

Diapositive 1 : Titre de la présentation

- **Titre** : Plan d'Assurance Qualité (PAQ) du Projet AGORABUS
- **Sous-titre** : Conception, Fourniture, Installation et Maintenance des Arrêts de Bus (AdB) de la ville de Nîmes
- **Chef de Projet** : Fabricio Martini
- **Organisation** : M2i / Urbanéo S.A.
- **Référence du projet**: Stratégie2025/AGORABUS
- **Date** : 03/07/2025

Diapositive 2 : Objet du PAQ

- Définir les dispositions, méthodes, procédures et responsabilités pour garantir la conformité des arrêts de bus aux exigences du Cahier des Charges Fonctionnel (CdCF) et aux normes applicables.
- Assurer l'atteinte des objectifs de qualité, de performance et de coût global du projet.

Diapositive 3 : Références Documentaires Clés

- Cahier des Charges Fonctionnel (CdCF) - Arrêt de bus standard, Régie autonome de transports de la ville de Nîmes.
- Loi Handicap n° 2005-102 du 11 février 2005 et ses décrets d'application.
- Norme NF P98-351 (cheminement des handicapés).
- Réglementation pour les Établissements Recevant du Public (ERP) en matière de sécurité.
- Plan Local d'Urbanisme (PLU) de la ville de Nîmes.
- Normes ISO 9000 et modèles EFQM (références qualité).

Diapositive 4 : Organisation et Responsabilités Qualité

- **Maître d'Ouvrage** : Régie autonome de transports de la ville de Nîmes
 - Validation finale du PAQ et révisions.
 - Contrôle de la conformité du projet aux exigences du CdCF.
 - Approbation des livrables qualité.
 - Suivi des indicateurs de performance qualité.
- **Entreprise Concessionnaire (Concepteur, Fournisseur, Installateur, Mainteneur)**
:
 - Mise en œuvre du PAQ.
 - Définition des procédures internes de contrôle qualité.
 - Réalisation des contrôles et essais.
 - Gestion des non-conformités.
 - Assurance de la qualification du personnel.
 - Remontée des informations qualité à la Régie.

Diapositive 5 : Exigences Qualité du Projet - Qualité Fonctionnelle et de Performance

- **Indication du lieu de l'arrêt** : Visibilité (20m/40m), lisibilité (jour/nuit), précision (à 5m près). Repérage pour non-voyants.

- **Accessibilité** : Conformité Loi Handicap (fauteuil roulant), respect norme NF P98-351.
- **Protection Climatique et Confort** : Protection (précipitations, vent < 10m/s, chaleur, froid), assise pour 4-6 personnes.
- **Information Usagers** : Panneau A4 (tracé/horaires), plan lignes A3/A2, présentation soignée.
- **Durabilité et Robustesse** : Résistance (climatique, agressions humaines/animales/végétales), facilité de nettoyage/entretien.

Diapositive 6 : Exigences Qualité du Projet - Qualité d'Intégration et Sécurité

- **Esthétique et Adaptation au Site** : Aspect adapté, esthétique agréable, matériaux solides, homogénéité, respect PLU.
- **Adaptation à la Voirie et Infrastructures** : Compatibilité espace public (trottoirs, chaussées, réseaux souterrains), emprise minimale, hauteur/profondeur/poids adaptés.
- **Non-Perturbation de la Circulation** : Ne pas gêner piétons/véhicules, largeur de passage PMR, visibilité dégagée, pas d'éléments dangereux. Respect réglementation ERP.
- **Qualité de Maintenance et Exploitation** : Facilité d'entretien, maintenance, installation et démontage.
- **Objectif de Fiabilité** : Indisponibilité cumulée < 4 jours/an (fonctions primordiales).

Diapositive 7 : Processus Qualité - Planification et Assurance Qualité

- **Planification de la Qualité** :
 - Validation et Caractérisation des Fonctions (détail des fiches de caractérisation).
 - Définition des Critères d'Acceptation (critères mesurables).
 - Choix des Matériaux et Composants (résistance, durabilité, esthétique).
- **Assurance Qualité** :
 - Revue de Conception (choix techniques vs exigences).
 - Gestion des Risques (identification, évaluation, mitigation). Évaluation faisabilité et risque technologique/industriel.
 - Maîtrise des Fournisseurs (sélection qualifiée, contrôle qualité matériaux).
 - Compétence du Personnel (qualifications requises).

Diapositive 8 : Processus Qualité - Contrôle Qualité et Non-Conformités

- **Contrôle Qualité** :
 - Contrôles de Matériel Acheté (inspections, tests).
 - Contrôles avant Installation (éléments préfabriqués).
 - Contrôles en Phase d'Installation (plans, raccordements, ancrage, stabilité, intégration, non-perturbation).
 - Essais de Réception (tests fonctionnels après installation).
 - Suivi en Phase d'Exploitation (inspections régulières, mesure indisponibilité, propreté/esthétique).
- **Gestion des Non-Conformités et Actions Correctives** :
 - Identification (tout écart).

- Traitement (analyse causes, actions correctives).
- Suivi (vérification efficacité).

Diapositive 9 : Audits Qualité et Gestion Documentaire

- **Audits Qualité** : Menés périodiquement (internes/externes) pour évaluer l'efficacité du PAQ.
- **Gestion Documentaire** : Gestion, archivage et mise à jour de tous les documents qualité (plans, procédures, rapports, etc.).
- Le concepteur fournira les justifications techniques et économiques.

Diapositive 10 : Mesures de Performance Qualité

- **Indicateurs Clés** :
 - **Taux de Conformité** : % d'AdB conformes à la réception.
 - **Taux d'Indisponibilité** : Jours cumulés d'indisponibilité par AdB/an (objectif < 4 jours).
 - **Nombre de Non-Conformités** : Majeures et mineures détectées.
 - **Temps de Réponse aux Agressions** : Délai de remise en état.
 - **Taux de Satisfaction Usagers** : (Optionnel) Via enquêtes.