

CERTIFICATION PROFESSIONNELS DE LA PISCINE PRIVEE A USAGE FAMILIAL

RÉFÉRENTIEL ET RÈGLEMENT DE CERTIFICATION

I. Domaine d'application

- > Généralités
- > Entreprises concernées
- > Activités concernées par la certification

II. Référentiel de Certification

- > Caractéristiques de services
- > Dispositions organisationnelles

III. Règlement de Certification

- > Processus de certification
- > Procédure d'appel, réclamations et sanctions
- > Dispositions générales

I. DOMAINE D'APPLICATION

GÉNÉRALITÉS

Ce document spécifie les dispositions relatives au dispositif de certification des entreprises « Professionnels de la Piscine privée à usage familial ». Il comprend :

- Les exigences relatives à la certification,
- Le règlement de certification

ENTREPRISES CONCERNÉES

Toutes les entreprises qui ont pour activité exclusive ou non, la vente avec assistance, l'installation et le service après-vente de piscines privées à usage familial peuvent demander la certification.

Les entreprises à établissements multiples peuvent candidater pour l'ensemble des sites dans les conditions fixées au règlement de certification.

ACTIVITÉS CONCERNÉES PAR LA CERTIFICATION

Les activités concernées sont « la vente avec assistance, installation et le service après-vente de piscines privées à usage familial ».

Toutes les activités de l'entreprise pouvant impacter la satisfaction du client doivent être prises en compte.

II. REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Le référentiel appréhende l'ensemble des exigences à satisfaire pour être certifié.
Cela comprend :

- Les caractéristiques de service en relation directe avec le client
- Les dispositions organisationnelles

II.1 CARACTERISTIQUES DE SERVICES

II.1.1 Informations et Accueil

A - INFORMATIONS

	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
A - INFORMATION PREALABLE	Etre facilement identifiable	L'entreprise est facilement accessible	<p><u>Le site internet doit indiquer :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Horaires d'ouverture, ✓ Téléphone, mail <p>Une signalétique extérieure d'identification de l'entreprise doit être présente.</p> <p><u>Dans l'entreprise, visibles de l'extérieur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Horaires d'ouvertures, ✓ Téléphone, mail, site internet ✓ Dénomination et/ou raison sociale ✓ Description des prestations
	Disposer d'une information fiable	L'entreprise met à disposition des clients une information sur ses produits et services.	<p><u>Site internet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation de l'entreprise ✓ Description des prestations proposées <p><u>Dans l'entreprise :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supports de présentation de l'entreprise disponibles
	Information du consommateur sur la réglementation applicable	Devoir de conseil envers le client concernant les obligations de sécurité (système de protection, ...)	<p><u>L'information suivante doit être consultable :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ D'une note technique d'information à l'achat concernant les obligations de sécurité ✓ D'une charte Propiscine ou équivalent
	Information du consommateur sur la typologie de piscines	Devoir de conseil sur les structures et maintenances associées	<p><u>L'information suivante doit être consultable :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Information sur les possibilités des équipements complémentaires compatibles ✓ Information détaillée sur coût moyen d'entretien/maintenance annuel

B – ACCUEIL

B - ACCUEIL : Accueil Physique et téléphonique	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
	Avoir des modalités d'accueil téléphonique	L'entreprise assure un accueil téléphoniquement ses clients.	<p>L'entreprise doit disposer d'un accueil téléphonique joignable 6 jours / 7 durant les horaires d'ouverture pendant la saison.</p> <p><i>La saison est définie par une période s'étalant du 15 avril au 15 septembre.</i></p> <p>En dehors de ces horaires, un système de messagerie doit être en place. Ce dernier doit informer sur les horaires d'ouverture et les modalités de contact.</p> <p>Un accueil personnalisé doit être mis en place, il doit permettre d'identifier le besoin du client et de l'orienter. Ces informations doivent être traçables.</p> <p>Une période de fermeture de l'accueil téléphonique est possible uniquement en période hors saison, elle ne doit pas excéder 3 semaines.</p>
	Traiter les demandes écrites	L'entreprise traite les demandes écrites de ses clients (courrier ou courriel)	Un accusé de réception personnalisé doit être transmis dans les 48h ouvrés maximum suivant la demande, le traitement en est enregistré et suivi.
	Avoir des modalités d'accueil physique	L'entreprise assure l'accueil physique de ses clients	<p>L'entreprise doit permettre l'accueil de ses clients sur son point de vente 5 Jours / 7.</p> <p>Une période de fermeture de l'entreprise est possible uniquement en période hors saison, elle ne doit pas excéder 3 semaines. Des dispositions doivent être prises pour maintenir un service client minimum.</p> <p><i>La saison est définie par une période s'étalant du 15 avril au 15 septembre.</i></p> <p>Les horaires d'ouvertures doivent être adaptés à la saison. (exemple : une fermeture à 17 heures hors saison et à 19h en saison sont acceptables) ou ouverture à l'heure du déjeuner.</p> <p>Un accueil personnalisé doit être mis en place, il doit permettre d'identifier le besoin du client et de l'orienter. Ces informations doivent être traçables.</p>
	Disposer de locaux	L'entreprise accueille ses clients dans un espace agréable	<p><u>Le client doit disposer des services suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accès à des exemples de réalisations disponibles (ex : book photos, projection vidéo...) ✓ Un espace disposant d'une table et de chaises ✓ Locaux propres et entretenus <p>L'espace Après-vente/Atelier doit être distinct de l'espace de vente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espace « produits », cette zone est spécifique et ventilée - Espace « analyses d'eau » (capacité de réaliser des analyses sur place et des conseils)
	Mettre à disposition des informations	L'entreprise met à disposition de ses clients des informations	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des prix des produits, matériels et accessoires en libre-service - Tarifs horaires intervention, atelier ou sur site et déplacements - Disponibilité des Fiches Données Sécurité

II.1.2 Activité de conception / construction

C – ELABORATION DE L'OFFRE ET CONTRACTUALISATION

	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
C - ELABORATION DE L' OFFRE ET CONTRACTUALISATION – Dictionnaire	Identifier les attentes du client	L'entreprise réalise systématiquement une visite technique sur site pour identifier les attentes du client et évaluer la faisabilité	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visite sur site avec traçabilité de cette visite ✓ La faisabilité doit être expliquée au client (nature du sol, eau, accès, ...) et enregistrée ✓ Engagement sur délai pour établissement du devis convenu avec client <p><u>Remise au client :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ D'une note technique d'information à l'achat concernant les obligations de sécurité ✓ D'une charte Propiscine ou équivalent ✓ Information sur les possibilités des équipements complémentaires compatibles. ✓ Information détaillée sur coût moyen d'entretien/maintenance annuel <p><i>Un enregistrement concernant l'envoi de ces informations au client doit être conservé par l'entreprise.</i></p>
	Etablir un devis clair et détaillé	L'entreprise établit systématiquement un devis	<p>Le devis doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descriptifs détaillés et prix des travaux (faisabilité, terrassement, montage ou construction structure, filtration, étanchéité, finitions, équipements sécurité, équipements optionnels), ✓ Information sur la nécessité d'une Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux - DICT (qui sera réalisée par le piscinier) ✓ Information sur accès chantier ✓ Information sur les dispositifs de sécurité existants ✓ La date de début et la durée estimée des travaux ✓ La durée de validité de l'offre ✓ Les garanties ✓ La liste des travaux non compris ✓ Les conditions de paiement <p><u>Le devis est accompagné :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan 2D du projet (dessus et coupe) ✓ Des conditions générales de vente (définissant un médiateur) ✓ Des attestations d'assurance en cours de validité, et qualification éventuelle ✓ Les coordonnées de l'interlocuteur sont communiquées au client

	<p>Etablir un contrat précis</p>	<p>Le contrat reprend les éléments du devis validés avec le client</p>	<p>Le contrat doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le devis définitif signé ou bon de commande séparé faisant référence au devis ✓ Le délai d'exécution à compter de la réception par le piscinier de l'autorisation de travaux ✓ Les conditions générales de vente signées ✓ Le plan 2D du projet (<i>dessus et coupe</i>) ✓ <i>Le contrat doit inclure une clause de rétractation dans le cas d'un refus d'autorisation/déclaration de travaux</i> ✓ Note technique sur les dispositifs de sécurité <p>Le contrat est établi au minimum en 2 exemplaires (1 client, 1 piscinier) ou réalisé en signature électronique.</p>
--	----------------------------------	--	---

D – REALISATION DE LA PRESTATION CONSTRUCTION - PISCINE

	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
D - REALISATION DE LA PRESTATION CONSTRUCTION	Confirmer la commande au client	La commande client est enregistrée	<p>Accusé de réception commande envoyé au client</p> <p>Rappel des obligations incombant au client (<i>panneau affichage, déclaration travaux...</i>)</p> <p>Une confirmation des engagements réciproques, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ un pré-planning de réalisation des travaux doit être transmis au client dans un délai de 14 jours après réception du bon de commande à expiration du délai légal de rétractation
	Préparer le chantier dans l'entreprise	Un dossier technique est établi	<p>Dossier technique chantier contenant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le récépissé de dépôt de la déclaration préalable ou du permis de construire (si nécessaire) ✓ Le descriptif technique des travaux : besoins en matériels, équipements et sous-traitants et ressources humaines ✓ Les plans éventuels ✓ Les études complémentaires nécessaires à la réalisation de l'ouvrage (étude de sol ou une analyse des risques ex : ERRIAL ou Etudes des Risques et Pollutions...)
		Le chantier est planifié	<p>Planning établi à partir de la réception de l'autorisation de travaux et communiqué au client au plus tard 7 jours avant le début de travaux.</p> <p>Ce planning doit indiquer la date du début des travaux et rappeler aux clients les éventuelles contraintes rattachées (accès, Déclaration ou Autorisation acceptée, alimentation en eau & électricité, ...)</p> <p>Toute modification de ce planning doit faire l'objet d'une information au client.</p> <p>Conducteur chantier désigné et communiqué au client.</p> <p>Matérialisation de la gestion des commandes et du suivi des approvisionnements.</p> <p>La gestion des ressources humaines et du matériel doivent être planifiées.</p>
	Réaliser l'implantation	L'implantation est validée	<p>Plan d'implantation (vue en plan avec cotes et positionnement de la piscine sur site + vue en coupe avec altimétrie) et PV d'implantation signés par client et piscinier comportant la mention « conforme à la déclaration de travaux ».</p> <p>Les besoins et les points d'alimentation en électricité et en eau sont mentionnés sur le PV.</p> <p>Un exemplaire de ces pièces est transmis au client, le second est classé au dossier technique.</p>

ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE	
D - REALISATION DE LA PRESTATION CONSTRUCTION (Suite)	Assurer le bon déroulement du chantier	Le chantier est suivi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ PV réception du terrassement (si soustraité) ✓ Suivis et contrôles enregistrés des différentes phases du chantier ✓ Photos des étapes du chantier ✓ Constat d'avancement du chantier (en présence du client ou de son représentant ou par envoi de photos) avant remise des factures de situation (selon échéancier)
		La sécurité du chantier est assurée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le chantier est signalisé visuellement, de manière adaptée à la taille et au risque du chantier
		Le relationnel client est entretenu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tenues de travail des salariés sur chantier propres et adaptées ✓ Comportement poli et courtois (cf. enquête de satisfaction) <p>En cas de modification du planning de réalisation prévisible, le client doit être informé par écrit dans un délai de 24h à l'avance Tout retard imprévu doit donner lieu à information du client.</p>
	Réceptionner le chantier	Le chantier est réceptionné dans les délais prévus	<p>Le piscinier suit l'avancement de réalisation du chantier selon le délai d'exécution mentionné au contrat, et engage si nécessaire les actions d'amélioration.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Visite de fin de chantier en présence du client ou de son représentant ✓ Mise en service avec le guide d'utilisation et les notices remis au client ✓ PV de réception établi, signé par les 2 parties ✓ Information au client de son obligation de demande en Mairie du certificat d'achèvement des travaux ✓ <i>Les réserves éventuelles sont écrites et détaillées et assorties d'un engagement de date de levée</i> ✓ PV de levée de réserves le cas échéant. ✓ Facture et règlement du solde ✓ Note technique spécifique sur les dispositifs de sécurité signée <p>Lors de la réception est défini un rendez-vous de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ « premier mois d'utilisation » avec le client. ✓ <i>(mise en œuvre, fonctionnement, maintenance, utilisation et consignes de sécurité, ...). Ce rendez-vous doit avoir lieu au moins 3 semaines après la première utilisation.</i> ✓ Remise ou envoi de l'enquête de satisfaction client

II.1.3 Activité Après-Vente et Vente

E – Magasin & SAV : Accueil

E - ACCUEIL	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
	<p>Accueil Complément</p>	<p>Modalités d'accueil pour l'activité de vente détails (magasin):</p>	<p>Le magasin doit permettre l'accueil de ses clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 jours / 7 dont samedi en saison ✓ 5 jours / 7 hors saison <p>Une période de fermeture de l'entreprise est possible uniquement en période hors saison, elle ne doit pas excéder 3 semaines.</p> <p><i>La saison est définie par une période s'étalant du 15 avril au 15 septembre</i></p> <p>Horaires d'ouvertures adaptées à la saison. (exemple : une fermeture à 17h hors saison et 19h en saison ou ouverture à l'heure du déjeuner)</p>
<p>Accueil Complément</p>	<p>Modalités d'accueil pour l'activité SAV :</p>	<p>Une procédure de gestion des SAV doit être formalisée par l'entreprise.</p> <p>Les demandes de SAV doivent être enregistrées et tracées.</p> <p>Le service SAV doit être capable de réaliser un pré-diagnostic.</p> <p>L'entreprise doit disposer d'un dispositif de prise contact SAV (Ligne téléphonique, SMS, ...) avec modalités d'enregistrement des demandes SAV activé durant les horaires de fermeture.</p> <p>Période d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 6 jours / 7 en saison ✓ 5 jours / 7 hors saison <p>Une période de fermeture de l'entreprise est possible uniquement en période hors saison, elle ne doit pas excéder 3 semaines.</p> <p><i>La saison est définie par une période s'étalant du 15 avril au 15 septembre</i></p>	

F – Magasin & SAV : Elaboration de l'offre et contractualisation

	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
F - ELABORATION DE L' OFFRE ET CONTRACTUALISATION	Identifier les attentes du client	L'entreprise identifie les attentes du client et évalue la faisabilité.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visite sur site pour les équipements nécessitant une installation sur site (<i>avec traçabilité de cette visite</i>) ✓ Engagement sur délai pour établissement du devis convenu avec client
	Etablir un devis clair et détaillé	L'entreprise établit systématiquement un devis pour tout équipement nécessitant une installation sur site et un SAV	<p><u>Le devis doit comprendre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les descriptifs détaillés et prix des équipements et travaux éventuels ✓ Le délai de livraison et durée de validité de l'offre ✓ Les garanties ✓ Les conditions de règlement <p>Le devis est accompagné :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Des Conditions Générales de Vente <p><u>En cas d'intervention de dépannage immédiat :</u> communication des tarifs en vigueur (<i>déplacement et tarif horaire</i>). Le devis/bon de commande est établi sur place avant l'intervention et complété si nécessaire après le diagnostic. Au cas où la garantie pourrait être engagée, le client doit en être informé : L'entreprise s'engage à informer son client sous un délai de 2 jours ouvrables d'une prise en charge éventuelle par la garantie.</p> <p><i>Le devis n'est pas obligatoire pour un montant inférieur à 150€ HT ou une prise sous garantie totale.</i></p>
	Etablir un contrat précis	Le contrat reprend les éléments du devis validés avec le client	<p><u>Le contrat doit comprendre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le devis définitif signé, l'acceptation expresse du client par message électronique ou bon de commandes séparé faisant référence au devis ✓ Le délai d'exécution ✓ Les conditions générales de vente signées ✓ Bordereau de rétractation <p>Le contrat est établi au minimum en 2 exemplaires (1 client, 1 piscinier) ou par signature électronique</p>

G – Magasin & SAV : Réalisation des prestations

	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
G - REALISATION DES PRESTATIONS	Confirmer la commande au client	La commande client est enregistrée La prestation est planifiée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accusé de réception commande envoyé au client Rappel des obligations incombant au client ✓ Planning communiqué au client ✓ Technicien prestation désigné
	Préparer la prestation dans l'entreprise	Un dossier technique est établi	<p>Dossier technique prestation contenant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descriptif de l'intervention : besoins en matériels, équipements ✓ Matérialisation de la gestion des commandes et du suivi des approvisionnements <p>La gestion des ressources humaines et du matériel doivent être planifiée.</p>
	Assurer le bon déroulement de la prestation	Bon d'intervention	<p>Le technicien renseigne la fiche d'intervention et informe le client indiquant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La nature de l'intervention ✓ L'horaire d'arrivée et horaire de départ (sursite) ✓ La conclusion (clôturée ou non)
		Le relationnel client est entretenu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tenues de travail des salariés sur site propres et adaptées. ✓ Comportement poli et courtois (<i>cf enquête desatisfaction</i>)
Réceptionner la prestation	La prestation est réceptionnée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Remise du bon d'intervention signé (<i>ou preuve de transmission au client en cas d'absence de ce dernier</i>) ✓ Facture ou bon d'intervention chiffré 	

II.2 DISPOSITIONS D'ORGANISATION

	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
POLITIQUE ET ENGAGEMENTS QUALITE	Disposer d'une stratégie qualité	L'engagement et pilotage dans la démarche d'amélioration continue est formalisé et connu des salariés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Politique Qualité formalisée et affichée ✓ Réalisation d'une revue de direction annuelle
		Les objectifs Qualité sont définies et suivis par des indicateurs	<p>Tableau de bord comprenant à minima les indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respect du délai de réalisation (chantiers/SAV) ✓ Satisfaction client ✓ Nombre de PV réception dont ceux avec réserves ✓ Nombre de litige et/ou sinistre <p>Suivi des indicateurs du référentiel</p>
RESPONSABILITES ET GESTION DES COMPETENCES	Disposer d'une organisation claire	L'entreprise a défini un organigramme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organigramme ✓ Fiches de poste
	Maintenir les compétences des salariés	L'entreprise identifie les besoins en compétences et y pourvoit	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien individuel à minima tous les 2 ans ✓ Entretien professionnel tous les 2 ans ✓ Plan de formation
	Prévenir les risques professionnels	L'entreprise a réalisé l'analyse des risques professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Document Unique actualisé annuellement ✓ Disponibilité des Equipements de Protection Individuel et Médecin Protection Collective
MAITRISE DES SOUS-TRAITANTS	Disposer de sous-traitants et/ou prestataires fiables	L'entreprise référence ses sous-traitants ou prestataires intervenant sur l'ouvrage dans le cadre du contrat 1 seul niveau de sous-traitance autorisé	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modalité de sélection, contractualisation et suivi des sous-traitants et/ou prestataires (les critères de référencement doivent comprendre des éléments relatifs aux ressources humaines et aux ressources matérielles) ✓ Contrat de sous-traitance et/ou prestataire précisant les engagements ✓ Traçabilité du suivi des sous-traitants et/ou prestataires ✓ Transmission des plannings aux sous-traitants ✓ Collecte des éléments obligatoires annuellement (KBIS, Attestation URSSAF et fiscales, assurances)
ACHATS ET GESTION DES MOYENS	Disposer d'équipements et de matériels adaptés	L'entreprise assure une veille sur les nouveaux équipements et technologies	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participation salons professionnels ou abonnements revues professionnelles ✓ Rencontre fournisseurs

	L'entreprise sélectionne ses fournisseurs et assure un suivi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liste des fournisseurs référencés (<i>produits ayant un impact sur la qualité de la prestation</i>) ✓ Dossier fournisseurs (<i>comprenant fiches techniques avec éclatés, notices, garanties</i>) ✓ Traçabilité du suivi des fournisseurs par un système de notation multi-critères
	L'entreprise assure une maintenance et un entretien des moyens matériels propres	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiche de suivi des équipements et matériels (<i>opérations de vérification et de maintenance</i>)

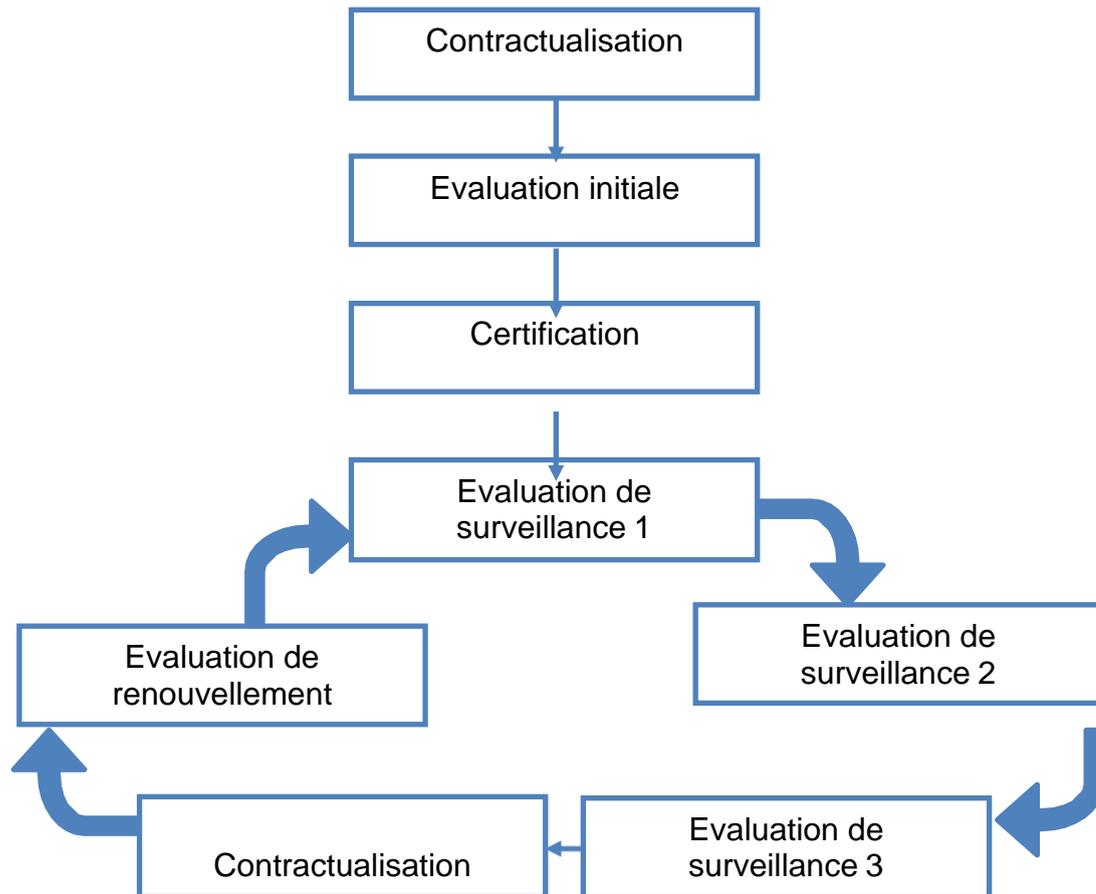
	ENGAGEMENTS	CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	CRITERES MESURABLES DE LA MISE EN OEUVRE
GESTION DE STOCK	Disposer de consommables pour éviter les ruptures de stock	La gestion de stock est assurée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consommation année N-1 et stock de consommables disponibles connus ✓ Délais d'approvisionnement connus ✓ Intégration du planning commandes clients dans les besoins de stock
	Disposer de pièces de rechange pour éviter les ruptures de stock	La gestion de stock est assurée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consommation année N-1 et stock de pièces de rechange connus ✓ Délais d'approvisionnement connus
	Assurer un stockage sécurisé des produits (en magasin et en entrepôt)	La zone de stockage des produits est aménagée et sécurisée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Connaissance et respect de la réglementation en vigueur ✓ Consignes de stockage et Fiches Données Sécurité (FDS) disponibles et respectées
	Assurer la sécurité du stockage et du transport dans les véhicules	Le transport et le stockage dans les véhicules sont sécurisés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Connaissance et respect de la réglementation en vigueur
		Sur site de l'entreprise et les chantiers les véhicules sont propres, les déchets sont gérés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une consigne de rangement et de propreté chantier est décrite et connue des salariés. (<i>cf enquête de satisfaction</i>) ✓ Un tri sélectif est organisé par l'entreprise (<i>factures, Bordereau de Suivi (BSD) en cas de déchets dangereux</i>)
PILOTAGE DE L'AMELIORATION CONTINUE	S'assurer de la satisfaction client	L'entreprise réalise des enquêtes de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chantiers de réalisation : enquête en fin de chaque chantier ✓ Chantier SAV : enquête annuelle sur échantillon représentatif ✓ Vente magasin : questionnaire disponible en libre accès au client. <p>Tenue d'un tableau de synthèse</p>
	S'assurer de l'enregistrement des plaintes/réclamations	L'entreprise enregistre les mécontentements et réclamations client	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traçabilité et suivi des réclamations
	S'améliorer en continu	L'entreprise engage des actions correctives et préventives suite aux réclamations clients et dysfonctionnements repérés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traçabilité de l'analyse des réclamations/dysfonctionnements et de la mise en place d'action corrective/préventive

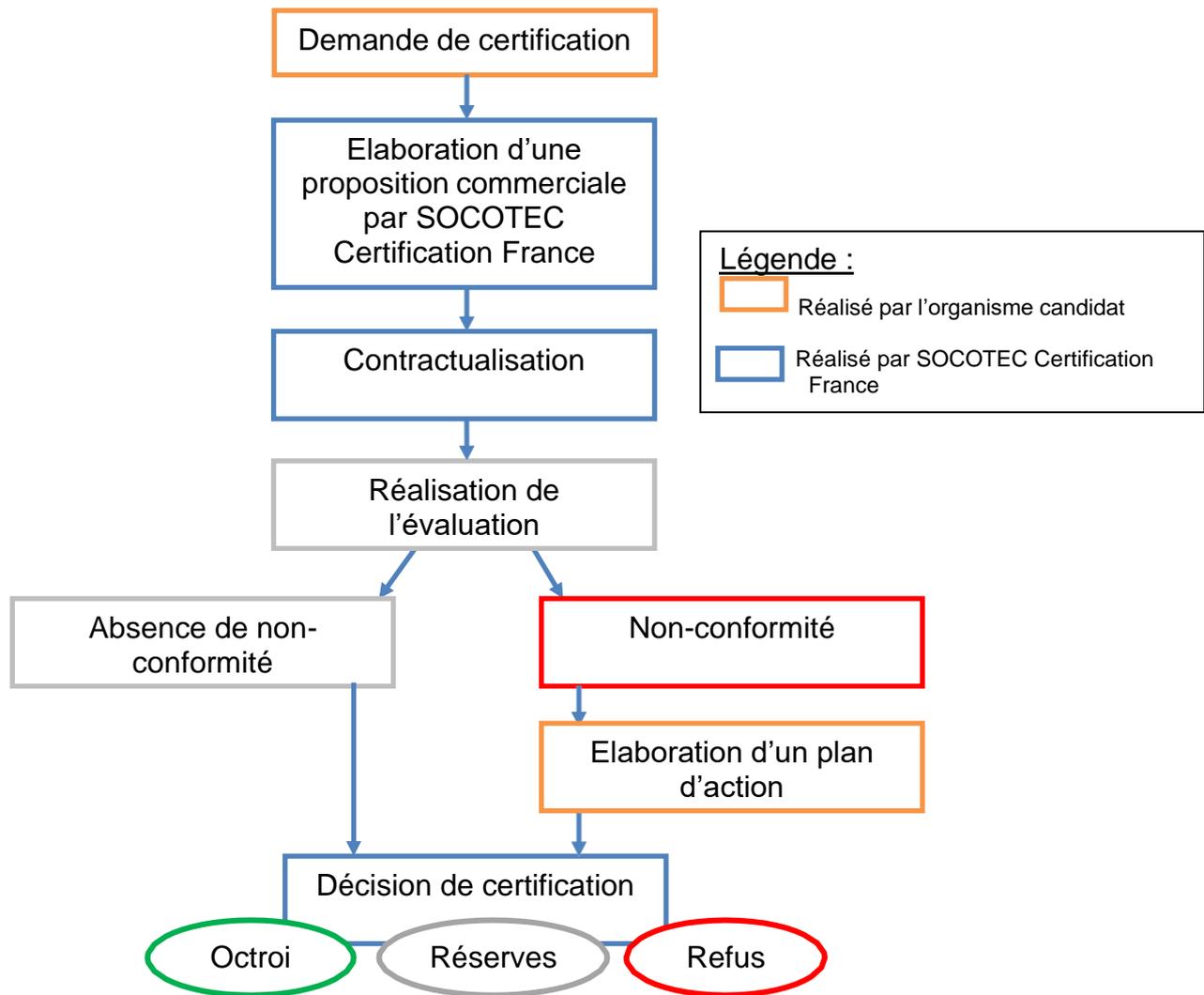
III. REGLEMENT DE CERTIFICATION

PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de certification suit le schéma du cycle de certification suivant :

Le cycle de certification est de 4 ans :





1. La demande de certification

1. Schéma général

Un formulaire de demande de certification est communiqué à tout organisme candidat à la certification, en ayant fait la demande auprès de SOCOTEC Certification France. Le formulaire de certification permet de recueillir les informations suivantes-:

- Identité et coordonnées du client (nom, adresse(s) de son ou de ses sites, éventuelles contraintes juridiques applicables...),
- Le(s) service(s) à certifier,
- Renseignements d'ordre général déterminés par la portée de la certification demandée (activités, ressources humaines et techniques, fonctions et relations au sein d'une structure plus large le cas échéant),
- Nature de la certification demandée,
- Les sites où les services sont effectués, le personnel à contacter sur site,

Tout organisme quel que soit sa taille, son appartenance à un groupe ou une association, ou les certifications particulières qu'il détient doit pouvoir bénéficier des prestations de SOCOTEC Certification France en matière de certification.

2. La proposition commerciale

Dès réception du formulaire, SOCOTEC certification France vérifie en complétant un document de revue de la demande, que les informations en sa possession concernant l'organisme client, ses produits et services sont suffisantes pour :

- permettre la réalisation du processus de certification (entre autres l'évaluation de la prestation).
- résoudre toute divergence d'interprétation entre le client et SOCOTEC Certification France,
- définir la portée de la certification,
- s'assurer que les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles et que SOCOTEC certification France possède les compétences et la capacité d'effectuer la prestation de certification.

A l'issue de cette revue de la demande, SOCOTEC certification France se prononce sur la possibilité ou non de réaliser la prestation de certification demandée. Dans le cas de conditions favorables, SOCOTEC Certification France établit une proposition commerciale communiquée à l'organisme client. La proposition permet de définir la durée de l'évaluation, le plan d'échantillonnage dans le cas d'une certification multi-sites, ainsi que les conditions financières de la prestation de certification. La durée d'évaluation est à définir à partir de la grille suivante.

Effectif	Initial Renouvellement		Surveillance	
	Sur site	Hors site	Sur site	Hors site
1 à 9	1	0.5	0.75	0.25
10 à 20	1.5	0.5	1	0.5
21 et +	2	0,5	1	0.5

Eligibilité aux multisites

Pour être éligible à la mise en place d'une certification multi sites, les conditions suivantes doivent être réunies

- ✓ L'organisme doit avoir un seul et unique système qualité
- ✓ L'organisme doit identifier sa fonction centrale. Celle-ci fait partie de l'organisme et ne doit pas être sous-traitée à un organisme extérieur.
- ✓ La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et maintenir le système qualité unique
- ✓ Le système de management unique de l'organisme doit être soumis à une revue de direction centralisée.

- ✓ La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels concernant, entre autres mais pas seulement :
 - La documentation système et les modifications du système ;
 - Les revues de direction ;
 - Les plaintes ;
 - L'évaluation des mesures correctives ;
 - L'identification et le respect des exigences légales et réglementaires relatives aux normes applicables.

Echantillonnage

La sélection des sites en complément des fonctions centrales doit prendre en considération, sans s'y limiter, les critères suivants :

- Les différences significatives de positionnement de marque ;
- Les différences significatives de taille entre les sites ;
- Les différences d'organisation d'équipes et de procédures de travail ;
- Les modifications apportées depuis le dernier audit de certification ;
- La dispersion géographique des sites

Le nombre de sites devant être visités à chaque campagne d'audit est calculé comme suit :

Nombre de sites (Hors fonction(s) centrale(s))	Initial, Surveillance, renouvellement
	Nombre de sites à visiter
○ 1 à 50	○ \sqrt{x}
○ 50 à 100	○ $2\sqrt{x}$

Extension de périmètre

En ce qui concerne l'ajout de nouveaux sites ou d'un nouveau groupe de sites à un organisme multisite certifié, SOCOTEC Certification France doit définir les activités à réaliser avant de les inclure dans le certificat.

SOCOTEC déterminera les modalités d'audit pour l'intégration des nouveaux sites selon les critères d'échantillonnages applicables.

Après intégration des nouveaux sites sur le certificat, La taille de l'échantillon pour les futurs audits de surveillance ou de renouvellement doit être déterminée.

3. La contractualisation

Une fois que l'organisme client a pris connaissance de la proposition commerciale et qu'il l'accepte, il contractualise avec SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE. La proposition commerciale fait office de contrat juridiquement exécutoire pour la prestation de certification de services. En acceptant ce contrat, l'organisme client s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification.

Dès réception de la proposition commerciale, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE, constitue l'équipe d'évaluation et programme sa réalisation.

En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, l'organisme client est tenu de cesser toute référence à sa certification et à mettre en œuvre toute autre mesure prévue par le programme de certification, dans une telle situation.

Si le client fournit des copies de son certificat à autrui, il doit le reproduire dans son intégralité.

Concernant les règles de communication, l'organisme client s'engage à respecter le règlement d'usage de la marque dans sa version en vigueur disponible sur <http://www.socotec-certification.com/> ainsi que le guide de communication client qui lui est remis lors de sa certification.

➤ DEROULE D'UNE EVALUATION

1. Planification

SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE propose à l'organisme client l'équipe d'évaluation. En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra se justifier par écrit auprès de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE. Tout membre d'une équipe d'évaluation signe un engagement de confidentialité et d'impartialité l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE communique à l'équipe d'évaluation tous les documents et informations nécessaires à la réalisation de son évaluation. L'organisme client s'engage :

- à permettre l'accès à ses installations en toute sécurité,
- à faciliter les entretiens avec le personnel et éventuellement les sous-traitants,
- coopère pleinement à la résolution de toute non-conformité.

2. Préparation

L'équipe d'évaluation prépare son intervention et communique à l'organisme client son plan d'évaluation. Les services des organismes clients sont évalués selon les exigences figurant dans les normes et autres documents normatifs spécifiés. L'équipe d'évaluation peut demander à l'organisme client des documents lui permettant d'établir son plan d'évaluation.

3. L'évaluation

L'évaluation permet de vérifier la conformité et l'efficacité des services. Elle se déroule en 4 phases:

La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'évaluation, de valider le plan d'évaluation, de présenter brièvement le déroulement des activités d'évaluation, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions de l'organisme client.

La réalisation de l'évaluation

L'équipe d'évaluation réalise la seconde phase en récoltant, à l'aide d'un échantillonnage adapté, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'évaluation y compris celle relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus.

Les méthodes permettant de recueillir les informations sont les suivantes (la liste n'est pas exhaustive) :

- Entretiens
- Observation des processus et des activités
- Revue de documents et enregistrements

La réunion de clôture

Cette réunion a pour but de présenter les constats et conclusions de l'évaluation

Ces constats sont classés en 3 catégories :

- Points forts

Le point fort soulève une maîtrise voire un dépassement d'une exigence. Il peut se caractériser par une organisation, une documentation ou un dispositif technique performant. Pour le client, le point fort permet de lui montrer un exemple du niveau de conformité à atteindre pour les autres points du référentiel.

- Points sensibles

Ces points sensibles ne sont pas des non-conformités. Cependant ceux-ci soulèvent un ou des points de vigilance qui pourraient, lors de l'audit de l'année suivante, faire l'objet de demandes d'amélioration si des mesures ne sont pas prises par le client pour les corriger. Ils n'appellent pas de réponse immédiate de l'organisme client formalisée dans une demande d'amélioration.

- Non conformités mineures ou majeures

Une non-conformité mineure est une non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du client à atteindre la qualité de service escomptée

Remarques:

- Plusieurs non-conformités mineures peuvent être considérées comme constituant une non-conformité majeure.
- Une non-conformité majeure est une non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité de l'organisme à atteindre la qualité de service escomptée.

Lors de cette réunion, l'équipe d'évaluation remet également un pré-rapport d'évaluation à l'organisme client, ainsi que, le cas échéant, des formulaires de demande d'amélioration pour chaque non-conformité identifiée. Chaque non-conformité est passée en revue et expliquée. L'organisme client dispose alors de 4 semaines pour répondre à chaque non-conformité identifiée par un plan d'actions correctives. Si l'équipe d'évaluation considère qu'il est nécessaire de procéder à une évaluation complémentaire, le client doit être informé et son accord pour la poursuite du processus d'évaluation doit être recueilli.

Cette réunion est également l'occasion de discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'évaluation et l'organisme client relative aux constats et/ou aux conclusions de l'évaluation.

A l'issue de cette réunion, un rapport d'évaluation complet sera transmis à l'organisme client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à partir de l'acceptation des actions correctives par l'équipe d'évaluation. Au besoin une évaluation complémentaire pourra être menée.

4. Prise de décision

En s'appuyant sur les différents constats formalisés par l'équipe d'évaluation, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE se prononce sur l'octroi ou non de la certification à l'organisme client. Dans le cas d'une décision favorable de certification, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE fournit au client un certificat officiel qui permet d'identifier :

- Le nom et l'adresse de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE,
- La date à laquelle la certification est délivrée,
- Le nom et l'adresse du client,
- La portée de la certification,
- La date d'expiration de la certification.

Dans tous les cas, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE notifie la décision au client et en cas de refus en précise les raisons.

Une décision sous condition peut être prononcée dans le cas où SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE juge que la mise en œuvre du plan d'actions présenté par le client doit être vérifiée avant l'évaluation suivante. A défaut de réception, dans un délai préalablement convenu, de preuves documentées démontrant une mise en œuvre satisfaisante des actions, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE prononce une suspension de la certification.

5. Spécificités d'une évaluation de surveillance

Les évaluations de surveillance ont pour objectif de s'assurer que les services certifiés demeurent conformes aux exigences spécifiées dans les référentiels de certification en vigueur. Ces évaluations sont conçues de manière que les domaines et les fonctions représentatifs couverts par les services fassent l'objet d'un suivi régulier.

Une évaluation de surveillance doit avoir lieu au moins une fois par an. Au travers de l'évaluation de surveillance, l'équipe d'évaluation surveille les performances du client certifié, l'efficacité de ses services par rapport à ses objectifs, et contrôle les actions entreprises vis-à-vis des demandes d'amélioration précédentes.

➤ CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION

Si des exigences nouvelles ou révisées sont introduites dans le référentiel de certification, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE s'engage à en informer tous ses clients. Pour ce qui le concerne, l'organisme client s'engage à mettre en œuvre les changements appropriés liés à ces exigences nouvelles et/ ou révisées. Les actions seront vérifiées au cours des activités d'évaluation ultérieures. En outre l'organisme client s'engage à informer SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE de tout changement qui pourrait avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification.

➤ RESILIATION, REDUCTION, SUSPENSION OU RETRAIT

SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE se réserve le droit de réduire, suspendre ou retirer une certification délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité.

a. Réduction du périmètre de certification

Une certification peut être réduite dans le cas où SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE constate, lors d'une évaluation de suivi, ou lors de réclamations clients, que des dérives importantes sont constatées sur une partie de leur périmètre de certification, et qu'il est nécessaire de procéder à une réduction de ce périmètre.

b. Suspension

La certification d'un organisme peut être suspendue par SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE pour plusieurs motifs :

- L'organisme client ne s'acquitte pas des frais dus
- L'organisme client n'a pas permis à SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE de réaliser son évaluation ou contrôle annuel à la date anniversaire de son certificat
- L'organisme client ne transmet pas de réponse aux demandes de SOCOTEC, notamment aux demandes d'amélioration, dans les délais impartis.
- L'organisme certifié n'informe pas SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE de la modification de changements susceptibles d'entraîner la remise en cause de sa certification,
- L'organisme certifié a fourni de fausses déclarations ou produit des faux documents.

- L'organisme certifié a modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel délivré par SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE.

En cas de suspension, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE communique à l'organisme client les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour le ou les services conformément au programme de certification,

c. Retrait

La certification de l'organisme client lui est retirée si les critères de certification ne sont plus satisfaits par la structure certifiée ou bien si l'organisme client a subi des changements importants qui remettent en cause la certification. Enfin, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE procède au retrait de la certification si l'organisme client se rend coupable de l'une des infractions suivantes :

- o Comportement frauduleux au cours du processus de certification,
- o Fausse preuve concernant la satisfaction des critères de certification,
- o Falsification du certificat délivré,
- o Tout autre manquement grave aux règles, nuisant à l'image de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE.

> Plaintes et appels

Pour toute information sur la procédure de appels et plaintes, veuillez-vous reporter au document suivant : [Traitement des appels et plaintes](#), téléchargeable sur le site de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE.

> INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES

1. Marques de certification

L'usage de la marque de certification est encadré par le règlement d'usage de la marque de certification téléchargeable sur le site de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE et par le guide de communication transmis à chaque organisme client lors de l'obtention de sa certification. Le respect des règles décrites dans chacun de ces documents est obligatoire.

2. Accueil des observateurs

Des observateurs (évaluateurs en cours de formation ou en charge d'évaluer l'équipe d'évaluation missionnée,...) sont susceptibles d'être missionnés lors de votre évaluation. L'organisme client devra mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires à assurer leur accueil.