

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

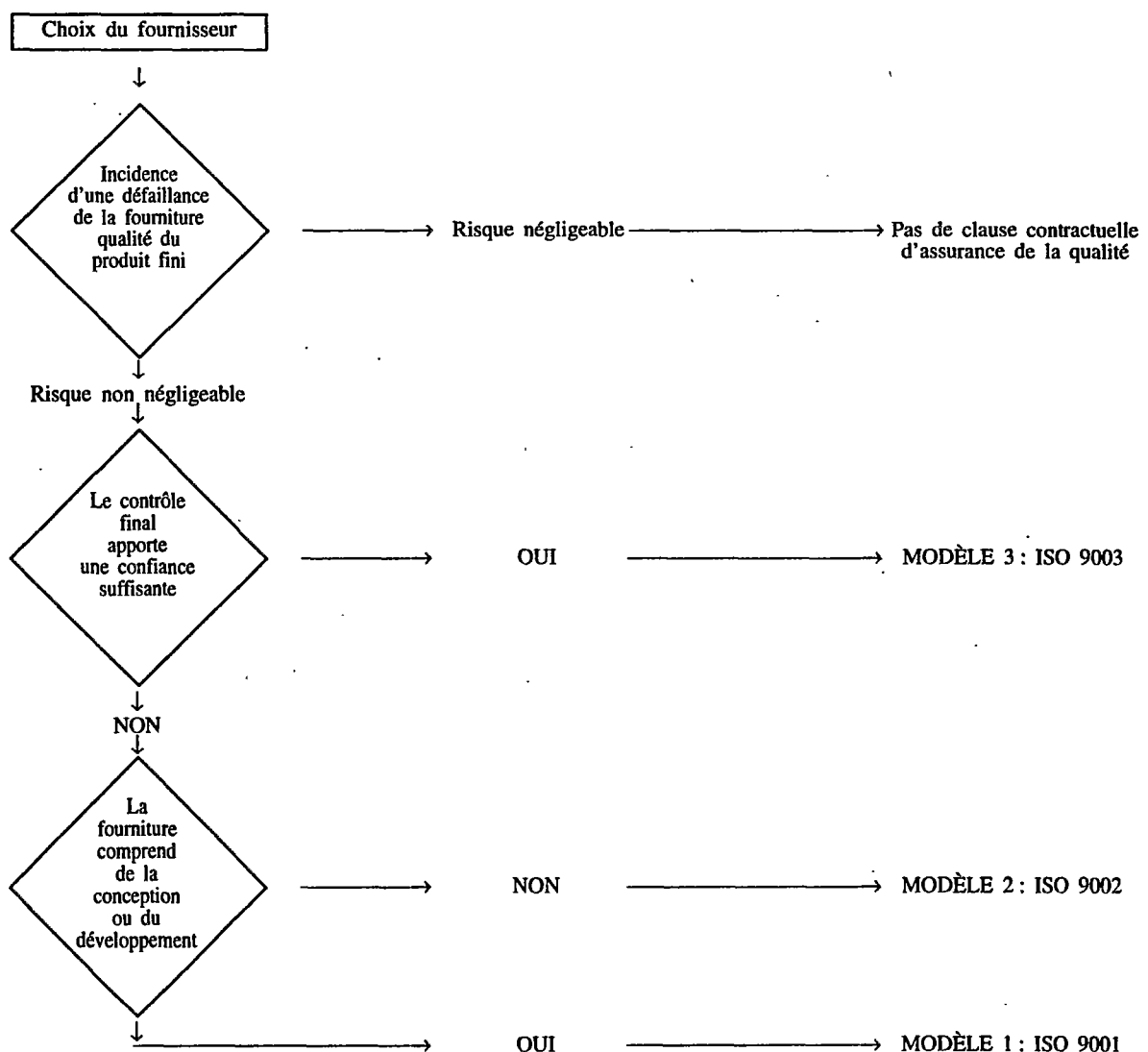
L'acheteur ayant défini son besoin suivant les principes de base exposés au paragraphe ci-avant, doit adapter ses exigences en matière d'assurance de la qualité. Cette adaptation porte sur l'existence ou non d'une clause contractuelle d'assurance de la qualité, sur le partage des responsabilités entre 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.

2.6.2. Exigences d'assurance de la qualité

Ces exigences peuvent être :

- pas de clause contractuelle, si les risques de la zone à nettoyer sont négligeables ;
- choix d'un modèle normalisé basé sur les référentiels NF EN 29000 (ISO 9000) qui sont par ordre croissant d'exigences :
 - NF EN ISO 29003 : lorsque le contrôle final suffit pour démontrer la qualité ;
 - NF EN ISO 29002 : lorsque le contrôle final ne suffit pas et où les opérations de nettoyage doivent être formalisées ;
 - NF EN ISO 29001 : lorsque la prestation comprend une part de conception ;
- exigences d'assurance de la qualité spécifiques à la prestation.

La démarche du choix est explicitée par la figure ci-après.



Cet arbre de décision est adapté du document AFNOR « Le manuel qualité – Outil stratégique d'une démarche qualité » de Bernard Froman.

Cette exigence de l'acheteur, explicitée dans les documents d'appel d'offres, implique que les candidats justifient l'existence d'un système qualité correspondant. Cette justification peut être apportée par l'entreprise :

- soit par référence à une certification de système qualité délivrée par un organisme certificateur reconnu ;
- soit par la description de son système qualité au travers un manuel qualité et les procédures applicables dont les références seront fournies dans la réponse à l'appel d'offres.

2.6.3. *Partage des responsabilités entre acheteur et prestataire*

Pour chaque type de prestation de nettoyage (directement lié à l'indice de risque de contamination de la zone), l'acheteur devra décrire :

- la méthode de contrôle ;
- les lieux et la fréquence de contrôle ;
- les critères retenus ;
- le mode de contrôle (autocontrôle-inspection par un représentant de l'acheteur).

A cet effet, un document de suivi des opérations de nettoyage pourra être utilement établi.

2.6.4. *Documents justificatifs*

Pour un établissement donné, le découpage en zones et les exigences d'assurance de la qualité correspondantes ayant été définis, l'acheteur devra préciser le type de documents justificatifs que devra établir et éventuellement lui remettre le prestataire.

C'est ainsi que, pour une zone ne nécessitant pas d'exigence d'assurance de la qualité, il peut être envisagé de ne vérifier les documents justificatifs du prestataire qu'en cas de constatation de non-respect des résultats. Par contre pour une zone à haut risque, l'établissement des documents de comptes rendus ou d'enregistrements et leur remise éventuelle peut être exigée.

2.6.5. *Rappel des documents relatifs au système qualité*

Les documents doivent être limités tant en nombre qu'en complexité et réservés aux actions fondamentales.

Ces documents sont principalement :

a) Le ou les manuels qualité (ou assurance qualité) :

- manuel qualité (MQ) :
 - « document énonçant la politique qualité et décrivant le Système Qualité d'un organisme » – ISO 8402. Ce manuel à usage interne, voire confidentiel, peut traiter de management de la qualité ;
- manuel assurance qualité (MAQ), à vocation contractuelle, traite de l'aspect assurance qualité.

b) Plan qualité (PQ) :

- « ensemble des documents énonçant les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées à la qualité, spécifiques à un produit, projet ou contrat particulier » – NFX 50 163.

c) Les procédures :

- « la procédure est une manière spécifiée d'accomplir une activité » – ISO 8402.

Il s'agit donc d'un ensemble de règles écrites propres à une activité, c'est-à-dire à un organisme, à un secteur de cet organisme, à un atelier, à une opération de fabrication ou de contrôle, à une action d'assurance de la qualité, etc.

On distingue plusieurs types de procédures :

- les procédures générales, applicables à l'ensemble de l'organisme ;
- les procédures spécifiques aux différents secteurs de l'organisme ;
- les procédures spécifiques à différents produits ou contrats en cours.

d) Documents opérationnels.

Il s'agit, par exemple, des documents de suivi démontrant que ce qui a été prévu a été réalisé suivant les exigences requises et par la personne compétente (document de suivi comportant l'ordre chronologique des différentes phases d'une action, procès-verbal).

Mais il peut s'agir également de documents préparatoires, ou exécutifs (cahier des charges fonctionnel, protocoles, spécifications, instructions, consignes, etc.).
