

## Référentiel de certification de services

# Maintenance et réparation de matériels et systèmes oléo-hydrauliques

Avec une évaluation indépendante de SGS, la Certification de la Qualité des Services QualiCert vise à améliorer le niveau de performance d'une organisation. La certification QualiCert contribue à protéger la réputation des acteurs professionnels du métier, et à maximiser le potentiel d'amélioration continue des organisations. C'est un élément clé visant à la satisfaction des utilisateurs, explique la RHC.

► « Fort du constat d'une offre en Réparation et Maintenance Hydraulique très disparate, avec des niveaux qualitatifs très partagés, allant du plus « pauvre », au plus professionnel, La RHC (La Réparation hydraulique contrôlée) a souhaité jouer son rôle de « moteur de la profession », et mettre en place un référentiel, permettant aux clients utilisateurs de faire des choix en toute connaissance de causes.

Initié par la RHC, et paru au Journal Officiel en 2011, le référentiel de certification de services en « Maintenance et réparation de matériels et systèmes oléo-hydrauliques » formalise un niveau de qualité de référence dans la profession des hydrauliciens de maintenance.

Le référentiel est devenu public depuis sa parution et est ouvert à tout professionnel qui souhaite s'y présenter pour obtenir ce certificat. L'audit est une étape importante, sans concession, et obtenir le sésame n'est pas simple.... C'est l'assurance, pour les utilisateurs, d'un vrai professionnalisme pour ses travaux hydrauliques.

### Devis gratuit

« On n'a jamais deux fois la chance de faire une première bonne impression », disait Dale Carnegie. En effet rien n'est plus agaçant qu'une attente au téléphone qui s'éternise ou de patienter au comptoir quand le personnel de l'établissement feint de vous ignorer, ou est ailleurs.



Banc d'essais

La certification de service formalise les conditions d'accueil et implique une organisation en conséquence : au téléphone, une réponse en moins de 5 sonneries avec une formule de courtoisie et une personne qui s'identifie. Un appel lorsque l'établissement est fermé ? Systématiquement, un répondeur vous renseigne sur les jours et horaires d'ouverture. Sur place, une signalétique sur les jours et horaires d'ouverture, une zone d'accueil propre et accueillante avec des plaquettes de présentation de l'entreprise. Ces efforts seraient vains s'ils ne s'accompagnaient pas d'un personnel formé, accueillant et disponible rapidement, avec des moyens de déchargement du matériel.

Une fois accueillis, allez-vous pour autant accepter quatre semaines pour avoir un devis avec votre machine arrêtée ? Lorsque vous travaillez avec un établissement certifié, vous dé-

clenchez sans le savoir de petits chronomètres internes : mesure du temps sur la prise en charge effective de votre matériel, délai pour l'établissement du devis. Avec des butées à 48 et 72h, vous avez la garantie d'avoir un devis dans les meilleurs délais. Le temps imparti est dépassé ? La certification de service prévoit que vous soyez prévenus. Ainsi l'établissement certifié tend en permanence à optimiser le délai pour établir le devis. Et vous n'avez pas la désagréable sensation d'avoir été oublié. Enfin, le devis, au niveau d'une expertise de premier niveau, est gratuit : pas de risque financier à demander à un établissement certifié un devis pour choisir entre réparation ou neuf.

### Compétence technique

Voici une interrogation bien légitime du client : le personnel de l'établissement à qui je confie mes matériels est-il compétent ?



Intervention sur engin mobile.

Plutôt que d'improviser un bilan de compétence au comptoir avec un questionnaire de trente pages, choisissez un établissement certifié au sein duquel le chef d'établissement doit avoir un certificat de qualification professionnelle, un diplôme dans la maintenance de systèmes hydrauliques ou justifier d'un minimum de 5 années d'expérience dans ce domaine.

L'organisation est structurée. Chaque collaborateur reçoit et le personnel signe une définition de fonction dans laquelle sont décrites ses tâches, ses responsabilités et habilitations. Au fur et à mesure de sa carrière et de

piston de pompe le rend inefficace à haute température, car l'huile plus fluide parvient à le contourner par son jeu, de manière significative. On comprend alors l'importance du suivi des moyens de mesure physique (car ils participent au diagnostic) et hydraulique (car ils valident l'essai final). Nous parlons ici de « métrologie de contrôle ».

La certification de service exige que les moyens de mesure soient étalonnés à intervalles réguliers et la qualité d'huile des bancs de test régulièrement mesurée. Elle implique également pour l'établissement un seuil minimum d'équipement d'atelier et de test.



© La RHC

Expertise "distributeurs"

ses formations, ses domaines de compétences s'élargissent et sont formalisées. Des formations sont régulièrement suivies, formalisées dans le plan de formation annuel et évaluées en fin de cycle.

Seuls les hydrauliciens ayant acquis la compétence nécessaire à la tâche confiée vont travailler sur les matériels correspondants. Vous avez ainsi la certitude d'un travail effectué dans les règles de l'art.

### Moyens techniques et de contrôle

Une usure de 0.02mm sur un

A commencer par la documentation hydraulique interne et la présence d'un stock de pièces détachées.

### Traçabilité

Vous est-il arrivé, alors que vous pensiez avoir demandé un devis, de vous entendre dire « C'est terminé, cela va vous coûter telle somme » ? Vous voilà avec la désagréable sensation d'être mis devant le fait accompli. Combien de litiges pour cause de commande non formalisée ?

La certification de service prévoit qu'aucune intervention, sauf en cas d'urgence immédiate, n'est

déclenchée sans une commande préalable écrite. Mais elle prévoit bien plus encore : l'intervenant est identifié pour chaque phase de travail (démontage, diagnostic, essai). Le devis reprend les références complètes du matériel confié ainsi que la liste des pièces changées. Les pièces changées sont mises à disposition. La durée et l'étendue de la garantie sont spécifiées dès le devis. Tout passage au banc génère un certificat d'essai qui vous est remis, souvent avec une courbe de débit et pression. Les éléments réparés sont marqués et les dossiers sont archivés pendant une durée minimale de 10 ans.

### Conseil

Etre bien informé et bien orienté évite des surcoûts et aide à prendre les bonnes décisions. A votre demande, les travaux effectués peuvent être commentés à la livraison. L'établissement certifié peut également proposer deux niveaux de réparation et de garantie en fonction de la situation et de votre demande. Les causes de défaillances peuvent également être discutées et des conseils prodigués afin qu'une nouvelle panne ne se reproduise pas. Voici une phase de la vie du matériel ô combien importante. Vous avez choisi un établissement certifié, vous savez que votre matériel a été réparé dans les règles de l'art, par du personnel compétent, avec des moyens de contrôle suivis. Vous avez pris soin de suivre les préconisations de l'établisse-



07/02/2008  
Conseils aux utilisateurs.

ment. Mais un aléa survient... La certification de service impose une garantie de trois mois. Votre matériel retourné sera alors expertisé pour juger de la cause, et si il y a défaut, réparé sous garantie.

Mais l'action ne s'arrête pas là : une analyse interne est déclenchée pour action de progrès et ses conclusions consignées afin de toujours être en situation de maintenir la meilleure fiabilité

### Respect de l'environnement et sécurité

Choisir un établissement certifié, c'est faire le choix de la responsabilité environnementale au travers d'engagements concrets du prestataire dans l'application de procédures de gestion des déchets.

Les différents fluides et déchets sont récupérés par des entreprises ayant un agrément préfectorale et les bordereaux de suivis sont consignés.

Les zones de stockage et les bancs d'essais sont équipés de rétentions étanches

Si l'établissement est soumis à obligation au titre des installations classées, il possède un récépissé de déclaration et/ou des arrêtés d'autorisation. Le personnel est formé aux consignes de sécurité et d'environnement.

### Un référentiel qui vit...

Si le référentiel « Maintenance et Réparation de Matériels et Systèmes Oléo-Hydrauliques » est jeune, celui-ci en est tout

de même aujourd'hui à sa version 03.

En effet, le propre d'une qualité de service la plus proche des attentes des clients est d'évoluer avec les besoins du marché, les techniques et l'organisation d'une filière métier.

Fort de l'expérience de ses membres certifiés, le réseau de La RHC propose actuellement au comité certificateur une nouvelle évolution du référentiel. C'est le gage pour les utilisateurs, d'une réalité de proximité et d'un intérêt réel pour un service qualitatif. Cela veut dire qu'une commission technique (avec des utilisateurs référents et des experts) ainsi que normative va statuer sur la révision proposée. La RHC va également adapter son engagement de service en mettant en place son propre auditeur au sein du réseau, ce qui lui permettra de se présenter auprès de SGS Qualicert en tant que certification « réseau », pour l'ensemble de ses membres. ■



Atelier flexibles HP.

## Les 10 engagements des entreprises certifiées :

- 1- Notre première valeur est la "considération" de nos clients : prise en charge immédiate à son arrivée, écoute et informations lui sont apportées.
- 2- Nous analysons chaque composant ou machine afin de diagnostiquer précisément et chiffrons toute réparation ou intervention sous 72 heures. Au-delà, le client est informé.
- 3- Nous proposons plusieurs niveaux de réparations, assurés par des techniciens compétents, avec des niveaux de garantie adaptés.
- 4- Nous possédons un stock de pièces détachées courantes, l'outillage nécessaire aux interventions effectuées et une documentation technique sur le métier de l'hydraulique.
- 5- Nos réparations ou rénovations donnent lieu à des contrôles et essais finaux de l'élément avec garantie de la traçabilité.
- 6- Nos moyens de contrôle utilisés pour le diagnostic et le contrôle final sont rattachés aux étalons nationaux ou constructeurs.
- 7- Nous assurons au client une facture globale détaillant la prestation réalisée et mettons à sa disposition les pièces remplacées.
- 8- Nous garantissons trois mois le matériel remis en état ou en conformité, retour atelier et nous analysons toute demande de garantie pour action de progrès.
- 9- Nous garantissons le respect de l'environnement et des personnes.
- 10- Nous garantissons la qualification technique, le niveau de formation de notre personnel et assurons le suivi de la satisfaction client.