



Référentiel QUALIBAT QUALITE

Niveau « ENGAGEMENT QUALITÉ »

**Référentiel de certification
de système de management de la Qualité
Niveau « ENGAGEMENT QUALITÉ »**

Date d'application : 01/01/2019

La démarche de certification proposée par QUALIBAT permet de valoriser les engagements, actions et résultats de l'entreprise vis-à-vis de son organisation QUALITE. **Cette organisation vise avant tout la satisfaction des exigences clients.**

La démarche s'appuie sur la norme internationale ISO9001 version 2015 mais permet aux entreprises QUALIBAT de progresser à leur rythme selon le principe d'amélioration continue. Elle est décomposée en 3 niveaux qui comportent eux-mêmes différentes étapes :

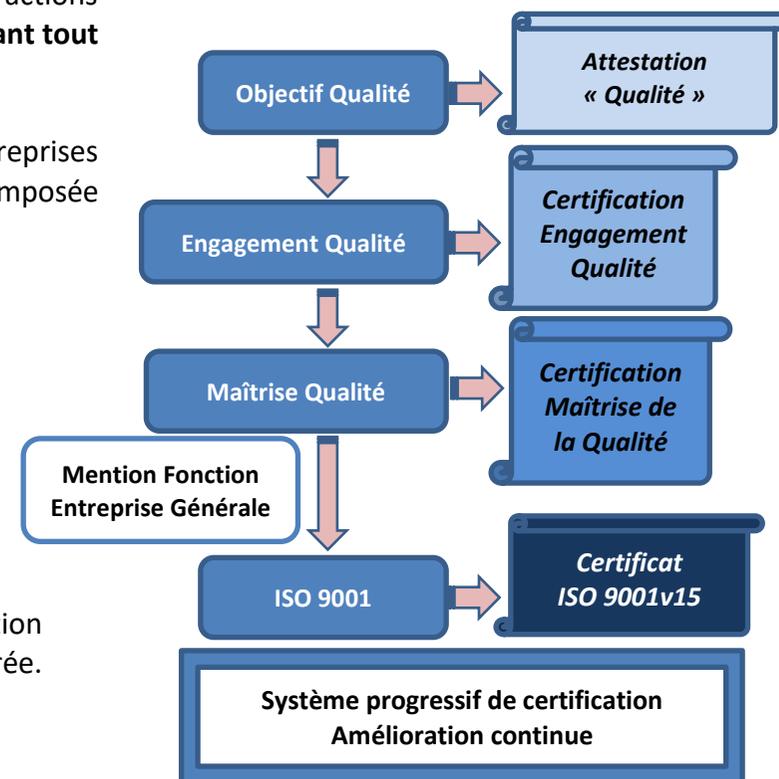
- **L'Attestation Qualité** est la première reconnaissance du projet Qualité de l'entreprise. L'entreprise propose un dossier présenté en Commission d'examen qui statue sur la délivrance de l'Attestation Qualité. Le dossier est de forme libre et doit comporter :
 - La présentation de l'entreprise et de son projet Qualité
 - L'état des lieux vis-à-vis des exigences du référentiel ENGAGEMENT QUALITE
 - Le plan d'action pour la mise en place du projet.

L'Attestation Qualité est valable 18 mois maximum. Un Audit initial de certification QUALITE doit être réalisé avant la fin de ce délai. A défaut, l'Attestation Qualité est retirée.

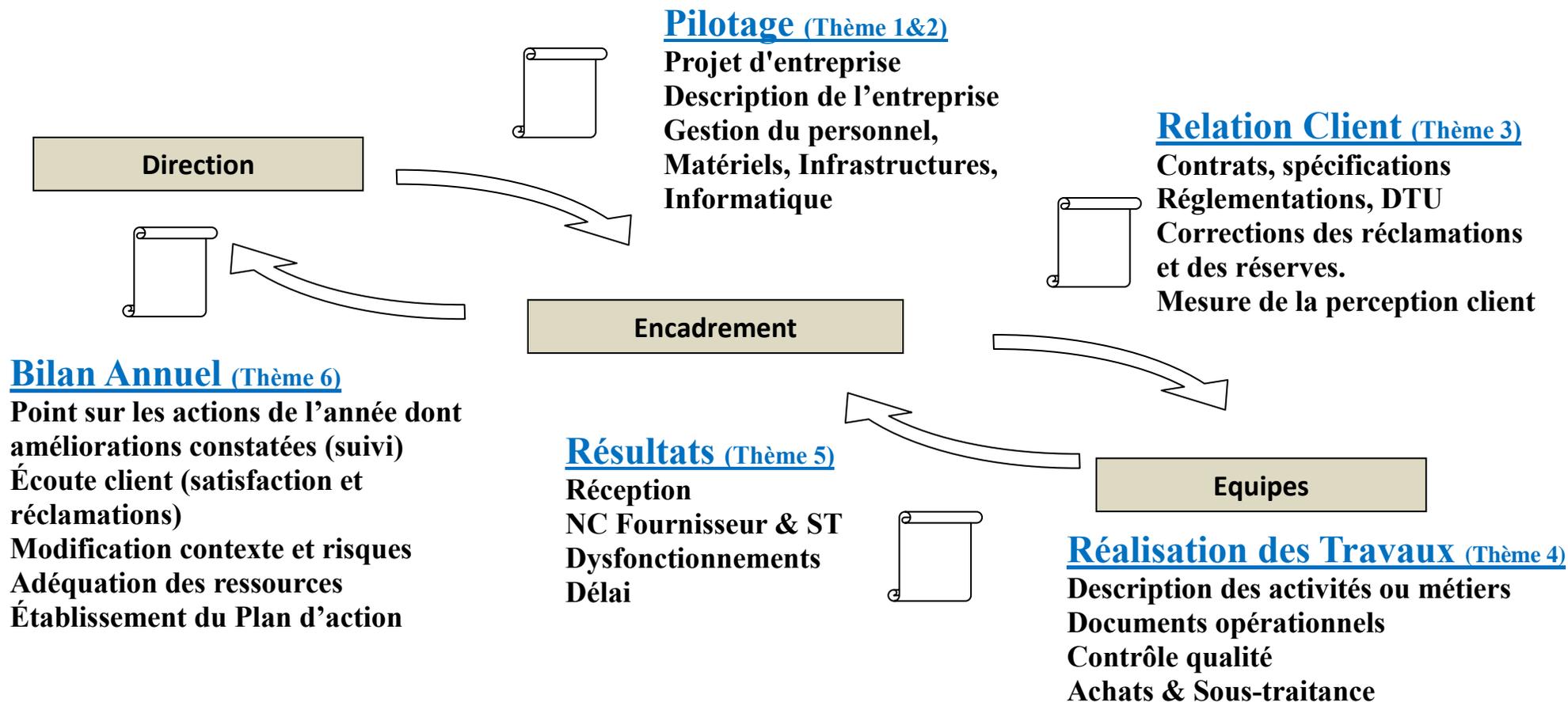
- **Engagement Qualité**, premier niveau de certification, regroupe les exigences de base pour le management par la qualité.
- **Maîtrise Qualité**, deuxième niveau de certification, développe les exigences pour améliorer son organisation (sans toutefois reprendre toutes les exigences de la norme ISO9001).

Pour ces deux paliers, la certification s'obtient après la réalisation d'un audit. Le rapport d'audit est présenté en Commission d'examen qui statue sur la délivrance de la certification.

Les certifications QUALITE sont valables 4 ans mais nécessitent un audit de suivi intermédiaire obligatoire. Si l'audit de suivi n'est pas satisfaisant, la certification peut être retirée.



Présentation du référentiel Engagement Qualité :



1) PILOTAGE Thème « **Direction** »

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Etablir un projet d'entreprise comprenant des engagements relatifs aux axes suivants :</p> <p>Écoute client Respect de la Réglementation et Législation (R&L) Identification des risques et prévention Amélioration continue des résultats.</p>	<p>Afin que la démarche Qualité soit correctement déployée au sein de l'entreprise, ces 4 thématiques doivent être prises en compte par la Direction.</p> <p>Le projet d'entreprise (ancienne Politique Qualité ou Engagement de la Direction) est la base du management de la Qualité et doit porter les actions d'amélioration au sein de l'entreprise.</p>
<p>Définir le domaine d'application de la certification QUALIBAT.</p>	<p>Le Manuel Qualité n'est plus obligatoire mais il faut cependant conserver la définition du domaine d'application de la certification dans un des outils de l'entreprise (Formalisation du Projet d'entreprise, Manuel Qualité, mémoire technique, livret d'accueil, ...).</p>
<p>Communiquer en interne le projet d'entreprise afin qu'il soit compris par le personnel.</p> <p>Communiquer en interne et en externe les signes de qualité de l'entreprise (certification, qualifications ou autres...).</p>	<p>Il est nécessaire de s'assurer que le personnel a compris les informations transmises et que tous contribuent à l'amélioration des performances de l'entreprise.</p>

2) **PILOTAGE** Thème « **MOYENS** » - 1/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
Décrire les activités et métiers de l'entreprise (processus) et établir un organigramme.	<p>Le Manuel Qualité n'est plus une exigence en tant que telle ; il reste nécessaire de définir comment l'entreprise est organisée, ce qui est la plupart du temps réalisé dans le mémoire technique régulièrement mis à jour.</p> <p>Remarque : Un manuel QUALITÉ, un mémoire technique, ou tout autre support peut répondre à ce point.</p>
Représenter l'organisation des activités de l'entreprise sur un schéma (cartographie des processus).	Une représentation graphique des métiers de l'entreprise et de ses services doit permettre de comprendre l'organisation de l'entreprise, et définir les notions de client/fournisseur en interne.
Identifier les risques en lien avec les activités et métiers de l'entreprise ayant un impact sur l'organisation ou les résultats de l'entreprise.	<p>Exemples : perte de savoir-faire, perte d'un marché, perte d'informations, mise en demeure, ...</p> <p>La description des processus de l'entreprise est renforcée par une identification des risques de non-conformité.</p>
Établir un plan de formation et un suivi de sa réalisation en intégrant les formations obligatoires et les recyclages.	<p>Il est souhaitable d'établir un plan de formation annuel.</p> <p>Les attestations de formation peuvent être classées dans les dossiers individuels du personnel.</p>
Evaluer formellement la Main d'Œuvre externe (Intérimaires).	Il convient aussi de s'assurer des compétences du personnel intérimaire avant son intervention.
Tenir à jour les informations et documents identifiés dans ce référentiel.	Les documents et enregistrements importants doivent être identifiés, disponibles et à jour. Si nécessaire, ils doivent être archivés.

2) PILOTAGE Thème « MOYENS » - 2/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
Identifier et assurer la réalisation des contrôles réglementaires applicables aux matériels et locaux de l'entreprise.	La liste des matériels et locaux concernés par des exigences de vérification réglementaire doit être établie et pour chacun, l'enregistrement des derniers contrôles est à conserver. L'entreprise peut également planifier les prochains contrôles pour un suivi maîtrisé de cette exigence réglementaire.
Assurer une protection des données informatiques.	L'outil informatique doit être maîtrisé compte tenu des risques associés et de l'impact important de la perte de données partielle ou totale.

3) RELATION CLIENT

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
Détailler les étapes de gestion des affaires (devis, commandes, appels d'offres, contrats, avenants).	<p>Il est nécessaire de définir les méthodes de travail pour l'approche client : la gestion des affaires, le traitement des réclamations et la mesure de sa perception de la qualité des travaux.</p> <p>Tenir compte des garanties réglementaires et légales (selon le cas réserves à la réception, parfait achèvement, garantie de bon fonctionnement, garantie décennale et garantie fabricant).</p> <p>Exemples : attestation de travaux, fiche de satisfaction client.</p>
Informers le client sur la nature des matériaux utilisés et leurs caractéristiques, sur l'entretien, le délai et la durée des travaux, les aides financières, les garanties.	
Enregistrer et traiter les réclamations des clients.	
Mesurer la Satisfaction Client y compris pour les activités de SAV, si applicable.	

4) REALISATION DES TRAVAUX

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Détailler les étapes de réalisation en indiquant les points de contrôles.</p>	<p>Les contrôles permettent de vérifier la conformité des travaux pendant et avant la réception par le client.</p> <p>Les points de contrôles pendant la réalisation des travaux doivent être identifiés.</p> <p>Il est important de conserver un justificatif de ces contrôles, attestant que les travaux ont été réalisés conformément aux règles de l'art et suivant les exigences client.</p>
<p>Etablir les instructions de travail et les données nécessaires (plans, CPT/DTU, notices fabricant, ...)</p>	<p>Dans le cadre de la planification des chantiers, il est nécessaire de définir quel sont les documents et données nécessaires à la réalisation du contrat. La documentation doit être identifiée et accessible aux endroits où celle-ci est nécessaire.</p>
<p>Contrôler les matériels et matériaux achetés et évaluer la prestation des fournisseurs.</p>	<p>Pour chaque livraison, quantité et qualité sont à vérifier par rapport à la commande.</p> <p>Il est intéressant d'établir une relation de partenariat avec des fournisseurs pour limiter les contrôles. L'évaluation des prestations (y compris le délai de livraison) permettent de faire ce choix.</p>
<p>Enregistrer les dysfonctionnements et/ou les non conformités détectés lors des travaux ainsi que la correction réalisée pour la mise en conformité.</p>	<p>Il convient de tracer les corrections réalisées lors d'un chantier.</p> <p>De plus, l'identification de dysfonctionnements est à la base de la démarche d'amélioration.</p>

5) RESULTATS

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
Formaliser la fin des travaux en établissant le procès-verbal de réception de chantier.	Un PV de réception doit être disponible afin de valider le départ des garanties pour le client. Le PV de réception indique clairement la date de livraison. Ce point définit les limites de responsabilité entre le client, l'entreprise et les assurances (départ des garanties).
Mesurer les résultats des travaux (qualité, délais, non conformités, dysfonctionnements, non conformité fournisseurs, coûts induits,...).	La mesure des performances des affaires permet de détecter les dossiers qui présentent des dérives mais aussi les bonnes pratiques. L'analyse de ces dérives peut permettre d'engager des actions d'amélioration en interne (définition de moyens, de méthodes, de responsabilités, d'objectifs ou d'évolutions stratégiques...).

6) BILAN ANNUEL

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Analyser les modifications du contexte et des risques (clients, travaux, réglementation, organisation ou autre...) – Selon la nature des modifications, de nouveaux risques peuvent apparaître, des actions peuvent être engagées (réponse face au risque).</p>	<p>Lors du bilan annuel, il est nécessaire d'identifier les évolutions au sein de l'entreprise ; cet inventaire doit permettre de définir si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ces changements génèrent de nouveaux risques et donc la nécessité de mettre en place des actions de prévention, - il est nécessaire de mettre des moyens en œuvre pour améliorer la maîtrise des évolutions, - le système de management doit être adapté (documentation, méthode, responsabilité...).
<p>Réaliser un Bilan Annuel comprenant a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Point sur les actions de l'année, y compris les actions d'amélioration et les actions liées à la gestion du changement - Écoute client (satisfaction et réclamations) - Mesure des résultats des travaux - Conclusion sur les 4 axes du projet d'entreprise (Amélioration continue, prévention, satisfaction client et respect des réglementations) - Définition des projets pour les prochains mois <p>Vérifier l'adéquation des ressources.</p>	<p>Le bilan annuel est structuré selon les thématiques définies dans le référentiel.</p> <p>Ce bilan doit permettre de valider les moyens mis en œuvre pour réaliser la stratégie de la Direction, y compris la gestion du changement.</p>
<p>Établir les décisions prises suite aux constats du bilan annuel dans un plan d'actions (QUI/QUOI/POUR QUAND/RESULTATS ATTENDUS/OBTENUS) y compris les projets et les changements planifiés pour les 12 prochains mois au minimum.</p>	<p>Il est demandé que lors du bilan, les décisions prises soient définies sous la forme d'un plan d'action.</p> <p>Ces décisions doivent définir les grands axes de l'entreprise pour les 12 mois à venir, les actions décidées doivent être cohérentes avec cette vision à moyen terme.</p>

Glossaire

Termes ISO 9001

Produits et services

Politique et engagement qualité

Maîtrise opérationnelle

Revue de Direction

Audits internes

Organisme

Processus

Description des processus

Formalisation

Opportunité

Performance

Traduction QUALIBAT

→ Travaux

→ Projet d'entreprise

→ Réalisation des travaux (commerce & affaires, marchés, atelier, chantiers, supports...)

→ Bilan Annuel

→ Contrôle des chantiers

→ Entreprise

→ Activités au sein de l'entreprise ou Métiers (supports et opérationnels)

→ Fiche métier, description des activités.

→ Preuve documentaire interne ou externe, support papier, informatique, photos, vidéos...

→ Piste d'amélioration pour l'entreprise, projets internes, évolution positive de la maîtrise

→ Résultats, constats positifs

Action curative → Traitement immédiat et prise en charge des conséquences du problème détecté. (correction)

Action corrective → Recherche et élimination de la cause d'un problème **CONSTATÉ** afin d'éliminer sa réapparition ou de réduire ses conséquences (avec une surveillance méthodique de l'efficacité de l'action).

Réponse face au Risque → Recherche et élimination de la cause d'un problème **POTENTIEL** afin d'éviter son apparition et méthodologie de maintien de l'efficacité de l'action (Routines, exercices, contrôles périodiques, recyclages et formation...)