

# REFERENTIEL QUALITASS

## Chapitre 1 – Exigences Administratives

L'entreprise est dûment enregistrée ou inscrite auprès de la chambre du commerce ou des métiers et est à jour de ses obligations fiscales en matière d'impôts et de taxes.

Elle est inscrite et à jour auprès des organismes sociaux et des assurances professionnelles et responsabilité civile. L'entreprise est aussi à jour de ses cotisations auprès du ou des syndicats de la FNSA dont elle est adhérente et n'emploie pas du personnel clandestin.

## Chapitre 2 – Exigences Techniques

L'entreprise respecte le code du travail et la réglementation en vigueur, notamment en matière de sécurité, d'environnement, etc...

Elle dispose de plus de 2 ans d'expérience ainsi que des références justifiant de sa compétence technique dans son ou ses domaines d'activité.

## Chapitre 3 – Exigences en matière de Système de Management de la Qualité et de la Sécurité

### Article 1 : Engagement de l'entreprise

La Direction de l'entreprise définit et rédige son engagement en matière de management de la qualité et de la sécurité, notamment pour l'application quotidienne par tout le personnel du présent référentiel QUALITASS.

Elle en vérifie la bonne compréhension par son personnel, et son application permanente afin de pouvoir assurer la qualité des services à ses clients et la sécurité dans le cadre d'une organisation adaptée.

### Article 2 : Responsable qualité et sécurité

La direction de l'entreprise désigne un responsable qualité et sécurité placé sous son autorité. Il aura l'autorité et la responsabilité pour :

- veiller à la mise en place efficace de l'engagement de la direction
- déclencher des actions de prévention et d'amélioration
- surveiller la qualité des travaux réalisés
- surveiller la mise en œuvre de la politique sécurité de l'entreprise

Le responsable qualité et sécurité peut être le chef d'entreprise lui-même. Les missions qualité et sécurité peuvent être confiées à deux personnes différentes.

### Article 3 : Revue de contrat

A chaque stade de la préparation de ses contrats (appels d'offres, propositions commerciales et commandes), l'entreprise vérifie :

- que les exigences du client sont comprises et prises en compte
- quelle dispose des ressources techniques et humaines suffisantes pour exécuter le contrat envisagé notamment en termes de délai, de qualité et de sécurité.

La revue de contrat débouche sur la planification des activités.

### Article 4 : Sous-traitance

L'entreprise fait appel à des sous-traitants sur la base de capacité à répondre aux exigences du client et de leur aptitude à mettre en œuvre les exigences du présent référentiel Qualitass.

Elle s'assure que le sous-traitant dispose de toutes les spécifications nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Pendant la période de sous-traitance, l'entreprise vérifie régulièrement le travail réalisé et s'assure qu'il est conforme aux spécifications et qu'il répond aux exigences du client.

### Article 5 : Maîtrise de la réalisation

L'entreprise établit et met en œuvre les consignes qualité/sécurité de la profession et s'assure de leur correcte application par son personnel.

Elle établit et applique des procédures ou des instructions partout où leur absence pourrait nuire à la qualité de ses services.

A l'occasion de chaque opération qui le justifie, ou si le contrat le spécifie, elle établit des plans qualité permettant de guider le personnel pour la réalisation des tâches comprenant des difficultés particulières ; ces plans qualité préciseront :

- les méthodes de travail envisagées
- les moyens de prévention à mettre en œuvre
- la nature des contrôles à effectuer.

L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la conformité de son matériel, sa maintenance et garantir son bon état de fonctionnement. Par ailleurs, elle met en œuvre les moyens appropriés pour ne pas détériorer les installations du client.

### Article 6 : Formation et qualification du personnel

L'entreprise tient à jour un plan de formation pour son personnel qui devra permettre de s'assurer que :

- le personnel a été sensibilisé à la qualité et à la sécurité
- les connaissances techniques du personnel sont adaptées aux tâches qu'il doit réaliser
- le personnel connaît et a correctement compris les dispositions issues du présent référentiel Qualitass

### Article 7 : Mesures, analyse et amélioration

L'entreprise mesure ses performances en terme de sécurité et de qualité Elle met en place des indicateurs sur les accidents et les sinistres, les réclamations client, les non-conformités.

Les causes sont revues et étudiées afin d'en éviter les répétitions.

