notre système vive plus facilement par le fait d'être utilisé au quotidien.
- 3) Pour que nos indicateurs soient à côté de nos actions et que nous puissions vérifier facilement les impacts de nos décisions, de nos actions.

7 – DEVELOPPER SUIVRE MAINTENIR NOS MOYENS



Finalité de ce processus : Satisfaire nos clients en disposition de l'ensemble des moyens en bon état de fonctionnement ou de mesures qui permettront de répondre au contrat que nous aurons passé.



Un ensemble de moyens sont mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs Kalepso. Ces moyens sont de toutes natures, informatiques, techniques, véhicules, administratifs, ...

Ces moyens sont déterminés pour répondre aux besoins que nous avons.

Ils peuvent, et ils évolueront en fonction des besoins de nos clients, de nos marchés, etc.

Ces moyens sont également déterminés (notamment pour les appareils d'inspection d'équipements sous pression) à partir de la norme NF EN ISO 11819 d'octobre 2018 définissant entre autre, des caractéristiques de puissance et de sécurité de l'ensemble de nos installations.

La tenue de ces moyens, outre le fait que dans certains elle peut avoir un impact sur la qualité des prestations que nous réalisons donc par conséquent sur la sécurité des personnes aura aussi une image de respect que chacun des collaborateurs de Kalepso aura vis-à-vis des clients mais aussi de notre société.

Nous accordons une grande vigilance à la bonne tenue de ces deniers en les contrôlant régulièrement.

Les attestations d'étalonnages des outils de mesure sont mises à disposition de chacun, au travers nos différents outils informatiques.

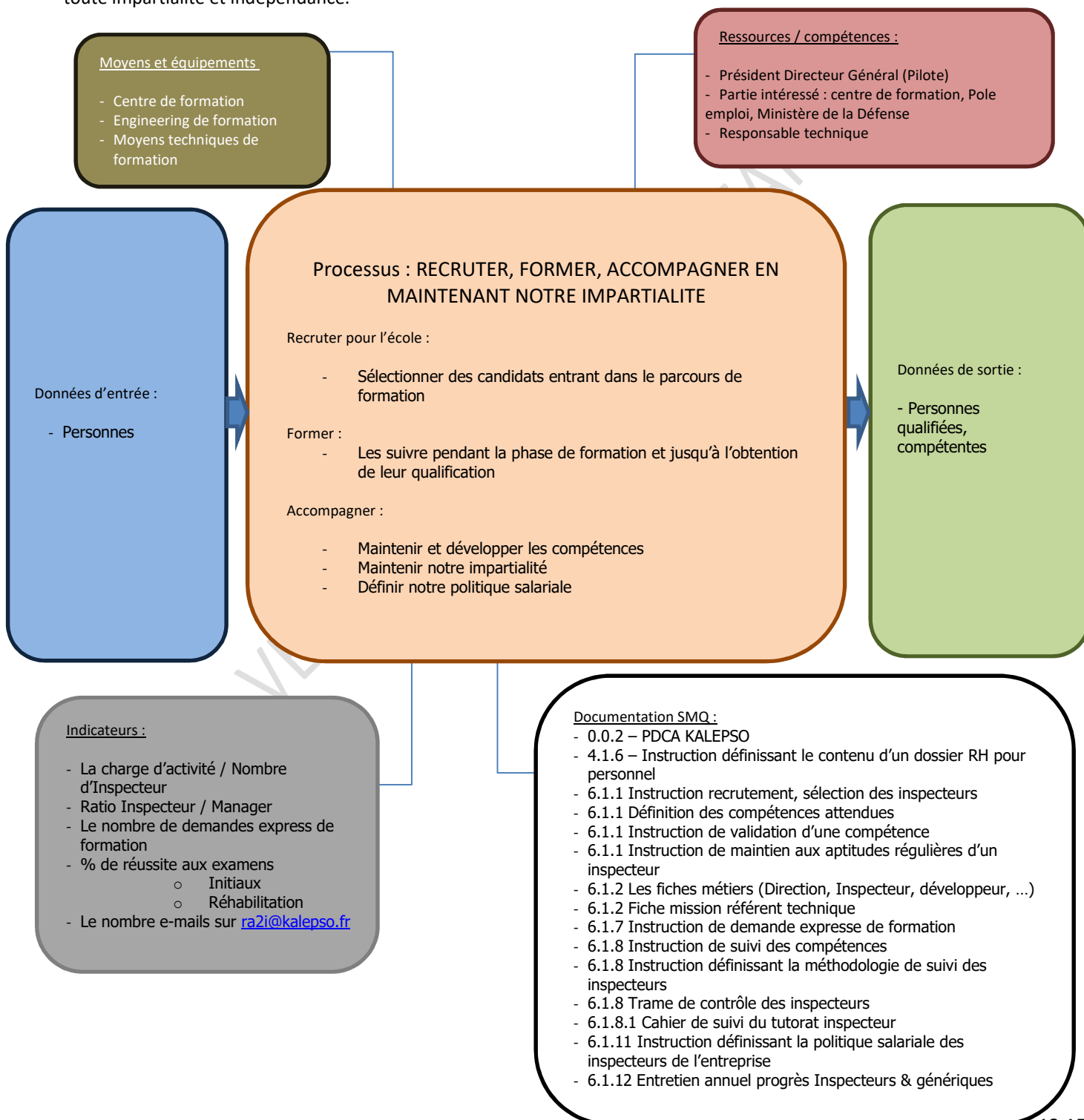
Nous mettons à la disposition de l'organisme de formation une unité strictement identique, ayant les mêmes suivis, les mêmes exigences, afin que chaque futur inspecteur Kalepso, puisse se former sur les mêmes moyens.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

8 – RECRUTER FORMER ACCOMPAGNER MAINTENIR L'IMPARTIALITE



Objectif : Satisfaire nos clients en ayant des collaborateurs, former, disponibles pour réaliser les prestations commandées en toute impartialité et indépendance.



Les Hommes sont la richesse de l'entreprise. Nous attachons une grande importance à l'accompagnement de nos collaborateurs depuis leur entrée dans le parcours de formation et durant toute leur carrière chez Kalepso.

Des partenariats sont aujourd'hui passés avec le Ministère de la Défense pour accueillir des futurs inspecteurs.

Dès l'entrée en formation chez notre partenaire, nous insistons sur les notions d'impartialité et d'indépendance.

L'entrée chez Kalepso n'est pas immédiate pour les Inspecteurs.

Ils suivent un programme de formation avec notre partenaire de formation durant 1 an.

Les modalités d'acquisition des connaissances sont définies pour chaque spécification ou plan qualité.

Les connaissances sont gérées par la Direction Kalepso, le partenaire de formation et leurs validations sont enregistrées dans eSecureDive.

Habilitation : Opération par laquelle la Direction de Kalepso reconnaît que les aptitudes physiques et comportementales d'un collaborateur disposant de qualification(s) technique(s) d'une part, de qualification de gestion d'autre part ainsi que ses habilitations de sécurité nécessaires, lui permettent de réaliser une prestation donnée.

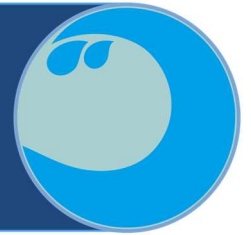
Les outils :

Le plan de formation est établi annuellement sur la base d'analyse des réclamations, des perspectives d'évolutions de Kalepso, les besoins exprimés par les collaborateurs, etc... Il est mis en œuvre avec le(s) partenaire(s) formation(s) de Kalepso après une validation de la Direction.

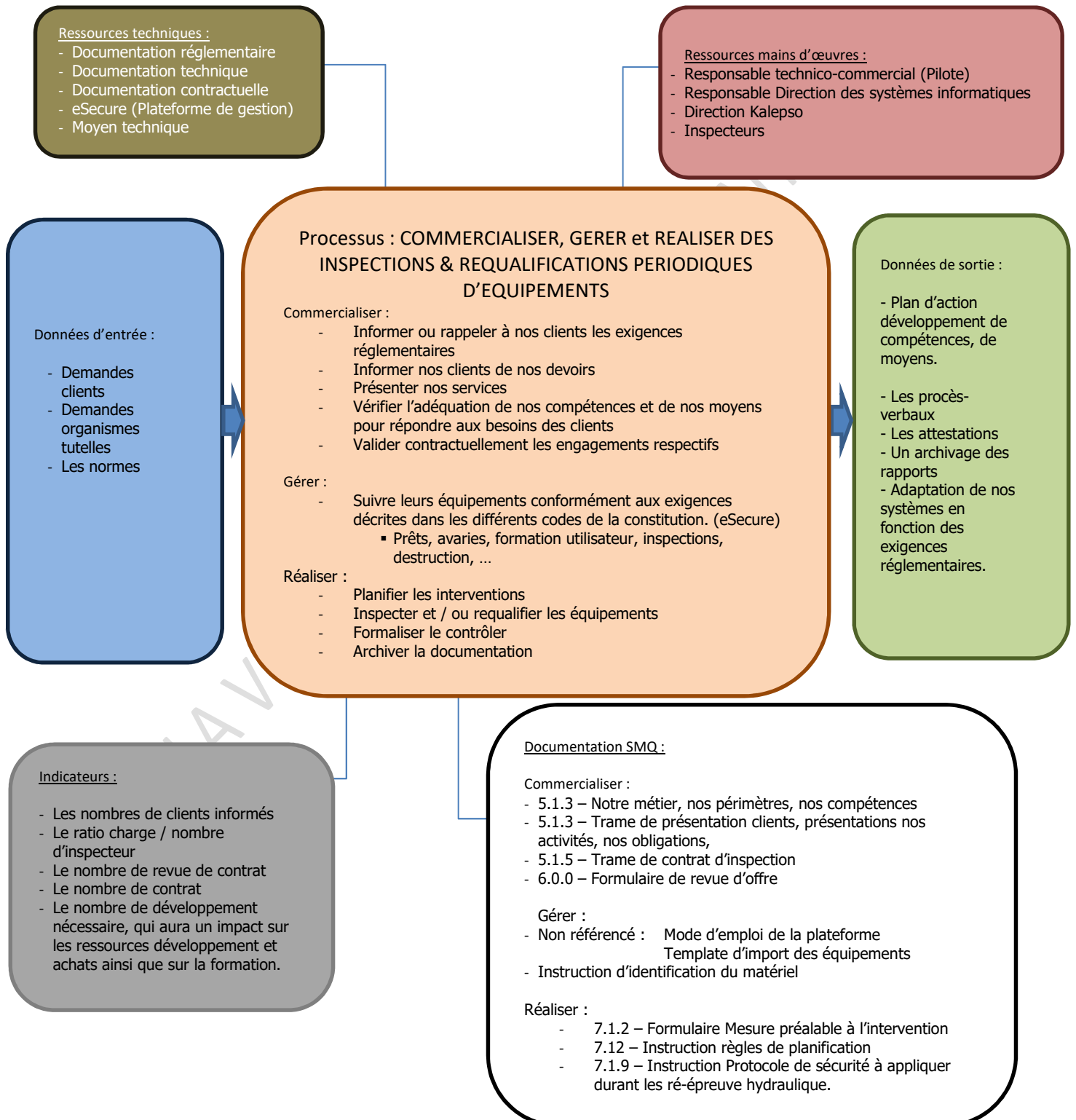
Le DTI (Dossier Technique Individuel) d'un collaborateur contient les informations relatives à ses formations scolaires, formations suivies, scolaire, puis avec notre partenaire, les habilitations, ses entretiens, ses engagements, sa fiche métier signées avec ses responsabilités, ses autorités, ...

L'engagement à respecter la valeur de l'entreprise et la politique.

9 – COMMERCIALISER GERER REALISER LES INSPECTIONS PERIODIQUES



Finalité du processus : Apporter un service, un soutien complet à nos clients pour leurs équipements sous pression et leurs équipements de protection individuelle conforme au contrat signé. Les informer, les former, leur apporter une veille réglementaire en toute transparence avec nos organismes de tutelles (DGCCRF et DREAL)



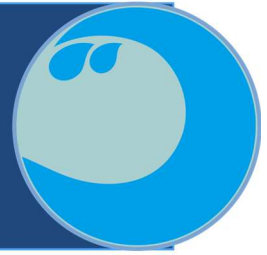
10 – Réclamations et Appels

11 – Sous-traitance

12 – Planification des interventions

13 – Moyen de requalification

14 – Devoir envers nos tutelles



10 – Réclamations et Appels

Kalepso souhaite être le plus réactif possible en cas de problèmes rencontrés sur la qualité de nos prestations ou sur les décisions que nous avons concernant vos équipements.

Nous classerons vos demandes en 2 catégories :

- **Les Appels** : qui ont but de contester une décision prise par un inspecteur sur un équipement, (souvent en cas de déclassement)
- **Les réclamations** : qui a pour but d'exprimer un mécontentement autre qu'un appel. Retard ou autre.

Nous privilégions la formalisation des réclamations et appels au travers de la base eSecureDive, plutôt que par appel téléphonique, afin de pouvoir conserver une trace écrite de la requête du client, ainsi qu'une structure des données minimum nécessaire afin d'étudier la problématique rencontrée par le client.

11 – Sous-traitance

Kalepso ne sous-traite aucune intervention d'inspection ou de requalification. Elles sont réalisées par nos Inspecteurs.

12 – Planification des interventions

Organisme Habilité, Kalepso, se doit de déclarer ses interventions à ces tutelles minimum 4 jours francs avant la date d'intervention.

Il est donc important d'anticiper les plans de prévention, et évidemment la saisie des datas dans eSecure.

13 – Moyen de requalification

Kalepso possède ses propres moyens d'inspections et de requalifications. Si le client souhaite que Kalepso utilise des moyens mis à disposition par le client, il sera nécessaire de fournir l'ensemble des certificats d'étalonnage des équipements, ainsi que les modes d'emplois si ces équipements sont peu courants.

Dans les commentaires de procès-verbal il sera stipulé que les inspections ont été réalisé avec les moyens du client

14 – Devoirs envers nos tutelles

Kalepso est un organisme Accrédité et Habilité. Ces reconnaissances étatiques de nos compétences de notre savoir-faire, nous engageant à une transparence complète d'un bout à l'autre de nos prestations envers nos organismes de tutelles que sont :

- Le COFRAC : Comité Français d'Accréditation
- La DREAL : Direction Régional de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
- La DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

Notre système de Management Qualité leur est accessible sur simple demande.

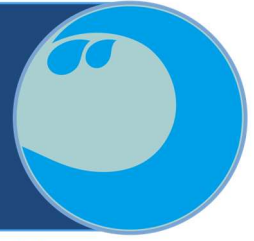
Nous communiquons également chaque année au Bureau de la Sécurité des Equipements à Risques et des Réseaux, notre système de management.

- Nos portes leurs sont ouvertes en permanence afin qu'ils puissent vérifier le respect de notre organisme à l'exécution d'un travail en toute sécurité au respect de la réglementation, des normes, des dispositions auxquelles sont soumis les Organismes d'Inspection tel que Kalepso.

Pour les équipements sous pression (ESP) :

Suivant l'arrêté du 20 novembre 2017 article 25 paragraphe 3 : Lorsqu'une non-conformité entraînant une altération du niveau de sécurité est mise en évidence, l'attestation le mentionne et la transmission prévue au paragraphe II est effectuée sous pli recommandé avec avis de réception. L'organisme habilité en rend compte à l'autorité administrative compétente en charges des appareils à pression prévue à l'article R557-1-2, dans un délai maximal de cinq jours ouvrés.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI



D'autres documents de notre système de management viennent s'ajouter à la liste de la page ci-dessus.

Par exemple :

- 7.2.4 – Instruction identifiant les risques et les précautions à prendre avec le matériel confié afin d'éviter tout endommagement
- 7.1.1 – Mode opératoire requalification bouteille aciers, alu, compo, 2 inf à 40%
- 7.1.1 – Mode opératoire requalification bouteille aciers, alu, compo, 2 sup à 40%

L'ensemble du système est disponible dans le cloud, sharepoint nommé : Système de management pour tous les collaborateurs.

15.1 Gestion du Manuel Qualité

La rédaction, la validation et la diffusion s'effectuent suivant les dispositions du SMQ Système documentaire.
La rédaction de ce manuel est aujourd'hui réalisée par le P.D.G de Kalepso
La relecture par l'ensemble du Comité Directeur de Kalepso
Les signatures par le P.D.G et le D.G de Kalepso

15.2 Définitions et abréviations

Les termes suivants sont utilisés dans l'ensemble du système de management qualité, ils signifient :

Abréviations utilisées :

- C/R : Compte-rendu
- DTI : Dossier Technique Individuel
- SMQ : Système de Management Qualité
- QSSE : Qualité Sécurité Santé Environnement
- RH : Ressources Humaines
- Diagramme de Crosby : Diagramme en forme de tortue définissant nos processus.
- Parties intéressées : Partie entrant ou pouvant intervenir dans un processus. Ces parties, peuvent être internes ou externes à Kalepso. (Exemple : DREAL, DGCCRF, COFRAC, Partenaire de formation, ...)
- Tutelles : Organismes ou entités auxquelles kalepso s'engage à donner accès à l'ensemble de son système. (DREAL, DGCCRF, COFRAC)
- DREAL : Direction Régionale de L'Environnement de L'Aménagement et du Logement
- DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes
- COFRAC : Comité Français d'Accréditation

15.3 Principales modifications

Les modifications sont motivées par :

- Les évolutions du système de management suite aux retours d'expériences et aux mises à jour
- L'évolution des référentiels
 - o Règlement 2016/425 et textes imbriqués
 - o Norme 17020
- Les audits

Afin de faciliter la lecture de ce manuel, et de préserver son esthétique, toutes les modifications ne sont pas identifiées, les principales sont repérées par un trait dans la marge. De même à la fin du document un tableau reprend un résumé des modifications apportées.