

# Référentiel Certification



▶ **Matériels sportifs  
spécialisés**





*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
<b>1. Demande de certification CertiSport</b> <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
<b>2. Etude de recevabilité</b>	analyse votre demande selon les critères de recevabilité et vérifie que vous détenez la qualification Qualisport	
<b>3. Signature du contrat</b>	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)
<b>4. Préparation de l'audit</b>	L'équipe d'audit vous contacte et vous propose un plan d'audit	Vous acceptez le plan d'audit
<b>5. Audit</b>	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
<b>6. Décision du Groupe d'Evaluation</b>	Votre dossier est examiné par le Groupe d'Evaluation et de Décision représentatif de votre filière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la décision du Groupe d'Evaluation et de Décision est favorable :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- cas d'un audit initial ou de renouvellement : vous recevez votre certificat CertiSport et le programme prévisionnel des audits de suivi</li> <li>- cas d'un audit de suivi : vous recevez la lettre vous informant du maintien de votre certificat</li> </ul> </li> <li>• Si la décision du Groupe d'Evaluation est défavorable : mise en place des actions préconisées</li> </ul>

# Plan Qualité Certisport

## Matériels sportifs et spécialisés

<b>1. Objet</b> .....	6
<b>2. Champ d'application</b> .....	6
<b>3. Définitions</b> .....	6
<b>4. Références réglementaires et normatives</b> .....	6
<b>5. Engagement de l'entreprise</b> .....	6
<b>6. Responsabilité de la Direction</b> .....	7
6.1. <i>Stratégie Qualité</i> .....	7
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
<b>7. Réalisation du Produit ou de la Prestation</b> .....	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. <i>Phase de préparation du chantier</i> .....	12
7.3.2. <i>Réalisation de l'affaire ou du chantier</i> .....	12
7.3.3. <i>Livraison de l'équipement ou du chantier</i> .....	13
<b>8. Amélioration</b> .....	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  
Guy Barraud,  
Service des sports de la Ville de Tours  
Philippe Bourdin  
Sonia Brajeul,  
Boss Consultants  
Stéphane Fabre,  
Architecte  
Laurent Martinez,  
Marty Sport  
Bernard Sigal,  
Bureau Véritas  
Jean-Charles Tinivella,  
Société Ges  
Catherine Tratchenberg,  
Fifas

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

Stéphane Gerbaud  
Fifas

## 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.

## 2. Champ d'application

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

Installation, mise en œuvre et maintenance de matériels sportifs et spécialisés :

- liste à établir selon les qualifications obtenues.

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.

### Maintenance

Ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou des conditions données de sûreté de fonctionnement, pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management<sup>1</sup>.

### 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 action 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 : le décret 96-495 du 16/6/96 et la lettre d'application de la DGCCRF de déc. 96 sur le contrôle des équipements sportifs mis en œuvre (but de foot, basket, hockey) et les normes européennes applicables sur les équipements en salles de gym.

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 :

Installation, mise en œuvre et maintenance de matériels sportifs et spécialisés :

- liste à établir selon les qualifications obtenues.

Cet engagement comprend également l'engagement à améliorer en permanence le fonctionnement de l'entreprise dans le but de satisfaire à ces exigences.

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

### Note

<sup>1</sup>. Définition inspirée de la norme NF X 60010. Cette norme donne des informations utiles sur les activités de maintenance et leur organisation.

## 6. Responsabilité de la Direction

### 6.1. Stratégie Qualité

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

La Direction s'engage à tenir à jour un tableau de bord de ses performances qualité<sup>2</sup>.

#### Exigences sectorielles des performances qualité à suivre

Indicateurs	Objectifs seuils à atteindre pour l'entreprise
Nombre de reprises (après réception) ou réserves et réclamation sur l'ouvrage pendant 24 mois / Nbre de chantiers	Par semestre : X % seuil à définir par la Direction
Nombre de reprises ou réserves sur les prestations de maintenance après réalisation / Nbre de chantiers	Par semestre : X % seuil à définir par la Direction
Taux de chantiers réalisés dans les délais contractuels <sup>3</sup>	Par semestre : taux X % des chantiers réalisés dans les délais seuil à définir par la Direction Pour des raisons de lisibilité de l'objectif, l'entreprise peut le décliner par type de marché à la condition que l'ensemble des chantiers soit pris en compte dans cette déclinaison. Exemple : Taux pour les marchés où l'entreprise intervient seule Taux pour les marchés où l'entreprise est dépendante d'autres corps d'état.
Nombre d'interventions réalisées en dehors de la période prévue dans le planning / Nbre d'interventions	Par semestre : X % 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 s'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.

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 qualification<sup>4</sup> 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.

#### Notes

2. Le tableau de bord de la Direction peut comprendre des informations financières, commerciales, techniques et doit 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...).

3. Le délai de référence pour calculer l'indicateur est le dernier délai indiqué par le maître d'ouvrage ou son représentant y compris si ce délai a été reporté.

4. 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 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
Monteur ou ouvrier qualifié	Capacité à lire et comprendre un plan et une notice technique Ainsi que pour les compétences spécifiques ci-dessous :	Evaluation par le responsable d'entreprise à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an.
	Travaux en hauteur	Formation Travaux en hauteur
	Conduite d'engins nacelles	Attestation CACES
	Travaux électriques (installation de treuil)	Habilitation C15-100
	Soudure	Qualification de soudeur
	Maçonnerie (massif dalle pour panneau de basket) Serrurerie	Evaluation par le responsable d'entreprise à l'embauche puis une fois par an Evaluation par le responsable d'entreprise à l'embauche puis une fois par an
Chef d'équipes ou chef de chantier ou technicien de maintenance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à réaliser des vérifications sur l'ouvrage ou la prestation de maintenance</li> <li>- Capacité à planifier l'activité de son (ses) équipe(s) et des travaux à réaliser</li> <li>- Connaissances générales des ouvrages à réaliser et de leurs contraintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience professionnelle d'au moins 2 ans, interne ou externe sur un poste opérationnel chantier dans le domaine (ex. : mur d'escalade)</li> <li>- Evaluation à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an.</li> </ul>
Technicien commercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à réaliser des vérifications sur l'ouvrage ou la prestation de maintenance</li> <li>- Capacité à planifier l'activité de son (ses) équipe(s) et les travaux à réaliser</li> <li>- Connaissances générales des ouvrages à réaliser et de leurs contraintes</li> <li>- Capacité à réceptionner les supports, à préparer et suivre la réception de chantier travaux</li> <li>- Capacité à vérifier et réceptionner des pièces</li> <li>- Capacité technique à évaluer les risques de travaux en hauteur; contraintes de charpente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience professionnelle d'au moins 2 ans, interne ou externe sur un poste opérationnel chantier dans le domaine (ex. : mur d'escalade)</li> <li>- Evaluation à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an</li> </ul>
Chargé d'affaires BET / Fabrication	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En marché public : capacité à évaluer les CCAP et CCTP et connaissance de la réglementation publique</li> <li>- Capacité à évaluer les coûts</li> <li>- Capacité à évaluer les produits spécifiques (adéquation des matériaux, méthodes à l'usage et aux contraintes spécifiques de l'ouvrage)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation par le responsable d'entreprise à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an.</li> <li>- Au moins 3 ans d'expérience dans le domaine</li> </ul>
Possibilités pour le dirigeant d'ajouter d'autres fonctions		

### 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 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).

### Notes

5. L'évaluation par la Direction signifie que les compétences doivent faire l'objet d'une auto-évaluation dans le cas d'une entreprise unipersonnelle ou d'une évaluation croisée entre collaborateurs de la société pour les entreprises à effectif réduit.



**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

Dans le cas où l'entreprise emploierait du personnel intérimaire ou à durée déterminée :

- une équipe sur chantier ne peut être uniquement composée de personnel intérimaire ou à durée déterminée
- l'entreprise doit renforcer l'encadrement concerné<sup>6</sup> pour assurer la bonne réalisation du chantier
- l'entreprise doit faire respecter ses exigences en compétences sensibles lors de l'embauche (ex. : les communiquer à l'agence d'intérim) et vérifier que ce personnel dispose bien de ces compétences (vérification pendant la période d'essai). Une preuve de cette vérification doit être conservée
- 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 (ex. : fixations, équipements spécialisés, bétons, etc.). 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 à réaliser la commande
- 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.).

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 6.5 "maîtrise des dispositifs de mesure et surveillance" (précisions à apporter sur la commande ou autre document contractuel).

Lorsque la commande est verbale (ex. : cas du béton), elle doit être formulée 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, ou, la livraison doit faire l'objet d'un enregistrement permettant de statuer sur la conformité du produit acheté par rapport aux exigences contractuelles, réglementaires et de sécurité (exemple : achat de dépannage de fixations équivalentes à celles préconisées par le fabricant).

**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 son équipement (adéquat et valide)
- de sa capacité d'information sur les produits mis en œuvre
- de leur éventuelle qualification et/ou certification
- et plus largement de ses compétences pour le chantier ou la prestation en fonction de la technicité du chantier ou prestation à réaliser.

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 les 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.

La personne, qui réceptionne les composants, matériels et matériaux, doit disposer des informations d'achat<sup>7</sup> 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.

Les équipements sportifs ou spécialisés doivent être livrés avec :

- une notice d'entretien, de pose et de montage
- le marquage des mentions réglementaires telles que la date de fabrication.

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...)

**Notes**

6. L'encadrement peut être plus nombreux, réaliser plus de contrôle sur le travail du personnel intérimaire ou à durée déterminée.

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

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 et sous-traitants 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.

Les zones de stockage des produits ou matériels sont accessibles et propres tant au sein de l'entreprise que sur le chantier. La zone de travail en fin de chantier lorsque l'entreprise intervient seule est remise en propreté.

L'entreprise formalise et applique ses règles de gestion de déchets et les règles d'évacuation des suppléments de matériaux non utilisés sur le chantier.

### 6.5. Maîtrise des dispositifs de mesure et surveillance

Les instruments utilisés doivent permettre de réaliser une mesure fiable.

Les instruments de contrôles et de mesure (niveau, pige, pieds à coulisse, appareil de test des buts) 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 dispose 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*
- la garantie 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...).

Les documents d'exécution (plans, compte-rendu, etc.) sont :

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

Tous les enregistrements<sup>8</sup> 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 conserve<sup>9</sup> pour chaque affaire les fiches techniques des produits, équipements et matériaux mis en œuvre afin de pouvoir gérer les demandes de pièces détachées. La durée de conservation de ces fiches techniques doit être déterminée et au moins conforme aux exigences du maître d'ouvrage.

### 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<sup>10</sup>.*

L'entreprise conserve 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 et le dossier d'ouvrage exécuté.

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 stratégiques<sup>11</sup> 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, une commande ou de remettre une offre, le besoin du client doit être compris y compris 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.

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

- des exigences réglementaires
- des exigences pour l'usage (notamment les prescriptions et informations du fabricant concernant l'installation).

Elle s'assure qu'elle est capable de réaliser le contrat et/ou de trouver des solutions pour les points particuliers organisationnels (*exemple : délais*) ou techniques (*exemples : matériels spécifiques peu courants, techniques innovantes, conditions spécifiques sur l'environnement ou la sécurité, qualification du personnel*).

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 du CCTP 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 § 6.2).

Tout écart entre l'offre ou la proposition et la commande ou marché signé, et, toute modification en cours de réalisation de la commande (avenant<sup>12</sup>) 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
- 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 des études 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
- 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 son étude.

L'entreprise doit planifier les étapes de la conception technique et les moments de revue, vérification, validation de cette

#### Notes

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

9. 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.

10. 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](http://legifrance.fr), [afnor.fr](http://afnor.fr).

11. 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.

12. Les avenants peuvent prendre la forme de bons d'attachement, ordres de service...

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 la satisfaction des 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 prévu<sup>13</sup>.

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'exécution 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<sup>14</sup>.

### 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. A partir des exigences du contrat (ou marché, ou commande), des solutions trouvées lors de la revue (voir 7.1) et des textes réglementaires ou normatifs, elle doit :

- s'assurer qu'elle pourra satisfaire les délais : le chantier ou l'ensemble des interventions est planifié sur un planning général de charge ou une liste de chantiers/interventions
- réaliser les achats nécessaires :
  - définir le(s) critère(s) pour choisir les matériaux ou équipements adaptés aux ouvrages et aux conditions de mise en œuvre. Lorsque l'achat d'une pièce détachée ou d'un composant est impossible chez le fournisseur d'origine (disparition du fournisseur), la pièce ou le composant doit être d'un niveau de sécurité au moins équivalent à la pièce/composant d'origine pour assurer la conformité réglementaire en matière de sécurité
  - sélectionner le fournisseur et passer la commande (voir exigences en chapitre 6.3)
- réaliser les démarches administratives si nécessaire (DICT, relation avec concessionnaires de réseau, etc.)
- préparer avec le maître d'ouvrage ou son représentant le permis feu (en cas de soudure, meulage ou points chauds) et organiser le chantier pour obtenir ce permis :
  - prévoir un périmètre de sécurité
  - disposer d'extincteurs
  - déterminer les moyens de secours et de sécurité sur les lieux,
  - être en capacité de présenter le permis sur le chantier
- s'assurer de la disponibilité du personnel compétent et 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

- si nécessaire, fournir les documents contractuels, techniques ou normatifs au personnel d'exécution
- si nécessaire réaliser des documents d'exécution et leur validation notamment en ce qui concerne les supports, les descentes de charges et les ancrages.

Pour les travaux neufs, l'entreprise doit au moins obtenir un plan qui précise l'implantation de l'équipement et doit prévoir le contrôle de l'implantation.

Un document<sup>15</sup> 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 fréquences d'intervention pour les prestations de maintenance
- les contrôles internes à réaliser (à quel moment, à quelle fréquence, la personne habilitée, la méthode et le matériel utilisé, le résultat à atteindre)
- les points particuliers ou risques identifiés et les dispositions décidées
- les méthodes de protection de chantier et les dispositions de neutralisation de l'équipement ou aire de jeux pendant le temps d'intervention
- les essais à faire réaliser : notamment les fourniture d'échantillons
- 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 ci-dessus
- les contrôles programmés doivent être fonction des risques identifiés (notamment en revue de contrat) et des exigences réglementaires, normatives ou contractuelles.

#### 7.3.2. Réalisation de l'affaire ou 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 7.1.

#### 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 6.2) ou commandés par l'entreprise).

#### Notes

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

14. Les calculs de charge ou de résistance, points d'ancrage, descente de charges peuvent faire l'objet d'une revue et vérification simultanée.

15. 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.

## Savoir-faire

Les opérations sont effectuées conformément à des modes opératoires préalablement formalisées 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

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.

## 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" indiquant :

- l'incident ou la non-conformité
- la décision prise
- la vérification que l'ouvrage ou produit est conforme aux exigences (normatives, réglementaires ou contractuelles) 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" est gardée sur chantier, une copie doit en être faite pour la personne qui gère le plan qualité de l'entreprise.

**Attention :** La notion de produit non conforme est à manier prudemment car les conventions de fédérations sportives changent (ex. : *dimension du panneau basket*) ou la réglementation évolue sans effet rétroactif. En conséquence, tant que le maintien selon les anciennes exigences d'un matériel déjà installé ne nuit pas à la mise en sécurité de l'ouvrage, on peut considérer que le produit est conforme. Dans un tel cas, le référentiel vise la conformité réglementaire et contractuelle de la prestation de maintenance. Il s'agira donc de viser la conformité de l'ouvrage par rapport aux exigences contractuelles et réglementaires de l'époque mais aussi d'informer le maître d'ouvrage (devoir d'alerte). Exemple : *un panneau de basket installé bas (antérieurement à la réglementation), l'entreprise accepte la maintenance et informe le maître d'ouvrage ou son représentant par écrit de l'obsolescence du matériel.*

## 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 sont prêts pour être remis au client.

L'entreprise prépare et fournit au client la notice d'entretien, de pose et de montage, l'éventuel plan de recollement ou le dossier d'ouvrage exécuté.

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 signés par le client et par le représentant de l'entreprise
- l'entreprise doit :
  - pour les équipements hors tribunes : réaliser un test de résistance selon le décret de 96 et conserver un enregistrement des résultats de ce test
  - pour les tribunes : demander au maître d'ouvrage ou son représentant de faire venir le bureau de contrôle
- tant que le test n'est pas réalisé ou le bureau de contrôle n'est pas passé, l'équipement doit être immobilisé et non utilisable par le public. L'entreprise conserve une preuve de cette mise en sécurité.

Les réserves émises ou les appels en garantie (parfait achèvement ou décennale) doivent être gérées comme les non-conformités.

### Mesure du produit fini : Prestations de contrôle

Avant de remettre le rapport de contrôle, l'entreprise s'assure que :

- toutes les activités prévues ont été réalisées y compris l'ensemble des contrôles
- le rapport est conforme à la réglementation et aux règles internes de l'entreprise
- le rapport contient l'ensemble des éventuelles anomalies constatées.

Une preuve de cette vérification est conservée.

En cas de non-conformité majeure de l'équipement (mise en danger des utilisateurs), l'entreprise doit l'immobiliser pour qu'il soit non utilisable par le public et prévient sans délai le maître d'ouvrage par écrit. L'entreprise conserve une preuve de cette mise en sécurité et de l'information au maître d'ouvrage.

### Mesure du produit fini : Prestations de maintenance

Avant de quitter les lieux d'intervention, l'entreprise s'assure que :

- toutes les activités prévues ont été réalisées y compris l'ensemble des contrôles
- l'équipement est utilisable en sécurité.

Une preuve de cette vérification est conservée.

En cas de non-conformité majeure de l'équipement (mise en danger des utilisateurs) non réparable immédiatement, l'entreprise doit l'immobiliser pour qu'il soit non utilisable par le public en l'absence de l'entreprise. Une preuve de cette mise en sécurité est conservée.

## 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 de chantier
- qualité / conformité de l'installation
- documents techniques complets (dossier sécurité et fiches d'intervention).

### 8.2. Actions correctives

Les réclamations client doivent être collectées et traitées comme les non-conformités<sup>16</sup>.

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 non-conformité, réclamations, réserves
- les moyens employés pour éliminer la cause
- la vérification de l'efficacité de l'action (le résultat souhaité est-il atteint ?)<sup>17</sup>.

#### Notes

---

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

*17. 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](mailto:qualisport@wanadoo.fr) - [www.qualisport.com](http://www.qualisport.com)