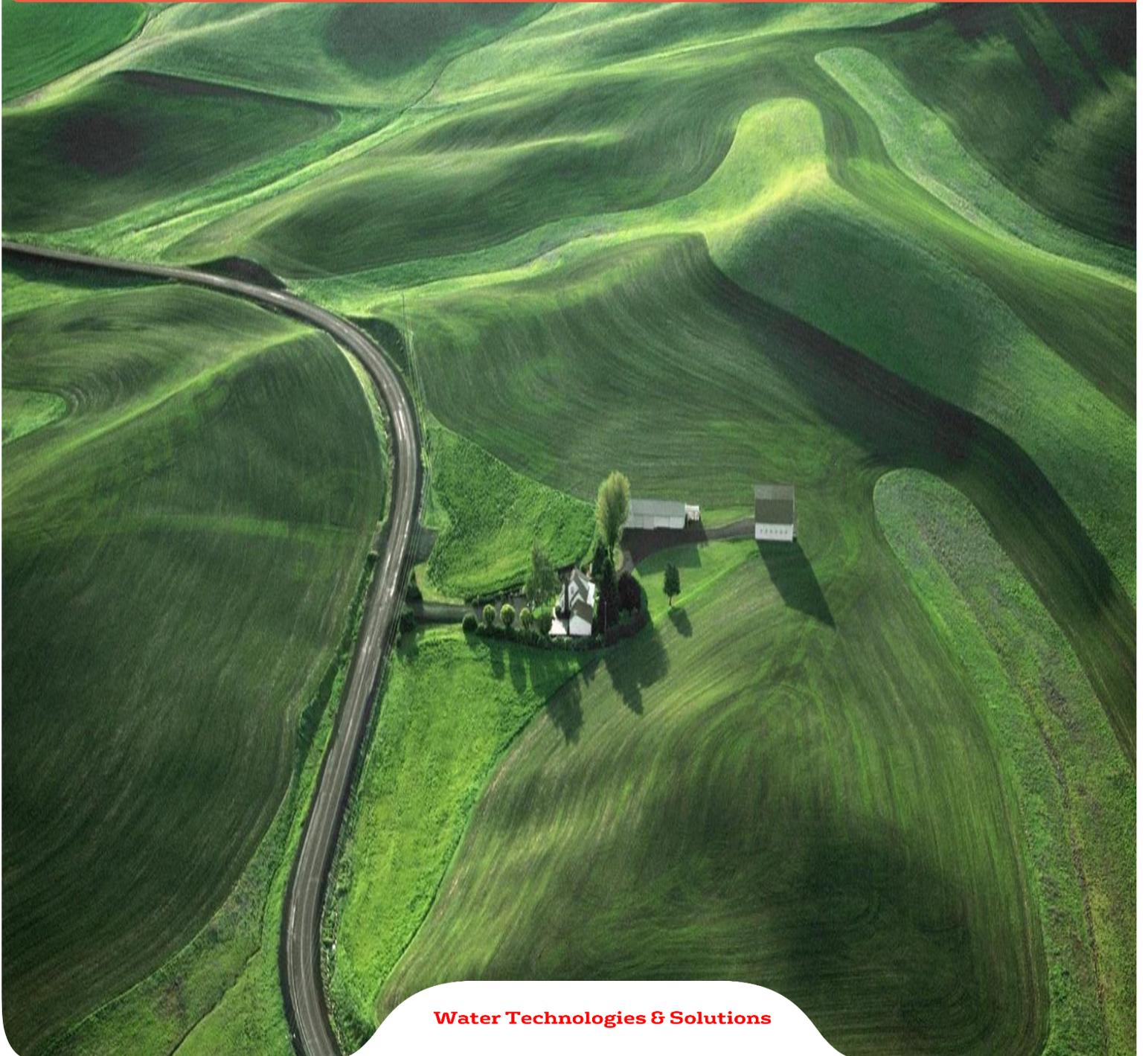


# Systeme de Management Intégré

Qualité, environnement, santé et sécurité





# ressourcer le monde

La mission de Veolia est de ressourcer le monde, en aidant nos clients à relever leurs défis environnementaux et de développement durable dans les domaines de l'énergie, de l'eau et des déchets. Cela signifie améliorer l'efficacité énergétique de nos clients, mieux gérer leur eau et leurs eaux usées et récupérer les ressources de leurs déchets.

Vision de Veolia - Water Technologies & Solutions	3
Nos engagements clients	4-5
Organisation qualité, environnement, hygiène et sécurité	6
Politique qualité, environnement, hygiène et sécurité	7
Processus clés	8-11
Gestion des risques	12
Communication et participation des collaborateurs	13
Système de management intégré	14-23



Trouvez le contact le plus proche de chez vous en visitant [www.watertechnologies.com](http://www.watertechnologies.com) et en cliquant sur "Contactez-nous."

# Vision de Veolia – Water Technologies & Solutions

Veolia Water Technologies & Solutions s'engage à atteindre l'excellence en matière de qualité, d'environnement, d'hygiène et de sécurité au travail.

Nous sommes animés par la passion de tenir nos engagements. Nous nous engageons à soumettre à nos clients des offres, un service client et une réactivité à leurs besoins de la plus haute qualité. Nous nous attachons à résoudre tout problème de manière ouverte et honnête, avec une intégrité inébranlable.

La gestion et la maîtrise des risques associés aux installations de Veolia Water Technologies & Solutions constituent notre priorité absolue dans la mise en place d'une culture de prévention. Nous prenons les mesures appropriées pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles, afin de fournir aux employés un environnement de travail sûr et sain. Nous évaluons avec précision les risques environnementaux et nous nous assurons que nos systèmes qualité sont efficaces et bien gérés.

Nous avons une culture de la qualité, de l'environnement, de l'hygiène et de la sécurité au travail. Les collaborateurs et la direction s'engagent à l'amélioration de notre système de management intégré, au profit de nos employés, de nos clients et de notre planète.





## Exigences clients

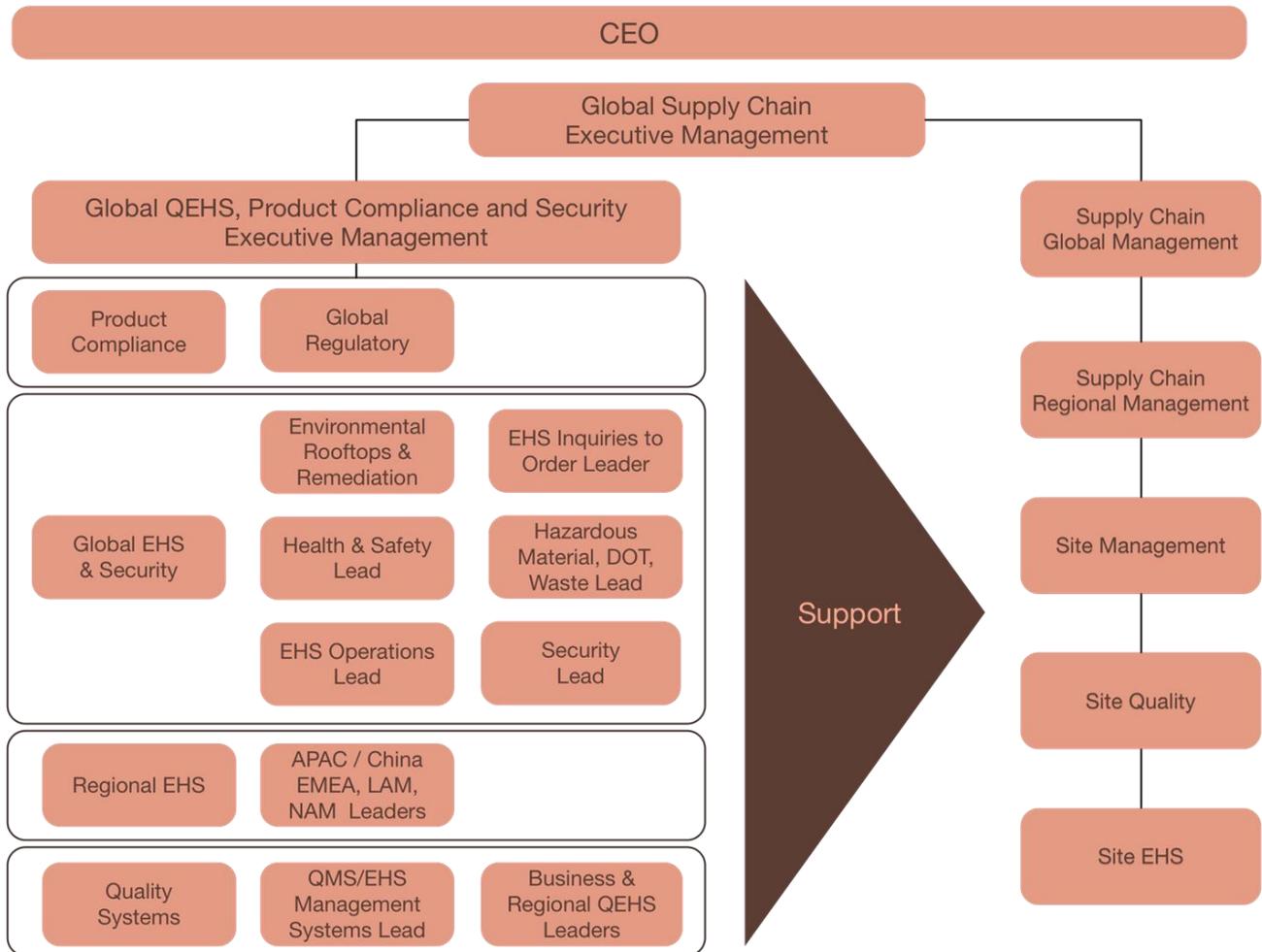
- Water Technologies & Solutions understands customer requirements associated with its products and services, their delivery and ongoing support.
- This comes from a deep understanding of the customers' business goals and regulatory commitments, and the intended use of the products and services.
- WTS has established channels for effective communication of customer requirements as well as changes throughout its organization.



## Règlements et norms

- Pour Veolia Water Technologies & Solutions, il est de la plus haute importance de garantir la conformité aux réglementations et normes applicables dans chaque région où sont fabriqués, utilisés ses produits et services.
- Tous les niveaux de l'entreprise sont engagés dans un processus d'amélioration continue de la formation, de l'audit, de la mise en application des techniques en vigueur ainsi que la mise à jour, le respect rigoureux de la réglementation et des procédures. Nous avons pour objectif de nous assurer que nos produits et services sont conformes aux lois et aux réglementations en vigueur quel que soit l'endroit où ils sont distribués.
- La société Veolia WTS est consciente de la confiance accordée par ses clients pour fournir des produits conformes et s'engage à répondre aux attentes.
- Tous les responsables et tous les secteurs d'activités confondus sont engagés dans un processus d'amélioration continue des thématiques liées à l'environnement, l'hygiène et la sécurité au travail. En nous basant simultanément sur les directives, la réglementation et les exemples de meilleures pratiques, nous veillons à nous y conformer dans ce que nous faisons et notre manière de le faire.

# Organisation qualité, environnement, hygiène et sécurité

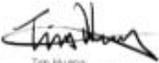


# politiques qualité et EHS

 **Politique Qualité**  
Veolia Water Technologies & Solutions

Chez Veolia Water Technologies & Solutions, nous comprenons que la Qualité est importante tant pour nos Clients que pour nos Equipes, nous nous engageons à :

- Comprendre, satisfaire et dépasser les attentes de nos clients.
- Améliorer les niveaux de satisfaction des clients et la confiance dans notre entreprise.
- Livrer nos produits et services de qualité dans les délais, dans leur intégralité et dans le respect des exigences réglementaires et contractuelles.
- Assurer l'amélioration continue de la qualité de nos produits, de nos processus et de notre système de gestion global.
- Réagir rapidement et efficacement pour résoudre les problèmes identifiés.
- Développer des buts et des objectifs de qualité significatifs pour aider l'entreprise à s'améliorer.
- Offrir des formations à tous les employés afin d'approfondir leurs connaissances et d'améliorer leurs compétences.

  
Tim Huang  
CEO, Veolia Water Technologies & Solutions  
Version 004

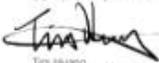
 **Politique EHS**  
Veolia Water Technologies & Solutions



Chez Veolia Water Technologies & Solutions, nous nous engageons à l'amélioration continue pour atteindre zéro incident en :

- Atteignant l'excellence en matière d'environnement, de santé et de sécurité
- Se conformant aux lois, réglementations, normes et autres exigences EHS applicables.
- Fournissant aux travailleurs un environnement de travail sûr et sain
- Prenant en compte les impacts EHS dans toutes les stratégies et initiatives commerciales de Veolia WTS
- Développer et suivre des buts et des objectifs EHS significatifs.
- Gérer et contrôlant les risques liés aux installations, produits, services et activités WTS de Veolia
- Protégeant l'environnement en réduisant l'utilisation de matériaux toxiques et dangereux, en prévenant la pollution et en conservant, récupérant et recyclant les matériaux
- Poursuivant l'amélioration de nos systèmes et performances EHS en tant que partie intégrante de la stratégie et du rythme opérationnels en impliquant l'ensemble de la ligne managériale.
- Éliminer les dangers et réduire les risques pour la santé et la sécurité au travail auxquels sont confrontés nos travailleurs, afin de prévenir les blessures et les problèmes de santé liés au travail.
- Favorisant la communication, la consultation et la participation de nos travailleurs et de leurs représentants, le cas échéant, sur les questions qui les concernent
- Publiant et auditant notre performance EHS afin d'améliorer notre responsabilité
- Motivant et engageant tous les travailleurs dans notre programme de formation en matière de santé et de sécurité
- Appliquant nos 12 règles de sauvetage pour éviter les accidents graves.

Veolia Water Technologies & Solutions s'efforcera de prévenir tout impact négatif et tout préjudice pour l'environnement et les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nos programmes combinent un leadership clair de la part de la direction, la participation de tous les travailleurs, fonctions, contractants, et l'utilisation de technologies appropriées pour développer et distribuer les produits et services WTS de Veolia.

  
Tim Huang  
CEO, Veolia Water Technologies & Solutions  
Version 004

# Processus clés

Processus de gestion		
Gestion stratégique	Systèmes de gestion QHSE	Environnement, hygiène & sécurité
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de risque</li> <li>Planification des ressources</li> <li>Priorités/cibles</li> <li>Politiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revue de direction</li> <li>Audit interne</li> <li>Enquêtes de satisfaction</li> <li>Action corrective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse / atténuation des risques</li> <li>Participation des travailleurs</li> <li>Aspects environnementaux</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigences du client et des parties prenantes</li> </ul>	<b>Client</b>	<b>Intrants</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Interaction client</li> <li>Résolution de problème</li> <li>Négociations contractuelles</li> </ul>	<b>Chiffre d'affaires</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournisseurs</li> <li>Installations</li> <li>Logistique</li> </ul>	<b>Fournisseurs</b>	



<b>Extrants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction des clients &amp; des parties prenantes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avenir de WTS</li> </ul>

Processus de réalisation			
CMS	Services d'ingénierie	Services d'ingénierie	Services d'ingénierie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions de surveillance chimique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produits</li> <li>F&amp;M</li> <li>ROED</li> <li>UFMBR</li> <li>AI &amp; PD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services</li> <li>O&amp;M</li> </ul>

Processus de support					
Marketing	Ressources humaines	Informatique	Finance	Excellence opérationnelle	Service juridique
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de marché</li> <li>Gestion de produit</li> <li>Communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carrière</li> <li>Compétence</li> <li>Talent Up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseau</li> <li>Gestion des données</li> <li>Sécurité informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle financier</li> <li>Contrôle interne</li> <li>Comptabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration itérative</li> <li>DMAIC / LSS</li> <li>Mentorat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrat</li> <li>Litige</li> <li>PI</li> <li>Réglementation</li> <li>Conformité</li> </ul>

# Processus Offres et Vente

Chez Veolia Water Technologies & Solutions le processus d'offres-vente est basé sur une méthodologie standard et cohérente dans le développement des opportunités commerciales. Le processus de gestion des risques prévoit d'assurer un équilibre entre les exigences des clients, les valeurs de Veolia Water Technologies & Solutions et les compétences à gérer les risques identifiés.

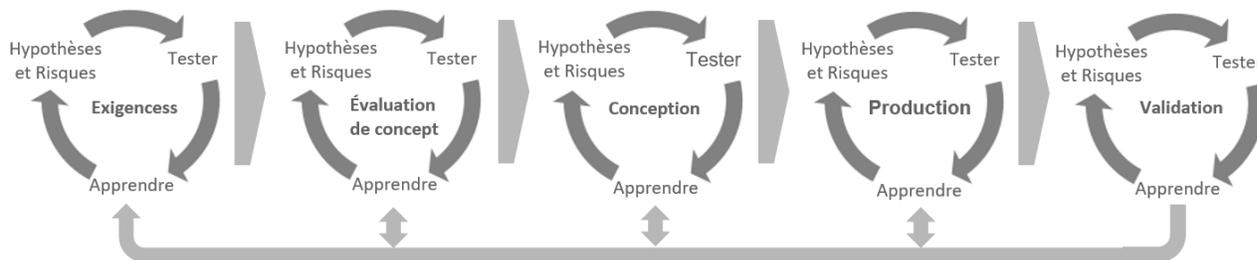
- Le processus Offre-Vente comprend :
  - L'identification et la sélection des opportunités
  - L'évaluation de la demande de devis du client et réponse de Veolia WTS
  - L'évaluation des risques et approbation de l'offre initiale
  - L'approbation du périmètre d'action, des prix et conditions
  - La transmission au processus de traitement des commandes

## Processus de traitement des commande

Le processus d'exécution de commande couvre la signature d'un contrat de vente du lancement de la commande au paiement final :

- Le processus de traitement des commandes comprend :
  - L'affectation des ressources, y compris la définition technique détaillée assortie d'un calendrier et la planification de l'équipement, des ressources matérielles et humaines
  - L'achat de ressources matérielles pour compléter la commande
  - La réalisation du produit pour transformer les ressources acquises en produit final
  - L'exécution comprenant la livraison du produit à l'emplacement spécifié par le client et la conformité aux conditions du contrat
  - La réception du paiement
- Tout au long du processus, notre système de management intégré utilise des points de contrôle pour vérifier et valider le respect des exigences des clients, des collaborateurs et de la réglementation.

# Introduction d'un nouveau produit



- Le système d'Introduction de Nouveaux Produits (NPI) est une approche itérative et collaborative visant à créer de nouveaux produits, services et solutions pour nos clients. Il couvre tout le cycle de développement du produit, de l'identification d'une nouvelle opportunité à l'introduction post-commerciale. Le système NPI s'adapte aux besoins uniques de chaque projet. Il est appliqué à l'ensemble des activités, produits et services de Veolia Water Technologies & Solutions.
- Le bureau d'étude est responsable de la réalisation de tous les objectifs commerciaux, environnementaux, d'hygiène et de sécurité, ainsi que des objectifs techniques des produits, notamment :
  - Le respect du calendrier de développement des produits et de sa mise sur le marché
  - La performance et coût du produit ainsi que le coût du programme, et des objectifs financiers
  - La validation et la vérification effectuées tout au long du processus pour confirmer que le produit répond aux exigences
  - La garantie que notre processus de développement du produit tient compte des impacts environnementaux, des aspects du processus de production ainsi que du produit final
  - L'assurance que nos produits sont fabriqués en toute sécurité sans risque inutile pour nos collaborateurs
- Des suivis appropriés permettent l'évaluation de notre conformité aux exigences en permanence.

# Contrôle des fournisseurs externes

Veolia Water Technologies & Solutions exige de ses fournisseurs externes le même niveau de prestation que celui appliqué en interne. Le service Achats a mis en place des processus rigoureux de contrôle de la performance des fournisseurs, des composants livrés, des processus et services fournis ayant une incidence sur les performances QHSE de nos clients.

## Approbation

Exigences de Veolia WTS :

- Capacités techniques
- Système de qualité
- Hygiène, sécurité et environnement / Mise en œuvre
- Connaissance du fournisseur
- Directives de responsabilité sociale

### Accord mutuel de non-divulagation

- Protéger les informations confidentielles des deux parties

### Reconnaissance d'intégrité

- Engager le fournisseur à se conformer aux exigences de Veolia

### Questionnaire QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement)

- Fournir des données QHSE de base pour l'évaluation des pratiques en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Conduire des évaluations QHSE locales selon les besoins

### Profil général du fournisseur

- Obtenir des données de base en matière de qualité, de viabilité financière et de risque global

## Qualification

Lancement de production :

- Conformité du produit
- Capacités de production

### Equipements critiques

- Caractéristiques techniques
- Plan qualité produit, processus de fabrication du produit
- Risques liés au processus

### Approbation des équipes

- Ingénieur qualité fournisseur, ingénieur design, ingénieur matériaux (selon le besoin)

## Surveillance

- Maintien de la qualité, de l'hygiène, de la sécurité et de l'environnement :
- Suivi
- Audit

### Surveillance périodique

- Évaluation du système qualité (si non certifié ISO)
- Évaluation des systèmes d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Audit produit / service - conformité aux exigences techniques
- Audit processus - conformité aux processus spéciaux

### Exigences d'audit/d'inspection supplémentaires si :

- Exigences du client, risque, performances du fournisseur, défaillances

# Gestion des risques

- Water Technologies & Solutions comprend la nécessité de bien gérer ses risques et de prendre des mesures de contrôle proactif plutôt que curatif. Nos collaborateurs et nos clients comptent sur un environnement de travail sain et sur, ainsi que des processus de qualité pour respecter leurs exigences.
- La gestion des risques est réalisée grâce à diverses stratégies d'analyse et d'atténuation des risques, intégrées aux processus opérationnels. Les activités concernées comprennent le développement de nos produits et services, le maintien de la conformité réglementaire, la planification des processus du système de gestion et diverses activités commerciales transactionnelles.
- La stratégie de contrôle des risques découle de la mise en œuvre du Health & Safety Framework de Veolia Water Technologies & Solutions et de la mise en application des dispositions légales dans le pays où les travaux sont effectués.

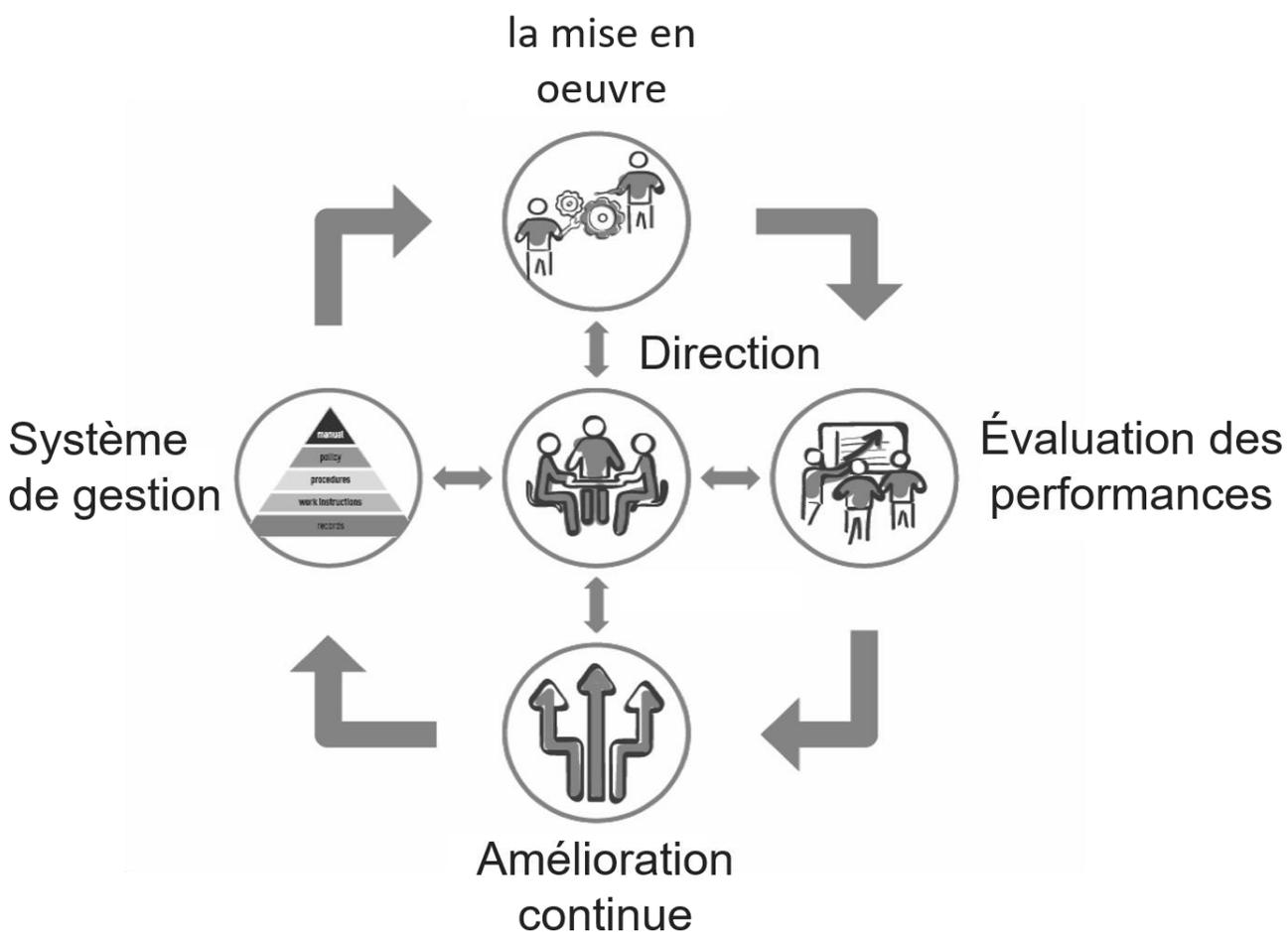


# Communication et participation des collaborateurs

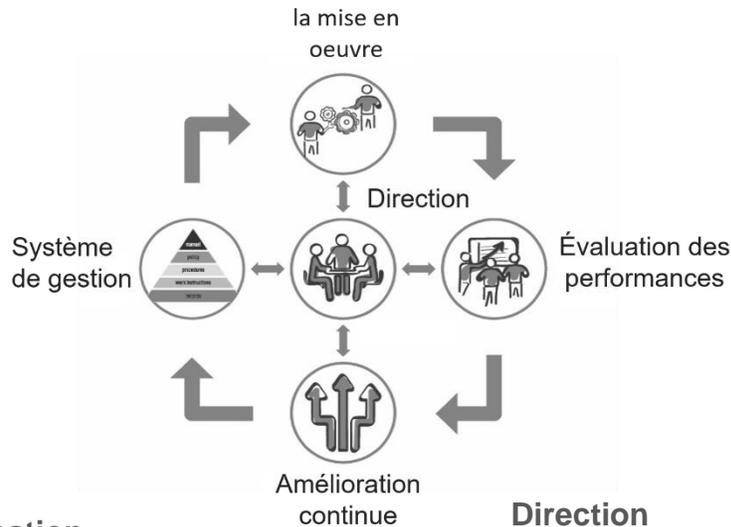
- Veolia Water Technologies & Solutions a mis en place des canaux de communication efficaces avec ses employés, sous-traitants et autres collaborateurs, afin de permettre à toutes les parties d'être entendues sur les questions relatives à la qualité, l'hygiène, l'environnement et la sécurité au travail.
- L'ensemble des responsables clés tels que les responsables produit, technique, qualité, environnement, hygiène et sécurité ainsi que les responsables production sont engagés dans un processus d'amélioration continue visant à :
  - Améliorer nos produits et services pour répondre aux besoins changeants de nos clients
  - Améliorer l'efficacité et l'efficience des processus
  - Améliorer les performances liées à la protection de l'environnement
  - Améliorer les performances liées à la sécurité des collaborateurs
  - Garantir la conformité réglementaire en matière de produits, d'environnement, d'hygiène et de sécurité
- L'équipe chargée de l'Excellence Opérationnelle pilote l'amélioration de nos processus en formant, encadrant et parrainant des leaders sur des projets variés grâce à diverses techniques d'amélioration, notamment Lean Six Sigma.
- La connaissance et l'expérience des collaborateurs sont primordiales au processus d'amélioration. Les collaborateurs à tous les niveaux de l'organisation sont consultés et encouragés à participer aux projets d'amélioration.



# Le système de management intégré (SMI)



Planifier – Faire – Contrôler – Agir



### Système de gestion

- Contexte de l'organisation
- Parties intéressées
- Domaine d'application
- Planification
- Mise en place de processus
- Informations documentées
- Contrôle des enregistrements

### Direction

- Leadership et engagement
- Orientation client
- Politiques
- Risques et opportunités
- Objectifs
- Stratégie
- Rôles, responsabilités et autorités
- Consultation et participation des collaborateurs

### Mise en œuvre (support)

- Ressources
- Sensibilisation, formation et compétence
- Ressources pour la surveillance et la mesure
- Exigences environnementales
- Conformité et obligations légales
- Identification des dangers
- Dispositifs de réponse et préparation aux urgences

### Évaluation des performances

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- Audits internes
- Revue de direction
- Évaluation de la conformité

### Mise en œuvre (opérationnelle)

- Détermination et révision des exigences
- Conception et développement
- Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes
- Production et prestation de service
- Identification et traçabilité
- Contrôle des sorties non conformes
- Actions prises en regard des risques et opportunités
- Éliminer les dangers et réduire les risques pour l'hygiène et la sécurité

### Amélioration continue

- Non-conformité et action corrective
- Amélioration continue

# Engagement de la direction envers la qualité

*Les dirigeants à tous les niveaux de Veolia Water Technologies & Solutions respectent leur engagement de développer et de mettre en œuvre avec succès le système de management intégré et d'améliorer continuellement son efficacité en :*

- Diffusant des stratégies en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Etablissant des objectifs mesurables permettant d'améliorer la protection de l'environnement, la sécurité des collaborateurs et la satisfaction de nos clients
- Communiquant au groupe l'importance de répondre à la réglementation et aux exigences des clients
- Effectuant des revues de direction appropriées au sein de l'organisation
- Examinant les risques et opportunités pour établir et déployer des stratégies commerciales
- Participant aux revues d'incident où les procédures en matière d'hygiène et de sécurité au travail n'ont pas été respectées
- Garantissant que l'entreprise dispose des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs du système de management intégré

## Revue de direction

*Les sujets traités comprennent :*

- La satisfaction des clients et le retour d'information des parties intéressées
- L'évolution des problèmes internes et externes pertinents pour le système de gestion
- La performance des processus et conformité des produits
- La performance du système de management, notamment sur les systèmes de mesure et surveillance et évaluation de la conformité aux exigences légales
- Les résultats d'audit
- La performance des fournisseurs et prestataires externes
- L'adéquation des ressources
- L'efficacité des actions entreprises en réponse aux risques et opportunités
- Les opportunités d'amélioration

*Les secteurs d'activité et les groupes fonctionnels procèdent à des revues opérationnelles et stratégiques de routine pour garantir la conformité aux exigences et aux priorités des clients.*

## **Les Informations documentées**

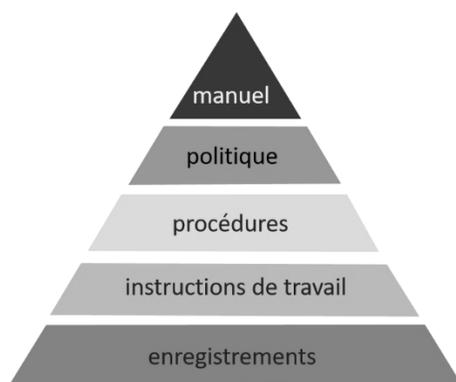
Veolia Water Technologies & Solutions utilise une approche à plusieurs niveaux pour les informations documentées. Les procédures globales décrivent la structure nécessaire à un système de management de la qualité efficace. Des documents régionaux et locaux complètent les exigences globales, lorsque nécessaire, pour répondre à des exigences spécifiques.

*Les exigences générales de contrôle des documents comprennent :*

- L'identification
- La révision et l'approbation
- Le contrôle de la révision
- Les documents internes et externes
- La communication, l'accessibilité, la confidentialité

*Les exigences de contrôle des dossiers qualité comprennent :*

- L'identification
- La traçabilité
- La lisibilité
- La récupération
- La protection
- les exigences de conservation et d'élimination



# Formation et personnes

- Veolia Water Technologies & Solutions affecte des ressources à la planification et au développement de notre système de management intégré et de ses processus afin de satisfaire nos clients avec les produits et services livrés.
- Extrêmement rigoureux, notre processus de recrutement garantit que les candidats retenus sont qualifiés et possèdent les compétences requises.
- Les programmes de formation interne de Veolia WTS proposent des cours en ligne pour aider les employés à développer leurs compétences et à concrétiser leurs aspirations professionnelles.
- Le processus d'évaluation des employés de Veolia WTS formalise l'interaction continue entre encadrants et employés afin d'identifier puis surveiller les objectifs, les performances et les compétences sur une base annuelle.
- Le processus d'évaluation des employés de Veolia WTS permet une gestion efficace des compétences en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement grâce à l'attribution et au suivi automatique des formations obligatoires en fonction de la catégorie de poste.

## Audit

### **Pleins feux sur les audits internes**

- Conformité aux exigences du système de management intégré de Veolia Water Technologies & Solutions.
- Test de l'efficacité des processus pour s'assurer que les résultats escomptés sont atteints.
- Planification basée sur la maturité et l'importance du processus, ainsi que sur les résultats des audits précédents.
- Les résultats d'audit, y compris la rapidité et l'efficacité des mesures correctives, sont examinés par la direction.

# Contrôle des non-conformités

- Un produit/ service est jugé non-conforme lorsqu'il ne répond pas les exigences spécifiées. Les produits non conformes sont contrôlés pour empêcher qu'ils ne soient utilisés ou livrés par inadvertance et sont corrigés de manière à satisfaire aux exigences.
- Lorsque la non-conformité concerne un matériau défaillant, un processus strict de traitement des produits non conformes est appliqué afin de garantir que les contrôles suivants sont en place (si applicables) :
  - Identification et isolement (si possible)
  - Maitrise
  - Communication aux parties intéressées
  - Autorisation de dérogation
  - Enregistrement de la non-conformité, y compris sa résolution et l'identification des autorités décisionnaires
- Les problèmes liés à nos produits et services sur le terrain sont suivis à l'aide d'applications de suivi des problèmes qui facilitent la collaboration avec les membres des équipes concernées afin de résoudre les problèmes. L'analyse des impacts et tendances est utilisée pour identifier des problèmes spécifiques, ou des catégories de problèmes, et permettre une analyse des causes profondes et la mise en place de protocoles d'action corrective dans le principe de l'amélioration continue.
- Lorsqu'un incident ou une non-conformité sont liés à l'hygiène, la sécurité ou l'environnement, les mesures nécessaires sont prises immédiatement pour y remédier. Sont ensuite diligentées des enquêtes approfondies pour identifier les risques et opportunités. L'efficacité des actions correctives est vérifiée et les principaux enseignements sont partagés au sein de l'ensemble du groupe.

# Ressources pour la surveillance et la mesure

- Le programme de surveillance de Veolia Water Technologies & Solutions comprend les instruments de mesure, les normes qualité relatives aux instruments et matériels et les équipements de référence. Le programme prend en compte les process, les produits, les services, l'activité qualité et de surveillance des équipements. Cela contribue à garantir la qualité des produits et services fournis ainsi que le respect des engagements en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement.
- Les équipements de mesure sont appropriés pour l'activité, sont protégés et entretenus pour garantir leur aptitude à être utilisés en permanence.
- Veolia Water Technologies & Solutions dispose d'un programme de maintenance, étalonnage et calibrage permettant la traçabilité des mesures lorsqu'elle est exigée ou qu'elle permet de confirmer la validité des résultats.
- Chacun des équipements est identifié de manière unique afin d'assurer la traçabilité des contrôles en regard du programme d'entretien et d'étalonnage.
- Le cas échéant, les étalonnages sont réalisés et enregistrés en conformité avec des normes nationales ou internationales définies dans le programme.



# Surveillance et mesure

- Le groupe Veolia Water Technologies & Solutions définit et met en œuvre la surveillance et les mesures nécessaires pour démontrer la conformité du produit et du système de management intégré ainsi d'identifier les possibilités d'amélioration, en :
  - Fixant des objectifs spécifiques et mesurables en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement et en établissant une fréquence d'examen permettant de vérifier les performances
  - Vérifiant que les exigences sont satisfaites aux différentes étapes de la production et/ou de la fourniture de services via des inspections et des tests en cours de processus
  - S'assurant du respect des exigences en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement tout au long des étapes de production, d'exploitation et de maintenance des équipements



# Action corrective

- Pour mener des actions correctives efficaces, Veolia Water Technologies & Solutions a mis en place plusieurs systèmes spécifiques afin de suivre et de surveiller l'avancement de la résolution des problèmes.
- La résolution de problème est étroitement liée à l'engagement de notre organisation en améliorant continuellement nos services, nos produits, nos processus et nos performances. Le processus d'amélioration continue inclut les exigences suivantes :
  - Vérifier les non-conformités opérationnelles et réglementaires, y compris les problèmes d'hygiène, de sécurité et d'environnement, les réclamations des clients et les problèmes de garantie, afin de s'assurer que le niveau de résolution est adapté à la nature et à l'ampleur de l'évènement
  - Analyser et déterminer les causes des non-conformités
  - Évaluer le besoin d'actions correctives pour prévenir toute récurrence dans les domaines concernés
  - Déterminer et mettre en œuvre les actions correctives nécessaires
  - Vérifier l'efficacité des actions entreprises



# Amélioration continue

- Veolia Water Technologies & Solutions améliore continuellement l'efficacité de son système de management intégré par :
  - Les politiques en matière d'hygiène, de sécurité au travail et d'environnement
  - La création et le suivi des objectifs liés à la qualité, l'hygiène, la sécurité au travail et l'environnement
  - Les retours d'informations clients et la consultation des collaborateurs
  - La garantie que nous respectons nos obligations légales
  - La participation aux activités d'identification des dangers, d'analyse des risques et de planification stratégique
  - L'identification des aspects et impacts significatifs avec revue périodique
  - L'analyse des risques et planification stratégique
  - La mise en œuvre et la vérification des actions correctives
  - La réalisation d'audits internes
  - La tenue de revue de direction
- Veolia Water Technologies & Solutions utilise diverses méthodologies d'amélioration des processus ainsi que des activités traditionnelles de gestion de la qualité pour favoriser les améliorations.



# Systeme de management integre

## Approbation manuelle

Nom	Titre	Version	Date de parution	Signature
Kristin Mortensen	WTS Global ISO Leader	4.2	Mai 2024	<i>Kristin Mortensen</i>

