



LU KS

LUERENZWEILER KONTROLLSTATION

LORENTZWEILER | GASPERICH

MANUEL QUALITÉ

Date: 25 octobre 2021 par BIAR

Version: 01



1. Présentation de l'entreprise

La 'Luerenzweiler Kontrollstation s. à r. l.' (LU KS) est une société privée et indépendante qui a été mise en place en octobre 2018 sous la forme juridique d'une société à responsabilité limitée par deux spécialistes luxembourgeois disposant d'une longue expérience dans les domaines des expertises automobiles et des contrôles techniques réglementaires des véhicules routiers.

La LU KS exploite une station de contrôle à Lorentzeiler et une station de contrôle à Luxembourg-Gasperich.

La station de contrôle de Lorentzeiler se trouve proche du centre géographique du pays, à proximité immédiate de la sortie de l'autoroute A7 du même nom et elle est équipée pour accueillir toutes les catégories de véhicules soumis au contrôle technique obligatoire, telle que prévue par la réglementation en la matière.

La station de contrôle de Gasperich se trouve au sud de la ville de Luxembourg, près de la 'Croix de Gasperich' et des sorties d'autoroute A1 et A3 et, à l'exception des autobus et des remorques poids-lourds, elle est équipée pour accueillir toutes les catégories de véhicules soumis au contrôle technique obligatoire.

2. Politique de l'entreprise

Il importe à la LU KS de mettre le **bien-être de ses clients** dans le centre de ses préoccupations. Cet effort vise aussi bien les clients privés que les clients professionnels et les employés de la société. Pour cette raison, la LU KS met tout en oeuvre pour **limiter le temps de séjour des clients** au strict minimum, pour **faciliter le passage** des véhicules aux différentes opérations de contrôles et pour garantir **une communication appropriée** concernant les résultats des contrôles. Ainsi, la LU KS est à **l'écoute de ses clients** et elle les encourage de faire part de leurs remarques, objections, propositions d'améliorations, etc. Pour ce faire, la LU KS met à disposition de ses clients les moyens appropriés.

L'objectif final des activités de la LU KS consiste dans **le maintien et l'amélioration de la sécurité routière, de la qualité de l'air et de la protection du consommateur**. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire que la LU KS intervienne dans les cas, et, exclusivement dans les cas où un véhicule contrôlé enfreint aux règles prescrites par la réglementation afférente.

Il en est **de même** en ce qui concerne les **équipements de contrôle** et leur maintenance qui correspondent aux **règles de l'art** ainsi que pour la **formation (continue) des inspecteurs techniques** en charge des opérations de contrôles.

Partager son expérience et son savoir-faire avec les acteurs et décideurs dans le domaine de la sécurité routière dans le but d'améliorer celle-ci est une autre évidence pour la LU KS.

3. Engagement à l'impartialité

Il est indispensable que les inspections soient réalisées avec une grande **exactitude** et que les décisions prises en conséquence le soient avec **impartialité** et **intégrité**.

Version	Création/modification	Vérifié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			2 de 8



Pour atteindre cet objectif, outre l'utilisation d'équipements de contrôle adaptés se trouvant dans un état de maintenance exécuté selon les règles de l'art, l'inclusion de tout son personnel dans cette démarche consiste une priorité absolue pour la LU KS.

Pour cette raison, tout salarié s'engage par la signature de son contrat de travail et du Code de déontologie faisant partie intégrant de ce contrat à respecter les règles afférents.

En particulier, les employés en charge de l'accueil des clients s'engagent à procéder à l'enregistrement des clients en conformité avec les réservations du système prévu à cette fin. Toute dérogation éventuelle à cette règle est assujétie à la permission d'un responsable hiérarchique ou se fait après l'évaluation de la situation du moment en matière d'affluence de véhicules à la station de contrôle.

Tout inspecteur technique en charge de l'exécution des contrôles est assermenté par le ministre ayant les transports dans ses attributions sur le respect de trois principes mentionnés. Aucun salarié non assermenté de la LU KS peut procéder au contrôle technique complet ou partielle d'un véhicule.

Au cas où un salarié de la LU KS se rendrait compte d'un violation volontaire ou involontaire des prédicts principes dans le sens que le dysfonctionnement aurait trait à la sécurité routière, à la qualité de l'air et à la protection du consommateur, il en informe sans tarder son responsable hiérarchique qui décide de la suite à donner.

Aucun salarié, même assermenté, ne peut procéder au contrôle complet ou partielle d'un véhicule dont il dispose d'un lien particulier. Entre lien particulier dans le sens de cette disposition, il y a lieu de comprendre la propriété ou l'utilisation du véhicule appartenant au salarié ou à un proche de celui-ci (famille ou ami) ou la présentation au contrôle technique par un salarié d'un véhicule d'autrui.

4. Domaine d'application du système de gestion de la qualité

Le système de gestion de la qualité auprès de la LU KS s'applique à l'accueil des clients, à la prise en charge des véhicules routiers présentés au contrôle technique, aux opérations de contrôle proprement dites et à la communication du ou des résultats de contrôle aux clients.

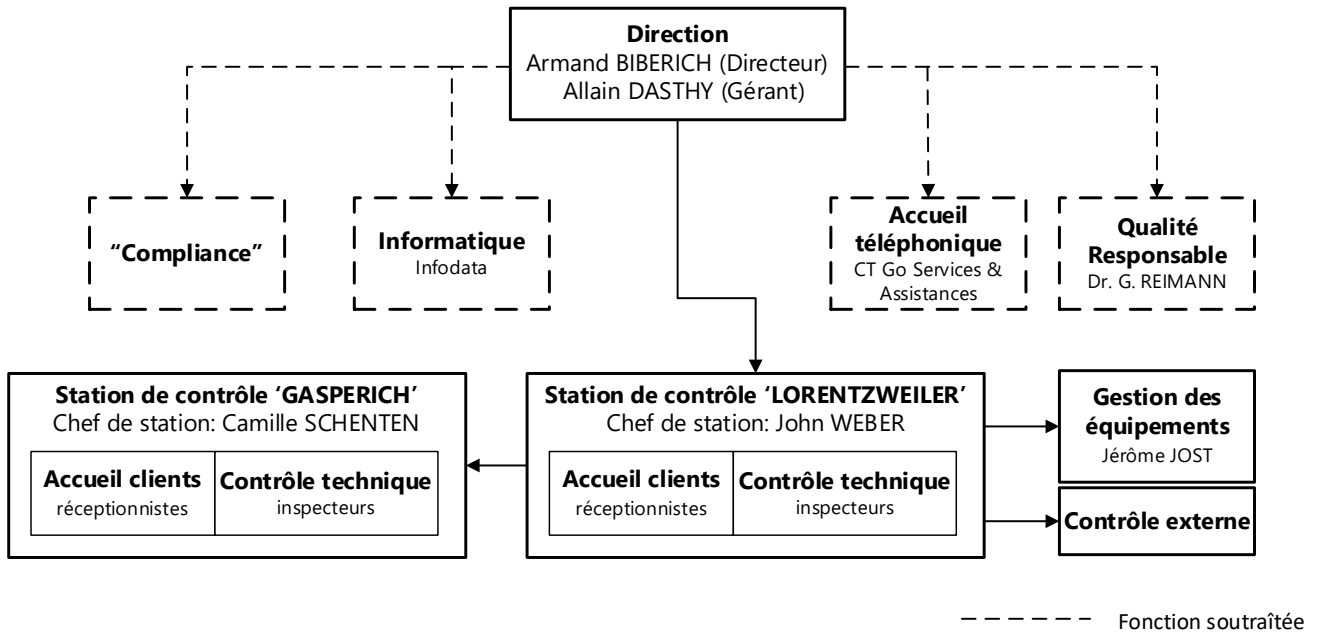
5. Organigramme, responsabilités et compétences

La direction est responsable pour le succès du système de gestion de la qualité tel que décrit dans ce manuel. Elle assure la mise en place d'une politique d'entreprise et d'objectifs vérifiables et en garantit la mise en oeuvre.

La direction est en charge de l'intégration des exigences à satisfaire pour l'accréditation dans tous les processus opérationnels, de la sensibilisation des collaborateurs et dirigeants à leur égard et de la mobilisation de ceux-ci pour agir en conséquence. Les compétences nécessaires sont attribuées aux collaborateurs dirigeants.

La direction se porte par ailleurs garant de la disponibilité des ressources matérielles et humaines nécessaires à la bonne réalisation des contrôles techniques. Les collaborateurs font l'objet d'une formation professionnelle continue, entre autre en fonction des résultats d'audits internes.

Version	Création/modification	Vérifié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			3 de 8

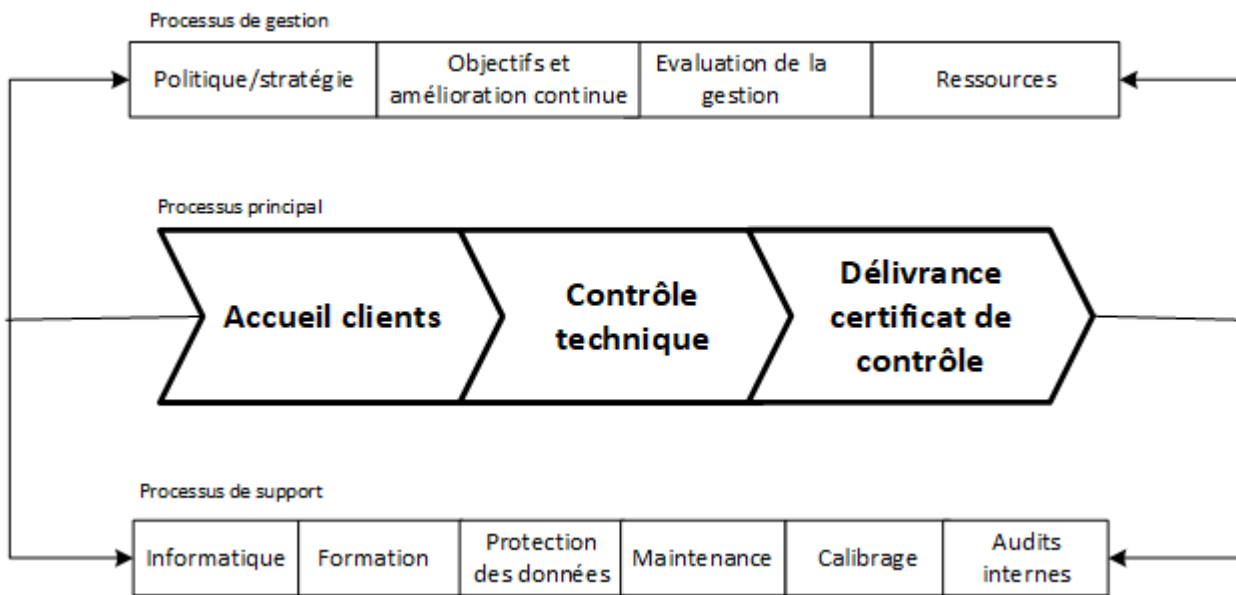


6. Schéma des processus applicables

Le système de gestion de la LU KS est décrit moyennant un recueil regroupant les procédures et les documents associés qui, le cas échéant, sont complétés par des schémas décrivant les processus clefs. La présentation des processus et de leurs interactions dans leur vue d'ensemble moyennant des procédures, organigrammes, évaluations des risques ou d'autres documents valables est de nature à permettre une vue condensée sur les déroulements dans la société.

Par le système de gestion, tout les processus applicables dans la société qui ont un impact direct ou indirect sur nos services sont définis de sorte à répondre aux exigences de nos clients et de toute autre partie intéressée. Les processus principaux sont complétés par les processus de gestion et les processus support comme suit:

Version	Création/modification	Vérfié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			4 de 8



7. Documentation

Entre document, il y a lieu d'entendre tout support écrit utilisé endéans la société qui définit et/ou décrit les exigences en relation avec les services fournies par celle-ci. Les documents sont identifiables sans équivoque, retraçables et soumis à une procédure de validation et de modification.

Les documents et supports pour le système de gestion sont soumis à une procédure en vue de garantir que

- la démarche de création et de gestion des documents et de leurs versions est uniforme et correcte;
- des règles de diffusion existent de façon précises tout en répondant aux exigences internes.

La structure des documents est, pour autant que peut se faire, le plus uniforme que possible.

Les documents sont archivés de façon électronique. Des documents ou versions de documents devenus obsolètes sont transmis dans une archive historique.

8. Audit interne

La mise en oeuvre correcte et l'efficacité du système de gestion sont régulièrement contrôlés par la planification et l'exécution d'audits internes. Le Responsable Qualité en assume la responsabilité. Il consigne les résultats de l'audit qu'il évoque avec les collaborateurs compétents. Au cas où des écarts par rapport à la documentaton auraient été constatés, les collaborateurs en charge du service concerné plannifient des actions correctives en accord avec la direction. Toute action corrective sera évaluée au plus tard lors du prochain audit interne planifié. Les audits internes sont réalisés en conformité avec la norme EN ISO 19011.

Nos règles internes en matière d'audit répondent à la planification et la mise en oeuvre de :

⇒ programmes d'audit avec

Version	Création/modification	Vérifié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			5 de 8

- Fréquences,
- Méthodes,
- Responsabilités,
- ⇒ rapports sur les audits internes
- ⇒ mesures correctives et curatives à en déduire

Sont pris en compte à cette occasion:

- ⇒ les objectifs qualité
- ⇒ l'importance des processus concernés
- ⇒ les retours d'expériences des clients
- ⇒ les modifications entraînant un impact sur la société
- ⇒ les résultats d'audits antérieurs.

9. Évaluation de la gestion de la société

Le système de gestion de la qualité fait l'objet d'une évaluation annuelle en vue de garantir son adéquation, son efficacité et son adéquation.

Les aspects suivant sont traités lors de la planification et de l'exécution:

- ⇒ État d'avancement d'actions émanant d'évaluations précédentes de la gestion de la société,
- ⇒ Changements ayant trait au système de gestion de la qualité en incluant son orientation stratégique,
- ⇒ Informations sur la capacité qualitative tout en y incluant les tendances et les indicateurs en relation avec la ou les
 - 1) non-conformités et les actions correctives,
 - 2) résultats des supervisions et de mesures,
 - 3) résultats d'audits,
 - 4) satisfaction des clients,
 - 5) adéquation des ressources indispensables au maintien d'un système de gestion de la qualité efficace,
 - 6) performance des processus et conformité des produits et services.
- ⇒ efficacité des mesures en relation avec ayant comme objectif de traiter les risques et les opportunités.
- ⇒ Nouvelles opportunités potentielles pour une amélioration continue.

10. Amélioration continue

En vue d'une amélioration continue du système de gestion de la qualité, des opérations de contrôle technique et de la satisfaction des clients, nos processus sont planifiés, organisés et gérés en accord avec notre politique de qualité, de nos objectifs internes, des résultats des audits, de l'analyse des

Version	Création/modification	Vérifié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			6 de 8



données, des actions préventives et correctives ainsi que de l'évaluation de la gestion de l'entreprise. Une amélioration de notre système de gestion de la qualité est impossible sans l'implication de tous les collaborateurs et de la direction de l'entreprise.

Non-conformités et mesures correctives

Lors de la détection de non-conformités ou lors de la formulation de réclamations par des clients, les actions suivantes sont déclenchées :

- réaction immédiate:
 - prendre des mesures correctives et de surveillance,
 - évaluer les conséquences,
 - rechercher les origines pour éviter des récurrences en :
 - évaluant la situation,
 - définissant les raisons,
 - analysant l'existence et la possible émergence de situations similaires.
 - entamer les actions nécessaires,
 - évaluer l'efficacité des mesures correctives,
 - actualiser l'appréciation des chances et des risques des processus,
 - évaluer les répercussions sur le système de gestion de la qualité et, le cas échéant, adapter celui-ci.
- Les actions correctives mises en œuvre sont adaptées à l'envergure des non-conformités constatées.

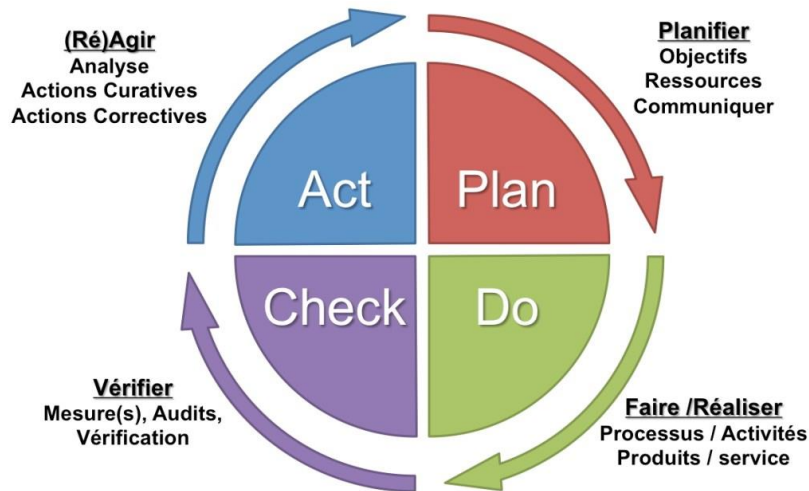
Les informations documentées font preuve :

- de la nature de la non-conformité,
- de chacune des mesures prises
- des résultats des mesures correctives.

Amélioration continue

Les adaptations dans le cadre d'une amélioration envisagée sont exécutées suivant le schéma suivant :

Version	Création/modification	Vérifié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			7 de 8



Nonobstant de ce qui précède, le système de gestion de la qualité est conçu de sorte que des non-conformités sont plutôt prévenues que corrigées après-coup. Cet objectif est atteint en respectant les points qui suivent :

- encouragement de la responsabilité propre des collaborateurs,
- encouragement de la communication en interne,
- détection de non-conformités potentielles
 - détection des origines d'une non-conformité potentielle,
 - mise en place de mesures préventives,
 - évaluation de l'efficacité des mesures prises.

11. Historique

Version	Modification	Date	Page(s)
0	Première édition du document	28.04.2021	Toutes
01	- Adapté document suite à l'ouverture du site 'Gasperich - Ajouté chapitre 11. Historique	25.10.2021	2 8

Version	Création/modification	Vérifié	Approuvé	Page
01	25 octobre 2021 par BIAR			8 de 8