MANUEL QUALITE KALEPSO

LA VERSION NUMERIQ

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS APPORTEES AU DOCUMENT :

Rév	Date	Nature
06	27/12/2025	Refonte du manuel Qualité

POLITIQUE QUALITE

La raison d'être de **Kalepso** est d'assurer la sécurité des personnes et des biens par l'excellence technique et la rigueur de nos inspections d'Équipements Sous Pression (ESP) et d'EPI. Notre ambition est de devenir un acteur de référence en matière de fiabilité et de protection de l'environnement.

Pour porter cette ambition, notre Direction s'engage sur **quatre principes fondamentaux** :

1. Impartialité et Indépendance

La confiance de nos clients et des autorités (DREAL, DGCCRF, COFRAC) repose sur notre éthique.

- **Neutralité :** Nous excluons toute influence commerciale ou financière susceptible de biaiser nos avis techniques.
- **Éthique :** Chaque collaborateur signe et applique notre charte de déontologie garantissant une totale intégrité.

2. Excellence des Compétences

Parce que l'inspection est un acte de haute technicité, nous investissons sur le long terme dans nos ressources humaines.

- **Parcours d'élite :** Chaque inspecteur suit une formation intensive d'un an, sanctionnée par un diplôme national (CQPM).
- **Maîtrise continue :** Les aptitudes techniques et comportementales sont suivies et auditées annuellement via notre système d'habilitation.

3. Maîtrise des Moyens et Innovation (eSecure)

Nous refusons les interventions "à la volée" au profit d'une traçabilité absolue.

- **Pilotage Digital :** Notre outil **eSecure** centralise l'historique complet, les plans d'inspection et les PV numériques, qui font foi sans limite de durée.
- **Précision :** Nos moyens de mesure sont étalonnés et entretenus selon des standards rigoureux (ISO 11819) pour garantir la justesse de chaque contrôle.

4. Amélioration Continue et Simplification

Nous visons une organisation agile où la qualité est au service de l'efficacité.

- **Pilotage par l'action :** Un outil unique (PDCA) regroupe nos indicateurs et nos décisions pour une réactivité optimale.
- **Écoute active :** Nous analysons systématiquement les retours clients et les exigences des tutelles pour perfectionner nos processus.

Engagement de la Direction : Je m'engage personnellement à mettre à disposition les ressources nécessaires pour faire vivre cette politique et garantir la conformité constante de nos prestations aux référentiels en vigueur.

Emmanuel PERISSE
Président Directeur Général

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

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.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

Normes et directives :

- NF EN ISO/IEC 17020
- Directive 2014/68/UE (DESP)
- Directive 2009/105/CE
- Directive 2010/35/CE
- Directive 97/23/CE
- Directive 2014/29/UE
- Décret du 18/01/1943
- Arrêté du 20 novembre 2017

Documents techniques et guides professionnels :

- Fiches AQUAP, CLAP, AFIAP
- Guides professionnels applicables aux ESP
- Guides et documents COFRAC
- Textes réglementaires nationaux et européens
-

Adhésion professionnelle :

L'organisme est membre de l'AQUAP ce qui permet :

- l'accès aux informations réglementaires et techniques actualisées,
- le partage de retours d'expérience,
- la participation à la définition des positions communes de la profession.

Veille réglementaire et normative :

- Pilotée par le Responsable Qualité,
- Instruction associée : 7.1.4 Instruction Veille normative et réglementaire 2024 09 25
- Diffusion et intégration dans procédures, instructions et formations.

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 les autorités administratives compétentes 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

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

1 – Management & Organisation

1.1 Présentation de l'Organisme

KALEPSO est un organisme d'inspection spécialisé dans le contrôle des Équipements Sous Pression (ESP) et des Équipements de Protection Individuelle (EPI). Notre structure est dimensionnée pour répondre avec réactivité et expertise aux exigences réglementaires de nos clients.

1.2 Responsabilité Juridique et Structure

Kalepso est une entité juridique autonome. La Direction assume la pleine responsabilité de l'activité d'inspection.

- **Gouvernance :** L'organisation est pilotée par un Président Directeur Général, garant de l'indépendance des décisions techniques.
- **Stabilité :** Dans le cadre de son évolution actuelle, Kalepso concentre ses ressources sur la consolidation de son outil technique et le maintien de son haut niveau d'accréditation.

1.3 Personnel de Direction et Direction Technique

L'autorité technique est clairement identifiée pour garantir la conformité aux référentiels (ISO 17020 et Arrêté du 20/11/2017).

- **Le Directeur Technique** dispose de la compétence et de l'autorité nécessaires pour valider les méthodes d'inspection, les rapports et le maintien des qualifications des inspecteurs.
- **Le Responsable Qualité** veille à l'application quotidienne du système de management et à la gestion des risques liés à l'impartialité.

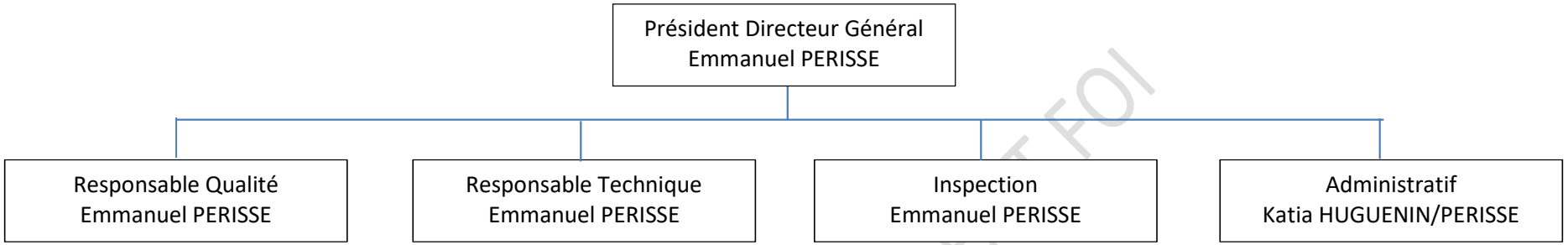
1.4 Engagement de Confidentialité et Indépendance

Kalepso garantit que son personnel est libre de toute pression interne ou externe (commerciale, financière ou autre) qui pourrait influencer la qualité ou les résultats de ses travaux.

- Chaque collaborateur est lié par une clause de confidentialité stricte.
- L'organisme ne s'engage dans aucune activité (conception, fabrication, fourniture, installation ou maintenance) qui pourrait compromettre son indépendance de jugement.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

Organigramme de Kalepso



LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

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

Le Comité de Direction est composé de :
Du Président Directeur Général
De l'administration
Du Directeur Technique
Du Directeur Qualité

Suppléances :
Les fonctions :
Direction Technique et Responsable Qualité peuvent être sous traitée en cas de besoin.

2 – Historique et Jalons réglementaires

Créé en 2020, **KALEPSO** est né de la volonté de proposer une alternative rigoureuse et digitalisée dans le secteur de l'inspection des Équipements Sous Pression (ESP) et des EPI. L'organisme a rapidement validé son expertise par l'obtention des reconnaissances officielles nécessaires à son activité.

Aujourd'hui : Kalepso se concentre sur la **consolidation de ses acquis** et l'optimisation de ses processus internes. Notre priorité est de garantir la continuité de service pour nos clients à travers l'outil **eSecure**, assurant une traçabilité sans faille et une sécurité maximale des installations contrôlées.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

3 – Déontologie – Impartialité et Confidentialité

3.1 Engagement de l'Organisme

L'indépendance de **KALEPSO** est le garant de la sécurité de nos clients et de la protection de l'environnement. Nous garantissons que nos activités d'inspection sont menées de manière impartiale, en excluant toute pression commerciale, financière ou personnelle susceptible d'influencer nos conclusions techniques.

3.2 Charte de Déontologie Intégrée

Conformément à l'ISO 17020 (Organisme de Type A), chaque collaborateur de Kalepso s'engage à respecter les principes suivants :

- **Indépendance stricte :** Kalepso et son personnel ne sont ni concepteurs, ni fabricants, ni mainteneurs, ni utilisateurs des équipements inspectés. Nous n'intervenons pas si un membre de l'équipe a réalisé une prestation de conseil sur l'équipement concerné.
- **Intégrité et Refus des Avantages :** Aucun cadeau, gratification ou avantage ne peut être accepté de la part d'un tiers. Tout conflit d'intérêts potentiel (lien familial, amical ou financier) doit être déclaré immédiatement à la Direction.
- **Neutralité de la rémunération :** La rémunération des inspecteurs est fixe et indépendante du nombre d'inspections réalisées ou de la nature des résultats (avis favorable ou défavorable).
- **Secret Professionnel :** Toutes les données collectées sont confidentielles. Seules les autorités de tutelle (DREAL, DGCCRF, COFRAC) ont un droit d'accès à ces informations dans le cadre de leurs missions de surveillance.

3.3 Analyse et Maîtrise des Risques (RA2I)

L'impartialité fait l'objet d'une surveillance active via l'adresse dédiée : *ra2i@kalepso.fr*.

1. **Analyse des liens :** La Direction analyse annuellement les risques liés aux actionnaires et aux partenaires.
2. **Traitement des menaces :** Si un risque d'atteinte à l'impartialité est détecté, des mesures de sauvegarde (changement d'inspecteur, audit spécifique) sont immédiatement mises en œuvre.
3. **Sanctions :** Tout manquement à ces règles expose son auteur à des sanctions disciplinaires (blâme, mise à pied, ou licenciement pour faute grave/lourde) et, si nécessaire, à des poursuites judiciaires.

3.4 Continuité et Archivage Sécurisé

- **Suppléance :** Un système de qualifications croisées permet d'assurer la continuité des missions par un autre collaborateur habilité sans compromis sur la rigueur.
- **Pérennité eSecure :** Les preuves d'impartialité et les rapports sont sauvegardés de manière pérenne sur notre Cloud sécurisé, assurant leur disponibilité pour nos clients indépendamment de la situation de l'entreprise.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

Engagement Individuel

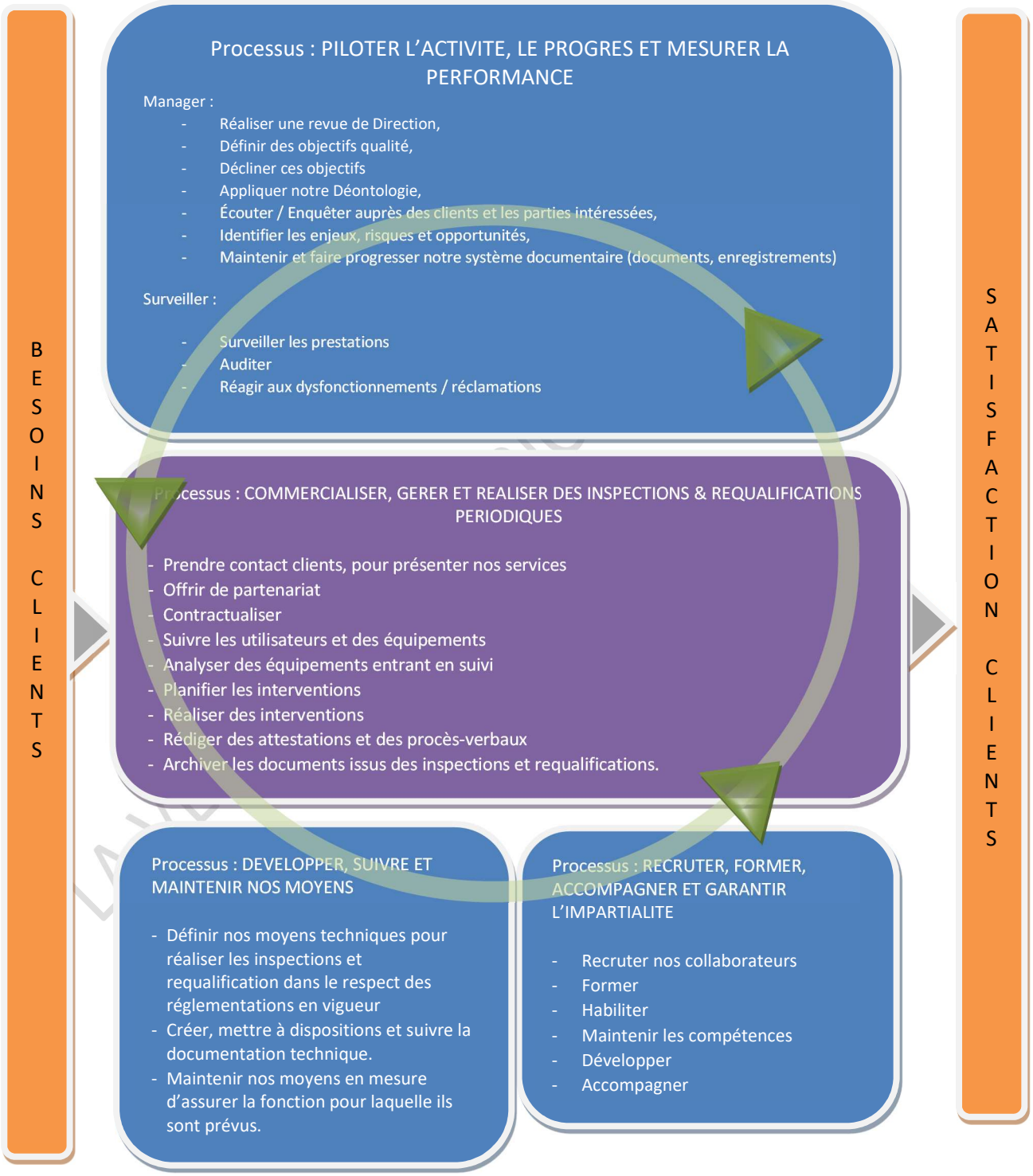
(À faire signer par chaque collaborateur pour valider l'intégration du document 4.1.0)

Je soussigné(e) ....., déclare avoir pris connaissance de la présente charte intégrée au Manuel Qualité et m'engage à en respecter les principes sans réserve dans l'exercice de mes fonctions.

Fait à ....., le ..... / ..... / ..... Signature :

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

4 – Système Management Qualité



Ci-dessus : Processus Kalepso

4.1 Objectifs et Maîtrise

Le SMQ de **KALEPSO** est conçu pour assurer la conformité constante de nos inspections aux exigences de la norme **ISO/CEI 17020** et de l'**Arrêté du 20/11/2017**. Notre priorité est la maîtrise des risques techniques et la protection de l'intégrité des données de nos clients.

4.2 Organisation Documentaire Simplifiée

Pour garantir une application homogène sur le terrain, notre documentation est hiérarchisée en quatre niveaux accessibles via notre environnement sécurisé :

- **Les Procédures (PQ) :** Définissant l'enchaînement d'étapes d'un processus
- **Les Instructions (IQ) :** Définissent les modes opératoires techniques et réglementaires "métier".
- **Les Formulaires (FQ) :** Constituent les supports d'enregistrement et de preuve (rapports, fiches de suivi).
- **Les Notes (NQ) :** Précisent des dispositions ponctuelles ou des évolutions normatives immédiates.

4.3 Maîtrise des Enregistrements et eSecure

La traçabilité est le cœur de notre preuve de conformité :

- **Numérisation :** L'outil **eSecure** centralise l'intégralité des dossiers techniques (historiques, plans d'inspection, PV).
- **Valeur Probante :** La version numérique des rapports d'inspection fait foi.
- **Archivage :** Les données sont sauvegardées sur un Cloud sécurisé, garantissant leur pérennité et leur disponibilité pour les clients et les autorités sans limite de durée.

4.4 Amélioration et Pilotage (PDCA)

Plutôt que multiplier les rapports, Kalepso utilise un **outil de pilotage unique (Tableau de bord PDCA)** pour gérer :

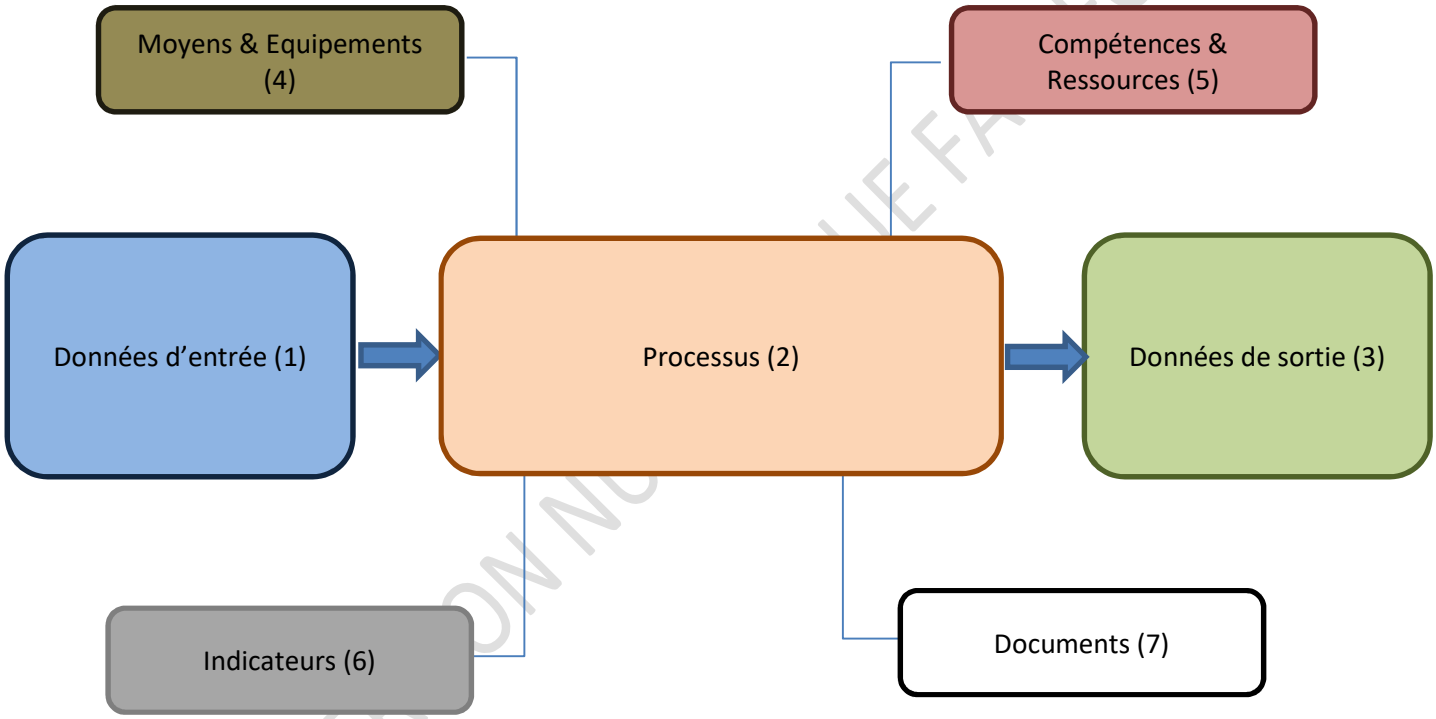
1. **La Surveillance :** Audits internes et contrôles techniques réguliers.
2. **L'Écoute Client :** Traitement systématique des réclamations et des enquêtes de satisfaction.
3. **Les Actions Correctives :** Analyse des non-conformités pour éviter leur renouvellement.
4. **La Revue de Direction :** Une analyse annuelle par la Direction pour s'assurer que le système reste adapté aux ressources et aux enjeux de l'entreprise.

LA VERSION NUMÉRIQUE FAIT FOI

5 – La documentation & traçabilité

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)



LA VERSION NUMÉRIQUE FAIT FOI

5.1 Maîtrise des documents du SMQ

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) de Kalepso est documenté pour garantir la constance de nos prestations. La documentation est structurée ainsi :

- **Niveau 1 : Manuel Qualité (MQ)** – Politique et organisation.
- **Niveau 2** : **Procédures (PQ)** – Enchaînement d'étapes d'un processus
- **Niveau 3 : Instructions (IQ)** – Modes opératoires techniques et réglementaires.
- **Niveau 4 : Formulaires (FQ)** – Supports d'enregistrement (trames de rapports, fiches internes).
- **Niveau 5 : Notes (NQ)** – Informations ponctuelles ou alertes réglementaires.

Seules les versions numériques disponibles sur le serveur de l'entreprise font foi. Toute impression papier est considérée comme une copie non maîtrisée.

5.2 La Base de Données Partagée : eSecure

eSecure est l'outil central d'exploitation et d'échange avec nos clients (exploitants). Il assure la transparence et la disponibilité immédiate de l'information technique :

- **Production :** eSecure permet la rédaction et l'édition des attestations de contrôle et des rapports d'inspection.
- **Centralisation :** La base de données regroupe l'historique, les certificats de conformité et l'ensemble des enregistrements techniques liés aux équipements suivis.
- **Accessibilité :** Chaque exploitant dispose d'un accès sécurisé à ses propres données, garantissant une consultation en temps réel de l'état de conformité de son parc.

5.3 Archivage et Protection des Données

Pour garantir la pérennité des preuves d'inspection conformément aux exigences de l'ISO 17020 :

- **Pérennité :** L'ensemble des données (SMQ et données eSecure) est sauvegardé sur un Cloud sécurisé avec redondance quotidienne.
- **Disponibilité :** Les rapports et certificats sont conservés sans limite de durée, assurant ainsi aux exploitants et aux autorités un historique complet, indépendamment de l'évolution de la structure de Kalepso.
- **Confidentialité :** L'accès aux informations est strictement hiérarchisé par des identifiants individuels, garantissant que chaque partie intéressée n'accède qu'aux données qui la concernent.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

6 – PILOTER L'ACTIVITE, MESURER LA PERFORMANCE

6.1) Diagramme de Crosby

Moyens et équipements
- eSecure (plateforme Kalepso)
- Brochures / Documents

Ressources / compétences :
- Responsable Qualité ou Direction (Pilote)
- Partenaire qualité extérieur

Données d'entrée :
- Réclamations clients
- Enquêtes de satisfaction
- Revue de Direction
- Audits Internes
- Audits Externes
- Fiche d'écart ou d'amélioration

Processus : MANAGER, SURVEILLER AMELIORER LE SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE

Manager :
- Définir politique qualité,
- Définir des objectifs qualité,
- Réaliser une revue de Direction,
- Déontologie,
- Écouter / Enquêter auprès des clients et les parties intéressées,
- Identifier les enjeux, risques et opportunités,
- Maintenir et faire progresser notre système documentaire (documents, enregistrements)

Surveiller :
- Surveiller les prestations
- Réaliser les audits internes
- Traiter les dysfonctionnements / réclamations en actions préventives et correctives

Données de sortie :
- Revue de Direction
- Plans d'actions
- Rapports d'audits

Indicateurs :
- Nombre de réclamations clients
- Classement et nombre de non-conformité audit interne
- Point forts identifiés lors des audit internes
- Les indicateurs journaliers
- Tendance des indicateurs journaliers

Documentation SMQ :
- 0.0.2 – PDCA KALEPSO
- 6.1.8 – Trame de contrôle des inspecteurs
- 7.2.2 – Instruction Matériel non pret à recevoir une inspection ou une requalification
- 7.5.1 – Instruction traitement d'une réclamation clients
- 7.6.1 – Recueil de réclamation téléphonique
- 7.6.1 – Formulaire de résolution de problème 8D
- 8.3.0 – Modèle de compte rendu de réunion
- 8.5.1.1 – Instruction revue de Direction
- 8.7.1 – Instruction traitement des améliorations des non-conformité et des actions préventives

L’objectif de Kalepso est d’assurer la conformité réglementaire de ses prestations tout en garantissant la pérennité de son savoir-faire technique. Le pilotage repose sur des indicateurs concrets et une boucle d'amélioration continue simple.

6.2 Surveillance et Contrôle Technique

La performance technique est au cœur de notre activité. Elle est mesurée par :

- **La Surveillance des Inspecteurs :** Des audits terrain réguliers vérifient la bonne application des instructions techniques (IQ) et la rigueur des examens.
- **La Revue des Rapports :** Un contrôle par échantillonnage des rapports émis (via eSecure) garantit l'homogénéité des avis techniques et la qualité de la rédaction.

6.3 Écoute Client et Réclamations

Kalepso place la satisfaction de l'exploitant au centre de son suivi :

- **Traitement des Réclamations : Toute insatisfaction est enregistrée, analysée et donne lieu à une action corrective immédiate.**

6.4 Pilotage par la Revue de Direction

La Direction de Kalepso assure le pilotage stratégique à travers une **Revue de Direction** annuelle (ou semestrielle si nécessaire). Ce point d’étape permet de :

1. **Analyser les indicateurs :** Taux de conformité, retours clients, efficacité du système eSecure.
2. **Évaluer les ressources :** Adéquation entre la charge de travail et le nombre d'inspecteurs qualifiés.
3. **Décider des actions de progrès :** Ajustement des procédures (PQ/IQ) pour gagner en efficacité et en sécurité.

6.5 Actions Correctives (Le Progrès)

En cas d'écart ou de non-conformité détectée (lors d'un audit ou d'une inspection), Kalepso s'engage à :

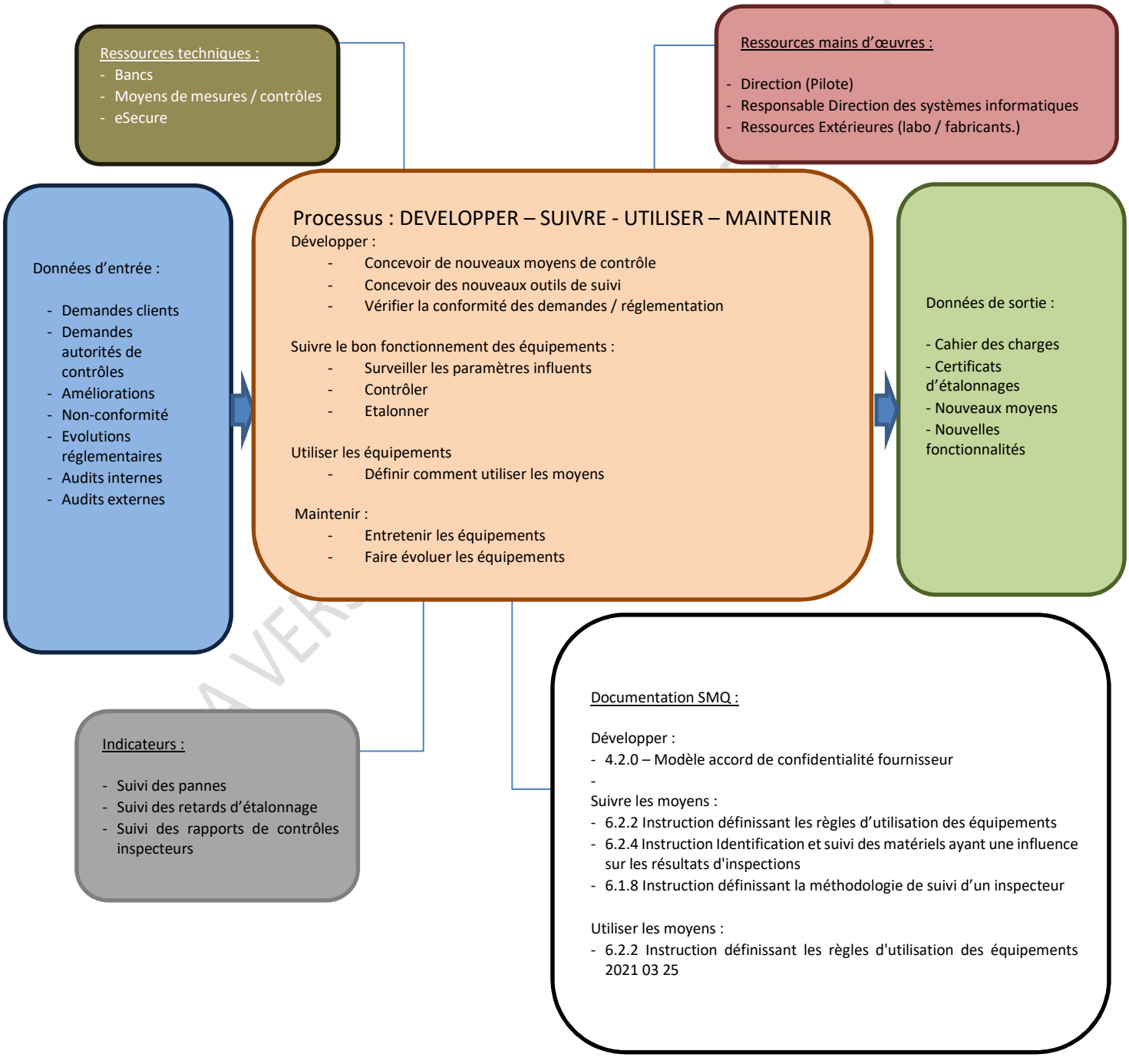
- Identifier la cause racine du problème.
- Mettre en œuvre une action corrective pour éviter la récurrence.
- Enregistrer l'évolution dans notre tableau de suivi PDCA (Planifier-Développer-Contrôler-Agir).

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

7 – DEVELOPPER SUIVRE MAINTENIR NOS RESSOURCES

7.1) Diagramme de Crosby

La qualité de nos inspections repose sur l'adéquation entre des inspecteurs hautement qualifiés et un matériel de mesure maîtrisé.



7.2 Personnel : Compétence et Habilitation

Kalepso garantit que chaque inspection est réalisée par un personnel disposant de la compétence technique et de l'impartialité requises.

- **Recrutement et Intégration :** Chaque nouvel inspecteur suit un parcours d'intégration incluant l'appropriation du SMQ et des instructions techniques (IQ).
- **Qualification et Habilitation :** L'aptitude à réaliser une inspection est sanctionnée par une Habilitation délivrée par le Directeur Technique. Cette habilitation est spécifique à un domaine (ESP, EPI) et est revue annuellement.
- **Maintien des compétences** : Le personnel bénéficie de sessions de veille réglementaire et technique pour actualiser ses connaissances. La surveillance terrain (audit) confirme le maintien de la performance.

7.3 Maîtrise des Équipements de Mesure

Kalepso s'assure que les équipements nécessaires aux inspections (manomètres, balances, contrôleurs d'épaisseur, etc.) sont adaptés et suivis.

- **Inventaire et Identification :** Chaque instrument est identifié de façon unique.
- **Raccordement et Étalonnage** : Les instruments ayant une incidence sur la validité des résultats font l'objet d'un étalonnage ou d'une vérification périodique par des organismes accrédités (raccordement aux étalons nationaux).
- **Maintenance :** Le matériel est vérifié avant chaque campagne d'inspection. Tout équipement défaillant est immédiatement retiré du service, identifié comme "Hors Service" et isolé.

7.4 Sous-traitance

Dans l'esprit de l'ISO 17020, Kalepso réalise normalement ses inspections en interne.

- Si le recours à la sous-traitance s'avère nécessaire (pic d'activité ponctuel ou compétence spécifique), Kalepso s'assure que le sous-traitant est compétent et travaille selon des exigences équivalentes aux nôtres.
- L'organisme conserve la responsabilité finale de l'avis technique rendu.

7.5 Système d'Information (Le Support)

La continuité de l'activité est assurée par nos outils numériques :

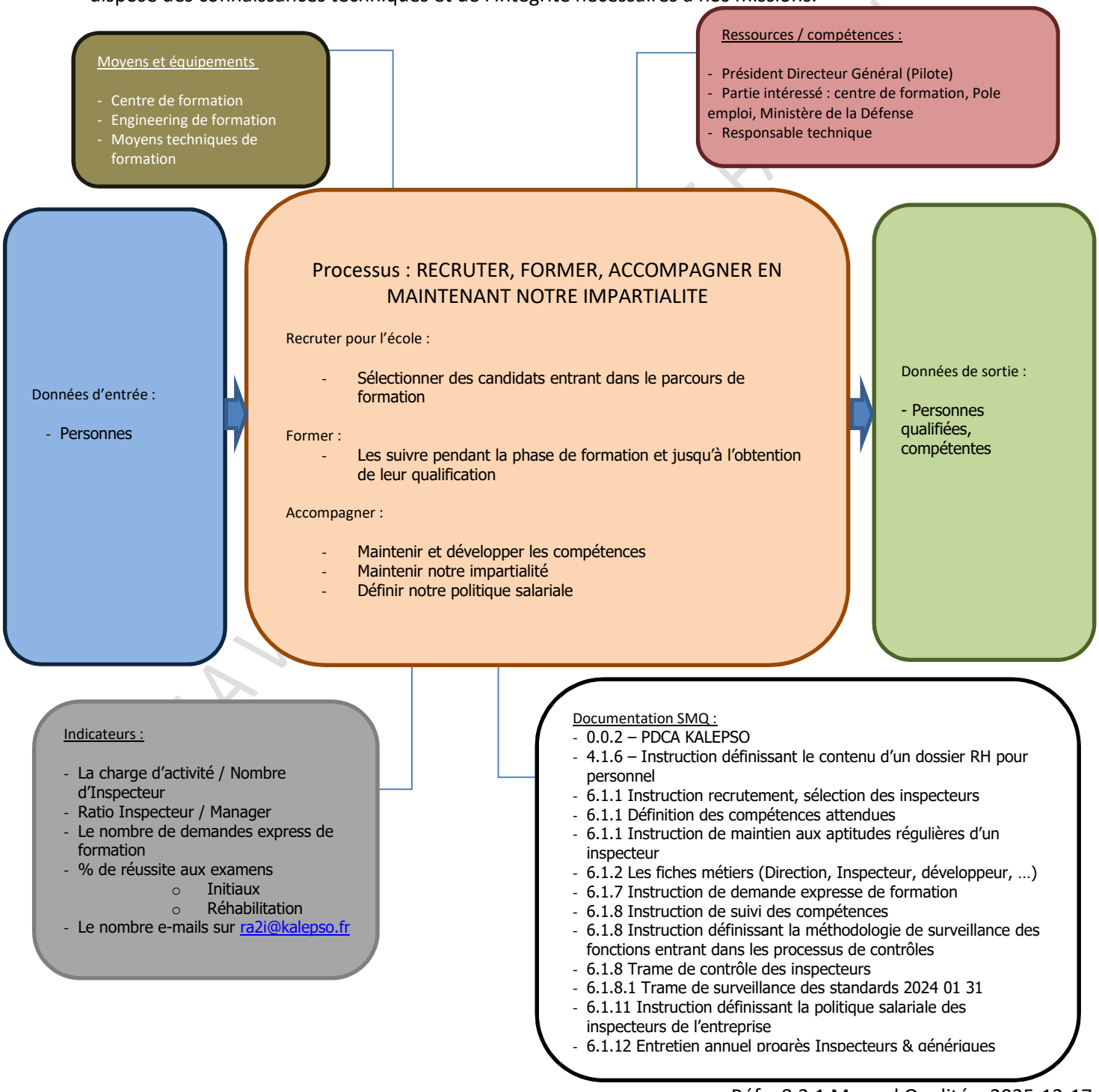
- **Infrastructure :** Nos serveurs et l'accès à eSecure font l'objet d'une maintenance préventive pour garantir la disponibilité des données clients.
- **Sécurisation :** La protection contre les cybermenaces et la sauvegarde redondante des dossiers techniques sont des priorités pour protéger le patrimoine immatériel de nos clients.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

8 – RECRUTER FORMER ACCOMPAGNER MAINTENIR L'IMPARTIALITE

8.1) Diagramme de Crosby

Ce chapitre décrit le cycle de maîtrise des compétences de Kalepso, garantissant que chaque intervenant dispose des connaissances techniques et de l'intégrité nécessaires à nos missions.



8.2 Recruter : La Sélection du Profil

Le recrutement est basé sur l'adéquation entre l'expérience technique et les valeurs d'impartialité de l'entreprise.

- **Critères :** Sélection sur diplômes techniques et expérience significative dans le domaine de l'inspection.
- **Engagement :** Dès l'embauche, chaque collaborateur signe la Charte de déontologie intégrée au présent manuel (Chapitre 3).

8.3 Former : L'Intégration Opérationnelle

Chaque nouvel arrivant suit un parcours de formation initial pour maîtriser nos outils et la réglementation :

- **Formation au SMQ :** Appropriation des procédures (PQ) et instructions (IQ).
- **Formation eSecure :** Maîtrise de l'outil de rédaction et de transmission des rapports.
- **Tutorat :** Réalisation d'inspections en binôme avec un inspecteur confirmé avant toute autonomie.

8.4 Accompagner : L'Habilitation

La compétence est validée par un processus formel d'accompagnement :

- **Évaluation :** Le Directeur Technique ou une tierce partie évalue les aptitudes théoriques et pratiques.
- **Prérogatives :** Les prérogatives individuelles sont suivies directement dans notre outil eSecure donnant la possibilité ou non de réaliser les contrôles au(x) inspecteurs.
- **Évolution :** L'accompagnement permet l'extension des prérogatives de chaque personne vers de nouveaux domaines techniques selon les besoins de Kalepso.

8.5 Maintenir : La Surveillance et l'Impartialité

La compétence et l'éthique sont réévaluées en continu pour garantir la fiabilité de nos avis :

- **Surveillance terrain :** Audit régulier de l'inspecteur en situation réelle par un membre de la Direction Technique.
- **Maintien de l'impartialité :** Réactualisation annuelle de la déclaration d'intérêts et veille réglementaire obligatoire pour éviter toute obsolescence des connaissances.
- **Sanction du maintien :** Si une dérive technique ou éthique est constatée, la prérogative est suspendue immédiatement jusqu'à la mise en place d'actions correctives

LA VERSION NUMÉRIQUE FAIT FOI

9 – COMMERCIALISER GERER REALISER LES INSPECTIONS PERIODIQUES

9.1 Diagramme de Crosby

Ce chapitre décrit le processus opérationnel de Kalepso, garantissant que chaque prestation est définie, planifiée et exécutée en stricte conformité avec les exigences réglementaires.

Ressources techniques :
- Documentation réglementaire
- Documentation technique
- Documentation contractuelle
- eSecure (Plateforme de gestion)
- Moyen technique

Ressources mains d'œuvres :
- Responsable technico-commercial (Pilote)
- Responsable Direction des systèmes informatiques
- Direction Kalepso
- Inspecteurs

Données d'entrée :
- Demandes clients
- Demandes organismes tutelles
- Les normes

Processus : COMMERCIALISER, GERER et REALISER DES INSPECTIONS & REQUALIFICATIONS PERIODIQUES D'EQUIPEMENTS

Commercialiser :
- Informer ou rappeler à nos clients les exigences réglementaires
- Informer nos clients de nos devoirs
- Présenter nos services
- Vérifier l'adéquation de nos compétences et de nos moyens pour répondre aux besoins des clients
- Valider contractuellement les engagements respectifs

Gérer :
- Suivre leurs équipements conformément aux exigences décrites dans les différents codes de la constitution. (eSecure)
  - Prêts, avaries, formation utilisateur, inspections, destruction, …

Réaliser :
- Planifier les interventions
- Inspecter et / ou requalifier les équipements
- Formaliser le contrôler
- Archiver la documentation

Données de sortie :

- Plan d'action développement de compétences, de moyens.

- Les procès-verbaux
- Les attestations
- Un archivage des rapports
- Adaptation de nos systèmes en fonction des exigences réglementaires.

Indicateurs :

- Les nombres de clients informés
- Le ratio charge / nombre d'inspecteur
- Le nombre de revue de contrat
- Le nombre de contrat
- Le nombre de développement nécessaire, qui aura un impact sur les ressources développement et achats ainsi que sur la formation.

Documentation SMQ :

Commercialiser :
- 5.1.3 – Notre métier, nos périmètres, nos compétences
- 5.1.5 – Trame de contrat d'inspection
- 6.0.0 – Formulaire de revue d'offre

Gérer :
- Non référencé : Mode d'emploi de la plateforme
  Template d'import des équipements
- Instruction d'identification du matériel

Réaliser :
- 7.1.2 – Formulaire Mesure préalable à l'intervention

9.2 Commercialiser : La Revue de Contrat

L'étape commerciale n'est pas qu'une offre de prix, c'est une validation de notre capacité technique à répondre au besoin.

- **Analyse de la demande :** Avant toute offre, nous vérifions que Kalepso dispose des habilitations (DREAL/COFRAC) et des compétences internes nécessaires.
- **Transparence :** Nos offres précisent clairement l'étendue de l'inspection, les référentiels réglementaires appliqués et les obligations de l'exploitant (mise à disposition des équipements, documents techniques).
- **Indépendance** : Aucune remise ou condition commerciale ne peut être liée à l'obtention d'un résultat d'inspection favorable.

9.3 Gérer : Planification et Logistique

La gestion des inspections vise l'efficacité et la traçabilité :

- **Affectation :** Les missions sont confiées aux inspecteurs en fonction de leurs habilitations géographiques et techniques.
- **Préparation :** L'inspecteur prépare sa mission en consultant l'historique de l'équipement via eSecure pour identifier les points de vigilance particuliers.
- **Suivi :** Un tableau de bord interne permet de suivre les échéances réglementaires des clients pour les alerter sur les renouvellements à prévoir.

9.4 Réaliser les Inspections Périodiques

C'est le cœur de notre métier. L'inspection est réalisée selon les instructions techniques (IQ) en vigueur :

- **Examen sur site ou en centre :** L'inspecteur réalise les contrôles, les mesures et les tests requis par la réglementation (ex : Arrêté du 20/11/2017).
- **Constats immédiats :** En cas de non-conformité majeure présentant un risque immédiat, l'inspecteur en informe sans délai l'exploitant.
- **Utilisation de l'outil terrain :** Les relevés sont directement saisis ou notés pour être intégrés dans la base de données.

95 Finalisation : Rapport et Attestation

Le processus se conclut par l'émission des documents officiels via **eSecure** :

- **Rédaction :** Le rapport détaille les examens réalisés et conclut sur la conformité ou non-conformité de l'équipement.
- **Validation :** Après vérification, le rapport et l'attestation de contrôle sont générés.
- **Mise à disposition :** Les documents sont immédiatement accessibles au client sur son espace eSecure sécurisé, garantissant une traçabilité totale et une disponibilité permanente pour les autorités de contrôle.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

10. RÉCLAMATIONS ET APPELS

Kalepso traite chaque retour client comme une opportunité d'amélioration, conformément à l'ISO 17020.

- **Réclamations :** Toute expression de mécontentement est enregistrée. La Direction analyse les causes et apporte une réponse écrite au client.
- **Appels :** Si un client conteste un résultat d'inspection (avis défavorable), il peut faire appel. L'instruction de cet appel est réalisée par une personne différente de celle ayant effectué l'inspection, afin de garantir une impartialité totale dans la décision finale.

11. SOUS-TRAITANCE

- **Principe :** Kalepso réalise ses prestations par ses propres moyens.
- **Recours exceptionnel :** En cas d'impossibilité technique ou de surcharge ponctuelle, nous pouvons faire appel à un sous-traitant qualifié.
- **Contrôle :** Kalepso vérifie l'accréditation ou la compétence du sous-traitant et conserve la responsabilité globale de l'avis rendu. Le client est systématiquement informé du recours à un intervenant externe.

12. PLANIFICATION DES INTERVENTIONS

La planification est le moteur de notre réactivité :

- **Anticipation :** Grâce à la base de données eSecure, Kalepso identifie les dates de validité des équipements pour alerter les exploitants avant l'échéance réglementaire.
- **Optimisation :** Les interventions sont planifiées pour garantir la disponibilité des ressources techniques et des équipements de mesure étalonnés nécessaires à la mission.

13. MOYENS DE REQUALIFICATION

Kalepso met en œuvre les moyens techniques requis par les guides professionnels et les arrêtés ministériels (notamment pour les ESP) :

- **Équipements :** Utilisation de pompes d'épreuves, manomètres étalonnés et contrôleurs d'épaisseur raccordés.
- **Méthodologie :** Chaque requalification suit une instruction technique (IQ) stricte garantissant que les tests de pression ou les examens non destructifs sont réalisés en toute sécurité et avec une précision métrologique.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

14. DEVOIR ENVERS LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES

En tant qu'organisme habilité/accrédité, Kalepso assume ses devoirs de transparence :

- **Collaboration :** Nous tenons à disposition des Autorités de contrôle et d'accréditation (DREAL, COFRAC, etc.) l'ensemble de nos dossiers techniques, rapports et enregistrements de qualité.
- **Alerte :** Kalepso s'engage à informer l'administration compétente en cas de danger grave et immédiat constaté sur un équipement, conformément aux obligations réglementaires en vigueur.
- **Reporting :** Nous transmettons les bilans d'activité et les statistiques demandés par nos instances de tutelle dans les délais impartis.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI

15 – Annexes

D'autres documents de notre système de management viennent s'adjoindre 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, …)
- Autorités administratives compétentes : 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
  - Règlement 2016/425 et textes imbriqués
  - Norme 17020
- Les audits

Afin de facilité 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.

LA VERSION NUMERIQUE FAIT FOI