

Date d'application : 01/04/2022



# REFERENTIEL

Pour l'attribution et le suivi d'une qualification  
d'entreprise

# REFERENTIEL DE QUALIFICATION

## SOMMAIRE

1. Objet et domaine d'Application
2. Exigences pour l'attribution d'une qualification
  - 2.1. Exigences pour toute qualification
    - 2.1.1. Exigences administratives et juridiques
    - 2.1.2. Couverture en assurance RCP
    - 2.1.3. Déontologie : engagement du responsable de la structure
    - 2.1.4. Exigences financières
    - 2.1.5. Exigence au niveau social et en Santé et Sécurité au Travail
    - 2.1.6. Exigence quant à la politique qualité vis-à-vis des clients
    - 2.1.7. Exigence en politique formation
    - 2.1.8. Exigences en matière de sécurité
    - 2.1.9. Exigences en matière de sous-traitance
    - 2.1.10. Exigences en moyens matériels
  - 2.2. Exigences supplémentaires pour la qualification Nettoyage et désinfection en période de Covid-19
  - 2.3. Exigences supplémentaires pour les qualifications relevant de la famille : nettoyage en milieu contrôlé
  - 2.4. Exigences supplémentaires pour la qualification Nettoyage et décontamination après sinistre
  - 2.5. Exigences supplémentaires pour les qualifications relevant de la famille : prestations de services associés
  - 2.6. Cas particulier de la qualification : Nettoyage et décontamination de surfaces contaminées par des moisissures
3. Exigences applicables lors du suivi annuel
4. Dispositions particulières pour la qualification des organisations multi sites
5. Ajout d'un domaine de qualification en cours de cycle

# REFERENTIEL DE QUALIFICATION

## 1. Objet et domaine d'Application

Le présent référentiel a pour objet de spécifier les exigences auxquelles doivent répondre les structures demandant une qualification.

Ces exigences sont conformes aux dispositions de la norme NF X 50-091 relative aux organismes de qualification de fournisseurs.

## 2. Exigences pour l'attribution d'une qualification

### 2.1. Exigences pour toute qualification

#### 2.1.1. Exigences administratives et juridiques

Le postulant doit prouver son existence légale et la régularité de son fonctionnement au regard de ses obligations sociales.

Pour cela il doit fournir :

- la preuve de son inscription au Registre du commerce et des sociétés (extrait d'immatriculation k bis) ou au répertoire des métiers datée de moins de 6 mois.
- L'attestation de paiement des cotisations sociales datée de moins de 6 mois.
- L'attestation du paiement des impôts et taxes au 31/12 de l'année N-1

#### 2.1.2. Couverture en assurance RCP

Le postulant doit prouver qu'il dispose d'une assurance en responsabilité civile pour l'activité concernée par la qualification

Pour cela il doit fournir :

- une attestation d'assurance en responsabilité civile mentionnant explicitement la ou les activités concernées en lien avec la ou les qualification(s) demandée(s) et en cours de validité et listant l'ensemble des sites s'il s'agit d'une organisation multisites.

Afin de pouvoir être qualifiées, les entreprises étrangères doivent produire, traduits en français, les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent.

#### 2.1.3. Déontologie : engagement du responsable de la structure

Le responsable de la structure doit signer l'engagement vis-à-vis des clients, du métier, des salariés, des confrères, de la profession, et l'engagement de respecter les règles de conduite du qualifié.

#### 2.1.4. Exigences financières

Le postulant doit démontrer sa pérennité financière, pour cela il doit fournir :

- La liasse fiscale cf. DGI n°2050 à 2059-E des deux derniers exercices clos.
- Une attestation de son expert-comptable (ou équivalent) pour le dernier exercice clos validant le nombre d'heures travaillées de la structure et le taux horaire moyen des agents de services.

#### 2.1.5. Exigences au niveau social et Santé et Sécurité au Travail

Le postulant doit démontrer qu'il respecte la convention collective applicable et la législation du travail en matière de santé et de sécurité, pour cela il doit fournir les renseignements figurant dans le questionnaire de demande de qualification et renseigner les données statistiques demandées dans la partie enquête sociale notamment :

- La ventilation du montant des rémunérations et du nombre d'heures travaillées par catégorie socio professionnelle
- Le nombre de personnes formées et le nombre d'heures de formation en santé et sécurité
- Le taux de fréquence des accidents du travail
- Le taux de gravité

# REFERENTIEL DE QUALIFICATION

## 2.1.6. Exigence quant à la politique qualité vis-à-vis des clients

Le postulant doit démontrer que son organisation lui permet de maîtriser la qualité de ses prestations, pour cela il doit fournir :

- L'organigramme fonctionnel précisant la fonction Qualité si elle existe,
- Une ou des fiches de poste décrivant sur un site particulier les différentes tâches que les agents de services doivent effectuer, une ou des fiches de contrôle de chantier, en lien avec la qualification demandée : les éléments contrôlés sont clairement indiqués, le nom du responsable du contrôle y figure ; ces documents doivent être renseignés et datés de moins de 6 mois.
- Démontrer qu'il assure un contrôle de la satisfaction de ses clients, pour cela il doit fournir :
  - 5<sup>(\*)</sup> attestations témoignant de la satisfaction du client. Les attestations doivent faire état du type des prestations réalisées, lesquelles doivent correspondre à la qualification demandée.  
Enfin, les attestations doivent être datées de moins de 1 an.
  - La liste et les coordonnées de 5<sup>(\*)</sup> entreprises clientes pouvant être interrogées directement par l'association (envoi d'une enquête de satisfaction par email).

(\*) Ce nombre peut être réduit si le postulant apporte la preuve que le nombre de ses clients est moindre.

## 2.1.7. Exigence en matière de formation

Le postulant doit démontrer sa maîtrise de l'information transmise au nouvel embauché et sa formation, pour cela il doit fournir :

- Une procédure d'accueil des nouveaux embauchés, et un livret d'accueil, faisant référence au règlement intérieur, aux règles de sécurité à respecter et décrivant les moyens utilisés pour assurer la traçabilité de la transmission de ces informations.
- Le tableau récapitulatif des actions de formations réalisées au cours de l'année précédente précisant : les dates des stages, le nombre de stagiaires, et les thèmes des stages),
- Les programmes des stages de formation réalisés.
- Les éléments permettant de prouver la réalisation de ces actions de formation tels que par exemple : des attestations de stage ou des factures ou un document établi par un OPCO ou des feuilles de présence
- Le tableau prévisionnel des actions de formation (plan de formation pour l'année en cours).
- Les critères d'habilitation des formateurs internes : démontrer leur expertise technique et leur capacité de transmission du savoir

## 2.1.8. Exigences en matière de sécurité

Le postulant doit démontrer qu'il assure une veille réglementaire et respecte les règles de sécurité, pour cela il doit

- Indiquer par quel moyen cette veille est assurée,
- Fournir :
  - Des preuves des actions de formation en santé et sécurité : justificatifs de l'année N-1, plan de formation de l'année N
  - Un tableau recensant les différentes habitations.
  - Une ou des attestations des habilitations
  - Un plan de prévention renseigné appliqué à un chantier en lien avec la qualification demandée daté de moins d'un an.
  - (Note : si tous les chantiers ou sites en lien avec la qualification demandée ne relèvent pas de cette obligation, ce point n'est pas applicable),
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) : les risques spécifiques à l'activité concernée par la qualification doivent être traités dans le

## REFERENTIEL DE QUALIFICATION

DUERP, le document fourni doit avoir été mis à jour depuis moins d'un an, préciser le plan d'actions et identifier le ou les responsable(s) de sa mise en œuvre.

Par ailleurs, le postulant doit informer les agents de propreté sur : les risques encourus par les produits qu'ils utilisent, les risques spécifiques au site sur lequel ils travaillent et assurer de la traçabilité de l'information ; pour cela il doit fournir :

- Attestation de formation pour l'intégration des nouveaux embauchés ou récépissé du livret d'accueil signé par un agent
- Attestation de remise des EPI au salarié.

### 2.1.9. Exigences en matière de sous-traitance

Cette exigence s'applique uniquement si le postulant sous traite une partie de l'activité en lien avec la qualification demandée.

Le postulant doit démontrer qu'il a pris en compte les enjeux et maîtrise les risques liés à la sous-traitance, pour cela il doit fournir :

- La procédure de sélection des sous-traitants

De plus, la sous-traitance ne doit pas dépasser 30% du CA de l'activité à qualifier.

### 2.1.10. Exigences en moyens matériels

**Le postulant doit démontrer qu'il dispose de moyens matériels en adéquation avec ses moyens humains.**

**Il doit fournir** la liste des matériels qu'il met en œuvre pour la réalisation des prestations de services concernées par la qualification **pour un site donné.**

Le postulant peut louer 100% de son matériel.

Matériel minimum exigé par domaine de qualification :

- 10101 : lavettes microfibre, produits détergents
- 10102 : aspirateur poussière
- 10103 : aspirateur poussière
- 10104 : lavettes microfibre, produits détergents
- 10105 : un kit de brossage (rallonge et brosse souple)
- 10106 : caméra avec module de centrage, moniteur
- 10107 : produits détergent désinfectant à spectre virucide selon norme EN 14476
- 10201 : aspirateur à eau lavette microfibre nettoyant désinfectant pour l'industrie alimentaire, nettoyant salles blanches...
- 10202 : aspirateur à eau
- 10203 : aspirateur à eau
- 10204 : nettoyeur haute pression
- 10205 : aspirateur avec filtre absolu
- 10206 : aspirateur avec filtre absolu
- 10207 : gazes d'essuyages non tissés en polyester, balai trapèze
- 10208 : nettoyeur haute pression
- 10209 : nettoyeur haute pression
- 10210 : déshumidificateur, ventilateur, aspirateur, purificateur d'air
- 10301 : diable, chariot de transport
- 10302 : lavettes microfibre, produits détergents, chariot de transport
- 10303 : diable, chariot de transport
- 10304 : conteneur, broyeur

## REFERENTIEL DE QUALIFICATION

- 10305 : chariot de transport
- 10306 : produits d'entretien (dégraissant, détergent)
- 10307 : conteneur
- 10308 : produits d'entretien (dégraissant, détergent), petite quincaillerie (vis, boulons, rondelles, colliers, ...), piles courantes pour équipement technique,
- 10309 : produits d'entretien (dégraissant, détergent), petite quincaillerie (vis, boulons, rondelles, colliers, ...), piles courantes pour équipement technique, joint de canalisation ou de robinetterie de puisage
- 10310 : chariot de transport
- 10311 : conteneur, chariot de manutention avec cuvette de rétention
- 10312 : sécateur, bêche, élagueuse
- 10313 : aspirateur à filtre zéro, shampooineuse
- 20101 : lavettes microfibre, produits détergents

### 2.2. Exigences supplémentaires pour la qualification Nettoyage et désinfection en période de Covid-19

Le postulant doit démontrer qu'il a pris en compte les enjeux et maîtrise les risques liés à l'environnement de travail du site. Pour cela il doit également fournir :

- Les attestations de formation au nettoyage et à la désinfection Covid-19 de l'encadrement ou des agents d'entretien.
- Liste des produits détergents désinfectants à spectre virucide selon la norme EN 14476
- Fiches techniques et fiches de données de sécurité (FDS) des produits détergents désinfectants à spectre virucide selon la norme EN 14476
- Factures d'achat des produits détergents désinfectants à spectre virucide selon la norme EN 14476

**Le domaine d'application des produits virucides utilisés devra être adapté à la prestation réalisée.**

### 2.3. Exigences supplémentaires pour les qualifications relevant de la famille : nettoyage en milieu contrôlé

Le postulant doit démontrer qu'il a pris en compte les enjeux et maîtrise les risques liés à l'environnement de travail du site et à la réalisation des prestations de services en milieu contrôlé.

Les exigences concernent le suivi et le contrôle de la qualité. Le postulant doit fournir :

- La liste des produits et les fiches techniques correspondantes pour un site donné
- Une procédure de gestion des contrôles
- Une fiche de non-conformité (NC) et action corrective datée de moins de 6 mois
- Le tableau de résultats des contrôles
- Attestation de formation du contrôleur
- Une procédure de nettoyage d'un site donné
- Une procédure d'habillage sur un site donné

### 2.4. Pour la qualification : Nettoyage et décontamination après sinistre, le postulant devra

## REFERENTIEL DE QUALIFICATION

également fournir :

- Le registre du personnel
- 2 agréments émanant de 2 compagnies d'assurance
- Le nombre d'heures effectuées des travailleurs détachés ne doit pas dépasser 30% du nombre d'heures travaillées annuellement.
- Un bon de commande renseigné qui se substituera à la fiche de poste
- Liste et coordonnées de 5 clients, 3 prescripteurs et 3 experts avec leur adresse email
- 3 attestations témoignant de la satisfaction du client "Prescripteur"
- 3 attestations témoignant de la satisfaction du client "expert"

### 2.5. Exigences supplémentaires pour les qualifications relevant de la famille prestations de services associés

Le postulant doit démontrer qu'il a pris en compte les enjeux et maîtrise les risques liés à l'environnement de travail du site et à la réalisation des prestations de services associés nécessitant des compétences techniques particulières et dans certains cas des habilitations spécifiques.

Les exigences portent d'une part sur les modalités de prise de commande et d'intervention. Le postulant doit fournir :

- Une procédure de prise de commande, bon de commande, fiche de poste associées - datées de moins de 6 mois
- Une procédure d'intervention liée à l'activité

Elles portent également sur les modalités de gestions des besoins en compétences. Le postulant doit apporter la preuve de :

- La maîtrise de l'information transmise au nouvel embauché,
- La capacité à identifier les besoins en compétences, les ressources en compétences et à assurer le suivi des habilitations si elles sont nécessaires.

Le postulant doit fournir :

- Une procédure d'accueil des nouveaux embauchés,
- Une ou des fiches de descriptifs de fonction et des compétences requises couvrant notamment les fonctions « recrutement » « gestion de la formation » et quelques spécimens de fonctions opérationnelles.
- Une ou des fiches d'évaluation, et/ou d'entretien d'embauche
- Une ou des attestations des habilitations (si celles-ci sont requises),
- Une attestation sur l'honneur du dirigeant précisant qu'il certifie que le personnel travaille sur instructions et est apte à exécuter les travaux ou un certificat de capacité de l'entreprise ou du (des) salarié(s)

### 2.6. Cas particulier de la qualification : Nettoyage et décontamination de surfaces contaminées par des moisissures

Cette activité étant très particulière, les exigences en matière de satisfaction clients ne sont pas applicables.

Cependant, pour compenser ce point, le postulant devra apporter la preuve de la formation du personnel chargé de réaliser ce type de prestation pour cette activité et plus particulièrement sur les risques encourus et sur les procédures à respecter.

## 3. Exigences applicables lors du suivi annuel

La qualification est délivrée pour une période de quatre années, ceci sous la réserve que l'entreprise dépose chaque année et avant la date d'échéance du ou des certificats de qualification un dossier de suivi annuel et que les critères de maintien de la qualification soient respectés.

Pour obtenir le maintien de sa ou ses qualification(s), le qualifié doit apporter la preuve de la santé financière de la structure

## REFERENTIEL DE QUALIFICATION

Pour ce faire il doit fournir la liasse fiscale du dernier exercice clos (cf. DGI n°2050 à 2059-E)

Il doit également apporter la preuve de la continuité :

- Du respect de ses obligations légales
- De la couverture en assurance en RCP de la structure pour la ou les qualifications
- Des actions de formation.

Pour cela il doit fournir :

- La preuve de son inscription au Registre du commerce et des sociétés (extrait d'immatriculation k bis) ou au répertoire des métiers datée de moins de 6 mois.
- L'attestation comptable certifiant le CA et le nombre d'heures travaillées
- L'attestation de paiement des cotisations sociales datée de moins de 6 mois
- L'attestation du paiement des impôts et taxes au 31/12 de l'année N-1
- Une attestation d'assurance en responsabilité civile mentionnant explicitement la ou les activités en lien avec la ou les qualification(s) demandée(s) et en cours de validité.
- Le tableau récapitulatif des actions de formations réalisées au cours de l'année précédente précisant : les dates des stages, le nombre de stagiaires, et les thèmes des stages)
- Les programmes des stages de formation,
- Les éléments permettant de prouver la réalisation de ces actions de formation tels que par exemple : des attestations de stage ou des factures ou un document établi par un OPCA ou des feuilles de présence,
- Le tableau prévisionnel des actions de formation.

### 4. Dispositions particulières pour la qualification des organismes multi-sites

#### Organisation multi-sites : Définition :

Une organisation multi-sites est définie comme une organisation présentant une fonction centrale identifiée (ci-après dénommée bureau central - mais pas nécessairement le siège social de l'organisation) de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées ainsi qu'un réseau de bureaux ou locaux (sites) au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement effectuées.

#### Critère d'exigence :

Une organisation multi-sites n'a pas besoin d'être une entité juridique unique, en revanche tous les sites doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec le bureau central de l'organisation et faire l'objet d'un système de management commun, qui est défini, établi et soumis en permanence à une surveillance efficace du bureau central. Cela signifie que le bureau central a le droit d'exiger que les sites mettent en œuvre des actions correctives si elles sont jugées nécessaires sur l'un des sites quelconques.

#### Moyens d'identification du bureau centralisé

Fourniture lors de la demande de qualification d'une attestation datée et signée (nom du signataire) mentionnant les coordonnées de l'entité faisant office de bureau central.

#### Preuve de l'existence des sites :

L'existence des sites sera démontrée par un justificatif officiel ou à minima par une attestation d'assurance listant l'ensemble des sites.

#### Conditions de délivrance de certificats de qualification dans le cas d'une organisation multi sites :

Dans le cas d'une organisation multi sites, l'organisme de qualification peut délivrer la qualification en effectuant un seul audit documentaire basé sur les éléments fournis par "le bureau central " si l'(les) activité(s) de l'organisation faisant l'objet d'une demande de qualification est (sont) réalisée(s) de la même manière sur différents sites, tous sous l'autorité et le contrôle de l'organisation. Dans le cas d'une organisation multi sites comportant plusieurs personnes morales, le dossier de demande comportera les éléments administratifs et comptables pour chacune d'elles.



# REFERENTIEL DE QUALIFICATION

## Délivrance de certificat :

Un certificat est établi, dont le titulaire est le « bureau central » tel que défini plus haut. Y est jointe une liste de l'ensemble des sites couverts par la qualification.

Tout certificat éventuellement établi pour un site n'est valide qu'en complément du certificat principal.

## Conditions de retrait :

Si l'un des sites ne respecte pas les dispositions nécessaires au maintien du certificat dans une ou plusieurs qualifications, l'organisme de qualification peut procéder à des sanctions pouvant aller jusqu'à la radiation de l'organisation multisites pour le ou les qualifications concernées.

## Gestion de la mise à jour des sites :

La liste des sites est tenue à jour par l'organisme de qualification. A cet effet, le Qualifié doit informer l'organisme de Qualification de tout changement, y compris la fermeture, concernant tout site couvert par la qualification.

## Traitement des demandes d'extension :

La structure est qualifiée pour une durée de 4 ans.

Au cours de ces 4 années, elle peut demander l'ajout de nouveau(x) site(s) dans ce cas, la demande spécifiera que le nouveau site relève de l'engagement applicable aux organisations multi sites.

Si le nouveau site est une personne morale, le dossier de demande comportera les éléments administratifs et comptables pour le site.

La période de validité de la ou des qualifications obtenue(s) par le ou les nouveau(x) site(s) sera la même que celle de la structure déjà qualifiée.

## **5. Ajout d'un domaine de qualification en cours de cycle**

Si le postulant souhaite ajouter une ou des qualification(s), la période de validité de la ou des nouvelle(s) qualifications sera la même que celle de la ou des qualifications déjà obtenue(s).

**Cet ajout peut se faire à tout moment, par exemple quelques mois après le dépôt d'un dossier de demande initiale, de suivi annuel ou de Révision.**