

Table des matières

1.	Objet et domaine d'application du Manuel Qualité	3
2.	Historique	3
3.	Politique Qualité et Environnementale du C.A.R.A.H. asbl	4
4.	Exigences générales	5
4.1.	Les services proposés par le C.A.R.A.H. asbl.....	5
4.2.	Adresse et voies de contact du C.A.R.A.H. asbl.....	5
4.3.	Mode de financement.....	5
4.4.	Impartialité, indépendance, intégrité et confidentialité	6
4.5.	Restriction d'accès aux services.....	7
4.6.	Informations accessibles au public et communication externe.....	7
5.	Exigences structurelles	8
5.1.	Organisation	8
5.1.1.	Convention et autres documents liant le C.A.R.A.H. asbl et la Province du Hainaut (voir Annexe 4)	8
5.1.2.	Autorité compétente et direction de C.R.E.P.A. et du C.A.R.A.H. asbl.....	8
5.1.2.1.	Le C.R.E.P.A.	8
5.1.2.2.	Le C.A.R.A.H. asbl.....	8
5.2.	Structure hiérarchique du C.A.R.A.H. asbl.....	9
5.3.	Accréditations, certifications et agréments.....	10
6.	Exigences relatives aux ressources.....	11
6.1.	Personnel et communication interne.....	11
6.1.1.	Engagement et contrat d'emploi.....	11
6.1.2.	Affectation du personnel.....	11
6.1.3.	Compétence, expérience, formation, qualification, habilitation et supervision	12
6.1.4.	Secret professionnel et confidentialité	13
6.1.5.	Communication interne.....	13
6.2.	Les locaux et matériel	13

REDIGE PAR :	VERIFIE PAR	APPROUVE PAR	INTITULE
F Semeels	AL Plaitin	A Parfony	MQE_CARAH: Manuel Qualité-Envi CARAH
08/06/2020	10/06/2020	15/06/2020	Version 26 Page 1 sur 18

6.3.	Sous-traitance.....	13
6.4.	Ressources externes.....	14
7.	Exigences relatives aux processus.....	14
7.1.	Cartographie des processus (détail en Annexe 8).....	14
7.2.	Description des processus.....	14
7.3.	Traitement d'une plainte/réclamation/recours	15
8.	Exigences du système de management	15
8.1.	Maîtrise des documents et enregistrements internes	15
8.2.	Gestion des risques et des opportunités.....	16
8.3.	Indicateurs de performance et amélioration continue	16
8.4.	Revue de direction.....	16
8.5.	Audits internes.....	16
8.6.	Non-conformités, actions correctives et préventives	17
8.7.	Hygiène et Sécurité, Environnement et Responsabilité sociétale des entreprises.....	17
	Annexe 1 : Table des concordances entre les exigences des normes et la documentation qualité du CARAH.....	18
	Annexe 2 : Rapport d'activités (présenté en juin de l'année pour l'année précédente)	18
	Annexe 3 : Statuts du CARAH asbl (ouvrir le dossier pour les mises à jour de CA etc)	18
	Annexe 4 : Modalités de collaboration Carah/Province (Convention, Contrat de gestion, HDT)	18
	Annexe 5 : Déclaration de politique qualité et environnement.....	18
	Annexe 6 : Code de conduite à l'intention du personnel du CARAH, en particulier lors de déplacements à l'extérieur	18
	Annexe 7 : Déclaration d'indépendance du CARAH asbl	18
	Annexe 8 : Cartographie détaillée des processus du CARAH.....	18
	Annexe 9 : Règlement d'ordre intérieur du Conseil Consultatif National (convention signée: voir OCI organisation) V8 du 6/11/2018 (reçue 4/7/2019)	18
	Annexe 10 : Termes, définitions et abréviations utilisées dans le MQE.....	18

1. Objet et domaine d'application du Manuel Qualité

Domaine d'application	Normes	Situation
Ensemble du Carah : gestion qualité et responsabilité sociétale des entreprises (tous les autres départements du CARAH, non repris dans ce tableau)	ISO26000 (RSE)	Démarche envisagée sans accréditation/certification
Organisme Certificateur Indépendant pour : 1. le cahier des charges « Standard Végaplan » et le « Guide sectoriel de l'autocontrôle pour la production primaire », G 040, approuvé par l'AFSCA, et ce, pour les modules A, B et C (pas le D) 2. pour le cahier des charges « Standard Végaplan pour les entrepreneurs de travaux agricoles et horticoles » et le « Guide sectoriel de l'autocontrôle pour les entrepreneurs agricoles et horticoles pour la production primaire végétale », G 033 approuvé par l'AFSCA, et ce, pour toutes les cultures 3. pour le cahier des charges « Codiplan Plus Bovin », partie du cahier des charges générique viande bovine de Belbeef 4. Les productions et produits biologiques	ISO 17065 :2012	Accréditation sous le numéro 088-PROD En cours d'accréditation
Organisme d'inspection indépendant de type A pour le cahier des charges QFL Qualité Filière Lait (production primaire de lait)	ISO17020 : 2012	Accréditation n°088_INSP
Partie expérimentale de la Ferme expérimentale et pédagogique (FEPEX Expérimentation), centre d'essais pour les techniques agricoles	GEP (BPE) Good experimental practices (Bonnes pratiques expérimentales)	Démarche en cours
La concordance entre les points du MQE et les différentes est décrite dans l'Annexe 1 .		

2. Historique

A partir des années 50, la Province de Hainaut s'est progressivement investie dans diverses activités en soutien au développement rural, et cela en parallèle à l'enseignement agricole mis en place au début du XXème siècle.

La Ferme Expérimentale et Pédagogique fut le premier élément de cet ensemble, très vite rejointe par les laboratoires d'essais puis les services d'économie et d'information. Les services agricoles provinciaux constituent actuellement au sein de l'administration provinciale une institution appelée Centre pour la Recherche, l'Economie et la Promotion Agricole (C.R.E.P.A.).

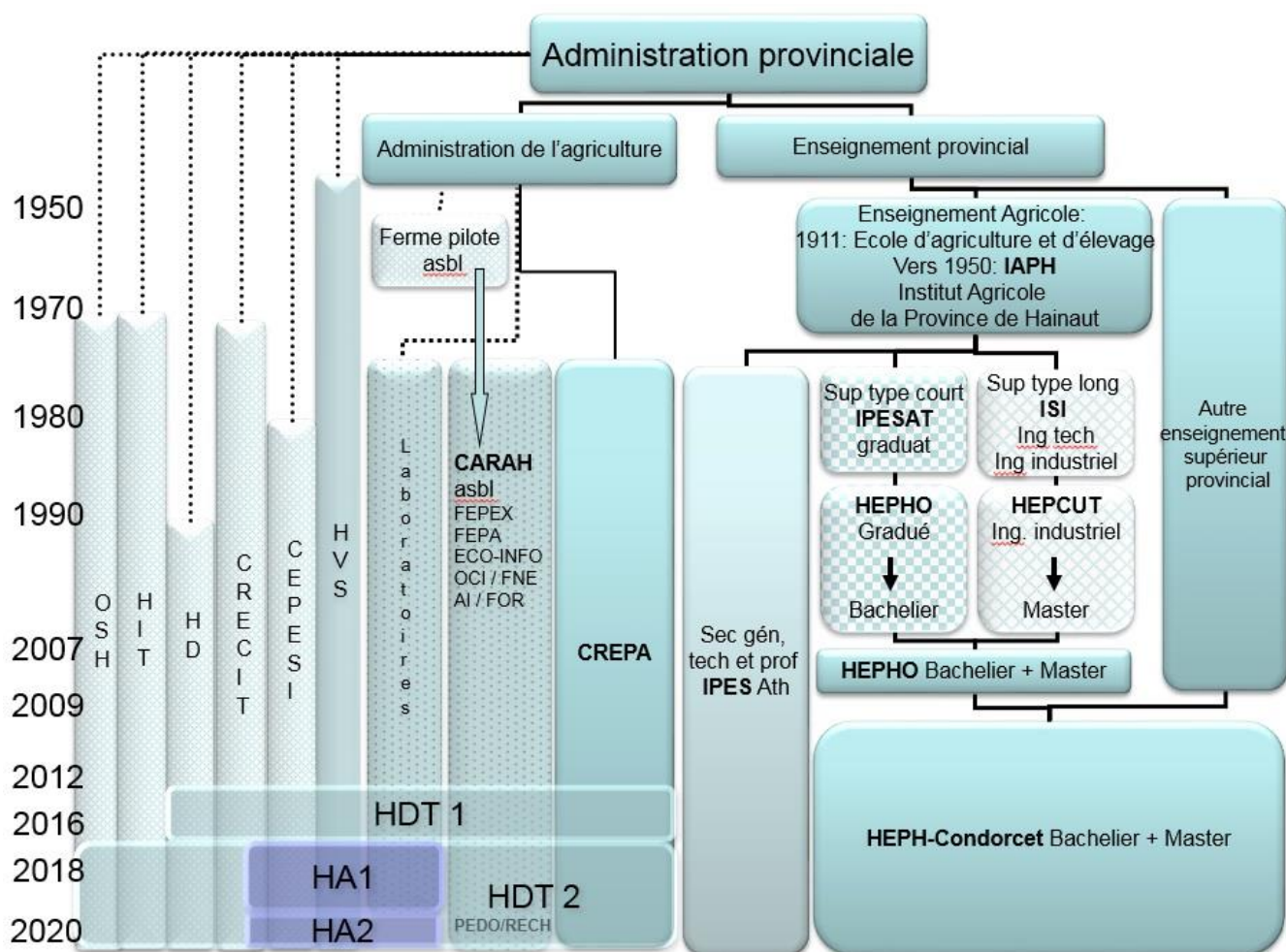
Vu le caractère commercial de certaines des activités entreprises, apparut la nécessité de faire bénéficier ces services d'une structure juridique complémentaire à l'administration provinciale et facilitant la gestion financière journalière. C'est ainsi que la Province décida de créer une asbl, le « **Centre Agronomique de Recherches Appliquées du Hainaut** », et définit dans une convention les bases de la collaboration entre le C.A.R.A.H. et le C.R.E.P.A. En 2005, pour répondre à l'évolution du secteur, le C.A.R.A.H. asbl a pris l'appellation de « Centre pour l'Agronomie et l'Agro-industrie de la Province de Hainaut ».

Communément, l'appellation « Institut provincial d'Ath » recouvre l'ensemble du site de la rue Paul Pastur (étendu au n°10 rue de la Sucrerie toute proche, au n°1 rue de l'Académie à Maffle et à la Ferme expérimentale et pédagogique) hébergeant le C.A.R.A.H., le C.R.E.P.A. et les écoles agronomiques provinciales.

En 2012, une réorganisation du cadre provincial a conduit au rapprochement des services du CARAH-CREPA avec 3 autres laboratoires provinciaux (CRECIT à Tournai, HVS à Mons et CEPESI à Charleroi) et le service Hainaut-Développement de Mons, le tout formant Hainaut-Développement Territorial, HDT, et comportant un réseau de laboratoires, Hainaut-Analyses, HA.

La Décision du Conseil provincial du 23/2/16 et le Bulletin provincial du 26/5/2016 ont précisé le nouveau cadre intégrant l'Observatoire de la Santé du Hainaut à HDT, puis la décision du 25/10/2016 a fait de même avec HIT Hainaut Ingénierie technique.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les laboratoires du CARAH asbl ont été intégrés dans la nouvelle Régie Provinciale, Hainaut Analyses, tout comme HVS et le CEPESI.



3. Politique Qualité et Environnementale du C.A.R.A.H. asbl

Une déclaration de politique qualité et environnementale disponible en **Annexe 5** traite de l'engagement du conseil de direction du CARAH asbl vis-à-vis de la gestion

du système de management de la qualité, de l'environnement, ainsi qu'une approche de la démarche plus large de la « responsabilité sociétale des entreprises » (RSE telle que présentée dans la norme ISO 26000).

4. Exigences générales

4.1. Les services proposés par le C.A.R.A.H. asbl

Au travers de ses différents départements, le C.A.R.A.H. propose à tous les acteurs de l'agriculture, des secteurs agro-industriel, de l'alimentation et de l'environnement, ainsi qu'à tout public concerné, une palette de services allant, très schématiquement, de l'expérimentation agronomique en champs à la certification en passant par la comptabilité d'exploitation agricole. Le rapport d'activités annuel décrit de façon relativement complète les activités proposées par le C.A.R.A.H. asbl et figure en **Annexe 2** du présent manuel. Une partie importante des activités du Carah contribue à améliorer la gestion environnementale du territoire et de ses entreprises en particulier en Hainaut, mais aussi au niveau de la Région wallonne, voire même à l'étranger.¹

4.2. Adresse et voies de contact du C.A.R.A.H. asbl

Le siège social du **C.A.R.A.H asbl** (TVA BE 0412.404.111, COMPTE BANCAIRE : BE93 1993 7489 3167) est rue Paul Pastur 11, B-7800 ATH. Les adresses et contacts des principaux départements accrédités ou agréés sont repris ci-dessous :

	ADRESSES SITE	COURRIEL	TÉLÉPHONE	FAX
C.A.R.A.H. ACCUEIL	RUE PAUL PASTUR 11, ATH	INFO.CARAH@HAINAUT.BE	068 264 650	068 264 679 OU 69
SERVICE QUALITE- ENVIRONNEMENT (INFORMATIONS, RÉCLAMATIONS, RECOURS)	RUE PAUL PASTUR 7, ATH	FRANCOIS.SERNEELS@HAINAUT.BE	068 264 684	068 264 699
OCI/OII - INSCRIPTION SECRETARIAT	RUE PAUL PASTUR 11, ATH	OCI@CARAH.BE	068 264 697	068 264 698
FERME EXPERIMENTALE ET PEDAGOGIQUE	RUE DE L'AGRICULTURE 301, ATH	FERME@CARAH.BE	068 264 630	068 264 635

4.3. Mode de financement

La très large intégration du C.R.E.P.A. et du C.A.R.A.H. asbl se concrétise par la mise en commun des moyens des deux structures. Le C.R.E.P.A. apporte du personnel, des bâtiments, du matériel et des moyens de fonctionnement qui lui sont affectés par la Province. Le C.A.R.A.H. asbl apporte des moyens financiers nécessaires au bon fonctionnement. Ceux-ci sont générés par la vente de ses services et conseils et par les conventions de recherche, développement et formation qu'il peut obtenir de la part des secteurs publics et privés.

A ceci il convient d'ajouter la collaboration scientifique étroite qui existe entre le C.A.R.A.H. asbl et l'enseignement provincial organisé à Ath concrétisé par la reconnaissance du C.A.R.A.H. asbl comme centre de recherche associé à la HEPH-

¹ Par exemple : conseils de fumure en Hainaut, protection fongicide des céréales en RW, avertissements contre le mildiou des pommes de terre en Chine

Condorcet, en parallèle avec la « Régie Condorcet » qui assure à celle-ci une autonomie de gestion des projets de recherche agronomique plus souple.

Un contrôle général des comptes annuels et de la situation financière du C.A.R.A.H. est assuré par un commissaire aux comptes reconnu à l'Institut des Réviseurs d'Entreprises et désigné par l'Assemblée générale. Il souscrit aussi des assurances couvrant ses diverses activités. Elles portent notamment sur sa responsabilité civile, y compris « intellectuelle », et sont gérées par le service administratif.

4.4. Impartialité, indépendance, intégrité et confidentialité

La **triple structure juridique** (administration provinciale + enseignement + asbl) sur laquelle s'appuie le C.A.R.A.H. asbl est particulièrement efficace pour garantir la stabilité de l'ensemble et l'indépendance, notamment scientifique des travaux.

En effet les **statuts publics du personnel** engagé par la Province au sein du C.R.E.P.A. et du personnel détaché des institutions d'enseignement garantissent la pérennité des emplois et l'absence de la pression inhérente à la contrainte de rentabilité immédiate des entreprises privées, les rémunérations de ce personnel étant indépendantes de sa productivité.

Le statut d'asbl permet quant à lui de bénéficier de **l'autonomie indispensable** pour acheter les fournitures et matières nécessaires à ses activités et facturer ses produits et services. Souhaitant formaliser ce souci de **totale impartialité et d'indépendance scientifique** absolue, indispensable à la crédibilité de la ferme expérimentale et pédagogique FEP et de l'OCI au service du public, le Président du C.A.R.A.H a signé une **déclaration officielle** reprise en **Annexe 7**. De même, la direction du C.A.R.A.H signe une déclaration de Politique Qualité et Environnemental garantissant ses engagements en terme d'impartialité, confidentialité et d'indépendance.

Concernant le personnel du CARAH, des mesures sont prises au **6.1.4** du présent document pour ces différents aspects et pour assurer la protection des informations et des droits de propriété du client.

D'autre part, les risques liés à l'impartialité sont enregistrés (*****_TAB_RISQUES**) et englobés dans une évaluation des risques plus générale (**GEN_RISQ_OPPORT**) décrite au §8.8 du présent document.

Le fonctionnement de l'OCI en particulier est contrôlé annuellement par un comité externe dont le fonctionnement est décrit dans **P_OCI/OII**

Toutes les informations relatives au client, reçues directement ou indirectement, sont traitées de manière confidentielle. Lors d'une demande de renseignements relatifs à un contrôle, ceux-ci ne peuvent être fournis qu'après vérification de l'identité du demandeur. Seule la **liste des producteurs certifiés OCI_LISTE_CLIENTS** est consultable au bureau du service d'audit sur simple demande.

Par ailleurs, les clients de l'OCI sont informés via **OCI_F_INSC** que des informations demandées par les autorités peuvent être communiquées à celles-ci.

Dans le cadre de projet, un accord de confidentialité (**F_GEN_ACCORD_CONFID**) peut être passé si le client le souhaite.

4.5. Restriction d'accès aux services

Toute partie intéressée a accès aux services du C.A.R.A.H. et les procédures sont toujours appliquées de façon non discriminatoire. Toutefois, la direction, en concertation avec le responsable qualité, peut décider qu'une demande n'est pas acceptable si :

- la demande risque d'influencer l'indépendance de jugement et l'intégrité de l'organisme,
- la demande entraîne une perte financière pour l'organisme,
- l'insolvabilité du client est à craindre (y compris en cas de non-paiement de factures de l'une des activités du C.A.R.A.H.)
- la sécurité des membres du personnel ou d'autrui n'est pas assurée,
- la technologie concernée n'est pas suffisamment maîtrisée,
- un conflit d'intérêt risque d'apparaître du fait d'un service similaire rendu à un tiers,
- un risque d'impartialité non maîtrisée est détecté,
- des manœuvres antérieures ont eu pour objectif d'influencer le personnel,
- une suspicion existe sur les objets à contrôler.

Les demandes de recours/réclamations ne doivent pas donner lieu à une restriction d'accès aux services.

Les demandes auprès de l'OCI font l'objet d'une vérification d'acceptabilité (voir P_OCI-OII).

4.6. Informations accessibles au public et communication externe

Les tarifs et les conditions d'inspection et de certification sont repris dans **I_OCI_CLIENTS** et accessibles via le site internet du C.A.R.A.H www.carah.be (<http://carah.be/le-c-a-r-a-h/organisme-de-certification-independant.html>) ou sur demande.

Les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes sont traitées au §7.3 du présent document.

Tout autre renseignement complémentaire doit faire l'objet d'une demande écrite ou orale aux différentes personnes de contacts renseignées sur le site internet ou au §4.2 de ce document.

La communication de chaque service vers l'extérieur est gérée par le service concerné pour ce qui est des informations de routine, mais les éléments nouveaux ou spéciaux doivent d'abord être présentés au directeur concerné.

Le site internet du Carah www.carah.be est alimenté par les responsables. Chacun d'eux dispose d'un accès aux pages qui le concernent. La même distinction entre information de routine et information spéciale ou nouvelle s'applique aux publications électroniques.

Lorsqu'une demande d'information concernant la gestion qualité ou la gestion environnementale émane de l'extérieur, le SQE est chargé d'y répondre s'il s'agit d'une information de routine, sinon il en réfère à la direction. Le cas des plaintes et recours est traité au 7.3.

5. Exigences structurelles

5.1. Organisation

5.1.1. Convention et autres documents liant le C.A.R.A.H. asbl et la Province du Hainaut (voir Annexe 4)

Une "Convention entre la Province de Hainaut et le C.A.R.A.H. asbl" prévoit que le C.R.E.P.A. et le C.A.R.A.H. asbl établissent entre eux une collaboration en vue de favoriser, sous toutes ses formes et par les moyens appropriés, les objectifs définis relevant des missions confiées par l'autorité provinciale au C.R.E.P.A et contenues dans l'objet social du C.A.R.A.H. asbl.

La Province met à la disposition du C.A.R.A.H. asbl du personnel attaché au cadre organique du C.R.E.P.A. et les locaux, matières et matériels provinciaux en accord avec les responsables des institutions provinciales situées à Ath.

Cinq autres documents consolident et précisent les modalités de la collaboration Carah-Province de Hainaut :

1. Contrat de gestion, régulièrement actualisé par période de quelques années
2. Convention centrale de marchés (2010)
3. Fusion des cadres HDT (2012)
4. Convention cadre de mise à disposition du personnel (2013)
5. Présentation du Plan Adhésion 3.0

5.1.2. Autorité compétente et direction de C.R.E.P.A. et du C.A.R.A.H. asbl

5.1.2.1. Le C.R.E.P.A.

Le C.R.E.P.A., comme toutes les administrations provinciales, est placé in fine sous l'autorité du Conseil provincial qui vote son budget chaque année. Sa gestion est confiée par le Conseil provincial à la Députation provinciale qui, elle-même répartit ses tâches entre les Députés provinciaux. Le C.R.E.P.A. est sous la responsabilité d'un député provincial désigné. La gestion du personnel, des finances et des bâtiments provinciaux mis à la disposition du C.R.E.P.A. est dès lors soumise à la loi provinciale.

La direction du C.R.E.P.A. est assurée par un directeur. ...

Le directeur du C.R.E.P.A. participe au comité de direction de HDT. Il y siège accompagné du responsable de l'administration du personnel et des finances du C.R.E.P.A.

5.1.2.2. Le C.A.R.A.H. asbl

Comme toutes les Associations Sans But Lucratif, le statut juridique du C.A.R.A.H asbl est défini par la loi du 2 mai 2002 modifiant 27 juin 1921.

Les statuts de l'Association ont été publiés au Moniteur belge le 10 août 1989 et modifiés régulièrement depuis cette date (Annexe 3)

L'autorité supérieure du C.A.R.A.H. asbl est détenue par l'**Assemblée générale** des membres de l'Association. Celle-ci a délégué la plupart de ses pouvoirs en matière de budget, personnel, administration et gestion, au **Conseil d'administration** du

C.A.R.A.H. asbl, la gestion journalière étant confiée à l'**Administrateur délégué** secondé par un **Bureau**, un **Conseil de direction** et un **Conseil de coordination**.

Le Conseil de direction du C.A.R.A.H. asbl est constitué

- du **Bureau** (l'administrateur délégué, chargé des relations avec l'autorité provinciale et la (ou les) personne(s) désignée(s) directeur(s) du C.A.R.A.H.),
- de la direction de l'enseignement supérieur agronomique provincial d'Ath (direction de la catégorie agronomique de la HEPH Condorcet)
- et du coordinateur administratif et financier du C.A.R.A.H.

Le Conseil de direction ... se réunit en principe tous les mois et seconde l'**Administrateur délégué** dans sa mission, conformément aux dispositions de l'article 14 des statuts. Le Bureau assure un rôle d'arbitrage, si nécessaire. Le Conseil de direction assure la circulation de l'information entre les éléments de la structure. Il soumet au Conseil d'administration le rapport d'activité annuel sur base des rapports émis par les éléments de la structure. Il assure la gestion du personnel attaché aux activités du C.A.R.A.H. asbl. Il prévoit les Revues de direction annuelles pour les activités accréditées (voir 8.5).

Chacun des membres du Conseil de direction, en accord avec l'administrateur délégué, dispose d'une certaine autonomie en vue de la gestion journalière des services dont il assume la responsabilité. Celles-ci sont schématisées au point 5.2. Chaque membre du Conseil de direction est habilité à signer les parties du Manuel Qualité Environnement et les rapports qui concernent les activités reprises dans ses attributions. Le fonctionnement de la direction est décrit dans la procédure P_DIR.

Un **Comité de coordination** rassemblant les responsables des différents services se réunit presque chaque mois avec le Conseil de direction dans un but consultatif.

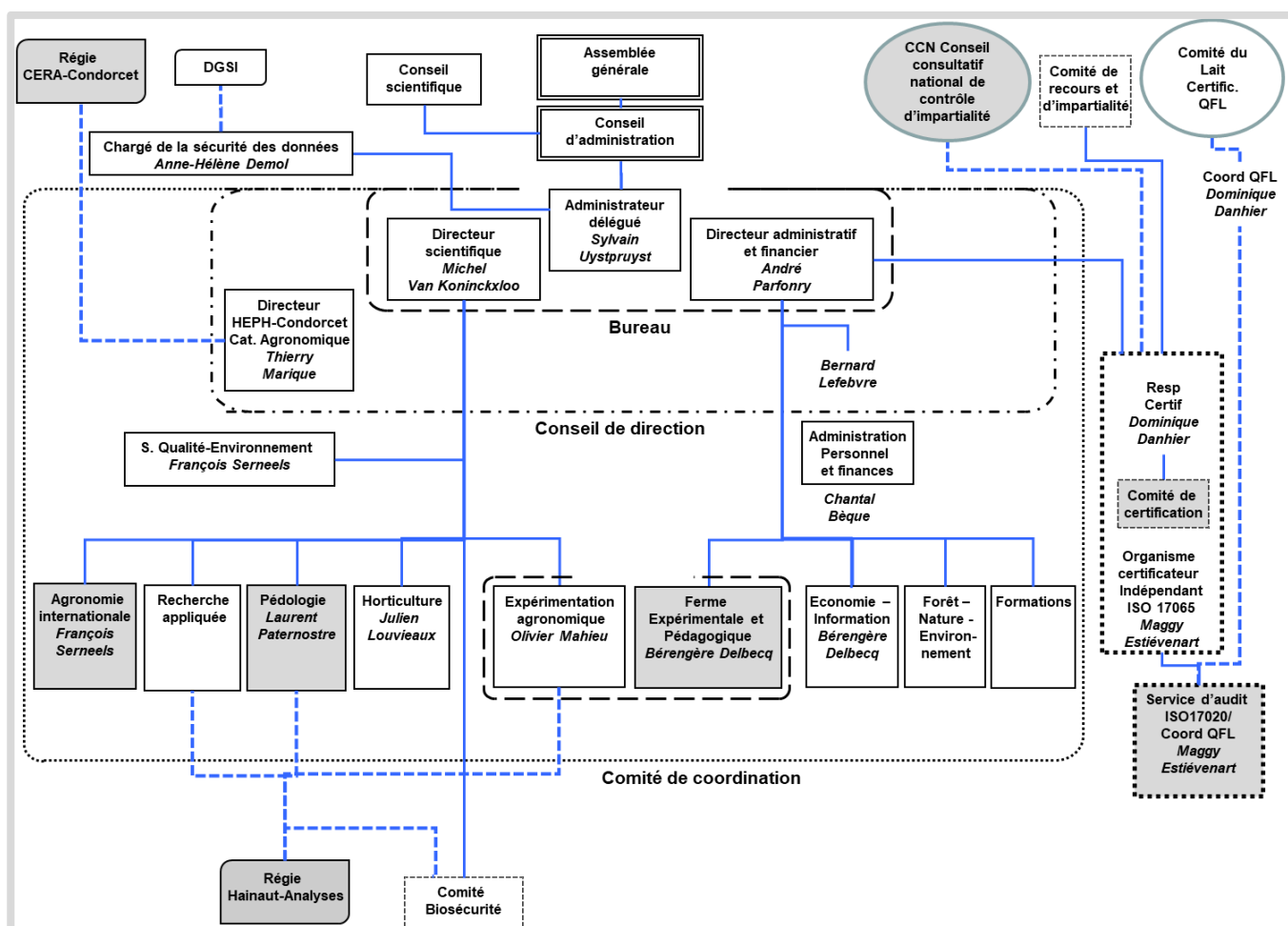
Sur proposition du Conseil de direction et du Conseil d'administration, l'Assemblée générale du 1er juin 1995 décida de la mise en œuvre d'une stratégie de gestion totale de la qualité et de la création du service qualité au sein du C.A.R.A.H. asbl. Elle en confia la bonne réalisation au Conseil de direction. Sur cette base et de manière à faire apparaître qu'il s'agit d'une orientation susceptible de requérir l'assentiment de toutes les composantes du C.A.R.A.H. asbl, c'est le Conseil de direction dans son ensemble et l'administrateur délégué, pour représenter le Conseil d'administration qui rédigent et signent les déclarations de politique Qualité et Environnement successives.

Le Président du C.A.R.A.H. asbl, de sa propre initiative ou à la demande du Conseil de direction, doit réunir le **Conseil scientifique** décrit au chapitre V des statuts (Annexe 3) pour solliciter son avis sur les orientations scientifiques ou techniques à prendre par les organes de gestion de l'Association. De même des Commissions techniques regroupant principalement des professionnels et des techniciens peuvent être constituées et réunies lorsque les circonstances l'exigent.

5.2. Structure hiérarchique du C.A.R.A.H. asbl

Les différents services entre eux et, à l'intérieur de chaque service, les différentes unités, entretiennent des **relations de type client/fournisseur** sans notion de hiérarchie. Il n'y a toutefois **pas de facturation interne** et le Conseil de direction organise l'activité et veille à la contribution de chacun dans la réalisation des objectifs communs.

En cas de besoin, la direction ... procède aux réaffectations momentanées des moyens nécessaires à la poursuite du travail.



5.3. Accréditations, certifications et agréments

Actuellement, deux services, l'**Organisme certificateur indépendant (ISO17065) / Organisme d'inspection indépendant (ISO17020)** et le **Service d'Expérimentation agronomique de la Ferme expérimentale et pédagogique (GEP)** font l'objet d'accréditation/agrément liés à une gestion suivant rigoureusement ce Manuel Qualité-Environnement. Dans ce cadre ils font l'objet d'audits externes par les autorités/services compétents (Voir Annexe 1 : Table des concordances entre les exigences des normes et la documentation qualité du CARAH). Les activités accréditées sont reprises en détail respectivement sur le site de l'organisme d'accréditation BELAC. Pour les activités pour lesquelles des agréments sont requis, le C.A.R.A.H. asbl veille à les obtenir auprès des autorités concernées (SPF Santé Publique, AFSCA, SPW,...). La HEPH Condorcet est certifiée ISO9001 depuis septembre 2009. L'ensemble du Carah, à la suite de la Province de Hainaut, vise à terme une démarche de type responsabilité sociétale suivant ISO26000.

6. Exigences relatives aux ressources

6.1. Personnel et communication interne

La procédure générale **GEN_PERS** reprend la gestion du personnel, des prestations, des congés et des remplacements, etc... et renvoie à une banque de données « Gestion du personnel ».

6.1.1. Engagement et contrat d'emploi

Le personnel en fonction au C.A.R.A.H. asbl, est engagé par des employeurs différents selon des statuts différents :

Employeur	Statut	Modalités d'engagement
Province de Hainaut (HDT-CREPA)	Fonctionnaire statutaire	Procédure de la Province de Hainaut (examen)
Province de Hainaut (PO HEPH-Condorcet /IPES), Fédération Wallonie-Bruxelles	Enseignant nommé	Procédure de la Province de Hainaut appliquant celle de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Province de Hainaut (PO HEPH-Condorcet /IPES) Fédération Wallonie-Bruxelles	Enseignant temporaire	Procédure de la Province de Hainaut appliquant celle de la Fédération Wallonie-Bruxelles
C.A.R.A.H. asbl	Contractuel	Appel à candidature et interview sous la responsabilité du Conseil de Direction (voir GEN_PERS)

- Le statut provincial régit toutes les étapes des carrières du personnel de HDT-C.R.E.P.A. (modalités d'engagement, promotions, départs, pensions, prestations et congés).
- Le personnel du C.A.R.A.H. asbl, sous statut privé, bénéficie de barèmes qui ne peuvent être inférieurs à ceux prévus par les commissions paritaires dont dépend le C.A.R.A.H. Il est géré par le Directeur administratif, en application des décisions du Conseil de direction.
- Tous les membres du personnel prennent connaissance, en signant leur contrat, d'un même « Règlement de travail employés/ouvriers »; ce règlement est affiché avec l'organigramme ; certains, suivant leurs fonctions, signent également un code de conduite (OCI, préleveurs,...) (MQ, Annexe 6), voire des déclarations spécifiques d'impartialité lors de certaines activités (auditeurs/inspecteurs OCI/OII) (OCI_F_DH_AUDIT).

Des enseignants des écoles provinciales se voient confier, à titre bénévole ou à titre contractuel, des responsabilités ou des tâches au sein du C.A.R.A.H. asbl en fonction de leurs compétences, activités scientifiques et attributions réalisées par les directeurs de la catégorie agricole de la H.E.P.H.-Condorcet et de l'I.P.E.S.

6.1.2. Affectation du personnel

L'affectation de personnel **au sein du C.A.R.A.H.** asbl est décidée par le Conseil de direction. Celui-ci décide, après concertation avec le responsable concerné, de l'affectation de personnel **au sein d'un service** et il en informe ce personnel.

Une « **fiche de poste** » matérialise l'engagement d'un membre du personnel, décrit ses tâches et le renvoie à des missions décrites dans une **description de fonction**. Compte tenu de la spécificité des différents services existant au sein du C.A.R.A.H. asbl, le personnel doit être à la fois hautement **spécialisé** pour certaines tâches et **polyvalent** pour un certain nombre d'autres. Chaque membre du personnel peut

donc être appelé à assumer des tâches ne demandant pas une formation spécifique, y compris parfois pour un autre service que celui auquel il est affecté. Tous les membres du personnel et de la structure concourent au bon fonctionnement de l'ensemble.

Chaque membre du personnel est appelé à mettre en œuvre la politique Qualité et Environnement dans son travail quotidien, notamment à assurer la maîtrise opérationnelle de ses activités; il est amené à s'impliquer dans la mise en œuvre des « outils qualité » et la gestion environnementale et est régulièrement sollicité dans ce sens par la direction et les responsables.

De par la nature même de son objectif social, le C.A.R.A.H. asbl s'est toujours appliqué à respecter les délais compatibles avec les exigences de ses clients et les standards ou normes appliqués tels que Vegaplan.

Les responsabilités relevant de chaque fonction impliquée dans l'organisation qualité et environnement sont définies plus précisément dans les fiches de **description de fonction** correspondantes.

Le personnel de HDT-CREPA est attaché administrativement à un cadre provincial qui en définit le nombre et les grades.

Le C.A.R.A.H. asbl peut, pour compléter ses effectifs et à sa charge, engager le personnel nécessaire. Les suppléants, désignés pour chaque fonction-clé, satisfont aux critères de formation, compétence, indépendance, impartialité et intégrité applicables aux titulaires et sont couverts par les systèmes de certification et d'accréditation.

6.1.3. Compétence, expérience, formation, qualification, habilitation et supervision

Le **profil de qualification** de chaque fonction, est décrit dans une fiche de description de fonction approuvée par le responsable du service intéressé et par la Direction.

Les **compétences** et l'**expérience** du personnel sont répertoriées et tenues à jour.

En fonction de l'évolution des tâches, les **formations** nécessaires sont prévues et conduisent à une **qualification**. Suivant les exigences des différentes tâches, chaque responsable de service, enregistre les **habilitations** de son personnel (ex : **TAB_HABIL_OCI**) suite à la réalisation de formations internes ou externes, à des **validations** initiales; il assure aussi une **supervision** comportant des évaluations des prestations en situation pratique (ex : **OCI_TAB_SUPERVISION**). Le SQE vérifie que la supervision s'étend à l'ensemble du personnel.

La formation du personnel comporte :

- la formation du personnel débutant
- la formation continue qui est encouragée et peut être sollicitée auprès de la Direction en complétant le formulaire type : F_DE_FOR
- la formation à l'aspect Qualité Environnement
-

6.1.4. Secret professionnel et confidentialité

Comme décrit dans **GEN_PERS** (Procédure générale de la Gestion du personnel), les personnels permanents et temporaires signent un engagement de confidentialité, soit sous la forme de leur " fiche de poste" (personnel en fonction) et du code de conduite (**Annexe 6**), soit celle d'une déclaration de confidentialité séparée (stagiaire, **F_CONFID**).

Pour l'OCI, la divulgation d'information-en raison d'obligations légales est décrite dans **I_OCI_CLIENT**. Le contrat de travail des agents du C.A.R.A.H. mentionne que le membre du personnel s'engage à ne divulguer aucune information relative à ses prestations au sein de l'asbl.

6.1.5. Communication interne

Une grande place est faite à la communication orale/écrite (courriel) informelle entre les individus, essentiellement au sein de chaque unité où elle est permanente, et entre responsables d'unités collaborant fréquemment.

La communication interne est organisée de façon formelle pour répondre à une série de besoins précis.

- Documentation qualité (**GEN_DOC**) et serveur informatique
- Approbation/transmission de documents écrits (signataires ± quotidiens entre secrétariats et directeur, dans les deux sens)
- Direction collégiale: réunion mensuelle
- Indication aux responsables par la direction et rapport des responsables à la direction (réunion mensuelle du Comité de coordination)
- Comité de certification de l'OCI pratiquement hebdomadaire
- Affichage de plannings, informations qualité et environnement, Cercle de qualité et notes de service.

6.2. Les locaux et matériel

Chaque service dispose de locaux et de matériels décrits dans les procédures ou inventaires spécifiques (ex : P_OCI-OII, FEP_MAT).

La gestion du matériel informatique est sous la responsabilité de la DGSI et fait l'objet d'une convention **P_INF**.

Tout matériel défectueux est retiré de son utilisation, par isolement, identification ou marquage visible.

6.3. Sous-traitance

Le C.A.R.A.H ne prévoit pas de sous-traitance pour les processus opérationnels de l'OCI-OII. En cas d'empêchement grave ou prolongé des membres du Comité de Certification, il appartient au Conseil de Direction de désigner rapidement de nouveaux membres.

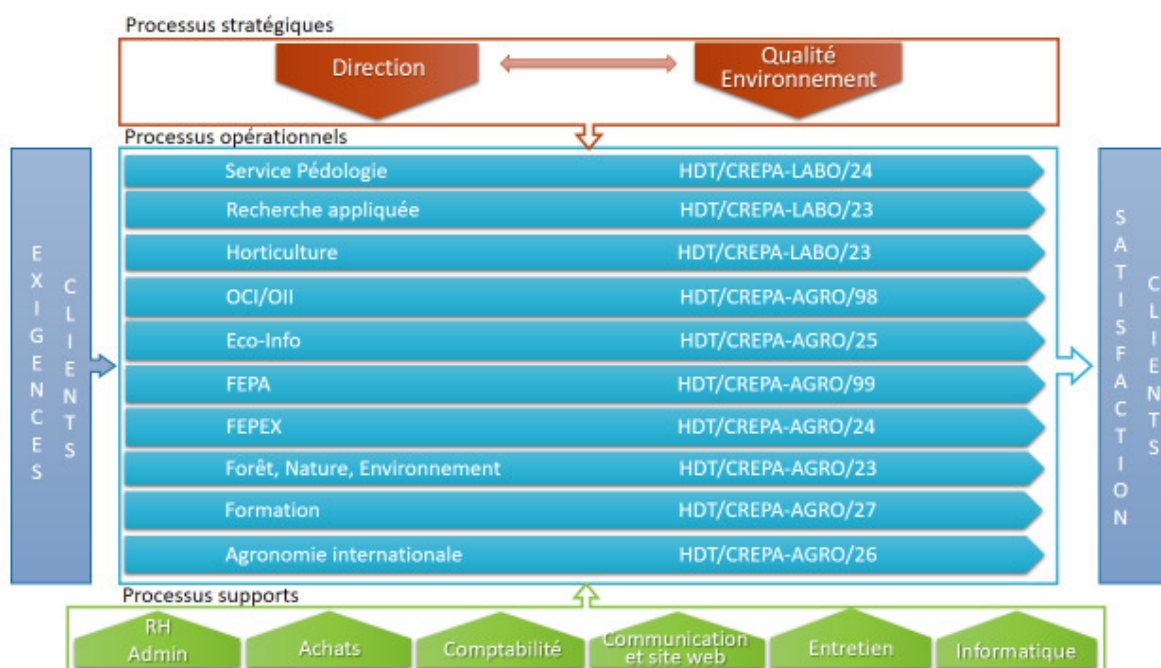
6.4. Ressources externes

Dans le cadre de la certification bio, le C.A.R.A.H fait appel à un laboratoire répondant aux normes internationales (ISO 17025, si disponible) pour l'analyse des échantillons prélevés lors des audits.

7. Exigences relatives aux processus

7.1. Cartographie des processus (détail en Annexe 8).

La cartographie des processus est établie en conformité avec le Plan Adhésion provincial :



7.2. Description des processus

Au niveau provincial, l'ensemble des activités du C.A.R.A.H. est considéré comme un processus global qui comprend tous les processus décrit ci-dessous :

Les **processus stratégiques** et leurs **procédures organisationnelles** sont :

- la direction, **P_DIR**
- le service Qualité et Environnement, **P_QE**

Les différents **processus opérationnels** et leurs procédures organisationnelles (seules les procédures finalisées apparaissent, les autres sont en cours d'élaboration et seront ajoutées par la suite) sont :

- Service Pédologie
- Recherche appliquée
- Horticulture
- OCI/OII Organisme de certification et d'inspection indépendant, **P_OCI-OII**
- Eco-Info Economie et Information
- FEPA expérimentale et pédagogique : Ferme Animation
- FEPEX Ferme expérimentale et pédagogique : Expérimentation

- FNE Forêt, Nature, Environnement
- Formation
- Agronomie internationale

Différents **processus supports** permettant le bon déroulement des activités sont assurés par le secrétariat (gestion des ressources humaines, administration, achats, comptabilité, communication), le service technique partagé avec les institutions d'enseignement (entretien des locaux) et la DGSI provinciale (gestion informatique (**P_INF**)).

En complément des processus opérationnels, de nouveaux projets peuvent être définis. Si leur mise en œuvre rencontre le succès, ils peuvent être intégrés au processus global comme de nouveaux processus opérationnels. Il est possible de consulter les projets dans le plan Adhésion du CARAH-CREPA ainsi que leurs indicateurs.

7.3. Traitement d'une plainte/réclamation/recours

Toute personne peut introduire une réclamation quant à une prestation, de vive voix auprès d'un membre du personnel, par téléphone, courrier, fax ou email. La procédure GEN_NC_RD détaille la façon de traiter celle-ci ; en bref, elle prévoit que celle-ci doit être immédiatement enregistrée via un formulaire F_PLAINTE, et portée à la connaissance du Directeur concerné, qui se charge du traitement de la réclamation ou désigne une personne à cet effet. Dans le cas de l'OCI, comme le directeur participe au comité de certification (I_OCI_CERTIFICATION), il ne peut traiter les réclamations; c'est le responsable du SQE qui en est chargé. La pertinence de la plainte est alors évaluée et, le cas échéant, traitée comme tout autre non-conformité via le processus décrit au §8.6 (ouverture d'une fiche de déviation F_REC_DYS).

La certification peut faire l'objet d'une demande de recours (OCI_COMITE_RECOURS_IMPARTIALITE)

Une réponse au plaignant est de toute manière faite par email ou via le formulaire F_Plainte_Réponse.

8. Exigences du système de management

8.1. Maîtrise des documents et enregistrements internes

L'ensemble de la documentation, y compris les enregistrements sont gérés sous forme électronique dans des sous-serveurs de la DGSI de la Province de Hainaut, identifiés sous le nom de « Malmo » et consultables pour les membres du personnel sur leur poste de travail (via un tableau excel **Accès direct à la documentation qualité**). La version papier originale est disponible au service qualité.

La **procédure de gestion de la documentation** (GEN_DOC) précise:

- l'identification et la présentation des documents,
- le processus d'établissement et de mise à jour des documents, y compris la veille normative et réglementaire
- la répartition des tâches de rédaction, de vérification, d'approbation et de gestion documentaire
- la diffusion des documents y compris sa traçabilité

- le classement et l'archivage des documents, y compris les enregistrements.

L'utilisation des différents logos est précisée dans GEN_LOGO. L'archivage des enregistrements récents (un à trois ans suivant l'utilisation, en principe) est de la responsabilité des opérateurs concernés. Les opérateurs sont invités à stocker les enregistrements papier plus anciens dans un local spécifique (GEN_DOC).

8.2. Gestion des risques et des opportunités

La gestion des risques de l'ensemble des services du CARAH asbl est décrite dans la procédure générale GEN_RISQUES.

8.3. Indicateurs de performance et amélioration continue

Des indicateurs de performance sont rassemblés au sein de tableaux de bord mis en place pour permettre de mesurer la réalisation des objectifs Qualité et Environnement. Ils rendent compte des processus opérationnels et organisationnels dans une perspective d'amélioration continue. Ils sont détaillés dans **P_QE**.

8.4. Revue de direction

La politique Qualité et Environnement (§3) et les objectifs initiaux du Conseil de direction sont examinés à la lumière des résultats des activités et de la gestion de la qualité et de l'environnement de l'année écoulée (voir **P_QE**). La politique Qualité et Environnement est adaptée si nécessaire et des objectifs sont fixés pour l'année à venir.

Pour l'OCI/OII, les participants de la revue de direction sont :

- les membres du Conseil de direction concernés
- le responsable du SQE (RQE)
- le responsable technique et les auditeurs

A l'occasion de la **revue de direction**, organisée annuellement, la direction de l'OCI revoit les objectifs Qualité et Environnement, en vue :

- d'améliorer l'efficacité du fonctionnement des services,
- d'améliorer la réponse aux besoins des clients et leur satisfaction,
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'environnement
- de réduire ses propres impacts négatifs sur l'environnement en se basant entre autres sur la prévention
- de prendre en compte l'évolution des référentiels normatifs

Le RQE rédige un PV (**PV_RD_OCI**) diffusé pour approbation aux participants et intègre le plan d'actions de la revue de direction au plan d'actions global, en veillant à l'expression des délais, des responsabilités, des critères de mesure de l'efficacité et si possible de la compatibilité avec la formulation en fiches PSO.

8.5. Audits internes

La vérification de la conformité aux exigences des standards de référence et de l'efficacité du système de management sont vérifiés au cours d'audits internes suivant l'instruction I_QE_AUDITS_INTERNES.

8.6. Non-conformités, actions correctives et préventives

Chacun des membres du personnel (ainsi que les clients et autres parties prenantes) est susceptible de détecter une **non-conformité**, c'est-à-dire un **écart par rapport aux règles** d'un des systèmes de gestion ou aux engagements contractuels passés avec des clients. Sa résolution est formalisée par une **fiche de déviation (F_REC_DYS)**. Son traitement complet est suivi dans un **plan d'actions** qui comporte l'évaluation de son importance, l'analyse de ses causes et de son étendue, la vérification de l'effectivité et de l'efficacité de la correction/prévention proposée (voir GEN_NC_RD).

Tous les outils qualité (voir **P_QE**) mis en place débouchent sur des propositions d'actions, **préventive ou corrective**, pour améliorer la qualité des services.

8.7. Hygiène et Sécurité, Environnement et Responsabilité sociale des entreprises

1. Hygiène et Sécurité

Les actions entreprises au sein du CARAH dans le cadre de l'hygiène et de la sécurité concernent :

- Le personnel effectuant des missions en déplacement : préleveurs, auditeurs, ...
- Les personnes extérieures pouvant être amenées à pénétrer dans les locaux dans le cadre de leurs activités

Elles ont pour objectifs principaux d'assurer la **prévention des risques de contamination** (toxiques, contaminants...) et la prévention de situation à **risque lors des déplacements**, et de définir les **mesures à prendre en cas d'accident**.

Un responsable "Hygiène et sécurité" assure le respect du RGPT (voir organigramme nominatif).

Des consignes de sécurité sont affichées dans les différents locaux et définissent la conduite à tenir en cas d'incendie ou de risques toxiques.

2. Environnement et Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

La gestion environnementale et la démarche de RSE sont décrites dans P_QE.

Un comité de biosécurité piloté par Hainaut Analyse se réunit régulièrement pour examiner tout ce qui concerne en particulier les organismes pathogènes (pour l'homme, les plants ou les animaux) et les OGM sur le site de la rue Paul Pastur.

Annexe 1 : Table des concordances entre les exigences des normes et la documentation qualité du CARAH

Annexe 2 : Rapport d'activités (présenté en juin de l'année pour l'année précédente)

Annexe 3 : Statuts du CARAH asbl (ouvrir le dossier pour les mises à jour de CA etc)

Annexe 4 : Modalités de collaboration Carah/Province (Convention, Contrat de gestion, HDT)

Annexe 5 : Déclaration de politique qualité et environnement

Annexe 6 : Code de conduite à l'intention du personnel du CARAH, en particulier lors de déplacements à l'extérieur

Annexe 7 : Déclaration d'indépendance du CARAH asbl (ancienne Annexe 13)

Annexe 8 : Cartographie détaillée des processus du CARAH

Annexe 9 : Règlement d'ordre intérieur du Conseil Consultatif National (convention signée: voir OCI organisation) V8 du 6/11/2018 (reçue 4/7/2019) (ancienne Annexe 7)

Annexe 10 : Termes, définitions et abréviations utilisées dans le MQE