



HAL
open science

Mise en place du référentiel APSAD F7

Cédric Gerbaud

► **To cite this version:**

Cédric Gerbaud. Mise en place du référentiel APSAD F7. Sciences pharmaceutiques. 2021. dumas-03660750

HAL Id: dumas-03660750

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03660750v1>

Submitted on 23 May 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Mémoire de fin d'études

Parcours : Master 2 IS-PRNT
Année Universitaire : 2020-2021



Mise en place du référentiel APSAD F7 par Cédric GERBAUD

Une alternance encadrée par :
Tuteur Entreprise : Laurence PIERRON – Tuteur Universitaire : David BERGÉ-LEFRANC



	Nom	Date	Visa
Rédacteur / Alternant	GERBAUD Cédric	19/08/21	
Approbateur / Tuteur Entreprise	PIERRON Laurence	20/08/21	

I. SOMMAIRE.

I.	SOMMAIRE	2
II.	GLOSSAIRE	3
III.	TABLE DES ILLUSTRATIONS	4
IV.	REMERCIEMENTS	5
V.	MON PARCOURS	6
VI.	PRESENTATION DE MON ENTREPRISE D'ACCUEIL	7
1.	Le groupe SNEF en quelques mots	7
2.	La gouvernance	8
3.	Un peu d'histoire	8
4.	Le groupe SNEF en quelques chiffres	8
5.	Les activités nucléaires	9
VII.	INTRODUCTION	10
VIII.	PRESENTATION DU PROJET	11
1.	Contextualisation du projet	11
2.	Les avantages à être certifié	13
IX.	APPROPRIATION DU REFERENTIEL APSAD F7 ET IDENTIFICATION DU PLAN D'ACTION	14
1.	Définition et exemple d'un système de management	14
2.	L'organisme certificateur : le CNPP	15
3.	Compréhension du référentiel APSAD F7 et de ses exigences	16
4.	Le processus d'admission et les enjeux du référentiel	19
5.	Établissement de la matrice des exigences	20
6.	Identification du plan d'action	21
X.	DEPLOIEMENT DU REFERENTIEL APSAD F7	22
1.	Rédaction du corpus documentaire	22
2.	Présentation du projet aux équipes	25
3.	Gestion d'un projet APSAD au travers d'un synoptique	26
4.	Les suites du projet de certification	28
XI.	CONCLUSION	29
XII.	BIBLIOGRAPHIE	30
XIII.	ANNEXES	31
1.	Annexe 1 : Plan d'audit	31
2.	Annexe 2 : Les sanctions	36
3.	Annexe 3 : Implantation de SNEF dans le monde	39
4.	Annexe 4 : Les exigences détaillées	40
5.	Annexe 5 : Certificat type Q7	44
6.	Annexe 6 : Les conditions particulières	45
7.	Annexe 7 : les référentiels APSAD	46
XIV.	RESUME	47
XV.	ABSTRACT	48

II. GLOSSAIRE.

APS : ALSTOM POWER SERVICE

APSAD : Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommage

Assurance RC : Assurance Responsabilité Civile

CA : Chiffre d'Affaires

CEA : Commissariat à l'Energie Atomique

CMSI : Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie

CNPE : Centre Nucléaire de Production d'Electricité

CNPP : Centre National de Prévention et de Protection

DAI : Détection Automatique Incendie

DCT : Dispositif Commande Terminal

DPEF : Déclaration de Performance Extra-Financière

DRT : Dossier de Réalisation de Travaux

ECME : Équipement de Contrôles de Mesure et d'Essais

EDF : Electricité De France

EP : Établissement Pilote

EPC : Equipement de Protection Collective

EPI : Equipement de Protection Individuelle

EPR : réacteur nucléaire EPR European Pressurised Reactor en anglais, en français Réacteur à Eau Pressurisé

ERI : Etudes de Risques Incendie

GE : General Electric

GES : Gaz à Effet de Serre

ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité

ISO : International Organization for Standardization

IS-PRNT : Ingénierie de la Santé Prévention des Risques et des Nuisances Technologiques

MRI : Maîtrise des Risques Incendie

MRTP : Management des Risques Technologiques et Professionnels

QSE : Qualité, Sécurité, Environnement

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SDI : Système de Détection Incendie

SPS : SNEF Power Services

SSE : Santé, Sécurité, Environnement

SSI : Système de Sécurité Incendie

III. TABLE DES ILLUSTRATIONS.

Figure 1 (Logo groupe SNEF)	7
Figure 2 (Domaine de compétence)	7
Figure 3 (Gouvernance du groupe SNEF).....	8
Figure 4 (chiffres du Groupe SNEF)	8
Figure 5 (Chiffres de SPS en 2021).....	9
Figure 6 (Quelques clients de SPS)	9
Figure 7 (Schéma explicatif d'un système de sécurité incendie catégorie A).....	11
Figure 8 (Détecteur multi et détecteur de flammes)	12
Figure 9 (Indicateur d'action)	12
Figure 10 (tableau répétiteur)	12
Figure 11 (Logo du CNPP)	15
Figure 12 (Organigramme type)	25
Figure 13 (Synoptique de gestion de projet).....	27
Figure 14 (Synoptique d'intervention).....	28
Figure 15 (Plan d'audit APSAD F7 1/5).....	31
Figure 16 (Plan d'audit APSAD F7 2/5).....	32
Figure 17 (Plan d'audit APSAD F7 3/5).....	33
Figure 18 (Plan d'audit APSAD F7 4/5).....	34
Figure 19 (Plan d'audit APSAD F7 5/5).....	35
Figure 20 (Carte d'implantation du groupe SNEF).....	39
Figure 21 (Exigences détaillée APSAD F7 1/4).....	40
Figure 22 (Exigences détaillée APSAD F7 2/4).....	41
Figure 23 (Exigences détaillée APSAD F7 3/4).....	42
Figure 24 (Exigences détaillée APSAD F7 4/4).....	43
Figure 25 (Trame du compte rendu de vérification périodique type APSAD Q7)	44
Figure 26 (Les référentiels APSAD)	46

IV. REMERCIEMENTS.

Avant toute chose, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué de quelques façons à la réussite de mes deux années d'alternance au sein du groupe SNEF et plus particulièrement :

Madame Laurence PIERRON, Directeur QSE de SNEF POWER SERVICES, ma tutrice d'apprentissage, pour sa disponibilité, son accompagnement dans l'ensemble de mes différentes missions et ses précieux conseils,

Madame Aurore DUCOURAU, Ingénieure sécurité du groupe, ma tutrice lors de ma première année, pour m'avoir accueilli au sein du service SSE central, pour son accompagnement et son professionnalisme,

Madame Claire GALAND, Ingénieure sécurité du groupe, pour ses nombreux conseils du fait de sa grande expérience dans le domaine et de son implication dans le bon déroulement de mon apprentissage.

Monsieur Pierre THIRIOT, alternant RSE chez SPS, avec qui j'ai travaillé en binôme sur diverses missions.

L'ensemble des responsables QSE d'agences, avec lesquels j'ai collaboré pour la réalisation de mes différentes missions et à l'ensemble des équipes de SPS pour leur accueil.

Je remercie aussi Monsieur BERGÉ-LEFRANC David, mon tuteur universitaire, pour ses bons conseils durant ces deux années ainsi que pour le suivi de ma formation.

Je n'oublie pas de remercier l'équipe du master IS-PRNT, les professeurs et intervenants de la faculté de pharmacie de Marseille, pour la qualité des enseignements dispensés.

V. MON PARCOURS.

Je suis sur le point de terminer mon cursus en master 2 IS-PRNT (Ingénierie de la Santé Prévention des Risques et Nuisances Technologiques), réalisé en alternance au sein du groupe SNEF à Marseille (13). Tout d'abord affecté dans le service SSE Groupe en charge de la politique SSE du Groupe et du support aux agences en France et à l'étranger. A la suite d'un changement d'organisation du Groupe SNEF, les services centraux ont été affectés dans les Business Units ou les filiales. J'ai alors poursuivi mon alternance dans le service support QSE de SNEF POWER SERVICES (filiale nucléaire du groupe SNEF).

Durant mon parcours scolaire, j'ai obtenu mon baccalauréat STI2D (sciences et technologies de l'industrie et du développement durable) et un BTS à Carpentras (84) dans le domaine de l'éco-conception, de la conception assistée par ordinateur et de la production sur machine-outil.

Ce BTS m'aura permis de bien appréhender les conditions de travail des salariés en atelier ainsi que les risques liés à leurs activités. J'ai ensuite poursuivi mon cursus par une licence MRTP (Management des Risques Technologiques et Professionnels) option risques environnementaux à Avignon (84), en alternance dans l'entreprise Lafarge Béton France au siège historique de la société à Mondragon (84).

Cette formation m'aura apporté une spécialisation dans la gestion des risques technologiques et professionnels, le master IS-PRNT était donc une suite logique afin de compléter mes compétences dans les domaines de la prévention.

En Master 2, j'ai porté mon choix sur les options nucléaire et énergétique afin d'élargir mes connaissances. À l'issue du master, mon souhait serait de m'investir professionnellement dans le domaine nucléaire ou environnemental.

VI. PRESENTATION DE MON ENTREPRISE D'ACCUEIL.



Figure 1 (Logo groupe SNEF)

Mon entreprise d'accueil est le groupe SNEF, dont le siège se situe à Marseille.

1. Le groupe SNEF en quelques mots.

SNEF dispose d'une large palette de compétences techniques, capable d'intervenir de bout en bout, tout au long du cycle de vie des installations tertiaires industrielles dont les installations nucléaires.

Le groupe SNEF est composé d'ingénieurs, de concepteurs, d'intégrateurs, de mainteneurs, de techniciens, d'électriciens et d'opérateurs de solutions multi-techniques dans les domaines de l'énergie, de la mécanique et du numérique.

SNEF ne cesse de se moderniser, promoteurs de la révolution numérique, des objets connectés, du big data, de l'intelligence artificielle et de la réalité virtuelle. Le groupe SNEF est présent sur tous les continents.

Une représentation de l'implantation est en annexe 3.

Le groupe SNEF peut intervenir dans les domaines suivants :

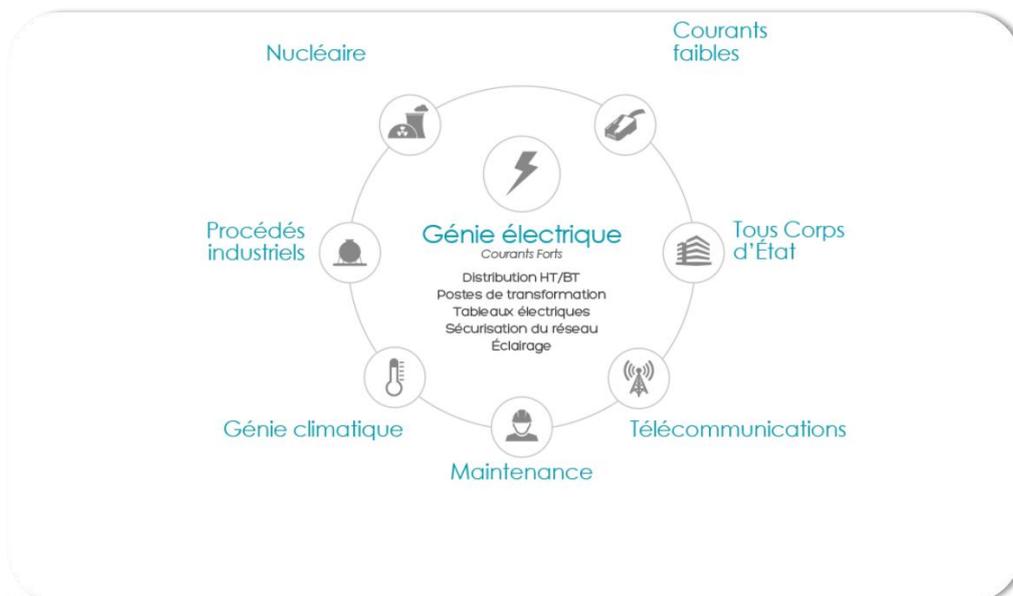


Figure 2 (Domaine de compétence)

2. La gouvernance.

La direction du groupe SNEF est composée de Jean-Pierre DREAU qui est le président du groupe et le président du conseil d'administration, du directeur général du groupe Stéphane CORTEEL et de leurs directeurs généraux adjoints.



Figure 3 (Gouvernance du groupe SNEF)

3. Un peu d'histoire.

Créé en 1905, le groupe SNEF est né sur le Port de Marseille en tant qu'électricien de bord puis s'est développé sur les ports et arsenaux de France. Fidèle à sa démarche de progrès continu, le groupe SNEF s'est tourné vers l'industrie jusqu'à devenir un acteur reconnu du génie électrique, de l'instrumentation et du contrôle-commande. Dans les années 80, l'entreprise a diversifié son activité vers d'autres secteurs de l'industrie avant de conquérir les marchés des télécommunications, du tertiaire et du nucléaire. Depuis, son réseau d'agences s'est étendu en France et à l'international.

Le groupe SNEF est implanté en Europe de l'Est, en Amérique latine et en Afrique au travers de filiales locales.

4. Le groupe SNEF en quelques chiffres.

Plus de 13 000 collaborateurs travaillent au sein du groupe SNEF. L'implantation du groupe dans de nombreux pays et la diversité de ses activités dans le domaine du génie électrique font de SNEF un expert dans ce domaine.



Figure 4 (chiffres du Groupe SNEF)

5. Les activités nucléaires.

Le groupe SNEF a acheté en mars 2020 la société ALSTOM POWER SERVICE (APS) qui constituait une partie des activités nucléaires du groupe GE (General Electric) en France. Depuis quelques mois, ces activités et les agences SNEF spécialisées pour les marchés du Nucléaire ont fusionné pour créer SNEF POWER SERVICES, devenu une nouvelle filiale du Groupe SNEF.

Présent sur une dizaine de sites en France, SPS est composé de 4 régions spécialisées dans le nucléaire, SPS région Nord-Ouest, SPS région Nord-Est, SPS région Sud-Ouest, SPS région Sud-Est et une filiale Protea.

Plus de 1 200 spécialistes travaillent pour la mise en œuvre de solutions multi-techniques, tout au long du cycle de vie des installations nucléaires. Leurs activités sont le génie électrique, la maintenance, la mécanique industrielle et les travaux neufs.



Figure 5 (Chiffres de SPS en 2021)

Les principaux clients de SPS sont illustrés par la figure suivante :



Figure 6 (Quelques clients de SPS)

VII. INTRODUCTION.

En guise d'introduction, nous allons voir différents éléments permettant de présenter le sujet de ce mémoire, la mise en place d'un référentiel APSAD F7.

Avant d'introduire ce sujet, voici un exemple de l'importance des certifications APSAD.

Deux incendies se sont produits sur le campus alsacien d'OVHCloud, une entreprise française dédiée à l'hébergement de données. L'événement a engendré beaucoup de réactions chez les professionnels du domaine. « *Les appels d'offres des clients requièrent désormais des informations sur l'assurance de l'infrastructure, mais aussi des certifications APSAD (qui concernent le mode de construction, de fonctionnement et de maintenance des bâtiments en termes de sécurité incendie)* », indique Arnaud de Bermingham, président de Scaleway, dans un podcast au JDN. Un rapport d'expertise de Bureau Veritas sur la sécurité incendie à révèle qu'il y avait des manquements dans la sécurité incendie du fait de la vétusté du bâtiment.

L'entreprise SPS est spécialiste des travaux électriques en milieu nucléaire. Les techniciens de SPS réalisent des opérations de maintenance et des travaux neufs sur les installations de détection incendie. A ce jour l'entreprise n'est pas certifiée APSAD F7. Il a été décidé de mettre en place la certification APSAD F7 au sein d'une agence de SPS car de nombreux clients requièrent cette certification pour travailler sur leurs sites.

Cette certification APSAD F7 est octroyée par le CNPP. Elle atteste que l'entreprise maîtrise les interventions de maintenance sur les Systèmes de Détection Incendie (SDI) et les Centralisateurs de Mise en Sécurité Incendie (CMSI). L'entreprise certifiée se doit de respecter rigoureusement les exigences du référentiel APSAD F7. Ce point garantit le fait que les opérations de maintenance sont réalisées dans des conditions de sécurité optimales et dans le respect de la réglementation.

L'objectif de ce projet est de mettre en œuvre un système de management permettant de répondre aux exigences du référentiel APSAD F7. Pour ce faire, nous pouvons nous poser la question suivante :

Comment mettre en œuvre un système de management selon les exigences du référentiel APSAD F7 ?

Dans le but de répondre à cette problématique, nous allons voir dans un premier temps le contexte du projet, dans second temps nous allons étudier comment s'approprier le référentiel APSAD F7 et dans un dernier temps, nous verrons comment déployer un système de management conforme au référentiel APSAD F7.

VIII. PRESENTATION DU PROJET.

1. Contextualisation du projet.

Le projet de mettre en place la certification APSAD F7 fait suite à une volonté de faire certifier les activités de maintenance des systèmes de détection incendie. Le périmètre proposé pour cette certification APSAD F7 est l'agence SPS Manche ; cette agence a été choisie pour les raisons suivantes :

- ✚ existence de contrats de maintenance des systèmes de détection incendie,
- ✚ nouveaux contrats en 2021,
- ✚ capacité à réaliser des opérations de maintenance préventives et correctives,
- ✚ capacité d'approvisionnements en pièces de rechange,
- ✚ maîtrise des travaux neuf et des essais sur les SDI et les CMSI,
- ✚ participation à la mise à niveau ou à la modernisation des installations sur les sites clients.

Ci- dessous, le schéma d'un SSI de catégorie A. C'est sur ce type de matériel que les techniciens réalisent des opérations de maintenance.

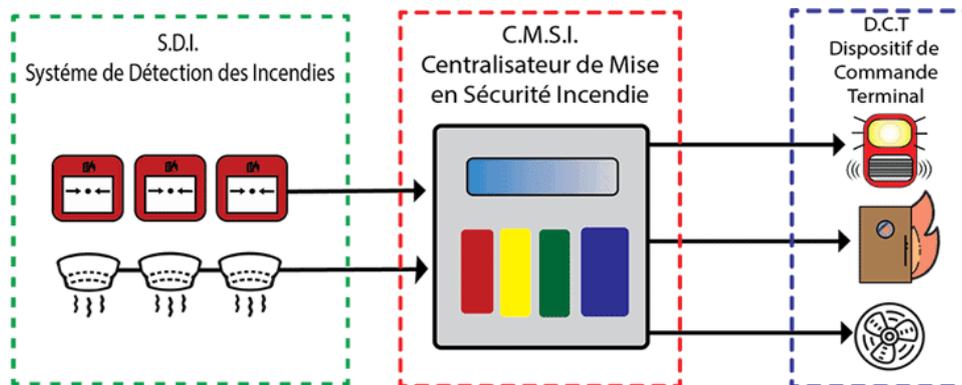


Figure 7 (Schéma explicatif d'un système de sécurité incendie catégorie A)

Pour illustrer ce que représente un chantier portant sur des travaux de maintenance, j'ai choisi l'exemple du projet DAI qui est un chantier de réfection des systèmes de détection incendie sur le site de Orano de la Hague.

SPS a été choisi pour ce projet grâce à une grande expérience dans le domaine :

- ✚ forte connaissance des installations du site d'AREVA de La Hague,
- ✚ expérience sur de grands projets nucléaires français similaires,
- ✚ rénovation des systèmes DAI des tranches des CNPE EDF,
- ✚ réalisation du système DAI sur EPR de Flamanville.

L'objectif du projet DAI lot 9 (Détection Automatique Incendie) est de mettre en place tous les matériels de détection incendie nécessaire pour équiper des locaux identifiés lors des études de risques incendie (ERI). Ce projet va permettre de répondre aux évolutions réglementaires et de traiter l'obsolescence de certains systèmes actuels sur le site de La Hague. Le chantier a débuté le 01/06/2020 et se terminera le 30/06/2022.

Ces travaux de déploiement comprennent l'installation d'un grand nombre de matériels de détection incendie répartis sur plus de 150 salles. Ci-dessous une liste exhaustive des équipements qui vont être installés durant ce chantier :

- 1149 détecteurs de tous types (multicritère, multi-ponctuel, flamme),



Figure 8 (Détecteur multi et détecteur de flammes)

- 6 nouvelles centrales DAI,
- 408 indicateurs d'actions

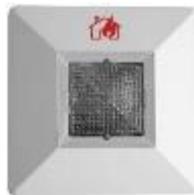


Figure 9 (Indicateur d'action)

- 20 diffuseurs sonores et lumineux
- 17 tableaux répéteurs



Figure 10 (tableau répéteur)

2. Les avantages à être certifié.

Cette certification n'a pas de caractère obligatoire, mais elle est régulièrement requise dans le cadre de projets de maintenance, dans l'industrie, le nucléaire et le milieu tertiaire. Il y a plusieurs avantages à être certifiés.

Premièrement, lorsqu'une entreprise obtient la certification APSAD F7, elle peut apposer les marques CNPP et APSAD sur ses documents officiels, sur son site internet. De plus, l'entreprise certifiée est renseignée dans la liste des entreprises reconnues APSAD F7 par le CNPP. Cette opportunité permet à l'entreprise certifiée d'avoir une visibilité supplémentaire auprès de clients potentiels.

Être certifié APSAD F7 est un gage de qualité, car cette certification est reconnue au niveau national et international par les professionnels des domaines suivants :

-  de la prévention et de la maîtrise du risque incendie,
-  du bâtiment de la construction,
-  de la maintenance,
-  de l'assurance comme référence en matière de sécurité incendie.

L'obtention de la certification APSAD F7 offre la possibilité de remporter des marchés chez des clients qui requièrent la certification, et parfois de décider le client lorsque celui-ci a plusieurs réponses à son appel d'offres. La certification permet donc de se démarquer des autres professionnels de la maintenance des systèmes de détection incendie.

Le respect du référentiel APSAD F7 garantit l'adaptation aux besoins du client pour la mise en service, la maintenance, le matériel et l'installation des systèmes de détection incendie. De plus, la certification APSAD F7 atteste d'une capacité à réaliser l'ensemble des prestations de service sur les SDI et CMSI selon les règles du référentiel.

IX. APPROPRIATION DU REFERENTIEL APSAD F7 ET IDENTIFICATION DU PLAN D'ACTION.

Dans cette partie, nous expliquerons quelques notions de base sur les référentiels, les systèmes de management. Cette partie présentera également le CNPP, les conditions d'admissions et de certifications.

1. Définition et exemple d'un système de management.

Avant toute chose, pour mieux appréhender la notion de système de management, voici d'après le site iso.org, une définition d'un système de management :

« Un système de management est l'ensemble des processus par lesquels un organisme gère les éléments corrélés ou en interaction de ses activités afin d'atteindre ses objectifs. Ces objectifs peuvent viser différents résultats à atteindre, notamment en ce qui concerne la qualité des produits ou des services, l'efficacité opérationnelle, la performance environnementale, la santé et la sécurité sur le lieu de travail et bien d'autres domaines. »

Le niveau de complexité du système dépendra du contexte spécifique de chaque organisme. Dans certains organismes, en particulier, les petites entreprises, les directives claires d'un patron sachant bien encadrer ses employés et leur expliquer ce qu'il attend de chacun d'eux pour contribuer aux objectifs d'ensemble à atteindre, n'auront pas besoin de faire l'objet d'une documentation extensive. Mais pour des domaines d'activité plus complexes opérant, par exemple, dans des secteurs très réglementés, l'organisme devra peut-être établir une documentation extrêmement détaillée et d'importants moyens de maîtrise afin de respecter ses obligations légales et de remplir ses objectifs organisationnels. »

Un système de management aide à développer des automatismes et une culture d'auto-évaluation, de correction et d'amélioration continue des opérations réalisées.

Les avantages d'avoir un système de management efficace pour une entreprise, sont les suivants :

- ✚ meilleure gestion des ressources financières,
- ✚ amélioration de la performance,
- ✚ plus grande maîtrise des risques, de la protection des personnes et de l'environnement,
- ✚ amélioration de la capacité à délivrer des produits et services répondant aux attentes des clients.

2. L'organisme certificateur : le CNPP.



Figure 11 (Logo du CNPP)

Le CNPP a été créé par les assureurs en 1956. Il s'agit d'une association à but non-lucratif.

En 1961, cette association a été reconnue comme étant d'utilité publique à travers ses services centraux, ses certifications, et ses qualifications.

Le CNPP est devenu une référence au niveau international dans divers domaines de la prévention et de la maîtrise des risques :

- + la sécurité incendie,
- + les explosions de toute origine,
- + la sûreté et la cybersécurité,
- + les atteintes à l'environnement,
- + les risques professionnels.

Le CNPP a développé des activités qui s'organisent autour de sept métiers qui sont :

- + « Comprendre : études, expérimentations, normalisation.
- + Évaluer : évaluation de conformité (essais et inspections), jurys d'admission et d'examens.
- + Qualifier : qualifications professionnelles
- + Certifier : organisme certificateur (CNPP Cert.) pour les produits et équipements de sécurité A2P, les services d'installation A2P Service, les services d'installation, de validation et de maintenance APSAD, les Experts Évaluateurs et d'Assurance EEA, les systèmes SMQ.
- + Former - Formation continue : l'Institut national privé d'électronique de sécurité (INES) forme des techniciens supérieurs en électronique de sécurité (titre inscrit au répertoire national des certifications au niveau III). En formation continue, plus de 220 stages dont 53 formations qualifiantes pour les décideurs, ingénieurs, techniciens et agents de sécurité sont proposés.
- + Accompagner : missions d'identification et du traitement du risque, d'organisation de la sécurité, d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et d'assistance technique à la mise en œuvre des technologies de sécurité, de veilles réglementaires.
- + Informer : presse professionnelle (« Face au Risque », « L'Expert »), livres, référentiels (APSAD, CNPP, NFPA), DVD pédagogiques, solutions informatiques, journées d'étude... » d'après le site fr-academic.com.

Dans le domaine de la détection incendie, le CNPP intervient en qualité d'organisme certificateur dans le cadre des certifications APSAD.

Les référentiels APSAD couvrent les opérations d'installations et de maintenance des systèmes de sécurité incendie, plus précisément des Systèmes de Détection Incendie (SDI) et des Centralisateurs de Mise en Sécurité Incendie (CMSI).

3. Compréhension du référentiel APSAD F7 et de ses exigences.

Au début du projet, j'ai réalisé un travail documentaire de compréhension du référentiel et des exigences.

NOTA : Un référentiel d'après le site VAE. Gouv est « *Un document qui décrit précisément les capacités, compétences et savoirs exigés pour l'obtention d'une certification* ».

Tout d'abord, il existe une multitude de référentiels APSAD, à titre d'exemple en voici quelques-uns :

- ✚ **APSAD B0** : regroupant les règles générales pour l'attribution et le maintien de la certification APSAD de service. Il fixe les obligations respectives de CNPP Cert., de l'entreprise postulante ou titulaire de la certification de service, ou de tout intervenant dans le programme de certification,
- ✚ **APSAD R7** : regroupant les exigences techniques minimales auxquelles doivent répondre les installations de détection automatique d'incendie pour garantir leur efficacité dans toutes les circonstances préalablement établies,
- ✚ **APSAD F7** : regroupant les exigences relatives à la maîtrise de la prestation des services de maintenance de Systèmes de Détection d'Incendie et des Centralisateurs de Mise en Sécurité Incendie,
- ✚ **APSAD I7** : regroupant les exigences relatives à la maîtrise de la prestation des services d'installation de Systèmes de Détection d'Incendie et des Centralisateurs de Mise en Sécurité Incendie,
- ✚ **APSAD D19** : regroupant les exigences organisationnelles et techniques minimales auxquelles doivent répondre les contrôles d'installations électriques par thermographie infrarouge pour garantir leur efficacité dans toutes les circonstances préalablement établies (Formulaire Q19),

(Tous les référentiel APSAD sont en annexe 7)

Dans le cadre de ce mémoire, nous allons nous concentrer sur la certification APSAD F7.

Le référentiel APSAD F7 a été créé par des experts du CNPP. Il a pour objectif de préciser aux candidats à la certification le détail des critères à respecter pour que leur entreprise puisse être certifiée dans le domaine de la maintenance des systèmes de sécurité incendie.

Notons que les référentiels APSAD, fonctionnent les uns avec les autres.

Ils ont des références communes et se complètent dans certains cas. Le référentiel APSAD B0 est un référentiel « chapeau » fixant les exigences générales et similaires à toutes les certifications APSAD. Ce référentiel reprend également :

- + Toutes les modalités d'audit,
- + les procédures d'admission à la certification,
- + les sanctions en cas de non-respect des exigences ou de changements structurels de l'entreprise non communiqué au CNPP,
- + les modalités de règlement de la certification APSAD,
- + les explications de la formation du personnel,
- + la composition des jurys et des collèges qui examinent les candidatures et les résultats des contrôles de connaissances ainsi que des audits.

Nous allons nous intéresser pour illustrer cette notion aux référentiels APSAD I7 et F7 qui sont respectivement des référentiels abordant les exigences liées à la conception/installation et à la maintenance des systèmes de détection incendie.

Ces référentiels appellent d'autres règles ou normes dans le but d'appuyer certains propos et de compléter les exigences par exemple : concernant la partie de la gestion qualité. Ces référentiels reprennent une partie du référentiel ISO 9001 traitant du management de la qualité. Pour les parties techniques, les référentiels APSAD I7 et F7 se basent entre autres sur le référentiel APSAD R7 qui est un référentiel technique de mise en œuvre et de contrôle des systèmes de détection incendie. Il existe également d'autres référentiels spécifiques selon les travaux à réaliser

Le référentiel APSAD F7 est donc un outil. Mettre en place un système de management permet de respecter les exigences du référentiel APSAD F7 pour les opérations de maintenances sur les Systèmes de Sécurité Incendies (SSI).

Les exigences du référentiel APSAD F7 se découpent en huit points :

1. **Spécialisation et organisation de l'activité** : s'engager à disposer d'une organisation spécialisée notamment dans la maintenance des installations de SDI et CMSI et assurant la qualité des prestations fournies.
2. **Qualité de l'accueil** : s'engager à s'identifier et à assurer un accueil téléphonique dédié au service de maintenance avec un numéro d'appel spécifique,

3. **Compétence du personnel** : s'engager à missionner des techniciens habilités et spécialisés dans la maintenance des installations de SDI et CMSI auprès du client,
4. **Adaptation des moyens matériels** : s'engager à savoir utiliser les outils logiciels spécifiques que pourrait détenir le client et à disposer de tous les autres moyens matériels nécessaires à la maintenance des installations de SDI et CMSI,
5. **Identification des besoins du contrat de maintenance** : s'engager à évaluer, avant la signature du contrat, les éventuelles difficultés d'exécution de la maintenance de l'installation et à décrire dans le contrat de maintenance, de façon claire et précise, les prestations et les moyens mis en œuvre selon les termes du contrat,
6. **Délais d'intervention et de dépannage** : s'engager proposer et à assurer, selon les besoins du client des interventions sous 2 ou 4 heures après l'appel, 24 heures sur 24 et tous les jours de l'année. L'entreprise s'engage à dépanner les installations dans 90 % des cas en moins de 48 heures, les jours ouvrés,
7. **Prestations techniques de vérifications périodiques et de maintenance** : s'engager à maîtriser toutes les opérations techniques de maintenance de SDI et CMSI dont elle a la charge,
8. **Bilan annuel personnalisé des interventions et des propositions d'amélioration des installations** : s'engager à communiquer au client un bilan annuel qualitatif et quantitatif de ses interventions et à convenir, avec lui, des points d'amélioration des installations de SDI et CMSI et de leur exploitation.

Le détails des exigences de la certification APSAD F7 est en annexe 4

Comme énoncé précédemment, le référentiel APSAD F7 reprend certaines exigences de la norme ISO 9001 afin de réaliser le management de la qualité.

- 4.3. Détermination du domaine d'application du système de management qualité,
- 4.4. Système de management de la qualité et ses processus,
- 5.1. Leadership et engagement,
- 5.3. Rôle, responsabilités et autorités au sein de l'organisme,
- 6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités,

- 7.1.2. Ressources humaines,
- 7.1.3. Infrastructure,
- 7.1.4. Environnement pour la mise en œuvre des processus,
- 7.1.5. Ressources pour la surveillance et la mesure,
- 7.2. Compétences,
- 7.3. Sensibilisation,
- 7.5. Informations documentées,
- 8. Réalisation des activités opérationnelles,
- 9.1.2. Satisfaction du client,
- 9.2. Audit interne,
- 9.3. Revue de direction,
- 10.2. Non-conformité et action corrective.

Ces exigences sont fusionnées avec les exigences du référentiel APSAD F7 afin de constituer un outil complet.

4. Le processus d'admission et les enjeux du référentiel.

Pour être admissible à la certification APSAD F7, les candidats doivent tout d'abord respecter un référentiel, par la suite un audit est réalisé par le CNPP permettant de contrôler si les modalités d'admission à la certification sont bien respectées.

Il existe des conditions particulières dans l'admission à la certification APSAD F7 (voir en annexes 6)

La procédure d'admission à la certification se décompose en plusieurs étapes :

✚ Dépôt de la demande :

Cette demande est adressée au directeur de la CNPP. Celle-ci comporte l'engagement à respecter « *les conditions du présent référentiel et être accompagnée d'un dossier de présentation de l'entreprise* ».

✚ L'examen de la candidature :

le CNPP va procéder à l'examen du dossier, après constatation du dossier complet, il accuse de la réception de la candidature et réalise des contrôles et audits préalables.

Au terme des audits préalables, l'auditeur adresse une synthèse des constats réalisés avec les éventuelles fiches d'écarts. L'entreprise demandeuse dispose d'un délai de trois semaines pour rectifier les écarts. L'auditeur dispose d'un délai de deux semaines pour analyser les éléments de réponse de l'entreprise. L'entreprise demandeuse a également un délai de huit jours pour faire part de ses commentaires auprès du CNPP. Après ces éventuels commentaires de l'entreprise, le CNPP procède à l'examen et décide de l'octroi ou du refus de la certification APSAD F7. Le CNPP peut réserver sa décision dans l'attente du résultat d'un complément d'enquête.

En cas d'octroi, la certification est accordée pour une période initiale de deux ans. Au cours de cette période, des audits doivent être réalisés de façon annuelle. À la suite de cette période initiale et après décision favorable d'un comité, l'entreprise entre en période confirmée. Celle-ci doit une fois de plus procéder annuellement à des audits donnant lieu à des examens et des décisions de la part du CNPP. À l'issue de chaque période les résultats et rapports sont examinés et un comité décide du maintien de la certification pour l'année suivante, si la certification arrive à son terme, le comité décide du renouvellement de la certification.

De plus, dans le but de conserver la certification, il est impératif de respecter l'intégralité du référentiel et la marque APSAD comme il est stipulé dans le référentiel. Par exemple, si un quelconque changement de périmètre, de référents ou même d'activités au sein de l'entreprise est réalisé, le CNPP doit en être informé immédiatement sous peine de sanction. (Détail en annexes 2, les sanctions)

Durant la période de certification, l'entreprise s'engage à respecter des modalités de maintenance stricte. Tel que l'énonce le référentiel APSAD F7 :

« Dans les deux ans suivant l'attribution de la certification, l'EP, ainsi que pour ses éventuels établissements supervisés, doivent justifier du développement d'une activité dans le domaine couvert par la certification qui leur a été accordée. »

La certification ne pourra être confirmée que si l'EP (accompagné de ses éventuels établissements supervisés) a maintenu chaque année de certification en période initiale un minimum de 50 installations comportant chacune un SDI et totalisant au moins 2000 points sans recourir à la sous-traitance pour la maintenance préventive dont 20 installations maintenues annuellement par établissement.

Au moins une de ces installations comportera un CMSI.

L'appréciation de l'activité du titulaire sera, entre autres, évaluée à partir :

- + d'éléments quantitatifs issus de sa déclaration annuelle (dont la volumétrie des affaires par rapport aux effectifs et aux chiffres d'affaires) ;*
- + de l'analyse de la qualité des prestations de services rendus mesurée lors des audits de suivi (dont le besoin du client, le dossier technique, la formation et le devoir de conseil, etc.). »*

5. Établissement de la matrice des exigences.

Après avoir réalisé ce travail de récolement, j'ai travaillé à la constitution d'une matrice des exigences. Cette matrice permet d'identifier les exigences du référentiel APSAD F7 et de définir de quelle manière y répondre. L'objectif de cette étape est de faire apparaître, dans la matrice, pour chaque exigence, les points clés, les documents à fournir ou à créer pour répondre correctement aux exigences.

Pour ce faire, je me suis appuyé sur la base documentaire d'une précédente certification APSAD F7 qui avait été mise en place sur le périmètre SNEF nucléaire pour le service MRI (Maîtrise des Risques Incendie) à Marseille. En effet, quand les équipes du service MRI ont été certifiées, elles avaient la charge d'effectuer des travaux de conception et d'étude sur les systèmes de détection incendie et non de maintenance. De ce fait, ils ne pouvaient pas répondre correctement aux exigences du référentiel APSAD F7. Par conséquent, SNEF a abandonné la certification.

J'ai utilisé la base documentaire de cette certification en comparant les réponses et les éléments fournis en réponses au référentiel APSAD F7. Cette étape m'a permis de mettre en évidence des éléments conformes aux exigences APSAD F7 et ceux sont à modifier ou créer.

6. Identification du plan d'action.

Grâce à l'étape précédente, j'ai pu identifier les actions à réaliser et pouvoir prioriser les actions à mener.

Le plan d'action a alors été le suivant :

- ✚ Identifier les exigences et comment y répondre,
- ✚ Rédiger le corpus documentaire conforme aux exigences du référentiel APSAD F7,
- ✚ Déployer les corpus auprès des équipes de SPS Manche.

A noter que la mise en œuvre opérationnelle se mettra en place à partir de septembre après mon départ.

Avant de nous intéresser à la rédaction de ce corpus, nous allons nous intéresser à la définition de la conformité. Tout d'abord, voici une approche générale de la conformité, d'un point de vue simpliste, le site linternaute.fr définit le terme conformité par « *État de ce qui est conforme, qui est en accord parfait.* ».

Du point de vue des normes et de la réglementation, la définition de la conformité diffère peu. Celle-ci s'adapte et se précise en fonction de la chose à laquelle il faut être conforme. Dans ce cas précis, nous sommes en présence d'un système de management qualité qui vise à respecter le référentiel d'une certification.

Cette notion est bien définie par le site certification-gse.com, « *La conformité en Qualité est la satisfaction d'une exigence. Une expression employée souvent dans les domaines Qualité, Sécurité et Environnement : être en conformité avec une exigence. Ainsi, la conformité est le respect de l'exigence. Aussi, elle peut être le respect ou l'accord avec un ensemble d'exigences [..]* »

X. DEPLOIEMENT DU REFERENTIEL APSAD F7.

1. Rédaction du corpus documentaire.

Après avoir priorisé les actions à mener pour la rédaction des documents et outils du référentiel, j'ai relu intégralement les documents du précédent référentiel APSAD F7, afin d'identifier les modifications à réaliser. J'ai commencé par travailler sur les documents nécessitant peu de modifications pour être conformes.

À titre d'exemple, voici trois documents que j'ai rendu conformes au référentiel APSAD F7.

1. Les étiquettes de maintenance : la modification effectuée sur ce document est essentiellement la suppression des marques APSAD et CNPP. L'étiquette sert à identifier les installations que SPS a maintenues. D'après le point 7.2 des exigences du référentiel APSAD F7, il est nécessaire de repérer les installations maintenues par une étiquette de maintenance affichée sur le matériel.
2. Le compte-rendu de vérification périodique Q7 : un document inscrit dans le référentiel et propre au titulaire de la certification APSAD F7. J'ai entièrement repris ce document afin d'ôter toutes les mentions inhérentes à la certification APSAD F7 et au CNPP. Cette modification permet d'utiliser un document similaire au compte-rendu Q7 sans être certifié APSAD F7, dans le but d'être au plus proche des exigences de la certification (annexes 5).
3. Les rapports de maintenance préventive et corrective : j'ai apporté des modifications de structure et la mise à jour des coordonnées de l'agence certifiée. J'ai rajouté un onglet pour la formalisation des conseils professionnels et un onglet pour la rédaction des difficultés rencontrées lors des opérations de maintenance, comme le demande le référentiel.

Dans un second temps, je me suis attelé à la rédaction des documents et des outils essentiels pour la conformité et qui étaient manquants dans le référentiel de la précédente certification.

Certaines exigences du référentiel APSAD F7 sont spécifiques aux activités de maintenance. Il est impératif par exemple, de disposer d'une procédure de gestion des approvisionnements afin de pouvoir maîtriser les stocks de pièces de rechange et donc de prévoir un nombre suffisant de matériel pour les opérations de maintenance

préventive planifiées. Par ailleurs, l'entreprise doit avoir un certain nombre de pièces supplémentaires dans le but d'anticiper une baisse des stocks à la suite d'éventuelles intervention corrective non planifiées.

De plus, pour que le système de management soit complet et conforme, il est nécessaire de disposer d'un document de gestion des astreintes. Cette procédure recense tous les techniciens en capacité d'intervenir, leurs compétences, les périmètres d'intervention. Dans ce document, on peut également trouver un planning d'astreinte avec le numéro d'appel des techniciens et le numéro et le nom d'un suppléant en cas d'incapacité d'intervenir en cas de problème.

Pour écrire les deux documents précédemment cités, j'ai utilisé pour la forme la trame de procédure SPS. Pour le fond des documents, je me suis appuyé sur de la documentation et des écrits trouvés sur internet mais également sur les exigences du référentiel APSAD F7 puisque je partais de zéro.

Durant la rédaction de ce corpus documentaire, à la suite d'une réflexion avec ma tutrice, nous avons décidé de regrouper dans un seul et même fichier Excel comprenant plusieurs onglets, les documents utiles pour chaque intervention afin de faire un document « auto-porteur ».

Il a été choisi de s'inspirer du DRT EDF qui est un fichier Excel regroupant les modes opératoires pour SPS lors des travaux pour EDF. Dans notre cas, ce document rassemble toutes les gammes de contrôle permettant de faire les vérifications périodiques et les opérations de maintenance sur les systèmes de sécurité incendie.

Le référentiel APSAD F7 stipule dans ses exigences que l'entreprise doit disposer de gammes de maintenance documentées et d'une traçabilité de toutes les actions réalisées et donc de disposer d'une méthodologie pour effectuer toutes les actions de maintenance au regard du point 7 du référentiel « *les prestations techniques de visite périodique et maintenance* ».

Ce fichier Excel est également composé des documents qui permettent de rendre compte du déroulement des opérations de maintenance, des problèmes rencontrés, des non-conformités ou des actions et des modifications réalisées. Ce fichier contient également la liste des appareils de mesure avec référence du matériel, son origine (SPS ou client) et la validité de son étalonnage.

Cet outil Excel est « automatisé », c'est-à-dire que les renseignements (le nom du site, le type d'opération qui va être menée, la date et le numéro du contrat) sont directement reportés sur les en-têtes des gammes de maintenance et sur le compte rendu de fin d'intervention.

Cet outil permet donc de regrouper un certain nombre de documents sur un seul et même fichier. Par conséquent, il permet d'éviter les feuilles volantes, de ne pas multiplier les références de document et donc un meilleur management de cet aspect de la certification pour avoir une meilleure gestion documentaire.

Pour en terminer sur la partie corpus documentaire, il est essentiel de présenter le plan de management de la qualité.

Le plan de management de la qualité est basé sur les exigences du référentiel APSAD F7. Il en reprend point par point les exigences et renseigne comment y répondre (procédure, documents, outils).

Ce document présente également les informations suivantes :

- + l'objet du document,
- + le périmètre d'application,
- + la gestion du document,
- + l'organisation documentaire,
- + l'organisation du périmètre (organigramme de SPS l'organisation du périmètre APSAD F7, la matrice de responsabilités et les rôles et missions des différents acteurs).

Ce document renseigne la procédure de gestion de la certification APSAD F7, les documents de réponse SNEF et les documents réglementaires. Il doit être vérifié et revu régulièrement et être validé par le référent APSAD et la direction.

Le plan de management de la qualité est l'aboutissement de ce corpus documentaire.

Actuellement, les documents composant ce corpus sont :

- + plan de management de la qualité (document d'organisation, assurance RC, organigramme...) en cours de reprise,
- + présentation d'entreprise, papier à en-tête en cours de rédaction,
- + procédure gestion d'astreinte en cours de rédaction,
- + procédure de gestion des approvisionnements en cours de rédaction,
- + enregistrement et traçabilité des demandes d'intervention,
- + trame de fiche suiveuse de maintenance DAI,
- + trame de rapport de maintenance préventive,
- + trame de rapport d'intervention corrective,
- + étiquette de maintenance SPS,
- + formulaire de conseils professionnels APSAD,
- + trame de document type DRT EDF pour les gammes de contrôle et procédures en cours de rédaction,
- + trame de compte rendu audit de vérification périodique,
- + document d'évaluation et satisfaction client, tableau de suivi des non-conformités non modifié,
- + trame de tableau de suivi des actions APSAD non modifié,

- ✚ trame de tableau de synthèses des indicateurs,
- ✚ trame de bilan annuel des activités réalisées et des actions décidées.
- ✚ trame d'organigramme du périmètre

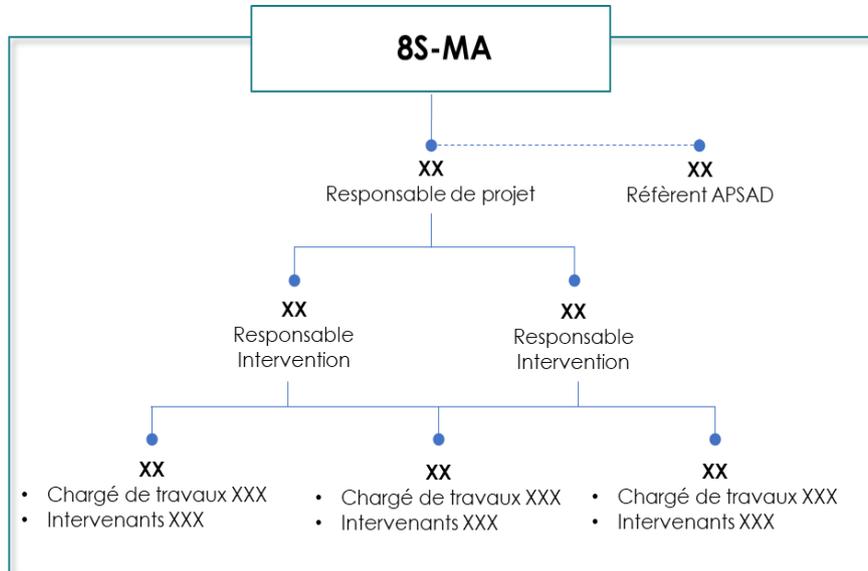


Figure 12 (Organigramme type)

2. Présentation du projet aux équipes.

Dans le but d'informer les collaborateurs de SPS Manche, j'ai réalisé une présentation abordant les sujets suivants :

- ✚ la certification APSAD F7,
- ✚ l'organisme de certification,
- ✚ les enjeux,
- ✚ le processus de certification,
- ✚ les exigences du référentiel APSAD F7,
- ✚ le corpus documentaire qui était alors en cours de rédaction,
- ✚ deux synoptiques présentant différents aspects d'un projet étape par étape en associant pour chaque étape les documents nécessaires pour respecter les exigences du référentiel APSAD F7.

Cette dernière partie traitera uniquement de gestion documentaire dans le déroulement.

3. Gestion d'un projet APSAD au travers d'un synoptique.

Durant ce travail, j'ai réalisé un synoptique afin d'illustrer le déroulement de la mise en place des documents corpus tout au long de l'avancée d'un projet.

Cet exercice, m'a permis dans un premier temps de mieux appréhender les étapes d'un projet dès l'appel d'offres jusqu'au livrable.

De plus, le fait de mettre en concordance les documents APSAD F7 avec les étapes d'un projet permet d'avoir une vue globale sur les outils nécessaires pour réaliser ce projet.

Ce synoptique est découpé en deux parties, une première partie traitant de la gestion de projet. Celle-ci contient tous les documents permettant de gérer les phases du projet de l'appel d'offres jusqu'aux bilans de fin d'activité.

Ce synoptique est davantage destiné aux chargés d'affaires ou aux chefs de projets.

La seconde partie est un synoptique d'intervention avec une différence pour les maintenances préventives et les maintenances correctives. Il énonce les documents APSAD F7 nécessaires pour les opérations techniques. Ce synoptique est plutôt destiné aux techniciens et aux QSE.

Le synoptique de gestion de projet avec document APSAD pour chaque étape :

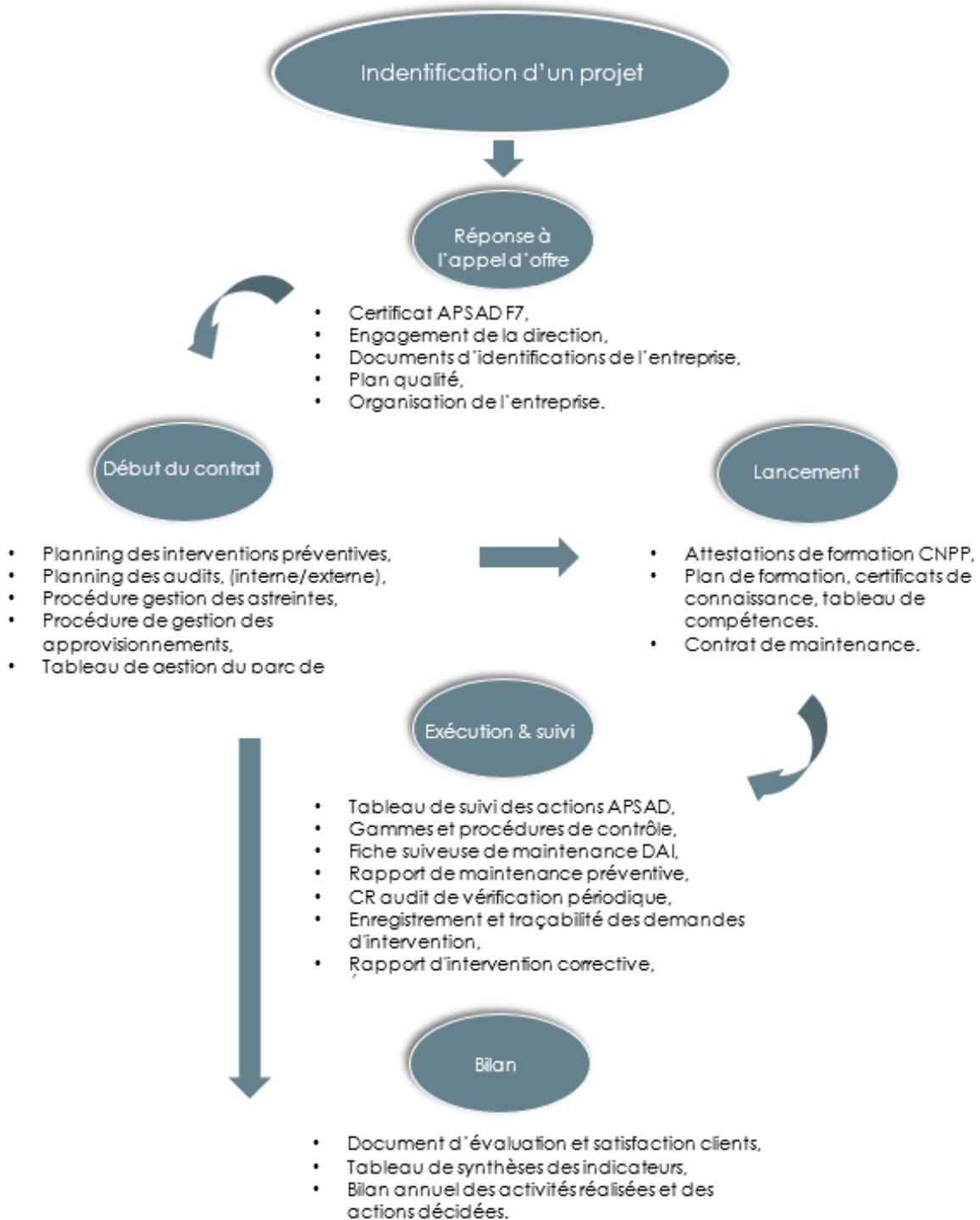


Figure 13 (Synoptique de gestion de projet)

Le synoptique d'intervention avec document APSAD pour chaque étape :

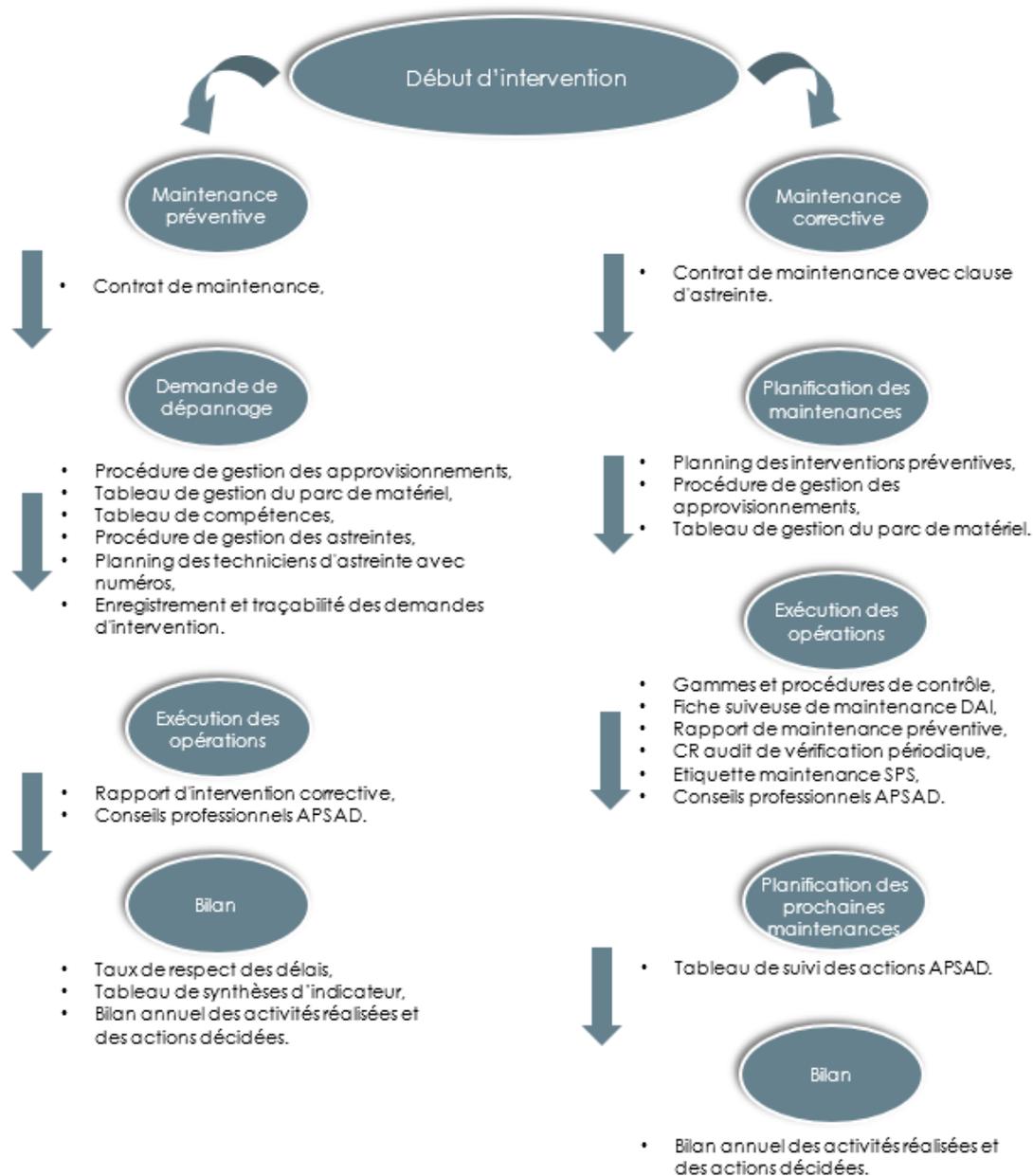


Figure 14 (Synoptique d'intervention)

4. Les suites du projet de certification.

Le travail que j'ai réalisé durant ce projet va permettre aux équipes de l'agence SPS Manche de démarrer un processus de certification APSAD F7. J'espère qu'ils obtiendront cette certification grâce aux documents et aux outils qui sont à leur disposition. Mon contrat arrivant à son terme, je vais prendre soin de transmettre mon travail à un collaborateur dans le but de terminer la rédaction de ce corpus et réaliser le déploiement de celui-ci en situation opérationnelle.

XI. CONCLUSION.

J'ai choisi ce sujet dans le but d'acquérir de nouvelles connaissances techniques et réglementaires dans le domaine de la sécurité incendie et participer à la mise en place d'une certification sur un large périmètre dans le milieu nucléaire. Je suis une personne particulièrement curieuse et le choix de ce sujet a également été pour moi la possibilité de réaliser des recherches et de découvrir de nouveaux domaines de la prévention des risques.

À titre personnel, cet exercice m'a permis d'apprendre comment se déroule le processus de mise en place d'une certification et de savoir comment utiliser les outils réglementaires et techniques afin d'en extraire les exigences essentielles, dans le but de bâtir un système documentaire pour répondre aux attentes d'un référentiel.

Tout au long de ce projet, j'ai rencontré des difficultés que j'ai dû surmonter pour atteindre les objectifs fixés. Dans un premier temps, j'ai dû me documenter sur le CNPP ainsi que les certifications APSAD, car je connaissais très peu ce domaine notamment le vocabulaire technique. Dans un second temps, j'ai rencontré des difficultés dans la rédaction des documents, car c'est un exercice que je n'ai pas l'habitude de faire et avec lequel je ne suis pas très à l'aise. De plus, j'ai dû surmonter des difficultés dans la prise de parole lors des présentations. Je pense avoir réussi à passer outre ces difficultés et pouvoir produire les documents et atteindre les objectifs.

Le travail fourni lors de ce projet permettra à l'entreprise de disposer de documents et d'outils permettant la certification APSAD F7 de l'agence SPS Manche.

En parallèle de ce projet, j'ai aussi eu l'opportunité de travailler sur différents sujets très enrichissants avec un autre alternant Pierre THIRIOT, notamment sur la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) et sur l'évaluation et la création du bilan de Gaz à Effet de Serre (GES), pour le groupe SNEF. Nous avons également créé un outil Excel de reporting de l'accidentologie permettant de réaliser automatiquement des graphiques et des courbes, et d'extraire des chiffres sur le nombre d'accidents par région, agences ou par typologie.

Tout cela m'a permis de renforcer mon expérience dans le travail en équipe, mais aussi de consolider mes connaissances dans le domaine environnemental.

Ces deux années de master en alternance au sein du groupe SNEF ont été riches en apprentissage. J'ai pu travailler et étudier beaucoup d'aspects des métiers de la prévention, chose qui me conforte dans le choix de mon parcours professionnel dans la maîtrise des risques. En effet, j'aimerais faire une carrière dans le domaine de la prévention des risques et plus particulièrement dans le secteur de l'énergie nucléaire ou des risques environnementaux.

XII. BIBLIOGRAPHIE.

<https://www.cnpp.com/>

<https://fr-academic.com/dic.nsf/frwiki/258471>

www.cncp.gouv.fr

<https://www.batiregistre.fr/blog/definition-regle-APSAD/#:~:text=La%20certification%20>

[APSAD%20\(Assembl%3%A9e%20P%3%A9ni%3%A8re,intrusion%2C%20de%](https://www.batiregistre.fr/blog/definition-regle-APSAD/#:~:text=La%20certification%20)

[20vid%3%A9osurveillance%20et%20t%3%A9l%3%A9surveillance.](https://www.batiregistre.fr/blog/definition-regle-APSAD/#:~:text=La%20certification%20)

<https://www.certification-qse.com/les-differents-types-d-audits-qualite/>

<https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/conformite/>

<https://www.lemagit.fr/definition/Conformite>

<https://www.certification-qse.com/definition-conformite-qualite/>

<https://www.iso.org/fr/management-system-standards.html>

<https://fr-academic.com/dic.nsf/frwiki/258471>

<https://www.journaldunet.com/web-tech/cloud/1498567-incendie-d-ovh-tout-n-est-pas-entierement-retabli-deux-mois-apres/>

Site Internet Groupe SNEF

Intranet SNEF

Documents interne

17/F7	EXIGENCES	S	O	R	NC	NE	NA	N° Constat
ORGANISATION GENERALE								
1 §1	ORGANISATION DE L'ACTIVITE							
	Attestations d'assurance RC Professionnelle	<input type="checkbox"/>						
	Confidentialité des informations	<input type="checkbox"/>						
	Réclamations clients	<input type="checkbox"/>						
	Enquêtes de satisfaction	<input type="checkbox"/>						
	Indicateurs de suivi	<input type="checkbox"/>						
	Usage, utilisation de la marque APSAD	<input type="checkbox"/>						
1 §2	ACCUEIL							
	Identification de l'entreprise	<input type="checkbox"/>						
	Accueil téléphonique + Appels	<input type="checkbox"/>						
1 §3	PERSONNEL							
	Organigramme, Fiches de Poste	<input type="checkbox"/>						
	Responsable technique	<input type="checkbox"/>						
	Formation du personnel	<input type="checkbox"/>						
	Habilitation et tableau de compétences	<input type="checkbox"/>						
1 §4	ADAPTATION MOYENS MATERIELS							
	Liste des matériels et logiciels	<input type="checkbox"/>						
	Étalonnage et vérification des moyens de mesure	<input type="checkbox"/>						
	Utilisation de matériels et système certifiés	<input type="checkbox"/>						
	Gestion des approvisionnements	<input type="checkbox"/>						
	FTS et FCE / Matériels pour essais et contrôle	<input type="checkbox"/>						
	Documentation	<input type="checkbox"/>						
	Module DFCI	<input type="checkbox"/>						
17 I §5.4 / F7 I §5.2.1	LIMITES ET MAITRISE DE LA SOUS-TRAITANCE							
	Définition des critères de sélection	<input type="checkbox"/>						
	Contrat spécifique pour chaque sous-traitant	<input type="checkbox"/>						
	Personnel appartenant à l'entreprise sous-traitante	<input type="checkbox"/>						
	Évaluation de la sous-traitance	<input type="checkbox"/>						
II 4.5	CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	<input type="checkbox"/>						
Néant	SUIVI DE L'AUDIT PRÉCÉDENT							
	Les constats du dernier audit ont-ils été levés ?	<input type="checkbox"/>						
	Demandes de l'organisme de certification							
	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
S = Satisfaisant O = Observation R = Remarque NC = Non-conforme NE = Non Examiné NA = Non Applicable								

Figure 16 (Plan d'audit APSAD F7 2/5)

F7	EXIGENCES		S	O	R	NC	NE	NA	N° Constat
SERVICE DE MAINTENANCE									
I §5	IDENTIFICATION DES BESOINS ET DES CONTRATS								
	Besoins du client		<input type="checkbox"/>						
	Contrat de maintenance		<input type="checkbox"/>						
	Fourniture de conseil professionnel		<input type="checkbox"/>						
I §6	DELAIS D'INTERVENTION ET DE DEPANNAGE								
	Possibilité d'interventions en 2h ou 4h 24h/24		<input type="checkbox"/>						
	Documents attestant de l'intervention (Rapport de visite....)		<input type="checkbox"/>						
	Respect des délais		<input type="checkbox"/>						
I §7	PRESTATIONS TECHNIQUES DE VERIFICATION								
	Opérations de vérification et de maintenance		<input type="checkbox"/>						
	Documents attestant de la vérification (Rapport de visite....)		<input type="checkbox"/>						
	Remise du Q7 et pose de l'étiquette de maintenance		<input type="checkbox"/>						
I §8	BILAN ANNUEL								
	Bilan annuel		<input type="checkbox"/>						
	Points d'amélioration		<input type="checkbox"/>						

S = Satisfaisant **O** = Observation **R** = Remarque **NC** = Non-conforme **NE** = Non Examiné **NA** = Non Applicable

Figure 17 (Plan d'audit APSAD F7 3/5)

ISO 9001 : 2015	EXIGENCES	S	O	R	NC	NE	NA	N° Constat
ORGANISATION QUALITE								
4.	CONTEXTE DE L'ORGANISME							
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	<input type="checkbox"/>						
4.4	Système de management de la qualité et ses processus	<input type="checkbox"/>						
5.	LEADERSHIP							
5.1	Leadership et engagement	<input type="checkbox"/>						
5.3	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	<input type="checkbox"/>						
6.	PLANIFICATION							
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	<input type="checkbox"/>						
7.	SUPPORT							
7.1.2	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>						
7.1.3	Infrastructure	<input type="checkbox"/>						
7.1.4	Environnement pour la mise en œuvre des processus	<input type="checkbox"/>						
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure	<input type="checkbox"/>						
7.2	Compétences	<input type="checkbox"/>						
7.3	Sensibilisation	<input type="checkbox"/>						
7.5	Informations documentées	<input type="checkbox"/>						
8.	REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES							
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	<input type="checkbox"/>						
8.2	Exigences relatives aux produits et services	<input type="checkbox"/>						
8.3	Conception et développement des produits et services	<input type="checkbox"/>						
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	<input type="checkbox"/>						
8.5	Production et prestation de service	<input type="checkbox"/>						
8.6	Libération des produits et services	<input type="checkbox"/>						
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	<input type="checkbox"/>						
9.	EVALUATION DES PERFORMANCES							
9.1.2	Satisfaction du client	<input type="checkbox"/>						
9.2	Audit interne	<input type="checkbox"/>						
9.3	Revue de direction	<input type="checkbox"/>						
10.	AMELIORATION							
10.2	Non-conformité et action corrective	<input type="checkbox"/>						
SYNTHESE GENERALE DE L'AUDIT								

Figure 18 (Plan d'audit APSAD F7 4/5)

DOCUMENTATION DE RÉFÉRENCE ET BIBLIOGRAPHIE (PAPIER OU INFORMATIQUE ACCESSIBLE)

O	N	P	TITRE
			REFERENTIELS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B0 (Général Marque APSAD)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F7 (maintenance DI et CMSI)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I7 (Installation DI et CMSI)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	IF13 (Gaz)
			TEXTES LEGISLATIFS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Code de la construction et de l'habitation
			Règlement de sécurité ERP
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dispositions générales
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ets. 1er groupe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ets. 2ème groupe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ets. Spéciaux
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ets. flottants, bateaux, gares.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	IT246
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Règlements de sécurité IGH
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Règlements de sécurité Bâtiments d'Habitation
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ICPE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Code du Travail (Livre 2 Titre 3)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Décrets 2002-460 et 2003-296 Protection contre les rayonnements ionisants
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Arrêté du 18 novembre 2011 pour les détecteurs de fumée à chambre d'ionisation
			NORMES
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-932 Règles d'installation SMSI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-970 / NF S61-970 A1 et A2 Règles d'installation SDI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-933 Maintenance
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF C 15-100 Installations Électriques à Basse tension
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	UTE C 15-103 Guide pratique choix matériels électriques
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	UTE C18-510 Recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN ISO9001 Système de management de la qualité
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FF X50-172 Enquête de satisfaction client
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-930 (Annulée le 28/02/2014)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-931 Dispositions générales
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-934 Conception C.M.S.I

O	N	P	TITRE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-935 Conception U.S
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-936 Conception E.A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-937 D.A.S (de 61937-1 à 9)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S61-938 Dispo. de commande
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S 61-939 Conception A.P.S
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S 61-940 A.E.S
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FD S 61-949 commentaires et interprétations des NF S 61931 à 939
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S 61-950 Détecteurs et organes
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S 61-961 SDAD
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FD S 61-965 Organes non certifiables
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF S 32-001 Acoustique
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 13-306 Terminologie de la maintenance
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-1 Introduction
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-2 E.C.S
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-3 Dispositif d'alarme feu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-4 E.A.E
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-5 D. chaleur / Ponctuel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-7 D. fumée / Ponctuel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-10 D. flamme / Ponctuel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-11 D.M
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-12 D. fumée / linéaire
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-13 Compatibilité d'un syst.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-17 ICC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-18 Dispositifs E/S
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-20 D. fumée / aspiration
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-21 Disp. de transmission alarme feu et signal de dérangement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-24 Composants des systèmes d'alarme vocale – Haut-Parleurs
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NF EN 54-25 Composants utilisant des liaisons radioélectriques
			REGLES
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	R7 Règles d'installation
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	R13 Règles d'extinction à gaz
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	R8 Règles d'organisation
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	R31 Règles télésurveillance

O : Présenté N : Non Présenté P : Périmé

Fond Grisé : Documents de référence
Fond blanc : Bibliographie

Figure 19 (Plan d'audit APSAD F7 5/5)

2. Annexe 2 : Les sanctions

« Les sanctions : référentiel APSAD F7

(Cf. Référentiel général B0, § 7.3)

En fonction de la gravité et de la fréquence des manquements constatés aux engagements pris par l'EP* certifiée, celle-ci peut se voir appliquer l'une des sanctions mentionnées au § 7.3 du référentiel général B0. Les manquements relevant d'un établissement supervisé* ou d'un point de contact client* peuvent entraîner l'application de ces sanctions à l'EP* et à tous les établissements qui lui sont rattachés.

En particulier, tout non-respect d'un engagement de service est de nature à entraîner la suspension de la certification. Ces sanctions s'appliquent à l'intégralité des établissements rattachés.

7.3 Sanctions : Référentiel général APSAD B0

7.3.1 Nature

En fonction de la gravité et de la fréquence des manquements constatés, l'entreprise titulaire de la certification APSAD de service peut se voir appliquer l'une des sanctions mentionnées ci-après :

7.3.1.1 Avertissement simple

Il s'agit d'un avertissement avec mise en demeure de faire cesser le(s) manquement(s) constaté(s)¹.

7.3.1.2 Avertissement accompagné de nouveaux contrôles

Il s'agit d'un avertissement accompagné de nouveaux contrôles (augmentation de la fréquence des contrôles et/ou modification de la nature des contrôles) avec mise en demeure de faire cesser le(s) manquement(s) constaté(s)
(1)

Cette décision peut être assortie d'une mesure complémentaire consistant en une réduction de la période de validité de la certification APSAD de service. Si ces contrôles supplémentaires donnent lieu à constatation d'un manquement grave, l'une des sanctions des § 7.3.1.3 à 7.3.1.4 peut être appliquée.

7.3.1.3 Suspension de la certification APSAD de service

Il s'agit de la suspension de la certification APSAD de service pendant une durée déterminée avec mise en demeure de faire cesser le (s) manquement (s) constaté(s)

Cette sanction peut ne pas concerner tous les services couverts par la certification (par exemple, services de maintenance, de vérifications périodiques et de mise en conformité) pour l'entreprise qui restera soumise à des contrôles au cours de la durée de suspension de la certification APSAD de service. Si le résultat de ces contrôles est satisfaisant, la certification reprendra vigueur à la fin de ladite durée.

Dans le cas contraire, la sanction de retrait peut être appliquée. Si la suspension est prononcée à l'échéance de la période de validité de la certification APSAD de service ou si la durée de la suspension va au-delà de l'échéance de cette période, CNPP Cert. Devra en outre, à la fin de la durée de la suspension, se prononcer sur le renouvellement de la certification APSAD de service.

7.3.1.4 Retrait de la certification APSAD de service

Cette sanction est prononcée en particulier si le(s) manquement(s) au cours des contrôles de suivi est (sont) toujours constaté(s), en cas de refus de ces contrôles par l'entreprise, de non-paiement des sommes dues... Elle peut ne pas concerner tous les services couverts par la certification APSAD de service.

Dans le cas de cette sanction, l'accès à la certification APSAD de service ne pourra être de nouveau envisagé qu'après un délai déterminé en fonction de la nature du (des) manquement(s), la procédure d'instruction de la demande étant alors appliquée dans son intégralité.

Toute autre disposition dont la nature est considérée comme une sanction par CNPP

Cert., sur avis éventuel du Comité Particulier, doit être notifiée en tant que telle à l'entreprise concernée (réduction de la période de certification lors de son renouvellement par exemple).

7.3.2 Procédure d'application des sanctions

Les décisions de sanction sont prises par CNPP Cert. et sont notifiées à l'entreprise titulaire.

CNPP Cert. peut solliciter l'avis préalable du Comité particulier.

Les entreprises peuvent exercer un appel contre les décisions d'avertissement, de suspension ou de retrait de la certification APSAD de service, conformément à la procédure prévue au § 8.

7.3.3 Effets

Sauf si, conformément au paragraphe ci-après, l'entreprise sanctionnée a déposé un appel, les décisions sont exécutoires dès le délai de dépôt écoulé (10 jours).

Lorsqu'il s'agit d'une suspension ou d'un retrait de la certification APSAD de service, les références des entreprises concernées sont alors retirées de la liste des entreprises titulaires de cette certification, conformément au § 5.2.

En cas de retrait de la certification APSAD de service, l'entreprise doit :

Cesser de faire usage de la marque APSAD.

Retourner à CNPP Cert. les certificats correspondants (originaux).

L'entreprise pourra cependant honorer les contrats en cours dans les conditions fixées par CNPP Cert..

Prendre toute disposition pour l'information de sa clientèle. »

3. Annexe 3 : Implantation de SNEF dans le monde

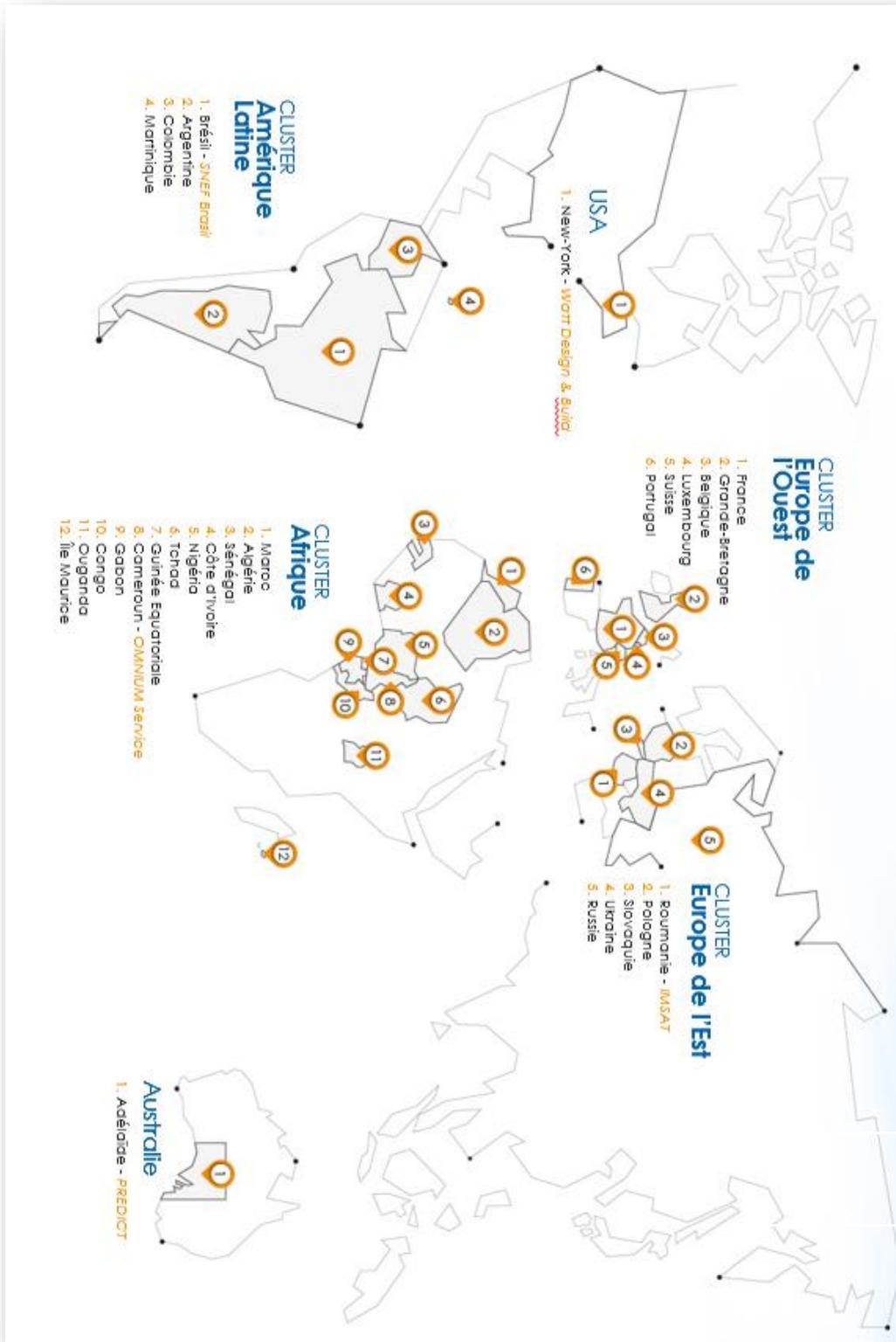


Figure 20 (Carte d'implantation du groupe SNEF)

4. Annexe 4 : Les exigences détaillées

LES ENGAGEMENTS DÉTAILLÉS	
DÉTAIL DE CHAQUE ENGAGEMENT	MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SATISFAIRE L'ENGAGEMENT
1 – L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ	
L'entreprise s'engage à disposer d'une organisation spécialisée, notamment dans la maintenance des installations de SDI* et CMSI* et assurant la qualité des prestations fournies.	
1.1 – Disposer d'une organisation qualité	<ul style="list-style-type: none"> Document décrivant l'organisation qualité avec un engagement de la direction (plan qualité, manuel, etc...) Descriptif de l'organisation de l'activité de l' (des) entité(s) certifiée(s) <p><i>F7 fascicule 1 §1.1 et ANNEXE 3</i></p>
1.2 – Disposer des assurances nécessaires en cours de validité	<ul style="list-style-type: none"> Attestations d'assurance en responsabilité civile professionnelle (RC Professionnelle) <p><i>F7 fascicule 1 §1.2</i></p>
1.3 – Prendre toutes dispositions pour garantir la confidentialité des informations recueillies à l'occasion de la fourniture de ses prestations	<ul style="list-style-type: none"> Engagements de confidentialité ou clause spécifique dans les contrats de travail <p><i>F7 fascicule 1 §1.3</i></p>
1.4 – Enregistrer, analyser et traiter les réclamations des clients	<ul style="list-style-type: none"> Ouverture et tenue à jour d'un registre spécifique <p><i>F7 fascicule 1 §1.4</i></p>
1.5 – Evaluer la satisfaction de ses clients	<ul style="list-style-type: none"> Outils de mesure de la satisfaction du client <p><i>F7 fascicule 1 §1.5</i></p>
1.6 – Mettre en place et suivre des indicateurs de performance	<ul style="list-style-type: none"> Taux de réussite des dépannages en 48 heures à 90 % les jours ouvrés. <p><i>F7 fascicule 1 §1.6</i></p>
1.7 - Le cas échéant, prendre toute disposition pour que les clients identifient clairement les établissements certifiés ou non certifiés	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles d'utilisation de la marque APSAD <p><i>F7 fascicule 1 §1.7</i></p>
2 – L'ACCUEIL	
L'entreprise s'engage à s'identifier parfaitement et à assurer un accueil téléphonique dédié au service de maintenance avec un numéro d'appel spécifique	
2.1 – Fournir au client toute information identifiant l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Papier à en-tête Documents de présentation de l'entreprise <p><i>F7 fascicule 1 §2.1</i></p>
2.2 – Offrir un accueil téléphonique dédié au service maintenance de SDI* et CMSI* avec un numéro d'appel spécifique	<ul style="list-style-type: none"> Contrat de maintenance signé avec numéros d'appels et horaires de service de l'entreprise Numéro d'appel affiché sur l'équipement central du SDI* et CMSI* Enregistrement et traçabilité des demandes d'intervention <p><i>F7 fascicule 1 §2.2</i></p>

Figure 21 (Exigences détaillée APSAD F7 1/4)

3 – LE PERSONNEL	
L'entreprise s'engage à missionner des techniciens habilités et spécialisés dans la maintenance des installations de SDI* et CMSI* auprès de l'exploitant.	
3.1 – Employer de manière permanente un responsable technique compétent ayant en charge ou supervisant les activités de maintenance des SDI* et CMSI* et ayant un pouvoir décisionnel	<ul style="list-style-type: none"> Organigramme, fiche de poste, fiche de fonction, etc... Satisfaction à un contrôle des connaissances <p><i>F7 fascicule 1 §3.1 et ANNEXE 5</i></p>
3.2 – En cas d'établissements supervisés*, disposer d'au moins une personne ayant démontré ses compétences	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction au contrôle des connaissances <p><i>F7 fascicule 1 §3.2 et ANNEXE 5</i></p>
3.3 – Disposer d'une équipe de techniciens qualifiés selon un plan de formation interne et faisant l'objet d'une habilitation formelle	<ul style="list-style-type: none"> Programme et enregistrement des formations Tableau de compétences par produits Fiches de formations et des habilitations <p><i>F7 fascicule 1 §3.3</i></p>
4 – L'ADAPTATION DES MOYENS MATERIELS	
L'entreprise s'engage à savoir utiliser les outils logiciels spécifiques que pourrait détenir le client et à disposer de tous les autres moyens matériels nécessaires à la maintenance des installations de SDI* et CMSI*.	
4.1 – Disposer d'une organisation des approvisionnements en pièces de rechange	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion des approvisionnements <p><i>F7 fascicule 1 §4.1</i></p>
4.2 – Utiliser des matériels et systèmes conformes aux exigences	<ul style="list-style-type: none"> Certificats des matériels utilisés et leurs rapports d'associativité <p><i>F7 fascicule 1 §4.2</i> <i>R7 §2.1</i></p>
4.3 – Disposer des foyers-types	<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise doit disposer en permanence des foyers type de référence suivants : <ul style="list-style-type: none"> - foyer type de référence N°1 ; - foyer type de référence N°2 ; - foyer type de référence N°3 ; - foyer type de référence N°5A et 5B. <p><i>F7 fascicule 1 § 4.3 et</i> <i>R7 §4.2.4</i></p>
4.4 – Détenir des équipement adaptés et conformes pour la maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Liste des matériels, logiciels et équipements de mesures étalonnés ou vérifiés <p><i>F7 fascicule 1 § 4.4</i></p>

Figure 22 (Exigences détaillée APSAD F7 2/4)

5 – L'IDENTIFICATION DES BESOINS ET LE CONTRAT DE MAINTENANCE	
L'entreprise s'engage à évaluer, les éventuelles difficultés d'exécution de la maintenance de l'installation et à décrire dans le contrat de maintenance, de façon claire et précise, les prestations et les moyens mis en oeuvre selon les termes du contrat	
5.1 – Déterminer les besoins du client et évaluer les éventuelles difficultés d'exécution de la maintenance de l'installation	<ul style="list-style-type: none"> Entretien avec le client et audit sur site si les locaux à protéger sont construits <i>I7 fascicule 1 §5.1</i>
5.2 – Présenter au client, de manière claire et précise, les prestations proposées, y compris un bilan annuel	<ul style="list-style-type: none"> Données d'entrée, de réalisation, de sorties, revues, vérifications, interfaces, maîtrise des modifications Revue d'offre <i>I7 fascicule 1 §5.2</i>
5.3 – Formaliser les conseils professionnels adaptés au risque à protéger	<ul style="list-style-type: none"> Dispositions prévues à cet effet dans les documents types de l'entreprise <i>I7 fascicule 1 §5.3</i>
6 – LES DELAIS D'INTERVENTION ET DE DEPANNAGE	
L'entreprise s'engage à proposer et à assurer, selon les besoins du client des interventions sous 2 ou 4 heures après l'appel, 24 heures sur 24 et tous les jours de l'année. L'entreprise s'engage à dépanner les installations dans 90 % des cas en moins de 48 heures, les jours ouvrés*.	
6.1 – Astreinte.	<ul style="list-style-type: none"> Contrat de maintenance avec clause d'astreinte Planning des techniciens d'astreinte Liste des techniciens avec numéro d'appel Traçabilité des rappels clients dans l'heure Procédure de gestion de l'astreinte <i>F7 fascicule 1 §6.1</i>
6.2 - Dépanner l'installation dans 90% des cas en moins de 48 heures consécutives les jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"> Contrat Enregistrement horodaté de l'appel Preuve de la demande : appel,... Enregistrement de la date et de l'heure de remise en service Rapport d'interventions éventuelles avec préconisations des mesures conservatoires Taux de respect des délais Tableau de compétence des techniciens Carnet d'entretien ou document équivalent <i>F7 fascicule 1 §6.2</i>
7 – LES PRESTATIONS TECHNIQUES DE VISITES PERIODIQUES ET DE MAINTENANCE	
L'entreprise s'engage à maîtriser toutes les opérations techniques de visites périodiques et de maintenance d'installations de SDI et CMSI dont elle à la charge	
7.1 – Disposer d'une méthodologie concernant les opérations de vérification et de maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Plan de vérification avec procédure formalisée et traçabilité de toutes les actions (exemple check liste) <i>F7 fascicule 1 §7.1</i> <i>R7 §6 - NF S61-932 et NF S 61-933 - CCTG* 5655</i>
7.2 – Fournir un document attestant de la maintenance effectuée et de la conformité de l'installation	<ul style="list-style-type: none"> Compte rendu de vérification périodique Q7 avec préconisations d'amélioration des systèmes installés Etiquettes de maintenance affichée sur l'installation Proposition(s) de solution(s) pour la mise à niveau éventuelle de l'installation <i>F7 fascicule 1 §7.2 et ANNEXE 4</i> <i>R7 §5.3.3 et ANNEXE 3</i>

Figure 23 (Exigences détaillée APSAD F7 3/4)

8 – BILAN ANNUEL DES INTERVENTIONS ET AMELIORATIONDES INSTALLATIONS A la demande du client, l'entreprise s'engage à communiquer un bilan annuel qualitatif et quantitatif de ses interventions et à convenir, avec eux, des points d'amélioration des installations de SDI* et CMSI* et de leur exploitation.	
8.1 – Communication d'un bilan annuel	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan type • Contrat • Preuve de l'envoi des bilans un mois avant la date anniversaire du contrat F7 fascicule 1 §8.1
8.2 – Points d'amélioration des installations et de leur exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu des actions décidées F7 fascicule 1 §8.2

Figure 24 (Exigences détaillée APSAD F7 4/4)

5. Annexe 5 : Certificat type Q7.

	DETECTION AUTOMATIQUE D'INCENDIE Systèmes de Détection d'Incendie et Centralisateurs de Mise en Sécurité Incendie	Date :
COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE		Réf. : XXXXXX
<p>Installation</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>L'entreprise SNEF POWER SERVICES a procédé à la vérification périodique du système de détection automatique d'incendie et Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie.</p> <p>Sous-le n° Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Du site de Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Coordonnées : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Nature de l'activité principale : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>		
<p>Modifications survenues depuis la visite précédente du / /</p> <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Conséquences des modifications :</p> <p><input type="checkbox"/> Inadaptation de la détection par rapport au risque</p> <p><input type="checkbox"/> Non couverture des volumes suivants : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>		
<p>Etat du système :</p> <p><input type="checkbox"/> Dysfonctionnements SDI & CMSI constatés : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Commentaires éventuels :</p> <p><input type="checkbox"/> Un rapport spécifique est transmis au client en complément de ce document : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>		
<p>Améliorations proposées :</p> <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p><i>Les observations doivent préciser les préconisations apportées pour répondre aux évolutions du risque et leurs adéquations.</i></p>		
<p>Par : Nom Prénom</p> <p>En présence de : Nom Prénom</p> <p>A : Lieu</p> <p>Le : / /</p>	<p>Signatures et cachets :</p>	

Figure 25 (Trame du compte rendu de vérification périodique type APSAD Q7)

6. Annexe 6 : Les conditions particulières

« Tous les établissements du demandeur, concernés par le champ de la certification et inscrits au registre de commerce (kbis), sont inclus dans le périmètre de la certification.

Le découpage d'une société en plusieurs établissements, est fonction de l'organisation de la société et notamment de la répartition géographique de ses divers établissements et de leur champ d'intervention technique. Dans ce cas, un Établissement Pilote (EP) est désigné par le demandeur accompagné de ses éventuels établissements supervisés et/ou points de contact client.

Un EP peut avoir sous sa responsabilité et dans l'activité certifiée un ou plusieurs établissements supervisés et/ou points de contact client.

Ces établissements sont identifiés et enregistrés dans le descriptif de l'organisation de l'activité. Ce descriptif est communiqué à CNPP Cert. En cas d'évolution de la structure ou de l'activité des entités certifiées.

Dans le cas où le découpage présenté par le postulant semble incompatible avec le présent référentiel, CNPP Cert. Peut refuser le découpage proposé par l'entreprise. Dans ce cas, le Comité Particulier peut être consulté si ce découpage semble incompatible avec les exigences de la certification.

Dans le domaine couvert par la certification, l'entreprise postulante s'engage à ce que toutes les prestations, qu'elle effectue, soient supervisées par un EP. »

7. Annexe 7 : les référentiels APSAD

Titre	
Référentiel APSAD R1	Extinction automatique à eau, type sprinkleur – Règle d'installation
Référentiel APSAD D2	Brouillard d'eau – Guide pour l'installation des systèmes de protection incendie par brouillard d'eau Existe en version anglaise
Référentiel APSAD R4	Extincteurs portatifs et mobiles – Règle d'installation
Référentiel APSAD R5	Robinets d'incendie armés et postes d'incendie additivés – Règle d'installation et de maintenance
Référentiel APSAD R6	Maîtrise du risque incendie et du risque industriel – Règle d'organisation
Référentiel APSAD R7	Détection automatique d'incendie – Règle d'installation
Référentiel APSAD R8	Surveillance des risques opérationnels – Règle d'organisation pour les risques d'incendie, de malveillance et techniques
Référentiel D9	Défense extérieure contre l'incendie – Guide pratique pour le dimensionnement des besoins en eau
Référentiel D9A	Défense extérieure contre l'incendie – Guide pratique pour le dimensionnement des rétentions des eaux d'extinction
Référentiel APSAD R11	Analyse de risque et de vulnérabilité incendie – Règle pour la réalisation de missions d'audit prévention et de conseil incendie Existe en version anglaise
Référentiel APSAD R12	Extinction automatique à mousse haut foisonnement – Règle d'installation
Référentiel APSAD R13	Extinction automatique à gaz – Règle d'installation
Référentiel APSAD D14-A	Panneaux sandwichs et comportement au feu – Document technique pour la mise en œuvre Existe en version anglaise
Référentiel APSAD R15	Ouvrages séparatifs coupe-feu – Règle de construction
Référentiel APSAD R16	Fermetures coupe-feu – Règle d'installation
Référentiel APSAD R17	Désenfumage naturel – Règle d'installation
Référentiel APSAD D18	Installations électriques – Document technique pour la réalisation des missions de vérification et de prévention
Référentiel APSAD D19	Thermographie infrarouge – Document technique pour le contrôle d'installations électriques
Référentiel APSAD D20	Procédés photovoltaïques – Document technique pour la sécurité des bâtiments Existe en version anglaise
Référentiel APSAD R31	Télésurveillance – Règle de prescription
Référentiel APSAD D32	Cybersécurité – Document technique pour l'installation de systèmes de sécurité ou de sûreté sur un réseau informatique
Référentiel APSAD R81	Détection d'intrusion – Règle d'installation
Référentiel APSAD R82	Vidéosurveillance – Règle d'installation
Référentiel APSAD D83	Contrôle d'accès – Document technique pour la conception et l'installation

Figure 26 (Les référentiels APSAD)

XIV. RESUME.

Ce mémoire présente le projet que j'ai réalisé lors de ma seconde année d'alternance au sein du groupe SNEF dans le cadre du master PRNT promotion 2019-2021. Celui-ci aborde différents sujets : la présentation de l'entreprise, un mot sur mon parcours scolaire et professionnel et mon projet de fin d'étude.

Le cœur de cet écrit, est la présentation du sujet de mon mémoire de fin d'étude : la mise en place d'un référentiel APSAD F7.

Tout au long de ce mémoire, je présente les phases de documentation sur le sujet et l'identification d'un plan d'action dans le but de créer un corpus documentaire permettant de répondre aux exigences du référentiel APSAD F7.

La finalité de ce projet est la mise en place de tous les outils et de la documentation pour que les équipes de SPS Manche soient aisément certifiées par le CNPP pour leur activité de maintenance des Systèmes de Détection Incendie (SDI) et Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie (CMSI).

De plus, ce mémoire traite du déploiement de ce système documentaire auprès des équipes de SPS Manche et de la présentation de la procédure d'admission à la certification à travers les enjeux et contraintes de celle-ci.

En conclusion de ce mémoire, je présente l'apport en connaissance de ce master en alternance et une ouverture sur mon projet professionnel.

XV. ABSTRACT.

This apprenticeship essay presents the project that I carried out during my second year of apprenticeship within the SNEF group as part of the PRNT master's degree 2019-2021. This covers different subjects: the presentation of the company, a brief outline about my educational and professional background and my work-study project.

The heart of this writing is the presentation of the subject of my final apprenticeship essay: the establishment of an APSAD F7 repository.

Throughout this essay, I present the phases of documentation on the subject and the identification of an action plan in order to create a documentary corpus to meet the requirements of the APSAD F7 standard.

The purpose of this project is the implementation of all the tools and documentation so that the SPS Manche teams are easily certified by the CNPP for their maintenance activity of the Fire Detection System (SDI) and Centralization of Placement. in Fire Safety (CMSI).

In addition, this essay deals with the deployment of this documentary system with SPS Manche teams and the presentation of the certification admission procedure through the challenges and constraints there of.

In conclusion of this essay, I present the knowledge contribution of this work-study master's degree and an opening on my professional project.

Mots clés : Prévention, nucléaire, risque incendie, système de détection incendie, APSAD F7, certification, référentiel, CNPP.