

Un certificat d'aptitude à travailler dans une zone à risque particulière (niveau de capacité) est délivré par le dispensateur de formation à l'opérateur et à l'entreprise de nettoyage dont il dépend. Il doit habiliter une personne à travailler en zones à risques sous réserve que les contrôles *in situ* soient satisfaisants eux-aussi après la formation. Dans le cas inverse, une formation complémentaire doit être assurée.

Le responsable de l'établissement peut s'assurer de l'adéquation de la formation fournie à son personnel, en fonction de la zone à risques où il travaille. Un questionnaire d'évaluation ou une évaluation de la pratique de la personne sont utilisés.

## **2.5. Diagramme des paramètres du nettoyage**

Le diagramme des paramètres à prendre en compte pour élaborer un cahier des charges de nettoyage (annexe 2) est une aide au recensement, par type de contaminant et par zone à risques, des diverses contraintes, obligations ou consignes du nettoyage.

Selon les risques (microbiens, particuliers, chimiques ou radioactifs) et le type de zone à risques, sont précisés les locaux en question, la nature des revêtements et des équipements, les opérations, les produits et matériels interdits, ainsi que la compétence des personnels intervenant dans la zone considérée.

Les différentes grilles, rédigées par l'acheteur, présentent plusieurs intérêts :

- définir avec précision les besoins ;
- faciliter l'analyse des offres ;
- faciliter la surveillance des travaux.

## **2.6. Assurance de la qualité**

L'assurance de la qualité est « l'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité ».

Dans le cadre d'un marché, l'obtention finale de la qualité de la prestation nécessite des obligations partagées par le fournisseur et par l'acheteur. Ce dernier doit exprimer ses exigences de façon la plus précise et la plus exhaustive possible, de son côté le fournisseur doit mettre en place les moyens nécessaires pour y répondre. Ceci est vrai pour les produits, les matériels et les personnels qui doivent être adaptés aux différentes situations, mais également pour les exigences d'assurance de la qualité.

Revenant à la définition ci-avant, deux éléments doivent en être soulignés :

- la démonstration en tant que de besoin que les actions prévues ont bien été réalisées ;
- la confiance apportée au client quant à l'obtention de la qualité.

### **2.6.1. Définition des exigences par l'acheteur**

L'acheteur ayant défini son besoin suivant les principes de base exposés au paragraphe ci-avant, doit adapter ses exigences en matière d'assurance de la qualité. Cette adaptation porte sur l'existence ou non d'une clause contractuelle d'assurance de la qualité, sur le partage des responsabilités entre l'acheteur et le fournisseur en ce qui concerne les modes, la fréquence si nécessaire, les méthodes et les critères de contrôle et sur le type de document justificatif à établir par le prestataire.