

# QUALITASS

GT « Attractivité et Valorisation »

19.01.2021

9h00 – 11h00

# POUR QUI ?



La qualification QUALITASS est accessible aux entreprises :

- Adhérentes de l'un des syndicats affiliés à la FNSA (SMI2D, SNEA, SYNCRA) ;
- Ayant au minimum 2 ans d'expérience dans le domaine couvert par la FNSA ;
- Disposant de ressources humaines et de matériels adaptés à leurs domaines d'intervention ;

# POUR QUELS DOMAINES ?



L'entreprise peut solliciter une qualification dans une ou toutes les activités concernées par la démarche QUALITASS :

- Assainissement: Vidange/curage ; Pompages; Centre de pré-traitement des graisses, boues de curage et matières de vidange; hygiène immobilière;
- Maintenance industrielle: Collecte de déchets industriels; Nettoyages industriels et pétroliers; Centre de transit de déchets industriels;
- Contrôle: Inspection télévisée des réseaux d'égout;

# REFERENTIEL

## REFERENTIEL QUALITASS

### Chapitre 1 – Exigences Administratives

L'entreprise est dûment enregistrée ou inscrite auprès de la chambre du commerce ou des métiers et est à jour de ses obligations fiscales en matière d'impôts et de taxes.

Elle est inscrite et à jour auprès des organismes sociaux et des assurances professionnelles et responsabilité civile. L'entreprise est aussi à jour de ses cotisations auprès du ou des syndicats de la FNSA dont elle est adhérente et n'emploie pas du personnel clandestin.

### Chapitre 2 – Exigences Techniques

L'entreprise respecte le code du travail et la réglementation en vigueur, notamment en matière de sécurité, d'environnement, etc...

Elle dispose des références justifiant de sa compétence technique dans son ou ses domaines d'activité.

### Chapitre 3 – Exigences en matière de Système de Management de la Qualité, de la Sécurité et de l'environnement

#### Article 1 : Engagement de l'entreprise et leadership

La Direction de l'entreprise définit et rédige son engagement en matière de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement, notamment pour l'application quotidienne par tout le personnel des règles de l'entreprise en conformité avec le présent référentiel QUALITASS.

Elle en vérifie la bonne compréhension par son personnel et son application permanente afin de pouvoir assurer la qualité des services à ses clients, la sécurité et le respect de l'environnement dans le cadre d'une organisation adaptée pour l'ensemble des parties intéressées.

#### Article 2 : Responsabilités et Autorités

La direction de l'entreprise doit définir les responsabilités et autorités nécessaires au bon fonctionnement du système en particulier concernant les responsabilités, qualité, sécurité et environnement.

Le responsable qualité, sécurité et environnement peut être le chef d'entreprise lui-même. Les missions qualité et sécurité peuvent être confiées à deux personnes différentes.

#### Article 3 : Planification risques et opportunités

L'entreprise doit identifier ses points forts et ses points faibles, ses menaces et ses opportunités dans les domaines de la qualité, sécurité et de l'environnement, évaluer les risques, définir ses objectifs, mettre un plan d'action et vérifier l'efficacité des mesures.

#### Article 4 : Maîtrise des contrats et des interventions

A chaque stade de la préparation de ses contrats (appels d'offres, propositions commerciales et commandes), l'entreprise vérifie :

- que les exigences du client sont comprises et prises en compte
- quelle dispose des ressources techniques et humaines suffisantes pour exécuter le contrat envisagé notamment en termes de délai, de qualité et de sécurité.

La maîtrise des contrats débouche sur la planification des activités.

#### Article 5 : Formation et qualification du personnel

L'entreprise tient à jour un plan de formation pour son personnel qui devra permettre de s'assurer que :

- le personnel est régulièrement formé à la qualité et à la sécurité
- les connaissances techniques du personnel sont adaptées aux tâches qu'il doit réaliser
- le personnel connaît et a correctement compris les dispositions (procédures et instructions) prises par l'entreprise : plan de prévention, permis de pénétrer, permis de travail, autorisation de travail ...
- L'entreprise établit une grille des compétences du personnel et formalise les habilitations.

#### Article 6 : Prestataires externes

L'entreprise fait appel à des prestataires externes sur la base de leur capacité à répondre aux exigences.

Elle s'assure que le prestataire externe dispose de toutes les spécifications nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Pendant la période d'intervention du prestataire externe, l'entreprise vérifie régulièrement le travail réalisé et s'assure qu'il est conforme aux spécifications, qu'il répond aux exigences du client et au référentiel QUALITASS.

#### Article 7 : Réalisation de la prestation

A l'occasion de chaque opération qui le justifie, ou si le contrat le spécifie, elle établit des plans qualité-sécurité-environnement permettant de guider le personnel pour la réalisation des tâches comprenant des difficultés particulières, ces plans qualité-sécurité-environnement précisent :

- les méthodes de travail envisagées
- les moyens de prévention à mettre en œuvre
- la nature des contrôles à effectuer.

L'entreprise établit et met en œuvre les consignes qualité-sécurité-environnement de la profession et s'assure de leur correcte application par son personnel. Elle établit et applique des procédures ou des instructions partout où leur absence pourrait nuire à la sécurité et à la qualité de ses services.

L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la conformité de son matériel, sa maintenance et garantir son bon état de fonctionnement. Par ailleurs, elle met en œuvre les moyens appropriés pour ne pas détériorer les installations du client.

#### Article 8 : Mesures, analyses et améliorations

L'entreprise doit entreprendre toutes les actions pour accroître la satisfaction des parties intéressées, améliorer ses performances en sécurité et le respect de l'environnement ce qui doit inclure l'amélioration des services aux clients et prendre en compte les attentes futures.

- Corriger, prévenir et réduire les dysfonctionnements, améliorer l'efficacité des systèmes de management qualité sécurité et environnement.
- Réagir aux non-conformités, mettre en œuvre et évaluer les actions correctives.

L'entreprise doit prendre en compte l'ensemble des éléments pour corriger et améliorer l'efficacité de son système de management dans le cadre de l'amélioration continue.



# DOSSIER DE CANDIDATURE



Deux types de dossiers (voir par ailleurs) :

- Dossier complet (+ hygiène immobilière) ;
- Dossier par équivalence : QUALITASS est délivré par équivalence lorsque l'entreprise est ISO 9001 ou 18001 et titulaire du MASE-UIC ou de l'OHSAS 18001 ou de l'ISO 45001, ou autres ...

# CONTENU DU DOSSIER DE CANDIDATURE



- Exigences administratives (Kbis, URSSAF, ASSEDIC...)
- Exigences techniques (en fonction du ou des domaines sollicités)
- Pièces complémentaires

# Dossier de candidature complet

- Engagement sur l'honneur
- Lettre de motivation
- Extrait Kbis
- Fiche de renseignements administratifs
- Questionnaire d'évaluation

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

| article *         | QUESTIONS  | réponse** | PIECES À FOURNIR   |
|-------------------|--|-----------|--|
| Chap 3 art 1      | <b>1 - Politique qualité, sécurité et environnement</b> : Avez-vous défini votre politique par écrit ?   |           | politique qualité, sécurité et environnement datée et signée   |
| Chap 3 art 1      | <b>2 - Diffusion et compréhension des politiques QUALITE et SECURITE et ENVIRONNEMENT et de QUALITAS</b> : Comment avez-vous diffusé la (les) politique(s) et QUALITAS ? Comment vous assurez-vous de leur compréhension par le personnel ?                      |           | note explicative, exemples, feuille d'émargement de réunion, ...   |
| Chap 3 art 2      | <b>3 - Fonctions, responsabilités, autorités</b> : Quelle organisation adaptée avez-vous mis en place pour assurer la qualité et la sécurité ?   |           | fourrer au minimum 100 organigramme  |
| Chap 3 art 2      | <b>4 - Responsable qualité</b> : Avez-vous un responsable qualité ? (non exigible en dessous de 10 salariés si le chef d'entreprise assure la fonction)  |           | déclaration de fonction du responsable qualité   |
| Chap 3 art 2      | <b>5 - Responsable Sécurité et Environnement</b> : Avez-vous un responsable sécurité et environnement ? Si vous avez une activité de déchet soumis à l'ADR, avez-vous un conseiller sécurité et/ou avez-vous défini ses fonctions et responsabilités par écrit ? |           | 1 - Désignation de fonction du responsable sécurité et environnement et du conseiller sécurité<br>2 - Désignation du conseiller sécurité |
| Chap 2 et 3 art 3 | <b>6 - Veille réglementaire et technique</b> : Comment assurez-vous la veille réglementaire et technique ?   |           | note explicative   |
| Chap 3 art 3      | <b>7 - Document Unique des Risques</b> : Avez-vous rédigé le D.U.R. ?  |           | Date de la création et prise de la dernière mise à jour avec des extraits du DUF   |
| Chap 3 art 4      | <b>8 - Ecoute et prise en compte des exigences du client et des autres parties intéressées</b> : Comment les exigences sont-elles prises en compte ?   |           | note explicative, schéma de processus ou procédure   |
| Chap 3 art 4      | <b>9 - Vérification de la faisabilité d'un contrat</b> : Comment vous assurez-vous que vous avez les moyens techniques et humains pour exécuter vos contrats conformément aux exigences de vos clients ?   |           | note explicative, schéma de processus ou procédure   |
| Chap 3 art 7      | <b>10 - Documents écrits</b> : Avez-vous des instructions écrites pour des tâches comprenant des difficultés ou des risques particuliers ?   |           | note explicative, procédures généralisées, consignes de sécurité, fond documentaire  |
| Chap 3 art 7      | <b>11 - Utiliser</b> vous des modes opératoires écrits précisant les méthodes de travail envisagées et la nature des contrôles à effectuer ?   |           | note explicative ou exemples ...   |
| Chap 2 art 6      | <b>12 - Traçabilité des déchets</b> : Comment assurez-vous la traçabilité des déchets provenant des interventions ?  |           | note explicative ou exemples de filières et de bordereaux de suivi   |
| Chap 3 art 6      | <b>13 - Évaluation des prestations externes</b> : Comment sélectionnez-vous vos sous-traitants et vos fournisseurs ?   |           | note explicative   |
| Chap 3 art 7      | <b>14 - Matériels et équipements</b> : Quelle méthode pour l'achat et le suivi de l'entretien de vos matériels avez-vous mis en œuvre ?  |           | note explicative et exemples de tableaux de maintenance  |
| Chap 3 art 5      | <b>15 - Formation du personnel</b> : Établissez-vous un plan de formation ?  |           | plan de formation  |
| Chap 3 art 5      | <b>16 - Habilitations du personnel</b> : Pour les activités le nécessitant, disposez-vous d'habilitations du personnel ?   |           | liste ou tableaux des habilitations  |
| Chap 3 art 7      | <b>17 - Audit des chartes (qualité, sécurité et environnement)</b> : Avez-vous mis en place des visites de vérification de vos chartes ?   |           | note explicative ou grille d'audit chartes   |
| Chap 3 art 5      | <b>18 - Satisfaction client</b> : Mesurez-vous la satisfaction de vos clients ?  |           | note explicative ou questionnaire d'enquête satisfaction   |
| Chap 3 art 5      | <b>19 - Indicateurs qualité, sécurité, environnement</b> : Quels indicateurs avez-vous mis en place pour piloter votre entreprise ? (relatifs aux accidents et réclamations, mais aussi sinistres, non conformités...)   |           | au minimum : tableaux ou résultats relatifs aux indicateurs qualité et sécurité  |
| Chap 3 art 5      | <b>20 - Amélioration du système</b> : Comment est assurée l'amélioration continue ?  |           | note explicative ou fiches d'analyse ou plan d'actions   |

\* article du référentiel QUALITAS correspondant  
\*\* réponse par O = oui, N = non ou N/A = non applicable  
question rouge = réponse « oui » exigée et explicite, sinon dossier recalé

Projet Version 11 - Février 2017



# Dossier de candidature par équivalence

- Lettre de motivation
- Extrait Kbis
- Fiche de renseignements administratifs
- Certificats et/ou habilitation

| CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS OBTENUES   |          |                       |                              |
|--|----------|-----------------------|------------------------------|
| Pour vérifier l'équivalence avec la qualification QUALITASS, la Commission d'Attribution a besoin d'examiner les pièces suivantes :  |          |                       |                              |
| + QUALITE/ENVIRONNEMENT  |          |                       |                              |
| Possédez-vous un certificat ou une habilitation ?  | Oui*/Non | Depuis quelle année ? | Activités et sites concernés |
| ISO 9001   |          |                       |                              |
| ISO 14001  |          |                       |                              |
| Autres (préciser)  |          |                       |                              |
| SECURITE   |          |                       |                              |
| Possédez-vous un certificat ou une habilitation ?  | Oui*/Non | Depuis quelle année ? | Activités et sites concernés |
| MASE - UIC   |          |                       |                              |
| OHSAS 18001<br>ou<br>ISO 45001   |          |                       |                              |
| Autres (préciser)  |          |                       |                              |
| * Fournir, selon le cas, copie des certificats ou habilitations.   |          |                       |                              |
| AMELIORATION DE VOTRE SYSTEME  |          |                       |                              |
| 1 - Préciser s'il y a eu des modifications depuis la dernière obtention de QUALITASS en terme de politique Sécurité, Qualité ou Organisationnelle (joindre la politique, l'organigramme, etc...) |          |                       |                              |
| 2 - Merci de bien vouloir nous fournir copie de vos documents suivants :   |          |                       |                              |
| - Objectifs d'amélioration pour la période en cours  |          |                       |                              |
| - Indicateurs qualité/sécurité relatifs à nos métiers  |          |                       |                              |
| - Résultats obtenus sur la dernière période  |          |                       |                              |
| Capture rectangulaire  |          |                       |                              |
|   |          |                       |                              |

# Modalités d'attribution

(cf règlement d'attribution)



- Toutes les pièces justificatives demandées ainsi qu'une lettre de motivation. Elle doit être également à jour de sa cotisation syndicale;
- La commission d'attribution est composée de 7 membres désignés par le Conseil d'Administration de la FNSA (2 représentants du Conseil d'Administration ou d'un Syndicat affilié, 3 représentants d'entreprises affiliées, un expert tierce partie Bureau Veritas Certification ...). Cette commission se réunit 4 fois par an pour statuer sur les dossiers des entreprises;
- Le renouvellement de la qualification s'effectue dans les mêmes conditions que la demande initiale;
- A noter que la qualification peut être retirée à tout moment si un manquement au règlement est constaté à la suite d'une réclamation motivée et écrite d'un tiers;
- L'entreprise qualifiée QUALITASS reçoit de la FNSA un certificat de compétence et de qualité comportant la raison sociale de l'entreprise, le domaine d'activité pour lequel elle a été qualifiée, la date d'attribution de la qualification et sa période de validité;
- Ce certificat constitue pour le donneur d'ordre un véritable gage de compétence de qualité des prestations. Il peut être annexé aux documents commerciaux de l'entreprise, à ses offres...;

# Documents de référence



Syndicat National des  
Entreprises de services  
d'hygiène et d'Assainissement  
Syndicat affilié à la FNSA

## Règlement d'attribution QUALITASS

### I - Objectifs

QUALITASS est une démarche de reconnaissance de la qualification professionnelle des entreprises d'assainissement, de nettoyage industriel, de maintenance industrielle, d'hygiène immobilière et de collecte de déchets.

Cette qualification s'inscrit dans des concepts de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.

### II - Domaines d'application

QUALITASS est réservé aux entreprises adhérentes d'un syndicat affilié à la FNSA (Fédération Nationale des Syndicats de l'Assainissement et de la Maintenance Industrielle). Par ailleurs, ces entreprises doivent disposer de ressources humaines et matérielles adaptées à leurs domaines d'interventions.

Les activités couvertes par QUALITASS sont toutes celles qui correspondent aux domaines d'activité relevant de la FNSA et pour lesquels l'entreprise postule et intervient régulièrement.

QUALITASS est délivré à l'entité juridique couvrant un territoire et les centres d'activités (agences, bureaux, chantiers ...) sur lesquels elle exerce son autorité.

### III - Exigences QUALITASS

Les exigences d'attribution, regroupées en trois chapitres, constituent le Référentiel QUALITASS.

Chapitre 1 : exigences administratives,  
Chapitre 2 : exigences techniques,  
Chapitre 3 : exigences en matière de système de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.

Ainsi chaque entreprise doit identifier la manière de répondre à ces exigences et définir les moyens les mieux adaptés à mettre en œuvre en fonction de ses propres caractéristiques.

### IV - Démarche de l'entreprise candidate à l'attribution de QUALITASS

Lors de son adhésion à la FNSA, tout adhérent doit s'inscrire dans la démarche de qualification QUALITASS et se préparer à répondre aux exigences des trois chapitres du référentiel.

L'adhérent peut choisir de s'inscrire directement dans la démarche visant l'obtention de QUALITASS, mais il peut également estimer avoir besoin d'une étape intermédiaire pour préparer son organisation à la qualification, dans ce cas une demi-journée de formation sera organisée dans le cadre d'un cycle de formation Qualité, Sécurité et QUALITASS.

### V - Mode d'Attribution

L'attribution de la qualification professionnelle QUALITASS est réalisée par la FNSA, dont le Conseil d'Administration délègue ses pouvoirs à la Commission d'Attribution.

Sur demande de l'entreprise, la FNSA envoie le dossier de candidature QUALITASS. L'adhérent candidat complète son dossier, joint les pièces et justificatifs demandés et communique l'ensemble accompagné d'une lettre de motivation.

La Commission d'Attribution se réunit au moins 3 fois par an afin d'évaluer les dossiers présentés au cours de la période écoulée, en vérifiant qu'ils sont complets et que chaque entreprise candidate respecte l'ensemble des exigences.

Une attestation QUALITASS est attribuée après examen documentaire du dossier sur la base du respect des exigences du référentiel QUALITASS. Ce respect repose sur un véritable engagement individuel de la part de chaque entrepreneur.

Cas particulier de l'attribution de QUALITASS par équivalence :

La procédure d'attribution de QUALITASS peut être simplifiée si l'entreprise fournit la preuve qu'elle détient d'autres certificats ou habilitations, correspondant à une liste de référentiels préalable par la FNSA. L'adhérent complète alors un dossier spécifique de candidature QUALITASS

« par équivalence » en fournissant la preuve des reconnaissances officielles obtenues. Le dossier est examiné par la Commission qui décide de l'attribution de la qualification.

### VI - Commission d'Attribution QUALITASS

La Commission d'Attribution est composée d'au moins 7 membres désignés par le Conseil d'Administration selon la répartition suivante :

- au plus deux membres du Conseil d'Administration de la FNSA ou d'un syndicat affilié,
- au moins trois représentants d'entreprises affiliées à la FNSA,
- un expert tierce partie Bureau Veritas Certification,
- un permanent de la FNSA
- le cas échéant, des représentants extérieurs.

Les trois représentants d'entreprises sont désignés par les syndicats affiliés à la FNSA parmi les entreprises détentrices de la qualification QUALITASS. Leur nomination est faite pour une durée de trois ans renouvelable par tacite reconduction.

La Commission élit parmi ses membres, un Président, pour une durée de trois ans. Le permanent de la FNSA est désigné secrétaire de la Commission, il est chargé de la mise en œuvre des décisions prises par celle-ci.

### VII - Notification et délivrance de la qualification QUALITASS

L'entreprise est informée par courrier des résultats de l'évaluation de son dossier de candidature et des éventuelles demandes d'informations complémentaires.

La notification de la décision finale est adressée à l'entreprise :

- dans le cas d'une réponse négative, l'entreprise recevra le détail des éléments ayant provoqué cette décision,
  - dans le cas d'une réponse positive, la FNSA délivrera à l'entreprise une attestation QUALITASS.
- L'attestation est nominative et peut être utilisée par l'entreprise pour toutes ses actions de nature commerciale. Elle a notamment la possibilité de la reproduire pour l'annexer à ses documents commerciaux tels que plaquettes, offres de service, etc...

### VIII - Frais de dossiers

Les frais de dossier sont intégrés dans l'appel de cotisations de la FNSA.

Ceux-ci sont forfaitaires et sont définis en fonction des effectifs de chaque entreprise.

Le Conseil d'Administration décide annuellement de la révision des frais de dossier qui figureront dans son compte rendu de réunion.

### IX - Validité et renouvellement

La qualification QUALITASS est valable 3 ans à compter de sa date d'attribution.

En fin de période de validité, l'obligation de renouvellement est signifié par courrier à l'attributaire, la procédure est identique à celle de l'attribution initiale. Le dossier de renouvellement concerne le respect des exigences des chapitres 1, 2 et 3.

### X - Audit de suivi

Les entreprises titulaires de QUALITASS font l'objet d'un audit de suivi durant la période de validité de la qualification. Cette périodicité peut être modifiée à l'initiative de la Commission. Un planning des audits est défini par l'auditeur et le secrétaire de la commission.

L'audit est effectué par un intervenant extérieur accompagné le cas échéant, par un permanent ou un membre de la Commission d'Attribution, à partir d'un questionnaire dont un exemplaire aura été préalablement communiqué aux futurs audités.

Les réponses sont évaluées selon un barème de notation prévu à ce questionnaire, les résultats reportés sur une grille chiffrée sont comparés aux seuils d'acceptation fixés par la Commission.

Au vu des résultats :

- la qualification est confirmée  
- des actions correctives ou des pièces justificatives sont demandées dans un délai non indu (un audit de contrôle pouvant intervenir avant décision finale par la Commission d'Attribution).
- la qualification est suspendue après avis de la Commission.

Toute annulation ou report de date tardifs entraînent des frais qui seront dans ce cas, refacturés à l'entreprise.

Dans le cas où l'entreprise dispose de plusieurs sites, l'auditeur et le responsable de l'entreprise conviennent d'un lieu d'audit représentatif des activités. Le résultat de l'audit sera alors valable pour l'ensemble des activités de l'entité juridique.

Dans le cas particulier où QUALITASS a été attribué par équivalence, l'audit de suivi est facultatif.

### XI - Sanctions

En cas de manquement de l'entreprise aux obligations définies par le présent règlement, constaté à la suite d'une réclamation motivée et écrite d'un tiers, ou d'une absence d'action corrective consécutive à l'audit de suivi, la FNSA après examen peut proposer le retrait de la qualification QUALITASS.

Celui-ci est prononcé par le Conseil d'Administration de la FNSA à la majorité de ses membres; le Président ayant une voix prépondérante si nécessaire.

Dans ce cas, l'entreprise est informée par courrier de la décision et est tenue de ne plus faire usage de sa qualification ni d'y faire référence; elle devra, à la demande de la FNSA, lui renvoyer.

Le non-respect de ce retrait pourra donner lieu à des poursuites.

### XII - Recours

En cas de désaccord de l'entreprise sur les décisions prises par la FNSA, celle-ci peut effectuer un recours par écrit auprès du Conseil d'Administration qui tranche après l'étude du dossier.

Sa décision est sans appel.

### XIII - Publication

La liste des entreprises qui ont obtenu la qualification professionnelle QUALITASS sera régulièrement publiée par la FNSA et communiquée aux organismes qui en feront la demande.

# Membres de la Commission d'attribution



Président : Daniel BERTHE

Gilles CARVALLO

Maité DELABRE (Groupe FLAMME)

Jean Michel LEFEVRE (Bureau Véritas)

Emmanuel DUBOIS (SARP NORD NORMANDIE)

Christian MINAUT

Jean Charles WAGRET (WAGRET SA)

Secrétaire : Charles LE BOULANGER



# EN CAS D'ATTRIBUTION

- Attribution pour une durée de 3 ans;
- un audit de suivi obligatoire, effectué in situ (sur la base d'un questionnaire adressé préalablement à l'entreprise), par un auditeur indépendant;
- Au vu du rapport d'audit, la qualification peut être soit confirmée, soit conditionnée à la fourniture dans un délai d'un mois de la preuve d'actions correctives ou de pièces justificatives, soit suspendue;
- En cas de décision négative, l'entreprise est informée des raisons la motivant. Elle peut effectuer un recours écrit auprès du Conseil d'Administration de la FNSA, qui tranchera, après réexamen du dossier;

# Documents envoyés à l'entreprise attributaire



## Diplôme



## Sticker



## Carte



# L'AUDIT



- Une demi-journée;
- Planning prévisionnel des audits sur l'année élaboré avec l'auditrice;
- Prise RDV avec les entreprises;
- Confirmation des rendez-vous et envoi du questionnaire d'audit un mois minimum avant;

# GRILLE D'AUDIT



Syndicat National des  
Entreprises de services  
d'hygiène et d'Assainissement  
Syndicat affilié à la FNSA

|   | OUI | NON | N.A. | Grille de points    | Points obtenus |
|---|-----|-----|------|---------------------|----------------|
| <b>CHAPITRE 1 - POLITIQUE QUALITE</b>   |     |     |      |                     |                |
| 1. La politique qualité est-elle définie par écrit, datée et signée du responsable d'établissement ?        |     | X   |      | 0 ou 10             | 0              |
| 2. La politique comprend-elle :   |     |     |      |                     |                |
| - La recherche de la satisfaction du client   |     |     | X    | 0 ou 5              | NA             |
| - l'amélioration des performances en matière de qualité   |     |     | X    | 0 ou 5              | NA             |
| 3. La politique est-elle complétée par :  |     |     |      |                     |                |
| - des objectifs précis  | X   |     |      | 0 ou 10             | 10             |
| - par un plan d'actions (plan annuel par exemple)   |     | X   |      | 0 ou 10             | 0              |
| 4. La politique et les objectifs sont-ils diffusés au personnel ? Comment :                                 |     |     |      | Appréciation 0 à 20 | 15             |
| Par diffusion personnelle   |     |     |      |                     |                |
| Par affichage   |     |     |      |                     |                |
| Autre : par oral  | X   |     |      |                     |                |
| <b>TOTAL CHAPITRE 1</b>   |     |     |      | 50                  | 25             |
| <b>CHAPITRE 2 - POLITIQUE SECURITE</b>  |     |     |      |                     |                |
| 1. La politique sécurité est-elle définie par écrit, datée et signée du responsable d'établissement ?       |     | X   |      | 0 ou 10             | 0              |
| 2. La politique comprend-elle :   |     |     |      |                     |                |
| - la prévention des accidents, la préservation de la santé du personnel, la préservation de l'environnement |     |     | X    | 0 ou 5              | NA             |
| - l'amélioration des performances en matière de sécurité  |     |     | X    | 0 ou 5              | NA             |
| 3. La politique est-elle complétée par :  |     |     |      |                     |                |
| - des objectifs précis  | X   |     |      | 0 ou 10             | 10             |
| - par un plan d'actions (plan annuel par exemple)   |     | X   |      | 0 ou 10             | 0              |
| 4. La politique et les objectifs sont-ils diffusés au personnel ? Comment :                                 |     |     |      | Appréciation 0 à 20 | 15             |
| Par diffusion personnelle   |     |     |      |                     |                |
| Par affichage   |     |     |      |                     |                |
| Autre : par oral  | X   |     |      |                     |                |
| <b>TOTAL CHAPITRE 2</b>   |     |     |      | 50                  | 25             |
| <b>TOTAL DE LA PAGE</b>   |     |     |      | 100                 | 50             |

|  | OUI | NON | N.A. | Grille de points    | Points obtenus |
|--|-----|-----|------|---------------------|----------------|
| <b>CHAPITRE 3 - QUALITASS</b>  |     |     |      |                     |                |
| 1. Le Référentiel Qualitass est-il diffusé au personnel :  |     |     |      | Appréciation 0 à 10 | 10             |
| Par diffusion personnelle  | X   |     |      |                     |                |
| Par affichage  | X   |     |      |                     |                |
| Autre (à préciser : .....)   |     |     |      |                     |                |
| 2. Quels supports sont diffusés ?<br>(affectation de qualification cartes individuelles contenant l'essentiel de la démarche)          | X   |     |      | Appréciation 0 à 10 | 10             |
| 3. Qualitass est-il connu du personnel ?   |     |     |      | Appréciation 0 à 10 | 10             |
| - Comme une reconnaissance qualité et sécurité de la profession  | X   |     |      |                     |                |
| - Autre : .....  |     |     |      |                     |                |
| <b>TOTAL CHAPITRE 3</b>  |     |     |      | 30                  | 30             |
| <b>CHAPITRE 4 - PERSONNEL</b>  |     |     |      |                     |                |
| 1. Existe-t-il un organigramme ?   | X   |     |      | 0 ou 10             | 10             |
| 2. Y a-t-il des descriptions de fonction (Sous quelle forme : fiche de fonction, fiche de poste, descriptif général ...)               | X   |     |      | Appréciation 0 à 10 | 8              |
| 3. Les délégués de signature des plans de prévention sont-ils explicites ?   | X   |     |      | 0 ou 10             | 10             |
| 4. Pour tout poste le nécessitant, avez-vous une liste des compétences et formations spécifiques et des aptitudes médicales requises ? | X   |     |      | Appréciation 0 à 20 | 16             |
| 5. Avez-vous une liste des compétences acquises de votre personnel ?   | X   |     |      | Appréciation 0 à 20 | 18             |
| 6. Les visites médicales, dont les vaccinations, font-elles l'objet d'un enregistrement ?  | X   |     |      | 0 ou 20             | 20             |
| <b>TOTAL CHAPITRE 4</b>  |     |     |      | 90                  | 82             |
| <b>TOTAL DE LA PAGE</b>  |     |     |      | 120                 | 112            |

# GRILLE D'AUDIT

|   | OUI | NON | N.A. | Grille de points       | Points obtenus |
|---|-----|-----|------|------------------------|----------------|
| <b>CHAPITRE 5 - RESPONSABLE QUALITE</b>   |     |     |      |                        |                |
| 1. Un responsable qualité est-il nommément désigné ?<br>Nom : <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span><br><i>(Trace de sa nomination : organigramme, manuel, note de service...)</i>  | X   |     |      | 0 ou 10                | 10             |
| 2. Comment sa fonction est-elle définie ?<br>.....  |     |     | X    | Appréciation<br>0 à 20 | NA             |
| 3. En a-t-il connaissance ?   |     |     | X    | 0 ou 10                | NA             |
| TOTAL CHAPITRE 5  |     |     |      | 10                     | 10             |
| <b>CHAPITRE 6 - RESPONSABLE SECURITE – CONSEILLER SECURITE</b>  |     |     |      |                        |                |
| 1. Un responsable sécurité est-il nommément désigné ?<br>Nom : <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span><br><i>(Trace de sa nomination : organigramme, manuel, note de service...)</i> | X   |     |      | 0 ou 20                | 20             |
| 2. Comment sa fonction est-elle définie ?<br>.....  |     |     | X    | Appréciation<br>0 à 20 | NA             |
| 3. En a-t-il connaissance ?   |     |     | X    | 0 ou 10                | NA             |
| 4. En cas d'activité sur matières dangereuses, un <b>conseiller sécurité</b> est-il nommé ?<br>Nom : .....  |     |     | X    | 0 ou 20                | NA             |
| 5. Comment sa fonction est-elle définie ?<br>.....  |     |     | X    | Appréciation<br>0 à 20 | NA             |
| TOTAL CHAPITRE 6  |     |     |      | 20                     | 20             |
| TOTAL DE LA PAGE  |     |     |      | 30                     | 30             |

# RAPPORT D'AUDIT



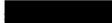
## AUDIT - QUALITASS

ENTREPRISE / SOCIETE (nom et adresse du siège) :



PERIMETRE CONCERNE : toute l'entreprise

LIEU DE L'AUDIT



DATE :

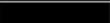


HORAIRES : 14h – 17h

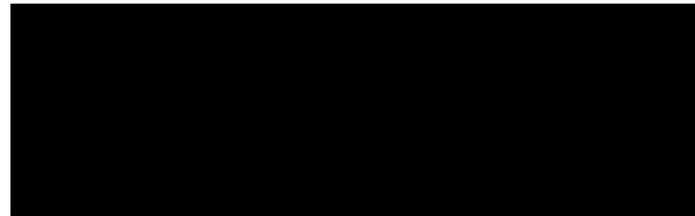
|  | OUI | NON |
|--|-----|-----|
| <b>DOMAINES D'ACTIVITES DECLAREES ET AUDITEES :</b>  |     |     |
| 1. Vidange curage  | X   |     |
| 2. Collecte de déchets industriels   |     | X   |
| 3. Nettoyages industriels et pétroliers  |     | X   |
| 4. Inspection télévisée des réseaux (hors COFRAC)  | X   |     |
| 5. Centre de tri - transit - regroupement de déchets   |     | X   |
| 6. Centre de traitement des déchets d'assainissement (graisses, sables de curage et matières de vidange) |     | X   |
| 7. Hygiène immobilière (pas de 3D)   | X   |     |

DATE DE L'AUDIT PRECEDENT : 24/06/15

RESULTAT OBTENU :



## CONCLUSIONS (REMARQUES - SUGGESTIONS)



Avec une note de 72 %, nous proposons le maintien de la qualification moyennant la réalisation du plan d'action reporté en page 2.

## COMPTE-RENDU DE L'AUDIT

Abréviations : PF : point fort PS : point sensible PP : piste de progrès  
AC/AP : action corrective / préventive

### Présentation de l'entreprise

L'entreprise n'a pas vécu d'évolutions majeures depuis le renouvellement du certificat en 2016. Elle compte actuellement quatre personnes. Malgré le besoin d'un chauffeur supplémentaire, ce poste n'est pas pourvu du fait de la difficulté de trouver du personnel compétent et motivé.

### Chap. 1 et 2 Politique QSE

AC : Mettre par écrit l'engagement de l'entreprise en matière de management de la qualité et de la sécurité.

### Chap. 8 – Analyse des risques et prévention

PF : [redacted] intervenir régulièrement un conseil en qualité/sécurité qui lui permet de faire avancer la démarche de management et les plans d'actions associés.

PS : un peu de retard dans la mise à jour du document unique qui date de juin 2018, la mise à jour est planifiée avec le conseil extérieur au mois d'octobre.

AC : Nous communiquer un extrait de la dernière mise à jour du DUER.

PP : effectuer une mise à jour du DUER au fil de l'eau plutôt qu'une fois par an.

PP : mettre en place un plan d'action en face de chaque risque identifié prioritaire.

### Chap. 16 – Entretien du matériel

AC : nous communiquer le tableau de suivi des contrôles techniques des véhicules mis à jour.

PP : établir une fiche de contrôle interne des hamais.

# RAPPORT D'AUDIT

## Chap. 17 - Formation

PF : [REDACTED] s en place un processus d'accueil tracé sur une "fiche d'accueil nouvel arrivant" détaillée.

La fiche de poste comprend les risques et moyens de prévention du poste.

PF : les deux salariés ont suivi la formation SST.

PP : faire signer sa fiche de poste à chacun et en conserver un exemplaire dans son dossier individuel.

## Chap. 18 – Habilitations

PP : établir des titres d'habilitation individuels signés par [REDACTED]

## Chap. 21 – Indicateurs

PF [REDACTED] is en place des objectifs qualité et sécurité.

PS : ils n'ont pas été revus depuis 2017, les actions prévues initialement n'ayant pas été réalisées.

PP : remettre à jour les objectifs pour qu'ils soient atteignables en une année et permettre de mettre en évidence l'amélioration continue de l'entreprise sur les thèmes de la qualité et de la sécurité.

## Chap. 22 – Mesures, analyse, amélioration

PF : les réclamations clients sont consignées dans un tableau de suivi avec analyse des causes et pistes d'actions.

PP : tracer les actions préventives réalisées, pas uniquement les actions curatives.

# RAPPORT D'AUDIT

| RESULTATS  |                            |                          |                           |
|--|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| CHAPITRES  | TOTAL DES POINTS POSSIBLES | TOTAL DES POINTS OBTENUS | POURCENTAGE DE CONFORMITE |
| 1 - Politique qualité  | 50                         | 25                       | 50%                       |
| 2 - Politique sécurité   | 50                         | 25                       | 50%                       |
| 3 - Qualitas   | 30                         | 30                       | 100%                      |
| 4 - Personnel  | 90                         | 82                       | 91%                       |
| 5 - Responsable qualité  | 10                         | 10                       | 100%                      |
| 6 - Responsable sécurité<br>Conseiller sécurité                          | 20                         | 20                       | 100%                      |
| 7 - Veille réglementaire et technique                                    | 50                         | 45                       | 90%                       |
| 8 - Analyse des risques et prévention                                    | 60                         | 42                       | 70%                       |
| 9 - Revue de contrat   | 40                         | 29                       | 73%                       |
| 10 - Organisation et planification                                       | 40                         | 32                       | 80%                       |
| 11 - Maîtrise des processus  | 40                         | 28                       | 70%                       |
| 12 - Modes opératoires   | 40                         | 33                       | 83%                       |
| 13 - Traçabilité des déchets collectés                                   | 40                         | 38                       | 95%                       |
| 14 - Sous-traitance et fournisseurs                                      | 0                          | NA                       | NA                        |
| 15 - Sous-traitance en assainissement                                    | 0                          | NA                       | NA                        |
| 16 - Maintenance   | 110                        | 97                       | 88%                       |
| 17 - Plan de formation du personnel                                      | 160                        | 126                      | 79%                       |
| 18 - Habilitations   | 60                         | 60                       | 100%                      |
| 19 - Contrôle audits sécurité sur chantier                               | 60                         | 22                       | 37%                       |
| 20 - Contrôle de la qualité des prestations et de la satisfaction client | 80                         | 48                       | 60%                       |
| 21 - Indicateurs sécurité, qualité et environnement                      | 110                        | 35                       | 32%                       |
| 22 - Mesure des performances, analyse des écarts, amélioration           | 100                        | 60                       | 60%                       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1240</b>                | <b>887</b>               | <b>72%</b>                |

