

Syndicats affiliés

SNEA
SMI2D
SYNCRA
SYFFA
SYNABA
APLICA

COMPTE RENDU

COMMISSION HYGIENE IMMOBILIERE

Mardi 4 février 2014 - Paris

| | |
|--------------------------------|--|
| <u>Président de séance</u> | Guy EVEILLEAU, Vice-président en charge de l'Hygiène Immobilière au sein du SNEA |
| <u>Secrétaire de séance</u> | Florence LIEVYN, FNSA |
| <u>Participants et excusés</u> | Liste jointe en annexe 1 |
| <u>Nombre de pages :</u> | 4 pages (+6 d'annexes) |
| <u>Destinataires :</u> | Membres de la Commission Membres du CODIR de la FNSA |

Ordre du jour :

1. La Charte Qualitass Immo et son intégration dans le référentiel Qualitass
2. Le contenu de l'espace internet FNSA dédié à la problématique
3. La participation fédérale à des salons spécialités (Parasitec, Congrès HLM...)
4. Les outils de communication à développer dans une recherche de visibilité
5. L'offre de la FNSA en termes de formation
6. Les contacts et partenariats à mettre en place (syndics notamment)

G. Eveilleau ouvre la Commission à 10h et remercie les participants de leur présence. L'orientation des travaux de cette commission a été définie lors des réunions qui se sont tenues courant 2013. Il est rappelé que l'objectif principal est de donner une connotation professionnelle à ces activités d'ores et déjà exercées par un grand nombre d'entreprises.

1. La Charte Qualitass Immo et son intégration dans le référentiel Qualitass

Un projet de **Charte Qualitass Immo** avait été distribué lors du Congrès fédéral de Beaune en septembre 2013. La commission reprend les travaux à partir de ce document et propose des amendements rédactionnels. L'ensemble des points balayés ; le document est considéré comme

finalisé par la Commission et pourra être diffusé comme tel. La Charte actualisée est **présentée en annexe 2**.

Concernant le **référentiel Qualitass**, le contenu du **dossier de candidature** et le **référentiel d'audit** ont été complétés par des parties relatives à l'hygiène immobilière. Ces documents sont débattus et les versions amendées **présentées en annexe 3 et 4**. Ils devront faire l'objet d'une **validation** par la **Commission Qualitass** dont la prochaine réunion est prévue le **19 février**.

Il est entendu sur le principe que la partie Immo de la qualification professionnelle Qualitass ne sera délivrée qu'après **obtention d'un score minimal de 60%**; certaines questions étant éliminatoires.

L'étude du questionnaire d'audit a permis de débattre du sujet de **l'amiante**. La Commission souhaiterait que ce sujet puisse faire l'objet d'un **groupe de travail fédéral transversal** qui assurerait **une veille sur le sujet** et pourrait être force de proposition si nécessaire. Cette demande ne remet pas en cause le message fédéral passé jusqu'à lors. Cette demande devrait être portée lors du prochain Codir de la Fédération prévu le 19 février.

Au niveau de la visibilité, il est décidé de **ne pas créer de logo spécifique** Qualitass Immo mais de **rajouter une mention '+ Immo'** au logo existant. Les autocollants et cartes individuelles pourraient aussi être modifiés en ce sens mais dans un second temps.

2. Le contenu de l'espace internet FNSA dédié à la problématique

Un **espace dédié** a été créé sur le site internet de la Fédération. Il se trouve dans la partie 'Adhérents' du site, onglet publication. L'ensemble des participants s'accorde à dire que le **chemin d'accès est trop compliqué** et les éléments non valorisés.

Un devis a été demandé au prestataire gestionnaire du site internet pour modifier la mise en page et proposer un **accès direct** aux travaux des commissions et publications de grand intérêt. Le **devis est en attente** et devrait être présenté au prochain Codir. La Commission insiste sur ce point qui lui semble fondamental pour transmettre l'information aux entreprises intéressées dans le développement de ce marché.

En ce qui concerne le contenu, les **informations** sont à ce jour traitées en **4 onglets**: réglementation, sécurité, technique et formation.

- ✓ Concernant la **réglementation**, il est décidé de rajouter les **éléments relatifs aux travaux en hauteur et aux espaces confinés**.
- ✓ Concernant la **sécurité**, la page est vide de contenu à ce jour. Il conviendrait d'y **lister les fabricants et fournisseurs de matériels de sécurité** (ligne de vie, stop porte...). Yann Madeline et Marc Hamy seront plus précisément questionnés pour le groupe Sarp. **Tous les membres de la commission sont invités à envoyer leurs informations**.
- ✓ Au niveau de la **technique**, les adhérents du SYFFA avaient été mis à contribution. Seuls trois d'entre eux ont transmis des éléments à ce jour. Ils seront donc **relancés** et amenés à fournir des documentations à visée technique et non commerciale. Si des **modes opératoires ou à minima des conditions de bonne utilisation du matériel** existent en fonction des matériels proposés, cet espace du site internet devrait en faire mention. Il serait pertinent de mettre, dans cette page, **une vue 3D** d'un bâtiment et d'y faire figurer les **différentes interventions** relatives à l'Hygiène Immobilière (HI). C. Moreau propose de transmettre un visuel ad hoc.
- ✓ Sur la **formation**: le **catalogue** de l'ensemble des formations, référencées par la FNSA grâce au concours des adhérents, est à ce jour présenté. Il ne semble pas assez restrictif et il est décidé d'en **extraire les parties relatives à la HI**. Sont ainsi retenus: travaux en hauteur, travaux en espaces confinés, biocides, haute-pression, nacelles élévatrices, amiante, intervention électrique et 3D.

Il est aussi décidé de travailler sur la **partie Grand Public du site internet**. Une page est actuellement hébergée au niveau du **SNEA**. Son contenu n'a pas été retravaillé depuis la refonte du site internet et nécessite une **actualisation** aux vues des travaux fédéraux. Quelques grands chiffres pour situer le **marché** seront repris ainsi que **les prestations** proposées en HI par les adhérents. **La Charte** sera mise en avant en tant qu'**engagement** des professionnels de ce secteur. F. Lievyn soumettra une rédaction au groupe dans les semaines à venir.

3. La participation fédérale à des salons spécialités (Parasitec, Congrès HLM...)

Le **Salon Parasitec** se tiendra **sur Paris** à la porte de Champerret **du 19 au 21 novembre 2014**. Bien que très spécialisé dans les 3D, la Commission juge comme extrêmement pertinente une présence fédérale. Les renseignements d'ordre logistique et technique ont déjà été pris. Un **stand de 9m2** pourrait être mis à la disposition de la FNSA contre **l'achat d'un encart publicitaire** dans le guide du salon tarifé à **550€ HT**. Un **temps de conférence** est aussi proposé et pourrait permettre de communiquer largement sur la Charte Qualitass Immo qui serait lancée à l'occasion de cette manifestation.

Au regard de ces éléments, **la Commission acte sa participation au Salon Parasitec et en fera part au Codir**. Il conviendra de réfléchir rapidement aux messages à faire passer et aux éventuels outils à créer, dont l'encart publicitaire.

Le **congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat**, appelé plus fréquemment Congrès HLM, se déroulera **du 23 au 25 septembre 2014** au Parc des expositions de **Lyon**. Les tarifs étant extrêmement élevés (plus de 15000€ HT pour un stand de 12m2), il a été envisagé la possibilité de **le partager avec un autre exposant**. La CS3D a été contactée en ce sens et ce projet présenté lors de leur dernier Conseil d'administration. Il y a un vrai intérêt mais peut-être pas à la hauteur du prix demandé. Une **délégation de la FNSA**, éventuellement conjointe à celle de la CS3D, pourrait se rendre à cette manifestation **en visiteur** et juger de la pertinence d'un tel investissement pour 2015.

4. Les outils de communication à développer dans une recherche de visibilité

S'il est important de réfléchir sur les outils, le **message à faire passer** est tout aussi important si ce n'est plus. Il faudra axer le discours sur le **développement d'un nouveau métier** : celui de la HI, sur les **prestations proposées, les engagements des entreprises** et plus largement la **professionnalisation du secteur** (formation, traçabilité...)

Il semble que **le web** soit la voie privilégiée de diffusion de l'information. Sont ainsi envisagés :

- L'envoi d'un communiqué aux syndicats (CNAB, FNAIM...)
- Une communication aux bailleurs sociaux via un courrier envoyé au Président des organisations professionnelles (USH, SA HLM, FNAR)
- Un communiqué de presse dans les revues spécialisées (la vie immobilière...)
- La création de page dédiée sur les réseaux sociaux
- Une recherche de partenariat avec le Réseau Logement d'Idéal Connaissances

La **recherche de fichier** sera le principal obstacle.

5. L'offre de la FNSA en termes de formation

Certains fabricants adhérent du SYFFA proposent des offres de formation sur l'HI. Cette offre est plus liée à l'utilisation du matériel de détartrage, dégorgement, de traitement de surface et de nettoyage des vide-ordures. Elle ne couvre donc pas tout le champ d'action de la HI mais

pourrait être étendue en s'associant éventuellement avec des organismes de formation, si un référentiel était précisément défini.

Afin de juger de la pertinence de cette démarche, il est décidé **de consulter les adhérents** et de les questionner sur leur **besoin de formation en HI** et dans l'affirmative, sur les **besoins spécifiques** exprimés (matériels, procédures, sécurité, qualifications, produits, 3D, plomberie...).

6. Les contacts et partenariats à mettre en place (syndics notamment)

Ce point ayant été abordé dans le chapitre 4, il n'est pas redéveloppé.

Sans autre point à l'ordre du jour, Guy Eveilleau remercie les participants de leur présence et de leur participation active. Il est proposé que la prochaine réunion de la commission se tienne à distance via l'outil de visioconférence SKYPE ou assimilé. La date sera fixée dans le courant du second trimestre suite à un sondage DOODLE.

Annexe 1

Liste de présence



FEDERATION NATIONALE DES SYNDICATS DE L'ASSAINISSEMENT ET DE LA MAINTENANCE INDUSTRIELLE

Feuille de présence Réunion de la Commission HYGIENE IMMOBILIERE

Paris, le 4 février 2014

| Nom | Société | Mail pour envoi du compte-rendu | Emargement |
|--------------|-----------------|---------------------------------|------------|
| EVEILUCOU | SARL | guy.coulhon@veolia.com | |
| LAUVEL | Husa Industrie | flavien.lauvel@husa.com | |
| NUCCI | Palatrem | b.nucci@palatrem.com | |
| GODART | SARL | monique.godart@veolia.com | |
| LIEVYN | TNSA | Jacques Lievyn@fnsa-veolia.org | |
| MOREAU | RIVARD | claudie.moreau@rivard.fr | |
| LETOUX | SANINOR SITA | stephane.proust@veolia.com | |
| BERTHE | | david.berthe@veolia.com | |
| LE BOUCHAÏER | FNSA | | |

Charte Qualitass Immo

Version finalisée au 4 février 2014

CHARTE QUALITASS IMMO ENGAGEMENTS DES ENTREPRISES SIGNATAIRES

Les entreprises signataires de la charte Qualitass Immo s'engagent, de façon générale grâce à leurs interventions, à réaliser des prestations conformes et efficaces permettant d'apporter la satisfaction client tout en préservant la salubrité, la santé et la sécurité des intervenants et des occupants.

Elles s'engagent à :

- **Etre titulaires de QUALITASS** ; qualification professionnelle de la branche de l'assainissement et de la maintenance industrielle visant à assurer les démarches de qualité et de sécurité des travaux effectués et entre autre :
 - 1) Satisfaire à la demande client et aux exigences réglementaires
 - 2) Mettre en place, entretenir et améliorer l'organisation de l'entreprise
 - 3) Préserver les personnes et l'environnement
 - 4) Améliorer les résultats Qualité-Sécurité-Environnement

- **Répondre aux exigences spécifiques de l'immobilier** pour les travaux concernant l'Hygiène Immobilière :
 - 1) Contribuer à la protection des locaux et à la lutte contre l'insalubrité dans le cadre des réglementations spécifiques, entre autre le Règlement Sanitaire Départemental
 - 2) Disposer d'un service d'intervention en urgence
 - 3) Assurer l'information des tiers pour leur protection et celle de leurs locaux
 - 4) N'utiliser que des produits dont l'usage est autorisé, disposer des Fiches de Données Sécurité correspondantes et les stocker conformément à la réglementation en vigueur
 - 5) Former le personnel et l'habiliter ou le certifier si nécessaire en veillant particulièrement à son suivi médical et le doter de tous les moyens pour sa protection
 - 6) Utiliser du matériel en état de conformité et en adéquation avec les prestations demandées
 - 7) Assurer la traçabilité d'élimination des déchets
 - 8) Disposer de modes opératoires écrits pour chacune des activités, les évaluer régulièrement, et les porter à connaissance des intervenants

Annexe 3

Extrait du dossier de candidature Qualitass

Version du 4 février 2014 à valider lors
de la Commission Qualitass du 19 février 2014

QUESTION D'ÉVALUATION HYGIÈNE IMMOBILIÈRE

| article * | QUESTIONS | réponse ** | PIECES A FOURNIR |
|--------------|--|---------------|---|
| | 1 - Diffusion et compréhension de la charte QUALITASS Immo : Comment communiquez-vous sur la charte QUALITASS Immo, auprès du personnel et auprès de vos clients ? | | <i>Note explicative, exemples, feuille d'émargement de réunion, ...</i> |
| 5 | 2 - Condition d'intervention des opérateurs 3D : Vos salariés sont-ils titulaires du « Certificat Biocides » valide ou (<i>a minima</i>) de l'attestation de formation « Opérateur biocides » ? | | <i>Copie du Certificat Biocides ou Attestation de formation</i> |
| 4 et 7 | 3 – Gestion des produits : Quelle gestion avez-vous mis en place pour les produits utilisés en hygiène immobilière ? | | <i>Note explicative, exemples, tableau, ...</i> |
| 6 | 4 – Prise en compte de l'environnement de travail : Comment prenez-vous en compte la sécurité de vos salariés ? | | <i>Note explicative</i> |
| 2 et 3 | 5 – Services et informations : Comment gérez-vous les urgences et l'information des tiers lors d'interventions programmées ? | | <i>Note explicative</i> |

*article de la charte QUALITASS Immo correspondant

** répondre par O = oui, N=non ou N.A= non applicable

question rouge = réponse « oui » exigée et explicitée sinon dossier recalé

Annexe 4

Extrait du questionnaire d'audit Qualitass

Version du 4 février 2014 à valider lors
de la Commission Qualitass du 19 février 2014

| | OUI | NON | N.A. | Grille de points | Points obtenus |
|---|-----|-----|------|-----------------------------------|----------------|
| CHAPITRE 1 – Charte QUALITASS IMMO | | | | | |
| 1. La charte QUALITASS IMMO est-elle diffusée au personnel - Si oui comment ? | | | | 0 ou 20 Appréciation 0 à 20 | |
| 2. La charte QUALITASS IMMO est-elle diffusée aux clients ? - Si oui comment ? | | | | 0 ou 20 Appréciation 0 à 20 | |
| 3. Comment vous assurez-vous du respect de la charte QUALITASS IMMO dans votre entreprise ? | | | | Appréciation 0 à 50 | |
| TOTAL CHAPITRE 1 | | | | | |

| | OUI | NON | N.A. | Grille de points | Points obtenus |
|---|-----|-----|------|-------------------------------|----------------|
| CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'INTERVENTION DES OPERATEURS | | | | | |
| 1. Concernant l'application des produits Biocides, les opérateurs : - Ont-ils suivi une formation spécifique ? - Sont-ils titulaires du « Certificat Biocides » valide - Si = 0 éliminatoire | | | | 0 ou 20 0 ou 20 | |
| 2 Concernant les interventions en espaces confinés, les opérateurs : - Ont-ils suivi une formation spécifique ? - Sont-ils titulaires du CATEC ? - Sont-ils habilités par l'employeur ? | | | | 0 ou 20 0 ou 30 0 ou 20 | |
| 3. Concernant les travaux en hauteur, les opérateurs : - Ont-ils suivi une formation ? - Sont-ils habilités par l'employeur ? | | | | 0 ou 20 0 ou 20 | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------------------|--|
| 4. Concernant les travaux électromécaniques (séparateurs, postes de relevage, gaines de ventilation ...) les opérateurs sont-ils habilités (habilitation électrique) ? | | | | 0 ou 20 | |
| 5. Concernant les travaux effectués à proximité de produits pouvant contenir des fibres d'amiante : - utilisez-vous des procédures lorsque les travaux sont à proximité de l'amiante ? - le personnel a-t-il reçu des formations ? | | | | 0 ou 20 0 ou 20 | |
| TOTAL CHAPITRE 2 | | | | | |
| TOTAL DE LA PAGE | | | | | |

| | OUI | NON | N.A. | Grille de points | Points obtenus |
|---|-----|-----|------|---|----------------|
| CHAPITRE 3 – APPLICATION ET GESTION DES PRODUITS | | | | | |
| 1. Comment vous assurez-vous que les produits utilisés sont autorisés ? | | | | Appréciation 0 à 30 | |
| 2. Ou sont stockés les produits biocides ? (local fermé, à l'abri de la lumière, local non inondable, accès restreint au personnel concerné) | | | | Appréciation 0 à 20 | |
| 3. Comment gérez-vous vos stocks de produits biocides ? (registre, fiches de données sécurité, consultation des fiches ...) | | | | Appréciation 0 à 20 | |
| 4. Comment assurez-vous l'élimination des emballages et produits périmés ? | | | | Appréciation 0 à 20 | |
| TOTAL CHAPITRE 3 | | | | | |
| CHAPITRE 4 – PRISE EN COMPTE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL | | | | | |
| 1. Utilisez-vous des matériels spécifiques pour vos interventions (ex : détartrage ...) ? - avez-vous une liste et une identification de ces matériels - avez-vous des instructions pour l'entretien et l'utilisation de ceux-ci - avez-vous une liste des EPI et EPC - sous quelles formes gardez-vous une trace de maintenance préventive et curative | | | | 0 ou 20 0 ou 20 0 ou 20 Appréciation 0 à 20 | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------------------|--|
| 2. Quelles mesures mettez-vous en œuvre pour assurer la sécurité et l'accès des opérateurs à la zone de travail (vide sanitaire, caves, sous sol, ...) | | | | Appréciation 0 à 50 | |
| 3. Avez-vous dressé une liste de conditions rédhibitoires d'intervention (absence d'électricité, risque d'agression ...) | | | | Appréciation 0 à 50 | |
| 4. Effectuez-vous des opérations en mono ou bi opérateur ? Pour les travaux en mono opérateur, utilisez-vous des matériels spécifiques et précisez lesquels ? | | | | Appréciation 0 à 50 | |
| TOTAL CHAPITRE 4 | | | | | |

| | OUI | NON | N.A. | Grille de points | Points obtenus |
|--|-----|-----|------|------------------------|----------------|
| CHAPITRE 5 – SERVICES ET INFORMATIONS | | | | | |
| 1. Comment traitez-vous les interventions d'urgence ? | | | | 0 à 100 | |
| 2. Quelles informations et protections des tiers avez-vous mis en place lors des travaux ? (<i>affichage et information des résidents</i>) | | | | Appréciation 0 à 40 | |
| TOTAL CHAPITRE 5 | | | | | |
| TOTAL DE LA PAGE | | | | | |