

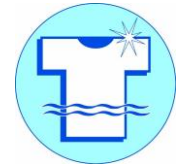
F.B.T. asbl
Chaussée de Bruxelles 478, B-1731 Zellik

Manuel
CARE 4 QUALITY
Label de qualité belge

Auteurs : Jan De Visschere & Peter Verreycken
à la demande de la F.B.T.

26 juin 2016

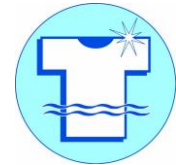




SOMMAIRE

Préface

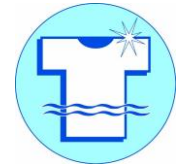
1. *Terminologie et définitions*
2. *Introduction et objectif*
 - 2.1 *Introduction*
 - 2.2 *Que représente C4Q ?*
 - 2.3 *La valeur ajoutée de C4Q*
3. *Organisation*
4. *Trajet de certification C4Q*
 - 4.1 *Introduction de la demande*
 - 4.2 *Comité de surveillance C4Q*
 - 4.3 *Mode de travail – résumé des démarches pratiques*
5. *Vos responsabilités en tant que membre certifié C4Q*
 - 5.1 *Engagement financier en soutien de C4Q*
6. *Responsabilité de la direction*
 - 6.1 *Déclaration de politique*
 - 6.2 *Champ d'action*
 - 6.3 *Engagement et ressources*
 - 6.4 *Objectifs - KPI*
 - 6.5 *Organigramme des responsabilités et compétences (équipe C4A)*
 - 6.6 *Audits internes*
 - 6.7 *Evaluation annuelle du système C4Q par la direction*
7. *Gestion de la documentation*
 - 7.1 *Obligations légales*
 - 7.2 *Procédures*
 - 7.3 *Instructions de travail*
 - 7.4 *Listes de contrôle*
 - 7.5 *Enregistrements et archivage*
8. *La gestion des ressources*
 - 8.1 *Personnel et visiteurs*
 - 8.2 *Infrastructure et environnement de travail*
 - 8.3 *Plan d'entretien et de nettoyage général*
 - 8.4 *Lutte contre la vermine*



9. *Analyse des risques*
 - 9.1 *Description du processus*
 - 9.2 *Schémas opérationnels*
 - 9.3 *Schémas d'analyse des risques*

10. *Planification et réalisation d'un produit fini de qualité*
 - 10.1 *Gestion de la clientèle*
 - 10.2 *Achats*
 - 10.3 *Logistique*
 - 10.4 *Processus*
 - 10.5 *Garantir la qualité du produit fini*
 - 10.6 *Maîtrise des produits finis non conformes*
 - 10.7 *Validation des processus*
 - 10.8 *Processus et produits sous-traités*

11. *Annexes*
 - 11.1 *Document de demande du certificat C4Q*
 - 11.2 *Liste des membres F.B.T. impliqués dans l'étude R.A.B.C 2014*
 - 11.3 *Liste des partenaires de certification reconnus par la F.B.T.*
 - 11.4 *Programme de surveillance C4Q*
 - 11.5 *Résumé des normes microbiologiques uniformisées au sein de C4Q*
 - 11.6 *Liste des experts C4Q reconnus*
 - 11.7 *Règlement interne Groupe de travail C4Q*
 - 11.8 *Règlement interne Comité de surveillance C4Q*
 - 11.9 *Règlement interne demande de reconnaissance Experts externes*
 - 11.10 *Uniformité de la durée de l'audit – partenaires de certification C4Q*



Préface

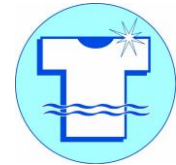
Ceci est la première impression du manuel C4Q rédigé par la F.B.T.

Dans les futures mises à jour, la F.B.T. signalera à chaque fois les modifications apportées au texte à l'aide d'un tableau récapitulatif, avec les mentions suivantes :

- la date de la modification*
- les informations concernant la modification*
- le délai endéans lequel la modification doit être mise en œuvre.*

Le tableau récapitulatif reprenant les modifications sera transmis à tous les membres F.B.T. déjà certifiés.

Le présent manuel a pu être réalisé grâce à l'apport, au retour d'information et aux suggestions de toutes les parties concernées : les membres F.B.T., les fournisseurs (P.i.T.) les clients finaux, les membres du Conseil Supérieur de la Santé, les experts indépendants et les représentants des organismes de certification.



1. Terminologie et définitions

Recommandation

Un conseil auquel votre entreprise ne doit pas impérativement se conformer. Il s'agit de conseils non-contraignants qui aident votre entreprise à implémenter et à respecter le système de gestion de la qualité, tout en vous munissant contre d'éventuels changements futurs (par. ex. la directive européenne R.A.B.C.).

Eau de traitement

L'eau, d'origine externe, prête à être utilisée dans le processus de lavage (donc pas l'eau recyclée en interne pendant le cycle de lavage). Cette eau de traitement peut être soit de l'eau de source, soit de l'eau de ville traitée (p.ex. adoucie ou déferrisée) ou non traitée. Cela peut également être de l'eau résiduelle, traitée de telle manière, à assurer une qualité équivalente ou supérieure. (p.ex l'eau OI)

Mesures de gestion

Actions et/ou procédures requises pour minimiser ou éliminer le risque de recontamination.

C4Q *Care 4 Quality*

Mesure de contrôle

Action ou mesure appliquée afin de garantir l'effectivité d'une mesure de gestion en vue d'atteindre la qualité microbiologique requise.

Point de contrôle

Chaque point ou étape dans le processus qui fait l'objet d'un contrôle visant à éliminer ou minimiser le risque de (re)contamination.

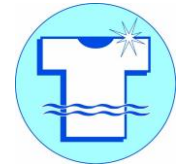
Correction

Une action à entreprendre immédiatement en cas de détection d'une non-conformité par rapport au système de gestion de la qualité C4Q en vue de reprendre le travail immédiatement en conformité avec le système de gestion de la qualité.

Mesure corrective

Une mesure à prendre afin de corriger les anomalies répétées (se produisant plus d'une fois par an) ou une anomalie grave (se produisant qu'une seule fois) en vue de garantir la conformité par rapport au système de gestion de la qualité à long terme.

Exigence *Une prescription impérative que votre entreprise est tenue de respecter.*



Danger *Chaque élément ou facteur susceptible d'exercer une influence négative sur la qualité microbiologique exigée ou souhaitée du produit fini.*

GMP *Good Manufacturing Practice ou bonnes pratiques de fabrication. Le GMP détermine comment et sous quelles conditions l'on obtient un produit fini propre de qualité. Lors des processus de production, tous les paramètres importants du processus pouvant avoir une influence sur la qualité du produit fini sont contrôlés.*

Plan d'hygiène

Représentation schématique de toutes les activités de nettoyage et de désinfection des postes de travail (tables de pliage, bandes de transport, etc.) effectuées quotidiennement ou hebdomadairement par le personnel.

Qualification de l'installation (QI)

Il s'agit de la preuve documentée que les installations et tous les équipements fournis et installés sont conformes aux exigences et prescriptions de sécurité en vigueur. La qualification de l'installation fait partie de la validation du processus.

Audit interne

L'évaluation du système de gestion de la qualité par les collaborateurs de l'entreprise ou par un expert externe visant à contrôler si les processus actuels et le système de gestion de la qualité en tant que tel répondent toujours à la situation actuelle et aux objectifs de la société. Cette évaluation porte également sur les connaissances des collaborateurs de l'entreprise par rapport au système de gestion de la qualité C4Q.

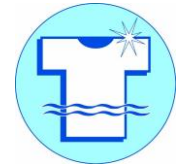
Inspection interne

Une inspection sur le terrain non annoncée (à l'aide d'une liste de contrôle), concernant la conformité du travail selon cette norme, ainsi que le respect des procédures internes et des instructions de travail.

KPI *Key Performance Indicator = Indicateur clé de performance (ICP). Un KPI est un instrument de mesure fournissant des informations essentielles sur la prestation de service.*

Contamination croisée

Contamination par des micro-organismes d'un produit fini non contaminé (qui ne contient pas de micro-organismes) par contact avec un produit fini contaminé (qui contient des micro-organismes).



CFU Colonie formant unité

Eau de dernier rinçage

La dernière eau qui entre en contact avec le textile dans le lave-linge avant l'essorage final ou le pressage (réduire la teneur en eau)

Qualité microbiologique

Nombre et type de micro-organismes présents dans le produit fini – des valeurs limites ont été fixées.

Qualification opérationnelle (QO)

Cette phase a pour objectif de collecter des preuves attestant que l'appareil installé fonctionne dans les limites préalablement définies conformément aux objectifs opérationnels de l'appareil. La qualification opérationnelle fait partie de la validation du processus.

P.i.T. *Partners in Textile Care. Association de fournisseurs du secteur de l'entretien du textile.*

Action préventive

La prévention porte sur l'ensemble des initiatives ciblées permettant d'anticiper sur les facteurs à risque (agir avant que le problème ne surgisse) et d'agir dès les premiers signaux qui indiquent l'apparition d'un problème.

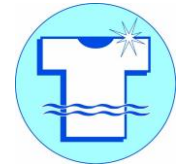
Procédure *Une procédure décrit la manière dont un processus existant ou une activité sont exécutés. Une procédure définit ce qui est réalisé. Une procédure peut comprendre des instructions et des formulaires.*

Validation du processus

La validation du processus est le trajet indiqué pour obtenir des résultats documentés et les interpréter. Ces résultats sont nécessaires pour démontrer qu'un processus fournit un produit reproductible conforme à des spécifications préalablement établies. Le cœur de la validation du processus comporte trois activités principales :

- *la qualification de l'installation et de l'aménagement du processus*
- *la qualification des processus partiels et de leurs possibilités*
- *la stabilité du processus à long terme.*

Cette approche part du principe que l'ensemble du processus fournit en fin de compte le produit fini. Chaque partie du processus et tous les éléments utilisés (matériaux, appareils, logiciels) ont chacun leur propre évaluation (qualifications). La validation du processus est donc un ensemble de qualifications, avec la qualification de



l'installation (QI), la qualification opérationnelle (QO) et la qualification de performances (QP) des systèmes utilisés.

RABC *Risk Analysis Biocontamination Control.*

Risque *Probabilité d'un effet nocif engendré par un danger.*

Analyse de risque

Analyse permettant d'identifier les dangers dans chaque étape du processus et d'en évaluer les risques potentiels pouvant avoir un impact négatif sur la qualité finale du processus et du produit fini.

CHS *Centres d'hébergement et de soins. Accueil permanent et soins pour les personnes âgées.*

Plan de nettoyage

Représentation schématique de toutes les activités de nettoyage des murs et des sols, de l'environnement de production, etc. effectuées par le service technique ou une entreprise de nettoyage externe. Est également appelé plan d'entretien.

Qualité sensorielle

Il s'agit de l'aspect du produit fini ou de la qualité visuelle finale (teinte, taches, dommages, etc.), ainsi que l'odeur et le toucher.

Schéma opérationnel

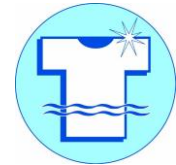
Représentation graphique du déroulement de votre processus, y compris la logistique et la livraison / l'enlèvement du textile.

Processus sous-traités

Tous les processus et produits sous-traités, entrant dans le cadre de la certification, qui ne sont pas nettoyés en interne par l'entreprise à certifier, c'est-à-dire tant les processus et produits qui sont donnés en sous-traitance à un partenaire externe que les produits qui sont nettoyés dans une entreprise sœur, établie à un autre endroit (adresse d'établissement).

Qualification de performances (QP)

La qualification de performances concerne la vérification documentée du système, qui, dans des conditions de production normales, doit fournir un output constant selon les exigences spécifiées. Ces exigences ont été préalablement définies. La qualification de performances examine donc la continuité de la qualité de l'output fourni dans le temps, et fait partie de la validation du processus.

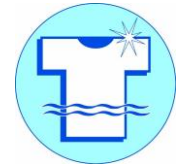


Instruction de travail

Une instruction (de travail) ou un formulaire définit comment exécuter une tâche. Une instruction de travail contient donc les instructions permettant l'exécution indépendante d'une tâche.

Secteur des soins de santé

L'ensemble de toutes les entités qui exercent une fonction de soin : hôpitaux, maisons de repos et de soins, institutions psychiatriques, centres de soins pour moins valides, CPAS, etc. Cela concerne le linge plat (literie et serviettes de bain), le linge provenant des salles d'opération ou similaires, les vêtements de travail du personnel soignant et autre, le linge « délicat » (vêtements de bébé, linge spécial, etc.), les vêtements personnels des patients, le linge de ménage, les rideaux et tentures de lit, la literie (oreillers, couettes, couvertures,...).



2. Introduction et objectif

2.1 Introduction

La norme européenne NBN-EN 14065, également appelée RABC, est un système de gestion de la qualité permettant d'assurer la qualité microbiologique du produit fini, et qui vise principalement à ramener la qualité microbiologique du produit fini à un niveau acceptable et à éviter une nouvelle contamination ou infection du textile propre.

Dans le cadre d'une recherche continue de professionnalisme dans le secteur, la demande d'uniformité et de certification est émise non seulement par nos propres membres mais également par nos clients finaux actifs dans le secteur des soins ou le secteur alimentaire. Dans un monde où circulent différents types d'attestations et certificats RABC, le client final a du mal à évaluer correctement la valeur réelle de ces documents et à les comparer.

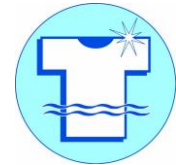
En 2014, la F.B.T. a réalisé une étude auprès de 22 membres F.B.T. dans le but d'identifier le besoin de créer un cadre uniforme pour un label de qualité belge, d'une part, et de formaliser la création de ce label en fonction du feedback, d'autre part. La F.B.T. a également examiné comment les pays voisins se conforment aux exigences en matière de qualité en général ainsi qu'à la norme RABC NBN-EN-14065, tout en prenant en compte les normes fixées au niveau national. L'objectif final de cette étude consiste à développer et à réaliser un 'label de qualité' belge spécifique pour l'entretien du textile.

*Vous trouverez une liste reprenant en ordre aléatoire les membres F.B.T. impliqués dans cette étude pendant la période de juin à novembre 2014 à l'annexe 11.2. Tous les membres F.B.T. ont réagi de manière positive et enthousiaste à cette initiative qui a finalement abouti à la création et à la réalisation de **CARE 4 QUALITY**, un label de qualité qui garantit la qualité totale du textile propre, dans le respect de la norme européenne RABC NBN-EN-14065 et des recommandations du Conseil Supérieur de la Santé concernant le traitement du linge destiné au secteur des soins.*

*La F.B.T. soutient ainsi ses membres en créant un label uniforme et en faisant la promotion active de **C4Q** dans le secteur des soins et le secteur alimentaire. Outre les différents canaux de communication utilisés par la F.B.T. (mailing, article dans les magazines professionnels, organismes de certification, etc.), vous pouvez également faire appel aux outils de communication mis à disposition par la F.B.T.*

*Le présent manuel édité par la F.B.T. contient les directives pratiques nécessaires qui vous permettront d'obtenir le label **C4Q** en tant que débutant.*

2.2 Que représente C4Q ?



C4Q contient des dispositions pratiques en vue de la réalisation d'un label de qualité et d'un système de gestion uniformes pour toute la Belgique, en respectant la norme européenne R.A.B.C. NBN-EN 14065 ainsi qu'une série d'autres exigences de qualité. Le groupe cible de C4Q est composé d'entreprises belges (obligatoirement membres de la F.B.T.) qui assurent l'entretien du textile en provenance et à destination du secteur des soins et du secteur alimentaire en Belgique. Le champ d'action peut bien évidemment être élargi aux clients du secteur pharmaceutique et autres.

Il va de soi que C4Q respecte les directives du Conseil Supérieur de la Santé par rapport à l'entretien du linge dans le secteur des soins.

Outre les exigences qualitatives, C4Q se focalise sur des normes et objectifs quantitatifs univoques.

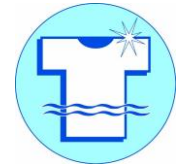
2.3 La valeur ajoutée de C4Q

Les clients finaux demandent des garanties au niveau de la qualité visuelle et hygiénique du linge propre. Par ailleurs, une étude microbiologique fournissant des résultats d'analyse est exigée sur base annuelle ou trimestrielle. La fréquence d'analyse, souvent réalisée sur base volontaire, peut varier énormément. Certaines entreprises effectuent des analyses mensuelles tandis que d'autres se limitent à une analyse par an. Les résultats d'analyse sont soit comparés aux normes RAL, soit aux exigences Certex ou encore aux normes AFNOR.

Pour l'attestation et la certification, il est souvent fait appel à différents principes et méthodes d'audit. Le client final ne sait pas quelle est la valeur ajoutée de l'attestation ou de la certification qui lui est présentée. Le contenu reste vague.

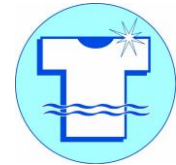
Avec C4Q, la F.B.T. poursuit les objectifs suivants :

- *Faire reconnaître C4Q par toutes les parties concernées (F.B.T. et ses membres, les clients finaux, les fournisseurs, le Conseil Supérieur de la Santé et l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire) en tant que **référence** et valeur ajoutée.*
- *Permettre aux clients finaux (secteurs des soins, alimentaire, pharmaceutique, ...) de mieux comprendre la valeur **univoque** du label ainsi que le fonctionnement du système de gestion de la qualité par le biais de C4Q.*
- *Faire partager les **mêmes objectifs qualitatifs et quantitatifs** par les membres F.B.T. Les objectifs qualitatifs sont fixés conformément aux directives C4Q.*
- *Baser la certification des membres F.B.T. sur les **directives uniformes** du manuel C4Q.*



www.fbt-online.be

- *Fournir aux clients finaux potentiels des informations sur C4Q, ainsi qu'un aperçu des membres certifiés avec mention de l'échéance de leur certification par le biais du site internet de la F.B.T.*
- *Créer un groupe de travail C4Q au sein de la F.B.T. qui assurera la mise à jour de C4Q en fonction des nouvelles tendances du marché, des modifications de la législation et des normes, etc. Le groupe de travail sera également l'interlocuteur pour les clients finaux en cas de problèmes et mènera les discussions globales avec les différents fournisseurs (textile, machines, détergents, etc.). Le groupe de travail se chargera également de la mise à jour de la norme et du manuel.*



3. Organisation

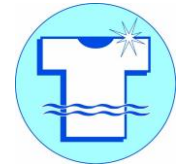
Le groupe de travail C4Q poursuit les objectifs suivants :

- *discussion des objectifs et fixation de l'ordre du jour du groupe de travail C4Q*
- *discussion des trajets en cours*
- *discussion, prise de position et réalisation d'actions visant à résoudre les problèmes signalés par le secteur des soins ou le secteur alimentaire*
- *discussion, prise de position et réalisation d'actions visant à résoudre les problèmes signalés par les membres de la F.B.T.*
- *discussion des éclaircissements ou spécifications à apporter au manuel C4Q*
- *discussion des adaptations à apporter au C4Q en fonction des nouvelles tendances du marché, de la nouvelle législation, etc.*
- *discussion des actions de promotion de C4Q à l'intention des clients finaux.*

La composition du groupe de travail se trouve dans le document « Règlement interne Groupe de travail C4Q » -voir annexe 11.7.

La composition du groupe de travail est communiquée chaque année par la F.B.T. ainsi que toute modification (revue professionnelle, mailing Le Tambour).

Le règlement interne relatif au fonctionnement du groupe de travail décrit, entre autres, les compétences et responsabilités du groupe de travail, la prise de décision, la coordination et l'établissement des rapports, la fréquence des réunions, etc.



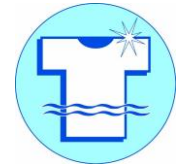
4. Trajet de certification C4Q

4.1. Introduction de la demande

- 1) Chaque membre de la F.B.T. peut obtenir des informations, sans engagement aucun, auprès de la F.B.T. et des partenaires de certification. La liste des 4 partenaires de certification agréés par la F.B.T. est reprise à l'annexe 11.3.
- 2) La demande du label C4Q est introduite auprès du partenaire de certification choisi à l'aide du document prévu à cet effet (voir annexe 11.1), en mentionnant, entre autres :
 - a. mentionner quelle implantation ou site est concerné (à chaque fois 1 processus de certification par implantation)
 - b. les attestations et certifications que vous possédez déjà + durée de validité
 - c. la confirmation de l'adhésion à la F.B.T. et respecter l'engagement financier C4Q envers la FBT (voir 5.1)
 - d. le nombre d'ETP repris sur votre liste de paie dans votre entreprise.
- 3) Le partenaire de certification se charge de faire l'offre et d'obtenir l'accord.
- 4) Après accord entre le membre F.B.T. et le partenaire de certification, ce dernier le confirme à la F.B.T. Ainsi, le comité de surveillance peut, le cas échéant, évaluer le processus d'audit annuel.
- 5) Le partenaire de certification contacte le demandeur pour déterminer les modalités pratiques.
- 6) Préparation de l'audit : le membre F.B.T. entreprend les démarches nécessaires en interne par rapport au système de gestion de qualité C4Q, conformément au manuel C4Q.

Avant de pouvoir réaliser l'audit, le système de gestion de la qualité C4Q doit être actif. Concrètement, cela signifie que le point zéro de C4Q est la mise en œuvre, avec la réalisation des actions suivantes :

- la rédaction de la déclaration de politique
- le plan d'hygiène et le plan de nettoyage sont effectifs, les listes de contrôle relatives à l'exécution sont présentes
- la formation de l'ensemble du personnel est réalisée et enregistrée
- la réalisation des inspections internes et des contrôles microbiologiques internes est lancée et les résultats sont discutés et évalués au sein de l'équipe C4Q
- un contrôle microbiologique a été réalisé par un partenaire externe compétent
- le programme de surveillance des KPI et des GMP est établi



- les corrections et les mesures correctives sont définies dans des listes d'action.

7) Réalisation de l'audit de certification conformément au calendrier.

Si, lors de l'audit, des imperfections ou des anomalies sont constatées par rapport au scénario C4Q, le demandeur a l'opportunité de mettre en place un plan d'actions (dans les 14 jours après la réception du rapport d'audit). La mise en application de ce plan d'actions devra être vérifiée dans les 3 mois. Le temps d'audit supplémentaire, permettant d'évaluer les actions entreprises, sera facturé au demandeur par le partenaire de certification.

8) Le membre F.B.T. reçoit, dans les 10 jours ouvrables suivant la réalisation de l'audit, le rapport avec un avis favorable ou défavorable quant au certificat.

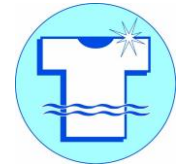
- Si l'avis du partenaire de certification est favorable, le certificat C4Q sera décerné à condition que le demandeur ait satisfait à toutes les obligations vis-à-vis de la F.B.T. La F.B.T. reçoit une copie pour preuve et pour le mentionner sur le site C4Q.*
- Si l'audit débouche sur un avis négatif du partenaire de certification, le membre F.B.T. établira, en collaboration avec le partenaire de certification, un plan d'action qui devra être réalisé dans les 3 mois. Ensuite, un nouvel audit de suivi pourra être effectué.*

9) Le partenaire de certification délivre les certificats selon un format présenté par la F.B.T.

10) Le partenaire de certification facture l'audit de certification au demandeur.

11) La F.B.T. publie votre certification C4Q ainsi que sa période de validité sur le site internet.

Le certificat est octroyé pour une période de 3 ans. Les deuxième et troisième années, un audit de suivi est réalisé au plus tard 12 mois après le dernier audit (= réévaluation spécifique de certains aspects du manuel, ainsi que des mesures correctives complémentaires de l'audit précédent). En cas de résultat positif, le certificat est maintenu, en cas de résultat négatif, le participant doit se mettre en règle par rapport au manuel C4Q dans les 3 mois. En cas de non-conformité après 3 mois ou en cas de refus d'un nouvel audit, le certificat C4Q est suspendu par le partenaire de certification en collaboration avec la F.B.T. et vous êtes supprimé du site internet en tant que membre certifié.



4.2. Comité de surveillance C4Q

4.2.A. Organigramme et compétences

Un Comité de surveillance C4Q est créé, ayant comme compétence:

- L'exécution des contrôles annuels des partenaires de certification (témoins de la réalisation de l'audit sur site membre FBT, compte-rendu et décision interne) par rapport à la méthode d'audit.

La composition du Comité de surveillance C4Q est défini dans le règlement interne (voir annexe 11.8). La composition du Comité de surveillance C4Q est communiquée chaque année par la F.B.T. ou dès chaque modification (revue professionnelle, mailing Tambour).

Le règlement interne relatif au fonctionnement du Comité de surveillance C4Q décrit entre autres la formation de la composition, les compétences et les responsabilités, la prise de décisions, la coordination et le rapport, la fréquence des réunions, etc.

4.2.B. Réclamations processus d'audit

Toute réclamation concernant la méthode d'audit ou litige doit être communiquée par courrier recommandé au Comité de surveillance C4Q

Adresse : Brusselsesteenweg 478, B-1731 Zellik

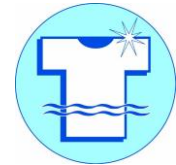
Le mode de traitement des plaintes est décrit dans le règlement interne. Une réaction sur le bien-fondé de la réclamation, ainsi que sur les actions à entreprendre, sera confirmée par écrit au plus tard 60 jours après réception de la réclamation.

4.3. Mode de travail – résumé des démarches pratiques

Le processus de certification comprend les étapes suivantes :

Vous devez tout d'abord répondre à une série **de conditions et d'exigences**. Au moment de l'audit, vous devez démontrer que vous disposez :

- d'une description de vos objectifs généraux de qualité, ainsi que des objectifs R.A.B.C. spécifiques. Vous devrez également déterminer le champ d'action.
- d'une déclaration dans laquelle la direction s'engage à consacrer le temps et les moyens nécessaires afin de garantir en permanence la conformité avec C4Q (déclaration de politique).
- d'une équipe C4Q avec une délimitation claire des tâches et compétences de chacun.



- d'une définition claire des champs d'application (champ d'action).
- du présent manuel officiel de C4Q ainsi que de la norme européenne NBN-EN 1465 (ces documents doivent être partagés avec l'équipe C4Q).
- d'un ou de plusieurs schémas opérationnels récents de vos processus.

Dans un deuxième temps, vous devrez réaliser une **analyse de risque** des processus, avec une attention particulière pour, entre autres :

- la description claire des processus (description des procédures)
- l'établissement d'une analyse de risque pour chaque étape du processus : description et évaluation du risque, détermination des mesures de gestion nécessaires, identification des points de contrôle y compris les normes, la tolérance et la fréquence des mesures, détermination des actions d'amélioration en cas d'anomalie et calcul du risque résiduel.
- l'établissement de la liste des différents points de contrôle dans le cadre de l'analyse de risque globale, comprenant la désignation du responsable du contrôle, la description de la méthode et de la fréquence de mesure, la représentation des normes et des éventuelles valeurs limites. Les points de contrôle doivent également se retrouver dans les schémas opérationnels actuels.

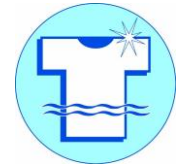
Mise en œuvre : après la réalisation de l'analyse de risque, les mesures de gestion sont décrites et mises en œuvre.

Après la mise en œuvre du système (y compris les procédures et instructions de travail nécessaires), son efficacité doit être **vérifiée** pour ainsi **garantir** le respect du système de gestion de la qualité. Une attention particulière est accordée aux éléments suivants :

- la formation annuelle du personnel
- le programme de surveillance des KPI et des GMP
- la réalisation d'une évaluation annuelle par la direction
- la réalisation d'audits et d'inspections internes
- l'établissement de listes de contrôle confirmant la mise en œuvre des mesures de gestion visant à minimiser les dangers en risques signalés par les analyses de risque, p. ex. le nettoyage
- le compte-rendu des réunions d'évaluation de l'équipe C4Q
- l'élaboration et le suivi des actions correctives et préventives à l'aide d'une liste d'actions.

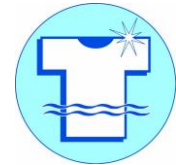
Enfin, il faut également accorder suffisamment d'attention à la **documentation** relative au système de gestion de la qualité C4Q.

Cela signifie concrètement qu'après l'implémentation vous disposez d'un manuel de qualité C4Q (y compris déclaration d'engagement de la direction, vision,



www.fbt-online.be

politique, procédures, instructions internes, programme de surveillance) et d'un livre de bord (y compris rapports C4Q, comptes rendus des réunions, listes d'inspections internes, audits internes, évaluations annuelles de la direction, liste des actions et suivi des tâches en cours, etc.). Les comptes rendus sont repris dans le livre de bord C4Q.



5. Vos responsabilités en tant que membre certifié C4Q

La certification C4Q implique que vous vous engagez à assumer les responsabilités importantes suivantes :

- 1) En tant que détenteur du certificat, vous **soutenez** la notoriété de la marque C4Q pendant la durée de validité de votre certificat C4Q en utilisant le logo C4Q et en informant d'une manière proactive vos clients finaux des objectifs et du contenu de C4Q.
- 2) En tant que détenteur du certificat, vous vous abstenez de toute communication erronée au sujet de C4Q. Dans votre communication envers les clients vous mentionnez la **valeur et les objectifs corrects** de C4Q.
- 3) En tant que détenteur du certificat, vous **respectez** les exigences de C4Q pendant toute la durée de validité de votre certificat. Vos clients finaux peuvent obtenir de manière proactive et réactive des informations concernant les objectifs de qualité, les procédures et instructions de travail, le suivi, l'assurance qualité et les résultats.

5.1 Engagement financier en soutien de C4Q

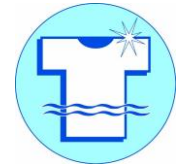
Le membre FBT qui demande à obtenir la certification C4Q (via le formulaire de demande – voir annexe 11.1), dès la réception de sa demande, s'engage à ce qui suit :

- en payant la facture de démarrage de € 1.500 pour la première année
- en payant les 2 factures annuelles suivantes de € 500 par an (année 2 & 3), à chaque début d'année
- à partir de la 4^e année, une facture de € 1.500 sera à nouveau établie, et pour les années 5 & 6 une facture de € 500 par année. Ce cycle se répète à chaque fois après 3 ans.

Le but de cet engagement consiste à contrôler les dépenses de fonctionnement telles que le site web, les activités de promotion, l'organisation de réunions, etc.

La FBT se réserve le droit de réviser ces tarifs annuellement par simple décision du Conseil d'administration de la FBT.

Tous les prix ci-dessus s'entendent hors TVA 21 %.



6. Responsabilité

La direction de l'entreprise doit prouver qu'elle est impliquée dans le développement et l'introduction du système de gestion de la qualité C4Q ainsi que dans l'amélioration continue de son efficacité :

- *en démontrant que C4Q fait partie intégrante des objectifs de l'organisation*
- *en communiquant au sein de l'organisation sur l'importance de se conformer aux exigences de cette norme, aux éventuelles exigences imposées par la législation et la réglementation ainsi qu'aux exigences du client par rapport à C4Q*
- *en élaborant une politique C4Q*
- *en évaluant chaque année la gestion du système de qualité de l'entreprise (évaluation de la direction)*
- *en mettant à disposition les ressources nécessaires.*

6.1. Déclaration de politique

Formulation de vos activités, de vos objectifs généraux et de vos engagements à l'égard de vos clients, votre personnel et l'environnement.

La direction doit définir et documenter sa politique en matière de C4Q et communiquer à son sujet. La direction doit veiller à ce que sa politique C4Q :

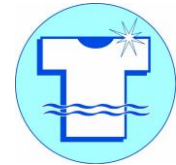
- *corresponde au rôle de son organisation, à partir de l'enlèvement du linge sale jusqu'à la livraison auprès du client du linge propre tant du point de vue visuel que microbiologique*
- *soit conforme aux exigences de la législation et de la réglementation ainsi qu'aux exigences convenues avec les clients dans le cadre de C4Q*
- *soit communiquée, introduite et soutenue par toutes les couches de l'organisation*
- *soit évaluée en permanence*
- *permette une communication appropriée*

La déclaration de politique doit être mise à jour tous les 3 ans.

6.2. Champ d'application

Définition de votre champ d'action en faisant une distinction entre le secteur des soins et le secteur alimentaire. Un élargissement vers le secteur pharmaceutique ou autres secteurs pertinents est possible. Le champ d'action doit être clairement défini.

Il convient de décrire clairement que l'aspect logistique fait partie du trajet de certification ou non.



Le champ d'action figurera sur votre certificat.

6.3. Engagement par rapport aux ressources

La direction s'engage à dégager les ressources et le temps nécessaires pour que son équipe C4Q, ainsi que tous les autres collaborateurs, puissent mettre en œuvre le système de gestion de la qualité afin de garantir ainsi la qualité du produit fini.

6.4. Objectifs – KPI

Les objectifs de qualité C4Q, y compris les objectifs spécifiques R.A.B.C., sont mesurés au moyen de KPI. Un KPI est par conséquent un instrument de mesure fournissant des informations essentielles sur la prestation de service. Les KPI qualitatifs et quantitatifs sont élaborés, adaptés et définis à intervalles appropriés. La surveillance du niveau de qualité et de service est réalisée sur la base de ces KPI en fonction du niveau convenu. Cette approche permet de garantir, d'entretenir et d'améliorer la qualité du processus.

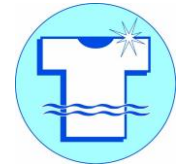
Détermination des champs d'application du textile

Les critères de qualité à observer pour le traitement du linge sont identiques, que le linge soit la propriété du client ou non (linge acheté par rapport au linge loué).

Vous décrivez les différents types d'articles ainsi que leur champ d'application (secteur des soins, industrie alimentaire, horeca, etc.). Vous indiquez les normes officielles auxquelles doivent répondre les différents types d'articles au niveau de la qualité et de la microbiologie, ainsi que les KPI qui s'appliquent à chaque type d'article.

Spécifiquement pour le secteur des soins : les directives et critères portent sur toute fibre de textile utilisée dans le secteur des soins :

Tous les KPI sont repris dans un tableau synoptique. Il est mentionné spécifiquement si ce KPI est également repris dans la norme européenne spécifique EN 14065 (R.A.B.C.).



Les KPI suivants doivent être pris en considération :

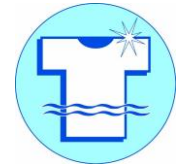
- 1) **Le nombre de plaintes des clients** concernant la non-conformité de la qualité, du prix et du service.
- 2) **La conformité de la qualité microbiologique des produits finis**

Il convient de faire une distinction entre les articles lavés et les articles ayant fait l'objet d'un nettoyage chimique. C4Q applique les valeurs limites suivantes :

- **Qualité microbiologique des produits finis** en provenance et à destination du **secteur des soins de santé** et de **l'industrie alimentaire**, y compris les effets personnels des patients hospitalisés et des patients MRS, lavés à l'eau. Il convient de respecter les valeurs limites suivantes :
 - ✓ Le linge prêt à l'emploi doit être dépourvu de micro-organismes pathogènes (y compris les moisissures) et/ou responsables d'infections nosocomiales.
 - ✓ Le nombre de micro-organismes non pathogènes présents doit être inférieur à 12 UFC.
- **Qualité microbiologique des produits finis ayant subi un nettoyage chimique**
 - ✓ En cas de nettoyage chimique, les contrôles microbiologiques internes sont nécessaires pour la garantie du processus. En cas de non-conformité des résultats de ces contrôles au niveau des produits finis (voir les valeurs limites pour les produits finis après nettoyage), il faut réaliser une analyse des risques et des contrôles microbiologiques pour éviter toute contamination croisée avec des textiles nettoyés.

- 3) **Enregistrement de la conformité par rapport à la qualité sensorielle des produits finis**

Il convient de procéder au moins 4x/an à une **inspection visuelle par échantillonnage** du produit fini prêt à l'envoi par rapport aux indicateurs de qualité suivants : présence de taches résiduelles, détériorations, sec au toucher, qualité de repassage et de pliage, aspect lisse des vêtements de travail, absence de plis, etc. Vous fixez une valeur indicative ainsi qu'une tolérance (valeur limite minimale et/ou maximale), En cas d'anomalie (résultat inférieur ou supérieur à la valeur



limite) vous entreprenez les actions nécessaires afin d'améliorer la qualité jusqu'au niveau requis.

La qualité du **détachage** doit être constante. Ceci doit être vérifié selon une fréquence préalablement établie (voir annexe 11.4) ou après chaque modification de processus. Vous fixez vous-même une valeur indicative et une tolérance.

Exigence pour le secteur des soins : à l'aide de linges d'essai lavés au mois 25 x, les paramètres suivants sont surveillés selon une fréquence préalablement établie (voir annexe 11.4) :

	Valeur limite
Usure totale (% de perte de résistance à la traction)	$\leq 15\%$
Usure chimique (facteur d'endommagement)	$\leq 0,6$
Teneur en cendres	$\leq 0,7\%$
Blancheur sans UV – lumière artificielle [% de rémission sans UV]	≥ 85
Blancheur avec UV – lumière du jour [% de rémission sans UV]	≥ 105

Usure totale / perte de résistance à la traction

- La mesure est réalisée sur un banc de résistance à la traction selon DIN 53857 T1 et DIN 53919 T2 (8.2).

Usure chimique

- La détermination est réalisée selon DIN 54270 T3. Le calcul du facteur d'endommagement est établi dans DIN 53919 T2 (8.3).

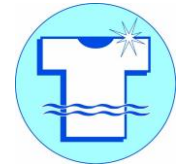
Teneur en cendres

- Application de DIN 53919 T2 (8.4.1).

Blancheur

- Norme : DIN 53919 T2 (8.1).

D'autres méthodes de mesure pour la blancheur sont autorisées (méthode Berger, par exemple), à condition que la méthode DIN soit mentionnée. Le recalcul des valeurs limites susmentionnées en fonction d'éventuelles nouvelles valeurs limites pour cette méthode de mesure doit également être expliqué.



Ceci est également obligatoire pour l'industrie alimentaire, mais vous devez déterminer vous-même, en concertation avec le fournisseur de produits chimiques ou un autre expert, la valeur limite minimale ou maximale par paramètre.

6.5. Organigramme des responsabilités et compétences (équipe CFQ)

Dans un premier temps, il convient de décrire la structure générale de l'entreprise ainsi que son organisation (p. ex. 1 ou plusieurs entités – sites, composition de l'équipe de direction ou de gestion, structure de l'organisation, concertation locale versus globale, etc.).

La direction veille à ce que les fonctions, avec mention des compétences nécessaires et responsabilités, soient définies et communiquées au sein de l'organisation afin d'assurer en permanence le fonctionnement efficace du système de gestion C₄Q.

Le personnel est tenu de signaler les problèmes relatifs au système de gestion C₄Q aux personnes désignées à cet effet. Ces personnes doivent disposer des responsabilités et compétences nécessaires leur permettant la mise en œuvre et l'enregistrement de mesures.

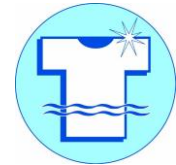
La direction doit désigner un responsable C₄Q, qui, abstraction faite de ses autres responsabilités, doit être doté de la responsabilité et de la compétence pour :

- *diriger et piloter tous les collaborateurs actifs dans le cadre de C₄Q*
- *veiller à ce que les collaborateurs suivent les formations nécessaires*
- *veiller à ce que le système de gestion de la qualité C₄Q soit établi, introduit, suivi et mis à jour*
- *faire rapport à la direction sur l'efficacité et la conformité du système de gestion de la qualité C₄Q.*

Remarque : les responsabilités et compétences du responsable C₄Q peuvent également inclure la communication avec des parties externes concernant des questions relatives au système de gestion de la qualité C₄Q.

Organigramme : *l'organigramme reprend les fonctions pertinentes par rapport au RABC et à la qualité. Une attention particulière est portée à l'équipe C₄Q qui veille plus spécifiquement sur la qualité sensorielle et microbiologique du produit fini.*

Concrètement cela signifie que la direction crée une équipe C₄Q spécifique. Cette équipe multidisciplinaire dispose des connaissances et des expériences requises dans le cadre de la norme NBN-EN-14065 (RABC) par rapport aux



exigences relatives au processus, au produit fini et à la qualité en général. Cette équipe peut être assistée par un expert externe.

Les fonctions suivantes doivent être représentées au sein de l'équipe :

- un représentant de la direction*
- le responsable de la qualité*
- le responsable du service clientèle*
- le responsable du département technique*
- les responsables de la production ou éventuellement le(s) chef(s) d'équipe*
- un expert en la matière.*

Le chef d'équipe C4Q se porte garant de la planification et de la mise en œuvre du programme de surveillance (voir annexe 11.4) tandis que la direction assume la responsabilité finale pour la mise en œuvre de C4Q et la mise à disposition des moyens nécessaires.

Les responsabilités et compétences de chaque membre de l'équipe sont clairement décrites.

6.6. Audits internes

Le choix des entreprises auditées et la manière dont sont exécutés les audits doivent être objectifs et impartiaux. Aucun auditeur ne peut auditer ses propres activités.

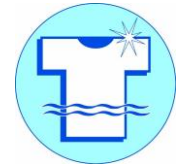
La formation d'auditeur doit être définie et enregistrée. L'auditeur interne analyse, entre autres, les connaissances et l'application des procédures et des instructions de travail, les connaissances du système C4Q, etc.

Chaque audit interne fait l'objet d'un rapport écrit reprenant les points d'amélioration ou d'attention. Ces points sont discutés à l'occasion de la prochaine réunion d'évaluation de l'équipe C4Q. Des mesures correctives éventuelles peuvent ensuite être mises en œuvre.

L'objectif des audits internes consiste à déterminer si le système de gestion de la qualité C4Q :

- correspond aux objectifs de qualité préétablis et aux exigences de la direction*
- est correctement mis en œuvre et régulièrement mis à jour.*

Le programme d'audit doit être planifié en prenant en considération l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que les mesures correctives découlant des audits précédents. Les critères d'audit, le champ d'application, la fréquence et les méthodes doivent être définis. Le choix des auditeurs et la manière dont les audits sont réalisés doivent pouvoir garantir



l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit. Les auditeurs ne peuvent pas auditer leur propres activités.

Les responsabilités et exigences relatives à la planification et à la réalisation des audits internes, au reporting des résultats et à l'enregistrement des données doivent être définies dans une procédure documentée.

La direction doit veiller à prendre dans un délai raisonnable les mesures correctives en vue de corriger les anomalies détectées et d'en supprimer la cause. La vérification de la mise en œuvre de ces mesures et le reporting des résultats de vérification seront intégrés dans les activités de suivi.

6.7. Evaluation annuelle du système C₄Q par la direction

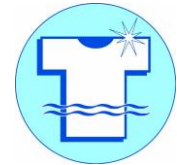
La direction est tenue d'évaluer périodiquement le système de gestion de la qualité C₄Q de l'organisation afin d'assurer que celui-ci est approprié, adapté et efficace.

Cette évaluation par la direction doit également permettre de détecter les possibilités d'amélioration ainsi que les modifications à apporter au système de gestion de la qualité ainsi qu'à la politique C₄Q. Les enregistrements des évaluations de la direction doivent être conservés.

A l'occasion de son évaluation annuelle, la direction portera son attention sur les éléments suivants.

Concernant l'année calendrier écoulée :

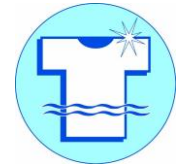
- *les mesures de suivi émanant des évaluations précédentes de la direction (décisions, actions, ... mises en œuvre suite aux évaluations précédentes de la direction)*
- *la mesure dans laquelle les objectifs de qualité et les KPI ont été atteints au cours de l'année écoulée*
- *la liste des modifications apportées au système de gestion de la qualité C₄Q*
- *les changements de circonstances pouvant influencer le système C₄Q*
- *les résultats du système de gestion de la qualité*
- *la liste des anomalies*
- *la liste des réclamations*
- *les communications externes et les points d'attention communiqués par les principales parties prenantes – les actions entreprises et les résultats, y compris le retour d'information obtenu de la part des clients*
- *les formations suivies et l'état d'avancement du plan de formations*



- *la mise à jour de l'analyse de risques de la qualité microbologique (RABC) et de l'analyse de risques de la Qualité Sensorielle*
- *l'évaluation du programme de surveillance annuel (planification de la surveillance des KPI et GMP)*
- *les résultats des audits externes et internes, y compris la planification et la réalisation des audits*
- *les résultats des contrôles microbiologiques internes et externes*
- *les résultats des inspections internes*
- *l'état d'avancement des projets et actions en cours*
- *l'état d'avancement des actions d'amélioration*
- *les résultats de l'enquête de satisfaction des clients.*

Concernant la nouvelle année calendrier :

- *le besoin de ressources*
- *le nouveau programme de qualité (nouvelle année) reprenant les objectifs de qualité et les plans d'action (y compris les KPI)*
- *l'amélioration de l'efficacité du système de gestion de la qualité C4Q*
- *les aspects de qualité nouveaux et/ou importants par rapport aux activités, produits ou services neufs ou modifiés*
- *la liste des législations et réglementations adaptées ayant un impact sur la qualité du produit ou du service*
- *les informations sur les modifications organisationnelles ou structurelles ayant une influence sur la qualité du produit ou du service*
- *les informations sur les options technologiques changeantes ayant une influence sur la qualité du produit ou du service.*



7. Gestion de la documentation

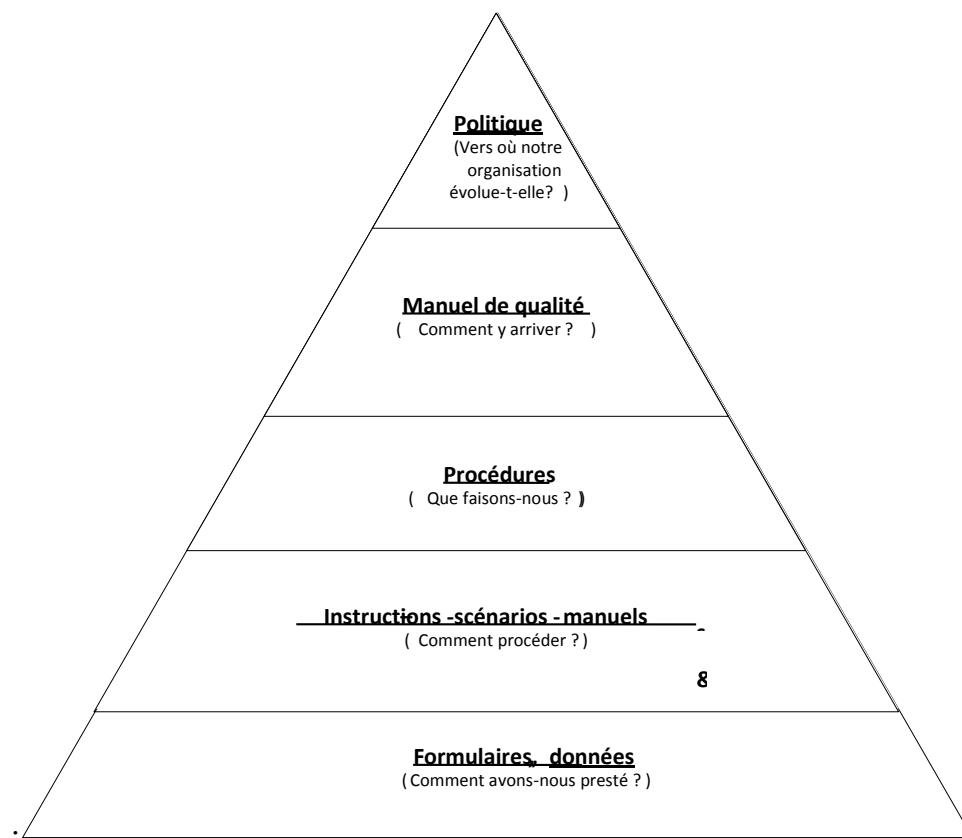
La documentation du système de gestion de la qualité doit comprendre :

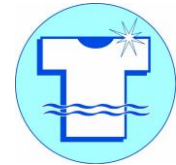
- a. les déclarations documentées relatives à la politique de qualité et aux objectifs de qualité
- b. un manuel de qualité
- c. les procédures documentées et les enregistrements requis par cette norme ou nécessaires pour se conformer à la norme
- d. les documents, y compris les instructions de travail et les enregistrements, dont l'organisation doit disposer pour garantir une planification, une mise en œuvre et une maîtrise efficaces des processus.

Cette documentation doit être disponible soit sous forme écrite, soit sous forme numérique.

La documentation doit être présente dans la langue locale (français, néerlandais). Les procédures et les instructions de travail sont rédigées et/ou évoquées (formation individuelle) de manière à ce que chaque collaborateur comprenne et applique correctement l'objectif, le contenu et la réalisation de la procédure ou des instructions de travail.

La documentation est structurée comme suit :





7.1. Obligations légales

Vous devez disposer de la **documentation légale** relative à la norme européenne NBN-EN 14605 ainsi que du manuel C4Q. Ces documents doivent être partagés avec l'équipe C4Q.

7.2. Procédures

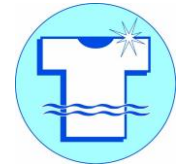
Les procédures sont rassemblées et documentées dans le manuel de qualité.

Chaque procédure doit comprendre les descriptions suivantes :

- l'objectif et le champ d'application de la procédure
- l'explication éventuelle des termes et définitions utilisées
- la méthode de travail
- les documents et enregistrements apparentés, etc. (p. ex. schémas opérationnels, listes d'inspection, etc.)
- le responsable de l'élaboration et des modifications de la procédure, ainsi que le responsable de leur approbation.

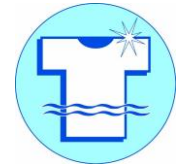
Le manuel de qualité doit contenir au moins les procédures suivantes :

- **les accords clients – la communication externe**, avec une attention pour les accords de prix et de service et les instructions pour la collecte du linge sale, en accordant une attention particulière à la remise du linge contaminé à la blanchisserie. Des accords concernant la communication externe : site internet, brochures, visites d'entreprise, communication externe sur C4Q – environnement – bien-être, etc.
- **le traitement des réclamations**, avec une attention pour la réception et l'enregistrement des réclamations, la communication interne sur les réclamations ainsi que la communication externe sur les actions entreprises/à prendre.
- **la logistique**, avec une attention pour, entre autres, l'hygiène personnelle des chauffeurs, le transport du linge contaminé, la séparation physique du linge sale et du linge propre. En cas de sous-traitance de la logistique : voir sous-traitance.
- **l'analyse des risques** : qui assure la mise en œuvre de l'analyse des risques, qui contrôle, qui approuve, à quelle fréquence et selon quelles modalités ?
- **la description du processus** : une description complète du processus, y compris la logistique, la réception, le stockage et le tri



du linge sale, le processus lessiviel, le nettoyage chimique, la finition (machinale et manuelle), l'emballage et la préparation pour l'expédition du linge, les contrôles de qualité visuels quotidiens.

- **la validation et la surveillance du processus**, avec une attention pour l'élaboration du programme de validation et de surveillance, des KPI et GMP, y compris la norme, les valeurs limites, la méthode et la fréquence de mesure, les attestations éventuelles d'étalonnage et de calibrage des instruments de mesure utilisés, les opérateurs par module du programme ou par KMI/GMP, le reporting ainsi que les actions ou mesures correctives à prendre en cas d'anomalie.
- **la garantie du système de gestion de la qualité C4Q** avec une attention pour la mise en œuvre du plan d'hygiène et de nettoyage et son contrôle à l'aide de listes de contrôle, la réalisation des inspections et audits internes ainsi que des contrôles microbiologiques internes et externes, la validation et la surveillance du processus des KPI et GMP, réunions d'évaluation de l'équipe C4Q.
- **la politique d'achat** : une évaluation annuelle de chaque fournisseur critique qui livre des produits ou services qui influencent la réalisation de la qualité microbiologique ou sensorielle visée du produit fini.
- **les processus sous-traités**, avec une attention pour la documentation sur les accords concernant la logistique, le service, l'hygiène interne, les mesures de gestion appliquées chez le partenaire, la garantie de qualité à travers des inspections et des contrôles microbiologiques (contrôle des produits finis lorsqu'ils sont ramenés par le sous-traitant), la documentation, la concertation mutuelle et la communication.
- **les compétences du personnel – formation**, voir point 8.
- **les audits internes**, voir point 6.6.
- **la communication interne** : les modalités par rapport à la communication interne sont clairement définies (qui participe aux réunions C4Q, qui rédige les rapports, qui approuve, qui lance des actions et qui en assure le suivi ?). Le suivi de la communication interne est organisé comme suit :
 - par le biais de réunions (type de réunion, fréquence, participants, ordre du jour, compte rendu et modèles de rapports).



- notes et informations.

7.3. Instructions de travail

Il est souhaitable que les instructions internes suivantes soient disponibles et documentées :

- *le plan d'hygiène (par poste de travail : qui, quoi, comment, fréquence ?)*
- *le plan de nettoyage (qui, quoi, comment, fréquence ?)*
- *le traitement du linge effectivement contaminé (confirmé par le client)*
- *les instructions par rapport au tri du linge sale*
- *l'hygiène personnelle et l'hygiène sur le lieu de travail*
- *les contrôles microbiologiques internes : description des méthodes de travail*
- *les instructions par rapport à la manipulation des installations de dosage automatique et des produits chimiques*
- *les instructions par rapport à la manipulation des machines*
- *les instructions par rapport à la surveillance du processus.*

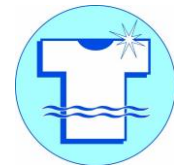
7.4. Listes de contrôle

Il s'agit d'enregistrements spécifiques qui confirment l'exécution :

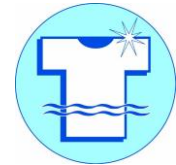
- *des instructions par rapport au nettoyage général du bâtiment, des machines, etc. selon la fréquence et la méthode reprises dans le plan de nettoyage*
- *des instructions par rapport au nettoyage et à la désinfection des différents plans de travail et des moyens de transport dans la zone propre qui pourraient constituer une source de recontamination du textile nettoyé, selon la fréquence et la méthodologie reprises dans le plan d'hygiène*
- *des résultats des tests des GMP pouvant avoir une influence sur l'efficacité du procès (p.ex. la qualité de la vapeur et de l'eau, les paramètres du processus lessiviel, etc.). Ces tests sont également repris dans le programme de surveillance.*

7.5. Enregistrements et archivage

La direction doit établir une procédure documentée permettant de définir les instruments de gestion nécessaires pour l'identification, le stockage, la protection, la recherche, la conservation et la suppression des enregistrements. Ces enregistrements doivent être lisibles, facilement reconnaissables et retrouvables.



www.fbt-online.be



8. La gestion des ressources

La direction doit mettre à disposition les ressources appropriées pour l'établissement, l'introduction, la gestion et la mise à jour du système de gestion C4Q.

L'équipe C4Q et les autres collaborateurs qui exercent des activités pouvant influencer le système C4Q doivent disposer des compétences et de l'expérience nécessaires et avoir suivi les formations appropriées.

Au cas où le développement, l'introduction, la mise en œuvre ou l'évaluation du système de gestion de la qualité C4Q requiert l'assistance d'experts externes, les enregistrements des conventions ou contrats reprenant les responsabilités et les compétences de ces experts externes doivent être disponibles.

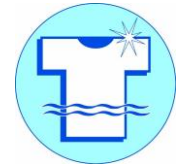
8.1. Personnel et visiteurs

La direction doit :

- a) identifier les compétences nécessaires de tous les travailleurs dont les activités ont un impact sur le système C4Q*
- b) offrir les formations nécessaires ou prendre les mesures appropriées pour que le personnel dispose des compétences et aptitudes nécessaires*
- c) veiller à ce que le personnel responsable du respect de C4Q ainsi que de l'initiation des actions et des mesures correctives du système de gestion C4Q soit formé à cet effet*
- d) faire évaluer l'introduction et l'efficacité des points a), b) et c)*
- e) s'assurer que le personnel soit conscient de la pertinence et de l'importance de leurs activités individuelles dans le cadre du système C4Q*
- f) s'assurer que l'exigence par rapport à une communication efficace soit bien assimilée par l'ensemble du personnel dont les activités ont un impact sur le système C4Q*
- g) faire enregistrer les formations et mesures décrites sous b) et c).*

8.1.1. Aptitude, implication et formation

L'entreprise dispose de programmes de formation documentés par rapport aux besoins de formation de ses collaborateurs afin de



garantir en permanence la qualité requise du produit fini. Les compétences des différentes activités doivent par conséquent être déterminées.

Ces programmes de formation comprennent :

- le contenu des formations*
- la date de mise en œuvre*
- la fréquence des éventuelles formations complémentaires*
- la liste des participants*
- la/les langues(s) véhiculaire(s) de la formation*
- nom, qualifications et expérience du formateur interne ou externe*

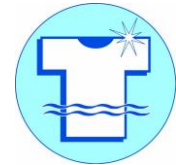
Chaque nouveau collaborateur doit être informé et formé dès sa première entrée en service afin de s'assurer qu'il connaisse le C4Q ainsi que les procédures et instructions de travail requises pour l'exécution de sa fonction et qu'il sache comment les appliquer correctement.

8.1.2. Procédure relative à l'hygiène personnelle (y compris les vêtements de travail) des collaborateurs et des visiteurs

8.1.2.1. Vêtements de travail des collaborateurs

La direction met les vêtements de travail nécessaires à disposition de ses travailleurs. Les entreprises sont d'office soumises aux dispositions légales suivantes :

- L'employeur est tenu de fournir un vêtement de travail à ses travailleurs dès le début de leurs activités, et il en reste propriétaire.*
- L'employeur assure, ou fait assurer, à ses frais le nettoyage des vêtements de travail au moyen de produits les moins allergisants possible, de même que la réparation et l'entretien en état normal d'usage, ainsi que le renouvellement en temps utile.*
- Il est interdit de permettre au travailleur d'assurer lui-même la fourniture, le nettoyage, la réparation et l'entretien de son vêtement de travail ou de veiller lui-même à son renouvellement, même contre le paiement d'une prime ou d'une indemnité.*



- *Il est interdit d'emporter le vêtement de travail à domicile. (Arrêté Royal du 6 juillet 2004 relatif aux vêtements de travail).*

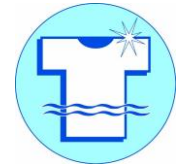
La direction prend en compte les éléments suivants dans la procédure relative à l'hygiène personnelle :

- *le port obligatoire du vêtement de travail (exigence) dans le local de production et pour les activités logistiques.*
- *le changement de vêtement de travail lorsqu'un opérateur qui travaillait dans la zone sale entame une activité dans la zone propre.*
- *le retour du linge de la zone propre vers la zone sale pour un nouveau cycle de lavage.*
- *le fait d'éviter de porter des vêtements potentiellement contaminés dans un réfectoire partagé (pour les collaborateurs de la zone sale).*
- *les mesures à prendre afin d'éviter la contamination potentielle du linge propre par le service technique.*

8.1.2.2. Hygiène personnelle des collaborateurs

La direction prend en compte les éléments suivants dans la procédure relative à l'hygiène personnelle :

- *La nourriture et les boissons sur le lieu de travail. Seules les boissons dans des récipients refermables sont autorisées (les récipients en verre étant interdits). La nourriture est interdite.*
- *Le port de bijoux doit être limité au strict minimum : seules les bagues ou alliances lisses sont autorisées. Les montres, bracelets, colliers, les ongles en gel, les longues boucles d'oreilles (seuls les 'puces'/cliquets sont autorisés), sont interdits. Les filets pour cheveux ne sont pas nécessaires, mais les cheveux longs (cheveux qui peuvent être pris en bouche) doivent être attachés.*
- *L'hygiène des mains est extrêmement importante pour éviter toute recontamination du textile propre. Outre une formation annuelle sur l'hygiène des mains, la direction doit établir et documenter les instructions nécessaires concernant le lavage*



et la désinfection des mains (après passage aux toilettes, avant et après la pause de midi, au début du travail le matin, après avoir éternué ou toussé, etc.). Le séchage des mains lavées se fera au moyen de serviettes ou papier jetables. L'hygiène des mains sera contrôlée au moins 10x par ans à l'aide de contrôles microbiologiques internes. Deux membres du personnel minimum sont à chaque fois contrôlés. En cas de résultats non conformes, le nombre devra être augmenté.

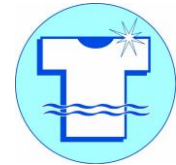
8.1.2.3. Techniciens externes et visiteurs qui entrent dans le local de production

La direction établit la procédure nécessaire pour les externes concernant :

- *l'enregistrement obligatoire des visiteurs*
- *la sensibilisation par rapport au respect de C4Q, avec enregistrement de la prise de connaissance*
- *l'application stricte de l'hygiène personnelle par rapport au port de bijoux, à la nourriture et aux boissons ainsi qu'à l'hygiène des mains, à l'instar du personnel de l'entreprise.*
- *le port obligatoire de vêtements de travail pour les **collaborateurs techniques externes** qui accèdent à l'environnement de production. Le collaborateur technique externe doit veiller à ce que ses travaux, les moyens utilisés et ses vêtements de travail n'aient pas un impact négatif sur la qualité microbiologique du textile nettoyé. En cas de doute, il doit considérer comme recontaminé le textile avec lequel il est entré en contact et le signaler aux collaborateurs de l'entreprise.*
- *les **visiteurs** (clients, invités par des tiers) qui n'effectuent pas de travaux dans la zone propre : ceux-ci doivent porter une surveste de protection ou un tablier, fourni par vos soins. Ces visiteurs éviteront tout contact avec le linge nettoyé ou avec les appareils de finition et les moyens logistiques internes.*

8.2. Infrastructure et environnement de travail

La direction doit mettre à disposition les moyens nécessaires à l'élaboration, la gestion et la maintenance de l'infrastructure et de l'environnement de travail en fonction des exigences C4Q.



Une attention particulière sera accordée :

- *à l'entretien du bâtiment (voir 8.3)*
- *à l'entretien des installations sanitaires, ainsi qu'à la séparation en fonction de l'affectation (personnel de la zone sale par rapport au personnel de la zone propre) pour le secteur des soins*
- *à une séparation architecturale obligatoire entre la zone sale et la zone propre pour le secteur des soins*
- *à la production et au traitement des eaux de traitement ; les critères de qualité suivants doivent être décrits, ainsi que la méthode et la fréquence des contrôles*
 - *dureté*
 - *teneur en Fe (fer)*
 - *pH*
 - *état microbiologique.*

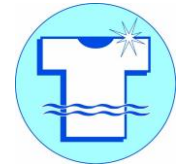
Les résultats doivent être enregistrés

- *aux systèmes de ventilation et flux d'air, en évitant de toute manière un reflux d'air de la zone sale vers la zone propre (spécifique au secteur des soins). Si des écarts réguliers sont constatés par rapport à la valeur limite microbiologique du produit fini, il est conseillé de dresser la carte des risques potentiels depuis les flux d'air dans la zone sale vers la zone propre, à l'aide de tests de sédimentation*
- *aux machines impliquées dans le processus global menant au produit fini prêt à l'envoi : voir validation du processus.*

8.3. Plan d'entretien et de nettoyage général

L'entreprise fixe les accords nécessaires concernant l'accès, la gestion et l'entretien des moyens et de la zone de production afin que :

- *les moyens de production correspondent aux objectifs (voir validation du processus)*
- *la zone de production corresponde aux conditions requises*
- *les conditions de production puissent être maîtrisées (voir validation du processus)*
- *les moyens de production continuent à fonctionner à désir tout en évitant autant que possible les pannes.*

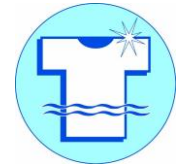


Cette procédure s'applique à tous les moyens de production, à savoir les nouveaux et les existants.

8.4. Lutte contre la vermine

L'entreprise doit lutter contre la vermine, de manière préventive et curative, en prêtant tout au moins attention aux éléments suivants :

- *les environs de l'usine (risque de vermine)*
- *l'élaboration d'un plan des zones avec l'emplacement des appâts*
- *l'identification des appâts*
- *les responsabilités et compétences par rapport à la lutte contre la vermine (internes et externes)*
- *les produits/moyens utilisés et les instructions pour une utilisation sans risque*
- *la fréquence des contrôles.*



9. Analyse des risques

9.1. Description du processus

Une description complète du processus, y compris la logistique – réception, stockage et tri du linge sale – ainsi que le processus lessiviel – nettoyage chimique, finition (machinale et manuelle) – et l’emballage et la préparation à l’expédition. La procédure de vérification et de validation de l’efficacité du système de gestion de la qualité C4Q par rapport à la qualité microbiologique et sensorielle du produit fini doit également être mentionnée.

9.2. Schémas opérationnels

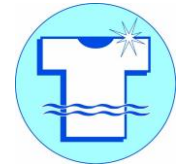
Il s’agit d’une représentation graphique des flux opérationnels, qui tient compte de votre champ d’application.

Il est obligatoire d’élaborer un diagramme opérationnel global et général. Ensuite, vous pouvez détailler plusieurs processus dans des diagrammes partiels séparés. Ces diagrammes partiels indiquent différents points de contrôle (faisant référence à la numérotation ou l’indication dans le schéma d’analyse des risques), y compris les valeurs limites.

Par exemple, dans un diagramme partiel ‘zone propre’, vous pouvez préciser la finition pour les différents types d’articles (calandrage, finition en tunnel, séchage complet, pressage).

9.3. Schémas d’analyse des risques

L’utilisation du schéma d’analyse des risques est documentée dans les procédures ‘Analyse de risques’ avec une attention pour la gestion de la qualité microbiologique (RABC) d’une part, et la qualité sensorielle, d’autre part. Outre l’utilisation du schéma, la fréquence de mise à jour du schéma doit être indiquée (au minimum selon la fréquence établie – voir annexe 11.4). Chaque étape du processus subissant une modification au niveau organisationnel ou technique (p. ex. une modification du parc de machines ou de fournisseur de produits chimiques) ou au niveau de sa gestion (p. ex. l’utilisation de nouveaux désinfectants) doit également faire l’objet d’une nouvelle analyse des risques. Il faut également indiquer les responsables de l’exécution de l’analyse des risques, de l’établissement des rapports, de la mise à jour du schéma ainsi que de son approbation.



9.3.1. Analyse des risques R.A.B.C.

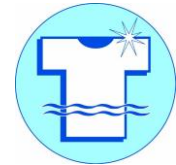
Les 7 principes R.A.B.C.

- 1) *Identification des dangers microbiologiques et mesures de gestion permettant de limiter les risques :*
 - a. *Identification des dangers pour chaque étape du processus*
 - b. *Evaluation et classification des risques par rapport au danger détecté*
 - c. *Etablissement des mesures de gestion permettant de minimiser ou de réduire le risque en vue de garantir la qualité microbiologique finale.*
- 2) *Détermination des points de contrôle permettant de vérifier et de garantir l'efficacité des mesures de gestion ainsi que la qualité microbiologique du produit fini.*
- 3) *Détermination des objectifs, des valeurs limites et des tolérances pour chaque point de contrôle.*
- 4) *Surveillance du programme : schéma annuel de l'exécution de tous les contrôles permettant de vérifier les différents points de contrôle (voir annexe 11.4).*
- 5) *Etablissement des mesures correctives au cas où une valeur limite est dépassée.*
- 6) *Etablissement des procédures permettant de vérifier et de garantir l'efficacité du système de gestion de la qualité.*
- 7) *Gestion de la documentation.*

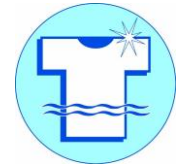
L'exécution d'une analyse de risques R.A.B.C. dans la pratique

L'analyse de risques RABC distingue les étapes suivantes :

- 1) *Réception du linge sale :*
 - a. *entreposage chez le client*
 - b. *logistique et réception par votre entreprise*
 - c. *déchargement du linge sale*
 - d. *tampon linge sale pour le traitement en interne*
 - e. *tri du linge sale.*
- 2) *Nettoyage du textile :*
 - a. *le nettoyage chimique du textile*



- b. *le lavage du textile – du tri du linge sale au processus lessiviel*
 - i. *chargement des machines de lavage*
 - ii. *exigences par rapport à l'eau de traitement*
 - iii. *exigences par rapport à la vapeur*
 - iv. *parc de machines : laveuses-essoreuses versus tunnels de lavage*
 - v. *chimie : dosage manuel versus automatique.*
- 3) *Entreposage interne et transport interne après le nettoyage du textile (convoyeurs, chariots, etc.).*
- 4) *Finition machinale du textile propre (séchage complet, calandrage, finition en tunnel, pressage, pliage, etc.).*
- 5) *Finition, pliage et tri manuels du textile propre.*
- 6) *Emballage du textile propre et stockage interne en attente de l'expédition.*
- 7) *Expédition du textile propre (chargement du linge propre dans le moyen de transport, logistique, livraison chez le client).*
- 8) *Hygiène interne – hygiène personnelle (port des vêtements de travail, consommation de nourriture et de boissons sur le lieu de travail, transitions entre les zones propres et sales, etc.).*
- 9) *Hygiène des visiteurs et des collaborateurs techniques externes.*
- 10) *Processus sous-traités.*
- 11) *Bâtiment : construction et infrastructure (y compris la lutte contre les nuisibles, l'entretien des machines, le plan de nettoyage).*
- 12) *Déchets.*
- 13) *Nouveau textile.*



Ensuite, les différents dangers sont identifiés pour chaque étape du processus. Le risque est évalué pour chaque danger.

L'évaluation se fait, par exemple, selon la méthode $P \times S = R$, où :

- **P : probability** = probabilité que le risque se produise : de 1 (sporadiquement) à 4 (fréquemment)
- **S : severity** = quelle est la conséquence au cas où le risque se produit ? 1 (aucun impact sur la santé), 2, 4 ou 8 (possibilité d'impact important et permanent)
- **R : risk** = le risque, représenté par le produit de P et S : du minimum $1 \times 1 = 1$ au maximum $4 \times 8 = 32$.

L'évaluation du risque est alors comme suit :

- Faible (1-4)
- Moyen (6-12 ; attention !)
- Elevé (16-24 ; alerte 1 : entreprendre des actions ou mesures correctives afin de diminuer le risque)
- Très élevé (24-32 ; alerte 2 : intolérable – le processus doit être mis à l'arrêt tant qu'il n'est pas prouvé que le risque soit réduit ; la décision relève de la responsabilité de la direction).

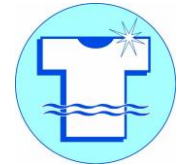
Les mesures de gestion et points de contrôle sont alors déterminés, y compris la valeur limite, la tolérance et la fréquence des mesures.

L'état actuel des mesures de gestion peut éventuellement être mentionné à chaque mise à jour du schéma d'analyse des risques.

Enfin, il faut déterminer les actions d'amélioration possibles visant à éliminer ou à réduire les risques en cas d'écart. Les actions peuvent varier d'actions correctives (p. ex. signaler à quelqu'un qu'il ne respecte pas l'hygiène personnelle = action immédiate) à des mesures correctives qui remettent en question la mesure de gestion (p. ex. le nettoyage d'un plan de travail est effectué selon les instructions, mais le résultat des mesures montre un écart par rapport à la norme. Il faut vérifier si la fréquence de nettoyage doit être augmentée, si un autre nettoyant ou une autre méthode plus efficaces doivent être introduits, etc.)

Les mesures correctives doivent être établies par écrit, y compris leur suivi.

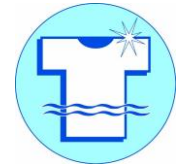
La dernière étape est le calcul du risque résiduel.



www.fbt-online.be

9.3.2. Qualité sensorielle de l'analyse des risques

Une analyse des risques visant à atteindre ainsi qu'à garantir la qualité sensorielle est effectuée de façon similaire.



10. Planification et réalisation d'un produit fini de qualité

10.1. La gestion de la clientèle

10.1.1. Les conventions concernant la qualité et le service

La convention écrite avec les clients, précisant ce qui a été convenu au sujet du service et de la qualité (p. ex. nombre de livraisons par semaine, lieu de chargement et de livraison, Service Level Agreement par rapport aux exigences de qualité, etc.), ainsi que de leur vérification. Des accords précis concernant l'état du linge sale fourni par le client fait également partie de cette convention. Il s'agit entre autres d'instructions pour la collecte et la remise du linge sale, comprenant une attention particulière pour l'entreposage du linge effectivement contaminé, ainsi que pour toute absence d'objets étrangers dans le linge sale. Spécifique au secteur de Soins : les clients finaux doivent bien distinguer les locaux de stockage de linge sale (dans un endroit adapté au circuit d'enlèvement) des locaux destinés au linge propre.

10.1.2. La gestion des plaintes

La réception et l'enregistrement des plaintes doivent être structurés. La/les personne(s) responsable(s) gère(nt) également la communication interne concernant chaque plainte, la mise en œuvre ou la délégation de son suivi. La communication externe concernant les plaintes (communication de la solution) doit également être structurée. Une gestion interne de la documentation doit garantir le suivi ou la clôture de la plainte.

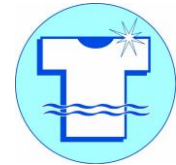
10.2. Achat

Tous les fournisseurs critiques doivent être évalués chaque année.

10.2.1. Le parc des machines et la mise en service

La direction détermine sa procédure de sélection par rapport à l'achat de nouvelles machines visant à améliorer ou à optimiser la production. La procédure peut contenir des aspects tant qualitatifs que quantitatifs et peut porter tant sur l'obtention d'un produit fini de qualité satisfaisante en soi que sur le fournisseur.

Certains points méritent par conséquent une attention particulière lors de l'achat de nouvelles machines :



- *détermination des objectifs que la machine doit permettre d'atteindre*
- *réalisation de la qualification de l'installation (QI) par le fournisseur*
- *comparaison des résultats aux objectifs et réception finale de la machine (évaluation finale)*
- *formation des opérateurs à l'utilisation quotidienne de la machine*
- *formation du personnel technique à l'entretien préventif de la machine ainsi qu'aux réactions correctes en cas d'alertes ou de pannes*
- *réalisation de la qualification opérationnelle (QO) et de la qualification des performances (QP) suivant une fréquence établie (voir annexe 11.4).*

Machines à laver

Pour le secteur des soins, il est obligatoire d'utiliser des laveuses essoreuses barrières (chargement dans la zone sale, déchargement dans la zone propre). L'emplacement des tunnels de lavage doit permettre le déchargement après pressage ou l'essorage dans la zone propre.

Une organisation similaire est également conseillée pour le secteur alimentaire.

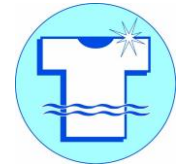
Dans le cas de l'utilisation de laveuses-essoreuses qui ne disposent que d'une ouverture pour le chargement et le déchargement, des instructions précises doivent être établies afin d'éviter la recontamination du linge lessivé par le biais de l'ouverture de déchargement ou des chariots de transport internes. Le linge propre doit être transporté le plus rapidement possible de la zone mixte vers la zone propre.

10.2.2. La chimie

La direction détermine sa procédure de sélection par rapport à l'achat des différents produits chimiques nécessaires. La procédure peut contenir des aspects tant qualitatifs que quantitatifs et peut porter tant sur le produit fini en soi que sur le fournisseur

On différencie la livraison de produits chimiques utilisés :

- *pour le traitement de l'eau ;*
- *pour la production de vapeur ;*
- *pour le nettoyage du textile (lavage, nettoyage à sec) ;*



- pour l'entretien (bâtiment, infrastructure, etc.) ;
- pour l'hygiène (savons, hygiène des mains, désinfection des postes de travail, des moyens de transport, etc.) ;
- à d'autres fins.

La formation concernant l'utilisation des différents produits chimiques et leur manipulation doit être suivie par tous les collaborateurs qui en font usage. Ceci doit également être impérativement enregistré.

Dans le cadre de C4Q, il convient de dresser un inventaire de tous les produits chimiques pouvant avoir un impact sur le système.

10.2.3. Le textile

La direction détermine sa procédure de sélection par rapport à l'achat des différents types de textile. La procédure peut contenir des aspects tant qualitatifs que quantitatifs et peut porter tant sur le produit à acquérir en soi que sur le fournisseur.

En fonction de l'utilisation du textile, la couleur doit être résistante à la lumière, à la transpiration, ainsi qu'aux produits de nettoyage, de blanchiment et de désinfection. Le linge doit résister à un procédé de désinfection lors du cycle de lavage.

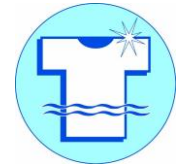
La composition fibreuse du nouveau textile détermine son rétrécissement. Vous déterminez les limites acceptables en concertation avec le client et les communiquez dès le premier entretien du nouveau textile.

10.3. La logistique

10.3.1. La collecte du linge sale par le client, chez lui

Le linge sale est remis par le client à la blanchisserie conformément aux accords conclus.

Le client final établit des instructions efficaces afin d'éviter la présence d'objets ou d'éléments étrangers dans le linge sale. L'enregistrement d'objets étrangers qui peuvent influencer les processus de nettoyage est effectué par vos soins.



10.3.2. La collecte du linge sale

Le linge sale ne peut entrer en contact direct avec le linge propre lors du transport du client vers la blanchisserie. La distinction est faite entre les possibilités suivantes :

- *Le linge propre et les sacs de linge sale sont déposés dans des compartiments séparés.*
- *Le linge propre est emballé individuellement ou est disposé dans des chariots désinfectés qui sont ensuite entièrement couverts de housses de protection résistantes aux différentes manipulations pendant le transport. Chaque housse doit couvrir tous les côtés et la surface supérieure du chariot. La surface inférieure est prévue pour éviter toute nouvelle salissure ou recontamination éventuelles.*
- *Au cas où ces conditions ne sont pas réalisables, le linge sale et le linge propre doivent être transportés séparément. L'intérieur de l'aire de chargement du véhicule doit alors être désinfecté avant chaque transport de linge propre.*

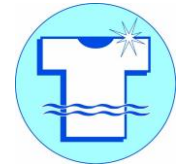
Exigence pour le secteur des soins : l'intérieur de l'aire de chargement du véhicule doit être nettoyé et désinfecté au moins une fois par semaine. Chaque nettoyage est enregistré après avoir été effectué.

Chauffeurs

Il convient de veiller à l'hygiène personnelle des chauffeurs lorsqu'ils collectent du linge sale et livrent des produits finis lessivés au cours d'une même tournée. Ils doivent en outre se protéger lors de la collecte de linge sale. A cet effet, ils portent soit uniquement des gants jetables soit uniquement des gants réutilisables (éviter le contact avec les produits finis propres). Il est impératif de respecter les instructions concernant le transport du linge contaminé.

Quais de déchargement

- *Secteur des soins : il est obligatoire d'utiliser des quais séparés pour le déchargement du linge sale et le chargement du linge propre.*
- *Industrie alimentaire : il est conseillé d'utiliser deux quais séparés : un quai de chargement ou de déchargement pour le linge sale et un quai de chargement pour le linge propre. Au cas où la blanchisserie ne dispose pas de quais distincts, le linge sale doit être transporté*



immédiatement vers la zone sale après son déchargement du véhicule de transport afin d'éviter toute contamination croisée du linge propre.

10.3.3. La livraison des produits finis lessivés

Séparation du linge sale et du linge propre : voir point 10.3.2.

Chauffeurs : voir point 10.3.2.

Quais de déchargement : voir point 10.3.2.

Particularités du transport mixte : présence obligatoire d'une description des mesures prises lorsque l'emballage individuel du textile nettoyé se déchire et qu'il y a donc risque de contamination croisée avec le textile sale.

10.3.4. Le nettoyage et la désinfection

Exigence pour le secteur des soins : l'intérieur de l'aire de chargement du véhicule de transport doit être nettoyé et désinfecté au moins une fois par semaine. Les instructions de nettoyage et de désinfection pour l'intérieur du moyen de transport sont présentes, ainsi que les enregistrements de l'exécution du nettoyage, ainsi que les résultats des contrôles microbiologiques internes, afin de contrôler l'efficacité de la désinfection.

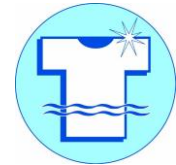
Industrie alimentaire : l'entreprise détermine le planning, la fréquence et la méthode de nettoyage de l'intérieur du moyen de transport, contrôle et garantit le résultat pour les inspections et les contrôles microbiologiques internes.

10.4. Le processus

10.4.1. La vapeur

Un schéma clair de la production de la vapeur doit être à disposition. Le trajet parcouru par la vapeur au travers de l'espace de production doit également être schématisé (conduites de vapeur).

L'enregistrement des principaux paramètres du procédé de production de la vapeur est indispensable. Ceci implique l'exécution de mesures différentes par rapport à l'eau d'appoint, l'eau d'alimentation, l'eau de chaudière et le condensat. Les GMP sont fixés en concertation avec le fournisseur, ainsi que les méthodes et fréquences de mesure, les valeurs indicatives et les valeurs limites. Les résultats des mesures sont à chaque fois comparés à ces valeurs et



font l'objet de rapports écrits. Les corrections et les mesures correctives en cas d'anomalies sont également notées.

10.4.2. L'eau de traitement

Un schéma clair de la production de l'eau de traitement doit être à disposition (stockage, traitement de l'eau, éventuel échange énergétique avec un échangeur thermique, etc.). Il doit être distinctement spécifié s'il s'agit d'eau de source ou d'eau de ville. Il convient de spécifier également l'ajout éventuel d'eau de pluie ainsi que les concentrations. Le trajet parcouru par l'eau de traitement au travers de l'espace de production doit également être schématisé (conduites d'eau).

L'enregistrement des différents paramètres du procédé de production de l'eau de traitement est indispensable. L'utilisation quotidienne d'eau (également de l'eau de pluie) doit être enregistrée, ainsi que les mesures quotidiennes ou tout au moins hebdomadaires de la dureté, de la teneur en fer et du pH de l'eau de traitement.

Selon une fréquence établie (voir annexe 11.4), l'état microbiologique de l'eau de traitement doit être contrôlé en fonction de la valeur limite et faire l'objet d'un rapport. Toute entreprise doit établir une méthode d'échantillonnage de qualité et l'utiliser de manière conséquente (détermination des points de prise d'échantillons dans un schéma).

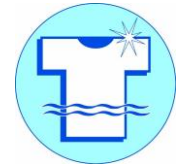
10.4.3. Les textiles neufs

Le linge neuf doit être considéré comme potentiellement contaminé et doit par conséquent être lavé et désinfecté au moins une fois avant son utilisation.

10.4.4. Le tri du linge sale

Les zones sales et propres doivent être scindées au niveau organisationnel. La séparation doit être décrite clairement et expliquée au sein de l'aire de production.

Une séparation entre les zones propre et sale doit être prévue au niveau de l'architecture du bâtiment pour les entreprises qui effectuent le nettoyage et l'entretien du textile pour le secteur des soins. Il faut éviter autant que possible que l'air de la zone sale ne retourne vers la zone propre.



L'entreposage et le tri éventuel du linge sale doivent être effectués dans des espaces ou des locaux de la zone sale qui ne communiquent pas avec la zone propre, ou dont la communication avec la zone propre peut être fermée de manière fiable (à l'aide de portes). Lors de la manipulation de linge sale et/ou contaminé, il faut porter des gants. Après avoir enlevé les gants, il faut toujours se laver et désinfecter les mains (de sorte que les germes sporulés soient également enlevés).

Le personnel actif dans la zone sale ne peut entrer en contact avec le linge propre. Il est dès lors déconseillé de confier en même temps le traitement du linge sale et du linge propre aux mêmes membres du personnel. Au cas où ceci serait tout de même souhaitable ou indispensable, ces collaborateurs devront respecter la procédure interne relative aux vêtements de travail, se laver les mains et les désinfecter avant de changer de zone.

Il est conseillé de prévoir des installations sanitaires et des vestiaires séparés pour le personnel qui traite le linge sale, ainsi que des vêtements adaptés (en particulier des gants). Ceci est obligatoire pour les entreprises qui traitent du textile pour le secteur des soins.

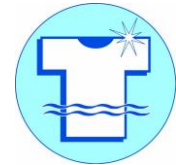
10.4.5. Le lavage

Des procédés de lavage distincts sont prévus en fonction de la couleur et du type de linge.

Les seuls produits utilisés sont ceux qui ne provoquent pas trop d'usure et qui ne causent pas d'irritation. L'usure globale et chimique est vérifiée selon la fréquence établie (voir annexe 11.4) à l'aide de linges d'essai.

Le processus lessiviel doit avoir un effet désinfectant suffisant pour détruire tous les organismes pathogènes. Ceci peut se vérifier de plusieurs manières :

- *Pour la désinfection thermique : l'exigence est atteinte si le résultat de la multiplication du nombre de degrés C (ti) supérieur à 55°C et le nombre de minutes pendant lesquelles cette température est maintenue (mi) dépasse 250, c.-à-d. $\Sigma mi (ti - 55) > 250$.*
- *A l'aide d'un DES-controller : le DES-controller est un bio-indicateur composé de différents tissus d'essai imprégnés de germes. Ces tissus sont emballés dans une membrane*



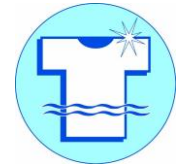
mécaniquement, chimiquement et thermiquement stable, qui empêche l'évacuation des germes des tissus d'essai, mais qui résiste à la chaleur et qui est perméable à l'eau chimiquement chargée. Le micro-organisme utilisé (Enterococcus faecium, ATCC 6057) fait partie des bactéries les plus thermorésistantes non sporulantes, et est couramment utilisé en tant qu'organisme indicateur. Les différents tissus ont une teneur en germes différente, respectivement 10^3 , 10^4 , 10^5 en 10^6 of 10^5 , 10^6 et 10^7 . Cette méthode permet d'émettre un prononcé semi-quantitatif du taux d'extermination.

- *A l'aide de tissus infectés : voir la méthode prescrite dans les Recommandations du Conseil Supérieur de la Santé en 2005. Le facteur d'extermination avec des tissus infectés dépend du nombre de bactéries présentes sur un tel tissu. Parfois, il y a beaucoup de CFU présente et ensuite il y a une importante extermination, parfois il y en a peu et seulement une petite extermination. Il faut toujours pouvoir montrer une diminution de 10^4 .*

Les contrôles assurent la fiabilité des processus lessiviels. Il est recommandé d'enregistrer les paramètres suivants : les températures de lavage, le pH, la concentration de détergents des différents bains et le temps de contact du tissu dans les bains, ainsi que le dosage des additifs dans chaque étape du processus lessiviel. La précision des paramètres est essentielle en vue de garantir la constance des qualités sensorielles et microbiologiques du produit fini. L'entreprise et son fournisseur de produits chimiques déterminent les paramètres du processus qui nécessitent un suivi selon une fréquence établie (voir annexe 11.4). Les rapports de ces contrôles, y compris les éventuelles corrections ou mesures correctives, doivent être disponibles et doivent faire l'objet d'une concertation entre le fournisseur de produits chimiques et l'entreprise.

Documentation : les processus lessiviels programmés doivent en tout temps correspondre aux documents présents.

Selon la fréquence établie (voir annexe 11.4) et en collaboration avec le fournisseur des produits chimiques, il sera procédé à une qualification opérationnelle (QO) et à une qualification de performances (QP) (voir validation du processus).



10.4.6. Le nettoyage chimique

Spécifiquement pour le secteur des soins : idéalement, le traitement des vêtements personnels des patients devrait inclure le lavage ainsi que la désinfection. Le nettoyage chimique systématique des vêtements des patients devrait être évité étant donné que ces processus ne sont pas considérés comme étant désinfectants.

L'entreprise préconise le lavage à l'eau des vêtements personnels tant que la destruction des micro-organismes à l'aide d'un nettoyage chimique ne soit démontrée et garantie. Au cas où le tissu des vêtements personnels ne permet que le nettoyage chimique, il convient d'analyser le risque de contamination croisée avec le textile propre situé dans la zone propre ou dans l'espace d'expédition et de prendre les précautions nécessaires afin de l'éviter. Ainsi, il est conseillé d'emballer les vêtements séparément.

10.4.7. La finition

Le linge nettoyé humide doit être séché complètement le plus rapidement possible (séchage complet, calandrage, finition en tunnel). L'humidité résiduelle doit être limitée (linge sec au toucher). La manipulation manuelle du linge propre doit ensuite être minimale afin d'éviter la recontamination du linge.

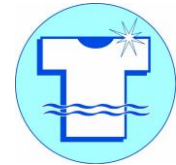
Les réparations doivent être effectuées de manière à éviter toute recontamination.

10.4.8. L'emballage et l'expédition

Après la finition, il est préférable de prévoir un emballage individuel ou un emballage pour un certain nombre de pièces. Ceci est aisément réalisable pour le textile anonyme destiné au secteur des soins (linge plat etc.)

Le textile personnalisé (vêtements de travail nominatifs, articles personnels) peut être emballé par pièce individuelle pour chaque personne ou chaque département.

Au cas où les articles ne sont pas emballés individuellement mais placés ou suspendus dans un conteneur, le textile doit être protégé à l'aide d'une housse couvrant le chariot. Le fond doit également être recouvert afin de protéger le linge contre les projections d'eau ou la contamination par le sol.



Il est bien entendu indispensable de veiller à la bonne hygiène des mains du personnel qui manipule le linge lors de l'emballage. L'état microbiologique des convoyeurs, machines d'emballage et conteneurs doit en outre être irréprochable. Les contrôles microbiologiques internes et externes permettent d'en effectuer la surveillance.

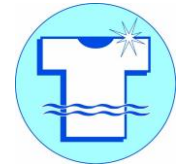
10.4.9. La logistique interne

Le transport interne du linge sale est effectué de préférence dans des chariots ou des sacs exclusivement réservés à cette fin. Si les chariots ou les sacs qui servent au transport du linge sale sont également utilisés pour le transport du linge propre, ceux-ci doivent préalablement être nettoyés et éventuellement désinfectés. Les contrôles microbiologiques permettent de vérifier l'efficacité des procédés de désinfection selon la fréquence établie (voir annexe 11.4).

10.4.10. Le linge contaminé

Les Directives du Conseil Supérieur de la Santé de 2005 décrivent une procédure spécifique pour la fourniture de linge contaminé par les clients ainsi que pour leur traitement par la blanchisserie.

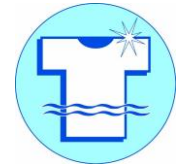
- *Le linge provenant de patients porteurs d'infections transmissibles doit être transporté dans des sacs imperméables, solidement fermés et résistants aux manipulations liées au transport. Les sacs peuvent être dédoublés s'ils ne sont pas suffisamment résistants aux manipulations liées au transport. Les sacs doivent être identifiés.*
- *Le linge effectivement contaminé (signalé par le client) ne peut en aucun cas être trié et sera lavé dès son arrivée à la blanchisserie (assurer la protection personnelle, ouvrir le sac et l'introduire ainsi dans la machine à laver).*
- *Le linge contaminé par des parasites (poux, sarcoptes) est assimilé au linge contaminé par des micro-organismes. Les cycles de lavage et de désinfection décrits ci-dessus sont efficaces contre les parasites. Si du linge ne peut pas être lavé au-dessus de 60°C ou pour diminuer la manipulation (risque de contamination), celui-ci peut être enfermé pendant 3 jours dans des sacs et ensuite lavé à une température plus basse.*



10.4.11. Contrôles des processus et de la qualité (y compris les valeurs limites et le programme de surveillance)

Les KPI et GMP suivants sont déterminés en fonction d'un programme de surveillance :

- **La qualité sensorielle** : le linge doit être doux au toucher, inodore (pas d'odeur neutralisante) et sec. Il doit être livré sans déchirures, usure ni réparations exagérées. Le jaunissement et le ternissement doivent être évités (contrôle du pH). La qualité sensorielle fait l'objet d'une inspection visuelle, réalisée par sondage selon une fréquence établie (voir annexe 11.4).
- **La capacité germicide du processus lessiviel** : Lors de l'utilisation des contrôleurs DES, un facteur d'extermination minimum de 10^6 doit pouvoir être démontré. Les souches adaptées à cet effet sont les suivantes : *Staphylococcus aureus*, *Staphylococcus saprophyticus*, *Enterococcus faecalis*, *Escherichia coli*, *Serratia marcescens*, *Pseudomonas aeruginosa*. Lors de l'utilisation de tissus infectés, un facteur d'extermination de 10^4 doit pouvoir être démontré. Les exigences microbiologiques auxquelles le produit fini doit satisfaire sont reprises à l'annexe 11.5.
- Après le lavage, le linge doit être exempt de saleté résiduelle et de taches. La constance du **détachage** doit être contrôlée et enregistrée. Vous décidez de la méthode de mesure basée sur une quantification objective, ainsi que des valeurs cibles et limites.
- Exigence : selon une fréquence établie (voir annexe 11.4), les paramètres suivants sont surveillés à l'aide de linges d'essai : **l'usure mécanique et chimique**, la **teneur en cendre** et la **blancheur** (avec et sans lumière UV). Pour le secteur des soins, les valeurs limites sont fixées dans les Directives du Conseil Supérieur de la Santé pour le traitement du linge en provenance et à destination des soins de santé. Pour l'industrie alimentaire, des valeurs limites de référence doivent être fixées et ensuite en suivant une tendance.
- Le **pourcentage de relavage** doit être surveillé.



- *Exigence industrie alimentaire : via des tests, il faut pouvoir démontrer que les vêtements de travail et autre linge lavés pour l'industrie alimentaire, sont exempts d'allergènes.*

10.5. Garantir la qualité du produit fini

Les éléments suivants permettent de garantir la qualité :

- *Une formation annuelle (ou un recyclage) pour le personnel, ainsi qu'une formation à l'accueil des nouveaux collaborateurs (également les intérimaires et les étudiants).*
- *Une validation annuelle du processus : réalisation d'une qualification opérationnelle (QO) et d'une qualification de performances (QP).*
- *Le monitoring du programme de qualité C4Q – KPI et GMP (voir annexe 11.4).*
- *Les listes de contrôle de l'exécution de l'entretien et du nettoyage.*

10.5.1. Les inspections internes

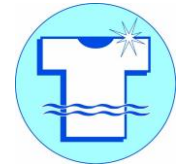
Les inspections internes sont réalisées tout au moins suivant la fréquence établie (voir annexe 11.4) à l'aide de listes de contrôle visant le respect par les collaborateurs concernés des différentes procédures et instructions de travail du système C4Q. La vérification des listes d'exécution des plans d'hygiène fait également partie de ces inspections.

Les résultats sont discutés lors de la réunion d'évaluation de l'équipe C4Q. Les actions correctives sont initiées immédiatement (et notées sur la liste de contrôle). L'équipe C4Q décide des mesures correctives lors de ses réunions et les documente.

10.5.2. Les contrôles microbiologiques internes

Le chef d'équipe C4Q initie les contrôles microbiologiques internes suivant la fréquence établie (voir annexe 11.4). Les produits finis doivent également être contrôlés au minimum selon une fréquence établie (voir annexe 11.4) par un tiers externe compétent.

Les résultats font l'objet de rapports écrits contenant l'identification des articles (de préférence également la traçabilité) ou les espaces contrôlés. Le chef d'équipe C4Q présente les résultats lors des réunions d'évaluation de l'équipe C4Q.



La personne qui effectue les contrôles microbiologiques internes doit avoir bénéficié d'une formation dispensée par un expert interne ou par un tiers externe compétent.

10.5.3. Les réunions d'évaluation de l'équipe C4Q

Les réunions d'évaluation de l'équipe C4Q ont lieu selon la fréquence établie (voir annexe 11.4), ou plus souvent si la qualité microbiologique du produit fini montre des écarts importants.

Les résultats des inspections internes, des audits et des contrôles microbiologiques sont discutés lors des réunions d'évaluation de l'équipe C4Q. Les actions correctives sont discutées et reprises dans les comptes rendus. Les mesures correctives émanent des réunions d'évaluation de l'équipe C4Q, qui en assure également l'exécution, le suivi, la communication interne et la documentation. Les autres points à l'ordre du jour des réunions sont les résultats des contrôles microbiologiques, des validations du processus et des audits externes, les modifications organisationnelles et procédurales qui peuvent influencer la qualité du produit fini, ainsi que les plaintes internes et externes concernant la qualité du produit fini, les nouveaux types de textile à traiter, la formation du personnel et les nouvelles législations.

Le chef d'équipe C4Q est responsable des comptes rendus contenant une liste à jour des actions à entreprendre et en assure la communication à la direction et aux collaborateurs concernés.

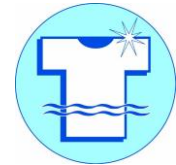
10.5.4. Les contrôles microbiologiques externes

Un tiers externe compétent effectue un contrôle microbiologique selon la fréquence établie (voir annexe 11.4) afin d'évaluer la qualité microbiologique des produits finis.

Ce tiers externe compétent assure également l'exécution des contrôles microbiologiques des dernières eaux de rinçage des principaux processus lessiviels selon la fréquence établie (voir annexe 11.4). L'état microbiologique de l'eau utilisée comme eau de rinçage (eau de traitement pure ou un mélange d'eau de traitement/de presse ou de la centrifugeuse) doit également être contrôlé.

10.5.5. Les audits internes

Voir point 6.6.



10.5.6. Les audits externes

Un audit doit être effectué annuellement par un partenaire de certification agréé par la F.B.T. Le premier audit concerne l'ensemble du système C4Q. Lors de la deuxième et troisième année, un audit de suivi simplifié porte principalement sur les mesures correctives restant à réaliser.

10.6. La maîtrise des produits finis non conformes

10.6.1. L'identification visuelle du manque de conformité du produit fini et les actions conséquentes

La direction prévoit les formations nécessaires pour les collaborateurs concernés par l'évaluation immédiate de la qualité sensorielle du produit fini nettoyé (avant emballage et expédition).

Il convient d'éviter que tout produit fini dont la qualité sensorielle est jugée insuffisante lors d'un contrôle visuel poursuive sa route dans le processus habituel.

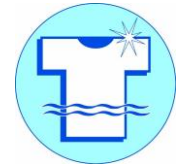
Le chef d'équipe C4Q réalise, au moins selon la fréquence établie (voir annexe 11.4), une inspection visuelle de la qualité sensorielle du textile prêt pour expédition, par sondage.

Le contenu de ces échantillonnages et les résultats quantitatifs doivent être enregistrés. Ceci doit permettre de déterminer les tendances sur base annuelle, de déterminer les valeurs indicatives quantitatives et d'analyser si celles-ci sont atteintes.

10.6.2. L'identification microbiologique du manque de conformité du produit fini et les actions conséquentes

Le chef d'équipe C4Q prévoit les formations nécessaires pour les collaborateurs concernés par l'évaluation de la qualité microbiologique du produit fini prêt à la livraison. La tâche fait partie de sa description de fonction.

Au cas où le contrôle microbiologique indique une qualité microbiologique insuffisante, les analyses nécessaires doivent être exécutées afin de vérifier s'il s'agit d'un écart occasionnel ou récurrent par rapport aux exigences. Les actions ou mesures correctives doivent ensuite être initiées, dont l'efficacité doit être vérifiée dans le mois après le constat de l'anomalie. Les écarts ainsi que les mesures et actions qui en découlent seront sans faute discutés au sein de l'équipe C4Q.



Une procédure de rappel doit être initiée si possible. Nous conseillons l'application de cette règle aux acteurs du secteur alimentaire, qui disposent de l'expérience nécessaire en la matière. Pour le secteur des soins, l'attention nécessaire doit être prêtée au sujet afin de déterminer les conditions d'identification justifiant le rappel.

10.7. La validation des processus

La validation des processus se compose des qualifications suivantes :

- *Une qualification d'installation (QI) au lancement de chaque nouvelle machine contribuant, dans le processus, à l'obtention des produits finis prêts pour expédition*
- *Une qualification opérationnelle annuelle (QO)*
- *Une qualification de performances annuelle (QP)*

La validation des processus se compose des qualifications suivantes :

- *Une qualification d'installation (QI) au lancement de chaque nouvelle machine contribuant, dans le processus, à l'obtention des produits finis prêts pour expédition*
- *Une qualification opérationnelle annuelle (QO)*
- *Une qualification de performances annuelle (QP)*

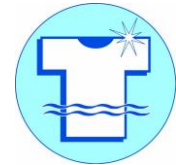
10.7.1. Qualification d'installation (Installation Qualification – QI)

Il s'agit de la preuve documentée que les installations et tous les équipements apparentés sont fournis et installés conformément aux exigences et aux prescriptions de sécurité en vigueur.

La QI doit être décernée par le fournisseur de la machine avant la livraison de la nouvelle machine, ou avant de réaliser des modifications sur les machines existantes.

Cela concerne donc toutes les machines qui font partie du processus de production total, depuis l'étape du 'déchargement du linge sale depuis les moyens de transport de votre entreprise' jusqu'au 'chargement des produits finis prêts pour expédition dans votre moyen de transport'. Pensez donc également au traitement de l'eau et de la vapeur, et aux installations de dosage automatique des produits chimiques.

La validation doit être effectuée au plus tard 2 mois après l'installation et la mise en œuvre de nouvelles machines/nouveaux concepts ou de modifications majeures.



10.7.2. Qualification opérationnelle

Cette qualification permet de collecter une fois par an la preuve que les appareils installés fonctionnent dans les limites établies (valeur cible et valeur limite), conformément aux objectifs opérationnels des appareils.

10.7.2.1. QO Système de tri du linge sale

Cela porte entre autres sur le calibrage des cellules de pesée, sur le bon transfert des signaux du système convoyeur aérien vers les machines à laver, etc.

10.7.2.2. QO Machines à laver

Cela porte entre autres sur la bonne réception des signaux externes (convoyeur aérien interne, installations de dosage automatique, etc.), sur l'exactitude des appareils de mesure et de réglage (température, quantités d'eau, etc.), sur le bon fonctionnement des vannes, soupapes, etc.

10.7.2.3. QO Production d'eau

Cela porte entre autres sur l'exactitude des appareils de mesure et de réglage, sur le bon fonctionnement des vannes, soupapes, etc.

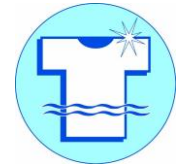
10.7.2.4. QO Production de vapeur

Cela porte entre autres sur l'exactitude des appareils de mesure et de réglage, sur le bon fonctionnement des vannes, soupapes, etc.

10.7.2.5. QO Installations de dosage automatique des produits chimiques

Après la réalisation de la QO, un document de calibrage est rédigé pour l'installation de dosage automatique. Pour chaque appareil de dosage, le nom du produit, la valeur de dosage souhaitée, les valeurs limites, la valeur réellement mesurée, l'évaluation de la conformité de la valeur mesurée, la date du calibrage, la durée de validité et le nom de la personne ayant réalisé les mesures sont mentionnés.

10.7.2.6. QO Appareil de finition et d'emballage



Cela porte entre autres sur l'exactitude des appareils de mesure et de réglage, les bons signaux de transferts avec les systèmes externes, etc.

10.7.3. Qualification de performances – QP

La qualification de performances concerne la vérification documentée du fait que le processus, dans des conditions de production normales, fournit en permanence le même output sur le plan qualitatif et/ou quantitatif. Ces exigences en termes de produit fini sont préalablement définies (valeur indicative et valeurs limites). Outre les exigences de qualité microbienne et sensorielle (voir les KPI et les GMP en annexe 11.4), cela concerne également l'output qualitatif (capacité de production). La QP examine donc la continuité de la quantité et de la qualité de l'output fourni en fonction du temps.

10.7.3.1. Qualification du bon flux de produits finis

Idéalement, il faut tendre vers une forme de documentation du processus constituant une preuve qu'un textile donné (en se concentrant sur le secteur des soins et de l'industrie alimentaire, ainsi que sur les articles personnels des résidents de maisons de repos et de soins) est effectivement trié et nettoyé selon le bon programme de nettoyage et est ensuite correctement traité selon les accords individuels pris avec le client.

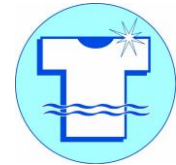
Si cela n'est pas exécuté automatiquement et ne peut être démontré, cette qualification doit être initiée avec des vêtements de test.

10.7.3.2. La qualification des processus lessiviels

Cette qualification doit être réalisée chaque année, ou lors de chaque modification majeure au niveau des principaux processus de nettoyage dans la production. La QP est réalisé en fonction des machines (toutes les machines à laver sont donc validées dans le cadre du principal processus de lavage dans la page C4Q par machine à laver).

Par modification majeure, il faut entendre :

- le changement du parc des machines*
- le changement du concept et/ou des détergents du processus lessiviel*
- la modification de la qualité de l'eau de traitement : en cas de modification importante de la qualité de l'eau (p. ex. l'eau de source est partiellement remplacée par de l'eau de pluie ou l'eau*



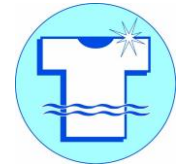
provenant de la presse ou de la centrifugeuse est partiellement réutilisée)

Les paramètres suivants (avec valeur indicative ou limite, tolérance comprise) doivent être définis par processus de nettoyage à valider, dans un programme de validation :

- la dénomination du processus de nettoyage et numérotation interne*
- le temps du processus – temps total*
- le chargement souhaité avec valeurs limites*
- les températures de nettoyage souhaitées par étape de nettoyage ou compartiment de tunnel de lavage*
- la consommation d'eau souhaitée pour chaque étape du processus ou pour le processus complet d'un tunnel de lavage (y compris les niveaux des bains pour chaque compartiment et/ou zone de lavage). La consommation totale d'eau doit être mise en relation avec le poids total du linge traité. Cela permet d'établir des objectifs quantitatifs avec des valeurs limites par machine à laver et/ou générales et de les contrôler périodiquement.*
- la qualité de l'eau de traitement, qui doit être décrite précisément. Outre les pourcentages du mélange (à l'eau de pluie, etc.), les paramètres de qualité suivants doivent être vérifiés : température, dureté, pH, conductivité, teneur en fer et en cuivre, qualité microbiologique.*
- la liste des doses de détergents pour chaque étape du processus ou pour chaque compartiment du tunnel de lavage. Les rapports de contrôle rédigés par le fournisseur de détergents doivent contenir les résultats quantitatifs ainsi que les valeurs limites afin de pouvoir vérifier la conformité des résultats des analyses. Les contrôles doivent prévoir au moins la mesure et l'enregistrement des paramètres suivants : pH, conductivité, teneur en oxygène actif, alcalinité.*

Lors de la QP, les résultats sont confrontés au programme de validation. Les modifications au programme de validation doivent toujours être documentées, en mentionnant le motif de la modification et la date d'exécution. En cas d'écarts, les mesures correctives nécessaires doivent être prises le plus vite possible.

La QP doit également accorder suffisamment d'attention aux documents de calibrage des appareils de mesure utilisés.



10.7.3.3. La qualification des contrôles microbiologiques internes

La validation doit être effectuée 1x par an.

Un tiers externe compétent suit et évalue l'exécution du contrôle microbiologique interne par le collaborateur interne responsable : préparation et mesures de gestion pour éviter une contamination par le collaborateur, exactitude des échantillons et de l'incubation, exactitude de l'analyse et du rapport des résultats.

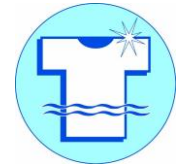
La partie qui valide confirme par écrit la qualification personnelle de votre collaborateur.

10.8. Processus et produits sous-traités

La partie sous-traitante est responsable de la qualité du produit fini et doit informer le partenaire auquel les marchandises sont sous-traitées sur C4Q et R.A.B.C. La partie sous-traitante exige également, après la réalisation d'une analyse des risques chez le sous-traitant, la mise en œuvre et le respect de mesures de gestion en vue de garantir la qualité finale. La partie sous-traitante assure à tout le moins selon la fréquence établie (voir annexe 11.4) un contrôle des germes afin de contrôler la qualité microbiologique du produit fini sous-traité et retourné. Le chef d'équipe C4Q du partenaire de sous-traitante effectue également, selon la fréquence établie sous 11.5, une inspection interne et un contrôle des germes chez le sous-traitant. Les résultats de tous les contrôles microbiologiques et de toutes les inspections font l'objet d'un rapport écrit évoqué avec le sous-traitant. Des mesures correctives sont définies par écrit et mises en œuvre.

Exigences :

- *documentation de tous les accords passés sur la logistique, le service, l'hygiène – mesures de gestion, contrôles, suivi, documentation et communication*
- *exécution d'une analyse des risques annuelle chez le sous-traitant, par vous ou par le sous-traitant*
- *accords clairs sur la logistique des marchandises sous-traitées, en ce compris les mesures de gestion pour éviter toute recontamination*
- *formation du personnel du sous-traitant qui exécute les processus sous-traités, sur la procédure relative à l'hygiène personnelle et le plan d'hygiène*
- *exécution de contrôles d'entrée internes (contrôle sur les germes) et prise de mesures correctives en cas d'anomalies au niveau des exigences microbiologiques.*



11. Annexes

11.1. Document de demande du certificat C4Q

Formulaire de demande de Certification 'Care4Quality'

Le membre F.B.T. (nom de l'entreprise) :
représenté par (nom et prénom) :
déclare par la présente vouloir démarrer le processus de certification, dans le but d'obtenir le
certificat C4Q, pour l'implantation suivante :

Nous disposons déjà des attestations et/ou certificats suivants :

-
-
-
-

Notre choix en ce qui concerne le partenaire de certification :

Le nombre de personnes travaillant dans notre entreprise :

Personne de contact C4Q dans notre entreprise :

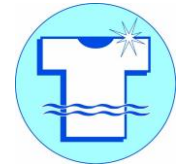
Ses coordonnées :

- Téléphone :
- E-mail :

Lu et approuvé le (date) :

Nom et prénom :

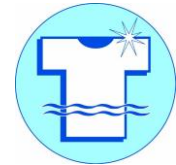
Fonction :



11.2. Liste des membres F.B.T. impliqués dans l'étude effectuée en 2014

En ordre aléatoire :

1. *CleanLease – MM. Koen De Cock et Luc Durt*
2. *Malysse S.A. – MM. Steven Vandembroucke et Xavier Costenoble*
3. *Textielreiniging Sint-Joris S.A. – MM. Raf et Freddy Vanmechelen*
4. *Dumoulin S.A. – M. Rik Claus et Mme. Jacqueline de Henau*
5. *Servitex s.a. – M. Marc Wiertz*
6. *Gaverland – MM. Robert Vasen et Dennis van Dommelen*
7. *Rapid Industry S.A. – MM. Philip Rebry et Jan De Visschere*
8. *Mireille S.A. – M. Marc Neyens*
9. *Initial Textiles S.A. – M. Willy Verhoeven*
10. *Van Ende & Roxy S.A. – MM. Jo Van Ende et Raf Eyckmans*
11. *Textielreiniging De Reu S.A. – MM. Bart De Reu et Bram Bequet*
12. *Wasserij St.-Klara S.A. – M. Piet Dermaux*
13. *MEWA Servibel S.A. – M. Danny Vermeir*
14. *Depairon S.A. – Mme. Emilie Depairon*
15. *Scaldis St-Martin / Micronclean – M. Siegfried Desmet*
16. *Texworks/Atomic S.P.R.L. – M. Frans Van De Velde*
17. *De Witte Vlinder – M. Franky Lein*
18. *De Keukelaere S.A. – M. Piet De Keukelaere*
19. *Wasserij Zonneschijn – M. Bruno Deleersnyder*
20. *Wasserij Caillau – M. Kristof Caillau*
21. *Ardenne & Meuse – M. Joseph Broers.*
22. *Gazelle – M. Rob Sebrechts*



11.3. Liste des partenaires de certification reconnus par la F.B.T.

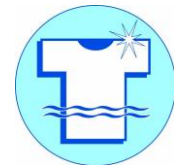
Dans l'ordre alphabétique :

- 1) *AIB Vinçotte,
M. Kurt Peeters (kpeeters@vincotte.be) et
Jan Olieslagerslaan 35
B-1800 VILVOORDE
Tel.: +32 2 674 59 52
www.vincotte.be*

- 2) *BCC
M. De Backer (bcc_cbc@scarlet.be)
Ruisstraat 68
B-9140 TEMSE
Tel.: +32 3 711 05 87*

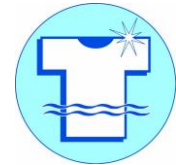
- 3) *BQA
M. Dirk Simoens (dirk.simoens@bqa.be)
Technologiepark 7
B-9052 Zwijnaarde
Tel.: +32 9 395 12 60
www.bqa.be*

- 4) *PME-Cert S.A.
Mme. Muriel Looze (ml@pme-cert.be)
Rue des Mineurs 23 bte21
B-4040 HERSTAL
Tél. +32 4 264 84 54
Mob +32 473 69 33 07
Fax +32 4 264 84 54
www.pme-cert.be*



11.4. Programme de surveillance C4Q

<i>KPI ou GMP</i>	<i>Fréquence minimale/an</i>	<i>Valeurs limites recommandées</i>
<i>Evaluation analyses de risques (aussi lors de changement de produit, processus, contrôle ou organisation)</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Liste d'inspection – contrôle sur lieu de travail</i>	<i>10x/an</i>	
<i>Liste d'inspection – contrôle sur lieu de travail chez partenaire qui sous-traite</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Réunion d'évaluation équipe C4Q (rubriques fixes)</i>	<i>4x/an</i>	
<i>Audit interne</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Audit externe (certification ou continuité)</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Evaluation de la direction</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Contrôles microbiologiques internes produits finis*</i>	<i>10x/an</i>	<i>voir 11.5.1</i>
<i>Contrôles microbiologiques internes lieux de travail, moyens de transport internes et externes, etc.*</i>	<i>10x/an</i>	<i>voir 11.5.2</i>
<i>Contrôles microbiologiques internes lieux de travail, moyens de transport internes et externes, etc.* chez partenaire qui sous-traite</i>	<i>1x/an</i>	<i>voir 11.5.2</i>
<i>Contrôles microbiologiques internes mains*</i>	<i>10x/an</i>	<i>voir 11.5.3</i>
<i>Contrôles microbiologiques internes mains* chez partenaire qui sous-traite</i>	<i>1x/an</i>	<i>voir 11.5.3</i>
<i>Contrôles microbiologiques internes eau de traitement*</i>	<i>2x/an</i>	<i>voir 11.5.4</i>
<i>Contrôles microbiologiques internes dernière eau de rinçage*</i>	<i>2x/an</i>	<i>voir 11.5.5</i>
<i>Contrôles microbiologiques externes dernière eau de rinçage*</i>	<i>2x/an</i>	<i>voir 11.5.5</i>
<i>Contrôles microbiologiques externes produits finis*</i>	<i>2x/an</i>	<i>voir 11.5.1</i>
<i>Validation processus de lavage (OQ & PQ)</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Contrôles de processus par fournisseur de produits chimiques</i>	<i>4x/an</i>	
<i>Etalonnage appareils de mesure et de dosage</i>	<i>1x/an</i>	
<i>Contrôle puissance de désinfection du processus de lavage*</i>	<i>2x/an</i>	<i>voir 11.5.6</i>
<i>Contrôle absence d'allergènes, spécifique pour le secteur alimentaire</i>	<i>4x/an</i>	<i>Voir 10.4.11</i>
<i>Contrôle usure, teneur en cendres et blancheur (échantillons test) (avec pour le secteur de Soins des valeurs limites uniformes)</i>	<i>2x/an</i>	<i>voir 6.4.3.</i>
<i>Contrôle suppression des taches</i>	<i>4x/an</i>	
<i>Evaluation qualité sensorielle – inspection visuelle</i>	<i>4x/an</i>	
<i>Formation du personnel</i>	<i>1x/an et à l'embauche</i>	



11.5. Résumé des valeurs limites microbiologiques uniformisées au sein de C4Q

1) Condition microbiologique des produits finis lessivés

Le linge prêt à l'emploi doit être dépourvu de micro-organismes pathogènes (y compris les moisissures) et/ou responsables d'infections nosocomiales.

Le nombre de micro-organismes non pathogènes présents doit être inférieur à 12 UFC (Unité Formant Colonie) par 25 cm².

La conformité à 100% doit être poursuivie. En cas d'anomalie, il convient de prendre les mesures correctives et préventives nécessaire.

2) Lieux de travail, moyens de transport internes et externes, etc.

Le nombre total de micro-organismes non pathogènes présents doit être inférieur à 2 UFC par cm².

La conformité à 100% doit être poursuivie. En cas d'anomalie, il convient de prendre les mesures correctives et préventives nécessaire.

3) Mains

Le nombre total de micro-organismes non pathogènes présents doit être inférieur à 2 UFC par cm².

La conformité à 100% doit être poursuivie. En cas d'anomalie, il convient de prendre les mesures correctives et préventives nécessaire.

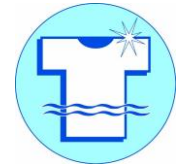
4) Eau de traitement

Le nombre total de micro-organismes présents dans l'eau de traitement et de rinçage doit être inférieur à 100 UFC/ml.

La conformité à 100% doit être poursuivie. En cas d'anomalie, il convient de prendre les mesures correctives et préventives nécessaire.

5) Dernières eaux de rinçage des processus lessiviels

Le nombre total de micro-organismes présents dans les dernières eaux de rinçage ne peut dépasser 1000 UFC/ml.

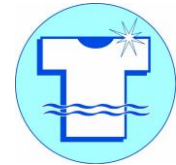


La conformité à 100% doit être poursuivie. En cas d'anomalie, il convient de prendre les mesures correctives et préventives nécessaire.

6) Capacité germicide du processus lessiviel

Lors de l'utilisation de contrôleurs DES : un facteur d'extermination minimum de 10^6 doit pouvoir être démontré. Les souches adaptées à cet effet sont les suivantes : Staphylococcus aureus, Staphylococcus saprophyticus, Enterococcus faecalis, Escherichia coli, Serratia marcescens, Pseudomonas aeruginosa.

Lors de l'utilisation de tissus infectés : un facteur d'extermination minimum de 10^4 doit pouvoir être démontré.



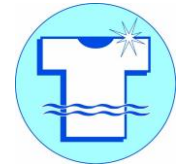
11.6 Liste experts C4Q reconnus

En ordre alphabétique :

- 1) *M. De Visschere Jan (Devi Coaching)*
Clevenstraat 4, B-8680 KOEKELARE
Tél.: +32 59 27 68 37
Mob.: +32 473 17 13 08
Mail: jan@devicoaching.be

- 2) *M. Streitz Philip (Streitz NV)*
Keizershoek 244/A, B-2550 KONTICH
Tél.: +32 3 458 25 89
Mob.: +32 475 87 29 90
Mail: philip.streitz@skynet.be

- 3) *M. Verreycken Peter (Chanua Consult)*
Grote Hoek 9, B-2170 MERKSEM
Tél.: +32 3 680 43 43
Mob.: +32 485 510 506
Mail: info@chanuaconsult.be



11.7. Règlement interne Groupe de travail C4Q

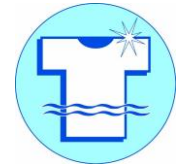
11.7.1. Composition du groupe de travail

Les parties suivantes sont représentées au sein du groupe de travail :

- *F.B.T. – au moins 1 représentant est délégué par la F.B.T. Ce membre n'est pas lié à une entreprise qui est affiliée à la FBT. La F.B.T. peut remplacer ce membre à tout moment.*
- *Membres F.B.T. secteur des soins* - 2 membres minimum ; membres F.B.T. industrie alimentaire* - 2 membres minimum.*

Les membres F.B.T. du secteur des soins et de l'industrie alimentaire peuvent toujours adresser leur candidature par courriel à la F.B.T. Conditions d'accès au groupe de travail :

- ⇒ *Le candidat doit être membre de la F.B.T. et être certifié C4Q ou s'être engagé pour la certification C4Q. Il doit pouvoir présenter le certificat obtenu ou la preuve de paiement en vue de l'obtention du certificat.*
- ⇒ *Les membres ont été définitivement élus à la majorité des voix lors de la réunion de lancement du 17 décembre 2015. Les nouveaux candidats peuvent toujours adresser leur candidature par courriel à Mme Vande Kerckhove.*
- ⇒ *Chaque membre du groupe de travail s'engage à participer activement à chaque réunion du groupe de travail. Un membre ayant un pourcentage d'absence de plus de 25% (1 réunion sur 4) peut être récusé par le groupe de travail après 3 ans.*
- ⇒ *Les membres s'affilient au groupe de travail pour une période de 3 ans. Après 3 ans, un nouvel appel à candidatures est lancé. Tous les membres F.B.T. disposant de la certification C4Q ou s'étant engagés à l'obtenir sont invités à une assemblée générale du groupe de travail pour élire les nouveaux membres à la simple majorité.*



- *Membres P.i.T. (Partners in Textile Care – fournisseurs) – minimum 1 membre, à élire lors d'une réunion P.i.T. P.i.T. est seul responsable pour la désignation. L'affiliation au groupe de travail est valable pour une période de 3 ans.*
- *Experts C4Q externes, agréés par la F.B.T. sur la base des conditions reprises dans le règlement d'ordre intérieur relatif au fonctionnement du groupe de travail – 1 membre, élus par le bureau de la F.B.T., pour un mandat de 3 ans.*

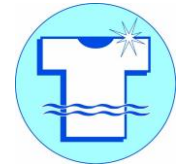
La composition du groupe de travail est ratifiée tous les 3 ans par la F.B.T. Les éventuels changements dans la composition du groupe de travail sont communiqués par la F.B.T. (par courriel séparé aux membres C4Q, et par le biais d'une communication dans le Tambour).

La composition du groupe de travail pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018 a été ratifiée comme suit au cours de la réunion de départ du 17 décembre 2015 :

- *M. Steven Vandebroucke - Malysse nv (FBT – Soins de santé)*
- *M. Koen De Cock, Cleanlease nv (FBT – Soins de santé)*
- *Mme Jacqueline De Henau - Dumoulin nv (FBT – Soins de santé)*
- *M. Marc Neyens - Mireille nv (FBT – Industrie alimentaire)*
- *M. Piet Dermaux - Klaratex (FBT – Industrie alimentaire)*
- *M. Dirk Bossaert - Initial Textiles nv (FBT – Industrie alimentaire)*
- *M. Sammy Coulembier – Ecolab (P.i.T.),*
- *M. Hans De Block – Christeyns (P.i.T.)*
- *M. Stijn Van Hoof – Miele (P.i.T.)*
- *M. Philip Rebry – Conseil F.B.T.*
- *M. Philip Streitzy – expert externe*
- *M. Peter Verreycken – expert externe*

11.7.2. Présidence – responsabilités et compétences

Le président est élu pour une période de 3 ans. L'élection a lieu à l'occasion de la toute première réunion du groupe de travail de l'année calendaire. Le président est élu par vote secret par les membres présents. En cas de partage des voix, celle du représentant de la F.B.T. est prépondérante.



Le président assume les responsabilités suivantes :

- *l'élaboration et la communication de l'ordre du jour de la prochaine réunion ;*
- *l'organisation de la réunion (lieu, date, convocation des membres) ;*
- *la rédaction du procès-verbal de la réunion dans les dix jours ouvrables ;*
- *la communication du procès-verbal aux membres du groupe de travail ainsi qu'aux membres C4Q certifiés ou en cours de certification ;*
- *la prise d'initiative en vue de la ratification ou du changement de la composition du groupe de travail après 3 ans.*

Le président dispose des compétences suivantes :

- *la communication interne et externe concernant les modifications au sein de C4Q – voir point 6 ;*
- *l'invitation de tiers à la réunion du groupe de travail si leur participation représente une valeur ajoutée ;*
- *la communication avec des tierces parties si ces informations sont nécessaires au bon fonctionnement du groupe de travail ;*
- *la formulation de réponses aux questions relatives à C4Q formulées par des tierces parties.*

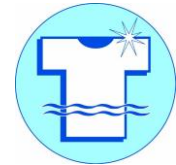
11.7.3. Responsabilités et compétences du groupe de travail

Chaque membre du groupe de travail assume les responsabilités suivantes :

- *soutenir et communiquer de manière cohérente et uniforme les actions, points de vue et décisions émanant des réunions du groupe de travail ;*
- *communiquer de manière proactive les points à mettre à l'ordre du jour de la prochaine réunion du groupe de travail ;*
- *assister (ou se faire remplacer) aux réunions du groupe de travail ;*
- *initier, mettre en œuvre et assurer le suivi des actions, ainsi que la communication en la matière.*

Chaque membre du groupe de travail a les compétences suivantes :

- *contacter des tierces parties si cela s'avère nécessaire pour réaliser les actions prévues.*



11.7.4. Objectifs du groupe de travail

Le groupe de travail C4Q poursuit les objectifs suivants :

- discussion des objectifs et de l'ordre du jour du groupe de travail C4Q,
- discussion des projets en cours,
- discussion des problèmes évoqués par les secteurs des soins et de l'industrie alimentaire, mise en place d'actions visant leur résolution ou prise de position,
- discussion des problèmes évoqués par les membres F.B.T., mise en place d'actions visant leur résolution ou prise de position,
- discussion des clarifications et spécifications à apporter au contenu du manuel C4Q,
- discussion des adaptations éventuelles à apporter au système C4Q suite à de nouvelles tendances au sein du marché, à une nouvelle loi, etc.
- discussion des actions promotionnelles C4Q destinées aux clients finaux.

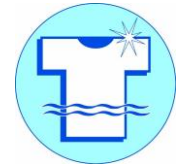
11.7.5. Fréquence et lieu des réunions

Annuellement, deux réunions sont organisées à des dates fixes. Ces dates sont fixées dans les mois de mars et de septembre en concertation avec les membres du groupe de travail (par mailing – Doodle).

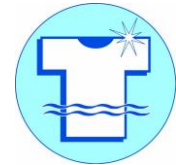
En cas de questions urgentes, d'affaires courantes, etc., le président peut organiser des réunions supplémentaires. La convocation est organisée conformément à celles des réunions à dates fixes.

11.7.6. Processus décisionnel au sein du groupe de travail

- 11.7.6.1. Modifications du manuel C4Q, en vue de sa clarification ou de son amélioration (hormis les modifications portant sur le contenu)
 - La proposition de modification est formulée par le président.
 - La décision est votée par les membres présents.
 - Il y a accord à la majorité des voix.
- 11.7.6.2. Modifications portant sur le contenu du manuel C4Q, ayant trait à tous les secteurs
 - La proposition de modification est soumise par un membre du groupe de travail ou par un membre F.B.T. certifié C4Q.
 - La proposition de modification est formulée par le président pendant la réunion.



- *Au cas où le groupe de travail estime que la proposition doit être soumise aux membres F.B.T. certifiés C4Q, cette procédure sera initiée par le président.*
 - *La décision est votée par les membres présents.*
 - *Il y a accord à la majorité des voix.*
- 11.7.6.3. *Modifications portant sur le contenu du manuel C4Q, ayant trait à un secteur spécifique (Soins ou Industrie alimentaire)*
- *La proposition de modification est soumise par un membre du groupe de travail ou par un membre F.B.T. certifié C4Q.*
 - *La proposition de modification est formulée par le président pendant la réunion.*
 - *Au cas où le groupe de travail estime que la proposition doit être soumise aux membres F.B.T. certifiés C4Q actifs dans ce secteur, cette procédure sera initiée par le président.*
 - *La décision est votée par les membres présents.*
 - *Il y a accord à la majorité des voix.*



11.8 Règlement interne Comité de Surveillance C4Q

11.8.1. Composition du Comité de surveillance

Les parties suivantes sont représentées au sein du Comité de surveillance :

- *F.B.T. – 2 représentants. Ces représentants ne sont pas liés à une entreprise qui est affiliée à la FBT.*
- *Le président du Groupe de travail C4Q.*

La composition du Comité de surveillance est ratifiée tous les 3 ans par la F.B.T. Les éventuels changements dans la composition du Comité de surveillance sont communiqués par la F.B.T. (par courriel séparé aux membres C4Q, et par le biais d'une communication dans le Tambour).

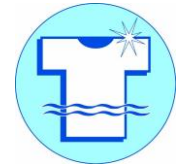
La composition du Comité de surveillance pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018 a été ratifiée par le Conseil d'administration au cours de la réunion du 3 décembre 2015

- *Présidente: Mme Alexandra De Raeve (Hogeschool Gent),*
- *M. Maarten Van Severen (F.B.T.)*
- *Mme Ann Vande Kerckhove (F.B.T.)*

11.8.2. Compétences du Comité de surveillance

Le Comité de surveillance C4Q est doté des compétences suivantes :

- *L'octroi du certificat C4Q, faisant suite à un avis positif émis par le partenaire de certification.*
- *La confirmation du maintien du certificat C4Q pendant les 2^e et 3^e années calendaires suivant l'obtention du certificat, faisant suite à un avis positif émis par le partenaire de certification.*
- *L'évaluation de la motivation et du bien-fondé des avis négatifs émis par le partenaire de certification, ainsi que la formulation d'une décision définitive concernant l'octroi ou le refus du certificat C4Q et sa confirmation.*
- *L'analyse et l'évaluation du bien-fondé des plaintes émises par les membres FBT concernant le trajet de certification ou l'audit effectué par le partenaire de certification.*



- *L'exécution des contrôles annuels sur la méthode d'audit utilisée par les partenaires de certification (témoin lors de l'exécution d'un audit).*

11.8.3. Présidence – responsabilités et compétences

Le président est élu de commun accord par les 3 membres pour une période de 3 ans. La présidence est valable pour une période de 3 ans.

Le président assume les responsabilités suivantes :

- *l'élaboration et la communication de l'ordre du jour de la prochaine réunion ;*
- *l'organisation de la réunion (lieu, date, convocation des membres) ;*
- *la rédaction du procès-verbal de la réunion dans les dix jours ouvrables ;*
- *la distribution du procès-verbal aux membres du Comité de surveillance ;*
- *la communication externe concernant l'octroi ou le refus du certificat C4Q aux parties concernées ;*
- *le contrôle annuel des méthodes d'audit utilisées par les partenaires de certification (présence sur le terrain).*

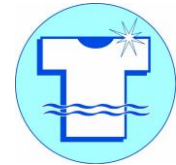
Le président dispose des compétences suivantes :

- *la communication externe avec les partenaires de certification concernant les trajets de certification ;*
- *l'invitation des partenaires de certification à la réunion du Comité de surveillance, si nécessaire ;*
- *la ratification des avis des partenaires de certification ;*
- *la délégation/l'exécution de la communication externe avec les membres F.B.T certifiés ou en cours de certification.*

11.8.4. Responsabilités des membres du Comité de surveillance

Chaque membre du comité assume les responsabilités suivantes :

- *soutenir et communiquer de manière cohérente et uniforme les actions, points de vue et décisions communes émanant des réunions du Comité de surveillance;*
- *assurer sa présence personnelle aux réunions du Comité de surveillance ;*
- *initier, mettre en œuvre et assurer le suivi des actions, ainsi que la communication interne en la matière.*



11.8.5. Fréquence et lieu des réunions

Annuellement, 4 réunions sont organisées à des dates fixes, c'est-à-dire les premiers jeudis de mars, juin, septembre et décembre, à 10h00.

En cas de questions urgentes, d'affaires courantes, etc., le président peut organiser des réunions supplémentaires. La convocation est organisée conformément à celles des réunions à dates fixes.

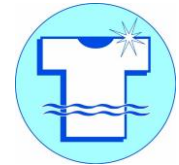
11.8.6. Processus décisionnel au sein du groupe de travail

11.8.6.1. En cas d'avis positif émis par le partenaire de certification

- Examen et discussion de l'avis, vérification de la conformité des résultats de l'audit par rapport à la liste de contrôle C4Q (telle que remise aux partenaires de certification) ;
- En cas de vérification positive : la décision concernant l'octroi du certificat découle du vote émis par les 3 membres. Au moins 2 membres doivent accepter la demande. En cas de refus, des actions supplémentaires sont formulées et communiquées au partenaire de certification et au membre FBT ayant demandé la certification C4Q.
- En cas de vérification négative : le président assure la communication externe avec le partenaire de certification concerné et demande des clarifications et/ou compléments d'information. Le partenaire de certification doit remettre les informations complémentaires dans les 20 jours ouvrables. Suit alors une nouvelle vérification et discussion au sein de la commission de certification.

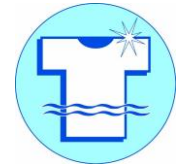
11.8.6.2. En cas d'avis négatif émis par le partenaire de certification

- Examen et discussion de l'avis, vérification de la conformité des résultats de l'audit par rapport à la liste de contrôle C4Q (telle que remise aux partenaires de certification) ;
- En cas de vérification positive : la décision concernant le refus du certificat découle du vote émis par les 3 membres. Au moins 2 membres doivent refuser la demande.
- En cas de vérification négative : le président assure la communication externe avec le partenaire de certification concerné et demande des clarifications et/ou compléments d'information. Le partenaire de certification doit communiquer ces informations complémentaires dans



www.fbt-online.be

les 20 jours ouvrables. Suit alors une nouvelle vérification et discussion au sein du Comité de surveillance.



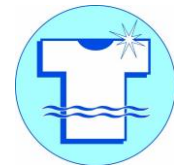
11.9 Règlement interne demande de reconnaissance C4Q experts

L'expert C4Q peut démontrer sa connaissance du secteur des blanchisseries (expérience pertinente) et dispose d'une connaissance suffisante des systèmes de gestion de qualité C4Q, RABC et ISO.

Les nouveaux candidats peuvent en apporter la preuve lors d'une interview avec le Comité de surveillance renforcé par la présence de 3 membres du groupe de travail. Les interviews se déroulent aux dates de réunion du Comité de surveillance, qui peuvent être demandées à la FBT.

Les candidatures doivent être envoyées par courrier à l'attention du Comité de surveillance C4Q au siège de la FBT, Brusselsesteenweg 478 – 1731 Zellik.

La nomination d'un expert C4Q est décidée à la majorité des voix, le partage des voix étant insuffisant.



11.10 Uniformité de la durée de l'audit – partenaires de certification C4Q

L'uniformité de la durée de l'audit suivante est établie par cycle de 3 ans en consultation avec les quatre partenaires de certification

Pas encore de certification RABC	AI
Moins ou égal à 15 ETP salariés	1
16 - 45	1,5
46 - 85	2
> 86	2,5

Déjà certification RABC / C4Q	AI	S1	S2	Recert
Moins ou égal à 15 ETP salariés	0,5	0,5	0,5	0,5
16 - 45	1	0,5	0,5	1
46 - 85	1,5	1	1	1,5
> 86	2	1	1	2

AI: Audit initiale

S1: Audit de Suivi 1, 1 an après avoir reçu le certificat

S2: Audit de Suivi 2, 2 ans après avoir reçu le certificat

Recert: Audit de Recertification, 3 ans après avoir reçu le certificat – début d'un nouveau cycle avec 2 audits de suivi après 4 & 5 ans, etc.

