



QUALIPROPRE  
Propreté & Services Associés

## PROCEDURE D'INSTRUCTION, DE QUALIFICATION ET DE REVISION

### ENREGISTREMENT DES EVOLUTIONS

| Version | N° des pages<br>modifiées | Origine de l'évolution et commentaires   | Date<br>d'application |
|---------|---------------------------|--|-----------------------|
| 1       | Toutes                    | Original   | Janvier 07            |
| 2       | Toutes                    | Suite à l'audit de novembre 07   | Février 08            |
| 3       | 2 et 5                    | Fiche écart 1/2009   | Septembre 2009        |
| 4       | 7                         | Suite à l'audit Cofrac des 26 et 27 Octobre 2009 écart 11  | Décembre 2009         |
| 5       | 3 et 5                    | Suite à l'AGE du 12 Mars 2010  | Mars 2010             |
| 6       | Toutes                    | Suite à la revue de Direction du 16 juin 2010  | Novembre 2010         |
| 7       | Toutes                    | Réécriture en lien avec refonte du Manuel Qualité  | Septembre 2011        |
| 8       | 3, 4 et 7                 | Mise en évidence des sondages<br>Modification de la rédaction / gestion des échéances (p7)   | Juin 2013             |
| 9       | 4 à 8                     | Compléments suite à l'audit COFRAC 2013 (sondages,<br>suppression de la Commission de suivi, suppression doc_14)<br>Changement de nom  | Octobre 2013          |
| 10      | 6 et 7                    | Mise à jour suite audit Cofrac :<br>- Délai minimal entre la date de réception du dossier<br>et la date de Commission<br>- Nécessité d'une requête informatique si évolution<br>du champ de qualification pour une entreprise<br>multisites. | Octobre 2014          |
| 11      | 7                         | Mise à jour suite au comité de direction du 29 juin 2015 :<br><br>Enquête délai 15 jours   | Septembre 2015        |
| 12      | 3, 6 et 7                 | Suppression de la qualification « sous réserve ».  | Avril 2017            |

**QUAESRES QUALIPROPRE**

1 rue Jean Jaurès 94800 Villejuif

01 49 60 77 28 / [www.qualipropre.org](http://www.qualipropre.org) / [qualipropre@qualipropre.org](mailto:qualipropre@qualipropre.org)

Association loi 1901 code NAF 9499Z n° de Siret 40856742800045

## 1- Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions prises au sein de QUAESRES pour :

- la vérification de la conformité du dossier
- l'instruction des dossiers
- la décision de qualification
- la délivrance du certificat de qualification
- le suivi annuel
- la révision de la qualification

## 2 Documents de référence

- DOC-05 Statuts de QUAESRES
- DOC-13 Logigramme des instances de fonctionnement
- Données sur le personnel de l'association : application informatique Shiva / Personnel de l'association
- DOC-04 Grille de compétences
- FOR-4.1 Engagement de confidentialité

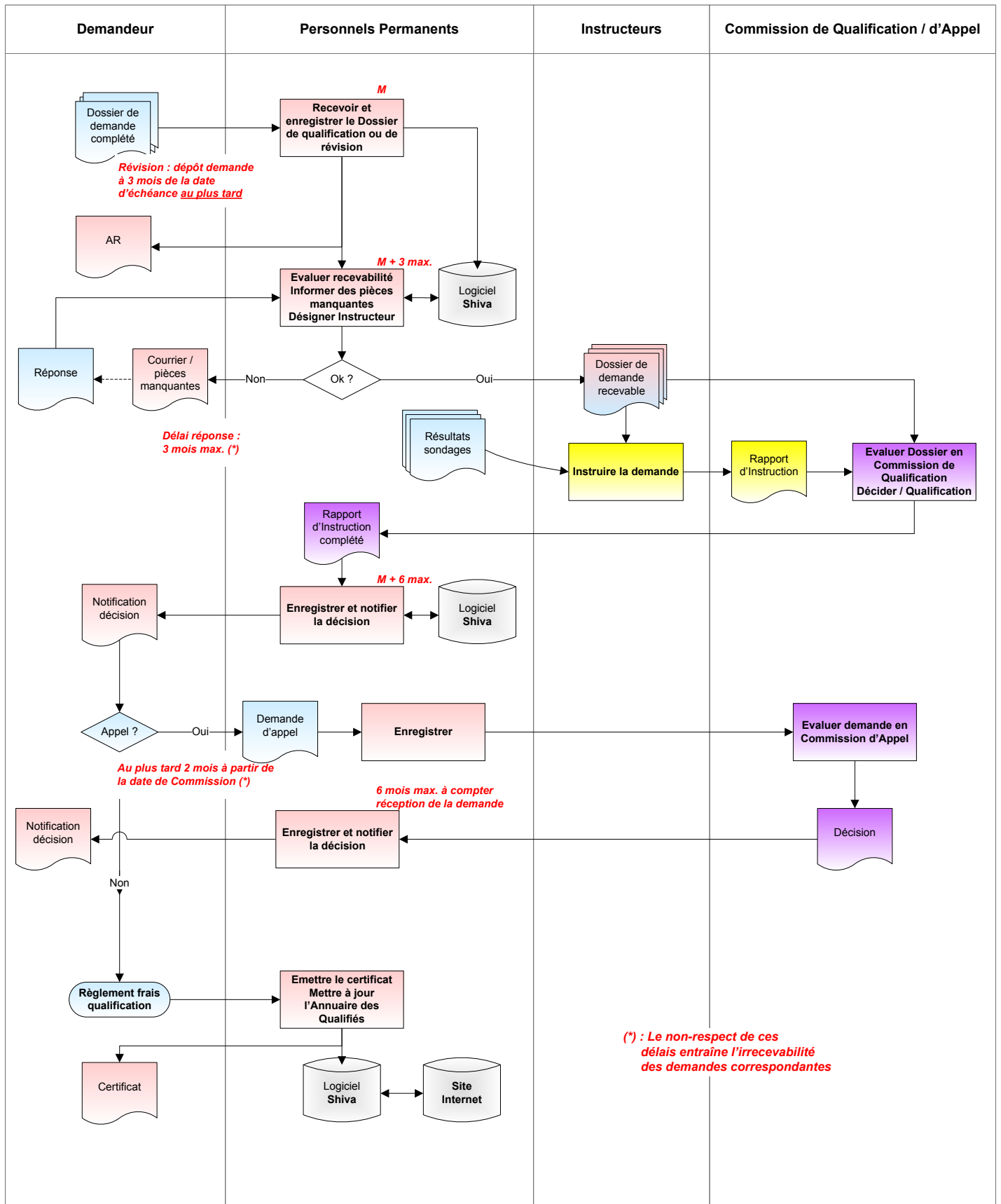
## 3- Définitions

Composition des Commissions de Qualification et de suivi : voir Manuel Qualité, § « Organisation et responsabilités »).

## 4- Vue d'ensemble de la procédure

Cf. logigramme page suivante

LOGIGRAMME DE QUALIFICATION / DE REVISION DE QUALIFICATION



## 5- Vérification de la recevabilité du dossier

La vérification de la conformité du dossier est assurée par les personnels permanents de QUAESRES.

Lors de la réception d'un dossier de demande de qualification, ou de révision de la qualification, la personne en charge de cette vérification :

- date le dossier ;
- identifie s'il s'agit d'une demande de qualification ou d'une révision ;
- pour les primo demandeurs ou qualifiés ayant fait l'objet d'une radiation (sauf dérogation), attribuée par entreprise ou groupe un n° chronologique pris par ordre d'arrivée des demandes de qualification (ce numéro est issu de la base de données, unique, et ne peut jamais être attribué à une autre entreprise ou groupe, il est porté sur le dossier du demandeur
- enregistre dans la base de données la date de réception du dossier de demande de qualification.  
Un AR est automatiquement édité pour envoi au Demandeur.
- vérifie si le dossier est complet (par rapport à la liste des documents à fournir) ; si le dossier est incomplet, une demande de compléments d'information est adressée au demandeur dans un délai qui ne peut pas excéder trois mois après réception du dossier.
- initie les sondages à réaliser :
  - Les Postulants (ou les Qualifiés, en révision), renseignent sur l'Extranet prévu à cet effet au moins 3 coordonnées clients par domaine de qualification.  
Une dérogation est possible pour les Postulants n'ayant qu'un seul gros chantier (cf. cas particuliers prévus dans le Référentiel de qualification doc\_15).
  - Une enquête de satisfaction est adressée aux clients par mail.
  - En l'absence de réponse sous quinzaine, une relance est faite par mail.
  - Les mails conservés dans Outlook (Shiva ne conserve que la date du dernier envoi, ainsi que la date de réception).
- prépare la Fiche d'analyse financière For-03 en enregistrant les données comptables fournies par le demandeur
- missionne un (ou des) Instructeur(s) sur la base de ses (leurs) compétences (cf. base de données Shiva) en fonction des qualifications demandées.  
Elle s'assure également qu'il n'existe pas de conflit d'intérêt entre l'Instructeur et le Demandeur.  
Il est également de la responsabilité de l'Instructeur d'informer l'organisme de tout lien passé ou présent susceptible d'entraîner un conflit d'intérêt avec le Demandeur.  
Il doit être libre de toute pression de nature à influencer son jugement  
Il ne doit pas avoir fourni de prestations de conseil à ce demandeur, sur le même objet que celui concerné par la qualification depuis moins de 5 ans

## 6- Instruction du dossier

L'instructeur instruit le dossier en vue de vérifier sa conformité aux critères figurant dans le Référentiel Doc-15.

Il complète les documents suivants à partir d'une analyse détaillée des documents transmis par le Demandeur et les retours des enquêtes de satisfaction :

- For-01 ou For-02 rapport d'instruction et de qualification, qui regroupe l'ensemble des critères à revoir ;
- For-03 fiche d'analyse financière ; les ratios et résultats qui y apparaissent sur fond rouge demandent une attention spécifique et, en cas de doute sur la situation financière, l'Instructeur peut consulter pour avis la Commission Financière.

Il prépare le dossier à présenter en Commission de qualification.

L'instructeur renseigne le rapport d'instruction, il indique notamment :

- la date
- le nom du ou des instructeurs
- les observations sur la conformité par rapport au référentiel de qualification
- les écarts constatés

Il fait également part de sa recommandation quant à l'attribution des qualifications demandées.

### Cas particulier des sondages et de leur exploitation

Si la majorité des sondages pour un postulant amènent l'Instructeur à douter « de la compétence et du professionnalisme d'un fournisseur et de la présomption de sa capacité à réaliser une prestation dans une activité donnée », l'Instructeur peut demander 3 sondages supplémentaires.

Si, la majorité des résultats des sondages s'avère négatifs, sur les critères « Respect du cahier des charges/Qualité de la prestation » et « Respect des règles et consignes de sécurité », l'Instructeur peut :

- demander au postulant toute information explicitant ces retours négatifs, et/ou prendre directement contact avec le client pour obtenir les informations complémentaires nécessaires,
- demander quelle action de correction a été ou sera mise en place vis-à-vis des clients concernés,
- ou émettre un avis défavorable et la qualification peut être refusée par la Commission de qualification.

## 7- Décision de qualification

Le rapport d'instruction est présenté, par l'Instructeur chaque fois que possible, en Commission de Qualification.

Pour permettre un temps suffisant à la réalisation des sondages, en lien avec les délais mentionnés en fin du présent article, le délai normal pour l'examen des dossiers en Commission de Qualification est d'au moins 6 semaines à compter de la réception de la demande de qualification.

Ce délai est de 6 mois maximum par rapport à la date de réception du dossier évalué comme recevable.

La décision de qualification s'appuie sur le rapport d'instruction remis par l'Instructeur (Formulaire For-01) et toute information portant sur les critères de qualification.

L'avis de décision de qualification est apposé sur le rapport d'instruction, par l'ensemble des membres de la commission de qualification. Cette décision peut-être :

- ❖ « **qualifiée** » : Il peut être précisé la nécessité ou non d'un suivi sur un point particulier. L'attention de l'instruction portera, entre autres, sur ce point lors du suivi l'année n+1.
- ❖ « **à réexaminer** »: la Commission indique les éléments à fournir par le demandeur pour un nouveau passage en Commission.
- ❖ « **refusée** », la décision de refus est motivée par écrit.

Concernant les **sondages**, l'absence de réponse des clients 15 jours après l'émission des enquêtes est assimilée à une réponse satisfaisante.

Dans le cas où la Commission de qualification examine un dossier moins d'un mois après l'émission du sondage, la décision de qualification ne peut être, au mieux, que « QSR ».

En cas de retour(s) négatif(s) sur l'un ou l'autre critère mentionné en fin du §6, le dossier devra repasser en Commission de qualification.

De tels retours négatifs arrivant au-delà du délai de 15 jours précité seront considérés et traités comme des réclamations (cf. procédure 04).

## 8 – Délivrance du certificat de qualification

Après la commission, le personnel permanent :

- Pour les demandeurs qualifiés :
  - ❖ informe par courrier simple le demandeur de l'obtention de sa qualification
  - ❖ établit la facture précisant la période de validité de la qualification
  - ❖ lui attribue un n° de qualification par qualification obtenue (ordre chronologique par activité) ou maintient le n° pour la révision
  - ❖ met à jour la liste des établissements qualifiés avec la ou les qualification (s) obtenue (s)
- Pour les demandeurs n'ayant pas été qualifiés :
  - ❖ informe par courrier avec accusé de réception les demandeurs refusés ; le motif de refus est précisé.

- ❖ informe par courrier simple les demandeurs faisant l'objet de complément d'informations (AR).

A réception du règlement de la cotisation, le personnel permanent envoie le ou les certificats de qualification.

## 9 – Suivi annuel de la qualification

Les activités de suivi annuel suivent un cheminement très proche :

- vérification de la conformité du dossier
- évaluation du dossier :
  - dès lors qu'une modification intervient sur l'un ou l'autre des critères de qualification (et est donc susceptible de remettre en cause la qualification), le dossier est transmis à la Commission de qualification.
  - dans le cas où une modification des qualifications attribuées est envisagée, la règle d'impartialité des décisions est assurée (cf. Manuel Qualité, p.13).
  - si de nouvelles qualifications sont demandées, le dossier est instruit et une décision sera prise en Commission de qualification sur la base du rapport d'instruction initial, des éléments administratifs exigés pour le suivi annuel, et du dossier technique spécifique à cette nouvelle qualification.
- édition d'un nouveau certificat, dès règlement de la cotisation annuelle.  
Une requête informatique, systématiquement exécutée en cas d'évolution du champ de qualification pour une structure multisites comportant plus de 50 sites, permet de vérifier que les données ont été correctement mises à jour pour chaque site.

Un courrier est envoyé à M-3 de la date anniversaire de qualification alertant le Qualifié sur le délai du dépôt.

**Le dossier de suivi annuel doit parvenir à l'organisme au minimum 1 mois avant la date anniversaire** afin de rester dans les délais de validité de la qualification.

## 10 – Révision de la Qualification

Les activités de révision de la qualification suivent le même cheminement :

- vérification de la conformité du dossier
- instruction
- décision de qualification
- délivrance du certificat

Un courrier est envoyé à M-6 de la date anniversaire de qualification alertant le Qualifié sur le délai du dépôt.

**Le dossier de révision doit parvenir à l'organisme minimum 3 mois avant la date de révision** afin de rester dans les délais de validité de la qualification.

Si le dossier n'est pas reçu à la date d'échéance, les dispositions et sanctions figurant dans le manuel qualité et dans la procédure 06 s'appliquent.