

# LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ À LA PORTÉE DES ARTISANS

L'entreprise artisanale Corea, spécialisée dans la rénovation des murs extérieurs, a mis en place une certification « Engagement Qualité » gérée par Qualibat. Avec le recul, l'expérience montre que l'investissement nécessaire pour intégrer les processus d'autocontrôle porte ses fruits.

**E**n reprenant en 2017 l'entreprise familiale, créée en 1966 par son grand-père Leonardo Muscillo, auquel a succédé son père Marc Muscillo en 1984, Yann Muscillo a aussi repris sa culture de la qualité. Spécialisée dans la rénovation des murs extérieurs, à savoir isolation thermique par l'extérieur et ravalement de façade, l'entreprise Muscillo, rebaptisée Corea par son nouveau dirigeant, est une entreprise artisanale qui emploie actuellement sept salariés, à Conflans-Sainte-Honorine (Yvelines). « Depuis la création de l'entreprise, nous nous sommes fixé un double objectif de satisfaction du client et d'amélioration de la rentabilité de notre activité, explique Yann Muscillo. C'est pour l'atteindre que mon père a initié en 2001 une démarche qualité qui a débouché sur une certification de notre système de management, adapté à la taille de notre entreprise. »

## S'AMÉLIORER EN AVANÇANT

La démarche déployée par Corea correspond au référentiel Qualibat Qualité niveau « Engagement Qualité », qui reprend six thèmes principaux issus de la norme



© DR



**Yann Muscillo,**  
dirigeant de  
l'entreprise Corea  
à Conflans-Sainte-  
Honorine (78).

**Une telle démarche reste rare dans les entreprises artisanales de notre secteur, mais je me félicite tous les jours de l'avoir engagée.**

ISO 9001, avec les actions à mettre en œuvre pour les satisfaire (*voir encadré*). Dans l'entreprise, ce référentiel se traduit concrètement par un ensemble de processus qui sont mis en œuvre systématiquement. « Grâce à cette certification, chacun sait exactement les étapes qu'il doit appliquer, de la demande d'un prospect jusqu'au devis, de la réalisation des travaux jusqu'au SAV, ce qui réduit la marge d'erreur et nous fait gagner beaucoup de temps, se félicite le dirigeant de Corea. À chaque dysfonctionnement, nous mettons en place une fiche de non-conformité, pour en garder une trace et éviter qu'il se reproduise. Par exemple, il est arrivé que l'on s'aperçoive en cours de chantier qu'un enduit de finition ne correspond pas à la teinte inscrite dans la commande. L'entreprise doit alors refaire les travaux, prendre à sa charge les heures travaillées pour rien, voire intégrer un dépassement de délais, ce qui pèse sur sa rentabilité. Dans le cadre de

la certification, ce type d'incident déclenche la production d'une fiche de non-conformité, avec le surcoût induit et la mesure corrective à prendre. De façon générale, tous les travaux font l'objet de feuilles d'autocontrôle remplies par le chef de chantier. C'est ainsi que nous validons par exemple toutes les étapes d'une isolation thermique par l'extérieur, depuis la reconnaissance du support et la vérification du montage de l'échafaudage conformément à la réglementation, jusqu'à la dernière couche de l'enduit de finition. »

## UNE MÉTHODE QUI PRODUIT DES RÉSULTATS

Comme l'explique Yann Muscillo, pour que les résultats soient au rendez-vous, il faut faire preuve de pédagogie et expliquer aux équipes de chantier que le fait de remplir systématiquement les fiches d'autocontrôle n'est pas destiné à leur compliquer la tâche, mais à leur éviter des erreurs et à garan-



## UN RÉFÉRENTIEL QUALITÉ QUALIBAT DÉCLINÉ EN SIX THÈMES

- 1** L'entreprise doit établir un projet d'entreprise, en s'engageant dans l'écoute client, le respect de la réglementation et de la législation, l'identification des risques et la prévention, et l'amélioration continue des résultats.
- 2** La rédaction d'un document « qualité », mis à la disposition des clients (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre), est obligatoire pour définir le domaine d'application de la certification. Il faut ensuite définir les moyens à déployer : réaliser un organigramme avec les différents métiers et services de l'entreprise, identifier les risques en lien avec ses métiers (perte de savoir-faire, de marchés, d'informations, etc.), établir un plan de formation de préférence annuel, évaluer formellement la main-d'œuvre externe, et réaliser les contrôles réglementaires applicables aux matériels et locaux de l'entreprise.
- 3** La démarche comprend aussi un thème « relation client », qui consiste à détailler les étapes de gestion des affaires (devis, commandes, appels d'offres, contrats, avenants), à informer le client sur les matériaux utilisés, le délai et la durée des travaux, les aides financières, à le conseiller sur l'entretien de l'ouvrage, à enregistrer et traiter les réclamations des clients, et à mesurer leur satisfaction.
- 4** Autre volet important, la réalisation des travaux – avec la définition des étapes de réalisation en indiquant les points de contrôle et en conservant un justificatif de ces contrôles –, l'établissement des instructions de travail (plans, CPT/DTU, notices fabricants), le contrôle des matériaux et matériels achetés, et l'enregistrement des non-conformités et des mesures prises pour les corriger.
- 5** Le référentiel inclut l'établissement d'un procès-verbal de réception de chantier qui valide le départ des garanties pour le client, et une mesure des travaux en qualité, délais, non-conformités.
- 6** Il comporte enfin un bilan annuel, avec une analyse des modifications du contexte et des risques, un point sur les actions de l'année écoulée, l'écoute client, la mesure de résultats des travaux, ainsi que les décisions prises dans le sens de l'amélioration continue.

tir en fin de compte une meilleure rentabilité de l'entreprise et donc la pérennité des emplois. Mais une fois effectué cet effort pédagogique, la démarche qualité devient un réflexe, et les bénéfices sont incontestables : « Une telle démarche reste rare dans les entreprises artisanales de notre secteur, ajoute Yann Muscillo, mais je me félicite tous les jours de l'avoir engagée. Nous avons réduit notre SAV, amélioré notre rentabilité, et nos enquêtes de

satisfaction client montrent une quasi-absence de réclamations, ce qui génère un excellent bouche-à-oreille. » Comme toute certification, l'« Engagement Qualité » Qualibat implique un audit tous les dix-huit mois, qui conditionne sa reconduction. L'entreprise titulaire doit donc aussi jouer la transparence et rester à l'écoute des remarques constructives de l'auditeur, dans le but de rester conforme à son engagement en faveur de l'amélioration continue. ■

### en savoir plus

SFJF-FFB (Syndicat français des joints et façades),  
tél. : 01 56 62 10 03,  
[www.sfjf.ffbatiment.fr](http://www.sfjf.ffbatiment.fr)