

Référentiel Certification



► Piscines privées





*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 Piscines privées et collectives privées

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	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 et des documents</i>	10
7. Réalisation du Produit ou de la Prestation	11
7.1. <i>Identification et Revue des exigences du client : processus commercial et d'étude</i>	11
7.2. <i>Maîtrise du processus de conception de piscine ou d'équipements</i>	11
7.3. <i>Maîtrise du processus de réalisation (construction, installation, maintenance...)</i>	12
7.3.1 Phase de préparation du chantier	12
7.4. <i>Préparation de la prestation</i>	13
7.4.1. Réalisation du chantier	13
7.4.2. Livraison de l'équipement ou du chantier	14
Mesure du produit fini : Ouvrage	14
7.4.3. Gestion du parfait achèvement	14
Mesure du produit fini : Prestations de maintenance	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
Gérard Benielli,
Diffazur
Frédéric Fourrière,
Société Carré Vert
Jean-Pierre Pech,
Astral
Joëlle Pulinx,
Chambre syndicale des industries
de la piscine
Patrick Roche,
Piscines Roche
Jean Salvatore,
Fédération Nationale Famille de France

**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 ludique et sportive.

2. Champ d'application

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

- réalisation de piscines privées et collectives privées
- rénovation de piscines privées et collectives privées
- installation de matériel et d'équipement de piscines privées et collectives privées
- maintenance et entretien de piscines privées et collectives privées : (préciser les n° de la ou des qualifications Qualisport)
(choisir l'une et/ou plusieurs des activités).

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 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, aux directives techniques piscines de la fédération que l'entreprise doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer. Peuvent être cités à titre non exhaustif : la réglementation en matière de système de sécurité et protection, la norme C15-100, les normes traitant des piscines en kit, 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 :

- réalisation de piscines privées et collectives privées
- rénovation de piscines privées et collectives privées
- installation de matériel et d'équipement de piscines privées et collectives privées
- maintenance et entretien de piscines privées et collectives privées : (préciser les n° de la ou des qualifications Qualisport)
(choisir l'une et/ou plusieurs des activités).

Cet engagement comprend également l'engagement d'améliorer en permanence le fonctionnement de l'entreprise dans le but de satisfaire à ces exigences et 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 "piscines privées et collectives privées", 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 qualité¹.

Exigences sectorielles des performances qualité à suivre

Indicateurs	Objectifs seuils à atteindre pour l'entreprise
Respect des délais	Par semestre X nombre de jours de dépassement sur le délai de réception définitive (mise en eau) prévu avec le maître d'ouvrage seuil à définir par la Direction
Accueil client et réactivité de l'entreprise	Par semestre % nombre de réponse (devis ou réponse d'incapacité à réaliser dans les conditions demandées) / Nombre de demandes seuil à définir par la Direction
Délais de levée des reprises (après réception) ou réserves sur l'ouvrage	Par semestre nombre de jours seuil à définir par la Direction
Délais d'intervention du SAV	Par semestre nombre de jours seuil à définir par la Direction
Nombre de désordres, réclamations ou sinistres au cours de l'année	Par an : taux X % des chantiers réalisés dans l'année 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.

Notes

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...).

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
Commercial ou responsable d'étude	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à évaluer l'état d'un terrain, la demande du client et proposer des solutions techniques - Connaissances générales des piscines à réaliser et de leurs contraintes - Capacité à réaliser un plan de masse, un plan d'implantation et un plan de coupe de la piscine - Savoir réaliser un devis 	Evaluation par le responsable d'entreprise à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an.
Technico-commercial	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à communiquer - Capacité et qualité de l'accueil - Capacité à réaliser des analyses d'eau - Connaissances techniques des piscines, produits chimiques, accessoires et pièces détachées 	Evaluation à l'embauche, puis après 6 mois, puis une fois par an.
Chef de chantier	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à réaliser et décider des contrôles, et à évaluer la conformité de la piscine tout au long du projet - Capacité à planifier l'activité de son (ses) équipe(s) et les travaux à réaliser - Connaissances générales des piscines à réaliser et de leurs contraintes 	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.
Ouvrier qualifié (pour toutes ou partie de ces activités) : <ul style="list-style-type: none"> - Maçonnerie – gros œuvre - Montage hydraulique - Revêtement de piscine - Equipement de piscine - Mise en œuvre de piscine industrialisée - Mise en place de piscine à coque polyester 	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des techniques relatives aux activités listées - Connaissance des règles de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience professionnelle d'au moins 1 an dans les techniques listées - Evaluation à l'embauche, puis une fois par an
Technicien de SAV et d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des techniques relatives aux équipements et au revêtement de piscines - Connaissance des règles de sécurité - Connaissance des appareils de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience professionnelle d'au moins 1 an - Evaluation à l'embauche, puis une fois par an
<i>Possibilités pour le dirigeant d'ajouter d'autres fonctions notamment pour tout le personnel d'exécution</i>		

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

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 de l'équipe concernée 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. Les achats stratégiques sont ceux qui vont avoir un impact direct sur les caractéristiques de la piscine 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 capacité à fournir des pièces détachées.

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 (si requis par la réglementation ou le client ou les conditions d'usage de l'ouvrage) 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 (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 (exigences cohérentes avec les engagements contractuels de l'entreprise vis-à-vis du client).

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
- et plus largement de ses compétences pour le chantier ou la prestation en fonction de la technicité du chantier ou de la 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, 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 le 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 et matériels utilisés doivent répondre aux normes ou textes réglementaires et cahiers des charges applicables aux types de piscine installée.

Avant de sélectionner un fournisseur, l'entreprise doit déterminer les conditions de garantie acceptables pour les matériaux et matériel et vérifier qu'elles sont reprises dans les engagements contractuels et documentés du fournisseur. Des preuves de cette vérification doivent être conservées.

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).

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 chantiers 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 conservés et analysés pour les opérations futures en exploitant les expériences :

- au moins 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

Note

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

- 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.

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 et sont respectueuses de l'environnement (exemple : le stockage sur chantier de substances toxiques).

L'entreprise réalise régulièrement des états de stocks afin de s'assurer qu'elle dispose d'un stock de matériaux et de matériels suffisants en fonction des chantiers à réaliser (ex. : ne pas être en rupture de bonde de fond en période de forte activité).

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.

6.5. Maîtrise des dispositifs de mesure et surveillance

Les instruments⁵ utilisés doivent permettre de réaliser une mesure fiable.

Les instruments de mesures utilisés sont répertoriés sur une liste et possèdent un numéro d'identification individuel. La liste indique leur date d'achat, la périodicité des vérifications, la méthode adoptée pour leur vérification, les dates de vérification, le résultat de la vérification, la mention de l'action éventuelle réalisée (ex. : réglage) et dates de renouvellement prévues.

6.6. Gestion du Plan Qualité 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.

L'entreprise doit également collecter tout document d'exécution de l'ouvrage (tel que calepin nage, carrelage, plan fluide, etc.) et d'identification des produits et matériaux (en cas de traçabilité requise, ex. : liner) pour constituer le dossier d'ouvrage exécuté et 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 (notamment produits d'entretien), équipements et matériaux mis en œuvre, les carnets d'entretien des matériels installés afin de préparer et constituer le dossier remis au client et le dossier conservé par la fonction SAV de l'entreprise.

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 : processus commercial et d'étude

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 informations mises à sa disposition.

L'entreprise doit :

- collecter les informations auprès de son client et conserve un compte-rendu sur les exigences
- visiter le terrain ou l'ouvrage avant de réaliser un devis
- en cas de réalisation : récupérer la demande de permis de construire et/ou d'autorisation de travaux et récupérer l'étude de sol si existante ou s'informer sur l'état du sol
- en cas de maintenance: faire un état des lieux des équipements, matériel objet de la maintenance et signaler, le cas échéant, par lettre recommandée A/R l'absence de dispositifs légaux.

L'entreprise analyse la piscine 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)
- en cas de réalisation : à partir des informations du POS (Plan d'Occupation des Sols en Mairie), elle s'assure des limites de propriété et que le site n'est pas classé par les bâtiments de France ou protégé par la loi littorale.

En cas de besoin dans le cadre d'une réalisation de piscine, l'entreprise :

- demande au maître d'ouvrage la réalisation d'une étude de sol et/ou topographique, lorsque le sol peut présenter des anomalies (planéité, présence de réseaux)
- fait réaliser une étude de béton armé
- demande au maître d'ouvrage ou lui fait valider un plan d'implantation de la piscine et un plan de masse.

L'entreprise doit convenir d'un délai contractuel avec le maître d'ouvrage prévoyant les cas fortuits, de force majeure, d'intempéries et prenant en compte les délais d'autorisations administratives. Avant de conclure le délai l'entreprise doit s'assurer de la compatibilité de ce délai avec :

- les délais de livraison des fournisseurs
- ses délais de réalisation compte tenu de sa charge de travail.

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

- organisationnels (exemple : 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).

Lorsque l'entreprise doit réaliser une adaptation dimensionnelle d'une piscine déjà conçue, elle doit s'interroger sur la nécessité de faire appel à un prestataire étude spécialisé (étude béton, plan béton certifié, plan de coupe de la piscine, etc.). Dans le cas où elle réalise elle-même cette étude, une personne habilitée (voir 2.2) doit valider les résultats techniques de l'étude.

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
(exemple : 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).

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

Le devis doit inclure l'engagement de la fourniture d'une notice technique relative aux éléments de sécurité dès que le maître d'ouvrage a choisi son système ; à défaut la remise d'une notice technique concernant les types de dispositifs de sécurité.

7.2. Maîtrise du processus de conception de piscine ou d'équipements

Lorsque le projet nécessite une étude technique (conception technique d'une nouvelle piscine ou de nouveaux équipements), l'entreprise doit maîtriser cette phase de la manière suivante :

Notes

4. Ces règles doivent définir les modalités de tri et d'évacuation des déchets.
5. Vacuètre, pH mètre, voltmètre, ampèremètre, niveau laser...
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.
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 ayant un impact direct sur la satisfaction du client ou la conformité de la piscine.

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

- nommer le conducteur de travaux ou représentant de l'entreprise sur le chantier
- s'assurer que le maître d'ouvrage a demandé l'autorisation de travaux (extérieure > 20 m²) ou obtenu le permis de construire (couverte). Lorsque le maître d'ouvrage demande que l'entreprise compose le dossier d'autorisation de travaux ou de permis de construire, l'entreprise doit faire établir ces documents par du personnel habilité, les vérifier techniquement, et contrôler que le dossier est complet. Une trace de cette vérification et du contrôle est conservée.
- L'entreprise doit au moins obtenir ou faire valider un plan qui précise l'implantation de la piscine ou de l'équipement et doit prévoir le contrôle de l'implantation
- réaliser les achats nécessaires :
 - vérifier que le stock de matériel et matériaux est suffisant
 - 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.)
 - sélectionner le fournisseur ou sous-traitant et passer la commande (voir exigences en chapitre) notamment en cas d'absence en stock
- s'assurer de la disponibilité du personnel compétent et du matériel nécessaire et le réserver
- préparer le dossier chantier qui contient :
 - le plan d'exécution de la piscine, le plan de masse et le plan d'implantation
 - la liste des équipements spécifiques au chantier à installer (sous forme de check liste que le responsable de chantier pointera avant de partir sur chantier)
 - le planning d'exécution des travaux
 - si le lot terrassement est compris : les modalités de gestion des gravats, de remodelage du terrain
 - 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
 - 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)
 - les points particuliers ou risques identifiés et les dispositions décidées
 - la signalisation de l'existence du chantier lorsque le personnel de l'entreprise est absent

Notes

11. La validation peut être la présentation d'un échantillon, d'une partie d'ouvrage.
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).
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.

- si nécessaire en fonction des techniques utilisées, les essais à faire réaliser notamment fourniture d'échantillons et réalisation d'essais sur les matériaux pour vérifier leurs caractéristiques (ex. : piscine en béton banché)
- 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; les contrôles cités dans le présent référentiel
- les contrôles programmés doivent être fonction des risques identifiés (notamment en revue de contrat), 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 la formalisation de :

- un contrôle de l'implantation
- après le gros œuvre :
 - un contrôle dimensionnel
 - un contrôle de profondeur
 - un contrôle de planéité
 - un contrôle d'équerrage
 - un contrôle des insertions pour l'appareillage
- la réception des supports éventuellement (si réalisés par des entreprises différentes ou sous-traitantes)
- test d'étanchéité des circuits hydrauliques de recyclage
- l'étanchéité et le contrôle d'aspect à la livraison.

7.4. Préparation de la prestation

- En fonction du planning du personnel (voir 2.2), réaliser un plan de la tournée du technicien
- Préparer une fiche d'intervention par client reprenant le détail des prestations et les contrôles obligatoires à réaliser
- Le technicien vérifie avant départ qu'il dispose du matériel et d'un stock de pièces détachées suffisants en fonction des prestations et des installations client prévues sur la tournée.

7.4.1. 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)¹⁴.

Si nécessaire, 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.

Réalisation et surveillance de la conformité de la prestation

Le technicien réalise un état des lieux et note ses constats dans le rapport d'intervention. Ce rapport d'intervention signale :

- tout matériel (de sécurité ou non) détérioré nécessitant une réparation hors contrat de maintenance et nécessitant un devis
- les opérations réalisées dans le cadre de la prestation y compris les temps d'intervention.

Un double du rapport est remis au client ou laissé dans ses locaux, l'autre exemplaire est conservé par l'entreprise.

Savoir-faire

Les opérations sont effectuées conformément 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.

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 et le délai convenu

Note

14. Le DTP n°1 donne les règles générales de tolérance de cotes et d'aspect s'appliquant aux piscines de loisir (ouvrage fini).

- 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.

7.4.2. Livraison de l'équipement ou du chantier

Mesure du produit fini : Ouvrage

Avant de livrer la piscine (mise en service), l'entreprise s'assure :

- du bon fonctionnement et de l'étanchéité de l'installation
- que toutes les activités prévues ont été réalisées y compris l'ensemble des contrôles
- qu'il ne subsiste aucune non-conformité
- que le dossier technique, les notices d'utilisation des produits et équipements, les carnets d'entretien, les produits d'entretiens sont prêts pour être remis au client.

Au moment de la livraison, si des réserves sont émises, l'entreprise doit prendre ses dispositions pour les lever dans les délais convenus avec 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.

Au moment de la livraison, l'entreprise présente au maître d'ouvrage l'utilisation des équipements et matériels livrés et lui remet le dossier technique, les notices d'utilisation des produits et équipements, les carnets et produits d'entretiens.

7.4.3. Gestion du parfait achèvement

Les réserves doivent être gérées comme des non-conformités.

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
- la piscine et les équipements sont utilisables en sécurité : existence et fonctionnement normal du dispositif de sécurité.

Une preuve de cette vérification est conservée sur le rapport d'intervention.

En cas de dysfonctionnement majeur de la piscine et/ou son équipement (mise en danger des utilisateurs) non réparable immédiatement, l'entreprise doit prévenir immédiatement les utilisateurs et le maître d'ouvrage de l'imminence du danger pour qu'ils prennent leurs dispositions afin de mettre en sécurité l'installation. La signature du maître d'ouvrage d'un document attestant le fait qu'il a été prévenu immédiatement doit être conservée (A/R du recommandé ou autre document).

8. Amélioration

8.1. Mesure de la Satisfaction du client

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

- respect des délais
- propreté de chantier
- qualité / conformité de l'installation
- documents techniques complets (dossier sécurité, fiches d'intervention et dossier d'ouvrage exécuté)
- ponctualité et réactivité
- accueil et présentation¹⁵.

8.2. Actions correctives

Les réclamations du client ou de son représentant doivent être collectées et traitées comme les non-conformités¹⁶.

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 ?)¹⁷.

Notes

15. Pas d'obligation de réaliser une enquête de satisfaction au moyen d'un questionnaire papier administré par courrier, cette enquête peut être faite au moment de la livraison.

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 - www.qualisport.com