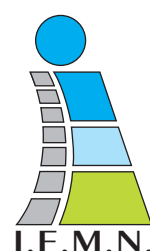




Manuel qualité

> Edition mai 2011



I.E.M.N.

Version	Date	Modifications	Rédaction	Approbation
A	30/07/2007			
B	23/08/2007			
C	06/11/2008	Modifications : - Périmètre de certification p.10 - Ecoute clients p.16 - Ressources humaines p. 21 - Processus relatif aux clients p. 23		
D	26/08/2009	- Nouvelle Politique Qualité - Nouveau nom et logo IEMN		
E	07/09/2010	- Adresse du site internet p. 11 - Chantier de Picotalen 3 p.16 - Inf'eaux Montagne Noire p.19 - La DDASS devient l'ARS p.27 - Revue de direction et de processus annuelle au lieu de semestrielle p. 20 et 28.		
F	20/05/2011	- Organisation hiérarchique p.18 - Synoptique Pic1 et Pic2 p.24-25		
			Céline SIGUIER Responsable Administratif	Olivier FULLY Directeur

SOMMAIRE

●	Présentation de l'IEMN.....	p. 6
	Périmètre de certification.....	p. 10
	Politique Qualité.....	p. 10
●	Objet et domaine d'application du Manuel Qualité.....	p. 11
	Que décrit le Manuel ?	p. 11
	A qui s'adresse le Manuel ?.....	p. 11
	Activités couvertes par le système de management de la Qualité.....	p. 11
●	NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT.....	p. 12
	Cartographie des processus de l'IEMN.....	p. 12
	Système documentaire.....	p. 15
●	RESPONSABILITE DE LA DIRECTION – PLANIFICATION.....	p. 16
	Ecoute clients.....	p. 16
	Objectifs qualité.....	p. 16
	Planification.....	p. 17
	Responsabilités, autorité, communication.....	p. 17
	Revue de direction.....	p. 20
●	RESSOURCES.....	p. 21
	Ressources humaines.....	p. 21
	Infrastructures et environnement de travail.....	p. 21
●	REALISATION DU PRODUIT.....	p. 22
	Planification de la production.....	p. 22
	Processus relatifs aux clients.....	p. 23
	Achats.....	p. 23
	Production et adduction d'eau potable.....	p. 23
	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure.....	p. 26
●	MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION.....	p. 27
	Surveillance et mesures.....	p. 27
	- Surveillance de la qualité de l'eau.....	p. 27
	- Satisfaction Clients.....	p. 28
	- Audits qualité.....	p. 28
	- Surveillance des processus.....	p. 28
	Maîtrise des non-conformités, actions correctives et préventives.....	p. 29
	Amélioration continue.....	p. 29
●	ANNEXES.....	p. 30

PRESENTATION IEMN

L'Institution des Eaux de la Montagne Noire a été créée en 1947 par arrêté préfectoral. L'Institution, qui a un statut de collectivité territoriale, a pour missions la production d'eau potable, la fourniture d'eau d'irrigation et le soutien d'alimentation du canal du Midi. Elle a pour activité complémentaire la production d'électricité par des microcentrales hydroélectriques.

L'IEMN a créé et exploite un ensemble de barrages, d'usines de productions et de réseaux d'adduction :



Barrage des Cammazes

Capacité : 20 Mm³ dont 1,2 pour le laminage des crues

Date de construction : 1953 - 58

Missions : alimentation des usines de production d'eau potable

Alimentation des réseaux d'irrigation des ASA du Sor et de la plaine de Revel



Barrage de la Galaube

Capacité : 7,8 Mm³

Date de construction : 1999-2001

Mission : soutien d'alimentation du barrage des Cammazes, via la rigole de la montagne et périmètre d'irrigation montagne sèche



Conduites d'Amenée d'Eau Brute (CAEB)

Liaisons hydrauliques entre le barrage des Cammazes (508m NGF) et les usines de Picotalen (490m NGF)

3 canalisations de diamètre 1000, de diamètre 900 et de diamètre 500.



Usines de Picotalen

Picotalen 1

Capacité : 1100 m³/h

Date de construction : 1959 (1ère tranche)

1966 (2ème tranche)

1997 (travaux de modernisation)

2009 (travaux d'extension de 900 à 1100 m³/h)



Picotalen 2

capacité : 1500 m³/h (deux tranches de 600 m³/h et un dispositif de secours de 300 m³/h)

Date de construction :

1973 (première tranche)

1982 (dernière tranche)



Microcentrales hydroélectriques

Pour soutenir sa volonté de gestion économe, l'Institution a saisi l'opportunité d'exploiter quatre microcentrales électriques : Montel, Malamort, Tirand et Verdeille. Elles turbinent l'eau brute à destination des réseaux d'irrigation et des usines d'eau potable, sans en modifier les propriétés physico-chimiques. L'énergie ainsi produite est vendue à E.D.F.



Adducteur Hers Lauragais

Liaison entre les retenues de Montbel (60 Mm³) et du barrage de la Ganguise (Lestrade, 42 Mm³)

Date de mise en service : 1992

Mission : irrigation de l'Ouest audois, de la vallée de l'Hers et des ASA d'Avignonet Nord et Sud, soutien d'étiage de l'Hers Mort, et alimentation du Canal du Midi

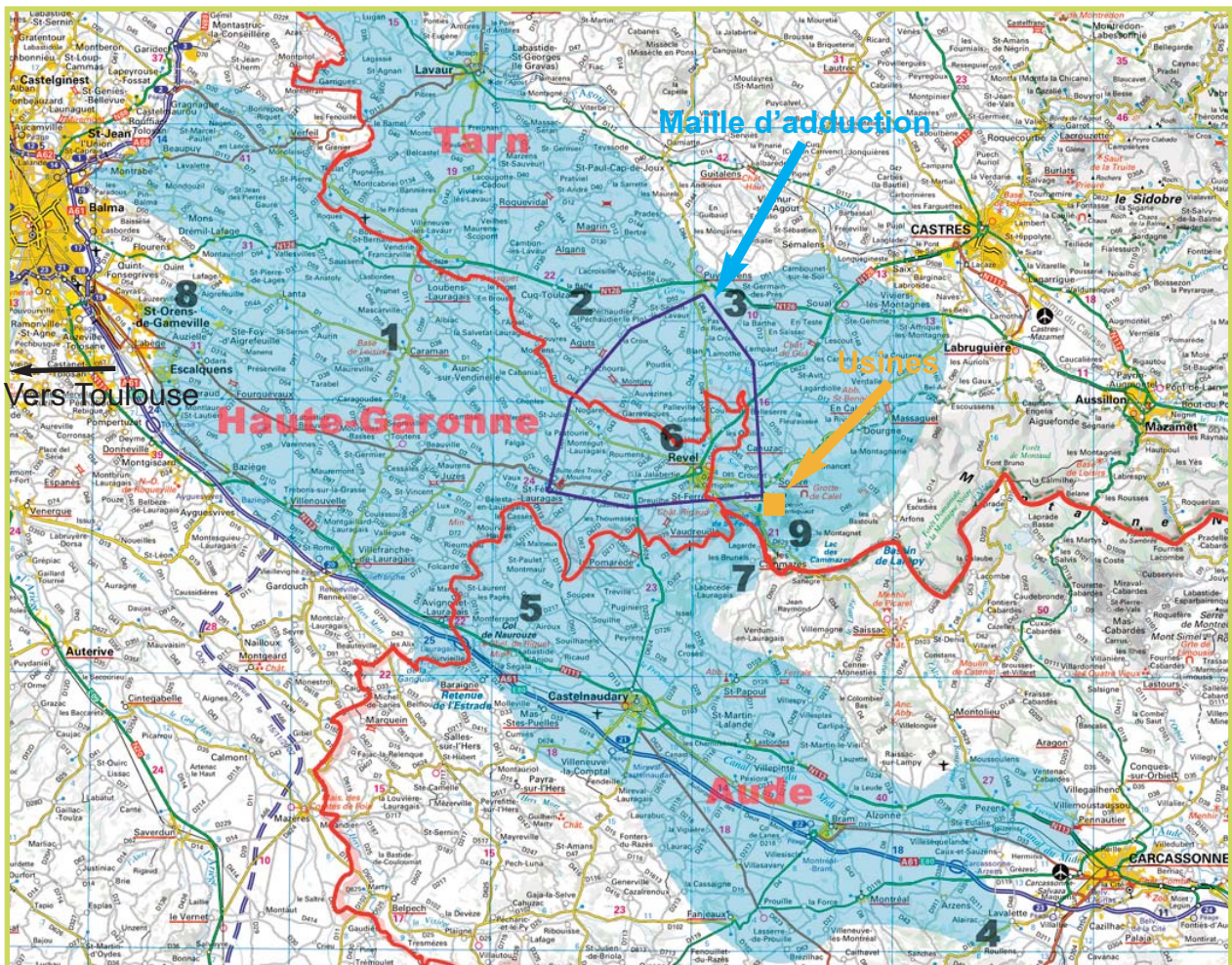
Nous avons 3 clientèles distinctes :

- Des syndicats et communes, avec lesquels l'Institution signe une convention pour la fourniture d'eau potable, qui est l'objet de la démarche Qualité et de la certification.
- Des irrigants ou associations d'irrigants pour la fourniture d'eau brute
- EDF pour la vente de l'électricité produite



L'eau potable distribuée ensuite par les syndicats et communes alimente environ 170 000 habitants, sur les 3 départements :

- Haute Garonne,
- Aude
- Tarn.



Périmètre de certification

L'institution est certifiée ISO 9001 pour ses activités de production et d'adduction d'eau pour la consommation humaine, depuis le 6 décembre 2007.

Ses autres activités qui sont le traitement des boues issues de la potabilisation, la fourniture d'eau d'irrigation et la production d'électricité par microcentrales sont exclues du périmètre de certification.

Notre périmètre de certification exclut le chapitre « Conception » de la norme, puisque nous n'avons pas d'activité de ce type. C'est la seule exclusion de la norme.

Politique Qualité

L'eau est un bien précieux, indispensable à la vie. Dans un pays comme la France, chaque individu doit avoir accès à une eau potable de qualité en quantité suffisante.

Il y a plus de cinquante ans, les élus des départements de l'Aude, de la Haute-Garonne et du Tarn ont compris cet enjeu. Mettant à profit les richesses de la Montagne Noire, ils se sont associés pour créer l'Institution des Eaux de la Montagne Noire en lui assignant la mission d'améliorer les conditions de vie dans le Lauragais. Des aménagements successifs ont permis de garantir une ressource répondant à un besoin croissant et d'assurer sa valorisation et sa distribution équitable tout en préservant l'environnement.

Les exigences croissantes en matière de santé publique et les avancées technologiques nous ont permis d'évoluer vers plus de rigueur que nous nous devons de conforter dans un système intégré de management de la qualité et de l'environnement, garant d'un service public performant. Depuis le 6 Décembre 2007, l'Institution a obtenu la certification ISO 9001 pour ses activités de production et d'adduction d'eau potable. Nous souhaitons poursuivre cette démarche d'amélioration continue en pérennisant notre certificat Qualité et en mettant en œuvre la norme Environnement ISO 14001. Cet engagement se traduit par :

- *Etre à l'écoute des syndicats et des communes pour bien identifier leurs besoins, dans le respect des conventions, et les accompagner dans leur démarche Qualité,*

Surveiller et renforcer la qualité de l'eau pour qu'elle réponde constamment aux exigences sanitaires et aux attentes de nos clients,

- *Assurer la conformité réglementaire de nos activités et de nos installations,*
- *Veiller à ce que l'évolution du prix de l'eau reste acceptable pour les syndicats et les communes,*

- *Mobiliser le personnel autour de cette démarche d'amélioration et s'assurer de l'adéquation des compétences de nos agents aux exigences du métier, en s'appuyant sur des formations continues et sur un recrutement pertinent,*

- *Prévenir tout risque de déversement de produit chimique et limiter l'usage des phytosanitaires,*

- *Réduire, trier et recycler autant que possible nos déchets,*

- *Améliorer notre Bilan Carbone, notamment grâce à l'évolution de notre parc automobile et à la réduction des consommations d'énergie et de réactifs de traitement*

Le Conseil d'Administration que je préside renouvelle l'engagement de l'Institution dans cette démarche le 9 juin 2009 et veillera à ce que les moyens nécessaires à l'obtention des objectifs fixés soient mobilisés.

GILBERT HEBRARD



Président de l'ITEMN

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL QUALITE

Que décrit le manuel ?

Les dispositions prises par l'Institution pour la mise en place, le suivi et l'amélioration continue d'un système de management de la Qualité, conforme aux exigences des référentiels ISO 9001 (version 2008).

A qui s'adresse le manuel ?

Aux collectivités desservies en eaux, aux consommateurs, ainsi qu'à nos agents, afin d'expliquer :

- Dans quel esprit a été construite cette démarche Qualité
- Nos engagements d'amélioration continue
- L'organisation mise en place pour y parvenir

Le manuel n'est pas confidentiel, il est à disposition en version papier pour chaque personne en faisant la demande écrite ou en ligne sur le site internet de l'Institution www.i-emn.fr. Toutefois, l'Institution met en garde le lecteur sur le fait que la version papier envoyée ne sera actualisée que périodiquement, chacun pouvant consulter la dernière version à jour sur le site Internet.

En interne, une version à jour est disponible pour l'ensemble du personnel auprès du Responsable Qualité ou sur informatique dans le répertoire Qualité.

Activités couvertes par le système de management de la qualité

- Production d'eau potable à partir de nos réserves d'eau de surface
- Adduction d'eau potable jusqu'aux points de livraison aux syndicats et communes

Ces activités concernent les usines de production de Picotalen à Sorèze (Tarn), la maille d'adduction dans les départements de la Haute Garonne, de l'Aude et du Tarn, et notre siège social basé à Labège (Haute Garonne).



Cartographie des processus de l'IEMN

Nous avons identifié nos processus, qui sont de 3 types :

Processus de management (direction/amélioration)

Ces processus se déclinent par :

- Des revues de conventions
- La planification nécessaire à l'atteinte des objectifs qualité fixés
- La mesure de satisfaction de nos clients
- La mise en œuvre d'actions correctives, préventives ou d'amélioration
- L'organisation des revues de direction

Processus de réalisation

Ce sont nos activités "*cœur de métier*" :

- Gestion des ressources et amenée d'eau brute
- Production d'eau potable
- Adduction d'eau potable
- Contrôle qualité de l'eau

Processus support

Ce sont toutes les activités qui sont indispensables au processus de réalisation telles que :

- La gestion du personnel
- La gestion budgétaire et comptable
- La maintenance des installations de production et la gestion des ressources matérielles
- La vérification des moyens de mesure
- La prestation et la maintenance informatique
- Les achats de matériels, produits ou services
- La communication

CARTOGRAPHIE PROCESSUS

DIRECTION

Reuves de convention / Ecoute clients
Nouveaux investissements
Reuves de direction
Gestion de crise

AMELIORATION DE LA QUALITE

Analyse des indicateurs qualité
Mesure de la satisfaction Clients
Suivi des non conformités,
actions correctives et préventives
Gestion des documents Qualité

**BESOIN
CLIENT**

Captage et transport
d'eau brute

Production eau potable

Stockage et adduction
d'eau potable

**SATISFACTION
CLIENT**

Contrôle qualité process / eaux

Ressources
humaines

Facturation
Budget

Achats

Ressources
matérielles
Maintenance

Informatique

Vérification
des moyens
de mesure

Communication

PROCESSUS

Direction

Amélioration

Réalisation

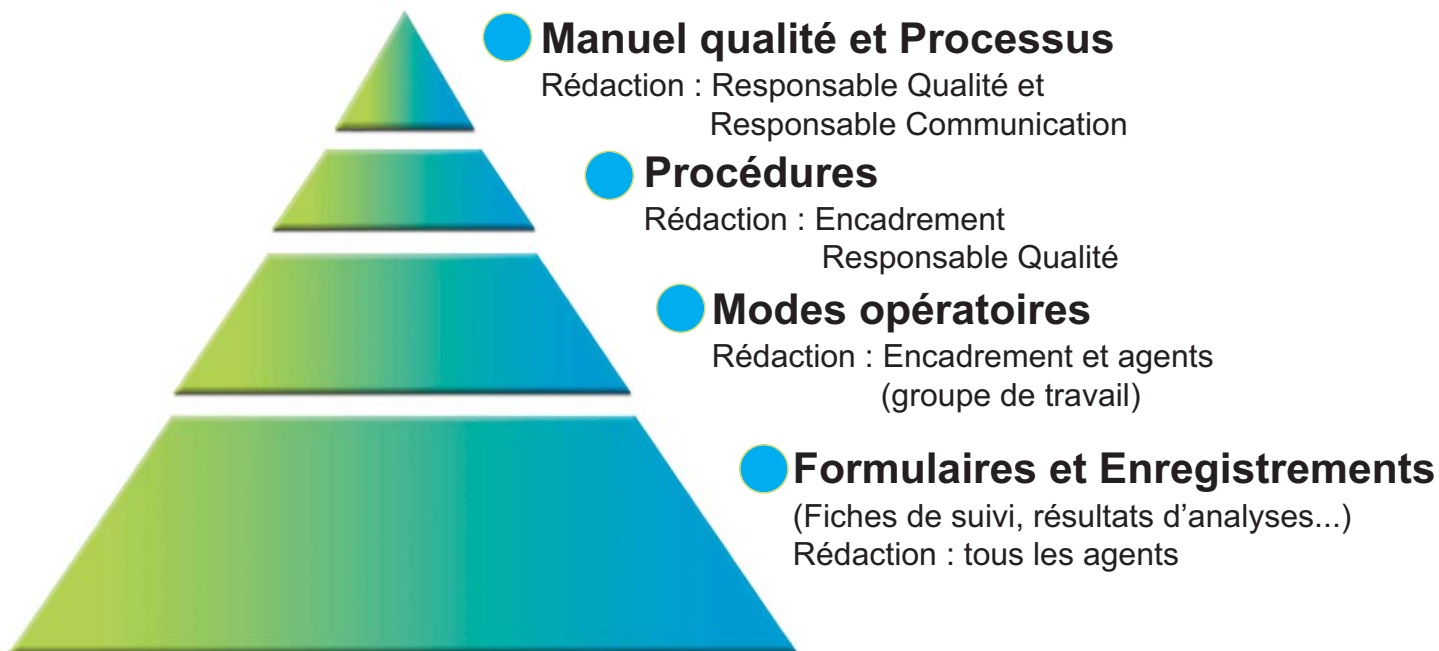
Support

Interactions entre processus

Processus	Direction	Amélioration Qualité	Captage Eau Brute	Production Eau potable	Stockage et adduction EP	Contrôle Qualité	Vérification app.mesure	Ressources Humaines	Budget	Achats	Ressources matérielles	Informatique	Communication
Direction		Exigences qualité	Exigences techniques	Exigences techniques et qualité	Exigences techniques et qualité	Exigences qualité	Exigences qualité	Besoins en personnel	Besoins financiers	Besoins fouritures/ travaux/ services			Lignes directrices
Amélioration Qualité	Evaluation satisfaction clients et efficacité système qualité		Evaluation satisfaction clients et efficacité système qualité	Evaluation satisfaction clients et efficacité système qualité	Evaluation satisfaction clients et efficacité système qualité	Evaluation satisfaction clients et efficacité système qualité	Evaluation efficacité système qualité	Evaluation efficacité système qualité	Evaluation efficacité système qualité	Evaluation efficacité système qualité	Evaluation efficacité système qualité	Evaluation efficacité système qualité	Informations à diffuser
Captage Eau Brute				Apport d'eau brute		Echantillons à analyser		Besoins en personnel	Besoins financiers	Besoins fouritures/ travaux/ services		Besoins en matériel/logiciel	Informations à diffuser
Production Eau potable	Preuve de la satisfaction des attentes clients	Preuve de la satisfaction des attentes clients	Consignes prise d'eau		Eau à livrer	Echantillons à analyser	Capteurs à contrôler	Besoins en personnel	Besoins financiers / Données pour facturation	Besoins fouritures/ travaux/ services	Installations à entretenir et optimiser	Besoins en matériel/logiciel	Informations à diffuser
Stockage et adduction EP	Preuve de la satisfaction des attentes clients	Preuve de la satisfaction des attentes clients		Informations sur les volumes consommés		Echantillons à analyser	Capteurs à contrôler	Besoins en personnel	Besoins financiers	Besoins fouritures/ travaux/ service		Besoins en matériel/logiciel	Informations à diffuser
Contrôle Qualité	Preuve de la satisfaction des attentes clients	Biens qualité d'eau	Résultats d'analyses	Résultats d'analyses	Résultats d'analyses		Matériel de mesure à choisir et à contrôler	Besoins en personnel	Besoins financiers	Besoins fouritures/ travaux/ service	Installations à optimiser	Besoins en matériel/logiciel	Informations à diffuser
Vérification app.mesure		Résultats de vérif et d'essais interlabo		Validation des moyens de mesure	Validation des moyens de mesure	Validation des moyens de mesure		Besoins en personnel	Besoins financiers	Besoins fouritures/ travaux/ service		Besoins en matériel/logiciel	Informations à diffuser
Ressources Humaine	Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent		Besoins financiers / Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent	Personnel compétent	Informations à diffuser
Budget	Suivi budgétaire	Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières		Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières	Ressources financières
Achats	Fourniture ou prestation réalisée	Evaluation fournisseurs	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée		Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée	Fourniture ou prestation réalisée
Ressources matérielles			Matériel adéquat et entretenu	Matériel adéquat et entretenu	Matériel adéquat et entretenu	Installations optimisées			Besoins financiers	Besoins fouritures/ travaux/ service		Besoins en matériel/logiciel	Informations à diffuser
Informatique	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	Besoins fouritures/ travaux/ service	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus	logiciel- matériels adéquats et entretenus
Communication	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe	Outils de com interne-externe

Système documentaire

Notre système documentaire est établi en quatre niveaux :



Les processus que nous avons évoqués précédemment sont documentés si nécessaire par des procédures, et sont ensuite précisés ou détaillés par des modes opératoires.

PROCESSUS	PROCEDURES SYSTEME MANAGEMENT	CODIFICATION
Management (direction/amélioration)	Objectifs et planification Revue de direction Demandes clients – revue de convention Gestion des non conformités, actions correctives et préventives Organisation des audits	GEN 08 GEN 10 GEN 11 GEN 05 GEN 09
Réalisation	Gestion des apports en eau brute Pilotage de la production d'eau potable Adduction d'eau potable Maintenance des réseaux d'eau potable Surveillance de la qualité de l'eau Gestion de crise "Eau Potable"	EB 01 EP 01 EP 02 EP 03 EP 04 EP 05
Support	Gestion documentaire Gestion des enregistrements Ressources budgétaires Maintenance de l'outil informatique Gestion des compétences Achats	GEN 01 GEN 04 GEN 02 GEN 03 GEN 06 GEN 07

Ecoute clients

Il est indispensable d'adapter nos capacités de production aux besoins futurs de nos clients et donc d'anticiper leurs demandes, d'autant qu'ils ont, pour une grande part, l'Institution comme unique fournisseur d'eau.

Ainsi, l'Institution a fait réaliser des études prospectives sur l'évolution de la consommation d'eau dans son périmètre d'adduction, afin de planifier les investissements à réaliser. Dans ce cadre, l'Institution a d'ores et déjà réalisé l'extension de capacité de son usine de Picotalen 1 et a engagé la construction d'une nouvelle usine de production de Picotalen 3, (mise en service prévue fin 2011).

Par ailleurs, toutes les demandes ponctuelles de nos clients actuels ou potentiels concernant par exemple la qualité de l'eau, nos conditions de fourniture (faisabilité et prix) ou des conseils techniques sont prises en compte par le responsable du secteur concerné. Il transcrit cette demande dans une fiche GEN 11 F 001 "*Demandes Clients*" et le Responsable Qualité s'assure que toutes les demandes ont été traitées.

Objectifs qualité

La politique Qualité établie par les élus, administrateurs de l'Institution, donne les axes de progrès à suivre, que la Direction traduit en objectifs Qualité. Ces objectifs sont revus et évalués périodiquement lors de la revue de direction.

A partir des objectifs définis par la direction, les pilotes de processus mettent en œuvre les actions correspondantes, et assurent le suivi des indicateurs choisis.

Planification

La planification de notre système Qualité est basée sur :

- L'établissement des objectifs Qualité, découlant des grandes orientations données par la Politique Qualité, et déclinés en actions dans les différents processus
- Le fonctionnement "*par processus*", permettant de déterminer les besoins de nos clients et toutes les actions à mettre en œuvre pour les satisfaire.

Responsabilités, autorité, communication

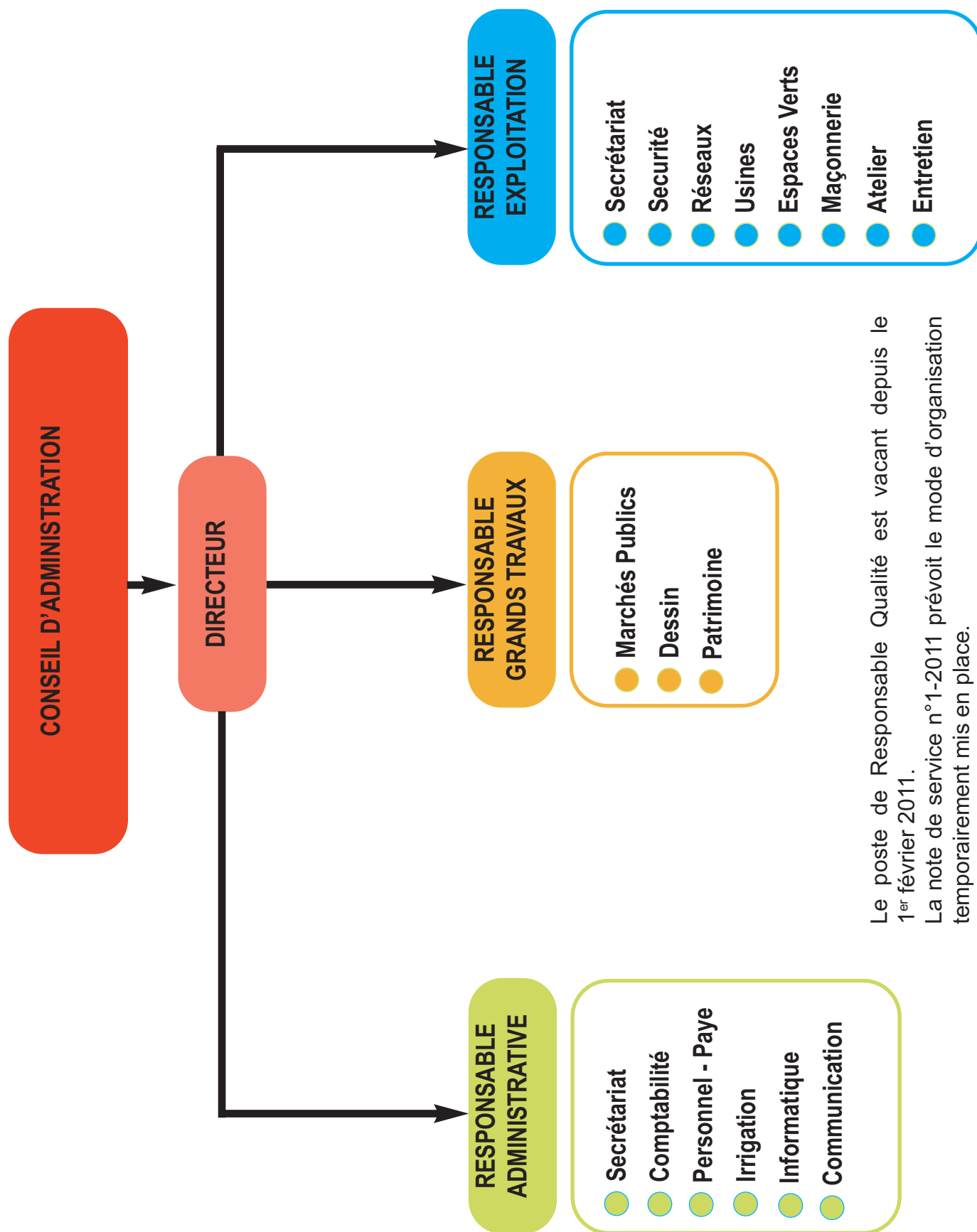
En tant que collectivité territoriale interdépartementale, l'Institution est administrée par un conseil d'administration composé de 15 conseillers généraux, élus des départements de l'Aude, de la Haute Garonne et du Tarn. Ce conseil vote les budgets de fonctionnement et d'investissement, sur proposition de la direction, décide de la politique de développement ainsi que les projets de travaux.

La Direction établit pour chaque année un rapport d'activité, présenté au conseil d'administration.





Organisation hiérarchique



Le poste de Responsable Qualité est vacant depuis le 1^{er} février 2011.
La note de service n°1-2011 prévoit le mode d'organisation temporairement mis en place.

Les missions et responsabilités de chaque agent sont définies par des fiches de poste GEN 06 F 011.

La communication interne s'effectue à plusieurs niveaux (réunions, notes de services, tableaux d'affichage) et un feuillet d'information mensuel « le Canard de l'Institution » est rédigé par le Responsable Communication, sous l'autorité du Président. Il est envoyé chaque mois à tous les agents avec le bulletin de salaire. Ce journal interne permet de tenir informés les agents des thèmes d'actualité concernant notre production d'eau, la démarche Qualité, leur carrière ou l'amicale du personnel.

Différentes réunions permettent d'échanger sur notre système Qualité :

- Les réunions mensuelles d'encadrement

- Les réunions de suivi d'exploitation (ces réunions permettent de faire le point sur la résolution des dysfonctionnements aux usines)

- Les réunions d'information Qualité

Les documents du système Qualité, dans les classeurs Qualité ou sous leur version informatique Intranet, permettent également une mise en commun aisée des informations.

Notre communication externe se base sur des échanges fréquents avec nos clients. Nous leur transmettons mensuellement un bilan de qualité de l'eau et annuellement un rapport détaillé reprenant tous les résultats du contrôle réglementaire et de l'autocontrôle.

Par ailleurs, le responsable Communication édite, sous l'autorité du Président, Inf'eaux Montagne Noire (lettre d'information semestrielle), transmise aux syndicats et communes, ainsi qu'à tous nos partenaires institutionnels. Cette lettre d'information porte sur l'actualité de l'Institution (travaux, changements de procédés de traitement, démarche qualité ...) ou sur les évolutions réglementaires dans le domaine de l'eau.

Par ailleurs, l'Institution est à l'initiative de la création du Pôle Qualité Montagne Noire qui regroupe l'ensemble des syndicats et communes desservis. Ce pôle a pour objectif de rassembler les différents partenaires autour du thème de la qualité de l'eau de la source au robinet. Pour cela, les partenaires acceptent par exemple de mettre en commun du matériel, se réunissent pour s'informer sur les évolutions réglementaires ou techniques et échanger sur les difficultés rencontrées.



Revue de direction

Une revue de direction annuelle permet de faire le bilan des actions d'amélioration engagées et de la mise en œuvre efficace du système de management. Elle est organisée selon la procédure GEN 10. Elle fait l'objet d'un compte rendu, établi par le responsable Qualité.

Les audits internes, organisés périodiquement permettent de s'assurer que la démarche qualité est comprise et mise en œuvre par tous. Les écarts relevés lors de ces audits et les propositions d'amélioration des pilotes de processus viennent alimenter les revues de direction.

Les demandes des syndicats et communes et les nouvelles réglementations applicables sont également des éléments essentiels pris en compte lors de la revue.

Chaque revue permet de définir ou de valider de nouvelles actions d'amélioration du système de management et de nos prestations et de revoir les objectifs qualité si nécessaire.

Elles nous permettent de nous assurer que :

- Notre système qualité est mis en application
- Qu'il est compris de tous nos agents
- Qu'il est adapté à nos besoins et nous permet de répondre à nos objectifs
- Et enfin que notre organisation Qualité est et reste conforme à la norme ISO 9001 v 2008.



Ressources humaines

Le processus de gestion des ressources humaines permet d'assurer l'évolution des compétences du personnel et du nombre d'agents en fonction de l'évolution des activités et des métiers.

Chaque agent dispose d'une fiche de poste GEN 06 F 011 définissant ses missions et ses responsabilités. Un plan d'intégration permet d'assurer la prise de poste d'un nouvel agent dans les meilleures conditions. Il porte sur la connaissance du poste et de la collectivité, l'intégration dans l'équipe, les compétences et les moyens de travail (locaux, matériel). Pour chaque poste, le responsable hiérarchique évalue selon le formulaire GEN 06 F 007 les niveaux de compétences des agents, dans chacun de leur domaine d'activité, afin de s'assurer de l'adéquation des compétences aux missions confiées et de la pertinence des formations dispensées.

Des entretiens annuels permettent de mesurer l'atteinte des objectifs fixés, de recenser les vœux d'avancement, d'identifier les besoins en formation, de faire évoluer les missions si nécessaire.



Infrastructures et environnement de travail

La direction planifie les nouveaux investissements, selon les prévisions d'évolution de consommation d'eau et des réglementations sanitaires. Cette adaptation des outils de production nous permet de répondre en permanence aux attentes de nos clients tant en quantité qu'en qualité.

Les filières de production d'eau potable sont soumises à autorisation préfectorale. L'arrêté interpréfectoral portant autorisation d'utilisation d'eau pour la consommation humaine du barrage des Cammazes, pris le 5 septembre 2006, valide les filières de traitement des usines Picotalen 1 et Picotalen 2.

Leur maintien en bon état de fonctionnement repose sur le processus de Maintenance et Ressources matérielles et sur le processus Informatique.

Concernant l'environnement de travail de nos agents, nous sommes soumis à la réglementation du Code du travail (livre 2 Titre III). Le Responsable Sécurité, également ACMO, s'assure de la mise en œuvre des consignes et il est chargé de la veille réglementaire dans ce domaine. Il s'assure que les fiches de données de sécurité des produits chimiques utilisés sont présentes et à jour.

Pour des travaux à risques spécifiques (nettoyage des réservoirs, dépotage de produits chimiques...) il établit des consignes de travail, diffusées auprès des agents. Il choisit et met à disposition les équipements de protection collectifs ou individuels nécessaires.

Planification de la production

L'Institution dispose d'outils de production qu'elle a su faire évoluer pour être capable de satisfaire les demandes croissantes de fourniture en eau.

Nos capacités de production peuvent se moduler selon les périodes de l'année et les besoins en eau. La production d'eau s'adapte ainsi en permanence à la demande.

Par ailleurs, nous nous appuyons sur une organisation du travail permettant la continuité du service, avec un système de postes pour les pilotes d'usines et des astreintes pour toutes les activités indispensables à l'alimentation en eau des syndicats (maintenance et gestion des réseaux).

Toute demande de modification de fourniture en eau (ou de nouvel abonnement) fait l'objet d'une étude de faisabilité par les responsables techniques (Exploitation/Réseaux). Le Président valide ensuite cette demande si elle est réalisable. Elle est ensuite traduite par chacun des responsables pour son équipe dans de nouvelles consignes ou de nouveaux contrôles si nécessaire.





Processus relatifs aux clients

La prise en compte des attentes de nos clients, syndicats et communes distributeurs d'eau, se traduit au départ par la signature d'une convention de fourniture d'eau. Celle-ci est conclue pour 5 ans et renouvelable, et elle définit les besoins en eau, la qualité attendue, les points de livraison et les conditions techniques (débit/pression).

Selon la procédure GEN 11 "*Demandes clients*", les nouvelles souscriptions ou les demandes de modification de contrat sont étudiées par les responsables techniques pour s'assurer que nous sommes aptes à répondre. Les points sur lesquels nous ne pouvons fournir directement font l'objet d'une étude et/ou d'une évaluation financière. Le Directeur décide au vu de ces éléments de la faisabilité et présente la solution proposée au Conseil d'Administration pour validation.



Achats

L'Institution étant une collectivité territoriale, elle applique les règles du Code des Marchés Publics pour ses achats.

Ce processus est décrit dans la fiche Achats en annexe.

La responsable Cellule Marchés établit et tient à jour des supports communs à tous les services pour l'organisation des consultations et des mises en concurrence. La procédure achats GEN 07 décrit le déroulement de la procédure de consultation des entreprises et de choix du candidat, conformément au Code des marchés publics, en précisant le rôle de chaque agent.

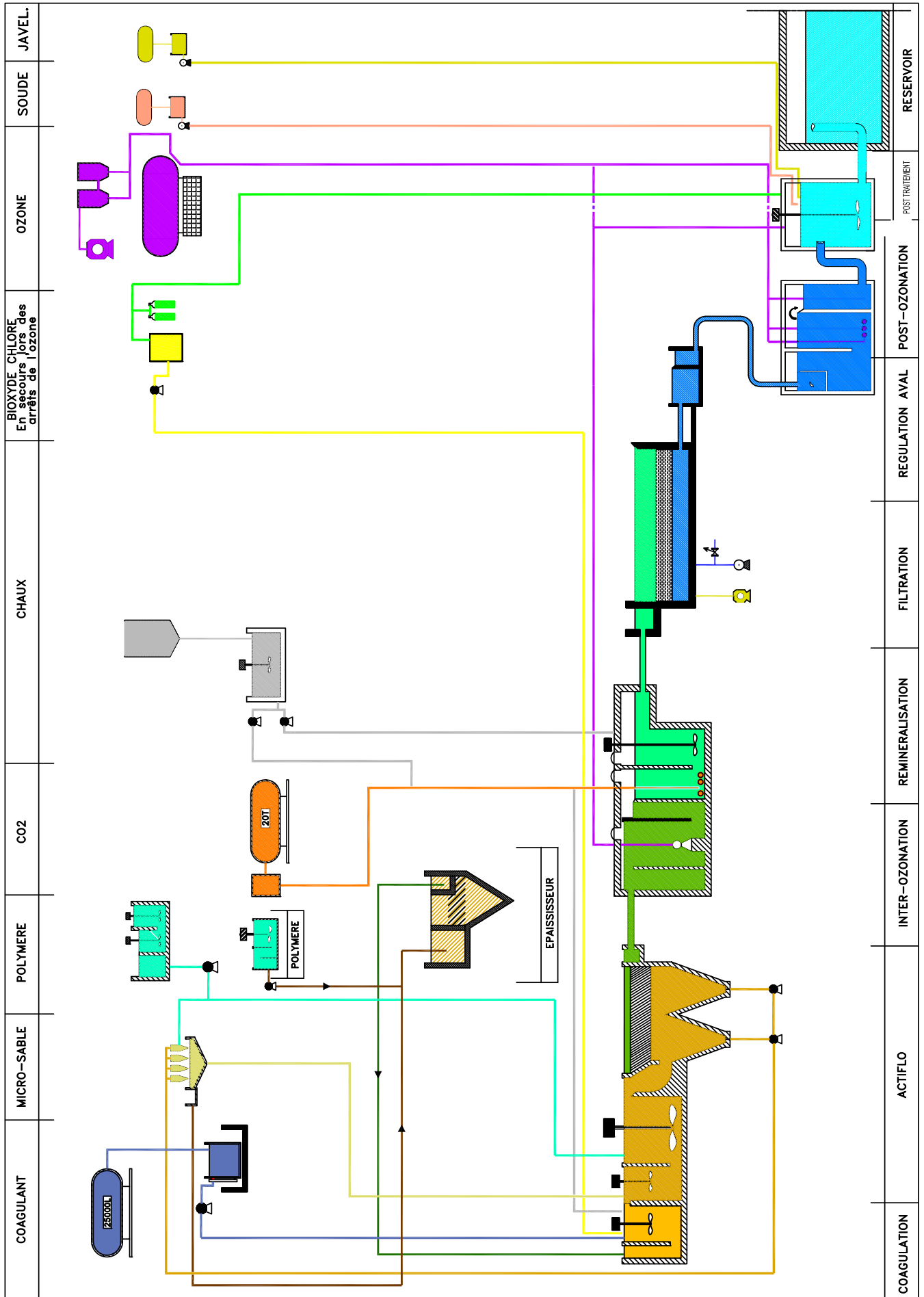
Pour les achats sensibles ayant une incidence sur la qualité de l'eau, l'Institution a mis en place des modes opératoires spécifiques pour sélectionner et réceptionner les produits.



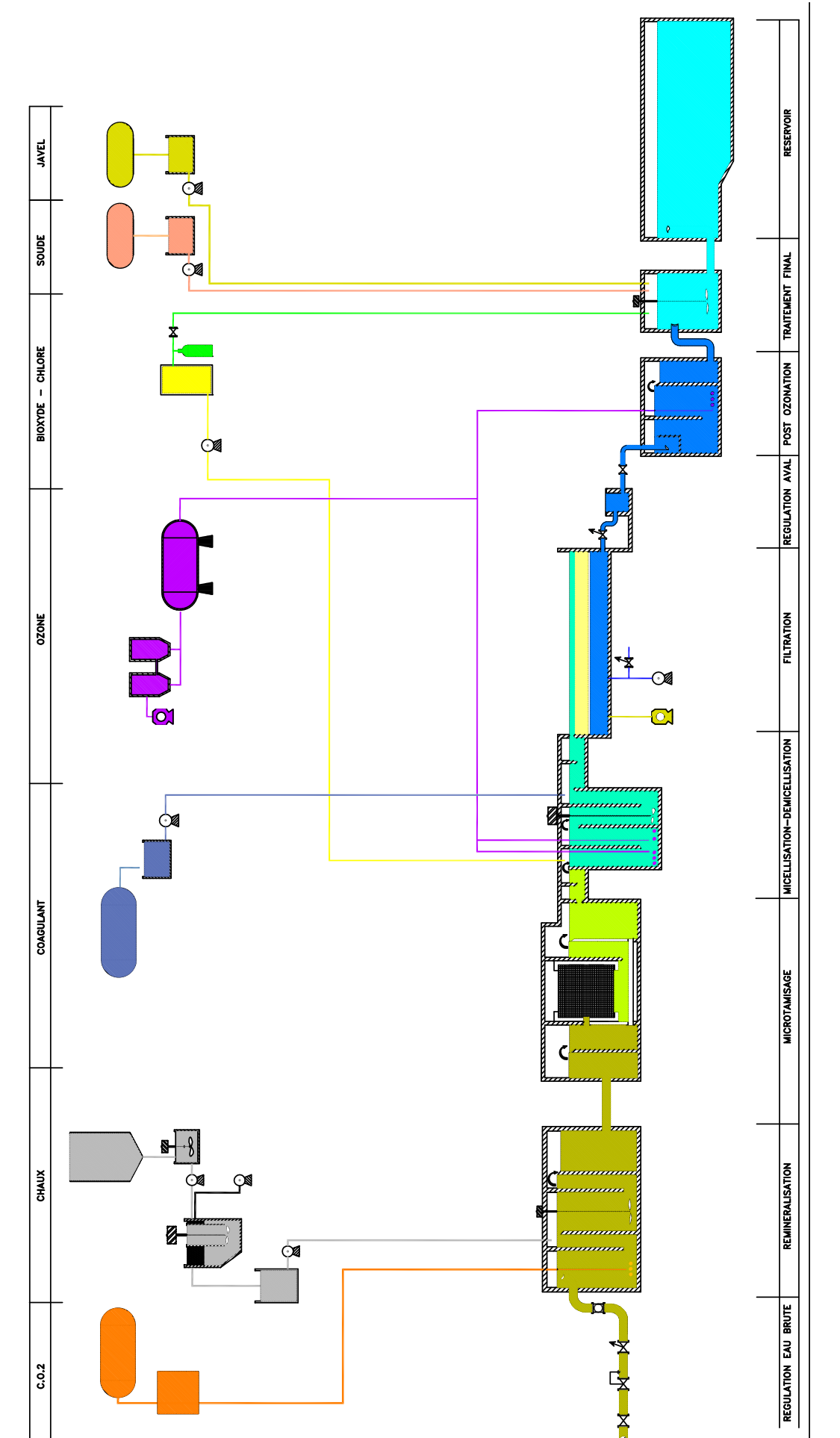
Production et adduction d'eau potable

Les processus de production et d'adduction sont décrits dans les fiches Processus en annexe du présent manuel.

Nous disposons de deux filières de production, schématisées sur les synoptiques suivants :



● Synoptique Pic 2



Chaque étape de production a fait l'objet d'une étude de risque dans le cadre de groupes de travail réunissant le Responsable exploitation, le Responsable usines, des pilotes d'usines ou agents de maintenance, ainsi que le Responsable Qualité.

Les agents disposent ainsi de notices de travail, pour le fonctionnement en mode normal ou dégradé des installations, sur les points qui ont été jugés critiques (étape particulièrement sensible du traitement, activité peu fréquente...).

Les procédés actuels de production ont démontré leur capacité à produire de l'eau conforme aux exigences sanitaires. Pour toute nouvelle installation ou tout nouveau procédé, la procédure de qualification est incluse dans le cahier des charges du constructeur.

Le Responsable Exploitation conserve un dossier pour chacune des nouvelles installations avec les modalités de qualification et les résultats de validation.

Maîtrise des outils de surveillance et de mesure

L'Institution gère un parc d'instruments de mesures physiques ou chimiques. Ces mesures sont réalisées soit par des appareils en continu, soit par les agents de l'Institution (agents du laboratoire, pilotes d'usine ou agents de maintenance). Tous ces équipements sont répertoriés et maîtrisés selon des modes opératoires spécifiques.

Les textes de référence réglementaire ou à défaut le Responsable Qualité définissent la précision requise pour les mesures ayant un impact sur la qualité ou la quantité d'eau produite.



Surveillance et mesures

● Surveillance de la qualité de l'eau

Cette activité est décrite dans la procédure EP 04 « Surveillance de la qualité de l'eau ». Cette procédure porte sur l'organisation du contrôle des eaux brutes (apports des cours d'eau, barrages), des eaux sur la filière de traitement, des eaux potabilisées (en sortie des usines et sur le réseau d'adduction).

Toutes les analyses réglementaires sont effectuées par un laboratoire agréé choisi par l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Midi-Pyrénées.

L'Institution dispose également de son propre autocontrôle, qui a pour objectif de compléter les contrôles pratiqués par l'autorité sanitaire, accroissant significativement le nombre d'analyses effectuées et donnant aux responsables de la production une plus grande réactivité pour adapter le traitement à la qualité d'eau brute. Notre laboratoire interne participe à des essais interlaboratoire (réseau AGLAE), permettant d'évaluer la fiabilité de nos mesures. Certaines analyses peuvent ponctuellement être sous traitée à un laboratoire agréé.

Les points de contrôle, les paramètres et la fréquence des analyses sont répertoriés dans le programme d'autocontrôle EP 04 F 004, établi et mis à jour par le Responsable Qualité.

Notre laboratoire interne et les capteurs en continu nous permettent d'effectuer une surveillance permanente de la qualité d'eau brute et de suivre la qualité de l'eau sur la filière de traitement, nous permettant ainsi d'ajuster et d'optimiser le traitement. Par ailleurs, nous avons en permanence un pilote d'usine en poste pour réagir aux dysfonctionnements ou aux alarmes éventuelles.



Les enregistrements de ces mesures permettent au pilote de processus de production de suivre ses objectifs de qualité et d'en faire le bilan lors de la réunion d'encadrement ou de la revue de direction.

● Satisfaction Clients

La satisfaction des syndicats et communes desservies est mesurée par une enquête annuelle, dont le contenu est établi par le responsable Qualité, en liaison avec le Responsable Exploitation, le Responsable Réseau et le Chargé de Communication.

Cette enquête porte sur les points clés de la convention (fourniture en eau, qualité d'eau, autosurveillance) et sur la communication externe de l'Institution. Cette enquête permet d'identifier les pistes d'amélioration des prestations actuelles ou les attentes de prestations nouvelles, parfois non formulées directement par les clients.

Par ailleurs, les fiches GEN 11 F 001 "*Demandes des syndicats et communes*" permettent également, tout au long de l'année de recenser d'éventuels problèmes rencontrés par nos clients.

● Audits qualité

Les audits se déroulent annuellement selon la procédure GEN 09 "*Organisation des audits*". Des auditeurs internes sont désignés par le Responsable Qualité et formés.

Les audits se déroulent suivant un programme défini par le Responsable Qualité, validé par le Directeur. L'ensemble du personnel en est informé par voie d'affichage.

Ces audits permettent de s'assurer que le système de management de la qualité mis en place fonctionne et s'améliore en continu.

Le Responsable d'audit fait part de ses constats aux audités en fin d'audit puis dans un rapport, transmis également au Responsable Qualité.

Le Responsable Qualité en fait un bilan (avec les actions correctives ou préventives proposées par les pilotes de processus) lors des revues de direction.

● Surveillance des processus

Des revues de processus sont organisées annuellement, avant la tenue de la revue de Direction. Ces revues permettent au pilote de processus de faire le bilan de son activité et des résultats des indicateurs suivis.

Ces revues permettent de définir des actions d'amélioration du processus, soit pour corriger une dérive ou un dysfonctionnement, soit pour accroître la performance de cette activité.



Maîtrise des non conformités, actions correctives et préventives

La gestion des non conformités est décrite dans la procédure GEN 05. Elle organise la prise en compte et le traitement des non conformités, afin d'engager les actions nécessaires au retour à la normale.

La détection d'une non-conformité se base sur :

- Les exigences réglementaires (sanitaires, environnementales, de sécurité ou code des marchés)
- Les exigences des conventions avec les syndicats et communes (engagement contractuel)
- Les exigences internes définies par les documents tels que les notes de service ou les notices de travail

Le responsable du secteur concerné est chargé de retranscrire cette non conformité sur une fiche d'amélioration GEN 05 F 001. Il analyse les causes du problème et propose les actions correctives ou préventives correspondantes.

La mise en application de ces actions, leur adéquation au problème et leur efficacité sont vérifiées par le Responsable du secteur, et éventuellement par l'auditeur interne lors des audits. Le Responsable Qualité s'assure au final que la non conformité a bien été traitée et clôture la fiche.



Amélioration continue

Notre démarche d'amélioration continue se base sur :

- l'écoute des besoins de nos clients
- les objectifs découlant de la politique Qualité, déclinés en actions par les pilotes de processus,
- les actions décidées lors des réunions d'encadrement
- la prise en compte des réclamations, des dysfonctionnements et des non conformités
- le suivi des actions correctives
- la tenue d'audits et de revues de direction



Fiches de processus

Pilote de processus : Directeur

Finalité du processus :

- S'assurer que l'Institution répond aux demandes de ses clients et fait évoluer ses moyens de production pour rester en capacité d'y répondre, en quantité et en qualité
- S'assurer que les différents processus sont en amélioration continue

Entrées :

- Demandes clients
- Nouvelles exigences réglementaires Evo-
lutions techniques
- Elements d'entrée de la revue de
direction

Sorties :

- Exigences techniques/qualité
- Adaptation de l'outil de production
- Mesure du bon fonctionnement et de l'efficacité
du système qualité

Activités:

- Etablir avec les syndicats les conventions de fourniture d'eau et s'assurer de leur réactualisation
- Valider nos capacités à répondre à ces demandes avec le Responsable Exploitation, le Responsable Réseau ou le Responsable Qualité
- Mener des études pour anticiper les évolutions de consommation, assurer la veille juridique et technique pour être toujours en mesure de satisfaire les demandes des syndicats et communes
- Mener les revues de direction
- Réagir en cas de crise pour limiter autant que possible l'impact sur nos clients

Objectifs : veiller à ce que l'augmentation du prix de l'eau soit acceptable pour nos clients

Surveillance : % augmentation du prix de l'eau (à classer selon les motifs : formule de révision ou vote d'un prix complémentaire)

Pilote de processus : Responsable Qualité

Finalité du processus :

- Mesurer la satisfaction de nos clients
- S'assurer que les différents processus sont en amélioration continue
- S'assurer que tout le personnel est sensibilisé à la démarche Qualité
- Assurer la gestion documentaire du système qualité

Entrées :

- Préparation de l'enquête de satisfaction, analyse des demandes clients
- Analyse des indicateurs qualité, suivi des NC/AC/AP
- Nouveaux documents qualité

Sorties :

- Evaluation de la satisfaction clients
- Evaluation de l'efficacité sur le système qualité
- Documents validés référencés et diffusés

Activités:

- Analyse des indicateurs qualité
- Organisation des audits internes et externes
- Rédaction du manuel Qualité
- Organisation des revues de processus
- Sensibilisation du personnel à la qualité
- Analyse des demandes et avis clients (Fiche demandes clients, réclamations, enquête de satisfaction)
- Formation des auditeurs internes
- Organisation du système documentaire qualité
- Suivi des fiches d'amélioration (non conformités, actions correctives et préventives)

- Objectifs :**
- Mesurer et augmenter la satisfaction de nos clients (taux de satisfaction >90% sur chacun des thèmes de l'enquête de satisfaction)
 - Sensibiliser le personnel à la démarche Qualité

- Surveillance**
- Mise à jour des indicateurs qualité
 - Utilisation des fiches d'amélioration
 - Respect du planning d'audits et revues de direction
 - Délai de transmission du compte rendu d'audit ou de revue de direction
 - Fiche de présence formations internes Qualité

PROCESSUS CAPTAGE ET TRANSPORT D'EAU BRUTE

Pilote de processus : Responsable Réseaux

Finalité du processus :

- Assurer une bonne gestion annuelle des différentes réserves en eau, permettant de satisfaire tous les usages, avec priorité à l'eau potable
- Préserver la qualité d'eau de ces réserves
- Transporter l'eau du barrage des Cammazes jusqu'aux usines de potabilisation

Entrées :

- Apports hydrauliques "*système Montagne Noire*"

Sorties :

- Eau brute livrée aux usines de Picotalen

Activités:

- Gestion des prises d'eau (Cammazes : consignes données par le Responsable Exploitation, réalisation VNF ; Galaube : consignes et réalisation IEMN)
- Contrôles et mesures des barrages (Cammazes : VNF ; Galaube : équipe réseaux)
- Entretien électrique et mécanique du contrebarrage, du dégrilleur et des CAEB (équipe réseaux)
- Mise en place du périmètre de protection du barrage

Surveillance :

- Continuité d'alimentation en eau brute des usines
- Résultats qualité Eau Brute

Pilote de processus : Responsable Exploitation

Finalité du processus :

- Produire de l'eau potable en quantité suffisante pour répondre en permanence aux besoins des syndicats

Entrées :

- Demande en eau des syndicats
- Arrivée d'eau brute

Sorties :

- Eau livrée conformément aux conventions
- Eau potable, répondant aux critères de qualité internes

Activités:

- Pilotage des usines de production : adaptation des capacités de production aux besoins de consommation, suivi des consignes d'exploitation, suivi des critères de qualité de l'eau
- Adaptation du traitement aux évolutions de qualité d'eau brute, aux évolutions réglementaires et techniques, et suivant les résultats d'autocontrôle

Objectifs :

- Assurer un bon fonctionnement des installations de production permettant d'atteindre nos objectifs de qualité internes à 95% (temps de dépassement supervision) et 100% de conformité réglementaire
- Maintenir la continuité d'approvisionnement des syndicats à 100 %
- Assurer pour la direction le suivi des coûts de production

Surveillance : Suivi des paramètres qualité dans chacune des étapes de production :

- Taux d'aluminium et turbidité pour la clarification
- Conductivité pour la reminéralisation
- Résiduel de chlore et d'ozone pour la désinfection

Résultats d'analyses DDASS

Fonctionnement général des usines : Nombre d'interventions (alarmes) durant la période d'astreinte de nuit (19h – 7h30).

PROCESSUS STOCKAGE ET ADDUCTION D'EAU POTABLE

Pilote de processus : Responsable Réseaux

Finalité du processus :

- Assurer l'alimentation en eau des syndicats et communes (en débit et pression selon les conventions)
- Maintenir la qualité de l'eau durant son transport

Entrées :

- Eau potable en sortie des chambres des vannes de Picotalen

Sorties :

- Eau potable aux points de livraison des syndicats

Activités :

- Gestion hydraulique de la maille d'adduction (suivi informatisé)
- Entretien des postes (nettoyages)
- Entretien annuel des réservoirs
- Chantiers de réparation et de rénovation (postes et réseaux)
- Relevés mensuels des compteurs syndicats
- Remplacements des compteurs
- Maintenance des réducteurs de pression et soupapes
- Suivi mensuel de la protection cathodique
- Suivi de la corrosion

Objectifs :

- Assurer un bon fonctionnement des installations d'adduction, permettant de garantir la continuité de la fourniture d'eau et le maintien de sa qualité
- Faire évoluer la maille pour être capable de répondre aux besoins des syndicats (renforcement si nécessaire)

Surveillance :

- Nombre d'interventions sur le réseau - répertoire EP 03 F 003 (nombre de casse ou panne) en journée ou en astreinte
- Suivi du résiduel de chlore sur la maille
- Suivi du nombre de défauts pression sur la maille
- Résultats d'analyses autocontrôle / résultats DDASS

Pilote de processus : Responsable Qualité

Finalité du processus :

- Suivre la qualité d'eau de la ressource pour prévoir les adaptations du traitement
- Vérifier l'efficacité de chacune des étapes de potabilisation
- Conseiller la production pour adapter le traitement aux variations de qualité d'eau
- Vérifier que l'eau produite et distribuée répond aux exigences sanitaires de qualité et à nos objectifs de qualité internes
- Vérifier la qualité des réactifs de traitement

Entrées :

- Echantillons d'eau brute ou traitée
- Flux continu d'eau sur les chaînes de production
- Echantillons de réactifs

Sorties :

- Résultats d'analyse laboratoire
- Résultats de mesures en continu
- Réception validée ou refus de livraison des réactifs
- Indications pour le réglage des réactifs

Activités:

- Mise en œuvre du planning d'autocontrôle et d'autosurveillance (prélèvements, analyses, diffusion des résultats)
- Essais (Jar tests) et transmission de consignes pour le réglage de réactifs
- Contrôle qualité des réactifs

Objectifs : Permettre d'ajuster au mieux le traitement de l'eau (efficacité du traitement / dose de réactifs) et dans les meilleurs délais

Surveillance :

- Bilans mensuels qualité de l'eau
- Réalisation du planning autocontrôle/autosurveillance
- Satisfaction des clients de l'autosurveillance

PROCESSUS GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Pilote de processus : Responsable Administratif

Finalité du processus :

- Mettre à disposition de chacun des processus de l'IEMN des agents compétents

Entrées :

- Besoins de recrutement
- Besoins en formation
- Demande de notation annuelle (CDG31)

Sorties :

- Agent compétent recruté
- Agent formé par rapport à ses missions
- Agent évalué et propositions d'avancement

Activités:

- Recrutement d'agents compétents (suivant la fiche de poste EP 04 F011) en cas de vacance de poste ou de création de poste
- Suivi et actualisation des compétences des agents
- Formation des agents : actualiser et réaliser le plan de formation
- Evaluation (notation) des agents et suivi de carrière
- Anticiper les besoins en recrutement (évolution de la charge de travail et des compétences, départs d'agents)

Objectifs :

Réalisation du plan de formation à 80% au minimum

Surveillance :

- Recrutement : Nombre de mois de "poste vacant"
- Formation : Taux de réalisation du plan de formation

Pilote de processus : Responsable Administratif

Finalité du processus :

- Définir un budget adapté au fonctionnement des services et aux investissements structurants planifiés.
- Assurer le traitement administratif des flux financiers (paiements emprunts, factures, salaires, attribution de subventions)
- Assurer la facturation des prestations réalisées par l'Institution (eau potable, irrigation, électricité)

Entrées :

- Besoins exprimés des services (encadrants)
- Avis de créance ou de subvention
- Plannings de travail
- Relevés de compteurs

Sorties :

- Budget Primitif voté, DM votées
- Créances payées, subventions encaissées
- Versement des salaires aux agents
- Factures émises et réglées

Activités:

- Préparation et suivi des budgets et décisions modificatives
- Paiement des créances
- Paiement des salaires
- Emission des factures clients
- Préparation et suivi des emprunts
- Préparation des demandes de subvention

Surveillance :

Taux de réalisation des dépenses "objectif 2012" budgétées.

Pilote de processus : Responsable Grands Travaux Responsable Cellule Marchés

Finalité du processus :

- Acheter un produit ou service conforme aux besoins du demandeur
- Acheter le produit ou service le plus avantageux, selon les critères définis dans le cahier des charges (prix, qualité technique....)

Entrées :

Besoin exprimé par un responsable de secteur

Sorties :

Produit livré, service ou travaux réalisés

Activités:

- Aider le demandeur à formaliser ou préciser son besoin
- Lui indiquer si nécessaire la procédure Marchés publics applicable
- Rédiger ou vérifier les documents de la consultation (si nécessaire)
- Choisir le fournisseur après mise en concurrence (responsable du secteur concerné)
- S'assurer que les produits (services ou travaux) livrés sont conformes au cahier des charges
- Transmettre à la comptabilité les documents nécessaires pour le traitement des factures (certificat de paiement)
- Effectuer le suivi des marchés publics en cours (actualisation des prix, renouvellements ou information des responsables pour relance de nouvelles consultations)

Objectifs :

- Mettre en place une réévaluation des fournisseurs des produits "sensibles" : réactifs de traitement, tout au long de l'exécution du marché (qualité / délai)
- Inclure dans nos marchés des critères qualité / environnementaux si cela est pertinent

Surveillance :

Suivi des réclamations fournisseurs et des suites données

PROCESSUS RESSOURCES MATERIELLES - MAINTENANCE

Pilote de processus : Responsable Usines

Finalité du processus :

- Assurer l'entretien des installations de production
- Assurer les réparations
- Adapter et améliorer les installations selon les besoins de la production ou du laboratoire
- Fournir le matériel de remplacement nécessaire à la production, actualiser le matériel en place

Entrées :

- Besoin d'un outil de production (matériel ou logiciel) ou d'une adaptation (évolution des procédés)
- Outil de production hors d'usage ou dégradé

Sorties :

- Matériel adéquat fourni et validé
- Outil de production entretenu et opérationnel

Activités:

- Choix des fournisseurs, réception et qualification du matériel (pour valider son fonctionnement et son adéquation au besoin)
- Réalisation de la maintenance préventive des installations, en adéquation avec les besoins de production (arrêts de production)
- Interventions en cas de panne : réparations réalisées en régie ou choix d'un prestataire si nécessaire
- Validation des procédés après interventions
- Adaptations des installations à la demande de la production ou du laboratoire
- Mise à jour les fiches Maintenance (base de données)
- Gérer les stocks de pièces de rechange
- Gestion des stocks de réactifs
- Assurer la veille technologique

Objectifs :

- Assurer la continuité du service
- Réduction du nombre d'interventions durant l'astreinte de nuit de 10%

Surveillance :

- S'assurer que le plan de maintenance préventive est tenu à jour et réalisé
- Suivre l'évolution du nombre d'interventions durant l'astreinte de nuit (fiche EP 05 F 001)
- Suivre l'évolution du nombre d'interventions sur panne et la récurrence des pannes avec la fiche Suivi de Poste EP 04 F 017

Pilote de processus : Responsable Informatique

Finalité du processus :

- Aider les utilisateurs à déterminer les besoins en matériel et logiciels
- Acheter du matériel/logiciel adéquat
- Installer et entretenir ce matériel
- Assurer l'assistance technique aux utilisateurs
- Assurer la sauvegarde des données informatiques
- Assurer l'intégrité des données

Entrées :

- Besoins exprimés en matériel ou logiciel
- Parc existant
- Données qualité de l'eau et fonctionnement usines à conserver
- Demandes des utilisateurs (utilisation logiciel, matériel)

Sorties :

- Achat d'un produit dont on vérifie qu'il répond aux attentes
- Matériel en bon état de fonctionnement (maintenance préventive et corrective)
- Données sauvegardées (en externe)
- Utilisateurs formés / dépannage des postes de travail

Activités :

- Etablir les cahiers des charges pour le matériel informatique ou aider les utilisateurs à le faire
- Réceptionner et valider le bon fonctionnement du matériel
- Assurer l'évolution du parc informatique Assurer la maintenance du parc informatique
- Assurer les sauvegardes et la protection des données
- Assister les utilisateurs

Surveillance :

- Fiches d'intervention prestataire de maintenance / évaluation des prestations

PROCESSUS FOURNITURE ET VERIFICATION DES MOYENS DE MESURE

Pilote de processus : Responsable Qualité

Finalité du processus :

- Fournir des appareils de mesure pour le laboratoire et la production, avec la précision de mesure requise
- Vérifier et entretenir ces appareils de mesure

Entrées :

- Besoin exprimé de matériel de mesure
- Matériel d'analyse labo et usines

Sorties :

- Matériel livré, conforme au cahier des charges et répondant au besoin (gamme, précision)
- Matériel vérifié et conforme

Activités:

- Acquisition de matériel de mesure
- Qualification du matériel (vérification de la conformité au cahier des charges)
- Ajout à l'inventaire du matériel de contrôle et création de la fiche de vie
- Suivi métrologique : vérification et/ou étalonnage périodique du matériel, tenue de la fiche de vie de l'appareil
- Choix de prestataires externes de contrôle métrologique

Objectifs :

Garantir le bon fonctionnement des appareils de contrôle et la fiabilité des mesures

Surveillance :

- Respect du planning de vérification interne et externe
- Fiches de vérification des appareils / réétalonnages
- Résultats des essais interlaboratoires

Pilote de processus : Responsable Communication

Finalité du processus :

- **Communication Interne**
 - Informer tous les agents des travaux et dossiers en cours, des nouvelles réglementations, des carrières, des activités de l'amicale
 - Communiquer sur l'organisation interne, la qualité, la sécurité ou l'environnement et assurer le lien entre le siège et les usines
- **Communication Externe**
 - Informer les syndicats et les administrations des travaux et dossiers importants en cours, dans un souci de transparence et d'une bonne compréhension de nos orientations techniques
 - Promouvoir les actions de l'Institution et l'image d'un service public de qualité envers le grand public
- **Pôle Montagne Noire**
 - Assurer pour les 4 syndicats adhérents la réalisation de leurs supports de communication envers leurs usagers et leurs élus
 - Organisation d'évènements (inaugurations, commémorations...) pour les syndicats

Entrées :

- Informations transmises par l'encadrement
- Veille réglementaire
- Revue de presse
- Demande des syndicats
- Suggestions internes
- Bilans des enquêtes de satisfaction

Sorties :

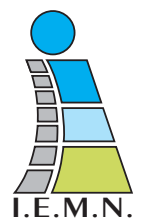
- Notes de service
- Diffusion du Canard et Inf'eaux Montagne Noire
- Site internet mis à jour
- Communiqués de presse
- Evènements / commémorations organisés
- Divers supports de communication à la demande

Activités:

- Diffusion de notes de service (pour tout l'encadrement)
- Réunions d'encadrement et réunions Qualité
- Réalisations (rédaction / impression) des lettres internes (Canard), externes (Lettre trimestrielle) ou des supports de communication des syndicats (lettres aux usagers et aux élus)
- Rédaction de communiqués de presse (pour l'Institution ou les syndicats)
- Mise à jour du livret d'accueil, de la plaquette et du règlement intérieur si nécessaire
- Actualisation du site Internet
- Organisation d'évènements (journée du personnel, inaugurations, commémorations...)

Surveillance :

- S'assurer que les supports de communication (Internet, plaquette, livret d'accueil) sont à jour
- Vérifier que le planning annuel Communication est respecté
- Contrôler la réalisation des actions de communication décidées suite aux suggestions internes et demandes externes.
- Mesure par les résultats de l'enquête annuelle si les attentes des syndicats sont satisfaites



Siège Social

**102 rue du Lac - Immeuble Les Erables - BP 68 150 - 31 681 Labège Cedex
Tél : 05 61 14 64 00 - Fax : 05 61 25 00 03**

Usines

**Picotalen - 81 540 Sorèze
Tél : 05 62 18 70 30 - Fax : 05 62 18 70 31**