

Référentiel Certification



▶ Sols sportifs





*Certification qualité adaptée
à l'univers spécialisé Sport & Loisir*

CertiSport est un référentiel
issu de la norme ISO 9001
avec les exigences spécifiques
à l'activité sectorielle

Les certifications CertiSport délivrées par AFAQ AFNOR

Pour toute information, contact :



53, rue de Lyon
75012 Paris
Tél. 01 53 33 84 90
Fax 01 53 33 84 91
qualisport@wanadoo.fr
www.qualisport.com

AFNOR CERTIFICATION

11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Romain Ha Dang
Tél. 01 41 62 61 23
Fax 01 49 17 90 00
www.afnor.org

Processus de certification CertiSport

| Etapas | AFAQ AFNOR Certification QUALISPORT | Vous |
|---|--|---|
| 1. Demande de certification CertiSport <i>(la certification Qualisport est un pré-requis à la certification CertiSport)</i> | vous fait parvenir les documents suivants : - le référentiel concerné - la fiche de contact - le règlement d'usage de la marque - les conditions générales - règles de passage à l'ISO | Vous envoyez au Groupe AFAQ/AFNOR la fiche d'information renseignée |
| 2. Etude de recevabilité | analyse votre demande selon les critères de recevabilité et vérifie que vous détenez la qualification Qualisport | |
| 3. Signature du contrat | vous envoie le contrat et les détails relatifs à l'audit : - composition de l'équipe d'audit - durée et date prévisionnelles de l'audit - coût de la prestation | Vous renvoyez au Groupe AFAQ/AFNOR le contrat signé accompagné de votre règlement (30 % du montant de la certification, le solde lors de l'envoi du certificat) |
| 4. Préparation de l'audit | L'équipe d'audit vous contacte et vous propose un plan d'audit | Vous acceptez le plan d'audit |
| 5. Audit | L'équipe d'audit réalise l'audit selon les modalités qui vous ont été communiquées. Vous recevez le rapport d'audit qui mentionne les écarts éventuels par rapport au référentiel CertiSport concerné | Dans le cas où des écarts seraient signifiés dans le rapport d'audit, vous renvoyez au responsable de l'équipe d'audit vos réponses aux écarts et vos propositions d'actions correctives |
| 6. Décision du Groupe d'Evaluation | Votre dossier est examiné par le Groupe d'Evaluation et de Décision représentatif de votre filière | <ul style="list-style-type: none"> • Si la décision du Groupe d'Evaluation et de Décision est favorable : <ul style="list-style-type: none"> - cas d'un audit initial ou de renouvellement : vous recevez votre certificat CertiSport et le programme prévisionnel des audits de suivi - cas d'un audit de suivi : vous recevez la lettre vous informant du maintien de votre certificat • Si la décision du Groupe d'Evaluation est défavorable : mise en place des actions préconisées |

Plan Qualité Certisport Sols sportifs

| | |
|---|----|
| 1. Objet | 6 |
| 2. Champ d'application | 6 |
| 3. Définitions | 6 |
| 4. Références réglementaires et normatives | 6 |
| 5. Engagement de l'entreprise | 6 |
| 6. Responsabilité de la Direction | 6 |
| 6.1. <i>Stratégie Qualité</i> | 6 |
| 6.2. <i>Compétences humaines et définition des responsabilités</i> | 7 |
| 6.3. <i>Maîtrise des Achats</i> | 9 |
| 6.4. <i>Gestion du matériel, des stocks de matériaux et des déchets</i> | 10 |
| 6.5. <i>Maîtrise des dispositifs de mesure et surveillance</i> | 10 |
| 6.6. <i>Gestion du Plan Qualité Certisport et des documents</i> | 10 |
| 7. Réalisation du Produit ou de la Prestation | 11 |
| 7.1. <i>Identification et Revue des exigences du client</i> | 11 |
| 7.2. <i>Maîtrise du processus d'études</i> | 11 |
| 7.3. <i>Maîtrise du processus de réalisation (construction, installation, maintenance...)</i> | 12 |
| 7.3.1. Phase de préparation du chantier | 12 |
| 7.3.2. Réalisation du chantier | 13 |
| 7.3.3. Livraison de l'équipement ou du chantier | 14 |
| Gestion du parfait achèvement | 14 |
| 8. Amélioration | 14 |
| 8.1. <i>Mesure de la Satisfaction du client</i> | 14 |
| 8.2. <i>Actions correctives</i> | 14 |

Ont participé à la rédaction du référentiel :

Geneviève Barbaste,
Qualisport
Sonia Brajeul,
Boss Consultants
Yves Le Guedart,
Ville de Paris
Guy Malzoppi,
Andiis
Jean-Marc Defer,
Conseil Général Seine-et-Marne
Claudi Lanier,
Tennis Sols Prieux Loisir
Jimmy Drapeau,
Entreprise Drapeau
Auguste Tosan,
Fédération Française de Football

et les personnes qui auront fait des
commentaires et les personnes ayant
antérieurement contribué au projet

I. Objet

Le PQC (Plan Qualité CertiSport) définit les exigences organisationnelles, opérationnelles et documentaires à respecter par les entreprises candidates à la certification Certisport. Le PQC est un référentiel de certification dont la rédaction a été pilotée conjointement entre les entreprises, les Maîtres d'ouvrage, les Maîtres d'œuvre, les Experts et Qualisport.

Les objectifs de ce PQC sont de :

- couvrir une part significative des exigences de l'ISO 9001 base commune et partagée pour les démarches qualité quels que soient les secteurs d'activité
- personnaliser l'ISO 9001 en l'exprimant avec les bonnes pratiques de nos métiers
- proposer une dynamique à la profession en adéquation avec les contraintes de notre marché
- donner confiance aux partenaires en proposant une organisation interne avec des verrous la fiabilisant
- apporter une valeur ajoutée et mettre en valeur les entreprises qui se présenteront à la certification
- s'assurer que l'ouvrage est en adéquation avec sa destination sportive.

2. Champ d'application

L'entreprise candidate choisit d'appliquer le PQC sur l'une et/ou l'autre des activités :

- Etude et réalisation de sols sportifs.

Lorsque l'entreprise a choisi les activités sur lesquelles elle applique le PQC, elle ne peut exclure une ou plusieurs affaires relatives à ces activités. L'organisme de certification réalisera un audit sur ce champ d'application afin de prendre une décision de certification.

3. Définitions

Les définitions contenues dans la norme ISO 9000 édition 2000 s'appliquent au présent référentiel.

Référentiel

Texte énonçant des exigences sur la base duquel un audit peut être réalisé et une certification rendue.

Non-conformité

Non-satisfaction d'une exigence spécifiée (réglementation, contrat ou exigence interne).

Action corrective

Action qui permet d'éliminer les causes de non-conformité, appelée également actions d'amélioration dans le présent référentiel. Une action corrective est concentrée sur les causes pour que la non-conformité ne se reproduise plus. L'action corrective ne traite pas des conséquences de la non-conformité. Les conséquences de la non-conformité ou traitement de la non-conformité peuvent consister à réparer, faire accepter par dérogation, détruire, etc.

Enregistrement

Document qui fournit les preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus.

4. Références réglementaires et normatives

Le présent référentiel ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire normatif ou les prescriptions des fédérations sportives en vigueur que l'entreprise doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer. Peuvent être cités à titre non exhaustif : chartes des fédérations sportives, normes européennes sur les équipements sportifs et leurs installations, l'ART 2000, etc.

De même, le présent référentiel cite des normes applicables à l'activité. Ces normes sont disponibles auprès d'AFNOR.

Structure du référentiel

Le texte comporte des notes et commentaires qui fournissent des informations et des conseils utiles pour mettre en place le plan qualité. Ces notes et commentaires n'ont pas de caractère obligatoire.

Le PQC peut être utilisé directement par les entreprises en le complétant (parties vertes) et en le personnalisant à sa situation particulière (description de l'organisation) de manière à satisfaire ses exigences.

5. Engagement de l'entreprise

L'entreprise XXX, représentée par son Dirigeant, Madame / Monsieur s'engage formellement à respecter les exigences de ce Plan Qualité et les exigences réglementaires et légales qui s'appliquent à sa profession pour toutes ses activités :

- Etude et réalisation de sols sportifs : (préciser le libellé et n° de la ou des qualifications Qualisport).

Cet engagement comprend également l'engagement d'améliorer en permanence le fonctionnement de l'entreprise dans le but d'améliorer la satisfaction des clients.

(date, signature du représentant et tampon de l'entreprise)

6. Responsabilité de la Direction

6.1. Stratégie Qualité

La Direction s'assure de la cohérence entre le Plan Qualité "sols sportifs", les normes, la réglementation et/ou les prescriptions fédérales lorsque applicables aux ouvrages et prestations réalisées.

La Direction s'engage à tenir à jour un tableau de bord de ses performances qualité¹.

Note

1. le tableau de bord de la Direction peut comprendre des informations financières, commerciales, techniques et peut comprendre des indicateurs mesurant :
- le taux de satisfaction des clients, le nombre de réclamations
- la sinistralité
- et éventuellement d'autres aspects (exemples : respect des délais, réactivité, apport de conseils...).

Exigences sectorielles des performances qualité à suivre

| Indicateurs | Objectifs seuils à atteindre pour l'entreprise |
|---|--|
| Nombre de reprises (après réception) ou réserves sur l'ouvrage / CA | Par semestre : X % seuil à définir par la Direction |
| Info de l'utilisateur : nombre de chantiers pour lesquels a été diffusé un document ou organisée une séance d'information ou formation sur l'utilisation et/ou l'entretien des sols / nbre de chantiers | Par semestre : nombre de jour minimum seuil à définir par la Direction |
| Nombre de sinistres déclarés à l'assurance | Par an : nombre de sinistres maximum seuil à définir par la Direction |
| Nombre de réclamations reçues pendant l'année de parfait achèvement / Nbre de chantier gérés en parfait achèvement dans l'année | Par semestre : taux X % des chantiers réalisés seuil à définir par la Direction |
| Possibilités pour le dirigeant d'ajouter des indicateurs | |

La Direction passe en revue chaque année l'ensemble de son PQC et des résultats qu'il produit (atteinte de ses objectifs, actions d'amélioration, enquête de satisfaction, compétences, etc.) pour statuer sur sa pertinence et son efficacité. Selon le besoin, la Direction prendra des décisions pour allouer des moyens, améliorer l'organisation ou les produits, modifier les objectifs. Un compte-rendu de cette revue doit être conservé.

6.2. Compétences humaines et définition des responsabilités

La Direction doit assurer que chacun dans l'entreprise connaît ses responsabilités et qu'il n'existe pas de conflit interne sur les

limites du rôle de chacun, en particulier, les responsabilités sur les travaux à réaliser au-delà de la période de parfait achèvement.

Pour tout le personnel qui a un impact direct sur la qualité des prestations ou des ouvrages, des fiches définissent chaque fonction, les responsabilités qui y sont associées, les pouvoirs délégués ainsi que la formation et l'expérience nécessaires à la qualification² ou compétences sensibles.

La Direction doit assurer qu'un planning de charge est établi pour garantir que les affaires sont réalisées par du personnel compétent en nombre suffisant et disposer d'un encadrement approprié.

Note

2. Les exigences de qualification du personnel doivent indiquer les niveaux de formation initiale, formation complémentaire, types et durées d'expérience professionnelle par fonction. L'expérience professionnelle peut remplacer la formation : dans ce cas il est indiqué "formation... ou expérience...".

Identification à minima des fonctions demandant une qualification particulière par secteur d'activité

| Fonctions sensibles OU nécessitant de maîtriser des compétences sensibles | Compétences sensibles / qualification | Moyens de le démontrer |
|--|---|--|
| Poseur : préciser le type de produits | <ul style="list-style-type: none"> - Savoir faire sur la mise en œuvre du produit - Connaissance et respect des règles de sécurité (manipulation des produits et usage des EPI) - Connaissance technique des produits (dosage, temps de pause, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> - Validation par un responsable opérationnel au bout d'une durée à déterminer par l'entreprise |
| Responsable d'étude | <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à évaluer, analyser un CCTP et proposer des solutions techniques - Connaissances générales des ouvrages à réaliser et de leurs contraintes - En marché public : capacité à évaluer les CCAP et CCTP et connaissance de la réglementation publique - Capacité à évaluer les coûts - Capacité à évaluer les produits spécifiques (adéquation des matériaux, méthodes à l'usage et aux contraintes spécifiques de l'ouvrage) - Connaissance du code des marchés publics pour la gestion des travaux notamment pour ce qui concerne les travaux modificatifs ou supplémentaires | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation par le responsable d'entreprise à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an. |
| Conducteur de travaux ou chef de chantier | <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à réaliser et décider des contrôles, et, à évaluer la conformité de l'ouvrage tout au long du projet - Capacité à planifier l'activité de son (ses) équipe(s) et des travaux à réaliser - Connaissances générales des ouvrages à réaliser et de leurs contraintes - Connaissance du code des marchés publics pour la gestion des travaux notamment pour ce qui concerne les travaux modificatifs ou supplémentaires - Capacité à analyser le dossier technique puis à planifier et organiser le chantier avant son démarrage | <ul style="list-style-type: none"> - Expérience professionnelle d'au moins 2 ans, interne ou externe sur un poste opérationnel chantier. - Evaluation à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an. |
| Chef d'équipe | <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à évaluer la conformité de l'ouvrage tout au long du projet - Capacité à planifier l'activité de son (ses) équipe(s) et des travaux à réaliser - Connaissances générales des ouvrages à réaliser et de leurs contraintes - Capacité à réceptionner les supports, à préparer et suivre la réception de chantier travaux | <ul style="list-style-type: none"> - Expérience professionnelle d'au moins 2 ans, interne ou externe sur un poste opérationnel chantier. - Evaluation à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an. |
| Possibilités pour le dirigeant d'ajouter d'autres fonctions notamment pour tout le personnel d'exécution | | |

Nota Bene

Les fonctions listées dans la colonne de droite ne sont que des points de repère pour l'entreprise ; elles ne sont pas définies au sens de la convention collective. L'enjeu du référentiel est la gestion des compétences, il ne se substitue pas en aucun cas à la gestion sociale et réglementaire de l'entreprise.

La Direction doit posséder un dossier individuel de chacun de ses salariés prouvant le respect des exigences ci-dessus citées (exemples : formation initiale, expériences antérieures à l'entrée, formation complémentaire, expérience acquise, fonctions occupées...).

La Direction doit assurer en permanence que son personnel dispose des qualifications requises ou compétences sensibles. Elle doit vérifier périodiquement les qualifications et compétences.

Sous forme de bilan, elle détermine les actions à mener pour les besoins en qualification et suit l'efficacité des actions réalisées pour obtenir les compétences nécessaires. Une preuve de ce suivi est conservée.

Elle doit conserver les preuves des qualifications et compétences et de leur gestion (exemples : entretien d'évaluation avec le salarié, fiche de poste cochée ou annotée, CR réunion d'encadrement statuant sur les compétences, plan de formation, attestation de formation).

Exemple : suivi de plan de formation

| Personne | Compétence nécessaire | Action | Suivi d'efficacité |
|----------|------------------------|-------------------------------|---|
| Nom | Qualif I xxx à obtenir | accompagnement pendant 6 mois | Evaluation par le responsable hiérarchique dans 6 mois : xxxx |

L'entreprise doit faire respecter ses exigences en compétences sensibles lors de l'embauche (ex. : *les communiquer à l'agence d'intérim*) et évaluer que ce personnel dispose bien de ces compétences (vérification pendant la période d'essai). Une preuve de cette évaluation et des actions en découlant (ex. : *renforcement de l'encadrement*) doit être conservée.

Dans le cas où l'entreprise emploierait du personnel intérimaire ou à durée déterminée, l'entreprise doit renforcer l'encadrement concerné pour assurer la bonne réalisation du chantier. L'entreprise doit réaliser l'accueil du personnel intérimaire ou à durée déterminée en lui expliquant le contenu du poste et les règles de sécurité qui s'y rattachent.

6.3. Maîtrise des Achats

L'entreprise élabore une liste d'achats stratégiques. Les achats stratégiques sont ceux qui vont avoir un impact direct sur les caractéristiques de l'ouvrage ou de la prestation livrée au client.

La sélection d'un nouveau fournisseur stratégique ne peut être réalisée qu'après s'être assuré de :

- ses références
- sa capacité
- la compatibilité de ses produits aux normes sectorielles et textes réglementaires (exemples : *non-toxicité des matériaux et produits utilisés, fourniture des fiches de sécurité des fabricants, etc.*)
- son équipement (adéquat et valide)
- la traçabilité de ses produits
- la capacité à fournir des pièces détachées d'origine.

Des preuves de cette vérification doivent être conservées.

Une liste de tous les fournisseurs stratégiques est tenue à jour. Elle différencie les fournisseurs de composants, matériels, sous-traitants ou prestataires.

Les documents contractuels, contrats ou ordres d'achat sont revus et signés par une personne habilitée avant leur diffusion. Ils mentionnent les normes applicables et sont cohérents avec les engagements contractuels pris par l'entreprise. Lorsque les contrôles ou mesures sont réalisés par des sous-traitants ou prestataires, leurs équipements de mesure ou de contrôle suivent les exigences du chapitre 2.5 (précisions à apporter sur la commande ou autre document contractuel).

La commande doit être formulée par écrit par une personne habilitée et reprendre les exigences (normes applicables, exigences cohérentes avec les engagements contractuels de l'entreprise). Ces exigences doivent être transmises sur papier à la personne chargée de vérifier les produits ou prestations à la livraison.

Sous-traitants et prestataires

En ce qui concerne les sous-traitants et prestataires, la sélection tient compte également :

- des références de leur assurance et montant de garantie,
- de leur éventuelle qualification et/ou certification,

- de la présence de l'engagement du dirigeant au non-recours au travail illégal
- de sa solvabilité ou garantie financière
- en cas de marchés publics, la remise d'un dossier administratif légal (déclarations sociales et fiscales)
- et plus largement de ses compétences pour le chantier ou la prestation en fonction de la technicité du chantier ou prestation à réaliser.

Lorsque nécessaire, le contrat ou commande avec un prestataire d'études doit intégrer des exigences de manière à assurer que l'entreprise conserve la maîtrise du processus d'études. Le contrat doit traiter des points suivants : définition du marché, liste des pièces contractuelles, garanties à fournir; montants, conditions de paiement, modalités de gestion des dépenses communes, délais d'exécution et pénalités de retard, assurances à fournir; conditions suspensives du contrat en cas de non-agrément par le maître d'ouvrage.

Une fiche de chantier ou un rapport d'intervention équivalent doit être utilisé par l'entreprise pour suivre les réalisations du sous-traitant ou prestataire. Ce document doit permettre de vérifier que l'intervenant réalise son contrat correctement.

Si des non-conformités ou dysfonctionnements sont constatés au cours ou en fin d'intervention de l'acteur, l'entreprise note sur la fiche chantier ou le rapport d'intervention :

- l'incident
- la solution qui aura été adoptée pour la réduire (réparation, acceptation par dérogation du maître d'ouvrage ou son représentant...)
- la vérification que la solution est efficace pour livrer un ouvrage conforme.

Fournisseurs de composants, matériels et matériaux

Les matières premières utilisées doivent être identifiées et traçables lorsque requis par la réglementation ou le contrat. Les matériaux utilisés doivent répondre aux normes sectorielles.

L'entreprise doit se procurer :

- les notices techniques des produits à mettre en œuvre pour vérifier leur compatibilité avec les autres produits prévus pour l'ouvrage et pour prendre en compte les conditions de mise en œuvre (durée de pose, degré d'hygrométrie, condition climatique...)
- à la réception les PV de conformité des matériaux (ex. : *granulométrie*).

La personne qui réceptionne les composants, matériels et matériaux doit disposer des informations d'achat³ pour vérifier que les livraisons sont conformes à la commande.

Le résultat de cette vérification doit :

- apparaître sur le bon de livraison ou sur les documents d'achat
- être exploité si besoin dans le retour d'expérience (exemple : *glissance du sol pour les carrelages*).

Note

3. Lorsque la commande est faite par téléphone, les informations doivent lui être retransmises.

Lorsque des nouveaux produits sont commandés, l'entreprise doit récupérer les informations relatives à leur mise en œuvre pour les prendre en compte lors de la préparation de chantier ou de prestations.

Exploitation des retours d'expérience

Au-delà des aspects comptables, les documents de vérification des achats (fiche chantier, rapport d'intervention, bon de livraison...) doivent être capitalisés pour les opérations futures en exploitant les expériences :

- une fois par an, l'entreprise exploite les retours d'expériences en évaluant les fournisseurs stratégiques au minimum sur la base des critères : respect des délais et respect des spécifications techniques
- la liste des fournisseurs, prestataires et sous-traitant contient une colonne commentaires qui reprend les retours d'expérience : points forts, points faibles et actions à mener vis-à-vis de l'acteur pour que ses livraisons ou prestations répondent à la performance demandée par l'entreprise.

6.4. Gestion du matériel, des stocks de matériaux et des déchets

Le matériel utilisé est nettoyé et entretenu conformément aux notices techniques.

La Direction doit s'assurer que :

- l'entreprise dispose du matériel nécessaire pour réaliser des ouvrages et prestations conformes
- le personnel de chantier dispose des équipements de protection individuelle adéquats.

Les zones de stockage des produits ou matériels sont sécurisées, accessibles au personnel autorisé, et, propres tant au sein de l'entreprise que sur le chantier. Elles permettent la préservation des marchandises stockées.

L'entreprise formalise son organisation et applique ses règles de gestion et d'évacuation de déchets (ou les prescriptions du maître d'ouvrage). Les zones de stockage de déchets sont configurées et gérées pour éviter les pollutions⁴.

L'entreprise choisit des décharges spécialisées et fournit au maître d'ouvrage les attestations de mise en décharge.

6.5. Maîtrise des dispositifs de mesure et surveillance

Les instruments⁵ utilisés doivent permettre de réaliser une mesure fiable.

Les instruments de mesure utilisés sont répertoriés sur une liste et possèdent un numéro d'identification individuel. La liste indique leur date d'achat, la périodicité des vérifications ou étalonnages, la méthode adoptée pour leur vérification ou étalonnage, les dates de vérification ou étalonnage, le résultat de la vérification ou étalonnage et dates de renouvellement prévues.

6.6. Gestion du Plan Qualité Certisport et des documents

L'entreprise s'assure qu'elle dispose⁶ et qu'elle gère tous les documents d'information permanente nécessaires à son activité (exemples : textes réglementaires, normes sectorielles, plan qualité, modes opératoires, fiches produits...).

La gestion de ces documents passe par :

- la vérification des documents produits en interne afin de les valider (apposition d'un visa) avant de les mettre en application *par xxx*
- garantir que chaque personne qui utilise les documents d'information permanente a la bonne version en sa possession. Pour cela la diffusion est faite *par xxx*
- l'établissement et la mise à jour d'une liste de ces documents *par xxx*
- la relecture de la liste *par xxx*, au moins une fois par an, pour s'assurer que des documents ne doivent pas être modifiés.

Lorsque des documents d'information permanente sont modifiés :

- la liste est mise à jour *par xxx*
- les documents obsolètes sont marqués "périmés" ou détruits de manière à empêcher leur utilisation accidentelle *par xxx*
- en ce qui concerne les documents réglementaires ou normatifs, les modifications font l'objet d'information ou de formation au personnel concerné *par xxx*
- les documents mis à jour sont diffusés *par xxx* au personnel qui en a l'usage.

Toutes les informations relatives à une affaire (avant commande, durant la réalisation, après réception) sont classées dans un dossier identifié par un code interne (exemple : numéro de commande, nom du chantier, nom du client...).

Après validation du maître d'ouvrage (ou de son représentant tel le bureau de contrôle), les documents d'exécution (plans, compte-rendu, notes de calcul, etc.) sont :

- vérifiés par un responsable nommé pour l'affaire puis marqués "bon pour exécution"
- diffusés au personnel ou sous-traitant qui en a l'usage
- les documents d'exécution obsolètes sont marqués "périmés" et classés de manière à empêcher leur utilisation accidentelle.

En entreprise générale, le responsable doit également collecter tout document (tel que calepinnage, carrelage, plan fluide, etc.) entre sous-traitant et la maîtrise d'œuvre pour être consultable par les autres corps d'état.

Tous les enregistrements⁷ sont classés et accessibles au personnel concerné. Chaque dossier d'affaires est tenu puis archivé selon un plan de classement fixant quels documents doivent être conservés ou archivés, puis, pour chaque type de document, où il est classé, sa durée de conservation ou d'archivage.

L'entreprise conserve⁸ pour chaque affaire les fiches techniques des produits, équipements et matériaux mis en œuvre afin de préparer et constituer le dossier remis au contrôleur technique en vue du passage de la commission de sécurité ainsi que le dossier d'ouvrage exécuté.

Notes

4. Ces règles doivent définir les modalités de tri et d'évacuation des déchets.

5. Niveau laser, optique, théodolite, dynaplaque...

6. Abonnement, mise à jour régulière sur Internet ou par le syndicat professionnel

7. Ce sont les informations prouvant le bon fonctionnement de l'entreprise (exemples : dossier du personnel, bons d'achats, fiches d'intervention...).

8. L'entreprise pourra gérer ces fiches techniques sous forme de classeur. Pour chaque affaire, elle identifie quelles sont les fiches techniques et leur date de mise à jour au moment de l'utilisation.

Exemples

| Type de document | Lieu de conservation | Géré par | Durée | Archivage | Géré par | Durée |
|------------------|--|---|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Pièces marché | Original dans le classeur affaire du chef d'entreprise Copie pour le responsable de l'affaire | Responsable d'affaires | Pendant l'affaire | Boîte à archives de l'affaire | Secrétaire responsable de l'archivage | Pendant x années puis destruction |
| Plan qualité | Original chez le chef d'entreprise Copie pour l'utilisateur | Responsable de la gestion du plan qualité | Jusqu'à la prochaine révision | Boîte à archives "Qualité" | Secrétaire responsable de l'archivage | 2 ans |

Le local destiné aux archives permet de conserver les documents sans risque de dégradation : il se trouve ... La consultation des archives est surveillée *par xxx* qui s'assure que les boîtes à archives sont complètes et que les documents sont rendus après consultation.

Si des documents vitaux dans la vie de l'affaire sont conservés uniquement sur informatique, des sauvegardes sont réalisées et des antivirus utilisés permettant ainsi de ne pas perdre le travail produit.

Exemple : Xxx est/sont responsable(s) de la sauvegarde tous les "xxxx (fréquence)", sur un jeu de x disquettes/autres supports.

Lorsque la réglementation, les pièces marché ou le PQC l'exigent, les dossiers d'affaires classés puis archivés pendant 10 ans doivent contenir les informations sur les achats stratégiques¹⁰ et les rapports d'intervention en maintenance : fiches produit mis en œuvre (matériaux ou matières premières) ou les contrats de sous-traitance indiquant les caractéristiques techniques et normatives, et, au besoin les bons de livraison des fournisseurs ou PV de réception.

7. Réalisation du Produit ou de la Prestation

7.1. Identification et Revue des exigences du client

Avant d'accepter un contrat ou une commande ou remettre une offre, le besoin du client doit être compris ainsi que ses attentes vis-à-vis de l'environnement. Il s'agit pour l'entreprise de prendre connaissance des pièces mises à sa disposition. Si besoin et si possible, l'entreprise :

- collecte les informations auprès de son client et conserve un compte-rendu sur les exigences
- éventuellement, pose des questions et établit ses remarques (par écrit en marchés publics).

L'entreprise analyse l'ouvrage à réaliser et les conditions du marché en tenant compte :

- des exigences réglementaires et des fédérations sportives
- des exigences pour l'usage, la maintenance et l'exploitation du sol (notamment les prescriptions et informations du fabricant concernant l'installation, la maintenance et l'entretien).

Pour la réhabilitation : faire une visite de site, réaliser ou faire réaliser une étude de sol, valider la pertinence de l'étude, puis réaliser l'étude de prix.

Elle s'assure qu'elle est capable de réaliser le contrat et/ou de trouver des solutions pour les points particuliers :

- organisationnels (exemples : *délais, incidence de l'installation de chantier*)
- ou techniques (exemples : *matériels spécifiques peu courants, techniques innovantes, conditions spécifiques sur l'environnement ou la sécurité, qualification du personnel, contrôles spécifiques à réaliser, compatibilité des produits à mettre en œuvre*).

La preuve de cette analyse et de la collecte des exigences doit être conservée de manière à prouver :

- que les points particuliers ont été pris en compte et
- que l'entreprise s'est assurée qu'elle pouvait réaliser l'ouvrage ou la prestation
(exemples : *annotation de l'ensemble des pièces marché avec les "ok" ou les solutions adoptées, fiche d'affaires faisant ressortir les points particuliers, difficultés de l'affaire et les solutions adoptées*).

Une offre, une proposition de contrat ou proposition de marché est établie et signée par les personnes habilitées (voir définition des pouvoirs § 2.2). L'offre ou la proposition de contrat doit comporter au moins à titre d'option la proposition :

- d'une formation à l'utilisation ou l'entretien des sols
- la réalisation de test in situ par rapport aux normes produits et/ou d'homologation du sol (ex. : *essai de l'athlète de Berlin*).

Tout écart entre l'offre (ou la proposition) et la commande (ou marché signé) ou toute modification en cours de réalisation de la commande (avenant) fait l'objet de la même analyse et de la conservation de la preuve de cette analyse avant acceptation.

7.2. Maîtrise du processus d'études

Lorsque le projet nécessite une étude technique (conception technique), l'entreprise doit maîtriser cette phase de la manière suivante :

Revue des éléments d'entrée des études

A partir des éléments de l'identification des exigences du client (voir 3.1) et de son expérience, l'entreprise doit passer en revue les exigences pour le projet :

- exigences fonctionnelles, dimensionnelles et de performance

Notes

9. En ce qui concerne la réglementation et la normalisation, l'entreprise pourra s'abonner auprès de son syndicat ou se référer au site Internet legifrance.fr, afnor.fr.

10. Il s'agit des fournitures, composants... utilisés, incorporés ou vendus et ayant un impact direct sur la satisfaction du client ou la conformité du produit. Une liste minimale est établie par Secteur au chapitre 4.3.

- exigences réglementaires et des fédérations sportives
- le cas échéant, les exigences issues de conceptions similaires.

L'examen de ces exigences permet à l'entreprise de s'assurer qu'elles sont complètes et non contradictoires. La preuve de cette revue doit être conservée.

Éléments de sortie des études

Les éléments de sortie de la conception doivent être formulés de manière à permettre leur vérification par rapport aux éléments d'entrée, et, approuvés avant mise à disposition. Ils doivent :

- satisfaire aux éléments d'entrée de la conception
- fournir des informations appropriées pour les achats et la construction
- contenir ou faire référence aux critères d'acceptation utilisables pour les contrôles de la construction
- spécifier les caractéristiques essentielles de l'ouvrage pour son utilisation correcte et en toute sécurité.

Organisation de l'activité des études

L'entreprise doit identifier tous les partenaires impliqués par l'étude (acteurs internes à l'entreprise, bureaux d'études, bureaux de contrôle, coordonnateur SPS, maîtrise d'œuvre devant valider les résultats, entreprises devant recevoir les résultats, etc.) et s'assurer que :

- les responsabilités et autorités sur l'étude sont clairement attribuées (qui fait quoi, qui décide de quoi)
- sa communication avec les partenaires est efficace pour assurer la pertinence de la conception.

L'entreprise doit planifier les étapes de la conception technique et les moments de revue, vérification, validation de cette conception. Cette planification doit être mise à jour autant que nécessaire.

La revue est une opération qui permet de faire un point d'avancement sur la conception pour identifier les problèmes éventuels et s'assurer que la conception va bien dans le sens de satisfaire les éléments d'entrée. La revue doit impliquer les partenaires concernés par l'étape de conception.

La vérification est une opération qui permet de comparer les éléments d'entrée aux éléments de sortie de la conception et de vérifier qu'ils sont en adéquation.

La validation est une opération qui permet de vérifier que l'ouvrage ou la partie d'ouvrage conçu correspond bien à l'usage qui était prévu¹¹.

Des preuves de revue, vérification, validation et des actions/décisions qui en ont découlées doivent être conservées.

Toute modification de la conception doit être planifiée, revue, vérifiée, validée puis approuvée avant mise en œuvre. La revue des modifications doit inclure l'évaluation de l'incidence des modifications sur les composants de l'ouvrage ou l'ouvrage déjà en construction ou livré.

L'ensemble des documents d'exécution¹² doit être approuvé par les intervenants désignés dans les pièces marché ou à défaut la maîtrise d'œuvre et le bureau de contrôle avant leur mise en œuvre sur le chantier.

7.3. Maîtrise du processus de réalisation (construction, installation, maintenance...)

7.3.1. Phase de préparation du chantier

La phase de préparation permet à l'entreprise d'organiser la réalisation de ces prestations. À partir des exigences du contrat (ou marché, ou commande), des solutions trouvées lors de la revue (voir 3.1) et des textes réglementaires ou normatifs, elle doit :

- nommer le conducteur de travaux ou représentant de l'entreprise sur le chantier
- prévoir et envoyer pour approbation (si requis) par le coordonnateur SPS (ou à défaut le maître d'ouvrage) l'installation de chantier
- prévoir, si cela n'est pas précisé dans le marché, un délai de fourniture des documents d'exécution
- s'organiser pour satisfaire les délais en établissant un planning prévisionnel d'exécution, un planning général pour les études, les travaux et les approvisionnements et un planning de désignation des sous-traitants
- organiser les achats nécessaires :
 - définir le(s) critère(s) pour choisir les sous-traitants et les matériaux ou équipements adaptés aux ouvrages et aux conditions de mise en œuvre (exemples : délais, technicité, etc.).
L'entreprise doit se procurer les notices techniques des produits à mettre en œuvre pour vérifier leur compatibilité avec les autres produits prévus pour l'ouvrage et pour prendre en compte les conditions de mise en œuvre (durée de pose, degré d'hygrométrie, condition climatique...).
En fonction des matériaux, définir des dates butoirs de commande de manière à alerter le maître d'ouvrage ou le maître d'œuvre pour la présentation des échantillons.
 - sélectionner le fournisseur et passer la commande (voir exigences en chapitre 2.3)
- réaliser les démarches administratives si nécessaire (DICT, relation avec concessionnaires de réseau, etc.)
- s'assurer de la disponibilité du personnel compétent, du matériel nécessaire et le réserver
- si l'affaire le nécessite (risques identifiés), établir des modes opératoires spécifiques à l'affaire pour le personnel d'exécution
- en cas de marché en entreprise générale, établir des règles de communication et de transmission des documents entre tous les intervenants (si ces règles ne sont pas existantes) afin d'assurer que les documents utilisés pour les travaux sur chantier sont à jour
- si nécessaire, fournir les documents contractuels, techniques ou normatifs au personnel d'exécution
- si nécessaire, réaliser des documents d'exécution et leur validation.

L'entreprise doit au moins obtenir un plan qui précise l'implantation de l'ouvrage ou partie d'ouvrage et doit prévoir le contrôle de l'implantation et les contrôles altimétriques.

Un document¹³ doit être établi pour suivre et piloter l'évolution du chantier ou de l'affaire. Ce document fait apparaître notamment :

- les tâches à réaliser
- les contrôles internes à réaliser (à quel moment, à quelle fréquence, la personne habilitée, la méthode et le matériel utilisé, le résultat à atteindre)

Notes

11. La validation peut être la présentation d'un échantillon pour la formulation de sol, d'un local ou partie d'ouvrage témoin.

12. Il s'agit de plans, notes de calcul, avis techniques de l'ouvrage ou partie d'ouvrage, il ne s'agit pas de plans de montage de matériel (ex. banches spécifiques).

- les points particuliers ou risques identifiés et les dispositions décidées
- les méthodes de protection de chantier et les dispositions de neutralisation de l'équipement
- les essais à faire réaliser : notamment les fournitures d'échantillons et réalisation d'essais sur les matériaux pour vérifier leurs caractéristiques
- entre corps d'état, l'entreprise doit lister tous les sujets d'interfaces à aborder avec la maîtrise d'œuvre et les autres entreprises afin que l'entreprise puisse livrer un ouvrage conforme, cela concerne notamment les réservations et la réception des supports
- et si besoin :
 - les dates limites à respecter
 - les points d'arrêt programmés avec la maîtrise d'ouvrage ou son représentant
 - les échéances financières, etc.

En ce qui concerne les contrôles :

- le document qui les décrit pour l'affaire ou le chantier est appelé "plan de contrôle". Ce document fait partie du plan qualité ou est un document annexé
- les contrôles doivent comprendre ceux concernant la sous-traitance ou les achats d'équipements à installer et les contrôles cités dans le présent référentiel
- les contrôles programmés doivent être en fonction des risques identifiés (notamment en revue de contrat) et des exigences réglementaires, normatives ou contractuelles (exemple : test de sol en fonction de la nature des sols, contrôle des réservations ou des implantations).

Le plan de contrôle doit au moins prévoir :

- un contrôle dimensionnel par un géomètre par rapport aux exigences des fédérations sportives ou normatives (pour les piscines, ce contrôle doit être effectué avant la pose du carrelage)
- un contrôle de la préparation du support par rapport aux conditions de mise en œuvre des produits
- la planéité et la portance, résistance.

Pour la mise en œuvre des sols, l'entreprise doit au moins prévoir :

- la définition des matériaux
- la définition ou la réception des supports
- le contrôle de la compatibilité entre supports et matériaux
- la définition et la validation des méthodes et caractéristiques de mise en œuvre (exemples : conditions d'hygrométrie ou de température, tolérance de planéité, formulation, méthode de coulage, etc.)
- les contrôles à réaliser et les enregistrements à conserver sur le respect des méthodes et caractéristiques de mise en œuvre
- la traçabilité des matériaux mis en œuvre afin de :
 - démontrer que le produit posé est celui qui a été testé en laboratoire
 - démontrer le respect des méthodes de mise en œuvre.

Prévoir les tests in situ si convenu contractuellement et les contrôles des épaisseurs et des densités.

7.3.2. Réalisation du chantier

L'affaire est réalisée conformément aux dispositions prévues en phase de préparation. Les documents sont gérés selon les règles de gestion de la documentation (voir plus haut). Les modifications du contrat sont suivies selon les règles prévues en 3.1.

Surveillance de la conformité de l'affaire ou du chantier

Les contrôles sont réalisés conformément au plan de contrôle en respectant les normes sectorielles, la réglementation, les conditions du marché.

Les contrôles sont enregistrés par les personnes ou les organismes habilités (internes (voir 2.2) ou commandés par l'entreprise).

Réunion de chantier et coordination entre corps d'état

La personne désignée en phase de préparation de chantier assiste à toutes les réunions auxquelles elle est convoquée et apporte les réponses aux sujets évoqués.

La personne désignée en phase de préparation de chantier organise des réunions de coordination avec les sous-traitants, rédige, diffuse les comptes-rendus, et suit que toutes les réponses requises à chaque réunion sont fournies.

Savoir-faire

Les opérations sont effectuées conformément aux fiches techniques des produits à mettre en œuvre (celles-ci sont disponibles sur le chantier) à des modes opératoires préalablement formalisés et/ou le plan qualité chantier. Les modes opératoires sont conformes aux normes sectorielles.

Lorsque l'entreprise se dispense de modes opératoires, elle doit prouver que son personnel est compétent pour réaliser les opérations selon les exigences normatives et réglementaires et décrire comment ces évolutions sont connues et transmises au personnel concerné puis comment les compétences sont mises à jour.

Propriété du client

L'entreprise doit définir et appliquer des dispositions pour préserver les ouvrages existants non soumis à travaux qu'ils soient propriété du client ou du voisinage.

Une consigne de nettoyage de chantier est appliquée et vérifiable.

Validation de modes opératoires tels que soudures, etc.

Lorsqu'une opération peut avoir un impact important sur la qualité de l'ouvrage ou de l'équipement et que le résultat de cette opération ne peut être vérifié (tel que la soudure), l'entreprise doit définir les paramètres qui conduisent au succès de cette opération, ces paramètres peuvent être :

- matériel spécifique
- qualification spécifique du personnel
- conditions de réalisation (température, humidité, etc.)
- matériaux utilisés
- méthode utilisée.

Ces paramètres doivent être décrits dans un mode opératoire.

Notes

13. Ce document est généralement appelé "plan qualité chantier". Il peut être complété par un document de gestion financière qui n'est pas accessible pour des raisons de confidentialité. Lorsque les affaires sont répétitives, il n'est pas forcément utile de "réinventer" un plan qualité pour chaque chantier : un plan qualité type peut être utilisé et complété pour chaque chantier.

Gestion des incidents et des non-conformités

Des personnes sont désignées pour décider de la conduite à tenir en cas d'incidents ou de non-conformités. Ceux-ci font l'objet d'enregistrement ("fiche incident" ou "fiche de non-conformité" ou tableau de suivi des non-conformités) indiquant :

- l'incident ou la non-conformité
- la décision prise
- la vérification que l'ouvrage ou produit est conforme aux exigences (contractuelles, normatives ou réglementaires) ou la dérogation du client sur les aspects non réglementaires (ex. : *extrait de CR chantier, courrier du client*).

Ces enregistrements serviront à alimenter le cycle d'amélioration. Si la fiche incident (ou non-conformité ou tableau de suivi des non-conformités) est gardée sur chantier, une copie doit en être faite pour la personne qui gère le plan qualité de l'entreprise.

7.3.3. Livraison de l'équipement ou du chantier

Mesure du produit fini : Ouvrage

Avant de livrer l'ouvrage ou de faire procéder aux opérations préalables à la réception, l'entreprise s'assure que :

- toutes les activités prévues ont été réalisées y compris l'ensemble des contrôles
- il ne subsiste aucune non-conformité
- le dossier sécurité, fiches d'intervention et dossier d'ouvrage exécuté sont prêts pour être remis au client
- toutes les réserves du bureau de contrôle sont levées.

Au moment de la réception, si des réserves sont émises, l'entreprise doit prendre ses dispositions pour les lever dans les délais prescrits par le maître d'ouvrage. L'entreprise doit demander un PV de réception sans réserve ou un PV de réception et un PV de levée de réserves.

En travaux neufs, l'entreprise doit demander un PV de réception sans réserve ou un PV de réception et un PV de levée de réserves de réception signés par le client et par le représentant de l'entreprise.

L'entreprise programme une date pour la session de formation ou d'information à l'utilisation et l'entretien des sols si l'option a été retenue contractuellement. Cette session est animée par une personne compétente, elle remet les documents techniques si existant.

L'entreprise programme une date pour les tests in situ si l'option a été retenue contractuellement. Ces tests sont réalisés par des intervenants sélectionnés (voir chapitre 2.3). Les PV d'essais sont conservés dans le dossier.

Gestion du parfait achèvement

La Direction de l'entreprise doit désigner une personne ou service responsable du parfait achèvement. Les réserves émises ou les appels en garantie (parfait achèvement ou décennale) doivent être gérées comme les non-conformités.

8. Amélioration

8.1. Mesure de la Satisfaction du client

Une enquête de satisfaction client est réalisée chaque année. Cette enquête de satisfaction collecte des informations auprès des clients sur les sujets suivants :

- respect des délais
- protection et propreté de chantier
- qualité / conformité du bâtiment ou de l'installation
- documents techniques complets (dossier sécurité, fiches d'intervention et dossier d'ouvrage exécuté)
- réactivité du SAV.

8.2. Actions correctives

Les réclamations du client ou de son représentant doivent être collectées et traitées comme les non-conformités¹⁴.

En fonction de l'importance des non-conformités ou réclamations et de l'intérêt d'engager une action d'amélioration, l'entreprise décide d'ouvrir une action d'amélioration. Une fiche d'action corrective fait alors apparaître :

- les causes de la (des) non-conformité(s), réclamation(s), réserve(s)
- les moyens employés pour éliminer la (ou les) cause(s)
- la vérification de l'efficacité de l'action (le résultat souhaité est-il atteint ?)¹⁵.

Notes

¹⁴. Les non-conformités ou incidents sont des opportunités pour améliorer l'organisation de l'entreprise.

¹⁵. L'opportunité peut être déterminée par la fréquence des non-conformités, leur gravité.



53, rue de Lyon - 75012 Paris
Tél. 01 53 33 84 90 - Fax 01 53 33 84 91
qualisport@wanadoo.fr - www.qualisport.com