



## DETAIL Processus ACF

<b><u>Mission légale :</u></b>	<b>6. Stratégie et prestations de l'ACF en matière de surveillance</b>
<b><u>Processus :</u></b>	<b>6.1 Gestion des audits, des contrôles et des inspections en matière de surveillance du cadre de la sécurité ferroviaire</b>
<b><u>Pilote :</u></b>	<b>Gestionnaire surveillance</b>
<b><u>Référence légale :</u></b>	
<b>Interopérabilité :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Directive modifiée 2008/57/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de la Communauté. (Dir 2008/57)</li><li>- Règlement grand-ducal du 1er juin 2010 relatif à l'interopérabilité du système ferroviaire</li></ul>
<b>Sécurité :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Directive modifiée 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 mars 2004 concernant la sécurité des chemins de fer communautaires (Dir 2004/49)</li><li>- Loi modifiée du 22 juillet 2009 relative à la sécurité ferroviaire (Loi 22/07/2009)</li><li>- Règlement grand-ducal modifié du 21 septembre 2009 sur la certification en matière de sécurité du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire (RGD GI 21/09/2009)</li><li>- Règlement grand-ducal modifié du 21 septembre 2009 sur la certification en matière de sécurité des entreprises ferroviaires (RGD EF 21/09/2009)</li><li>- Règlement (UE) N° 2016/796 du parlement européen et du conseil du 11 mai 2016 relatif à l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer et abrogeant le règlement (CE) no 881/2004</li></ul>
<b>Commun :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Règlement d'exécution (UE) N° 402/2013 de la commission du 30 avril 2013 concernant la méthode de sécurité commune relative à l'évaluation et à l'appréciation des risques et abrogeant le règlement (CE) n° 352/2009</li><li>- Règlement d'exécution (UE) N° 1136/2015 de la commission du 13 juillet 2015 modifiant le règlement d'exécution (UE) no 402/2013 concernant la méthode de sécurité commune relative à l'évaluation et à l'appréciation des risques.</li></ul>



**Certificat de sécurité / Agrément de sécurité :**

- Règlement (UE) N° 1158/2010 de la Commission du 9 décembre 2010 relatif à une méthode de sécurité commune pour l'évaluation de la conformité aux exigences pour l'obtention d'un certificat de sécurité ferroviaire (Règ UE 1158/2010)
- Règlement (UE) N° 1169/2010 de la Commission du 10 décembre 2010 relatif à une méthode de sécurité commune pour l'évaluation de la conformité aux exigences pour l'obtention d'un agrément de sécurité ferroviaire (Règ UE 1169/2010)
- Règlement (UE) N° 1077 de la Commission du 16 novembre 2012 concernant une méthode de sécurité commune aux fins de la surveillance exercée par les autorités nationales après la délivrance d'un certificat de sécurité ou d'un agrément de sécurité (Règ UE 1077/2012)
- Règlement (UE) N° 1078 de la Commission du 16 novembre 2012 concernant une méthode de sécurité commune aux fins du contrôle que doivent exercer les entreprises ferroviaires et les gestionnaires d'infrastructure après l'obtention d'un certificat de sécurité ou d'un agrément de sécurité, ainsi que les entités chargées de l'entretien (Règ UE 1078/2012)

**Licence de conducteur :**

- Directive 2007/59/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relative à la certification des conducteurs de train assurant la conduite de locomotives et de trains sur le système ferroviaire dans la Communauté (Dir 2007/59)
- Règlement 36/2010 CE relatif aux modèles communautaires pour la licence de conducteur de train, l'attestation complémentaire, la copie certifiée conforme de l'attestation complémentaire et le formulaire de demande de licence de conducteur de train, en vertu de la directive 2007/59/CE du Parlement européen et du Conseil
- Règlement grand-ducal modifié du 16 août 2010 ayant pour objet
  - a) la transposition en droit national de la directive 2007/59/CE relative à la certification des conducteurs de train assurant la conduite de locomotives et de trains sur le système ferroviaire dans la Communauté
  - b) de créer un cadre réglementaire relatif à la certification des conducteurs de train assurant la conduite de locomotives et de trains sur le réseau ferré luxembourgeois

**Centre de Formation / Examineurs :**

- Loi modifiée du 22 juillet 2009 relative à la sécurité ferroviaire (cf. Loi 23/12/2016)



<b>Aides:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ERA application guides for SMS</li><li>- ERA guide “Applying the CSM on Conformity Assessment – A guide for NSAs”</li></ul>
---------------	---

<b>DIFFUSION</b>	ACF
------------------	-----

	<b>Version</b>	<b>Nom</b>	<b>Date</b>	<b>Signature</b>
<b>Etablissement</b>	1.2	FW	01/08/2018	(s) FW
<b>Approbation</b>	1.2	BD	03/08/2018	(s) BD

**Remarque :**

Ce document est la propriété de l'Administration des Chemins de Fer. Une fois imprimé, ce document n'est plus tenu à jour.



## HISTORIQUE DES REVISIONS

Les informations contenues dans ce document seront mises à jour chaque fois qu'un évènement ou changement significatif dans le contenu décrit dans cette procédure le requiert (processus ou liste des activités).

Ce document et le processus correspondant seront revus au moins une fois par an.

Chaque mise à jour ou revue sera transcrite dans le tableau ci-dessous.

**NE** : Les documents périmés doivent être éliminés par les destinataires.

Révision	Date	Nature de la modification	Auteur
0.1	05/02/2015	Version initiale	BD
1.0	22/05/2015	Adaptations, mise en place des indicateurs	BD
1.1	21/09/2015	Adaptations des indicateurs page 14	LB
1.2	01/08/2018	Adaptations, Centre de Formation, Examineurs, référence légaux, ajout analyses de risques	FW

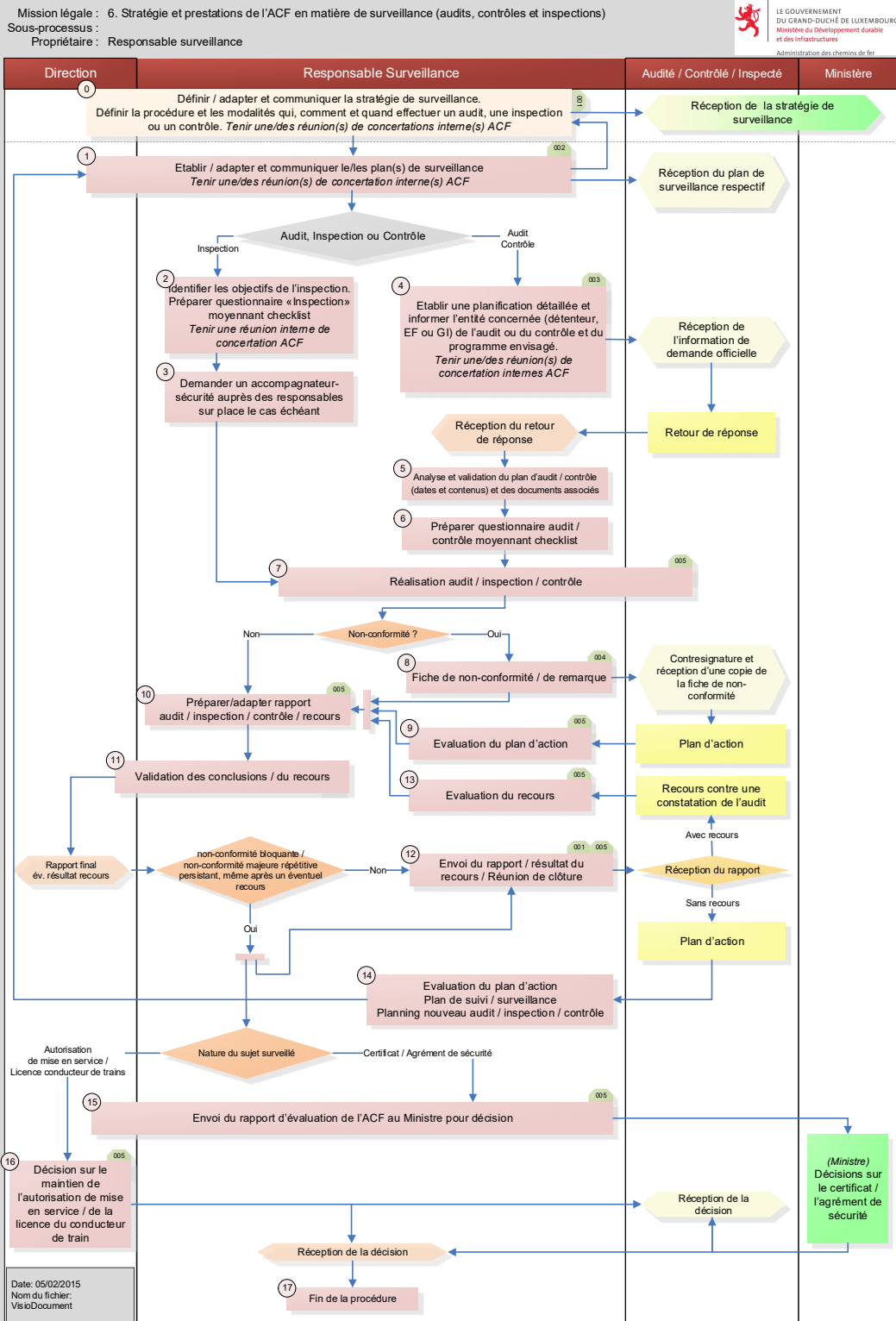


## Sommaire

1. Processus .....	6
2. Détail des activités du processus .....	7
2.1 Usagers et autres parties intéressées.....	14
2.2 Interactions avec autres processus et autres acteurs.....	14
2.3 Pilotage du processus.....	14
2.4 Liste des outils de gestion/systèmes d'information.....	14
3. Exigences qualité .....	15
3.1 Valeurs et objectifs .....	15
3.2 Indicateurs qualité .....	15
3.3 Prestations non-conformes .....	15
4. Documentation et enregistrements qualité.....	16



# 1. Processus





## 2. Détail des activités du processus

N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cadre légal européen et national</li><li>• Bonnes pratiques des autres ANS</li><li>• Expériences acquises lors des opérations de surveillance antérieures</li></ul>	<p>Définir / adapter et communiquer la stratégie de surveillance</p> <p>Définir la procédure et les modalités qui, comment et quand effectuer un audit, une inspection ou un contrôle</p> <p>Tenir une/des réunion(s) de concertation interne(s) ACF</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mauvaise interprétation de la législation</li><li>• Manque de transparence</li><li>• Mauvaise préparation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablissement /adaptation du manuel Stratégie et prestations ACF en matière de surveillance, regroupant<ul style="list-style-type: none"><li>- La structuration des audits, des inspections et des contrôles;</li><li>- Processus de gestion des audits, des inspections et des contrôles ;</li><li>- Techniques utilisées pour exercer la surveillance</li><li>- Modèle plans de surveillance</li><li>- Modèle-type de rapport de surveillance;</li><li>- Modèle-type de fiche de non-conformité ;</li><li>- Revue de la stratégie de surveillance en cas de besoin</li></ul></li><li>• Compte-rendu de réunion</li><li>• Informations (guides) consultables sur site de l'ACF</li></ul>	001 Stratégie et prestations ACF en matière de surveillance (copie à envoyer au GI, à l'EF et au détenteur)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Dir 200/49 Art.16.2 e) et 17.2</li><li>• Loi 22/07/2009 Art 4.1 ; 5 ; 6.3 ; 15 et 17.4</li><li>• Dir 2008/57 Art. 15.3</li><li>• Règ UE 1158/2010 Art 4 et Annexe IV</li><li>• Règ UE 1169/2010 Art 4 et Annexe III</li><li>• Règ UE 1077/2012 Art 3 ; 4 et Annexe</li></ul>

Page 7/16	6.Stratégie et prestations de l'ACF en matière de surveillance	PROC_ACF_013
Date de création : 02/05/2015	Validité à partir du 03/08/2018	Version : 1.2



N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie en matière de surveillance</li><li>• Informations recueillies lors de l'évaluation du SMS</li><li>• Résultats d'activités de surveillance antérieures</li><li>• Informations provenant de l'autorisation de sous-systèmes ou de véhicules</li><li>• Dossier technique concerné (certificat / agrément de sécurité / autorisation de mise en service / licence conducteur de train)</li><li>• Dernier rapport (si existant)</li><li>• Liste des non-conformités précédentes (si existante)</li><li>• Rapports et recommandations établis par l'AET</li><li>• Rapports annuels EFs, GI et ECE</li><li>• Autres accidents/incidents</li><li>• Plaintes usagers et tiers</li></ul>	<p>Etablir / adapter et communiquer le/les plans de surveillance au minimum 2 mois en avance (sauf inspection)</p> <p>Tenir une/des réunion(s) de concertation interne(s) ACF</p> <p>Constitution de l'équipe de surveillance</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mauvaise préparation</li><li>• Plan de surveillance communiqué tardivement</li><li>• Manque de compétence des auditeurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plans de surveillance;</li><li>• Plans de surveillance modifiés en cas de besoin</li><li>• Programme de planification de la surveillance</li><li>• Compte rendu de la réunion</li></ul>	002 Lettre d'annonce de la surveillance à envoyer au GI, à l'EF et au détenteur		<ul style="list-style-type: none"><li>• Règ UE 1077/2012 Art 3 et Annexe</li></ul>





N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dossier technique concerné</li><li>• Liste des points à auditer ;</li><li>• Dernier rapport (si existant) ;</li><li>• Liste des non-conformités précédentes (si existante) ;</li><li>• Rapports et recommandations établis par l'AET</li><li>• Rapports annuels EFs et GI</li><li>• Autres accidents/incidents</li><li>• Plaintes usagers et tiers</li></ul>	<p>Identifier les objectifs de l'inspection.</p> <p>Préparer questionnaire «Inspection» moyennant checklist</p> <p>Tenir une réunion interne de concertation ACF</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mauvaise identifications des objectifs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planification détaillée de l'inspection avec checklist</li><li>• Compte rendu de la réunion</li></ul>			
3		<p>Demander un accompagnateur- sécurité auprès des responsables sur place le cas échéant</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque d'accident / incident</li><li>• Risque de se perdre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présence d'un accompagnateur</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Dir 2004/49 Art. 17.2</li></ul>



N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de surveillance</li> <li>Informations recueillies lors de l'évaluation du SGS</li> <li>Résultats d'activités de surveillance antérieures</li> <li>Informations provenant de l'autorisation de sous-systèmes ou de véhicules</li> <li>Dossier technique concerné (certificat / agrément de sécurité / autorisation de mise en service / licence conducteur de train)</li> <li>Dernier rapport (si existant)</li> <li>Liste des non-conformités précédentes (si existante)</li> <li>Rapports et recommandations établis par l'AET</li> <li>Rapports annuels EFs, GI et ECE</li> <li>Autres accidents/incidents</li> <li>Plaintes usagers et tiers</li> </ul>	<p>Etablir une planification détaillée de l'opération de surveillance et informer l'entité concernée qu'un audit ou un contrôle sera organisé auprès de son organisation (détenteur, EF ou GI), accompagné de la planification envisagée</p> <p>Tenir une/des réunions de concertations internes ACF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de préparation (temps non disponible, documents reçus tardivement...)</li> <li>Audit fait par échantillonnage (surveillance non exhaustive)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la nature de vérification à exécuter :</li> <li>Planification détaillée de l'opération de surveillance comprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning à envoyer, à compléter par l'audité le cas échéant</li> <li>Liste des points à vérifier</li> <li>Liste des informations manquantes (voir non-conformités)</li> <li>Liste des points non-conformes existants</li> <li>Compte rendu de la réunion</li> </ul> </li> </ul>	003 Programme de planification de l'audit / du contrôle à envoyer à l'audité		<ul style="list-style-type: none"> <li>Loi 22/07/2009 Art 15.3 et Art 17.4</li> <li>RGD EF 21/09/2009 Art 5.1</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'audit / de contrôle complété/modifié</li> <li>Liste des documents complémentaires</li> </ul>	Analyse et validation du plan d'audit / contrôle (dates et contenus) et des documents associés	Absence de prise en compte des modifications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du plan d'audit</li> <li>Courrier (courriel) avec la liste des documents/mesures complémentaires permettant l'évaluation du dossier</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Dir 2004/49 Art. 17.2</li> </ul>



N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voir sub 4</li> </ul>	Préparer questionnaire audit/ contrôle moyennant checklist	Sans préparation : <ul style="list-style-type: none"> <li>Perte du temps pendant l'audit</li> <li>Mauvaise préparation des thèmes à auditer / contrôler</li> <li>Manque de connaissances spécifiques / techniques relatives à la réalisation de la surveillance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaire (checklist)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>RGD EF 21/09/2012 Art 2 et 3</li> <li>RGD GI du 21/09/2010 Art 1er</li> <li>Règ UE 1158/2010 Annexe II et III</li> <li>Règ UE 1169/2010 Annexe II</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voir sub 4</li> </ul>	Réalisation audit / inspection / contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte de temps</li> <li>Non-détection de non-conformités éventuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocole de surveillance</li> </ul>	005 Protocole de surveillance	IQ3, IQ5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règ UE 1077/2012 Art 4; Annexe points 3 and 4</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocole de surveillance</li> </ul>	Etablir le cas échéant de(s) fiche(s) de non-conformité ou de remarque	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence d'amélioration continue en cas d'absence de notification écrite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches de non-conformités, de remarque contresignées par l'audit</li> </ul>	004 Fiche de non-conformité / de remarque		<ul style="list-style-type: none"> <li>Règ UE 1077/2012 Annexe points 3 and 4</li> <li>Règ UE 1158/2010 Annexe I point 5 et Annexe IV point 6</li> <li>Règ UE 1169/2010 Annexe I point 4 et Annexe III point 6</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'action soumis par GI, EF ou détenteur</li> </ul>	Evaluation des réponses		<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport d'évaluation structuré Annexe Evaluation du plan d'action</li> </ul>	005. Rapport d'évaluation structuré		<ul style="list-style-type: none"> <li>Règ UE 1077/2012 Annexe point 3 c)</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier technique concerné</li> <li>Protocole de surveillance</li> <li>Fiches de non-conformités / remarques contresignées par l'audit</li> <li>Plan d'action soumis par GI, EF ou détenteur</li> <li>Décision ACF concernant un éventuel recours</li> <li>Informations complémentaires</li> </ul>	Préparer / adapter rapport contrôle / audit / inspection / recours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveillance non documentée</li> <li>Absence de traçabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de rapport d'évaluation d'audit / d'inspection / de contrôle               <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation</li> <li>Résultats</li> <li>Recommandations</li> </ul> </li> </ul>	005 Rapport d'évaluation structuré		<ul style="list-style-type: none"> <li>Règ UE 1077/2012 Annexe point 3 and 4</li> <li>Règ UE 1158/2010 Annexe I point 5 et Annexe IV point 6</li> <li>Règ UE 1169/2010 Annexe I point 4 et Annexe III point 6</li> </ul>



N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier technique concerné</li> <li>Rapport d'évaluation structuré</li> <li>Fiches de non-conformités / remarques contresignées par l'audité</li> <li>Informations complémentaires</li> </ul>	Validation des conclusions / du recours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non-acceptation des NC et remarques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport d'évaluation d'audit / d'inspection / de contrôle validé</li> </ul>	005. Rapport d'évaluation structuré		Voir sous 10
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport d'évaluation d'audit / d'inspection / de contrôle validé</li> </ul>	Envoi du rapport / résultat du recours / Réunion de clôture	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non-acceptation des NC et remarques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition de décision sur le certificat de sécurité validé</li> <li>Rapport d'évaluation validé</li> </ul>	001 Lettre type 005. Rapport d'évaluation structuré		Voir sous 10
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recours introduit par GI, EF ou détenteur</li> </ul>	Evaluation du recours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non prise en charge du recours</li> <li>Litige judiciaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport d'évaluation structuré Annexe Evaluation du recours</li> </ul>	005. Rapport d'évaluation structuré		<ul style="list-style-type: none"> <li>Règ UE 1077/2012 Art. 7.2</li> </ul>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier technique concerné</li> <li>Fiches de non-conformités / remarques contresignées par l'audité</li> <li>Informations complémentaires</li> <li>Rapport d'évaluation validé</li> </ul>	Evaluation dans quelle mesure un plan d'action adéquat a été élaboré Plan de suivi / surveillance  Planning nouveau audit / inspection / contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'actions pas adéquate</li> <li>Pas de suivi (audit / inspection / contrôle)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voir étape n°1</li> </ul>	Voir étape n°1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Règ UE 1077/2012 Annexe point 3 c)</li> </ul>
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier technique concerné</li> <li>Fiches de non-conformités / remarques contresignées par l'audité</li> <li>Informations complémentaires</li> <li>Rapport d'évaluation validé</li> </ul>	Envoi du rapport d'évaluation de l'ACF au Ministre pour décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mauvaise évaluation de la part de l'ACF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Courrier du Ministre</li> </ul>	005. Rapport d'évaluation structuré		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dir 2004/49 Art.10.5 et 11.2</li> <li>Loi 22/07/2009 art.15.3 et 17.4</li> <li>RGD EF 21/09/2009 Art 8</li> <li>RGD GI 21/09/2009 Art 3</li> </ul>



N°	Input	Activités de l'ACF	Risque	Output/ couverture des risques	Outils de gestion	Indicateurs qualité	Référence légale et documents appliqués
16	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dossier technique concerné</li><li>• Fiches de non-conformités / remarques contresignées par l'audité</li><li>• Informations complémentaires</li><li>• Rapport d'évaluation validé</li></ul>	Analyse du dossier de l'autorisation de mise en service / de la licence du conducteur de train	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non-respect de la législation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retrait de l'autorisation de mise en service / de la licence du conducteur de train</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Dir 2008/57 Art. 15.3 et 21.9</li><li>• RGD 01/06/2010 Art.21.11 et 12</li><li>• Dir 2007/59 Art</li><li>• Règ UE 36/2010</li></ul>
17	<ul style="list-style-type: none"><li>• Archivage</li></ul>	Fin de la procédure	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pas d'archivage, perte des données / informations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Archivage au dossier concerné</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Guide d'utilisation de la gestion documentaire : GA_ACF_002</li></ul>



## 2.1 Usagers et autres parties intéressées

Qui sont les bénéficiaires et les autres parties intéressées de ce processus ?

Bénéficiaires et autres parties intéressées	Rôles
Entreprises ferroviaires EF, Gestionnaire d'infrastructure GI, Centre de formation, Examineurs	Participation aux audits, contrôles & inspections
Ministère	Emission/retrait des certificats/agréments de sécurité

## 2.2 Interactions avec autres processus et autres acteurs

Quelles sont les interactions avec autres processus et autres acteurs ?

Autres acteurs / processus intervenant sur le processus	Rôles
Veille législative	Veille du cadre légal et réglementaire du domaine concerné
Gestion du courrier	Le courrier entrant et sortant est géré par le secrétaire (analyse du courrier par le Gestionnaire de Surveillance)
Gestion documentaire	Définition des règles de la gestion documentaire (Archivage inclus)
Autorisation de mise en service de matériel moteur et remorqué	Information au Gestionnaire de Surveillance des contrôles à réaliser après chaque autorisation de mise en service
Autorisation de mise en service d'une infrastructure	Information au Gestionnaire de Surveillance des contrôles à réaliser après chaque autorisation de mise en service
Gestion des licences conducteur	Vérification de la cohérence de la validité des données figurant sur les licences

## 2.3 Pilotage du processus

Quels sont les risques liés à la réalisation de ce processus ?

Risque	Conséquences
Risques identifiés au niveau des étapes du processus.	Voir ci-dessus

## 2.4 Liste des outils de gestion/systèmes d'information

Quels sont les outils de gestion / systèmes d'information utilisés lors la réalisation de ce processus ?

N°	Outils de gestion
001.	Stratégie et prestations de l'ACF en matière de surveillance
002.	Modèle d'une lettre d'annonce de la surveillance
003.	Modèle d'un programme de planification de l'audit / l'inspection / du contrôle
004-1.	Modèle de fiche de non-conformité
004-2.	Modèle de fiche de remarque
005.	Rapports <ul style="list-style-type: none"><li>• Protocole de surveillance</li></ul>



	• Rapport d'évaluation structuré (rapport final)
006.	Tableau enregistrements actions qualité

### 3. Exigences qualité

#### 3.1 Valeurs et objectifs

Les valeurs et objectifs à respecter lors de la réalisation de ce processus sont définis dans la politique qualité de l'ACF. Le manuel qualité de l'ACF encadre les activités de ce processus.

#### 3.2 Indicateurs qualité

Quels sont les indicateurs de qualité de ce processus ?

Indicateurs qualité concernant les audits	Détail
IQ3a**	Taux de réalisation des audits, (nombre d'audits réalisés / nombre d'audits planifiés)
IQ3b**	Taux de réalisation des inspections (nombre d'inspections réalisés / nombre d'inspections planifiés)
IQ3c**	Taux de réalisation des contrôles* (nombre des contrôles réalisés / nombre des contrôles planifiés)
IQ5	Nombre de critères (définis dans l'outil 002 « Modèle de plan de surveillance ») audités au moins une fois sur une période de 5 ans.

\*Les contrôles ne sont exigés qu'en cas de délivrance d'une ou de plusieurs autorisations de mise en service.

\*\*L'objectif annuel est un pourcentage défini par la Direction de l'ACF qui détermine le minimum d'audits, d'inspections et de contrôles à réaliser annuellement.

#### 3.3 Prestations non-conformes

Sur base de quel indicateur, la prestation sera considérée comme non-conforme ?

Prestations non-conformes	Détail
IQ3a < X%	Le nombre des audits, est inférieur à l'objectif annuel défini.
IQ3b < Y%	Le nombre des inspections est inférieur à l'objectif annuel défini.
IQ3c < Z%	Le nombre des contrôles est inférieur à l'objectif annuel défini.
IQ5 < 106 sur une période de 5 ans concernant les EF avec un certificat de sécurité A (Audit)	Chaque critère doit être audité au moins une fois pendant 5 ans.



IQ5 < 116 sur une période de 5 ans concernant les EF avec un certificat de sécurité B (Audit)	Chaque critère doit être audité au moins une fois pendant 5 ans.
IQ5 < 120 sur une période de 5 ans concernant les GI (Audit)	Chaque critère doit être audité au moins une fois pendant 5 ans.

Les prestations non-conformes sont enregistrées conformément aux exigences du SMQ, définies dans le manuel qualité.

## 4. Documentation et enregistrements qualité

Quelle est la documentation associée à conserver ?

Documentation	Lien	Détail
Stratégie et prestations de l'ACF en matière de surveillance (guide)	<a href="#">GA_ACF_008</a>	
Modèle d'une lettre d'annonce de la surveillance	<a href="#">FORM_ACF_002</a>	
Modèle d'un programme de planification de l'audit / l'inspection / du contrôle	<a href="#">FORM_ACF_003</a>	
Modèle de fiche de non-conformité	<a href="#">FORM_ACF_004</a>	
Modèle de fiche de remarque	<a href="#">FORM_ACF_005</a>	
Protocole de surveillance	<a href="#">FORM_ACF_006</a>	
Rapport d'évaluation structuré (rapport final)	<a href="#">FORM_ACF_007</a>	
Tableau enregistrement actions qualité	<a href="#">20150401_0.6.1_V1.0_TABL_E_NR_QUAL_RQ</a>	Les différentes actions nécessaires pour garantir la qualité et son amélioration continue selon ISO 9001 sont enregistrées dans un tableau Excel.