

Équipement

Plan Qualité Tennis® : la parole aux experts !



Les entreprises référencées Plan Qualité Tennis® sont soumises, tous les ans, à des contrôles techniques (sur des chantiers réalisés) et à un audit qualité qui permettent de vérifier le respect des éléments techniques et normatifs lors de la construction d'équipements. Ces vérifications garantissent un service client de qualité contrôlé par le service Équipement de la FFT. Quelques contrôleurs* nous éclairent sur les missions qui leur sont confiées dans le cadre de ce Plan Qualité Tennis®.



TOUS CES CONTRÔLES SONT RÉALISÉS DANS LE BUT DE VÉRIFIER LA CONFORMITÉ AUX RÈGLEMENTS DE LA FFT

Vous réalisez des contrôles chantiers ou audits des entreprises dans le cadre du Plan Qualité Tennis® : en quoi consistent-ils ?

Amélie Parey : Les audits documentaires du PQT® sont réalisés au siège de l'entreprise chaque année et permettent de vérifier l'engagement de l'entreprise dans une démarche qualité. Durant l'audit, plusieurs volets sont appréhendés : documentation commerciale et technique des produits proposés, gestion des ressources humaines, processus de réalisation d'une affaire (méthodologie de suivi, modes opératoires employés...), gestion du SAV, stratégie qualité... Une partie importante de ces contrôles est réalisée sur les dossiers d'affaires, avec audit de plusieurs chantiers réalisés durant l'année écoulée depuis la première visite sur site jusqu'à la réception des travaux en intégrant une vérification des achats et des contrôles de l'entreprise. Tous ces volets ont pour objectif d'améliorer la satisfaction client – qui est elle-même vérifiée par le biais des retours de questionnaires de satisfaction.

Régis Paillard : Les audits sont une évaluation de l'organisation documentaire des entreprises. Il ne s'agit pas de vérifier le travail de l'entreprise mais uniquement sa capacité à répondre aux exigences d'organisation.

Claudia Pereira : Les contrôles "chantiers" sont réalisés inopinément, soit pendant le déroulement d'un chantier, soit à la fin pour vérifier la bonne application du revêtement et les performances sportives et de sécurité de ce dernier.

Sur quelles bases sont-ils réalisés (références, normes...)?

Amélie Parey : Les audits s'appuient sur les normes en vigueur – la NF P90-110, norme française portant sur les conditions de réalisation des terrains de tennis ou encore les normes d'essai relatives aux surfaces en revêtement synthétique (NF EN 15330-1, NF EN 15330-2 et NF EN 14877). Les entreprises s'engagent également à respecter le référentiel d'exigences et de bonnes

pratiques élaboré par le comité PQT®, le cahier des charges fédéral pour la réalisation des padels ainsi que les guides FEDAIRSPORT relatifs à l'entretien et la rénovation des courts de tennis.

Régis Paillard : Même s'il s'agit d'une démarche qualité, nous ne prenons pas en compte les normes liées à la certification car il s'agit d'une démarche volontaire et privée.

Claudia Pereira : Lors du contrôle appelé "chantier en cours", on vérifie le respect des normes et règles de l'art, la qualité des produits utilisés, la qualité d'application des produits et procédés. Cela peut inclure par exemple la vérification de la conformité du sol support, lors d'une transformation d'un court existant. Lors du contrôle dit "chantier terminé" sont réalisées des observations visuelles sur la qualité d'application et le bon état du revêtement posé, ainsi que les paramètres liés aux qualités sportives et de sécurité : contrôle de planéité de toute la surface, mesures de perméabilité du revêtement (si perméable), contrôle des pentes du terrain, vérification des dimensions du court et des dégagements, mesures de glissance linéaire et de rebond angulaire (vitesse de jeu). Tous ces contrôles sont réalisés dans le but de vérifier la conformité aux règlements de la Fédération Française de Tennis et à la norme NF P90-110 des matériaux et de leur mise en œuvre.

Quels sont les points forts ou points faibles relevés au cours des dernières années ?

Amélie Parey : Il y a plusieurs points forts, et d'abord la diversité des points audités – tant pour l'aspect administratif et gestion que sur l'aspect technique. L'entreprise a un vrai devoir de formalisation et de conservation des documents. Autre point fort, l'augmentation du nombre de retours clients obtenus par les entreprises (60 % au minimum sur le nombre de chantiers réalisés), ce qui permet une analyse plus pertinente des axes d'amélioration et révèle globalement un haut niveau de satisfaction pour les entreprises auditées.

Le point faible résiderait plutôt dans la saisonnalité de l'activité tennis. Il est plus difficile de satisfaire les demandes des clients sur les dates d'intervention en pleine saison de production. Cela se ressent au niveau des retours clients ; un travail d'information est encore à produire. Un

second point s'observe sur les conseils à l'entretien, partie intégrante du PQT®. Les conseils sont prodigués aux personnes suivant le chantier (mairie, direction des sports...) mais ne sont pas toujours transmis aux réels intéressés tels que les Tennis Clubs exploitants des infrastructures sportives.

Régis Paillard : Les points forts sont clairement l'implication du personnel dans son domaine d'activité et la volonté de satisfaire les clients, tandis que les difficultés résident dans la précision de l'organisation et la synthèse documentaire. Ce n'est pas si facile, de mettre en place un système de management de la qualité qui nous ressemble, qui soit le plus précis et le plus synthétique possible !

Claudia Pereira : Depuis le début de l'existence du PQT®, nos contrôles ont permis de rappeler et de faire respecter la norme NF P90-110 pour la construction et la rénovation de courts de tennis. Des améliorations sur le choix des matériaux et leur mise en œuvre ont été observées depuis. Ce qui a par exemple permis de mieux sensibiliser les entreprises aux critères normatifs à exiger pour le choix du gravier à employer pour les bétons poreux : malgré les difficultés à se procurer ce type de matériaux dans certaines régions de France, les installateurs veillent à sélectionner les bons fournisseurs, pour chaque chantier.

« CES TROIS MOTS, PLAN QUALITÉ TENNIS, RÉSUMENT BIEN CE QUE RECHERCHENT LES CLIENTS »

Quel est l'impact de votre intervention et du PQT® sur la satisfaction des clients ?

Amélie Parey : En faisant le choix de suivre le règlement PQT®, l'entreprise s'engage à respecter les référentiels et normes de la profession. Les audits permettent également de vérifier que l'entreprise respecte bien toutes les étapes nécessaires à la bonne réalisation d'une affaire : la visite obligatoire du site du client avant de remettre un devis, le suivi de ses équipes et de ses

fournisseurs, la réalisation des contrôles internes et externes aux étapes clés du chantier et le traitement du SAV. Tous ces points permettent de saisir au mieux les attentes des clients et, comme énoncé précédemment, l'augmentation du nombre d'enquêtes satisfaction permet d'identifier les axes d'amélioration selon lesquels les entreprises doivent travailler, mais également le comité PQT® qui, par voie de conséquence, reçoit l'ensemble des retours et des demandes SAV pour toutes les entreprises référencées. L'impact ne peut être que positif pour la profession.

Régis Paillard : Le premier impact est l'ouverture vers la réflexion et le fait de lever un peu la tête par rapport à l'activité de tous les jours des entreprises. Ensuite cette intervention permet de comprendre que l'organisation documentaire au travers de ce PQT® n'est pas une contrainte mais une aide destinée à rassembler tout le monde pour aller vers un même objectif de qualité et donc, in fine, de satisfaction du client. Le PQT® est clairement un support qui amène la satisfaction des clients et ils l'expriment au travers des enquêtes, globalement très positives. Ces 3 mots, Plan Qualité Tennis, résument bien ce que recherchent les clients.

Claudia Pereira : Le PQT® étant un gage de qualité de l'entreprise vis-à-vis de son client, notre intervention sur le terrain, pour vérifier cette même qualité, est la bienvenue tant auprès des clients particuliers qu'auprès des clubs ou des mairies. La FFT, via le service Équipement, réalise également tout au long de l'année des contrôles, des visites dans les clubs, des études techniques, qui permettent de garantir aux clients et aux utilisateurs une qualité optimale dans les travaux réalisés. ■

* Les contrôleurs :

Régis Paillard : auditeur COFRAC – auditeur pour le Plan Qualité Tennis® "Courts Couverts" et "Maître d'œuvre Bâtiment".

Amélie Parey : NOVAREA – auditrice Plan Qualité Tennis® "Sols Sportifs"

Claudia Pereira : LABOSPORT – ingénieur "Contrôles Chantiers"

PLUS D'INFOS

La nouvelle liste des entreprises PQT® est disponible en ligne à l'adresse : <http://www.fft.fr/fft/equipement/trouver-une-entreprise-specialisee>

Contact : FFT – Service Équipement
01 47 43 48 11 – equipement@fft.fr