



Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

Référentiel de certification de système de management de la Qualité Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

Date d'application : 01/01/2019

Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

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

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

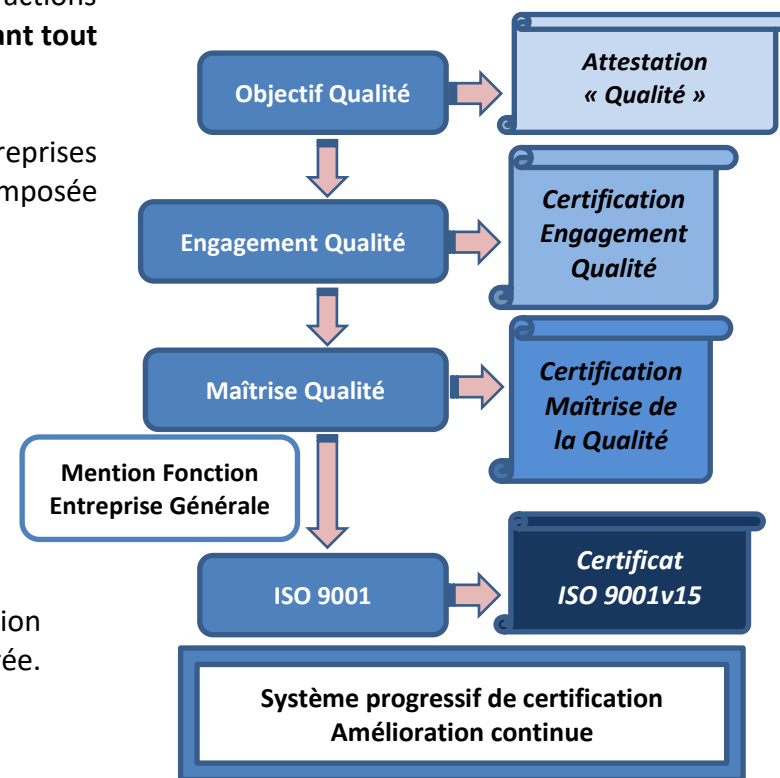
- **L'Attestation Qualité** est la première reconnaissance du projet Qualité de l'entreprise. L'entreprise propose un dossier présenté en Commission d'examen qui statue sur la délivrance de l'Attestation Qualité. Le dossier est de forme libre et doit comporter :
 - La présentation de l'entreprise et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

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

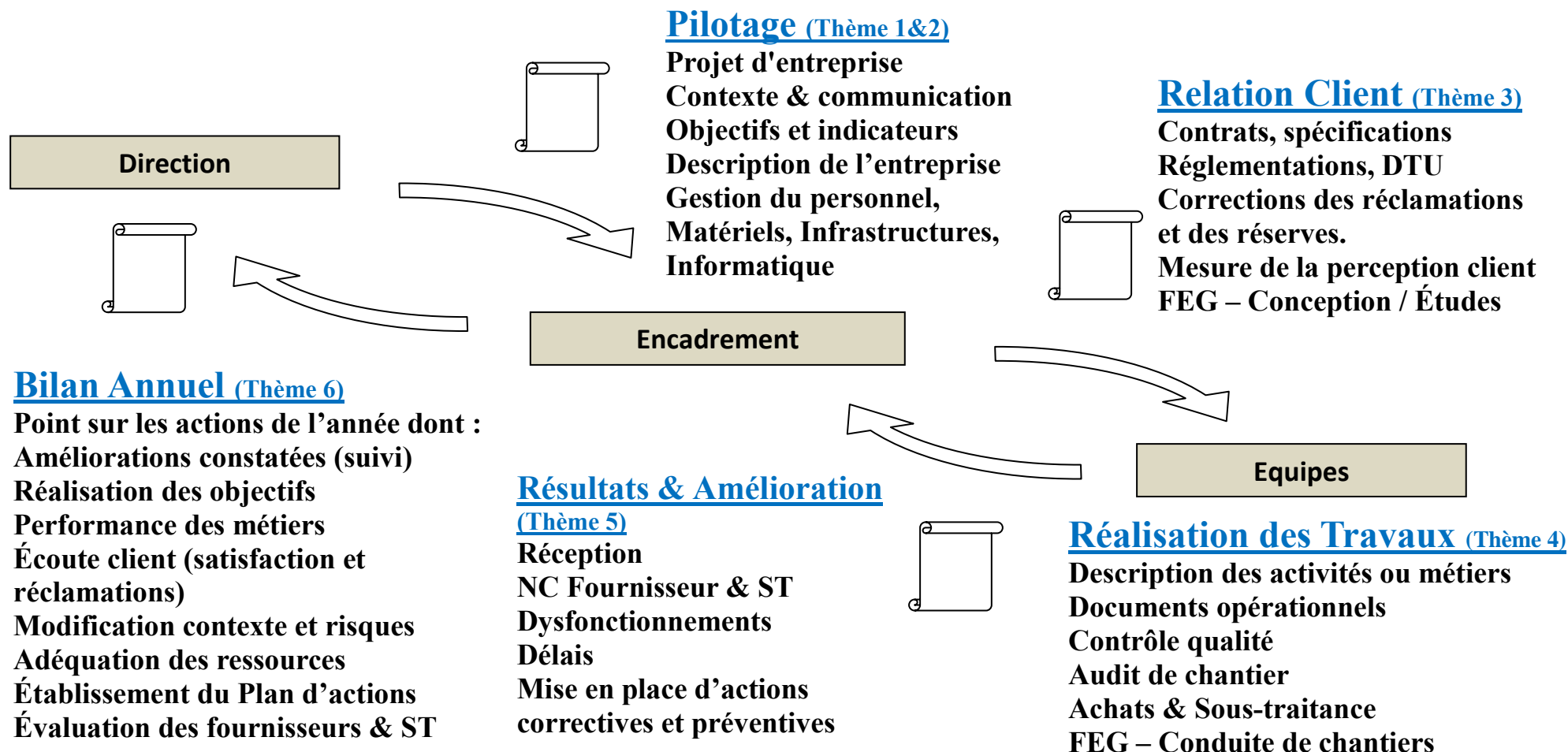
- **Engagement Qualité**, premier niveau de certification, regroupe les exigences de base pour le management par la qualité.
- **Maîtrise Qualité**, deuxième niveau de certification, développe les exigences pour améliorer son organisation (sans toutefois reprendre toutes les exigences de la norme ISO9001).

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

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



Approche visuelle du référentiel Maîtrise Qualité :



1) PILOTAGE Thème « Direction » - 1/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Etablir un projet d'entreprise comprenant des engagements relatifs aux axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Écoute client - Respect de la Réglementation et Législation (R&L) - Identification des risques et prévention - Amélioration continue des résultats. 	<p>Afin que la démarche Qualité soit correctement déployée au sein de l'entreprise, ces 4 thématiques doivent être prises en compte par la Direction.</p> <p>Le projet d'entreprise (ancienne Politique Qualité ou Engagement de la Direction) est la base du management de la Qualité et doit porter les actions d'amélioration au sein de l'entreprise.</p>
<p>Définir le domaine d'application de la certification QUALIBAT.</p>	
<p>Communiquer en interne le projet d'entreprise afin qu'il soit compris par le personnel.</p> <p>Communiquer en interne et en externe les signes de qualité de l'entreprise (certification, qualifications ou autres...).</p>	<p>Il est nécessaire de s'assurer que le personnel a compris les informations transmises et que tous contribuent à l'amélioration des performances de l'entreprise.</p>
<p><i>Expliquer les méthodes de communication internes et externes, selon les sujets définis par la Direction.</i></p>	<p><i>Les outils de communication internes et externes doivent être définis ; ce point doit permettre d'identifier les routines, fréquences et données à transmettre de manière fiable et récurrente. Il en est de même avec les communications relatives à des situations d'urgence avec les clients, les collectivités ou autres instances externes.</i></p>

Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

1) PILOTAGE Thème « Direction » - 2/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p><i>Préciser dans un document quel est le contexte de l'entreprise.</i></p>	<p><i>Afin que la démarche Qualité de l'entreprise soit cohérente avec la stratégie réelle de la Direction, il est désormais nécessaire d'intégrer les facteurs externes à l'entreprise ayant un impact ou une influence sur l'organisation de celle-ci.</i></p> <p><i>Le contexte concerne la situation financière, sociale, commerciale, réglementaire ou tout autre point ayant une influence sur l'organisation de l'entreprise.</i></p> <p><i>Il intègre les Enjeux internes et externes, les Forces & Faiblesses, les Risques & Opportunités.</i></p>
<p><i>Identifier les « Parties Intéressées » qui ont une influence sur la gestion de l'entreprise (Parties Intéressées Pertinentes) et définir leurs attentes et leurs besoins.</i></p>	<p><i>Les Parties Intéressées Pertinentes sont à lister : Prescripteurs, Architectes, Bureaux d'Etudes, Bureaux de contrôles, Organisations professionnelles, Qualibat, Assureurs, Banques, Organismes sociaux, caisses des congés...</i></p> <p><i>Afin d'assurer une collaboration efficace, il est nécessaire de définir quelles sont les données attendues ou transmises par ces partenaires ; ces données devront être gérées dans le système de Management de la Qualité.</i></p>
<p><i>Des Objectifs doivent être définis sur les 4 thèmes du projet d'entreprise : satisfaction client, respect des réglementations, prévention, amélioration de la performance.</i></p>	<p><i>Les objectifs doivent être mesurables. Ces objectifs ainsi que les mesures relevées doivent permettre au personnel de comprendre les performances atteintes, les points à améliorer et de mettre en œuvre des actions d'amélioration.</i></p>
<p><i>Lorsque des changements importants impactent l'entreprise (projets volontaires ou évolutions subies), ceux-ci doivent être pris en compte et gérés en tant que projet, notamment dans le cadre du maintien du savoir-faire et/ou de l'acquisition de nouvelles compétences.</i></p>	<p><i>Les changements d'organisation, d'outils ou de méthodes de travail devraient être naturellement intégrés dans la démarche Qualité.</i></p> <p><i>Les conséquences liées aux changements ont un impact sur l'organisation de l'entreprise. La prise en compte et le suivi permettent de s'adapter et de limiter les perturbations engendrées.</i></p>

Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

2) PILOTAGE Thème « MOYENS » - 1/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Décrire les activités et métiers de l'entreprise (processus) et établir un organigramme.</p>	<p>Le Manuel Qualité n'est plus une exigence en tant que telle ; il reste nécessaire de définir comment l'entreprise est organisée, ce qui est la plupart du temps réalisé dans le mémoire technique régulièrement mis à jour.</p> <p>Remarque : Un manuel QUALITÉ, un mémoire technique, ou tout autre support peut répondre à ce point.</p>
<p>Représenter l'organisation des activités de l'entreprise sur un schéma (cartographie des processus).</p>	<p>Une représentation graphique des métiers de l'entreprise et de ses services doit permettre de comprendre l'organisation de l'entreprise, et définir les notions de client/fournisseur en interne.</p>
<p>Identifier les risques <i>et les options face aux risques</i> en lien avec les activités et métiers de l'entreprise ayant un impact sur l'organisation ou les résultats de l'entreprise.</p>	<p>Exemples : perte de savoir-faire, perte d'un marché, perte d'informations, mise en demeure, ...</p> <p><i>Pour chaque métier, il faut déterminer les principaux risques, et identifier la ou les réponses de l'entreprise dans le cadre de la démarche de prévention.</i></p>
<p>Tenir à jour les informations et documents identifiés dans ce référentiel.</p>	<p>Les documents et enregistrements importants doivent être identifiés, disponibles et à jour. Si nécessaire, ils doivent être archivés.</p> <p><i>Une méthodologie de gestion documentaire est à formaliser ; les données couvrent l'ensemble des exigences du référentiel (indicateurs, documentation commerciale, documentation opérationnelle, parties intéressées et documentation d'origine externe).</i></p>

Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

2) PILOTAGE Thème « MOYENS » - 2/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
Établir un plan de formation et un suivi de sa réalisation en intégrant les formations obligatoires et les recyclages.	Il est souhaitable d'établir un plan de formation annuel. Les attestations de formation peuvent être classées dans les dossiers individuels du personnel.
Evaluer formellement la Main d'Œuvre externe (Intérimaires).	Il convient aussi de s'assurer des compétences du personnel intérimaire avant son intervention. <i>Des enregistrements seront nécessaires pour démontrer que ces points sont gérés.</i> <i>L'entreprise peut mettre en place un indicateur de surveillance du taux d'intérim (pour vérifier le respect du Règlement QUALIBAT).</i>
<i>Vérifier l'efficacité des formations.</i>	<i>Les formations à suivre en termes d'efficacité sont celles permettant l'acquisition de nouvelles compétences (les recyclages ne sont pas concernés) et l'acquisition des compétences nécessaires à la réalisation des chantiers (ces compétences sont le savoir-faire de l'entreprise et il faut veiller à les transmettre).</i>
<i>Conserver les matériels et matériaux de manière à garantir leur conformité et leur performance.</i>	<i>La maintenance préventive doit être intégrée dans l'organisation de l'entreprise.</i>
Identifier et assurer la réalisation des contrôles réglementaires applicables aux matériels et locaux de l'entreprise. <i>L'entreprise doit également planifier les prochains contrôles pour un suivi maîtrisé de cette exigence réglementaire.</i>	La liste des matériels et locaux concernés par des exigences de vérification réglementaire doit être établie et pour chacun, l'enregistrement des derniers contrôles est à conserver.
Assurer une protection des données informatiques. <i>Ceci inclut la gestion des sauvegardes, la protection antivirale et la gestion des accès.</i>	L'outil informatique doit être maîtrisé compte tenu des risques associés et de l'impact important de la perte de données partielle ou totale

3) RELATION CLIENT

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

Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

Mention FONCTION ENTREPRISE GENERALE (FEG)

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<i>Avoir un personnel compétent pour réaliser les études ou les faire sous-traiter.</i>	<i>Pour obtenir la mention FEG, l'entreprise doit établir la liste des ouvrages réalisés en entreprise générale exécution ou conception & exécution au cours des 4 dernières années.</i>
<i>Décrire les activités de réalisation d'études ou de leur sous-traitance (par exemple BIM, choix technique, dimensionnement, implantation, et éventuellement conception complète).</i>	<i>Pour chaque ouvrage, l'entreprise précise la nature des ouvrages, le montant du marché, le niveau de complexité et le type :</i>
<i>Indiquer les responsabilités pour la définition et/ou validation du cahier des charges du marché de travaux.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Maisons individuelles, • Réhabilitations courantes de logements ou de bureaux, • Ouvrages de logements et bureaux de technicité courante, • Ouvrages de technicité complexe (ex : avec reprises en sous œuvre, salles blanches, animalerie,...).
<i>Réaliser une revue de contrat « FEG / marché ».</i>	<i>L'entreprise doit fournir a minima pour chaque type d'ouvrage 2 attestations de maîtres d'ouvrage ou de maîtres d'œuvre correspondant à des ouvrages cités dans la liste ci-dessus.</i>
<i>Formaliser la coordination du projet (planification, gestion des travaux et de la sous-traitance).</i>	
<i>Suivre des travaux et animer la relation avec le client, les Sous Traitants et autres interlocuteurs du marché.</i>	

Note : La mention « Fonction Entreprise Générale » peut être attribuée aux entreprises certifiées MAITRISE QUALITE qui exercent cette fonction pour leurs clients. Elle est assujettie à une demi-journée complémentaire d'audit pour une entreprise de moins de 50 personnes.

4) REALISATION DES TRAVAUX - 1/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Détailler les étapes de réalisation en indiquant les points de contrôles.</p>	<p>Les contrôles permettent de vérifier la conformité des travaux pendant et avant la réception par le client.</p> <p>Les points de contrôles pendant la réalisation des travaux doivent être identifiés <i>et les justificatifs attestant de la conformité doivent être conservés.</i></p>
<p>Etablir les instructions de travail et les données nécessaires (plans, CPT/DTU, notices fabricant, ...)</p>	<p>Dans le cadre de la planification des chantiers, il est nécessaire de définir quel sont les documents et données nécessaires à la réalisation du contrat. La documentation doit être identifiée et accessible aux endroits où celle-ci est nécessaire.</p>
<p>Contrôler les matériels et matériaux achetés et évaluer la prestation des fournisseurs.</p>	<p>Pour chaque livraison, quantité et qualité sont à vérifier par rapport à la commande.</p> <p>Il est intéressant d'établir une relation de partenariat avec des fournisseurs pour limiter les contrôles. L'évaluation des prestations (y compris le délai de livraison) permettent de faire ce choix.</p>
<p><i>Définir le niveau de maîtrise des Sous-Traitants (ST). Evaluer périodiquement les sous-traitants et le prêt de main d'œuvre si applicable.</i></p>	<p><i>Les ST sont évalués en fonction du niveau de maîtrise défini. Les points de contrôles et les critères d'évaluation doivent être déterminés.</i></p> <p><i>L'entreprise peut mettre en place un indicateur de surveillance du taux de sous-traitance (pour vérifier le respect du Règlement QUALIBAT).</i></p> <p><i>Rappel : Dans le cadre de chantier RGE, les sous-traitants sélectionnés devront être qualifiés RGE.</i></p>

Référentiel QUALIBAT Niveau « MAÎTRISE QUALITÉ »

4) REALISATION DES TRAVAUX - 2/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p><i>Réaliser des audits de chantiers afin de vérifier l'application des exigences clients, des règles de l'art et réglementaires.</i></p> <p><i>La détection d'écarts doit être formalisée dans un rapport d'audit de chantier et suivie d'actions correctives pour remédier aux conséquences des problèmes constatés.</i></p> <p><i>Les rapports d'audit de chantiers doivent être disponibles et communiqués au personnel.</i></p>	<p><i>Il est nécessaire de décrire la méthode et les enregistrements utilisés pour ces audits.</i></p>

5) RESULTATS & AMELIORATION

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Formaliser la fin des travaux en établissant le procès-verbal de réception de chantier ou équivalent.</p>	<p>Un PV de réception doit être disponible afin de valider le départ des garanties pour le client. Le PV de réception indique clairement la date de livraison. Ce point définit les limites de responsabilité entre le client, l'entreprise et les assurances (départ des garanties).</p>
<p><i>Réaliser des Bilans d'affaire selon l'importance de l'affaire (à déterminer par l'entreprise) en mesurant les résultats des travaux (Qualité, Délais, Coûts induits,...) et en analysant les réclamations, les dysfonctionnements et les changements significatifs.</i></p> <p><i>Réaliser une analyse des causes et mettre en œuvre des Actions Correctives si nécessaires ou des Actions Préventives (options face aux risques dans le cas de l'identification de nouveaux risques).</i></p>	<p><i>La mesure des résultats peut être réalisée par affaire, ou par un suivi périodique (mensuel, trimestriel,...) selon le type d'affaire et les choix d'organisation de l'entreprise.</i></p> <p><i>Le Bilan d'affaire permet de détecter les dossiers qui présentent des dérives mais aussi les bonnes pratiques.</i></p>

6) BILAN ANNUEL - 1/2

Exigences QUALIBAT	Actions à mettre en œuvre & Commentaires
<p>Analyser les modifications du contexte et des risques (clients, travaux, réglementation, organisation ou autre...).</p>	<p>Lors du bilan annuel, il est nécessaire d'identifier les évolutions au sein de l'entreprise ; cet inventaire doit permettre de définir si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ces changements génèrent de nouveaux risques et donc la nécessité de mettre en place des actions de prévention (réponse face au risque), - il est nécessaire de mettre des moyens en œuvre pour améliorer la maîtrise des évolutions, - le système de management doit être adapté (documentation, méthode, responsabilité...).
<p>Réaliser un Bilan Annuel comprenant a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Point sur les actions de l'année, y compris les actions d'amélioration (<i>actions Correctives, Préventives</i>) et les actions liées à la gestion du changement - Écoute client (satisfaction et réclamations) - <i>Bilans d'affaires</i> - <i>Audits de chantiers</i> - <i>Fournisseurs, Sous-traitance et intérim</i> - <i>Formation</i> - <i>Conclusion sur l'atteinte des objectifs et les 4 axes du projet d'entreprise (amélioration continue, prévention, satisfaction client et respect des réglementations)</i> - Définition des projets pour les prochains mois. <p>Vérifier l'adéquation des ressources et moyens.</p>	<p>Le bilan annuel est structuré selon les thématiques définies dans le référentiel.</p> <p>Ce bilan doit permettre de valider les moyens mis en œuvre pour réaliser la stratégie de la Direction, y compris la gestion du changement.</p>

6) BILAN ANNUEL - 2/2

Établir les décisions prises suite aux constats du bilan annuel dans un plan d'actions (QUI/QUOI/POUR QUAND/RESULTAT ATTENDUS/OBTENUS) y compris les projets et les changements planifiés pour les 12 prochains mois au minimum.

Communiquer sur les objectifs à atteindre.

Ces décisions doivent définir les grands axes de l'entreprise pour les 12 mois à venir ; les actions décidées doivent être cohérentes avec cette vision à moyen terme.

Les actions peuvent être suivies et communiquées dans un plan d'action unique, ou spécifique par thème selon le choix de l'entreprise.

Glossaire

Termes ISO 9001

Produits et services

Politique et engagement qualité

Maîtrise opérationnelle

Revue de Direction

Audits internes

Organisme

Processus

Description des processus

Formalisation

Opportunité

Performance

Traduction QUALIBAT

→ Travaux

→ Projet d'entreprise

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

→ Bilan Annuel

→ Contrôle des chantiers

→ Entreprise

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

→ Fiche métier, description des activités.

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

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

→ Résultats, constats positifs

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

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

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