

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
BUT DU PRÉSENT GUIDE	2
0. EXIGENCES DE BASE	2
1. POLITIQUE QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT, DURABILITÉ ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX	3
1.1. DOMAINE D'APPLICATION.....	3
1.2. POLITIQUE	3
1.3. OBJECTIFS	4
2. ORGANISATION DE L'ENTREPRISE	5
2.1. ORGANISATION GÉNÉRALE	5
2.2. GESTION DU PERSONNEL	7
2.3. GESTION DU MATÉRIEL, DE L'INFRASTRUCTURE ET DES MATÉRIAUX.....	9
2.4. GESTION DES DOCUMENTS.....	11
3. INTERACTION AVEC LE CLIENT	13
3.1. OFFRE	13
3.2. COMMANDE CLIENTS.....	14
3.3. ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DU CLIENT	15
4. RÉALISATION DES CHANTIERS	17
4.1. ÉTUDE/CONCEPTION OU DÉVELOPPEMENT	17
4.2. PRÉPARATION DE CHANTIER.....	17
4.3. ACHATS	23
4.4. EXÉCUTION	26
4.5. FABRICATION EN ATELIER (SI D'APPLICATION ET SI CETTE FABRICATION ENTRE DANS L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRENEUR)	27
4.6. FIN DE CHANTIER.....	28
5. ÉVALUATION ET AMÉLIORATION INTERNE.....	30
5.1. NON-CONFORMITÉS (PROBLÈMES).....	30
5.2. ÉVALUATION DE L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE ET ACTIONS D'AMÉLIORATION	32
6. LEXIQUE	34
7. BIBLIOGRAPHIE.....	35

BUT DU PRÉSENT GUIDE

Le but du présent guide est d'expliciter les exigences, reprises au niveau du référentiel, auxquelles une entreprise doit répondre pour pouvoir être labellisée.

Un lexique est repris au chapitre 6 ci-dessous.

0. EXIGENCES DE BASE

Les exigences de base reprises en annexe 0 doivent être maîtrisées.

Ces exigences portent sur les aspects suivants :

- Le secteur immobilier et la TVA
- Plainte : la juste approche juridique et personnelle
- Travailler avec les sous-traitants
- Travailler avec les sous-traitants et les ouvriers étrangers dans le secteur du bâtiment
- Les ouvriers dans le secteur de la construction
- Urbanisme
- Marché public dans le secteur de la construction
- La loi Breyne

Suivant les métiers, les activités, ces exigences sont ou non d'application. Il en va de même en fonction des types de marchés auxquels répond une entreprise.

1. POLITIQUE QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT, DURABILITÉ¹ ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX

1.1. Domaine d'application

Objectif(s) : Décrire toutes les activités concernées par le système QSED.

Exigence(s) :

L'ensemble des activités de l'entreprise doit être défini par écrit.

Document(s) requis :

- Description des activités

Cette description peut, par exemple, être reprise dans l'engagement de la Direction ou dans un Manuel éventuel.

1.2. Politique

Objectif(s) : Apporter la preuve de l'engagement de la direction dans une démarche "de qualité, de sécurité, d'environnement et de durabilité". Définir la stratégie générale de l'entreprise en matière de QSED.

Exigence(s) :

- La Direction (le responsable d'entreprise) définit sa politique en matière de management QSED.

Celle-ci comprend :

- l'engagement à satisfaire :
 - aux critères du référentiel ;
 - aux exigences légales et réglementaires applicables à l'entreprise ;
 - aux autres exigences applicables auxquelles l'entreprise a souscrit ;
 - aux exigences implicites et explicites du client ;
 - aux réglementations ou éventuelles règles propres plus strictes définies par l'entreprise elle-même.
- l'engagement d'amélioration continue du système de management QSED.

¹ Dans la suite du texte QSED

Patrimoine

- la prévention des lésions corporelles, de la pollution, des dégâts matériels et les efforts en vue d'une amélioration constante dans le domaine SSE².
Ce point doit concerner non seulement le personnel propre à l'entreprise mais également les sous-traitants et les intérimaires.

Cette politique doit intégrer la dimension éthique et les aspects sociétaux tels que le respect des conditions de travail et de la protection sociale, et ce, par rapport aux réglementations nationales et/ou locales en vigueur.

- Cette politique donne le cadre, c'est-à-dire les lignes directrices, dans lequel l'entreprise établit et revoit des objectifs et des cibles QSED.
- La politique, datée et signée, doit être communiquée, disponible et tenue à jour.

Au niveau de la communication, il est demandé que les collaborateurs concernés, en ce compris les intérimaires, aient connaissance du contenu de la politique.

Pour ce qui est des sous-traitants, les exigences relatives à cette politique QSED peuvent être intégrées dans les conditions générales du contrat.

La politique doit être disponible pour le public, par exemple via le site internet ou par un envoi par mail ou un courrier à la demande.

Elle doit être tenue à jour (évaluée au moins tous les 3 ans et actualisée si nécessaire).

Document(s) requis:

- Politique de la direction (chartre, engagement, ...)

1.3. Objectifs

Objectif(s) : Décrire comment l'entreprise va arriver où elle le souhaite tel que défini dans sa politique QSED.

Exigence(s) :

- La Direction (le responsable de l'entreprise) doit définir, mettre en œuvre et tenir à jour des **objectifs et cibles** QSED.

² SSE : sécurité, santé, environnement

Ces objectifs et cibles doivent être mesurables ou vérifiables et cohérents avec la politique QSED.

Ils tiennent compte des exigences légales et autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit et des aspects QSED significatifs (aspects qui peuvent avoir un impact significatif sur la qualité, la sécurité, l'environnement et la durabilité) ainsi que des options technologiques, des exigences financières, opérationnelles et commerciales et des points de vue des parties prenantes.

Un plan d'actions (programme) doit être défini et mis en œuvre en vue d'atteindre les objectifs et cibles (voir chapitre 5 ci-dessous).

Ce plan d'actions (programme) comporte la désignation des responsabilités (d'exécution des actions et de leur vérification), des moyens et un calendrier.

Les objectifs doivent être évalués au moins annuellement (voir chapitre 5 ci-dessous).

- Les objectifs doivent être communiqués aux collaborateurs concernés (cf. chapitre 1.2 ci-dessus).

Document(s) proposé(s) :

- Liste des objectifs et cibles

2. ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

2.1. Organisation générale

Objectif(s) :

Un système de management ne pouvant fonctionner que si tous les personnes sont impliquées, l'entreprise doit assurer l'implication de tous dans le système de management QSED.

Le rôle et les responsabilités (y compris par rapport à la qualité, la sécurité, l'environnement et la durabilité) de chaque membre du personnel doivent être clairs et précis.

Pour ce faire, l'entreprise peut mettre en place et gérer un organigramme. Celui-ci peut être complété par des descriptions pour chaque fonction ayant un rôle essentiel pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

Les descriptions de fonctions doivent reprendre :

- les missions liées au travail à proprement parler et également celles relatives au QSED.
- les responsabilités,
- les autorités,
- les compétences requises,
- les attitudes comportementales requises.

Dans la mesure où les exigences du client et les exigences réglementaires et légales évoluent, l'entreprise doit assurer la mise à jour des compétences de son personnel.

Exigence(s) :

- Le rôle, les responsabilités (y compris par rapport à la qualité, la sécurité, l'environnement et la durabilité) et les autorités de chaque membre du personnel doivent être claires et précises.

Chaque membre du personnel doit bien évidemment savoir ce que l'on attend de lui.

Suivant la taille, la structure et l'organisation de l'entreprise, un organigramme et des descriptions de fonctions seront nécessaires.

- La direction doit nommer une ou plusieurs personnes responsable(s) du système QSED.

Cette (ces) personne(s) doivent avoir les autorités, l'indépendance et les compétences requises à l'accomplissement de leur mission.

Ces personnes sont les représentants de la direction, elles assurent que le système de management QSED est établi, mis en œuvre et tenu à jour. Elles rendent compte à la direction de la performance du système de management, elles font part également de leurs recommandations concernant l'amélioration du système.

Document(s) proposé(s) :

- Organigramme
- Descriptions des fonctions

2.2. Gestion du personnel

Objectif(s) :

Assurer la qualification et les compétences des collaborateurs dans le but de réaliser les travaux conformément aux exigences du client et aux exigences réglementaires et légales.

En effet, le personnel est une ressource essentielle de l'entreprise et son engagement total dans le système de management QSED est source de création de valeur ajoutée.

Exigence(s) :

- Le personnel (ouvriers et employés) doit disposer des compétences pour réaliser les travaux conformément aux diverses exigences.

Ces diverses exigences sont³ :

- celles du client et des autres parties prenantes ;
- les exigences réglementaires et légales applicables ;
- les exigences internes de l'entreprise.

Ces compétences peuvent être acquises par une formation initiale et professionnelle continue appropriée ou par l'expérience.

- L'entreprise doit mettre en place et gérer un processus permettant d'atteindre et de maintenir ces compétences. Ce processus reprendra :
 - l'identification des besoins en formation,
 - l'approbation du plan de formation,
 - la mise en place de la formation,
 - la mesure d'efficacité de la formation.

³ Cette précision est faite une fois pour toute ; dans la suite du présent document, elle ne sera plus répétée. L'ensemble de ces exigences seront reprises sous le vocable « toutes les exigences ».

Patrimoine

- L'entreprise conservera les enregistrements des formations externes.
- L'entreprise doit mettre en place un système d'**information** et d'**instruction** QSED de sorte que les collaborateurs connaissent les règles et les prescriptions en ces matières, ainsi que les instructions pour les travaux qui leur sont confiés dans un environnement où ils travaillent normalement.
- Les règles et les prescriptions en matières QSED doivent être communiquées de manière efficace.
- L'entreprise doit mettre en place des processus de **communication interne** relatifs à l'efficacité du système de management (objectifs fixés, résultats atteints, actions entreprises, moyens mis en œuvre). En d'autres termes, elle doit préciser comment elle communique.
- L'entreprise doit assurer la **sensibilisation** des membres du personnel à la démarche QSED (importance de leurs tâches et contribution à la réalisation des objectifs) ainsi que leur implication et contribution dans la réalisation des objectifs.
- L'entreprise doit évaluer son personnel. L'évaluation doit se baser au minimum sur les éléments de la description de fonction (tâches, responsabilités, compétences).

Par ailleurs, elle doit également être à l'écoute de son personnel afin d'en capter les besoins.
- Le personnel doit être soumis à une **surveillance médicale** suivant la législation en vigueur. La détermination des examens à réaliser doit être basée sur l'analyse des risques d'exposition des travailleurs et se faire en concertation avec le conseiller en prévention médecin du travail.
- L'ensemble du personnel doit être capable de réagir en cas de situation d'urgence (cf. 5.1 ci-dessous).

Document(s) requis :

- Attestations et/ou certificats des formations externes

Document(s) proposé(s) :

- Diplôme(s), attestation(s) et/ou certificat(s) du conseiller en prévention.

Patrimoine

- Diplômes, attestations et ou/certificats du personnel, en ce compris les enregistrements relatifs à la formation interne ou à l'expérience acquise en interne.
- Matrice des compétences.
- Planning de « réunion » ou autre document permettant de confirmer la bonne communication.
- Dossier personnel : enregistrement DIMONA, copie carte identité, enregistrements relatifs aux visites médicales, enregistrement des formations suivies.

2.3. Gestion du matériel, de l'infrastructure et des matériaux

Objectif(s) : Assurer l'adéquation des éléments suivants :

- de l'ensemble du matériel ;
- des consommables et des matériaux stockés au dépôt ;
- de l'infrastructure (bâtiment, environnement de travail, zones de stockages, ...)

aux objectifs et activités de l'entreprise mais également aux exigences réglementaires, légales et autres.

Exigence(s) :

- L'entreprise doit assurer que l'environnement de travail est adéquat.

L'expression environnement de travail se rapporte aux conditions dans lesquelles le travail est effectué, y compris les conditions climatiques, environnementales et d'autres facteurs tels que le bruit, la température (par rapport à la technique mais également aux personnes), l'humidité, ou l'éclairage, ...

- L'entreprise favorise l'efficacité énergétique, l'utilisation d'énergies renouvelables et l'utilisation d'équipement plus durable.
- L'entreprise doit tenir à jour un inventaire des produits dangereux, des équipements, des équipements de protection collective (EPC) et de protection

Patrimoine

individuelle (EPI). Cet inventaire doit contenir les exigences QSED auxquelles ils doivent répondre (lors de l'achat et en cours d'utilisation, cf. 4.3 ci-dessous).

- L'entreprise doit se conformer aux exigences réglementaires pour l'achat des équipements soumis à la règle des trois feux vert. Le rôle du conseiller en prévention doit être décrit dans sa fiche de fonction. Les enregistrements prouvant l'application de cette règle devront être conservés (cf. 4.3 ci-dessous).
- Le matériel et les outils doivent être contrôlés (examen de l'état et réalisation des contrôles obligatoires). L'entreprise doit conserver l'état de ces contrôles et ils doivent être présentés à la demande des autorités compétentes.

Le matériel doit faire l'objet d'un entretien régulier.

- L'informatique doit être maîtrisé (liste du matériel, liste logiciel avec numéro de licence ou d'abonnement, backup, antivirus, maintenance et réparation éventuelle)
- L'entreprise doit disposer des appareils de mesures adaptés aux activités de l'entreprise.

Ces appareils de mesures doivent être vérifiés, calibrés ou étalonnés.

- L'entreprise doit mettre à disposition les EPI et EPC appropriés (voir analyse de risques ci-dessous).
- L'entreprise doit préserver les matériaux et autres produits utilisés (identification, manutention, conditionnement, stockage, protection).
- L'entreprise doit mettre à disposition des travailleurs les fiches sécurité (MSDS : Material Safety Data Sheet) des produits dangereux qu'ils utilisent.

Document(s) requis :

- Enregistrement(s) relatif(s) à l'entretien et aux contrôles du matériel soumis à des contrôles légaux
- Listes de matériel, de logiciel, ...
- Fiches sécurités et liste des catégories des produits dangereux.
- Rapports d'étalonnage

2.4. Gestion des documents

Objectif(s) : Assurer l'adéquation de la gestion des documents et des TIC aux objectifs et activités de l'entreprise.

Exigence(s) :

- L'entreprise doit décrire la manière dont elle maîtrise les documents nécessaires au système de management QSED.

Pour ce faire, elle doit :

- déterminer les documents nécessaires au système de management QSED
- pour chaque document, elle doit :
 - revoir et modifier, si nécessaire, les documents.
 - s'assurer que les modifications et la version en cours des documents sont identifiées.
 - assurer la disponibilité de la dernière version du document sur les lieux d'utilisation. Si les documents sont disponibles sur support informatique, l'entreprise doit s'assurer que cette version est en lecture seule et que l'utilisateur est informé que seule la version informatique est contrôlée.
 - assurer une conservation adéquate des documents, ceux-ci devant rester lisibles et identifiables.
- Assurer la maîtrise des documents périmés et donc :
 - mettre en place un système permettant que ces documents soient clairement identifiés comme périmés.
 - assurer que les conditions de stockage soient cohérentes et qu'elles permettent d'apporter la preuve de la conformité aux exigences et au fonctionnement efficace du système de management (conditions de stockage, protection, accessibilité, conservation et élimination).
- Les documents techniques correspondant aux règles de l'art par rapport à l'activité de l'entreprise doivent être identifiés et accessibles.

L'entreprise doit veiller, pour chaque document, qu'il s'agit bien de la dernière version. Il y a donc lieu d'opérer une distinction entre les documents « papiers » et ceux disponibles sur internet.

Patrimoine

- L'entreprise doit maîtriser les documents relatifs à une affaire (y compris la liste des plans et des fiches techniques).
- Le classement des données informatiques doit être adéquat.
- L'entreprise doit réaliser des sauvegardes (backup) de ses données informatiques et vérifier ces sauvegardes.

Concernant la sauvegarde, l'entreprise doit raisonner de la même manière qu'au niveau de l'archivage. Les sauvegardes doivent, pendant une période déterminée, être conservées dans des conditions adéquates. Le support ne doit pas être altéré pendant la période déterminée.

L'entreprise doit en plus s'assurer que le support sur lequel est réalisée la sauvegarde restera lisible et que les fichiers resteront lisibles pendant la durée déterminée. L'entreprise doit donc également veiller à la compatibilité des sauvegardes avec l'évolution de son parc informatique.

- L'entreprise doit assurer un archivage efficace des documents de l'entreprise.

L'entreprise doit, pour chaque type de document, définir la durée pendant laquelle elle s'engage à conserver ceux-ci. Cette durée doit être au minimum la durée légale de conservation des documents.

Pendant cette durée, l'entreprise doit faire en sorte que les documents soient effectivement « trouvables » et consultables. L'entreprise doit donc veiller aux conditions (feu, luminosité, humidité, présence de rongeur, ...) dans lesquelles les documents sont conservés.

Il est important que le système documenté soit proportionnel au degré de complexité et de l'importance des risques concernés et qu'il soit tenu au niveau minimal requis pour atteindre une efficacité maximum.

Document(s) proposé(s) :

- Liste des documents du système QSED
- Plan de classement
- Liste des documents techniques

3. INTERACTION AVEC LE CLIENT

3.1. Offre

Objectif(s) : Etablir une offre de prix qui doit répondre à toutes les exigences.

Les exigences sont non seulement celles énoncées clairement, celles décrites au travers du cahier des charges mais également les exigences implicites.

Exigence(s) :

- L'entreprise doit déterminer les exigences relatives (spécifiées par le client, non formulées mais nécessaires pour l'usage spécifié ou, lorsqu'il est connu, pour l'usage prévu, exigences légales et règlementaires ou jugées nécessaires par l'entreprise).
- L'entreprise doit s'assurer qu'elle est apte à satisfaire aux exigences définies et que les conditions limites sont identifiées. Cela signifie qu'elle doit s'assurer qu'elle possède ou peut acquérir dans les délais les autorisations et ressources nécessaires (organisation, compétences et les équipements)
- L'entreprise organise une visite préalable de chantier, des lieux.
- L'entreprise doit disposer d'une approche méthodique pour les calculs des prix de revient et prix de vente.
- L'entreprise doit réaliser des offres de prix écrites, de bonne qualité y compris un poste sécurité et la proposition de variantes durables quand c'est possible.

Ces offres doivent être détaillées et claires. Elles doivent permettre de lever toutes les ambiguïtés aux niveaux des exigences. A ce titre, l'entreprise doit être particulièrement attentive aux contradictions éventuelles pouvant exister.

- L'entreprise tient à jour un récapitulatif des offres de prix réalisées (liste, répertoire, ...) dans l'optique d'en faire le suivi, mais également d'avoir une vue de leur carnet de commande et donc de la viabilité de l'entreprise.
- Dans le cas de client privé, l'entreprise assiste celui-ci pour l'obtention des primes et autres incitants. Par ailleurs, l'entreprise proposera des variantes durables quand c'est possible.

Document(s) requis :

- Les offres et avenants. Ces offres et avenants doivent intégrer les conditions générales.

Document(s) proposé(s) :

- Récapitulatif des offres
- Fiche projet

3.2. Commande clients

Objectif(s) : Enregistrer la commande et vérifier son acceptabilité ainsi que sa conformité aux exigences réglementaires et légales spécifiques au chantier.

Ce contrôle permet d'identifier d'éventuelles discordances entre l'offre et la commande, de négocier avec le client et de vérifier si l'entreprise est toujours apte à répondre aux exigences.

Exigence(s) :

- Les commandes doivent faire l'objet d'une vérification (revue) et d'une acceptation pour s'assurer que les écarts éventuels par rapport à l'offre ont été résolus. L'entreprise doit également veiller à ce que les divers documents contractuels soient cohérents, qu'il ne subsiste plus de contradiction.

Une commande, c'est un prix mais également une date de début des travaux ainsi qu'une durée.

- Les commandes et leur vérification (confirmation de commande) doivent être faites par écrit.
- En cas d'éventuels modifications et avenants par écrit, l'entreprise doit assurer que les documents correspondants sont adaptés et que le personnel concerné est informé. A cet égard, l'entreprise doit pouvoir prouver la bonne communication des éventuelles modifications et avenants intervenus.

Dans le cadre des marchés publics, les suppléments doivent être acceptés par la direction de chantier. Ces suppléments doivent respecter les prix moyens du marché.

- L'entreprise tient à jour un récapitulatif des commandes (liste, répertoire, ...).

Document(s) requis :

- Contrat d'entreprise, bon de commande, offre signée pour accord ou confirmation de commande et avenants signés

Document(s) proposé(s) :

- Récapitulatif des commandes

3.3. Evaluation de la satisfaction du client

Objectif(s) : Mesurer la satisfaction du client et des autres parties prenantes en vue d'améliorer le système de management QSED.

Exigence(s) :

L'entreprise doit déterminer des actions à entreprendre en vue d'améliorer la satisfaction du client.

Ces actions doivent être déterminées sur la base :

- des informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences par l'entreprise.

La ou les méthodes utilisée(s) pour capter ces informations doit(vent) préalablement être déterminée(s).

Cela peut être une enquête satisfaction menées auprès des clients, une enquête d'opinion des utilisateurs, une analyse des délais de paiement, une analyse des réceptions (provisaires et définitives), une analyse de l'origine d'un client (fidélité ou recommandation), de réclamations au titre de la garantie, ...

Une analyse de ces informations doit être réalisée et doit donner lieu à des actions à mener.

- des plaintes.

Une plainte doit être considérée comme telle si elle intervient après réception provisoire sauf dans le cas où elle touche aux aspects liés à la sécurité et/ou à l'environnement et/ou sociétal.

Patrimoine

En d'autre terme, une plainte sera toujours considérée et donc traitée comme telle si elle est liée aux aspects liés à la sécurité et/ou à l'environnement.

Dès lors, une plainte qui intervient en cours de chantier doit être traitée comme une non-conformité (cf. 5.1 ci-dessous).

Les plaintes doivent être enregistrées dans un registre, suivies et analysées pour évaluer les possibilités d'amélioration.

En d'autres termes, l'entreprise doit :

- tenir un registre de ses plaintes ;
- déterminer si la plainte est fondée ou non ;
- pouvoir prouver qu'une réponse est apportée au client, et ce, que la plainte soit ou non fondée ;
- pouvoir prouver, dans le cas d'une plainte fondée, qu'une solution est apportée au client ;
- analyser les plaintes pour en tirer les leçons tant individuellement que sur l'ensemble des plaintes dans l'optique de mettre en évidence d'éventuels récurrences.

Document(s) requis :

- enregistrement des plaintes ;
- enregistrement des PV de carences (dans le cadre des marchés publics) ;
- attestations de bonnes exécutions (dans le cadre des marchés publics).

Document(s) proposé(s) :

- liste des actions à mener suite à l'analyse des informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences par l'entreprise.
- document(s) permettant de démontrer que les plaintes sont suivies et analysées.

4. RÉALISATION DES CHANTIERS

4.1. Etude/Conception ou développement

Objectif(s) : Traduire en spécifications techniques les besoins du client et toutes les exigences.

Exigence(s) :

- L'entreprise doit maîtriser les éléments liés à la conception :
 - Planification de la conception (planning, équipe, phases de conception, de vérification, les responsabilités et autorités)
 - Eléments d'entrée (performances à atteindre, la réglementation, les besoins et exigences du client, exigences du Cahier Spécial des Charges (CSC), les informations issues des conceptions antérieures)
 - Eléments de sortie (notes de calculs, prescriptions techniques, plans, bordereaux de ferrailages coffrages ou autres, analyse de risques et études d'impact environnemental et sociétal)
 - La revue de conception (évaluation de l'aptitude à satisfaire aux exigences)
 - La vérification et la validation
 - La maîtrise des modifications.
- L'entreprise propose au client des produits et services bénéfiques d'un point de vue sociétal et environnemental.

Document(s) proposé(s) :

- Plans et notes de calculs vérifiés et validés

4.2. Préparation de chantier

Objectif(s) : Assurer une bonne exécution via une préparation systématique et adéquate.

Cette préparation systématique et adéquate permettra à l'entreprise une meilleure rentabilité.

En effet, en ne se donnant pas le temps de préparer ses chantiers, l'entreprise risque de perdre beaucoup de temps en cours d'exécution sur des événements qui auraient pu être anticipés dès le départ.

Cette préparation intègre bien évidemment les démarches réglementaires et légales.

Exigence(s) :

L'entreprise doit disposer d'une approche méthodique pour la préparation des chantiers (visite de chantier, état de lieux, étude, installation, check-list, analyse des risques, contrôles, ...). Cette approche peut être simplifiée pour les prestations de courtes durées.

Cette approche doit couvrir les aspects suivants :

- Les démarches préliminaires ;
- La préparation administrative ;
- La préparation technique, en ce compris le plan de contrôle ;
- Les mesures prises pour assurer la sécurité et préserver l'environnement ;
- La planification des travaux ;
- L'installation du chantier ;
- Le budget prévisionnel

Chacun de ses points est détaillé ci-dessous.

1. Les démarches préliminaires

L'entreprise doit assurer le transfert d'information entre le deviseur et le responsable du chantier afin que ce dernier puisse prendre connaissance des spécificités techniques et organisationnelles du projet.

Il est primordial que le deviseur puisse transmettre toutes les informations dont il a tenu compte lors de l'élaboration de son prix ainsi que tous les points spécifiques du chantier.

Le deviseur a passé du temps à étudier le dossier, ce temps doit être valorisé au niveau de la préparation du chantier.

2. La préparation administrative et les démarches obligatoires nécessaires auprès de la commune, de la police, d'administrations, des sociétés de distribution, ...

Nous listerons à ce propos de manière non exhaustive :

- adresser les déclarations relatives aux travaux, à savoir :

Patrimoine

- déclaration des travaux C30bis auprès de l'Office national de la sécurité sociale (ONSS) quand c'est d'application (cf. https://www.socialsecurity.be/site_fr/employer/applics/ddt/general/declaration_bis.htm)
- déclaration des chantiers temporaires ou mobiles au Service public fédéral 'Emploi, Travail et Concertation sociale' (Administration de la Sécurité du Travail – AST)
- déclaration en matière de sécurité et d'hygiène
- déclaration des travaux de retrait d'amiante - des travaux dans un environnement hyperbare - des travaux de sablage

La déclaration unique de chantier (DUC), disponible sur le site portail de la sécurité sociale (www.socialsecurity.be), permet aux entreprises de déclarer leurs travaux par voie électronique, et ce, pour tous les aspects évoqués ci-dessus.

- vérifier si des exigences particulières doivent être rencontrées en matière de clôture de chantier, signalisation pour piétons, signalisation routière, emprises sur le domaine public, festivités locales, ... ;
- s'assurer qu'un contrat a été établi avec un coordinateur sécurité-santé ;

Pour rappel, les articles 4undecies et 16 §2 de l'Arrêté Royal du 25 janvier 2001 mentionne : « Sauf cas de force majeure, les travaux sur le chantier temporaire ou mobile ne peuvent être entamés ou poursuivis qu'après la désignation du coordinateur-réalisation. »

En d'autres termes, si l'entreprise n'est pas responsable de la désignation du coordinateur, elle ne peut, néanmoins, pas entamer les travaux si un coordinateur n'a pas été désigné.

- déterminer la présence des réseaux (eau, gaz, électricité, câbles téléphoniques, ...)
- vérifier si les sous-traitants ont des dettes sociales ou fiscales (article 30bis). L'existence de telles dettes entraîne l'obligation d'effectuer des retenues sur leurs factures et des versements en faveur de l'ONSS ou du fisc, selon le cas. Ce contrôle peut s'effectuer via le site Internet de l'ONSS ou des associations professionnelles, soit en demandant l'attestation "obligation de retenue", soit en établissant une liste personnelle de sous-traitants qui doivent être contrôlés régulièrement.

Patrimoine

- réaliser les démarches nécessaires concernant le cautionnement si le contrat en prévoit un.
- s'assurer que le client dispose bien d'un permis d'urbanisme si les travaux envisagés en imposent un, en ce compris la cohérence de celui-ci avec les travaux envisagés ;
- s'assurer qu'elle dispose des inventaires et rapports d'essai nécessaires à l'exécution, tels que : étude préalable, rapport d'essais de sol, inventaire amiante, rapport de pollution des sols...
- réaliser une analyse des risques portant tant sur la sécurité que sur les risques environnementaux.
- établir un plan particulier de sécurité et de santé (PPSS) en cas de coactivité (plusieurs intervenants simultanés ou successifs sur le chantier). Celui-ci doit découler de l'analyse des risques évoquée ci-dessus.

3. La préparation technique

Cette préparation concerne :

- le choix des matériaux (si d'application)

La préparation doit permettre de confirmer les choix opérés au niveau de l'offre concernant les matériaux ou d'adapter ces choix en fonction des modifications intervenues éventuellement lors de la commande ou encore de les déterminer en fonction des informations reçues depuis la commande.

A noter que la détermination des matériaux pourra se poursuivre tout au long du chantier en fonction des choix réalisés au cours de celui-ci par le Maître d'ouvrage et le Maître d'œuvre.

Lors de cette détermination de matériaux, l'entreprise proposera au Maître d'ouvrage et au Maître d'œuvre des matériaux conformes aux exigences du développement durable.

- Les modes de mise en œuvre (si d'application)

La préparation doit permettre de confirmer les choix faits au niveau de l'offre concernant les méthodes d'exécution les plus appropriées ou de les adapter en fonction des modifications intervenues éventuellement lors de la commande ou

Patrimoine

encore de les déterminer en fonction des informations reçues depuis la commande.

A noter que la détermination des modes de mise en œuvre pourra se poursuivre tout au long du chantier en fonction de l'avancement de celui-ci et donc de la disponibilité de certaines informations nécessaires.

Ce point concerne également les méthodes à appliquer pour atteindre les performances requises.

- les instructions de travail

L'entreprise doit établir des instructions (modes opératoires et/ou prescriptions spécifiques) pour les opérateurs pour répondre aux risques spécifiques identifiés et dont l'étendue est fonction de leurs compétences.

- la surveillance et le contrôle de l'exécution

L'entreprise doit déterminer les activités de surveillance et de contrôle de l'exécution permettant d'assurer que le résultat final est conforme aux exigences requises.

Pour ce faire, l'entreprise doit établir un plan de contrôle contenant les vérifications nécessaires à la bonne exécution qui tiennent compte des exigences du client et des exigences techniques.

Le plan de contrôle doit inclure la visite régulière du chantier par la ligne hiérarchique (direction, gestionnaires, conducteurs, bref toutes personnes qui a un pouvoir décisionnel sur la réalisation des activités) pour s'assurer du respect des exigences environnementales et de sécurité.

4. Les mesures prises pour assurer la sécurité et préserver l'environnement

Ces mesures tiennent compte de la localisation du chantier.

5. La planification des travaux

La planification des travaux doit permettre d'identifier les activités qui, en cas de retard, engendreront directement un retard sur le délai final.

Sur base cette planification initiale, l'entreprise doit opérer des choix au niveau des ressources en tenant compte également du budget prévisionnel.

6. Le plan d'installation du chantier (si d'application)

L'installation du chantier influence très largement la productivité des travaux et, par conséquent, leur délai d'exécution. L'impact sur le planning est donc très important.

Les éléments suivants peuvent être pris en considération pour réaliser un plan d'installation de chantier :

- représentation du terrain
- représentation des ouvrages à réaliser
- clôtures à mettre en place (type, hauteur, moyens d'accès au chantier)
- représentation des moyens de levage : longueur de la flèche, hauteur, implantation, caractéristiques techniques, capacité de levage en fonction de la distance, interface entre la grue et son environnement (arbres, pylônes, autres grues, etc.), montage et démontage du matériel
- zones d'intendance : localisation des sanitaires, des baraques de chantier, etc.
- repérage des conduites d'eau, d'électricité, etc.
- emplacement des sites de stockage (matériel et matériaux) et de tri des déchets
- localisation des zones éventuelles de préfabrication
- schémas de circulation du personnel, des véhicules, du matériel et des matériaux.

7. Le budget prévisionnel

Le budget prévisionnel est en quelque sorte une étude de prix 'bis', au cours de laquelle le responsable du chantier sélectionne les détails qui lui permettront d'exécuter les travaux dans les conditions prévues par le contrat, sans perdre de vue les modes opératoires retenus par le deviseur. Cependant, il se peut que, lors de la préparation du chantier, le responsable choisisse un autre moyen d'exécution que celui prévu pour un poste du métré déterminé, et ce, bien évidemment si aucune imposition n'est prévue contractuellement. Les raisons de ces modifications peuvent être diverses :

- ressource non disponible ou augmentation de son prix
- préfabrication
- appel à la sous-traitance
- choix de matériaux plus respectueux de l'environnement.

Document(s) proposé(s) :

- Plan de contrôle
- PPSS
- Planning
- Plan d'installation mis à jour
- Check-list de préparation

Nous attirons l'attention sur le fait que certains de ces documents peuvent être imposés contractuellement et donc par le fait deviennent obligatoires.

4.3. Achats

Objectif(s) : Assurer que les achats réalisés par l'entreprise permettront de respecter les exigences du client ainsi que les exigences réglementaires et légales.

Acheter les bons matériaux, le bon matériel chez le bon fournisseur et/ou recourir au bon sous-traitant.

Exigence(s) :

- L'entreprise doit réaliser une analyse des besoins (conformité technique, considération durable, choix des matériaux, stock, ...).
- L'entreprise doit analyser les offres reçues avant la commande aux fournisseurs et sous-traitants selon des critères définis, qui tiennent compte notamment de leur aptitude à répondre aux exigences techniques⁴, environnementales, de sécurité, de durabilité mais également sociétal.

L'entreprise tient également compte des aspects suivants :

- Les achats doivent être responsables et durables ;
- Les achats doivent de préférence être issus de la filière courte ;

⁴ Pour ce faire, l'entreprise doit lui avoir préalablement transmis le cahier spécial des charges.

Patrimoine

- Les commandes aux fournisseurs et les contrats aux sous-traitants doivent être réalisées par écrit et sont passées uniquement aux fournisseurs et sous-traitants qui ont remis offre préalablement.

Les commandes doivent contenir au minimum les spécificités auxquelles doivent répondre les articles commandés ainsi qu'un délai de livraison lorsque celui-ci est un critère faisant partie des exigences de l'entreprise.

Il y a lieu de bien opérer la distinction entre la commande (ou le contrat cadre) et l'appel à livraison.

L'appel à livraison étant comme son nom l'indique, un appel à livraison d'un produit qui a déjà été validé par l'entreprise au travers d'un contrat cadre annuel par exemple. Ce dernier contient toutes les modalités requises.

Un appel à livraison ne doit pas obligatoirement être fait par écrit.

En ce qui concerne les contrats des sous-traitants, ceux-ci doivent contenir les exigences, en ce compris le délai de réalisation. Ces contrats doivent également préciser les modalités au niveau :

- sécurité environnement
- sociétal
- installation de chantier : le sous-traitant bénéficie-t-il des commodités (local de chantier, wc, ...) de l'entreprise, l'eau et l'électricité lui sont-elles mises à disposition ?
- etc.
- indice de révision : celui-ci doit être appliqué si le contrat de l'entreprise avec le Maître d'ouvrage en prévoit un.

Par ailleurs, il est primordial que le contrat fasse référence, de manière univoque, à une offre du sous-traitant et qu'il précise les documents qui ont été fournis au sous-traitant.

Le but étant de pouvoir mettre en relation l'offre du sous-traitant avec une version de plan et/ou de cahier des charges.

- L'entreprise doit contrôler les fournitures (quantité, performance, conformité) par rapport à la commande.

Patrimoine

- L'entreprise doit contrôler les travaux sous-traités. L'entreprise restant responsable des travaux sous-traités.

Ces contrôles doivent tenir compte évidemment des exigences du client ainsi que des exigences réglementaires et légales mais également en fonction d'éventuelles évaluations précédemment réalisées.

En d'autres termes, l'entreprise doit connaître les points forts et les points faibles de ses sous-traitants et adapter son contrôle en fonction de cette connaissance.

- Les fournisseurs et sous-traitants doivent faire l'objet d'une évaluation sur base de critères prédéfinis tenant compte notamment de leurs performances techniques, environnementales et de sécurité. Les résultats sont analysés lors de l'évaluation du système.
- De manière plus spécifique, l'achat des équipements de travail (y compris les EPC et les EPI) doit être soumis à l'application des 3 feux verts, c'est-à-dire :
 - Lors de l'achat, le Conseiller en Prévention participe à l'analyse préalable des risques, rend un avis et doit apposer son visa sur le bon de commande, il s'agit là du 1^{er} feu vert.

Il existe de plus des clauses obligatoires qui doivent être reprises sur les bons de commande : conformité d'un équipement à la Directive Européenne « Machines », à celle relative aux atmosphères explosives (Atex), à celle relative aux équipements sous pression (Directive PED), etc ...

Ainsi, on peut inclure sur les bons de commande que : Toute installation, machine ou outil mécanisé fourni doit respecter les lois et règlements belges en vigueur en matière de sécurité, de santé et d'environnement et être notamment conforme aux clauses de la Directive Machines.

- Lors de l'installation ou à la réception de l'achat concerné, le Conseiller en Prévention doit apposer son visa afin de valider la conformité de l'équipement aux exigences signalées sur le bon de commande (présence de la déclaration CE de conformité, d'un guide d'utilisation, etc ...). Il s'agit là du 2^{ème} feu vert.
- Le 3^{ème} feu vert implique que le Conseiller en Prévention doit valider l'équipement avant la mise en service par l'intermédiaire d'un rapport de mise en service.

Patrimoine

Cette procédure des 3 feux verts est applicable à chaque commande de matériel à l'exception du matériel portatif.

En effet, pour le matériel portatif tel qu'une foreuse, cette procédure se limite à la 1^{ère} commande dudit matériel.

En d'autres termes, pour du matériel portatif, l'entreprise doit appliquer cette procédure des 3 feux verts uniquement lors du 1^{er} achat, pour autant bien entendu que les achats ultérieurs concernent du matériel de même marque et de même modèle.

Document(s) requis :

- Contrats de sous-traitance
- Commandes vers les fournisseurs
- Pour toute commande⁵ d'équipement : visas du conseiller en prévention sur la commande et sur le bon de livraison ainsi qu'un rapport de mise en service.

Document(s) proposé(s) :

- Liste de contrôle par sous-traitant pour chaque chantier
- Evaluation des sous-traitants et des fournisseurs

4.4. Exécution

Objectif(s) : Assurer une exécution qualitative et répondant à toutes les exigences.

Exigence(s) :

- L'entreprise veille à appliquer sur chantier les mesures prévues en phase de préparation.
- L'entreprise dispose des moyens de communication les plus adaptés vis-à-vis de son personnel, du personnel des sous-traitants et du client (réunion, photo,...).

⁵ Voir plus haut concernant la limitation en ce qui concerne l'achat d'équipement portatif.

Patrimoine

- Le personnel dispose des méthodes et techniques adaptées à la réalisation du chantier.
- Le personnel exécutant (y compris celui des sous-traitants) est informé des tâches à réaliser et des risques techniques, environnementaux et de sécurité spécifiques au chantier (instructions et/ou prescriptions spécifiques au chantier).
- L'entreprise doit garantir une gestion de l'utilisation des matériaux adéquate en tenant compte des déclarations de qualité (ATG, Benor, CE) et des labels environnementaux (EPD, LCA, FSC, FPFC,...)
- Le plan de contrôle doit être suivi sur chantier et adapté éventuellement en fonction de l'évolution du chantier et des remarques en cours d'exécution du(des) Maître(s) d'œuvre et/ou du Maître d'ouvrage.
- L'entreprise s'assure que l'environnement de travail est adéquat pour obtenir la conformité aux exigences.
- L'entreprise participe à la coordination sécurité sur chantier, c'est-dire, qu'elle participe aux réunions, qu'elle collationne les fiches techniques en vue d'alimenter le DIU, ... en synthèse qu'elle est proactive par rapport à la gestion sécurité du chantier.

Document(s) proposé(s) :

- Plan de contrôle par chantier.
- Instructions et/ou prescriptions spécifiques par chantier

4.5. Fabrication en atelier (si d'application et si cette fabrication entre dans l'activité de l'entrepreneur)

Objectif(s) : Assurer que le résultat de la fabrication est conforme aux exigences du client et des autres parties prenantes mais également aux exigences réglementaires, légales et autres.

Exigence(s) :

- Une planification de la production doit être réalisée en fonction du stock, des chantiers, ...
- L'entreprise a établi le flux (ou schéma) de la production, si d'application.

Patrimoine

- Un plan de contrôle (en fonction des exigences relatives aux produits).

Les contrôles doivent être réalisés suivant le plan préétabli.

- Quand requis, la traçabilité doit être assurée.

Cette traçabilité doit intégrer les matières premières, les contrôles et l'identification des pièces.

- L'entreprise doit disposer d'un permis d'environnement valable si son activité nécessite un tel permis. Une analyse de risques sécurité, santé et environnement devra être réalisée préalablement.

Document(s) proposé(s) :

- Schéma de production
- Plan de contrôle
- Permis d'exploitation si requis

4.6. Fin de chantier

Objectif(s) :

Assurer que le résultat final est conforme à toutes les exigences.

Evaluer le résultat mais également le déroulement du chantier en vue d'en dégager des pistes d'amélioration et donc d'enrichir son expérience.

Exigence(s) :

- L'entreprise doit réaliser un contrôle final de l'exécution et/ou des performances.
- En cas de réceptions (provisoire et définitive), le suivi des remarques doit être assuré.
- L'entreprise doit établir, en fonction des obligations légales et contractuelles, les documents éventuels suivants en fin de chantier : plans as-built, DIU, carnet d'entretien, certificat de conformité,...

Patrimoine

- En fin de chantier, l'entreprise doit réaliser une évaluation finale - débriefing - du déroulement du chantier y compris pour la sécurité, l'environnement et les aspects durables.

Cette évaluation doit permettre d'analyser et de faire le point sur ce qui était prévu et ce qui a, in fine, été réalisé concernant les aspects suivants :

- Résultats opérationnels c'est-à-dire les résultats financier (prix de vente, prix de revient et marge) et les délais (nombre de jours ouvrables, délai supplémentaire, intempéries).
- Techniques utilisées : pertinence des rendements, difficultés, méthode d'exécution, moyens en matériel et humains.
- Qualité / Sécurité / Environnement / Durable
- Evaluation client : communication avec le client, exigences, comportement du client, réunion de chantier, paiements
- Evaluation des sous-traitants, fournisseurs et cotraitants

En synthèse, l'entreprise doit faire le bilan des points positifs et négatifs du chantier.

Document(s) requis :

- Documents devant être fournis au client en fin de chantier.

Document(s) proposé(s) :

- Débriefing de fin de chantier.
- Réception provisoire et définitive.

5. EVALUATION ET AMÉLIORATION INTERNE

5.1. Non-conformités (problèmes)

Objectif(s) : Identifier les non-conformités QSED et démontrer qu'elles sont corrigées et que la correction est efficace.

Par non-conformité, il faut entendre tout ce qui compromet ou risque de compromettre le respect des exigences du client et des autres parties prenantes et/ou des exigences réglementaires et légales.

Cet objectif porte tant sur les non-conformités avérées (réelles) que sur les non-conformités potentielles.

L'analyse de ces non-conformités doit permettre de dégager des actions d'améliorations (correctives ou préventives). Nous renvoyons à ce propos au chapitre 5.2 ci-dessous.

Par ailleurs, ces problèmes concernent l'aspect technique et organisationnel au niveau qualité, sécurité, environnement et durabilité.

Exigence(s) :

- D'un point de vue technique

L'entreprise doit identifier les non-conformités (problèmes) d'une part liées aux divers matériaux et/ou produits utilisés et, d'autre part, liées à l'exécution.

Si le problème met en péril le respect des exigences du client et/ou les exigences réglementaires et légales, dans le cas d'une non-conformité liée à un produit et/ou à un matériau, l'entreprise doit s'assurer que ce produit et/ou matériau soit éliminé.

De même, dans le cas d'une non-conformité liée à l'exécution, l'entreprise doit s'assurer que la réparation soit réalisée si le problème met en péril le respect des exigences du client et/ou les exigences réglementaires et légales.

Toutefois, tant dans le cas d'une non-conformité liée à un produit et/ou à un matériau que dans le cas d'une non-conformité liée à l'exécution, elle pourra avertir le client de la nature du problème et le solliciter quant à un accord écrit lui permettant de ne pas remplacer le produit et/ou le matériau ou de ne pas procéder à la correction au niveau de l'exécution.

Dans le cas où le problème met uniquement en péril le respect d'une exigence fixée en interne et non communiquée, l'entreprise reste libre de son choix quant à la suite à donner à ce problème.

Les non-conformités peuvent être détectées par un membre du personnel de l'entreprise, elles peuvent être également mentionnées à l'entreprise par un sous-traitant, par l'Architecte, par le Maître d'ouvrage, par les autres parties prenantes, ...

Si une non-conformité est détectée en externe, il y a lieu de distinguer les problèmes détectés avant la réception provisoire et ceux détectés après réception provisoire.

En effet, les problèmes détectés avant la réception provisoire doivent être traités tel que décrit dans le présent chapitre, alors que ceux détectés après réception provisoire doivent être considérés comme des plaintes (cf. chapitre 3.3 ci-dessus).

- D'un point de vue sécurité et environnement

L'entreprise doit appliquer la procédure qui pour toute situation d'urgence potentielle identifiée⁶ détermine qui fait quoi et comment pour signaler, avertir, alerter et évacuer, si nécessaire, dans une telle situation.

L'Entreprise doit mettre en œuvre les mesures permettant de prévenir ou limiter les impacts environnementaux négatifs découlant éventuellement d'une telle situation.

Elle doit également communiqué avec le client en cas d'endommagement, de perte de sa propriété ou si elle a été rendue impropre à l'utilisation.

- D'un point de vue organisationnel :

L'entreprise doit identifier et s'assurer du suivi de tous les problèmes liés à son organisation tels que, une facture qui doit être refaite, du matériel déficient sur chantier, l'utilisation d'une version périmée de plan, ...

Les non-conformités avérées ou potentielles ainsi que leur suivi doivent être enregistrés.

Par suivi, il y a lieu d'entendre : l'analyse et la réalisation de la correction.

Document(s) proposé(s) :

- Enregistrement des non-conformités et de leur suivi.

⁶ Ces situations d'urgence potentielles ont donc été préalablement identifiées sur base d'une analyse des risques.

- Procédure en cas de situation d'urgence.
- Enregistrement relatif à la communication de cette procédure.

5.2. Évaluation de l'organisation de l'entreprise et actions d'amélioration

Objectif(s) : Evaluer que le système de management demeure pertinent, adéquat et efficace.

Situer l'entreprise dans une dynamique d'amélioration dans l'optique d'accroître la satisfaction du client : comment faire mieux ?

Les conséquences des actions d'améliorations sont diverses et sont notamment : une meilleure rentabilité, une meilleure image de marque, des avantages concurrentiels, une meilleure réputation, une capacité à fidéliser ses collaborateurs, clients et autres parties prenantes, sous-traitants et fournisseurs.

Exigence(s) :

L'organisation de l'entreprise doit être évaluée au moins annuellement .

Cette évaluation doit, au minimum, analyser les causes des problèmes constatés (cf. 5.1 ci-dessus) et des plaintes (cf. 3.3 ci-dessus).

En d'autres termes :

- L'entreprise doit analyser les causes des non-conformités avérées ou potentielles, en ce compris, des accidents, des incidents, des situations dangereuses.

Elle doit déterminer les actions :

- correctives nécessaires pour éliminer les causes réelles et ainsi éviter qu'elles ne réapparaissent
- préventives nécessaires pour éviter l'apparition d'une non-conformité potentielle et ainsi éviter qu'une non-conformité ne puisse apparaître.

- L'entreprise doit également analyser les causes des plaintes.

Elle doit déterminer les actions nécessaires pour éliminer les causes et ainsi éviter que les plaintes ne se reproduisent.

Cette évaluation peut être complétée par l'analyse des aspects suivants :

- les retours d'information des clients ;
- la conformité du produit ;
- l'évaluation des fournisseurs et sous-traitants ;
- l'état des actions préventives et correctives ;
- les actions issues des évaluations précédentes ;
- les changements pouvant affecter le système de management ;
- les accidents et les incidents ;
- les impacts de l'entreprise et de ses produits en termes de consommation de ressources naturelles, de production de déchets et d'émissions polluantes.
- une écoute attentive du personnel permet également de dégager des pistes d'amélioration.

Cette évaluation doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système de management QSED, y compris la politique QSED et les objectifs QSED.

A l'issue de cette évaluation, l'entreprise fixe :

- les actions d'améliorations nécessaires au niveau, d'une part, de l'efficacité du système QSED et, d'autre part, de la conformité du produit par rapport à toutes les exigences.
- les éventuels besoins en ressources, c'est-à-dire, le besoin en personnel, le besoin de formation du personnel, le besoin en matériel, ...
- les objectifs « qualité », « sécurité » (plans quinquennal et annuel), « environnemental » et « de durabilité » à court, moyen et long termes. Ces objectifs doivent être communiqués et évalués.

Les actions d'amélioration doivent donner lieu à un plan d'actions comprenant la désignation du responsable de l'exécution de l'action, la date à laquelle l'action est décidée ainsi que le délai dans lequel l'action doit être réalisée.

L'entreprise doit mettre en œuvre les actions décidées et en vérifier l'efficacité.

Document(s) proposé(s) :

- Rapport de l'évaluation et ses annexes dont notamment le rapport annuel du SIPPT (Service Interne de Prévention et de Protection au Travail).
- Plan d'actions

6. LEXIQUE

Achat durable : cf. http://marchespublics.cfwb.be/fr/informations-generales/quoi-de-neuf/actualites/circulaire-wallonne-du-28-11-2013-politique-d-achat-durable.html
Action corrective : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. Une action corrective a pour but d'empêcher la réapparition d'une non-conformité.
Action curative ou correction : action visant à éliminer une non-conformité détectée.
Action préventive : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable. Une action préventive a pour but d'empêcher l'apparition d'une non-conformité réelle.
Enregistrement : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité
Formation : acquérir des connaissances afin d'améliorer ses compétences
Instruction : procédures ordonnées tendant à établir une succession d'étapes pour atteindre un objectif fixé.
Manuel : document spécifiant le système de management d'un organisme
Non-conformité : non-satisfaction d'une exigence
Objectif qualité : ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité
Procédure : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus
Processus : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie
Produit : Dans le cadre du présent référentiel, le terme produit est utilisé pour désigner un matériau ou autre produit utilisé par l'entreprise.
Sensibilisation : rendre un groupe réceptif à quelque chose pour lequel il ne manifeste pas d'intérêt. Changement de comportement

TIC : technologie de l'information et de la communication.

Preuves tangibles : données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose. Une preuve tangible est obtenue par observation, mesurage essai ou un autre moyen.

Validation : confirmation par des preuves tangibles que les exigences pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites.

Vérification : confirmation par des preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites.

7. BIBLIOGRAPHIE

Ce document s'est largement inspiré de bons nombres de publications du CSTC mais également du guide chantier réalisé à l'initiative de la Confédération de la Construction.