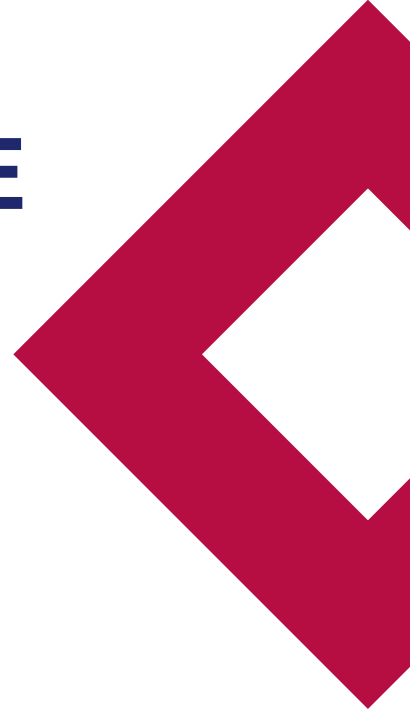


REFERENTIEL HQE RESIDENTIAL



Management de projet et Gouvernance HQE Residential certifié par CERQUAL Qualitel Certification

Version 02 : 1^{er} janvier 2025

www.qualitel.org
136 Bd Saint Germain - 75006 Paris - France



AVERTISSEMENT

Le présent référentiel élaboré par CERQUAL Qualitel Certification, est protégé par le droit d'auteur et reconnu par la convention de Berne - Tous droits réservés.



SOMMAIRE

| | | |
|------------|--|-----------|
| 0. | INTRODUCTION | 4 |
| 1. | DOMAINE D'APPLICATION | 5 |
| 2. | REFERENCES NORMATIVES | 5 |
| 3. | TERMES ET DEFINITIONS | 5 |
| 4. | CONTEXTE DE L'ORGANISME | 6 |
| 4.1. | ENJEUX DE L'ORGANISME | 6 |
| 4.2. | BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES | 6 |
| 4.3. | PERIMETRE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE | 6 |
| 4.4. | DEMARCHE QUALITE | 7 |
| 5. | RESPONSABILITE DE LA DIRECTION GENERALE | 7 |
| 5.1. | ENGAGEMENT DANS UN SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE | 7 |
| 5.2. | POLITIQUE DE LA DIRECTION GENERALE | 7 |
| 5.3. | ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES | 8 |
| 6. | ORGANISATION | 9 |
| 6.1. | GESTION DES RISQUES..... | 9 |
| 6.2. | METHODE DE TRAVAIL COLLABORATIF | 9 |
| 7. | RESSOURCES ET MOYENS | 9 |
| 7.1. | RESSOURCES HUMAINES, TECHNIQUES ET FINANCIERES | 10 |
| 7.2. | GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES | 10 |
| 7.3. | POLITIQUE D'ACHAT | 11 |
| 7.4. | COMMUNICATION | 11 |
| 7.5. | MAITRISE DOCUMENTAIRE | 11 |
| 7.6. | COMMERCIALISATION | 12 |
| 8. | REALISATION DES OPERATIONS | 14 |
| 8.1. | CONTEXTE | 14 |
| 8.2. | DEFINITION DU PROGRAMME..... | 15 |
| 8.3. | PLANIFICATION | 16 |
| 8.4. | RESSOURCES ET MOYENS | 17 |
| 8.5. | SURVEILLANCES ET REVUES | 19 |
| 8.6. | BILAN ET CAPITALISATION..... | 19 |
| 9. | EVALUATION | 20 |
| 9.1. | SYSTEME DE SURVEILLANCE..... | 20 |
| 9.2. | EVALUATION DU SYSTEME | 20 |
| 9.3. | RECLAMATIONS ET ENQUETES DE SATISFACTION..... | 21 |
| 10. | AMELIORATION | 21 |
| 10.1. | NON-CONFORMITE ET ACTIONS CORRECTIVES | 21 |
| 10.2. | BILAN ET AMELIORATION CONTINUE..... | 21 |



Management de projet et Gouvernance

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Les versions antérieures de ce document sont remplacées par la version en vigueur.

| N° et date de version | Date de mise en application | Principales modifications effectuées |
|-----------------------|-----------------------------|--|
| 01 / 01/02/2023 | 01/02/2023 | Première mise en application |
| 02 / 01/01/2025 | 01/01/2025 | Montée de version de tous les documents HQE Résidentiel, sans impact sur ce document |

0. INTRODUCTION

Le contenu du référentiel HQE Résidentiel se compose de 3 documents :

- Le référentiel Technique
- Le référentiel de Management de projet et Gouvernance
- Le référentiel de Qualité des Services et d'Information.

La certification HQE Résidentiel contribue à l'atteinte de 10 des 17 objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par l'Organisation des Nations Unies pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

Le présent document spécifie les exigences de management relatives à la performance des bâtiments Résidentiels en construction et rénovation.

La rubrique Système de Management Responsable comporte deux niveaux de maturité :

- **MG1** : 1^{er} niveau de Management, correspondant à une certification d'ouvrage (certification à l'opération) ;
- **MG2** : 2^{ème} niveau de Management, correspondant à la mise en place d'un Système de Management Responsable maîtrisé (certification en droit d'usage global).

1. DOMAINE D'APPLICATION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.1.1</p> <p>La présente section définit les dispositions que doivent satisfaire les organismes (Maître d'ouvrage privé, public, promoteurs immobiliers, constructeurs ...) pour mettre en place un système de management de projet, avec et sans gouvernance, sur l'ensemble de leurs constructions.</p> | • | • |

2. REFERENCES NORMATIVES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.2.1</p> <p>Dans le cadre de ses activités, l'organisme visé par ce document est réputé connaître et comprendre l'ensemble des lois, règlements et normes à respecter, y compris les textes internationaux en matière de responsabilité sociétale, et les principes et droits fondamentaux au travail définis dans la déclaration de l'OIT adoptée en 1998.</p> | • | • |

3. TERMES ET DEFINITIONS

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.3.1</p> <p>Les termes utilisés dans ce document font référence aux définitions données dans les normes de management ISO 9001 et 14001.</p> | • | • |

4. CONTEXTE DE L'ORGANISME

4.1. ENJEUX DE L'ORGANISME

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.4.1.1</p> <p>L'organisation doit déterminer les enjeux sociaux, économiques et environnementaux qui pourraient avoir un effet sur sa capacité à mettre en œuvre et à maintenir son système de management.</p> | | • |

4.2. BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.4.2.1</p> <p>L'organisation doit déterminer, par rapport à ses activités, les parties prenantes ainsi que leurs besoins et attentes.</p> | | • |

4.3. PERIMETRE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.4.3.1</p> <p>L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité de son système de management afin d'établir son périmètre en lien avec le périmètre de certification défini par les règles de certification. Pour cela, il doit prendre en compte le contexte de son activité, les besoins et attentes des parties prenantes définies précédemment, et son organisation (entités fonctionnelles ou branches concernées).</p> | | • |

4.4. DEMARCHE QUALITE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.4.4.1</p> <p>L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre, mettre à jour et améliorer continuellement un système de management conformément aux exigences de la présente section et déterminer comment il répond à ces exigences.</p> | | • |

5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION GENERALE

5.1. ENGAGEMENT DANS UN SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.5.1.1</p> <p>La Direction Générale doit démontrer son engagement dans un Système de Management Responsable. A ce titre, elle exprime les actions dans lesquelles elle est engagée et informe son personnel de ses attentes relatives à la mise en œuvre du Système de Management Responsable au sein de son organisme.</p> | | • |

5.2. POLITIQUE DE LA DIRECTION GENERALE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| | | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>SMR.5.2.1</p> <p>La Direction Générale doit définir la politique générale qu'elle souhaite développer au sein de son organisation. Elle peut définir des objectifs en termes de qualité de réalisation et de développement durable, environnemental, social et économique. Cette politique doit être mise à jour et maintenue à jour.</p> | | • |
| <p>SMR.5.2.2</p> <p>La politique générale de la Direction doit inclure les orientations qu'elle cherche à développer. Des objectifs quantifiés et des indicateurs peuvent être associés aux orientations, afin de vérifier plus facilement si les objectifs ont été atteints.</p> | | • |
| <p>SMR.5.2.3</p> <p>La Direction Générale doit s'assurer que cette politique est communiquée de manière adaptée à l'ensemble du personnel</p> | | • |
| <p>SMR.5.2.4</p> <p>La Direction Générale doit revoir ou conforter ses orientations au sein d'un comité ad hoc. Elle doit déclencher les actions visant à améliorer l'adéquation et l'efficacité de son système de management.</p> | | • |

5.3. ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.5.3.1</p> <p>La Direction Générale doit s'assurer que les rôles, les responsabilités et les pouvoirs sont définis et communiqués aux employés, à travers un organigramme mis à jour.</p> | | • |
| <p>SMR.5.3.2</p> <p>La Direction Générale doit désigner une ou plusieurs personnes en charge de la création, de la mise en œuvre et de la mise à jour du système de management. Ces personnes doivent également</p> | | • |

rendre compte du fonctionnement du système et de ses besoins d'amélioration.

6. ORGANISATION

6.1. GESTION DES RISQUES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|--|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.6.1.1</p> <p>La Direction Générale doit déterminer les risques et les opportunités économiques, sociaux et environnementaux à prendre en compte dans le cadre de ses activités, afin de prévenir ou réduire les effets secondaires et s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue.</p> <p>Les informations documentées sur les risques et opportunités à prendre en compte doivent être tenues à jour.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> |

6.2. METHODE DE TRAVAIL COLLABORATIF

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|--|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.6.2.1</p> <p>La Direction Générale se donne les moyens d'exploiter les informations issues de la maquette numérique réalisée (BIM).</p> <p>Par exemple : Formation, opérations pilotes, adaptation des processus, organisation des équipes autour d'un mode de travail collaboratif, etc.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> |

7. RESSOURCES ET MOYENS



7.1. RESSOURCES HUMAINES, TECHNIQUES ET FINANCIERES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.7.1.1</p> <p>La Direction Générale doit identifier et mettre à disposition les moyens humains, organisationnels, techniques et financiers nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> › à la mise en place du Système de Management, à sa mise en œuvre et à sa pérennité. › à une réalisation des ouvrages conforme aux exigences techniques et aux exigences de qualité de service et d'information client. | | • |

7.2. GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.7.2.1</p> <p>La Direction Générale délègue aux différents départements les pouvoirs nécessaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> › déterminer les compétences de leurs collaborateurs pour mener à bien leurs objectifs ; › assurer la formation de leurs salariés ou mener d'autres actions pour répondre à leurs besoins (embauche, sous-traitance). <p>Cela nécessite de :</p> <ul style="list-style-type: none"> › définir, sous forme d'organigramme, l'organisation générale et la structure de chaque branche/entité ; | | • |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> › préparer un descriptif des missions (ex : fiche de poste) à accomplir pour chaque fonction ; › adapter le plan de formation en fonction des besoins, des lacunes identifiées lors des revues de compétences et des performances attendues. | | |
|---|--|--|

7.3. POLITIQUE D'ACHAT

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|---|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.7.3.1</p> <p>L'organisme définit une politique d'achat responsable, concernant la réalisation des ouvrages, en s'appuyant sur son organisation, le contexte de son activité, les besoins et attentes des parties intéressées. Cette politique intègre au moins un critère dans chaque pilier du développement durable, à savoir économique, social et environnemental.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • |

7.4. COMMUNICATION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|---|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.7.4.1</p> <p>Lorsque l'organisme choisit de communiquer sur son engagement envers la certification tant en interne qu'en externe, il doit le faire de manière maîtrisée (stratégie, plan, procédure, etc.) et dans le respect de la charte graphique et d'usage.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • |

7.5. MAITRISE DOCUMENTAIRE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| | | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>SMR.7.5.1</p> <p>Une veille réglementaire est effectuée par domaines d'activité. L'information est diffusée aux employés concernés.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • |
| <p>SMR.7.5.2</p> <p>Les documents liés au Système de Management doivent être contrôlés et gérés selon une procédure fixant les modalités de validation, de diffusion, de mise à jour, de traçabilité et de conservation, afin de disposer d'informations toujours fiables et disponibles.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • |

7.6. COMMERCIALISATION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|---|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.7.6.1</p> <p>L'offre commerciale doit intégrer les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> › une documentation de présentation de l'entreprise, › une plaquette commerciale, › la grille d'appel de fond, › un plan type, › un contrat type, › les prestations liées à l'offre commerciale, › l'argumentaire lié à l'offre commerciale certifiée (ex : avantages en termes d'emplacement, de qualité de conception et de réalisation, de cadre de vie, de desserte, de commodités, de possibilités de financement, de respect de l'environnement, de confort, de performance, etc.). <p>Des arguments spécifiques complémentaires peuvent éventuellement figurer dans l'offre commerciale (financement, mise en place de locataire, garantie de loyer, ...).</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • |
| <p>SMR.7.6.2</p> <p>Les équipes en charge de la commercialisation doivent être informées de l'engagement global dans la certification, de son</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • |

contenu, du processus de certification afin d'être en mesure de
les communiquer aux clients.

8. REALISATION DES OPERATIONS

8.1. CONTEXTE

8.1.1. ETUDES PREALABLES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.1.1.1</p> <p>Une analyse des atouts et des contraintes du site est réalisée en phase conception. Cette analyse doit permettre de disposer d'éléments permettant de bien intégrer l'ouvrage sur le site.</p> <p>Cette étude peut être engagée dès la sélection du foncier. Elle doit contenir les préconisations à mettre en œuvre nécessaires à la construction du programme, par thème analysé et/ou sous forme de bilan global.</p> <p>L'analyse de site doit être diffusée à l'ensemble des intervenants concernés</p> | • | • |

8.1.2. BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.1.2.1</p> <p>Les besoins et attentes des parties intéressées internes et externes sont identifiés en s'appuyant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> › les demandes éventuelles de l'Etat ; › les exigences des financeurs éventuels ; › les retours d'expériences des opérations précédemment réalisées, au travers d'enquêtes de satisfaction des occupants, d'échanges avec les gestionnaires et les mainteneurs ; › les attentes des futurs occupants telles qu'il peut les appréhender à ce stade du montage de l'opération | • | • |

(études de marché, données statistiques, enquêtes occupants), les demandes des réservataires, etc.

8.2. DEFINITION DU PROGRAMME

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.2.1.1</p> <p>Le programme de l'opération est établi et prend en compte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> › la nature et la situation de l'opération, aménagements de la/les parcelle(s) ; › le nombre, la nature et la typologie des locaux (pour les maisons groupées comportant notamment des parties communes), les surfaces et orientations ; › les exigences architecturales, techniques et fonctionnelles recherchées ; › le niveau des prestations et équipements souhaités ; › les labels recherchés ; › les profils éventuels ; › le budget prévisionnel ; › le calendrier prévisionnel des différentes phases de l'opération. | • | • |

8.3. PLANIFICATION

8.3.1. GESTION DES RISQUES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.3.1.1</p> <p>Les risques juridiques, commerciaux, techniques, environnementaux, financiers et fiscaux liés à l'opération doivent être identifiés et évalués. Cette évaluation des risques permet de mettre en œuvre d'éventuelles actions de prévention au cours de la programmation, de la conception ou de la réalisation de l'opération.</p> | • | • |

8.3.2. PLANIFICATION DE L'OPERATION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.3.2.1</p> <p>Pour chaque projet, une planification doit être réalisée en cohérence avec les responsabilités et fonctions associées.</p> <p>Elle comporte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Les dates clés importantes du projet (exemple dépôt du PC) ; › Les étapes de contrôles, de revue le cas échéant et de validation ; › Les livrables attendus en fin de chaque étape. <p>La planification doit être tenue à jour et mise à disposition des intervenants concernés.</p> | • | • |

8.4. RESSOURCES ET MOYENS

8.4.1. CRITERES DE SELECTION DES PRESTATAIRES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.4.1.1</p> <p>Les critères de sélection des prestataires participants à la conception (Maîtrise d'œuvre, bureaux d'études, architectes...) doivent être définis en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> › des spécificités de l'opération ; › des compétences en adéquation avec les prestations attendues (qualifications, références, expériences...). <p>Dans le cas où ceux-ci ne disposent pas des expériences ou compétences attendues, ils doivent s'allouer les moyens en adéquation avec leur mission.</p> | • | • |

8.4.2. CONTRATS ET MISSIONS DES PRESTATAIRES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.4.2.1</p> <p>En cas de recours à des prestataires de conception (Maîtrise d'œuvre, bureaux d'études, architectes...hors missions d'AMO), l'organisme s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> › exiger que leurs activités soient garanties par une assurance de responsabilité civile et décennale ; › avoir établi un contrat avant tout commencement de mission ; › assurer la cohérence de ce contrat avec les exigences de l'opération ; › les informer, par écrit, de toute modification du projet initial affectant leur contrat. | • | • |

8.4.3. MAITRISE DOCUMENTAIRE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.4.3.1</p> <p>Les documents requis lors de la réalisation des opérations doivent être maîtrisés et gérés. Les modalités d'approbation, diffusion, mise à jour, traçabilité, conservation, accessibilité, protection et élimination sont définies.</p> | • | • |

8.4.4. INFORMATION ET COMMUNICATION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.4.4.1</p> <p>Le demandeur doit déterminer des actions de communication pertinentes vis-à-vis des intervenants et des parties intéressées. Cette communication doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> › pour les intervenants : être adaptée au contexte et au profil HQE de l'opération ; et porter, en particulier, sur les impacts environnementaux de l'opération et les mesures mises en œuvre. › pour les parties intéressées : tenir compte du contexte politique, du contexte de l'opération, de la sensibilité des parties intéressées, etc. De plus, le demandeur doit également enregistrer les demandes des parties intéressées et les réponses qu'il y apporte. | • | • |

8.5. SURVEILLANCES ET REVUES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.5.1</p> <p>Pendant l'exécution des travaux, l'organisme s'assure que les différents intervenants (architectes, maîtrise d'œuvre d'exécution, contrôleurs techniques, conducteurs de travaux, ...) effectuent leurs interventions conformément aux engagements pris.</p> <p>Il doit vérifier en cours et fin de réalisation que l'ouvrage est conforme aux exigences réglementaires et contractuelles.</p> | • | • |

8.6. BILAN ET CAPITALISATION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.8.6.1</p> <p>Après la livraison, le demandeur établit un bilan de l'opération à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> › des éventuels écarts par rapport au profil HQE visé, aux coûts et aux délais constatés ; › du nombre et de la nature des réserves ; › des éventuels dysfonctionnements observés en cours d'opération (programme, conception ou réalisation) ; › de l'appréciation de la conformité des prestations techniques et des travaux réalisés par les prestataires et les entreprises ; › du bilan éventuel des procédures de la maîtrise de l'impact sanitaire lors du chantier (en cas de chantier sur site sensible, ou en site occupé) ; › si possible des retours de satisfaction (ou de non-satisfaction) des clients et des autres parties intéressées, que le demandeur recueille et enregistre. | • | • |

L'objectif de ce bilan est d'accroître la pertinence et l'efficacité des dispositions mises en œuvre, à partir de l'expérience concrètement vécue sur le terrain.

9. EVALUATION

9.1. SYSTEME DE SURVEILLANCE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.9.1.1</p> <p>Afin de suivre le respect des exigences du système de management, des outils sont mis en place au niveau Management et au niveau opérationnel. Ils doivent permettre de mesurer annuellement la qualité du système.</p> | | • |

9.2. EVALUATION DU SYSTEME

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.9.2.1</p> <p>Les différents processus et/ou procédures portant sur le Système de Management sont suivis au moins une fois par cycle de 3 ans en présence des personnes directement concernées.</p> <p>Chaque auto-évaluation sera enregistrée séparément.</p> | | • |
| <p>L'organisme identifie les points forts et les points faibles des prestations à partir des différents bilans d'opérations ou d'éléments d'appréciation à sa disposition.</p> <p>Il en fait une analyse et déclenche lorsque nécessaire des actions auprès des prestataires et/ou révisé ses critères de sélection.</p> | | • |

9.3. RECLAMATIONS ET ENQUETES DE SATISFACTION

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.9.3.1</p> <p>Les réclamations reçues à toutes les phases du projet (conception, réalisation, livraison et après livraison) doivent être enregistrées ainsi que le traitement de ces dernières</p> | | • |
| <p>Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des clients ou des occupants. Les résultats sont exploités</p> | | • |

10. AMELIORATION

10.1. NON-CONFORMITE ET ACTIONS CORRECTIVES

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.10.1.1</p> <p>Une procédure doit être mise en place pour définir les modalités de détection et de traitement des non-conformités des ouvrages et du système de management qui pourraient remettre en cause la certification. Les non-conformités, les analyses des causes et les actions mises en place doivent être enregistrées.</p> | | • |

10.2. BILAN ET AMELIORATION CONTINUE

| | MANAGEMENT OPERATION | SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE |
|--|----------------------|-----------------------------------|
| | MG1 | MG2 |
| <p>SMR.10.2.1</p> <p>Les faits recueillis grâce au suivi (outils de surveillance, bilan d'opération, rapports de chantier, auto-évaluations, enquêtes de satisfaction, réclamations, dysfonctionnements...) doivent faire l'objet d'un rapport au moins une fois par an. L'objectif de ce rapport est d'accroître progressivement l'adéquation et l'efficacité</p> | | • |

des procédures et dispositions mises en place, en s'appuyant sur l'expérience concrète du terrain.

Les rapports sont transmis à la Direction Générale pour revoir la cohérence avec ses orientations et déclencher d'éventuelles actions d'amélioration.