

COMMENT ASSURER QUE NOUS OBTENIONS LA QUALITÉ QUE NOUS AVONS COMMANDÉE ?

T. Päiviö & H. Lappalainen & A. Leppänen
l'Agence finlandaise des transports, Finlande
tuovi.paivio@liikennevirasto.fi

RÉSUMÉ

Depuis dix ans déjà, l'entretien du réseau routier finlandais fait l'objet d'appels d'offres. Les travaux impliquent de la part de l'entrepreneur une responsabilité en matière de qualité, c'est-à-dire qu'il répond de la qualité du produit ou du service, de l'assurance de la qualité et de la documentation de cette assurance qualité, ainsi que des rapports sur la qualité au commettant. L'entrepreneur présente les procédures d'assurance qualité dans son plan d'action et d'assurance de la qualité. Par rapport à l'assurance de la qualité, le rôle du commettant concerne surtout le suivi du respect du système de gestion de la qualité et du plan d'assurance de la qualité de l'entrepreneur et le contrôle de la qualité réalisée sous forme de vérifications au hasard.

Au stade de l'appel d'offres, c'est le plan d'action et d'assurance de la qualité de l'entrepreneur qui joue un rôle central. Par rapport à leur niveau d'exigence, les travaux sont divisés en trois catégories : les travaux de base, les travaux exigeants et les travaux très exigeants. La différence entre ces catégories est liée aux exigences en rapport avec la situation économique et financière, la capacité technique ainsi que les revendications de l'encadrement des entrepreneurs. En outre, les soumissionnaires doivent présenter un certificat de qualité.

Dans un premier stade de l'assurance de la qualité, le suivi du système de gestion de la qualité et du plan d'assurance de la qualité de l'entrepreneur ainsi que des vérifications au hasard de la qualité réalisée ont une importance primordiale. Les systèmes d'information constituent également un élément important du contrôle de qualité, tout comme le fait de faire appel à des sociétés de conseil pour compléter la surveillance effectuée par le personnel du commettant. Les commentaires de clients et leur satisfaction donnent de bonnes indications sur la qualité et l'assurance de la qualité.

La qualité et l'assurance de la qualité sont désormais au centre du projet d'achat de l'entretien quotidien du réseau routier. L'objectif évident de l'entretien du réseau routier est d'obtenir la qualité que nous avons commandée, pour laquelle nous avons payé et que nous avons promise à nos clients.