



RAPPORT D'AUDIT

CHARTe QUALITÉ CONFIANCE®

CHARTe QUALITÉ PERFORMANCE®

CHARTe QUALITÉ EXCELLENCE®

Monsieur Yves BERGHEAUD

Ets BERGHEAUD

www.chartequilite-artisanat.com

CARTE D'IDENTITÉ

CARTE D'IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

M. / Mme Nom et Prénom du chef d'entreprise	Monsieur Yves BERGHEAUD
Nom et fonction des autres personnes rencontrées	
Nom de l'entreprise	Ets BERGHEAUD
Nom de l'entreprise / nom commercial / enseigne	Ets BERGHEAUD
Adresse de l'entreprise	12, route de Dieppe
Code Postal et Ville	60112 BONNIERES
Statut de l'entreprise : entreprise individuelle (EURL, EIRL, auto-entrepreneur) ou société (SA, SNC, SARL, SAS, SASU)...	Micro-Entrepreneur
N° SIRET	325 747 244 00029
Date de Création / Reprise	4-oct.-1982
Téléphone	03 44 81 08 78 / 09 79 24 91 72
Téléphone portable	
Fax	
Email	fabienne.bergheaud@orange.fr
Site Internet / blog / réseau social	http://www.matelas-laine-sommier-refection.com

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Votre entreprise est-elle plutôt	<input checked="" type="checkbox"/>	Jeune (moins de 3 ans)
	<input type="checkbox"/>	En développement
	<input type="checkbox"/>	En projet de transmission (d'ici à 3 ans)
Localisation	<input type="checkbox"/>	Centre-ville
	<input type="checkbox"/>	Centre commercial
	<input type="checkbox"/>	Quartier résidentiel
	<input type="checkbox"/>	Périphérie commerciale (ZAC)
	<input type="checkbox"/>	Périphérie industrielle (ZI)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Zone rurale
Vos locaux (mentionner tous les sites dédiés à l'activité avec l'adresse et la surface)	<input type="checkbox"/>	Magasin / Boutique :m ²
	<input type="checkbox"/>	Bureau :m ²
	<input checked="" type="checkbox"/>	Atelier : 20 m²
	<input type="checkbox"/>	Entrepôt :m ²
	<input type="checkbox"/>	Maison / Appartement (avec pièce réservée à l'activité) :m ²
Type de clientèle	<input checked="" type="checkbox"/>	Particuliers
	<input type="checkbox"/>	Entreprises
	<input type="checkbox"/>	Collectivités / administrations
Rayonnement commercial	<input type="checkbox"/>	Quartier
	<input type="checkbox"/>	Ville
	<input checked="" type="checkbox"/>	Départemental
	<input checked="" type="checkbox"/>	Régional
	<input checked="" type="checkbox"/>	National
Chiffre d'affaires et bénéfices annuels	<input checked="" type="checkbox"/>	International
		72 855 € en 2014 et 74 457 € en 2015
Nombre actuel de salariés (hors chef d'entreprise, intérimaire, stagiaire, contrat de professionnalisation...)		Aucun
Nombre actuel d'apprentis, stagiaires, contrats d'alternance, contrats de professionnalisation...		Stagiaire de collège classe 3ème
Nombre total d'apprentis formés au cours de votre carrière		Aucun
Quel diplôme détenez-vous (CAP, BP, BM...)?		Formation professionnelle rémunérée chez un artisan matelassier durant une année (1980)
Quelle qualification professionnelle avez-vous (qualité d'Artisan ou Artisan d'Art, titre de Maître Artisan ou Maître Artisan d'Art)?		Artisan Litier-Matelassier
Êtes-vous titulaire d'une autre reconnaissance, qualification ou certification (Qualifelec, ISO, Qualibat...)?		Made in Oise
Adhérez-vous à une organisation Professionnelle, un club d'entreprises ou une association d'artisans/commerçants?		Non

Combien de clients / donneurs d'ordres avez-vous environ ?	3 000 clients
Quelle proportion de prestations est sous-traitées, en France et à l'étranger ?	Aucune
Autres	En-cours de demande du label EPV, respectueuse des conditions de tri sélectif (CCI Oise)

LES ATTENTES DU CHEF D'ENTREPRISE

LES ATTENTES DU CHEF D'ENTREPRISE

Comment avez-vous connu la Charte Qualité ?	
	Site Internet de votre CMA ou site Internet de la Charte Qualité
	Votre ville ou structure intercommunale
	Courrier (mailing)
	Email (emailing)
	Bulletin Officiel de la CMA
	Une autre entreprise titulaire de la Charte Qualité
x	Un conseiller / agent de la CMA
	Autre, précisez :

Quelles sont vos attentes prioritaires ?	
	Élaborer une stratégie d'entreprise
	Améliorer l'organisation de l'entreprise (maîtrise du temps notamment)
x	Améliorer la qualité de vos produits et/ou prestations
x	Obtenir un regard extérieur sur votre entreprise
	Mieux connaître les réglementations (sociale, sécurité, hygiène, environnement...) applicables à votre entreprise
x	Améliorer les performances de l'entreprise
x	Intégrer un réseau d'entreprises de qualité
x	Mettre en valeur votre professionnalisme et votre savoir-recevoir
x	Vous faire connaître et trouver de nouveaux clients (avantage concurrentiel vis-à-vis de vos concurrents)
x	Réduire vos impacts environnementaux et améliorer vos pratiques
	Mobiliser vos équipes autour d'un projet d'entreprise (cohésion du personnel)
	Autre, précisez :

LÉGENDE

Non Adapté / Non Observé (NA/NO) : soit l'entreprise n'est pas concernée par la question, soit le conseiller / consultant n'a pas pu constater les éléments demandés
LL : l'entreprise est concernée par la question mais aucune réflexion ni action n'a été engagée = non fait = 0
L : l'entreprise a engagé une réflexion sur la question, des actions sont envisagées = commencé = 1
J : les actions de l'entreprises sur la question sont mises en œuvre = réalisé = 2
JJ : les objectifs, les actions et les résultats de l'entreprises sur cette question sont formalisés et pilotés = maîtrisé = 3
La question bonus/malus n'est notée que lorsqu'elle met en avant un point particulièrement positif (= + 30) ou un point sensible (= 0) de l'entreprise. Dans les autres cas, elle n'est pas notée (NA/NO)
(...) les indications entre parenthèses sont données à titre indicatif pour aiguiller le conseiller / consultant dans ses questions
* les étoiles signifient qu'une référence réglementaire est associée à cette question
En rouge : questions module 1 Charte Qualité Confiance -> cap accueil-conseil
En noir : questions module 2 Charte Qualité Performance -> cap management maîtrisé
En vert : questions module 3 Charte Qualité Excellence -> cap développement durable

RÉSULTATS

PRINCIPES DE NOTATION

Pour l'audit initial, le rapport d'audit doit établir une note supérieure ou égale à 75% pour donner lieu à l'attribution de la Charte Qualité et ne doit contenir aucun élément rédhibitoire.
Pour l'audit de suivi, le rapport d'audit doit établir une note supérieure ou égale à 80% pour donner lieu à un renouvellement de l'attribution de la Charte Qualité et ne doit contenir aucun élément rédhibitoire.
Les points rédhibitoires sont, notamment, des éléments de non-conformité avec la législation en vigueur en matière de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de droit du travail... ainsi que des réclamations sérieuses et/ou répétées de leurs clients. Ces points sont laissés à l'appréciation du Comité de Sélection Qualité.
L'attribution de la Charte Qualité est soumise au règlement du dispositif Charte Qualité et/ou aux conditions générales de vente en vigueur.

DÉCISION CONCERNANT L'ATTRIBUTION DE LA CHARTE QUALITÉ

Nom du conseiller / consultant	LIENARD Christophe
Date de l'entretien	30-mai-2016
Note	88%
Date du Comité de Sélection Qualité	14-juin-2016
Appréciation générale - Remarques	<p>M. Yves Bergheaud fabrique seul ses matelas en et sommiers tapissiers à soufflets depuis maintenant 32 ans. Il envisage de former au moins deux ans avant sa retraite un(e) jeune passionné(e) par ce métier. De même, il a réalisé de nombreuses démonstrations de fabrication lors d'événements locaux afin de faire découvrir ou redécouvrir son métier (ex : « Festival des Métiers » en juin 2009, le « Salon des Métiers d'Art » en mars 2015 de la CMA Oise, la « fête de l'Ane et des traditions » de Aux-Marais (60), la « Fête du Cidre » à Milly-sur-Thérain (60) et plusieurs autres salons de l'artisanat.</p> <p>L'activité de matelassier n'a pas constitué une ère industrielle importante pour la localité, elle représente avant tout l'image d'une fabrication artisanale, qui plus est, est devenue originale par le fait de sa rareté. Et elle perdure pour les valeurs d'une vie sereine à travers l'usage de produits sains. M. BERGHEAUD constate que son métier connaît un regain d'intérêt certain chez les jeunes qui prennent conscience de l'avantage d'un matelas en laine. Ce dernier est toujours un produit sain, renouvelable et recyclable. La qualité du sommeil est inégalée par les produits de l'industrie. De nombreux clients ne jurent plus que par un matelas en laine pour retrouver un sommeil réparateur en ces temps marqués par les multiples facettes du stress et les divers problèmes de la vie.</p> <p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Excellente gestion des appels téléphoniques, des contacts du site internet ainsi que du traitement des demandes dans leurs globalités. - Utilisation de supports de communication appropriés. - Respect du cadre réglementaire dans l'élaboration des devis et factures. - Exigence dans le suivi des bons de commande clients et des livraisons. - Excellente communication sur les qualifications et certifications dont dispose l'entreprise et le dirigeant sur l'ensemble des supports de communication (courriers, site internet et véhicule). - Indication systématique de l'avis des clients sur l'entreprise, les prestations réalisées et la mise en place des mesures correctives. <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser concrètement un portefeuille clients et l'utiliser pour établir un suivi efficace des contacts et des actions de fidélisation à venir. - Envisager la création d'un argumentaire propre à l'entreprise basé sur la manière d'opérer avec la clientèle et destiné à être transmis à l'éventuel futur repreneur afin d'assurer la bonne qualité de services malgré l'absence ou le départ à la retraite du cédant. - Prévoir une réactualisation régulière des Conditions Générales de Vente afin de limiter tout litige. - Maintenir la communication en continuant à alimenter et améliorer le référencement de votre site internet vitrine qui est devenu un outils incontournable de votre stratégie de vente. - Vous menez des actions quotidiennes en faveur du respect de l'environnement et des économies d'énergies. Ce message institutionnel doit être renforcé au niveau de vos argumentaires. - Aux côtés de votre savoir-faire traditionnel devenu rare, votre prochain objectif est d'obtenir le label EPV et le niveau Excellence de la Charte Qualité du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat.
Note en N-1	
Note en N-2	
Note en N-3	
Note en N-4	

Note en N-5	
Note en N-6	
Note en N-7	
Note en N-8	

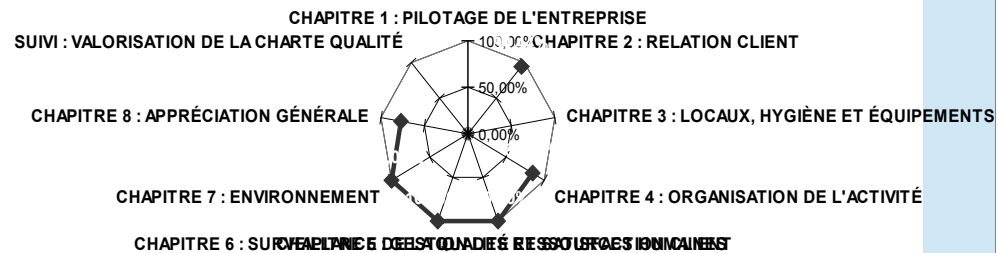
Les résultats de l'audit tiennent uniquement compte des éléments constatés et vérifiés par l'auditeur et des informations fournies par le chef d'entreprise. La CMA ne saurait être tenue pour responsable en cas de manquement par le chef d'entreprise à ses obligations légales ou à ses engagements en termes de qualité de service et de satisfaction client.

NOTE GLOBALE

TITRE DU CHAPITRE	Nombre de questions adaptées/observées	Nombre de points total	Nombre maximum de points	PERFORMANCE PAR CHAPITRE
CHAPITRE 1 : PILOTAGE DE L'ENTREPRISE	0	0	0	#DIV/0 !
CHAPITRE 2 : RELATION CLIENT	18	51	54	94,44%
CHAPITRE 3 : LOCAUX, HYGIÈNE ET ÉQUIPEMENTS	0	0	0	#DIV/0 !
CHAPITRE 4 : ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ	22	56	66	84,85%
CHAPITRE 5 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	2	6	6	100,00%
CHAPITRE 6 : SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ ET SATISFACTION CLIENT	6	18	18	100,00%
CHAPITRE 7 : ENVIRONNEMENT	5	15	15	100,00%
CHAPITRE 8 : APPRÉCIATION GÉNÉRALE	16	37	48	77,08%
SUIVI : VALORISATION DE LA CHARTE QUALITÉ	0	0	0	#DIV/0 !
TOTAL	69	183	207	
NOTE FINALE				88,4%

99

GRAPHIQUE DE PERFORMANCE



CHAPITRE 1 : PILOTAGE DE L'ENTREPRISE

Le chef d'entreprise doit définir une politique qui correspond à la stratégie de l'entreprise et s'assurer que l'amélioration continue de la performance globale de l'entreprise constitue un objectif permanent.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE							
Stratégie globale							
1	(développement de l'activité, diversification, évolution de l'organisation et des statuts, Avez-vous rédigé un plan d'actions pour l'entreprise ? Avez-vous défini des engagements en matière de développement durable (code de conduite, charte éthique...)? Connaissez-vous votre positionnement exact sur le marché (niche, monopole, concurrence...) et l'évolution de ce marché ?						<p>POUR INFORMATION : Vous pouvez consulter l'ensemble des aides publiques destinées aux entreprises, par territoire et par type de projets (export, éco-développement, innovation, transmission, métiers d'art...) sur le site de l'Institut Supérieur des Métiers : www.aides-entreprises.fr</p>
2	Connaissez-vous vos concurrents ?						
3	Connaissez-vous vos clients et leurs besoins (profil) ?						
4	Avez-vous un risque de dépendance vis-à-vis d'un client ou d'un donneur d'ordre ?						
5	Êtes-vous en mono-fournisseur sur vos principaux clients ?						
6	Avez-vous un risque de dépendance vis-à-vis d'un sous-traitant ?						
Objectifs et prévisions							
7	Avez-vous défini des objectifs quantitatifs (chiffre d'affaires, activité, effectif...) à moyen terme (3 ans) ?						À ENVISAGER : Déterminer des objectifs au moins trimestriels pour avoir une certaine « vision » de l'avenir de l'entreprise.
8	Avez-vous mis en place une stratégie client / produit et/ou prestation (pénétration, développement des marchés, développement des produits) ?						À ENVISAGER : Réaliser un prévisionnel d'activité pour estimer votre chiffre d'affaires et vos prévisions de charges (vous pouvez vous aider du plan de financement, compte de résultat et plan de trésorerie).
9	Réalisez-vous des prévisionnels d'activité et de trésorerie (à 6 mois ou un an) ?						À ENVISAGER : Réaliser un plan de trésorerie prenant par exemple la forme d'un tableau présentant tous les décaissements et encaissements prévus au cours de l'année, en les ventilant mois par mois.
10	Avez-vous prévu des investissements de remplacement (à l'identique), de capacité (extension) ou de productivité (modernisation) à moyen terme (infrastructure, logistique, logiciel, système d'information, ressources humaines...)? Avez-vous prévu des investissements liés à vos engagements en matière de développement durable ?						NOUVEAU et OBLIGATOIRE : Si vous envisagez de céder votre fonds de commerce, depuis le 1er novembre 2014, vous avez l'obligation d'en informer vos salariés au moins 2 mois à l'avance (les fonds artisanaux ne sont pas concernés). Les salariés pourront présenter une offre d'achat. Retrouvez le guide pratique sur : www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/20141028_guide_pratique_information_salaries_entreprise_s.pdf
11	Les salariés ont-ils des objectifs propres (résultats commerciaux, productivité...)?						
Veille technique, technologique, réglementaire et innovation							
12	Avez-vous protégé le nom, logo, et/ou enseigne de votre entreprise ? Utilisez-vous des moyens de protection de vos méthodes et technologies innovantes (brevets, enveloppe Soleau...)?						<p>À ENVISAGER : Pour protéger votre nom, logo et/ou vos réalisations, contacter l'Institut National de Propriété Industrielle et/ou réaliser un pré-diagnostic propriété industrielle : www.inpi.fr</p> <p>IDÉE : Vérifier la disponibilité d'une marque sur : http://bases-marques.inpi.fr</p>
13	Vous informez-vous (Internet, revue, salons professionnels...) sur les évolutions et mutations de votre profession / métier ? Vous informez-vous sur les questions de sécurité, d'hygiène, d'environnement et de qualité ?						
14	Vous informez-vous (Internet, abonnement de veille réglementaire...) sur les évolutions réglementaires auxquelles est soumise votre activité (Plan Local d'Urbanisme, Règlement de publicité, Charte des devantures de la ville, Code de la consommation, Code de l'environnement, Code du travail...)?						
15	Tenez-vous compte de l'innovation dans l'évolution de l'entreprise (formations sur les nouvelles technologies, utilisation de produits innovants...)? Avez-vous cherché à établir des relations partenariales (Université, laboratoire..) pour vos projets d'innovation ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
SUIVI DE L'ACTIVITÉ							
Suivi des indicateurs globaux							
16	Suivez-vous (tableau de bord, logiciel...) votre chiffre d'affaires global mensuel et/ou trimestriel ?						À PRÉVOIR : Établir un tableau de bord simple permettant de connaître à tout instant l'état de votre entreprise (indicateur commercial, ressources humaines, économique, chiffre d'affaires global mais aussi par catégories de clients et de produits...). C'est une aide à la décision indispensable.
	Comparez-vous votre activité réalisée par rapport au prévisionnel ?						
17	Suivez-vous (tableau de bord, logiciel...) votre chiffre d'affaires par catégories de produit et/ou prestation et/ou par catégories de clients (particuliers, entreprises, administrations...)?						
18	Suivez-vous (tableau de bord, logiciel...) les coûts liés à votre activité (achats de matière, main d'œuvre, loyer, énergie...)?						
19	Suivez-vous (tableau de bord, logiciel...) votre marge globale (éventuellement par catégorie de produit et/ou prestation) ?						
Suivi des paramètres économiques							
20	Est-ce que seuls les prix de vos concurrents déterminent vos prix de vente ?						POUR INFORMATION : Le coût de revient d'un produit ou prestation correspond à la somme des charges liées à l'achat (matière première...), la production (main d'œuvre, dépréciation du matériel, loyer...) et la distribution (transport, emballage...). Il est essentiel de le connaître pour calculer le prix de vente.
21	Avez-vous calculé le coût de revient moyen de chaque prestation pour la détermination du prix de vente et/ou votre rentabilité de chantier (matières, ressources humaines, énergie... et coûts indirects : locaux, communication, amortissement des équipements...)?						
22	Calculez-vous le nombre de devis émis par rapport aux marchés obtenus (taux de transformation des devis) ?						
	Analysez-vous les causes de vos échecs (devis non retenus) ?						
23	Suivez-vous (indicateur, tableau de bord, logiciel...) vos statistiques commerciales (nombre de chantiers, nombre de prestations...)?						
	Suivez-vous (indicateur, tableau de bord, logiciel...) vos impayés (nombre, montant...)?						
	Analysez-vous les causes de vos impayés (clients insatisfaits, retard dans la facturation, mauvais payeurs...)?						
	Suivez-vous (indicateur, tableau de bord, logiciel...) la satisfaction client (nombre de clients insatisfaits sur le nombre de clients total, nombre de réclamations/an, résultats d'enquêtes...)?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE							
24	Lisez-vous et comprenez-vous vos bilans et comptes de résultat ?						À ENVISAGER : Suivre une formation pour comprendre son bilan et son compte de résultat. POUR INFORMATION : Les Centres d'information sur la Prévention (CIP) ont été constitués pour informer les entrepreneurs et les orienter vers les solutions existantes. Ils mettent à leur disposition une importante base documentaire et outils sur les trois thèmes de la prévention : anticipation, détection et traitement des difficultés : www.cip-national.fr
25	Avez-vous recours aux téléprocédures fiscales et sociales ?*						NOUVEAU : Les téléprocédures permettent aux professionnels de déclarer et payer les principaux impôts en utilisant des moyens modernes : Internet ou transmission de fichiers. Simples et rapides d'utilisation (affichage automatique du formulaire correspondant aux obligations fiscales de l'entreprise), souples (accès 24h/24 et 7j/7 aux services en ligne), pratiques (pas de difficultés d'acheminement postal), sûres (délivrance d'un accusé de réception de la déclaration ou du paiement), économique (aucune avance de trésorerie, le prélèvement des sommes dues ne se réalise qu'à la date limite de paiement), les téléprocédures vous font gagner du temps. Depuis le 1er octobre 2014, toutes les entreprises doivent obligatoirement télétransmettre leurs déclarations et paiements de TVA, ainsi que leurs règlements d'impôt sur les sociétés (et leurs règlements de taxe sur les salaires pour les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés). Idem pour déclarations et le paiement des cotisations sociales par voie dématérialisée pour les employeurs redevables d'un montant de cotisations sociales supérieur à 20 000 € depuis le 1er janvier 2015.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	Ratios d'analyse économique						
	Votre taux de croissance du chiffre d'affaires est-il en augmentation (-> compte de résultat) : $(CA_n - CA_{n-1})/CA_{n-1}$?						
	Votre taux de croissance du résultat d'exploitation est-il en augmentation (-> compte de résultat) : $(RE_n - RE_{n-1})/RE_{n-1}$?						
	Votre taux de croissance du bénéfice (ou perte) est-il en augmentation (-> compte de résultat) : $(B_n - B_{n-1})/B_{n-1}$?						
	Votre rentabilité est-elle en augmentation : ratio bénéfice sur chiffre d'affaires entre N et N-1 : $100x (\text{bénéfice}/CA_n - \text{bénéfice}/CA_{n-1}) / \text{bénéfice}/CA_{n-1}$ (-> compte de résultat) ?						
	Vos immobilisations sont-elles récentes (amortissements des immobilisations corporelles / immobilisations corporelles en valeur brute) (-> bilan) ? (Si le ratio est faible (inférieur à 30 %), les immobilisations sont jeunes. Si le ratio est élevé (supérieur à 60 %), l'entreprise possède un parc d'immobilisation obsolète.)						
	Ratios d'analyse financière						
	Votre taux de solvabilité à long terme s'approche-t-il de 100% : capitaux propres / capitaux permanent (capitaux propres + emprunts auprès d'établissement de crédit supérieur à 1 an) (-> bilan) ? (Plus le ratio est faible (inférieur à 100%), plus l'endettement à long terme est important et plus le risque de se voir confronté à des problèmes de trésorerie (cessation des paiements) est imminent.)						
	Votre taux de solvabilité à court terme (moins d'un an) s'approche-t-il de 100% : (créances clients + valeur mobilière de placement + disponibilités) / (avances et acomptes reçus sur commande + dettes fournisseurs et compte rattachés + dette fiscale et sociale + autres dettes) (-> bilan) ? (Plus le ratio est faible (inférieur à 100%), plus l'endettement à court terme est important, plus le risque de cessation de paiement est réel.)						
26	Votre trésorerie est-elle habituellement positive ?						
27	Si vous êtes en société, déposez-vous vos comptes au greffe du tribunal de commerce compétent chaque année ?*						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points :	0	0	0	0	0	
	ASSURANCE - SÛRETÉ						
28	Êtes-vous protégé contre le vandalisme (alarme, rideaux, gardiens, verre anti-éclatement, grille de sécurité...)?						
29	Vos données informatiques sont-elles régulièrement sauvegardées (serveur, clé USB, CD Rom, disque dur...)?						
30	Vos échanges de données informatiques (par Internet) et vos documents confidentiels sont-ils sécurisés (vol d'ordinateurs, codes d'accès, intrusions en réseau, factures et devis sous pdf...)?						
	Détruisez-vous tous les documents confidentiels de l'entreprise ?						
31	Êtes-vous assuré pour vos locaux, matériels, marchandises et véhicules (sinistres, vols, transport de marchandises...)?						INDISPENSABLE : Sauvegarder très régulièrement vos données informatiques sur un serveur, clé, disque dur externe, CD... et avoir un anti-virus performant et à jour.
32	Êtes-vous assuré pour des pertes d'exploitation de l'entreprise (sinistres, catastrophes naturelles, vols...)?						
33	Avez-vous l'assurance Responsabilité Civile Biennale/Décennale (spécifique bâtiment) ?*					x	
	Avez-vous pris des dispositions particulières pour vous-même, votre famille et vos biens personnels (assurance chômage, complémentaire santé, prévention décès et invalidité permanente, protection de votre patrimoine propre...)?						
	Êtes-vous assuré pour les propriétés intellectuelles que vous avez déposées ?						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	1	
	Nombre de points :	0	0	0	0	1	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES							
34	Si vous êtes en société, respectez-vous vos obligations vis-à-vis de vos actionnaires (Assemblée Générale Ordinaire, Extraordinaire...)? S'il y a des actionnaires, communiquez-vous avec eux en dehors des décisions importantes prises en Assemblées Générales ?						À PRÉVOIR : Travailler davantage en réseau et se rapprocher d'autres chefs d'entreprises (associations, Organisations Professionnelles, Clubs, Chambres Consulaires...) pour rompre l'isolement et échanger sur vos expériences et pratiques.
35	Êtes-vous adhérent d'une association d'artisans-commerçants, d'un club d'entreprises ou d'une organisation professionnelle ?						
36	Entretenez-vous des relations avec vos partenaires à des fréquences adaptées (Chambres Consulaires, compagnie d'assurance, banque, expert-comptable, services de votre ville : économique, assainissement, urbanisme, hygiène...)?						
37	Vous impliquez-vous au sein d'une association, organisation professionnelle, CMA, CCI, CA, collectivité... ?						
38	Ces 2 dernières années, avez-vous reçu des remarques, rappels, ou pénalités financières des administrations (ASSEDIC, URSSAF, Service des Impôts des Entreprises, RSI, Médecine du Travail, DRIRE, DDPP...)?						
39	Ces 2 dernières années, avez-vous reçu des remarques ou plaintes des riverains ? Avez-vous des relations partenariales avec des organisations non gouvernementales, associations de consommateurs... ?						
40	Si votre bail arrive à expiration, connaissez-vous les démarches à réaliser auprès de votre bailleur pour obtenir le renouvellement ou pour rompre votre bail ?*						
41+2 4=65	Ces 2 dernières années, avez-vous reçu des pénalités financières de retard de paiement de votre loyer ?						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points du chapitre :	0	0	0	0	1	
	Nombre maximum de points du chapitre :	0					
	Nombre total de questions du chapitre :	1					
	MOYENNE GLOBALE	#DIV/0 !					
Remarques / commentaires							

CHAPITRE 2 : RELATION CLIENT

Le chef d'entreprise doit s'assurer que les exigences des clients sont déterminées et respectées afin d'accroître leur satisfaction.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
ACCUEIL							
1	Réceptionnez-vous tous les appels téléphoniques reçus (secrétariat, répondeur, transfert d'appel, document répertoriant les appels...) ?	x					<p>IMPORTANT : Un client qui ne peut pas vous joindre est un client perdu ! Ne laissez jamais les appels de vos clients (et relations professionnelles) sans réponse (messagerie ou transfert d'appel indispensable pendant les heures de fermetures et congés) et rappeler systématiquement dans un délai raisonnable!!!</p> <p>IMPORTANT : Au téléphone, même sur votre portable, toujours dire BONJOUR et SE PRÉSENTER par son nom et/ou nom de l'entreprise (valable pour le chef d'entreprise comme pour l'ensemble des salariés !!!).</p> <p>IDÉE : Avoir un secrétariat externalisé.</p> <p>À PRÉVOIR : Créer une boîte email gratuite afin de faciliter vos échanges avec les fournisseurs, l'administration...</p> <p>À PRÉVOIR : Sur la messagerie électronique, mettre un message automatique d'absence lors de vos absences et congés.</p> <p>IDÉE ÉCOLO : Cesser la distribution de sacs plastiques (qui pourraient prochainement être interdits) à vos clients ou remplacer les par des sacs recyclables ou réutilisables : sacs en coton ou en jute (plus solides et plus agréables à porter), sacs en amidon de maïs (100% biodégradables), cabas... Pensez à communiquer sur cette action en précisant par exemple « protégeons la planète, utilisez votre propre sac ».</p>
2	Le chef d'entreprise est-il facilement joignable ?	x					
3	Avez-vous et vérifiez-vous votre messagerie électronique quotidiennement (adresse email) ?	x					
4	Répondez-vous systématiquement aux messages que vous recevez (téléphone, email) dans la semaine ?	x					
5	Informez-vous vos clients de vos absences prolongées (affichette sur vitrine, message sur répondeur, réponse automatique email...) ?	x					
6	Prenez-vous le temps de conseiller vos clients, s'ils le souhaitent ?	x					
7	Le personnel est-il capable, en votre absence, de "bien" répondre aux clients (conseils, tarifs...) ?					x	
8	Les modes de paiement que vous acceptez (chèque*, espèces*, CB, ticket restaurant...) sont-ils affichés ?		x				
9	Avez-vous cessé la distribution de sacs plastiques à vos clients ou si cela n'est pas possible, privilégiez-vous les sacs en papier ou en plastique compostables ?		x				
Réponses aux questions :		6	2	0	0	1	
Nombre de points :		18	4	0	0	1	
ESPACE D'ACCUEIL							
Vitrine extérieure - Façade							
	Avez-vous fait des efforts particuliers pour l'insertion paysagère des bâtiments de votre entreprise (propreté, façade, plantation...) ?						<p>IMPORTANT : Changer régulièrement sa vitrine pour raviver l'intérêt du client et qu'il ne se lasse pas.</p> <p>IMPORTANT : Adopter le réflexe systématique d'informer les clients en apposant une affiche au minimum 10 jours avant une période de fermeture connue.</p>
10	Les abords de l'entreprise (sous la responsabilité du chef d'entreprise) sont-ils attrayants : vitrine changée régulièrement, façade, parking, espaces verts... ?	x					<p>IMPORTANT : S'attacher à respecter systématiquement les horaires d'ouverture, en organisant par exemple à tour de rôle la responsabilité d'ouvrir, entre tous les membres du personnel.</p>
11	Les horaires et jours d'ouverture sont-ils affichés de manière claire, visible et sont-ils respectés ?		x				<p>IDÉE : Pour éviter que les clients entrent avec leur animal de compagnie, mettre à l'entrée un crochet et une affichette précisant par exemple que « toutou attend à la porte ».</p>
12	Respectez-vous les nouvelles dispositions concernant l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels (vitrines de magasins, bureaux, façades de bâtiments...), à éteindre de 1h à 7h du matin sauf dérogation préfectorale ?*						<p>IDÉE ÉCOLO : Mettre en place un système d'extinction automatique des vitrines et/ou enseignes lumineuses la nuit, cela permet de diminuer votre consommation énergétique mais également la pollution lumineuse pour le voisinage.</p>

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA /NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
Boutique - Atelier - Bureau							
13	En cas d'attente prolongée, avez-vous une zone d'accueil ou d'attente spécifique avec des chaises (ou des « repose fesses » si l'espace n'est pas suffisant) à disposition des clients ?	x					
14	Les prix des produits et/ou des prestations sont-ils clairement affichés dans la boutique et/ou l'atelier et/ou le bureau ainsi qu'en vitrine ?*	x					<p>IMPORTANT : Rendre le point de vente ou point d'accueil plus convivial pour le client.</p> <p>OBLIGATOIRE : Pour une meilleure information de la clientèle et par respect de la réglementation, afficher tous les prix.</p> <p>IDÉE : Surveiller les prix de la concurrence pour mettre en avant certaines caractéristiques de vos produits et/ou prestations.</p>
15	Le local est-il accessible aux personnes à mobilité réduite* (si Établissement Recevant du Public) ou à défaut avez-vous fait validé une démarche Ad'AP* ou obtenu une dérogation* ?					x	<p>OBLIGATOIRE : Rendre un local accessible pour toutes les personnes en situation de handicap (personnes à mobilité réduite, déficients auditifs ou visuels, personnes ayant des difficultés intellectuelles ou psychiques ou ne parlant pas la langue du pays...) est une obligation (depuis le 1er janvier 2015) pour que tous puissent vivre et consommer comme tout le monde. Il s'agit également d'un moyen d'élargir sa clientèle en réservant notamment un accueil adapté et chaleureux à une population vieillissante.</p> <p>OBLIGATOIRE : Vous devez réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour permettre au public à mobilité réduite (fauteuil roulant, personnes âgées ou fragiles, femmes enceintes, enfants en bas âge, personnes défavorisées par leur taille ou leur poids...) d'accéder à vos locaux (rampe d'accès, modification de l'ouverture, sanitaires...) et de bénéficier de vos services. Si la mise aux normes de votre établissement nécessite la réalisation de travaux sur la voie public (ex : trottoir), contactez votre mairie.</p>
16	Le local est-il accessible aux personnes ayant d'autres handicaps (visuel, auditif, mental...) (si Établissement Recevant du Public) ou à défaut avez-vous fait validé une démarche Ad'AP ou obtenu une dérogation ?					x	<p>NOUVEAU : Les entreprises qui ne se sont pas encore mises en conformité avec les règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, ont l'obligation d'élaborer un « agenda d'accessibilité programmée » (Ad'AP). L'Ad'AP permet au chef d'entreprise de s'engager dans un calendrier précis qui ne se substitue pas à la loi de 2005 mais qui la complète. Les dossiers d'engagement à entrer dans la démarche Ad'AP doivent être déposés avant le 27 septembre 2015. Les projets d'Ad'AP devront être validés par le Préfet. Cette validation permettra ainsi d'entériner l'échéancier pour la mise en accessibilité. L'Ad'AP est un engagement irréversible. Un dossier validé devra être mené à son terme. Pour cela, le dispositif comportera des points de contrôle réguliers et une validation à son terme. En savoir plus : www.developpement-durable.gouv.fr/Le-droit-de-l-Ad-AP.html</p>
17	Si votre établissement est accessible, avez-vous transmis à la Préfecture, votre « attestation d'accessibilité » (avant le 1er mars 2015) ?*					x	<p>À SAVOIR : Les entreprises se trouvant dans l'impossibilité de se conformer aux règles d'accessibilité doivent déposer une demande de dérogation. Celle-ci est examinée par une commission départementale, présidée par le Préfet. L'avis ainsi rendu permet d'élaborer l'arrêté statuant sur la dérogation qui sera transmis au maire de la commune où est implanté l'ERP. À charge pour ce dernier de se prononcer sur la demande d'autorisation de créer, d'aménager ou de modifier l'ERP. Des dérogations exceptionnelles peuvent être accordées, dans 3 cas uniquement, lorsqu'il est impossible de répondre à ces obligations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'impossibilité technique (Contraintes architecturales, environnementales) ; - Disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences (l'impact économique du coût des travaux, lorsqu'il est tel qu'il pourrait entraîner le démantèlement de l'activité, une réduction importante de celle-ci et de son intérêt économique, voire la fermeture de l'établissement) ; - Bâtiments classés, conservation du patrimoine. <p>IMPORTANT : Veillez à ce que les accès (trottoir, porte d'entrée, comptoir...) ne soient pas encombrés par des présentoirs, supports publicitaires ou tout autre obstacle.</p> <p>IDÉE : Avec un client ayant une déficience auditive, ayez le réflexe d'engager la communication par écrit à l'aide un bloc papier et d'un stylo toujours laissé près du comptoir. Pensez également à vous placer en face des clients sourds ou malentendants, certains savent lire sur les lèvres.</p>
	Si vous utilisez des photos de personnes (book, poster, site Internet...), avez-vous une autorisation écrite de droit à l'image ou les photos sont-elles libres de droit ?						<p>IMPORTANT : Faire preuve de patience ! Les personnes ayant certains types de handicaps peuvent être plus longues à vous comprendre ou vous répondre. Si vous ne savez pas quoi faire, demandez simplement à la personne de vous expliquer comment l'aider.</p> <p>INDISPENSABLE : Faire réaliser un pré-diagnostic accessibilité pour faire un point réglementaire et technique sur vos locaux.</p>
	Cotisez-vous à la SACEM (Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de musique) pour l'utilisation de musique, TV ou radio (salon de coiffure, esthétique, salle d'attente...)?*						<p>IMPORTANT : Le Code de la propriété intellectuelle prévoit que les titulaires de droits d'auteur doivent donner leur accord avant la diffusion publique et la reproduction de leurs œuvres, et recevoir en contrepartie une rémunération. La SACEM délivre cette autorisation et répartit les droits réglés par les utilisateurs aux ayants droit des musiques diffusées : www.sacem.fr</p>
Réponses aux questions :		3	1	0	0	4	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA /NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	Nombre de points :	9	2	0	0	4	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA /NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
ANALYSE ET RÉPONSES AUX BESOINS DU CLIENT							
19	Reformulez-vous les besoins des clients (par oral ou écrit) ?	x					
20	Dans votre proposition commerciale, tenez-vous compte des délais fournisseurs, des stocks existants et des moyens humains disponibles ?						
21	Avez-vous le souci de proposer des solutions adaptées aux clients (délais de réponse rapide, différents matériaux, services complémentaires : livraison, travail sur mesure, service après-vente...) ?	x					
22	Les délais annoncés dans la phase commerciale sont-ils toujours tenus ?	x					
23	Prévenez-vous systématiquement vos clients en cas de dépassement des délais (même minimes) et prévoyez-vous un geste commercial ou des indemnités de retard ?	x					
24	Êtes-vous prêt à vous adapter aux besoins de la clientèle sur les horaires (journée continue, ouverture nocturne, jour d'ouverture...) ?	x					
25	Êtes-vous prêt à faire évoluer votre gamme de produits et/ou prestations si les clients le souhaitent ?	x					
	Proposez-vous à vos clients des produits et/ou prestations biologiques, écologiques, éco-conçus ?						
	Proposez-vous à vos clients des produits et/ou prestations équitables, locaux, de saison ?						
	Proposez-vous à vos clients des produits et/ou prestations diététiques (équilibré, peu salé, peu calorique...) ou sans OGM ?						
	Réponses aux questions :	6	0	0	0	0	
	Nombre de points :	18	0	0	0	0	
APPEL D'OFFRE							
2019-2020	Savez-vous où trouver les publications d'appels d'offre (publications officielles ou spécialisées, journaux locaux, Internet... ?)						
	Utilisez-vous l'outil informatique pour répondre aux appels d'offre ?						
	Intégrez-vous des critères développement durable dans vos réponses aux appels d'offre ?						
	Analysez-vous les causes de vos échecs (appel d'offre public n'ayant pas abouti) ?						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points du chapitre :	45	6	0	0	5	
	Nombre maximum de points du chapitre :	54					
	Nombre total de questions du chapitre :	23					
	MOYENNE GLOBALE	94,44%					
Remarques / commentaires							
<p>M. BERGHEAUD suit attentivement et quotidiennement toutes les sortes d'appels (appels directs, messagerie vocale, transfert d'appels pendant les vacances et répondre à l'atelier) comme les différents messages (mails et contacts du site internet).</p> <p>Pour la livraison par ses soins ou l'enlèvement par les clients à l'atelier, les matelas sont protégés par une toile à matelas 100 % coton et sanglée avec le même tissu. Le principal matériau d'emballage est le carton ondulé pour les expéditions sous traitées. Un film plastique plus épais est rajouté autour du carton. L'objectif pour M. BERGHEAUD serait de se renseigner auprès de son fournisseur la composition de ce plastique et d'obtenir un substitut plus environnemental si ce dernier semble peu environnemental.</p> <p>Le client se rend à la porte de l'atelier pour effectuer l'enlèvement de sa commande. Dans le cas où ce dernier désire obtenir un nouveau devis, M. BERGHEAUD le reçoit dans son habitation personnelle. La plupart du temps, il se déplace à domicile pour la prise de mesure et la réalisation du devis. De même, cette étape est réalisable à distance (commandes internet) sur présentation de photos et de mesures prises par le client.</p> <p>La reformulation des besoins des clients se fait d'abord à l'oral et reprécisée obligatoirement à l'écrit.</p> <p>M. BERGHEAUD adapte sa production suivant les exigences de ses clients (production essentiellement sur-mesure) aussi bien au niveau des matériaux utilisés, qu'au niveau des horaires d'ouverture et un point d'honneur à la ponctualité de la fabrication et des livraisons. (Cf : remarques et avis des clients sur le site internet).</p>							

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES CHAPITRE 1

N° Question

- 25 **Code de la sécurité Sociale, Article D133-10** : « I.-Les employeurs privés redevables de cotisations et contributions sociales d'un montant supérieur à 20 000 euros au titre de l'année civile précédente sont tenus d'effectuer par voie dématérialisée les déclarations et le paiement de celles-ci. »
- 27 **Code de Commerce, Article L232-21** : « Les sociétés en nom collectif [...] ou des sociétés par actions sont tenues de déposer au greffe du tribunal, pour être annexés au registre du commerce et des sociétés, dans le mois suivant l'approbation des comptes annuels par l'assemblée ordinaire des associés ou dans les deux mois suivant cette approbation lorsque ce dépôt est effectué par voie électronique : 1° Les comptes annuels et, le cas échéant, les comptes consolidés, le rapport sur la gestion du groupe, les rapports des commissaires aux comptes sur les comptes annuels et les comptes consolidés, éventuellement complétés de leurs observations sur les modifications apportées par l'assemblée qui leur ont été soumis [...] »
Article L232-22 : « I. - Toute société à responsabilité limitée est tenue de déposer au greffe du tribunal, pour être annexés au registre du commerce et des sociétés, dans le mois suivant l'approbation des comptes annuels par l'assemblée ordinaire des associés ou par l'associé unique ou dans les deux mois suivant cette approbation lorsque ce dépôt est effectué par voie électronique [...] »
Article L232-23 : « I. - Toute société par actions est tenue de déposer au greffe du tribunal, pour être annexés au registre du commerce et des sociétés, dans le mois suivant l'approbation des comptes annuels par l'assemblée générale des actionnaires ou dans les deux mois suivant cette approbation lorsque ce dépôt est effectué par voie électronique [...] »
- 33 **Code Civil, Article 1792** : « Tout constructeur d'un ouvrage est responsable de plein droit, envers le maître ou l'acquéreur de l'ouvrage, des dommages, même résultant d'un vice du sol, qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination. Une telle responsabilité n'a point lieu si le constructeur prouve que les dommages proviennent d'une cause étrangère. »
Article 1792-3 : « Les autres éléments d'équipement de l'ouvrage font l'objet d'une garantie de bon fonctionnement d'une durée minimale de deux ans à compter de sa réception. »
Article 1792-4-1 : « Toute personne physique ou morale dont la responsabilité peut être engagée en vertu des articles 1792 à 1792-4 du présent code est déchargée des responsabilités et garanties pesant sur elle, en application des articles 1792 à 1792-2, après dix ans à compter de la réception des travaux ou, en application de l'article 1792-3, à l'expiration du délai visé à cet article. »
Code des Assurances, Article L241-1 : « Toute personne physique ou morale, dont la responsabilité décennale peut être engagée sur le fondement de la présomption établie par les articles 1792 et suivants du Code Civil, doit être couverte par une assurance. A l'ouverture de tout chantier, elle doit être en mesure de justifier qu'elle a souscrit un contrat d'assurance la couvrant pour cette responsabilité. Tout candidat à l'obtention d'un marché public doit être en mesure de justifier qu'il a souscrit un contrat d'assurance le couvrant pour cette responsabilité. Tout contrat d'assurance souscrit en vertu du présent article est, nonobstant toute stipulation contraire, réputé comporter une clause assurant le maintien de la garantie pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur la personne assujettie à l'obligation d'assurance. »
- 34 **Code de Commerce, Article L223-26** : « Le rapport de gestion, l'inventaire et les comptes annuels établis par les gérants, sont soumis à l'approbation des associés réunis en assemblée, dans le délai de six mois à compter de la clôture de l'exercice. Si l'assemblée des associés n'a pas été réunie dans ce délai, le ministère public ou toute personne intéressée peut saisir le président du tribunal compétent statuant en référé afin d'enjoindre, le cas échéant sous astreinte, aux gérants de convoquer cette assemblée ou de désigner un mandataire pour y procéder. »
Article L241-5 : « Est puni de 9 000 € d'amende le fait, pour les gérants, de ne pas soumettre à l'approbation de l'assemblée des associés ou de l'associé unique l'inventaire, les comptes annuels et le rapport de gestion établis pour chaque exercice. »
- 40 **Code de Commerce, Article L145-4** : « La durée du contrat de location ne peut être inférieure à neuf ans. Toutefois, à défaut de convention contraire, le preneur a la faculté de donner congé à l'expiration d'une période triennale, dans les formes et délai de l'article L145-9. »
Article L145-8 : « Le droit au renouvellement du bail ne peut être invoqué que par le propriétaire du fonds qui est exploité dans les lieux. »

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES CHAPITRE 2

N° Question

- 8 **Code Général des Impôts, Article 1649 quater E bis** : « Les adhérents des centres de gestion agréés sont soumis à l'obligation d'accepter les règlements par chèques, de faire libeller ces chèques à leur ordre et de ne pas les endosser sauf pour remise directe à l'encaissement. Ils doivent en informer leur clientèle. »
- 8 **Code Monétaire et Financier, Article R162-2** : « Le fait de refuser de recevoir des pièces de monnaie ou des billets de banque ayant cours légal en France selon la valeur pour laquelle ils ont cours est réprimé conformément à l'article R642-3 du Code Pénal. »
- 12 **Arrêté du 25 janvier 2013 relatif à l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels afin de limiter les nuisances lumineuses et les consommations d'énergie, Article 2** : « Les éclairages intérieurs de locaux à usage professionnel sont éteints une heure après la fin de l'occupation de ces locaux. Les illuminations des façades des bâtiments sont éteintes au plus tard à 1 heure. Les éclairages des vitrines de magasins de commerce ou d'exposition sont éteints au plus tard à 1 heure ou une heure après la fin de l'occupation de ces locaux si celle-ci intervient plus tardivement. »
Article 3 : « Les éclairages des vitrines de magasins de commerce ou d'exposition peuvent être allumés à partir de 7 heures ou une heure avant le début de l'activité si celle-ci s'exerce plus tôt. Les illuminations des façades des bâtiments ne peuvent être allumées avant le coucher du soleil. »
Article 4 : « Les préfets peuvent déroger aux dispositions des deux derniers alinéas de l'article 2 la veille des jours fériés chômés, durant les illuminations de Noël, lors d'événements exceptionnels à caractère local définis par arrêté préfectoral et dans les zones touristiques d'affluence exceptionnelle ou d'animation culturelle permanente mentionnées à l'article L3132-25 du Code du Travail. »
Article 5 : « L'irrégularité, au regard des prescriptions définies aux articles 2 à 4 du présent arrêté, du fonctionnement d'une installation lumineuse est constatée visuellement par l'autorité compétente mentionnée à l'article L583-3 du Code de l'Environnement. »
Article 6 : « Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1er juillet 2013. »
Code de l'Environnement, Article L583-5 : « En cas d'observation des dispositions applicables aux installations régies par le présent chapitre ou des règlements pris pour leur application, l'autorité administrative compétente met en demeure la personne à qui incombe l'obligation d'y satisfaire dans le délai qu'elle détermine. Si, à l'expiration de ce délai, l'intéressé n'a pas déferé à la mise en demeure, l'autorité administrative compétente suspend par arrêté le fonctionnement des sources lumineuses jusqu'à exécution des conditions imposées et prend les mesures conservatoires nécessaires, aux frais de la personne mise en demeure. »
- 14 **Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, Article 1** : « Toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros. »
Article 11 : « L'étiquette doit être rédigée en caractères parfaitement lisibles. Elle est placée ou attachée soit sur le produit lui-même, soit sur l'emballage dans lequel il est présenté à la vente. L'étiquette peut être remplacée par la simple inscription du prix sur le produit ou l'emballage. »
Article 13 : « Le prix de toute prestation de services doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où la prestation est proposée au public. L'affichage consiste en l'indication sur un document unique de la liste des prestations de services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue. En outre, le prix de tout ou partie des prestations proposées au public doit faire l'objet d'un affichage lisible de l'extérieur, [...] »
Code de la Consommation, Article L113-3 : « Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services [...] »
- 15 **Code de la Construction et de l'Habitation, Article L111-7-3** : « Les établissements existants recevant du public doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées, dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps. »
Article R111-19-1 : « Les établissements recevant du public définis à l'article R123-2 et les installations ouvertes au public doivent être accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements. »
Article R111-19-2 : « Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. »
Article R123-2 : « [...], constituent des établissements recevant du public tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non. Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel. »
Code Pénal, Article 225-2 : « La discrimination définie aux articles 225-1 et 225-1-1, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elle consiste : [...] 1° A refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ; 2° A entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque [...] ; 4° A subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 [...] . Lorsque le refus discriminatoire prévu au 1° est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 Euros d'amende. »
- 15 **Code de la Construction et de l'Habitation, Article L111-7-5** : « I.-Le propriétaire ou l'exploitant d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public qui ne répond pas au 31 décembre 2014 aux exigences d'accessibilité définies à l'article L111-7-3 élabore un agenda d'accessibilité programmée. Cet agenda comporte une analyse des actions nécessaires pour que l'établissement réponde à ces exigences et prévoit le programme et le calendrier des travaux ainsi que les financements correspondants. »

Article L111-7-6 : « I.-Le projet d'agenda d'accessibilité programmée doit être déposé dans les douze mois suivant la publication de l'ordonnance N°2014-1090 du 26 septembre 2014. Ce délai peut être prorogé pour une durée maximale de trois ans dans le cas où les difficultés techniques ou financières liées à l'évaluation ou à la programmation des travaux l'imposent ou en cas de rejet d'un premier agenda. »

Article L111-7-7 : « I. - La durée d'exécution d'un agenda d'accessibilité programmée ne peut excéder trois ans à compter de son approbation. II. - La durée d'exécution d'un agenda d'accessibilité programmée peut porter sur deux périodes de trois ans maximum chacune, sauf si l'ampleur des travaux ne le justifie pas [...] »

Article D111-19-46 : « II.- [...] lorsque l'agenda d'accessibilité ne concerne que des établissements recevant du public de cinquième catégorie, l'attestation peut être établie par le propriétaire ou l'exploitant. Elle est alors accompagnée de toutes pièces justifiant la réalisation des travaux et actions prévus par l'agenda. III.-Cette attestation est adressée, dans les deux mois qui suivent l'achèvement des travaux et actions de mise en accessibilité, au préfet ayant approuvé cet agenda par pli recommandé avec demande d'avis de réception ainsi qu'à chacune des commissions pour l'accessibilité prévues à l'article L2143-3 du code général des collectivités territoriales des communes concernées, qui la transfèrent, le cas échéant, à la commission intercommunale compétente. Lorsque le préfet estime insuffisamment probantes les pièces produites sur le fondement du II, il peut demander une attestation d'achèvement établie selon les modalités prévues au I, qui doit lui être adressée dans les deux mois suivant sa demande.

Article L111-7-10 : « L'absence, non justifiée, de dépôt du projet d'agenda d'accessibilité programmée dans les délais prévus à l'article L111-7-6 est sanctionnée par une sanction pécuniaire forfaitaire de 1500 € quand l'agenda porte sur un seul établissement dont l'effectif du public est inférieur au seuil mentionné au II de l'article L111-7-7 et de 5000 € dans les autres cas. La durée du dépassement est imputée sur la durée de l'agenda d'accessibilité programmée. La sanction pécuniaire est recouvrée comme en matière de créances étrangères à l'impôt et au domaine. »

15

Code de la Construction et de l'Habitation, Article L111-7-3 : « Ces décrets [...] précisent les dérogations exceptionnelles qui peuvent être accordées aux établissements recevant du public après démonstration de l'impossibilité technique de procéder à la mise en accessibilité ou en raison de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural ou lorsqu'il y a disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences. Ces dérogations sont accordées après avis conforme de la commission départementale consultative de la protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité, et elles s'accompagnent obligatoirement de mesures de substitution pour les établissements recevant du public et remplissant une mission de service public. L'absence, non justifiée, de transmission des documents de suivi prévus par le décret mentionné à l'article L111-7-9 ou la transmission de documents de suivi manifestement erronés ainsi que l'absence de transmission de l'attestation d'achèvement à chaque autorité administrative compétente sont sanctionnées par une sanction pécuniaire forfaitaire de 1500 € quand l'agenda porte sur un seul établissement dont l'effectif du public est inférieur au seuil mentionné au II de l'article L111-7-7 et de 2500 € dans les autres cas. La sanction pécuniaire est recouvrée comme en matière de créances étrangères à l'impôt et au domaine.

17

Code de la Construction et de l'Habitation, Article L111-7-3 : « Le propriétaire ou l'exploitant d'un établissement recevant du public transmet à l'autorité administrative dans le délai prévu à l'article L111-7-6 un document établissant la conformité de cet établissement aux exigences d'accessibilité prévues au présent article dont le contenu est défini par décret. »

Article R111-19-33 : « I.- [...] la conformité d'un établissement recevant du public est appréciée au regard des règles d'accessibilité aux personnes handicapées prévues à la sous-section 4 de la présente section pour la construction d'un établissement recevant du public ou à la sous-section 5 de la même section applicable aux établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et en vigueur au 31 décembre 2014. II.-Le document, prévu par le dernier alinéa de l'article L111-7-3, établissant la conformité d'un établissement aux exigences d'accessibilité est dit " attestation d'accessibilité ". Il précise la dénomination de l'établissement, sa catégorie et son type ainsi que le nom et l'adresse du propriétaire ou de l'exploitant et son numéro SIREN/ SIRET ou, à défaut, sa date de naissance. Il indique les pièces qui établissent la conformité, qui sont jointes, ou, pour les établissements recevant du public de cinquième catégorie, contient une déclaration sur l'honneur de cette conformité. [...] III.-L'attestation d'accessibilité des établissements conformes aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 est transmise, par la personne responsable en application des dispositions du I et du II de l'article R111-19-32, au préfet du département dans lequel l'établissement ou l'installation est situé au plus tard le 1er mars 2015. IV.-Une copie de l'attestation est également adressée, [...] à la commission pour l'accessibilité prévue à l'article L2143-3 du code général des collectivités territoriales de la commune d'implantation de l'établissement concerné, qui la transfère, le cas échéant, à la commission intercommunale compétente.

18

Circulaire du 9 août 1978 relative à la révision du Règlement Sanitaire Départemental type, Article 67 : « Dans les établissements ouverts ou recevant du public doivent être aménagés, en nombre suffisant et compte tenu de leur fréquentation, des lavabos, des cabinets d'aisances et urinoirs. Ils doivent être d'un accès facile ; les cabinets et urinoirs ne doivent jamais communiquer directement avec les salles de restaurants, cuisines ou resserres de comestibles. Les locaux sanitaires doivent être [...] pourvus de papier hygiénique. Les lavabos doivent être équipés de produit de nettoyage des mains et d'un dispositif d'essuyage ou de séchage. »

Article 72 : « Le sol des locaux, les murs ainsi que les sièges de w-c doivent être maintenus en constant état de propreté. »

Code de la Propriété Intellectuelle, Article L111-1 : « L'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous. »

Article L122-4 : « Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. »

Article L123-1 : « L'auteur jouit, sa vie durant, du droit exclusif d'exploiter son œuvre sous quelque forme que ce soit et d'en tirer un profit pécuniaire. Au décès de l'auteur, ce droit persiste au bénéfice de ses ayants droit pendant l'année civile en cours et les soixante-dix années qui suivent. »

Article L131-4 : « La cession par l'auteur de ses droits sur son œuvre peut être totale ou partielle. Elle doit comporter au profit de l'auteur la participation proportionnelle aux recettes provenant de la vente ou de l'exploitation. »

Article L335-3 : « Est également un délit de contrefaçon toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une œuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur, tels qu'ils sont définis et réglementés par la loi. »

Article R111-1 : « Les redevances visées à l'article L111-4 (alinéa 3) du Code de la Propriété Intellectuelle sont versées à celui des organismes suivants qui est compétent à raison de sa vocation statutaire, de la nature de l'œuvre et du mode d'exploitation envisagé [...] Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique. »

Code des Marchés Publics (édition 2006), Article 83 : « Le pouvoir adjudicateur communique à tout candidat écarté [...] les motifs du rejet de sa candidature ou de son offre dans les quinze jours de la réception d'une demande écrite à cette fin. Si le candidat a vu son offre écartée alors qu'elle n'était aux termes de l'article 35 ni inappropriée, ni irrégulière, ni inacceptable, le pouvoir adjudicateur est en outre tenu de lui communiquer les caractéristiques et les avantages relatifs de l'offre retenue ainsi que le nom du ou des attributaires du marché ou de l'accord-cadre. »

CHAPITRE 3 : LOCAUX, HYGIÈNE ET ÉQUIPEMENTS

Le chef d'entreprise doit déterminer, fournir et entretenir les infrastructures (bâtiments, équipements, matériels, logiciels...) nécessaires pour obtenir la conformité du produit et/ou de la prestation.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
ÉQUIPEMENTS DE PRODUCTION							
1	Le matériel neuf dispose-t-il du marquage CE, accompagné d'une notice en français et d'un certificat de conformité ?						<p>À PRÉVOIR : Établir un plan de maintenance du matériel (date de mise en service, dernière date de vérification...) pour anticiper les pannes pouvant occasionner des retards.</p> <p>IDÉE ÉCOLO : Privilégier l'achat d'équipements économes en énergie (étiquette énergie performante classées A+ ou A).</p> <p>IDÉE ÉCOLO : Privilégier l'extinction à la mise en veille grâce à des multiprises manuelle à interrupteur intégré ou des multiprises intelligentes qui coupent automatiquement l'alimentation.</p>
2	Le matériel d'occasion est-il mis en conformité et accompagné d'un certificat de conformité (notamment si vous avez fait des modifications non recommandées par le constructeur sur certaines machines) ?*						
3	L'accès et la circulation autour des machines sont-ils aisés ?						
4	Est-ce que les équipements sont "bien" dimensionnés par rapport au volume de l'activité ?						
5	Le personnel est-il informé (instructions écrites, notices simplifiées) et/ou formé à l'utilisation des machines et au maintien en bon état de propreté et de fonctionnement du matériel après utilisation ?*						
6	Avez-vous un plan de maintenance du matériel ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
SÉCURITÉ DES LOCAUX							
Locaux et équipements							
7	Avez-vous au moins un extincteur portatif, pour 200m ² de plancher (si personnel* et/ou si Établissement Recevant du Public*), avec un minimum d'un appareil par niveau pour les ERP, et 2 appareils par établissement, facilement accessibles et visibles ?					x	
8	Avez-vous une alarme incendie (si Établissement Recevant du Public) ?*					x	
	Le dossier technique amiante a-t-il été réalisé (pour les propriétaires) ou l'avez-vous demandé à votre bailleur (pour les locataires qui souhaitent réaliser des travaux) ?*						
Vérifications périodiques							
9	Effectuez-vous les vérifications obligatoires annuelles de vos extincteurs ?*						
10	Effectuez-vous les vérifications obligatoires au moins tous les 2 ans de vos installations électriques (si personnel et si Établissement Recevant du Public) ?*					x	
11	Effectuez-vous les autres vérifications périodiques obligatoires de vos équipements et installations (compresseur*, ventilation*, pont élévateur*, équipement d'alarme, exutoires de fumées, portes automatiques, appareils de levage*, appareil de bronzage*, installations frigorifiques*, matériels du BTP, installations thermiques, balance pour les produits alimentaires, contrôle technique des véhicules*, balance pour les produits alimentaires, étalonnage des autres appareils de mesure...) ?*						
	Après avoir réalisé les vérifications obligatoires, donnez-vous suite aux rapports des experts (réalisation des travaux de mises aux normes nécessaires) ?						
Affichages et signalisations obligatoires							
12	la sortie la plus proche et un plan schématique des lieux amène à l'entrée pour les établissements implantés en étage ou en sous-sol* (si personnel et/ou si Établissement Recevant du Public) ?*					x	OBLIGATOIRE : Vous procurer l'ensemble des affichages et signalisations obligatoires.
13	Y a-t-il les panneaux d'affichages obligatoires : n° d'appel des sapeurs-pompiers, adresse du centre de secours de premier appel, dispositions immédiates à prendre en cas de sinistre (si personnel et/ou si Établissement Recevant du Public) ?*					x	
14	Si vous êtes débitant de boissons, avez-vous l'affichage relatif à la répression de l'ivresse publique et à la protection des mineurs dans la salle principale de l'établissement ainsi que votre licence visible à l'extérieur de votre établissement ?*					x	
Réponses aux questions :		0	0	0	0	6	
Nombre de points :		0	0	0	0	6	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions	
HYGIÈNE ALIMENTAIRE								
Locaux et matériel								
15	Les locaux sont-ils adaptés pour permettre la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène et prévenir les contaminations (revêtements de sol, portes et surfaces murales, bien entretenus, faciles à nettoyer et à désinfecter, plafonds construits et ouverts de manière à empêcher l'encrassement et à réduire la condensation...)?*					x		
16	Avez-vous réalisé des investissements dans les locaux de fabrication (réaménagements, matériel, revêtements...) ces 5 dernières années ?							
	Votre zone de stockage permet-elle une séparation correcte des matières emballées et non emballées (notamment en chambre froide) ?							
	Votre zone de stockage permet-elle une séparation correcte des matières premières, des produits semi-finis et des produits finis (signalisation des différentes zones) ?							
17	Pour vos stocks de produits périssables, suivez-vous la règle du "premier entré, premier sorti" (rangement des derniers produits livrés derrière les produits déjà stockés) ?							
	Votre zone de stockage permet-elle une séparation correcte des matières premières, des produits semi-finis et des produits finis (signalisation des différentes zones pour éviter toute contamination croisée entre des aliments présentant des niveaux d'hygiène différents) ?							
18	Vos installations de froid sont-elles contrôlées régulièrement (contrat de maintenance avec un frigoriste, contrôle de la température, état des joints...)?*							
19	Les déchets alimentaires sont-ils stockés dans une zone dédiée propre et sont-ils déposés dans des conteneurs dotés d'une fermeture ?*							
20	Avez-vous mis en place un plan de nettoyage et de désinfection (mode d'emploi des produits, fréquence de nettoyage des surfaces et équipements, lavage des mains, rotation des produits de nettoyage et de désinfection...)?*							
	Réalisez-vous annuellement des traitements antiparasitaires dans votre laboratoire/cuisine ?*							
	Avez-vous des zones de stockage isolées pour les produits de nettoyage et d'entretien ?*							
Le personnel et l'hygiène								
21	Le chef d'entreprise et l'ensemble du personnel sont-ils régulièrement formés à l'hygiène ?*					x		
22	La tenue du personnel est-elle complète (pantalon, veste ou tablier, chaussures de travail, coiffe...), régulièrement entretenue et systématiquement utilisée ?*							
23	Avez-vous un lavabo spécifique pour les mains avec eau chaude et froide suffisante (à commande non manuelle, avec savon bactéricide) et un essuyage à usage unique ?*							
24	Les toilettes sont-ils séparés des lieux de production alimentaire ?*							

OBLIGATOIRE : Suivre une formation à l'hygiène pour le chef d'entreprise et l'ensemble du personnel.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
Surveillance de l'hygiène et autocontrôles							
25	Votre établissement est-il déclaré auprès des autorités compétentes (DDPP) ?*					x	
26	Si vous vendez des produits d'origine animale à d'autres professionnels, avez-vous un agrément ou une dispense d'agrément ?*						
27	Appliquez-vous le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène relatif à votre activité et/ou la méthode HACCP (Analyse des Dangers et Points Critiques pour leur Maîtrise) ?*						
28	Avez-vous le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH) relatif à votre activité ?						INDISPENSABLE : Vous procurer le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène relatif à votre activité : www.ladocumentationfrancaise.fr
29	Avez-vous des procédures écrites pour l'application de la méthode HACCP ?*						
30	Effectuez-vous des contrôles (formalisés ou non) sur les produits, le personnel, l'application des procédures... ?*						OBLIGATOIRE : En cas de denrées suspectes, vous devez informer les autorités compétentes des risques présentés par les produits destinés au consommateur mis sur le marché et des mesures prises pour écarter ces risques : la Direction Départementale (de la Cohésion Sociale et) de la Protection des Populations (DDCSPP) pour les denrées destinées à l'alimentation humaine, sauf les produits d'origine animale ; la Direction Générale de l'Alimentation (DGAL) : pour les produits d'origine animale destinés à l'alimentation humaine ou les denrées en contenant sauf lorsque le risque est lié à un additif, un arôme, un auxiliaire technologique ou un matériau au contact des denrées.
31	Avez-vous des enregistrements (relevé de température*, contrôle à réception des produits, rapport d'analyse...) prouvant l'application effective de l'HACCP ?*						
32	Pour les produits que vous fabriquez, respectez-vous scrupuleusement les durées de vie inscrites dans le GBPH ?						
	Avez-vous fait réaliser par un laboratoire des analyses microbiologiques pour connaître les durées de vie (sauf si vous respectez scrupuleusement les durées de vie du GBPH) ?						
33	Savez-vous quelle autorité alerter immédiatement en cas de suspicion de denrée "corrompue" (suspecte) ?*						
	Avez-vous une procédure d'alerte écrite en cas de suspicion de denrée "corrompue" ?						
	Avez-vous un système de conservation des documents (durées déterminées, système de classement défini...) ?*						
Traçabilité							
34	Dans les activités d'alimentation, l'étiquetage des viandes bovines est-elle aux normes (provenance de la viande bovine : pays de naissance, d'élevage, d'abattage) ?*					x	OBLIGATOIRE : Afficher l'origine de la viande.
35	Pour toutes les activités de restauration traditionnelle ou rapide, les traiteurs et la vente de plats à emporter, sédentaires ou forains, appliquez-vous le logo ou la mention « fait maison » ?*					x	NOUVEAU et OBLIGATOIRE : Depuis le 15 juillet 2014, tous les établissements et professionnels de la restauration sans exception doivent rappeler l'existence de la règle en indiquant de manière visible pour tous les consommateurs la phrase : « Les plats "faits maison" sont élaborés sur place à partir de produits bruts ». L'instauration de la mention "fait maison" et de son logo associé, répond à une double préoccupation : renforcer l'information des consommateurs, à travers un message clair et des critères toujours identiques et valoriser la qualité des professionnels de la restauration lorsqu'ils font le choix de proposer des plats "faits maison". Au sens du décret, le "fait maison" se définit ainsi : un plat "fait maison" est un plat entièrement cuisiné/transformaté sur place, à partir de produits bruts. La mention "fait maison" s'applique aux plats proposés aux consommateurs c'est-à-dire aux préparations culinaires que l'on trouve dans les entrées, les plats de résistance et les desserts. C'est à vous, en tant que professionnel de la restauration, de choisir le dispositif d'information qui vous paraît le plus adapté dès lors qu'il est parfaitement lisible pour tous les consommateurs : sur votre menu, votre ardoise, sur vos cartes, votre vitrine, votre porte, un panneau, votre site Internet... En savoir plus : www.economie.gouv.fr/fait-maison
36	Avez-vous un système de traçabilité amont de vos produits (retracer toutes les étapes de la production d'une denrée alimentaire) ?*						
37	Avez-vous un système de traçabilité aval de vos produits (retracer toutes les étapes de la distribution d'une denrée alimentaire) si vous fournissez d'autres professionnels ?*						
	Avez-vous un système de traçabilité interne de vos produits (retracer toutes les étapes de la transformation d'une denrée alimentaire) ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	5	
Nombre de points :		0	0	0	0	5	
HYGIÈNE SANITAIRE, SALUBRITÉ ET SANTÉ PUBLIQUE							
Coiffure, esthétique, toilettage...							
38	Pour les activités d'esthétique corporelle (coiffeurs, manucures, pédicures, esthéticiennes...) et l'activité de toilettage, utilisez-vous de préférence du matériel à usage unique (cotons, gants...) ?					x	
39	Les instruments (rasoirs, tondeuses, ciseaux, peignes...) sont-ils stérilisés ou désinfectés entre chaque client (ou animal dans le cas de l'activité de toilettage) ?*					x	
40	Du linge propre (serviette, peignoirs...) est-il utilisé pour chaque client ?*					x	
41	Les déchets de votre activité (coton, balayures...) sont-ils aussitôt recueillis dans un récipient muni d'un couvercle ?*						
42	Les locaux et le mobilier sont-ils maintenus en parfait état de propreté (surfaces lisses, facilement nettoyables...) ?*						
43	Vos appareils à bronzage sont-ils déclarés à la Préfecture* et l'affichage des avertissements aux utilisateurs est-il respecté (mention sur l'appareil de bronzage, notice d'utilisation, mention sur les publicités...) ?					x	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions	
Services à la personne								
44	Si vous délivrez des prestations de services à la personne, avez-vous l'autorisation (facultative) délivrée par la Préfecture, afin de bénéficier des avantages fiscaux et sociaux ?*					x		
45	Si vous délivrez des prestations de services auprès des publics fragiles (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées de 60 ans et plus et personnes handicapées), avez-vous l'agrément (obligatoire) ?*					x		
46	Si vous délivrez des prestations de services à la personne auprès des publics fragiles, chacun de vos salariés a-t-il reçu une information aux accidents domestiques, aux règles d'hygiène et de sécurité ?					x		
47	Si vous délivrez des prestations de services à la personne auprès des publics fragiles, proposez-vous une documentation écrite, à jour, complète et précise sur votre offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige ?*							
48	Si vous délivrez des prestations de services à la personne auprès des publics fragiles, vous et vos salariés avez-vous les compétences et qualification requises pour cette activité ?*							
49	Chaque année, réalisez-vous et transmettez-vous à chacun de vos clients une attestation fiscale (avec l'ensemble des mentions obligatoires), afin de leur permettre de bénéficier de l'avantage fiscal (réduction ou crédit d'impôt) ?*							
50	Si vous délivrez des prestations de services à la personne auprès des publics fragiles, vous limitez-vous à ces seules activités (obligation d'activité exclusive) ?*							
Menez-vous des actions de prévention de la maltraitance des publics fragiles ?*								
Prothésistes dentaires								
51	Votre laboratoire est-il déclaré à l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé (ANSM) ?*					x		OBLIGATOIRE : Si vous n'avez pas déclaré votre activité de prothésiste dentaire à l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé (ANSM), rendez-vous sur : http://ansm.sante.fr
52	Remettez-vous la déclaration de conformité (comprenant identification du fabricant, identification du patient, identification du professionnel ayant établi la prescription médicale...) ainsi qu'un bon de livraison avec chaque dispositif sur mesure livrée ?*							
53	Informez-vous le patient destinataire de la prothèse des mises en garde ou précautions à prendre concernant les alliages et matériaux qui la composent ?							
54	Conservez-vous les originaux des prescriptions médicales (pendant 5 ans au moins) ?							
55	Êtes-vous en mesure de fournir les données de traçabilité relatives notamment aux matières premières et à la fabrication des dispositifs sur mesure ?							
56	Avez-vous une procédure de désinfection des empreintes reçues et vous assurez-vous qu'elle est respectée ?							
57+1 2=69	Lors de vos rendez-vous avec des patients, utilisez-vous du matériel à usage unique (gants, gobelets, serviette...) ?					x		
Réponses aux questions :		0	0	0	0	9		
Nombre de points :		0	0	0	0	9		
Nombre de points du chapitre :		0	0	0	0	20		
Nombre maximum de points du chapitre :		0						
Nombre total de questions du chapitre :		20						
MOYENNE GLOBALE		#DIV/0 !						
Remarques / commentaires								

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES CHAPITRE 3

N° Question

- 1 **Code du Travail, Article R4313-1** : « Le fabricant, l'importateur ou tout autre responsable de la mise sur le marché d'un exemplaire neuf ou considéré comme neuf d'une machine ainsi que d'un équipement de protection individuelle [...], établit et signe une déclaration CE de conformité par laquelle il atteste que cette machine ou cet équipement de protection individuelle est conforme aux règles techniques pertinentes de l'annexe qui le concerne et a satisfait aux procédures d'évaluation de la conformité applicables. »
Article R4313-2 : « La déclaration CE de conformité est remise au preneur lors de la vente, de la location, de la cession ou de la mise à disposition à quelque titre que ce soit d'une machine. »
Article R4313-3 : « Un marquage de conformité, constitué par le sigle CE, est apposé de manière visible, lisible et indélébile sur chaque exemplaire de machine ainsi que sur chaque exemplaire d'équipement de protection individuelle. »
Article R4313-6 : « L'exposition, la mise en vente, la vente, la location, l'importation, la cession ou la mise à disposition à quelque titre que ce soit d'une machine ou d'un équipement de protection individuelle neuf ou considéré comme neuf soumis à une procédure d'évaluation de la conformité est subordonnée à la constitution par le fabricant, l'importateur ou par tout autre responsable de la mise sur le marché d'un dossier technique relatif aux moyens mis en œuvre pour en assurer la conformité aux règles techniques applicables. »
- 2 **Code du Travail, Article R4313-14** : « Lors de la vente, de la location, de la cession ou de la mise à disposition à quelque titre que ce soit, en vue de son utilisation, d'un équipement de travail d'occasion ainsi que lors de la vente ou de la cession à quelque titre que ce soit, en vue de son utilisation, d'un équipement de protection individuelle d'occasion [...], le responsable de l'opération remet au preneur un certificat de conformité par lequel il atteste que le produit concerné est conforme aux règles techniques qui lui sont applicables. »
Article R4313-16 : « Le responsable de la location ou de la mise à disposition réitérée d'un équipement de protection individuelle d'occasion s'assure du maintien en état de conformité de cet équipement [...] »
Décret N°93-40 du 11 janvier 1993 relatif aux prescriptions techniques applicables à l'utilisation des équipements de travail [...], aux règles techniques applicables aux matériels d'occasion [...] à la mise en conformité des équipements existants et modifiant le Code du Travail [...]. Article 7 : « L. - A compter du 1er janvier 1997, les équipements de travail en service dans l'entreprise avant le 1er janvier 1993 ne pourront être maintenus en service dans la même entreprise que s'ils sont conformes aux prescriptions techniques d'utilisation définies par la section III du chapitre III du titre III du livre II du Code du Travail [...]. »
- 5 **Code du Travail, Article R4323-1** : « L'employeur informe de manière appropriée les travailleurs chargés de l'utilisation ou de la maintenance des équipements de travail : 1° De leurs conditions d'utilisation ou de maintenance ; 2° Des instructions ou consignes les concernant ; 3° De la conduite à tenir face aux situations anormales prévisibles ; 4° Des conclusions tirées de l'expérience acquise permettant de supprimer certains risques. »
Article R4323-3 : « La formation à la sécurité dont bénéficient les travailleurs chargés de l'utilisation ou de la maintenance des équipements de travail est renouvelée et complétée aussi souvent que nécessaire pour prendre en compte les évolutions de ces équipements. »
- 7 **Code du Travail, Article R4227-28** : « L'employeur prend les mesures nécessaires pour que tout commencement d'incendie puisse être rapidement et efficacement combattu dans l'intérêt du sauvetage des travailleurs. »
Article R4227-29 : « Le premier secours contre l'incendie est assuré par des extincteurs en nombre suffisant et maintenus en bon état de fonctionnement. Il existe au moins un extincteur portatif à eau pulvérisée d'une capacité minimale de 6 litres pour 200 mètres carrés de plancher. Il existe au moins un appareil par niveau. Lorsque les locaux présentent des risques d'incendie particuliers, notamment des risques électriques, ils sont dotés d'extincteurs dont le nombre et le type sont appropriés aux risques. »
Article R4227-33 : « Les installations d'extinction font l'objet d'une signalisation durable aux endroits appropriés. »
- 7 **Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE26** : « Les établissements doivent être dotés d'au moins un extincteur portatif installé dans les conditions définies par l'article MS 39 et en atténuation de cet article avec un minimum d'un appareil pour 300 mètres carrés et un appareil par niveau. »
Article MS 39 : « § 1. Les moyens d'extinction doivent être répartis de préférence dans les dégagements, en des endroits visibles et facilement accessibles. Ils peuvent être protégés à condition de faire l'objet d'une signalisation claire. Ils ne doivent pas apporter de gêne à la circulation des personnes et leur emplacement, repéré par une signalisation durable, doit être tel que leur efficacité ne risque pas d'être compromise par les variations éventuelles de température survenant dans l'établissement. § 2. Les extincteurs portatifs sont judicieusement répartis et appropriés aux risques notamment électriques qu'ils doivent combattre. Il y a un minimum d'un appareil pour 200 m² et par niveau, avec un minimum de deux par établissement. Ils doivent être accrochés à un élément fixe, avec une signalisation durable, sans placer la poignée de portage à plus de 1,20 m du sol. »
- 8 **Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE27** : « 2. - Tous les établissements sont équipés d'un système d'alarme selon les modalités définies ci-dessous : a) L'alarme générale est donnée dans l'établissement recevant du public, par bâtiment si l'établissement en comporte plusieurs ; b) Le signal sonore d'alarme générale ne doit pas permettre la confusion avec d'autres signalisations utilisées dans l'établissement. Il doit être audible de tout point du bâtiment pendant le temps nécessaire à l'évacuation ; c) Le personnel de l'établissement doit être informé de la caractéristique du signal sonore d'alarme générale. Cette information peut être complétée par des exercices périodiques d'évacuation ; d) Le choix du matériel d'alarme est laissé à l'initiative de l'exploitant qui devra s'assurer de son efficacité ; e) Le système d'alarme doit être maintenu en bon état de fonctionnement. »
Code de la Santé Publique, Article R1334-14 : « I. Les articles de la présente section s'appliquent, sauf disposition contraire, aux immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997, qu'ils appartiennent à des personnes privées ou publiques. »
Article R1334-29-4 : « I. — Les propriétaires des parties privatives d'immeubles collectifs d'habitation constituent, conservent et actualisent un dossier intitulé " dossier amiante — parties privatives " comprenant les informations et documents suivants : 1° Le rapport de repérage des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante ; 2° Le cas échéant, la date, la nature, la localisation et les résultats des évaluations périodiques de l'état de conservation, des mesures d'empoussièrement, des travaux de retrait ou de confinement de matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante ou des mesures conservatoires mises en œuvre. II. — Le " dossier amiante — parties privatives " mentionné au I ci-dessus est : 1° Tenu par le propriétaire à la disposition des occupants des parties privatives concernées. [...] ; 2° Communiqué par le propriétaire à toute personne physique ou morale appelée à organiser ou effectuer des travaux dans l'immeuble bâti. [...] ; 3° Communiqué par le propriétaire aux personnes suivantes, sur leur demande et dans le cadre de leurs attributions respectives : a) Agents ou services mentionnés au premier alinéa de l'article L1312-1 ; à l'article L1421-1 et au troisième alinéa de l'article L1422-1 ; b) Inspecteurs et contrôleurs du travail ; c) Agents du service de prévention des organismes de sécurité sociale ; d) Agents du ministère chargé de la construction mentionnés à l'article L151-1 du Code de la Construction et de l'Habitation. »
- 9 **Code du Travail, Article R4224-17** : « Les installations et dispositifs techniques et de sécurité des lieux de travail sont entretenus et vérifiés suivant une périodicité appropriée. Toute déféctuosité susceptible d'affecter la santé et la sécurité des travailleurs est éliminée le plus rapidement possible. La périodicité des contrôles et les interventions sont consignées dans un dossier qui est, le cas échéant, annexé au dossier de maintenance des lieux de travail prévu à l'article R4211-3. »
Article R4227-29 : « Le premier secours contre l'incendie est assuré par des extincteurs [...] maintenus en bon état de fonctionnement. »
Règle APSAD (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommage) R4 "Règle d'installation - Extincteurs portatifs et mobiles" : « Il doit être procédé à un entraînement du personnel dans des conditions telles que chacun des membres de l'équipe de sécurité fasse fonctionner, une fois par an au moins, un extincteur de chacun des types utilisés dans l'établissement. Il est en outre souhaitable que l'ensemble du personnel soit entraîné à la manœuvre des extincteurs. »
- 10 **Arrêté du 10 octobre 2000 fixant la périodicité, l'objet et l'étendue des vérifications des installations électriques au titre de la protection des travailleurs ainsi que le contenu des rapports relatifs aux dites vérifications, Article 5** : « La vérification périodique a pour objet de s'assurer du maintien en état de conformité des installations aux dispositions des sections II à V du décret du 14 novembre 1988 susvisé et des arrêtés pris pour son application. [...] La périodicité des vérifications est fixée à un an, le point de départ de cette périodicité étant la date de la vérification initiale. Toutefois, le délai entre deux vérifications peut être porté à deux ans par le chef d'établissement, si le rapport précédent ne présente aucune observation ou si, avant l'échéance, le chef d'établissement a fait réaliser les travaux de mise en conformité de nature à répondre aux observations contenues dans le rapport de vérification. »
Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE24 : « 1 - Les installations électriques doivent être conformes aux normes les concernant. [...] »
Code du Travail : Article R4226-5 : « L'employeur maintient l'ensemble des installations électriques permanentes en conformité avec les dispositions relatives à la conception des installations électriques applicables à la date de leur mise en service. »
Article R4226-7 : « Les installations électriques et les matériels électriques qui les composent font l'objet de mesures de surveillance et donnent lieu en temps utile aux opérations de maintenance. »
Article R4226-14 : « L'employeur fait procéder à la vérification initiale des installations électriques lors de leur mise en service et après qu'elles ont subi une modification de structure, en vue de s'assurer qu'elles sont conformes aux prescriptions de sécurité prévues au présent chapitre. »
Article R4226-15 : « La vérification initiale est réalisée par un organisme accrédité à cet effet. »
Article R4226-16 : « L'employeur procède ou fait procéder, périodiquement, à la vérification des installations électriques afin de s'assurer qu'elles sont maintenues en conformité avec les règles de santé et de sécurité qui leur sont applicables. »
Article R4226-17 : « Les vérifications périodiques sont réalisées soit par un organisme accrédité, soit par une personne qualifiée appartenant à l'entreprise et dont la compétence est appréciée par l'employeur au regard de critères énoncés dans un arrêté du ministre chargé du travail et du ministre chargé de l'agriculture. »
- 11 **Arrêté du 15 mars 2000 relatif à l'exploitation des équipements sous pression, Article 10** : « [...] § 2. Toute inspection périodique donne lieu à l'établissement d'un compte rendu mentionnant les résultats de tous les essais et contrôles qui ont été effectués. Ce compte rendu est daté et signé par la personne qui a procédé à l'inspection périodique. [...] § 3. L'inspection périodique a lieu aussi souvent que nécessaire, l'intervalle entre deux inspections périodiques ne pouvant dépasser : - [...] ; - dix-huit mois pour les générateurs de vapeur et les récipients à couvercle amovible à fermeture rapide et les récipients à pression de vapeur d'eau ou d'eau surchauffée bénéficiant des dispositions du dernier alinéa du paragraphe 2 de l'article 25 ci-après ; - quarante mois pour les autres récipients sous pression. Si l'état d'un équipement sous pression le justifie, l'exploitant doit réduire cet intervalle. [...] Par exception, les extincteurs ne sont pas assujettis à la périodicité fixée ci-avant. »

- 11 **Arrêté du 8 octobre 1987 relatif au contrôle périodique des installations d'aération et d'assainissement des locaux de travail, Article 1 :** « Les chefs d'établissement sont tenus, en application de l'article R232-5-9 du Code du Travail, d'assurer régulièrement le contrôle des installations d'aération et d'assainissement. »
- Article 4 :** « Locaux à pollution spécifique. 2. Les opérations périodiques suivantes doivent être effectuées et leurs résultats portés sur le dossier de maintenance [...] : a) Au minimum tous les ans : - contrôle du débit global d'air extrait par l'installation ; - contrôle des pressions statiques ou des vitesses aux points caractéristiques de l'installation, notamment au niveau des systèmes de captage ; - examen de l'état de tous les éléments de l'installation (système de captage, gaines, dépoussiéreurs, épureurs, systèmes d'apport d'air de compensation...). b) Au minimum tous les six mois lorsqu'il existe un système de recyclage : - contrôle de la concentration en poussières sans effet spécifique ou en autres polluants dans les gaines de recyclage ou à leur sortie dans un écoulement canalisé ; - contrôle de tous les systèmes de surveillance mis en œuvre. »
- 11 **Arrêté du 30 novembre 2001 fixant les mesures de sécurité concernant l'utilisation des ponts élévateurs pour l'entretien des véhicules roulants (ET-2-A, art. 9, § 6), Article 2 :** « Dans le cas de ponts élévateurs du type « ascenseur hydraulique », un contrôle rigoureux du niveau du liquide doit être effectué au minimum une fois par semaine. Dans le cas de pont élévateur du type « à plate-forme suspendue », un contrôle efficace des organes de suspension doit être effectué au minimum une fois par trimestre. »
- 11 **Arrêté du 1 mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage, Article 23 :** « La vérification générale périodique des appareils de levage soumis à l'article 22 doit avoir lieu tous les douze mois. Toutefois, cette périodicité est de : a) Six mois pour les appareils de levage ci-après : - appareils de levage listés aux II et III de l'article 20 ; - appareils de levage, mais par une énergie autre que la force humaine employée directement, utilisés pour le transport des personnes ou pour déplacer en élévation un poste de travail ; b) Trois mois pour les appareils de levage, mais par la force humaine employée directement, utilisés pour déplacer en élévation un poste de travail. »
- 11 **Décret N°2013-1261 du 27 décembre 2013 relatif à la vente et à la mise à disposition du public de certains appareils utilisant des rayonnements ultraviolets, Article 17 :** I. Tout appareil de bronzage mis à disposition du public fait l'objet d'un contrôle technique initial avant son utilisation. II. Tout établissement où un appareil de bronzage est mis à disposition du public fait l'objet d'un contrôle périodique tous les deux ans par un organisme accrédité. »
- 11 **Arrêté du 7 mai 2007 relatif au contrôle d'étanchéité des éléments assurant le confinement des fluides frigorigènes utilisés dans les équipements frigorifiques et climatiques, Article 3 :** « La fréquence des contrôles d'étanchéité des éléments assurant le confinement des fluides frigorigènes dans les équipements frigorifiques et climatiques est la suivante : - une fois tous les douze mois si la charge en fluide frigorigène de l'équipement est supérieure à deux kilogrammes ; - une fois tous les six mois si la charge en fluide frigorigène de l'équipement est supérieure à trente kilogrammes ; - une fois tous les trois mois si la charge en fluide frigorigène de l'équipement est supérieure à trois cents kilogrammes. »
- 11 **Code de la Route, Article R323-1 :** « Tout propriétaire d'un véhicule mentionné au présent chapitre n'est autorisé à le mettre ou le maintenir en circulation qu'après un contrôle technique ayant vérifié qu'il est en bon état de marche et en état satisfaisant d'entretien. Ce contrôle est effectué à l'initiative du propriétaire, dans les délais prescrits et à ses frais. »
- 11 **Code du Travail, Article R4224-17 :** « Les installations et dispositifs techniques et de sécurité des lieux de travail sont entretenus et vérifiés suivant une périodicité appropriée. Toute défectuosité susceptible d'affecter la santé et la sécurité des travailleurs est éliminée le plus rapidement possible. La périodicité des contrôles et les interventions sont consignées dans un dossier qui est, le cas échéant, annexé au dossier de maintenance des lieux de travail prévu à l'article R4211-3. Ce dossier regroupe notamment la consigne et les documents prévus en matière d'aération, d'assainissement et d'éclairage aux articles R4222-21 et R4223-11. »
- Article R4323-23 :** « Des arrêtés du ministre chargé du travail ou du ministre chargé de l'agriculture déterminent les équipements de travail ou les catégories d'équipement de travail pour lesquels l'employeur procède ou fait procéder à des vérifications générales périodiques afin que soit décelée en temps utile toute détérioration susceptible de créer des dangers. Ces arrêtés précisent la périodicité des vérifications, leur nature et leur contenu. »
- Article R4323-24 :** « Les vérifications générales périodiques sont réalisées par des personnes qualifiées, appartenant ou non à l'établissement, dont la liste est tenue à la disposition de l'inspection du travail. Ces personnes sont compétentes dans le domaine de la prévention des risques présentés par les équipements de travail soumis à vérification et connaissent les dispositions réglementaires afférentes. »
- Article R4323-25 :** « Le résultat des vérifications générales périodiques est consigné sur le ou les registres de sécurité mentionnés à l'article L4711-5. »
- Article R4721-11 :** « L'inspecteur ou le contrôleur du travail peut mettre l'employeur en demeure de réduire l'intervalle entre les vérifications des équipements de travail ou catégories d'équipements de travail prévues par les arrêtés mentionnés à l'article R4323-23 lorsque, en raison notamment des conditions ou de la fréquence d'utilisation, du mode de fonctionnement ou de la conception de certains organes, les équipements de travail sont soumis à des contraintes génératrices d'une usure prématurée susceptible d'être à l'origine de situations dangereuses. »
- 12 **Code du Travail, Article R4227-13 :** « Une signalisation indique le chemin vers la sortie la plus proche ainsi que le chemin vers l'espace d'attente sécurisé ou l'espace équivalent le plus proche. Une autre signalisation identifie ces espaces. Les dégagements qui ne servent pas habituellement de passage pendant la période de travail sont signalés par la mention sortie de secours. »
- Article R4227-14 :** « Les établissements disposent d'un éclairage de sécurité permettant d'assurer l'évacuation des personnes en cas d'interruption accidentelle de l'éclairage normal. »
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE24 :** « § 2. Les escaliers et les circulations horizontales d'une longueur totale supérieure à 10 mètres ou présentant un cheminement compliqué, ainsi que les salles d'une superficie à 100 mètres carrés, doivent être équipés d'une installation d'éclairage de sécurité d'évacuation. S'il est fait usage de blocs autonomes, ceux-ci doivent être conformes aux normes [...] »
- 12 **Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE27 :** « 6 - Dans les établissements implantés en étage ou en sous-sol, un plan schématique, sous forme d'une pancarte inaltérable, doit être apposé à l'entrée, pour faciliter l'intervention des sapeurs-pompiers. Ce plan dit plan d'intervention doit représenter au minimum le sous-sol, le rez-de-chaussée, chaque étage ou l'étage courant de l'établissement. Doivent y figurer, outre les dégagements et les cloisonnements principaux, l'emplacement des divers locaux techniques et autres locaux à risques particuliers, des dispositifs et commandes de sécurité, des organes de coupure des fluides, des organes de coupure des sources d'énergie, des moyens d'extinction fixes et d'alarme »
- 13 **Code du Travail, Article D4711-1 :** « L'employeur affiche, dans des locaux normalement accessibles aux travailleurs, l'adresse et le numéro d'appel : 1° [...] ; 2° Des services de secours d'urgence [...] »
- Article R4227-38 :** « La consigne de sécurité incendie indique : 1° Le matériel d'extinction et de secours qui se trouve dans le local ou à ses abords ; 2° Les personnes chargées de mettre ce matériel en action ; 3° Pour chaque local, les personnes chargées de diriger l'évacuation des travailleurs et éventuellement du public ; 4° Les mesures spécifiques liées à la présence de personnes handicapées, et notamment le nombre et la localisation des espaces d'attentes sécurisés ou des espaces équivalents ; 5° Les moyens d'alerte ; 6° Les personnes chargées d'aviser les sapeurs-pompiers dès le début d'un incendie ; 7° L'adresse et le numéro d'appel téléphonique du service de secours de premier appel, en caractères apparents ; 8° Le devoir, pour toute personne apercevant un début d'incendie, de donner l'alarme et de mettre en œuvre les moyens de premier secours, sans attendre l'arrivée des travailleurs spécialement désignés. »
- Article R4227-39 :** « La consigne de sécurité incendie prévoit des essais et visites périodiques du matériel et des exercices au cours desquels les travailleurs apprennent à reconnaître les caractéristiques du signal sonore d'alarme générale, à localiser et à utiliser les espaces d'attente sécurisés ou les espaces équivalents à se servir des moyens de premier secours et à exécuter les diverses manœuvres nécessaires. Ces exercices et essais périodiques ont lieu au moins tous les six mois. Leur date et les observations auxquelles ils peuvent avoir donné lieu sont consignées sur un registre tenu à la disposition de l'inspection du travail. »
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE27 :** « 4 - Des consignes précises, affichées bien en vue, doivent indiquer : le numéro d'appel des sapeurs-pompiers ; l'adresse du centre de secours de premier appel ; les dispositions immédiates à prendre en cas de sinistre. »
- 14 **Code de la Santé Publique, Article L3342-4 :** « Une affiche rappelant les dispositions du présent titre est apposée dans les débits de boissons à consommer sur place. Un modèle spécifique doit être apposé dans les débits de boissons à emporter. Les modèles et les lieux d'apposition de ces affiches sont déterminés par arrêté du ministre chargé de la santé. »
- Arrêté du 27 janvier 2010 fixant les modèles et lieux d'apposition des affiches prévues par l'article L3342-4 du Code de la Santé Publique, Article 1 :** « L'affiche prévue par l'article L3342-4 du Code de la Santé Publique pour les débits de boissons à consommer sur place reproduit le modèle figurant en annexe 1 du présent arrêté. Elle est apposée à l'intérieur de l'établissement, de manière à être immédiatement visible par la clientèle soit à proximité de l'entrée, soit à proximité du comptoir. »
- Article 2 :** « L'affiche prévue par l'article L3342-4 du Code de la Santé Publique pour les débits de boissons à emporter reproduit le modèle figurant en annexe 2 ou, pour les points de vente de carburant, en annexe 3 du présent arrêté. Elle est apposée à l'intérieur de l'établissement de manière à être immédiatement visible par la clientèle, à proximité des rayons présentant des boissons alcooliques et aux caisses enregistreuse de l'établissement. »
- 15 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre II :** « 1. La conception et l'agencement des locaux où les denrées alimentaires sont préparées, traitées ou transformées (à l'exclusion des salles à manger et des sites et locaux mentionnés dans l'intitulé du chapitre III, mais y compris les locaux faisant partie de moyens de transport) doivent permettre la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène et notamment prévenir la contamination entre et durant les opérations. »
- 18 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 4 :** « 3. Les exploitants du secteur alimentaire prennent, le cas échéant, les mesures d'hygiène spécifiques suivantes : [...] c) respect des exigences en matière de contrôle de la température applicables aux denrées alimentaires ; d) maintien de la chaîne du froid. »
- 19 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre VI :** « 2. Les déchets alimentaires, [...] doivent être déposés dans des conteneurs dotés d'une fermeture, sauf si les exploitants du secteur alimentaire peuvent prouver à l'autorité compétente que d'autres types de conteneurs ou de systèmes d'évacuation utilisés conviennent. Ceux-ci doivent être conçus de manière adéquate, être bien entretenus et faciles à nettoyer et, au besoin, à désinfecter. »
- 20 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre I :** « 1. Les locaux par lesquels circulent les denrées alimentaires doivent être propres et en bon état d'entretien. »
- Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre IX :** « 4. Des méthodes adéquates doivent être mises au point pour lutter contre les organismes nuisibles. Des méthodes adéquates doivent également être mises au point pour empêcher les animaux domestiques d'avoir accès aux endroits où des aliments sont préparés, traités ou entreposés [...] »
- Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre I :** « 10. Les produits de nettoyage et de désinfection ne doivent pas être entreposés dans des zones où les denrées alimentaires sont manipulées. »
- 21 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre XII :** « Les exploitants du secteur alimentaire doivent veiller : 1) à ce que les manutentionnaires de denrées alimentaires soient encadrés et disposent d'instructions et/ou d'une formation en matière d'hygiène alimentaire adaptées à leur activité professionnelle ; 2) à ce que les personnes responsables de la mise au point et du maintien de la procédure visée à l'article 5, paragraphe 1, du présent règlement, ou de la mise en œuvre des guides pertinents dans leur entreprise aient reçu la formation appropriée en ce qui concerne l'application des principes HACCP, et 3) au respect de toute disposition du droit national relative aux programmes de formation des personnes qui travaillent dans certains secteurs de l'alimentation. »

Code Rural et de la Pêche Maritime, Article L233-4 : « Le fonctionnement des établissements de production, de transformation, de préparation, de vente et de distribution de produits alimentaires peut être subordonné à la présence dans les effectifs de ces établissements d'une personne pouvant justifier d'une formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité de l'établissement concerné. Sans préjudice des dispositions prévues à l'article L233-1, les personnes pouvant justifier d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans au sein d'une entreprise du secteur alimentaire comme gestionnaire ou exploitant sont réputées avoir satisfait à l'obligation de formation mentionnée au premier alinéa du présent article. »

Article D233-11 : « Sont tenus, conformément à l'article L233-4, d'avoir dans leur effectif au moins une personne pouvant justifier d'une formation en matière d'hygiène alimentaire adaptée à leur activité les établissements de restauration commerciale relevant des secteurs d'activité suivants : restauration traditionnelle ; cafétérias et autres libres-services ; restauration de type rapide. »

Arrêté du 5 octobre 2011 relatif au cahier des charges de la formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale, Article 2 : « La durée de la formation adaptée à la restauration commerciale est de quatorze heures. Le contenu de la formation est défini dans le référentiel de formation prévu en annexe II du présent arrêté. »

Annexe II, « A. – Objectifs : Ce référentiel permet de mettre en place la formation destinée à des personnels d'entreprises de restauration commerciale pour qu'ils puissent acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer leurs activités dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client. »

Arrêté du 25 novembre 2011 relatif à la liste des diplômes et titres à finalité professionnelle dont les détenteurs sont réputés satisfaire à l'obligation de formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale, Article 1 : « Sont réputés satisfaire à l'obligation de formation prévue à l'article L233-4 du code rural et de la pêche maritime les détenteurs des diplômes et titres à finalité professionnelle de niveau V et supérieurs, inscrits au répertoire national des certifications professionnelles, dont la liste figure en annexe du présent arrêté. »

- 22 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre VIII** : « 1. Toute personne travaillant dans une zone de manutention de denrées alimentaires doit respecter un niveau élevé de propreté personnelle et porter des tenues adaptées et propres assurant, si cela est nécessaire, sa protection. »
Annexe 2, Chapitre I : « 9. Lorsque l'hygiène l'exige, des vestiaires adéquats doivent être prévus en suffisance pour le personnel. »
- 23 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre I** : « 4. Un nombre suffisant de lavabos judicieusement situés et destinés au lavage des mains doit être disponible. Les lavabos destinés au lavage des mains doivent être équipés d'eau courante, chaude et froide, ainsi que de matériel pour le nettoyage et pour le séchage hygiénique des mains. En cas de besoin, les dispositifs de lavage des denrées alimentaires doivent être séparés de ceux destinés au lavage des mains. »
- 24 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Annexe 2, Chapitre I** : « 3. Des toilettes en nombre suffisant, équipées d'une chasse d'eau et raccordées à un système d'évacuation efficace doivent être disponibles. Les toilettes ne doivent pas donner directement sur des locaux utilisés pour la manipulation des denrées alimentaires. »
- 25 **Règlement (CE) n°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 6** : « 2. [...] tout exploitant du secteur alimentaire notifie à l'autorité compétente appropriée, en respectant les exigences de celle-ci, chacun des établissements dont il a la responsabilité et qui mettent en œuvre l'une des étapes de la production, de la transformation et de la distribution des denrées alimentaires, en vue de l'enregistrement d'un tel établissement. Les exploitants du secteur alimentaire veillent, en outre, à ce que les autorités compétentes disposent en permanence d'informations à jour sur les établissements, y compris en signalant toute modification significative de leurs activités et/ou toute fermeture d'un établissement existant. »
Arrêté du 28 juin 1994 relatif à l'identification et à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des denrées animales ou d'origine animale et au marquage de salubrité, Chapitre I, Article 1 : « Tout établissement préparant, traitant, transformant, manipulant ou entreposant des denrées animales ou d'origine animale, soumis à l'obligation de déclaration, est identifié, par le directeur des services vétérinaires, à l'aide d'un numéro [...] »
- 26 **Règlement (CE) N°853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale, Chapitre II, Article 4** : « 2. Sans préjudice de l'article 6, paragraphe 3, du règlement(CE) N°852/2004, les établissements manipulant les produits d'origine animale soumis à des exigences conformément à l'annexe III ne peuvent exercer leurs activités que si l'autorité compétente les a agréés conformément au paragraphe 3 du présent article [...]. 3. Un établissement soumis à l'agrément conformément au paragraphe 2 ne peut exercer son activité que si l'autorité compétente a, conformément au règlement (CE) N°854/2004[...] : a) accordé à l'établissement l'agrément leur permettant de travailler après une visite sur place, ou b) accordé à un établissement un agrément conditionnel. »

Code Rural et de la Pêche Maritime, Article L233-2 : « Les établissements qui préparent, traitent, transforment, manipulent ou entreposent des produits d'origine animale ou des denrées alimentaires en contenant destinés à la consommation humaine sont soumis, selon les cas, à agrément ou à autorisation, lorsque cela est requis par les règlements et décisions communautaires ou par des arrêtés du ministre chargé de l'agriculture. L'agrément ou l'autorisation est délivré par l'autorité administrative. »

Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale, Article 2 : « L'agrément des établissements préparant, transformant, manipulant ou entreposant des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale destinés à la consommation humaine, [...] est délivré préalablement à la mise sur le marché de ces produits ou denrées, par le préfet, [...] L'agrément précise la catégorie de produits et la nature de l'activité pour laquelle il est accordé, en indiquant pour chaque catégorie de produits et/ou nature de l'activité le texte réglementant les conditions sanitaires de préparation et de mise sur le marché qui s'applique dans le cadre de cet agrément. »

Article 3 : « La demande d'un agrément pour un établissement est adressée par l'exploitant de cet établissement, avant sa mise en activité, au préfet du département d'implantation de l'établissement ou d'immatriculation du navire, à l'aide du formulaire CERFA N° 13983 publié sur le site internet du ministère chargé de l'agriculture. »

Article 12 : « Les exploitants de commerce de détail fournissant des denrées d'origine animale à un autre établissement de commerce de détail [...] doivent respecter les trois conditions suivantes : 1° La quantité maximale, pour chaque catégorie de produit cédé à d'autres établissements de commerce de détail, ne dépasse pas la quantité fixée en deuxième colonne des tableaux des annexes 3 et 4, [...] 2° Cette quantité, par catégorie de produits, représente au maximum 30 % de la production totale de l'établissement pour cette catégorie ; 3° La distance entre cet établissement et les établissements livrés est comprise dans un rayon de 80 km autour de l'établissement de commerce de détail fournisseur. [...] En cas de cession à titre gratuit à des établissements caritatifs et à d'autres établissements, seules sont prises en compte pour la détermination des quantités pouvant être livrées les quantités livrées à des établissements autres que les établissements caritatifs. »

Arrêté du 8 septembre 1994 fixant les conditions dans lesquelles certains établissements mettant sur le marché des viandes ou des produits à base de viande peuvent être dispensés de l'agrément sanitaire, Article 2 : « Seuls peuvent être dispensés de l'agrément sanitaire les établissements dont la part cédée à des intermédiaires représente au maximum 30% en poids des produits et ne dépasse pas : - 800 kilogrammes par semaine pour les viandes fraîches de boucherie, à l'exclusion des viandes hachées ; - 250 kilogrammes par semaine pour l'ensemble des produits suivants : viandes fraîches des autres espèces à l'exclusion des viandes hachées, produits à base de viande, plats cuisinés, saucisses crues, chairs à saucisse et préparations de viandes ne contenant pas de viandes hachées. »

Arrêté du 27 avril 2007 modifiant l'arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale, Article 9 : « Les établissements bénéficiant d'une dispense d'agrément au titre des arrêtés du 8 septembre 1994 et du 8 février 1996 susvisés doivent mettre à jour leur dossier de déclaration conformément aux dispositions du titre III avant le 31 décembre 2007. »

- 27 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 5** : « 1. Les exploitants du secteur alimentaire mettent en place, appliquent et maintiennent une ou plusieurs procédures permanentes fondées sur les principes HACCP. »

Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant, Article 3 : « Les températures des produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant, réfrigérées ou congelées, sont conformes aux dispositions définies à l'annexe I sans préjudice, le cas échéant, des températures définies par le règlement (CE) N°853/2004 du 29 avril 2004 susvisé. Toutefois, les produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant peuvent être conservés à une température différente de celles mentionnées à l'annexe I dans des conditions satisfaisant aux modalités prévues : - soit dans des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes d'analyse des dangers et des points critiques pour les maîtriser (HACCP) validés propres au secteur concerné ; [...] »

Arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant, Article 3 : « Les températures des produits et denrées alimentaires mentionnés à l'article 1er qui sont réfrigérés ou congelés et non préemballés sont conformes aux dispositions définies à l'annexe I. Toutefois, les produits et denrées alimentaires peuvent être conservés à une température différente de celles mentionnées à l'annexe I dans des conditions satisfaisant : - soit aux prescriptions des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes d'analyse des dangers et des points critiques pour les maîtriser (HACCP) validés propres au secteur concerné ; [...] »

- 29 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 5** : « 2. Les principes HACCP sont les suivants : [...] f) établir des procédures exécutées périodiquement pour vérifier l'efficacité des mesures visées aux points a) à e), et g) établir des documents et des dossiers en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise pour prouver l'application effective des mesures visées aux points a) à f). Chaque fois que le produit, le procédé ou l'une des étapes subissent une modification, les exploitants du secteur alimentaire reviennent à la procédure et y apportent les changements requis. [...] 4. Les exploitants du secteur alimentaire : [...] b) veillent à ce que tout document décrivant les procédures élaborées conformément au présent article soit à jour à tout moment ; c) conservent tout autre document et dossier pendant une période appropriée. »
- 30 **Règlement (CE) n°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 5** : « 2. Les principes HACCP sont les suivants : [...] b) identifier les points critiques aux niveaux desquels un contrôle est indispensable pour prévenir ou éliminer un danger ou pour le ramener à un niveau acceptable ; c) établir, aux points critiques de contrôle, les limites critiques qui différencient l'acceptabilité de l'inacceptabilité pour la prévention, l'élimination ou la réduction des dangers identifiés ; d) établir et appliquer des procédures de surveillance efficace des points critiques de contrôle ; e) établir les actions correctives à mettre en œuvre lorsque la surveillance révèle qu'un point critique de contrôle n'est pas maîtrisé. »

- 31 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 5 : Article premier** « [...] f) il est nécessaire de fixer des critères microbiologiques et des exigences en matière de contrôle de la température fondés sur une évaluation scientifique des risques. »
Article 4 : « 3. Les exploitants du secteur alimentaire prennent, le cas échéant, les mesures d'hygiène spécifiques suivantes : [...] c) respect des exigences en matière de température applicables aux denrées alimentaires. »
- 31 **Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 5** : « 4. Les exploitants du secteur alimentaire : [...] b) veillent à ce que tout document décrivant les procédures élaborées conformément au présent article soit à jour à tout moment ; c) conservent tout autre document et dossier pendant une période appropriée. »
- 33 **Règlement (CE) 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires, Article 18** : « 3. Tout exploitant du secteur alimentaire informe immédiatement les autorités compétentes lorsqu'il considère ou a des raisons de penser qu'une denrée alimentaire qu'il a mise sur le marché peut être préjudiciable à la santé humaine. Il informe les autorités compétentes des mesures qu'il prend pour prévenir les risques pour le consommateur final. »
Code de la consommation, Article L221-1-3 : « Lorsqu'un producteur ou un distributeur sait que des produits destinés aux consommateurs qu'il a mis sur le marché ne répondent pas aux exigences de l'article L221-1, il en informe immédiatement les autorités administratives compétentes, en indiquant les actions qu'il engage afin de prévenir les risques pour les consommateurs. »
Arrêté du 9 septembre 2004 portant application de l'article L221-1-3 du code de la consommation, Article 3 : « Les autorités auxquelles l'information est adressée sont les suivantes : a) La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour l'information concernant les produits non alimentaires, sous réserve des dispositions du c. et les denrées alimentaires et les aliments pour animaux ne relevant pas de la compétence de la direction générale de l'alimentation ; b) La direction générale de l'alimentation pour l'information concernant les denrées alimentaires animales ou d'origine animale destinées à l'alimentation humaine, sauf lorsque le danger est lié à un additif, un arôme, un auxiliaire technologique ou un matériau destiné à entrer en contact avec ces denrées et pour l'information concernant les aliments médicamenteux destinés aux animaux lorsque le danger est lié à l'aspect médicamenteux. »
- Décret N°2009-1121 du 16 septembre 2009 portant application de l'article L. 214-1 du code de la consommation en ce qui concerne l'hygiène des produits et des denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et des denrées alimentaires en contenant, Article 5** : « Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe : 1° Le fait d'importer, de fabriquer, de détenir en vue de la vente ou de la distribution à titre gratuit, de mettre en vente, de vendre ou de distribuer à titre gratuit des produits ou denrées alimentaires qui ne répondent pas aux caractéristiques hygiéniques définies par les arrêtés prévus au 1° de l'article 2 et par les arrêtés pris en application du décret N°91-409 du 26 avril 1991 demeurés en vigueur ; 2° Le fait de ne pas satisfaire aux prescriptions des arrêtés déterminant les mesures nationales spécifiques relatives à la production, à la transformation, à la distribution, à la conservation et au transport des denrées alimentaires autorisées par le règlement du 29 avril 2004 susvisé. »
- Règlement (CE) N°852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, Chapitre II, Article 5** : « 4. Les exploitants du secteur alimentaire : a) démontrent aux autorités compétentes qu'ils se conforment au paragraphe 1 en respectant les exigences de l'autorité compétente, en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise ; b) veillent à ce que tout document décrivant les procédures élaborées conformément au présent article soit à jour à tout moment ; c) conservent tout autre document et dossier pendant une période appropriée. »
- 34 **Décret N°2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration, Article 1** : « Les dispositions du présent décret sont applicables aux plats contenant un ou plusieurs morceaux de viandes bovines [...] destinés aux consommateurs, dans les établissements proposant des repas à consommer sur place ou dans les établissements proposant des repas à consommer sur place et à emporter ou à livrer. »
Article 2 : « L'origine des viandes bovines mentionnées à l'article 1er est indiquée par l'une ou l'autre des mentions suivantes : 1° "Origine : (nom du pays)", lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage du bovin dont sont issues les viandes ont eu lieu dans le même pays ; 2° "Né et élevé : (nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage)", lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont eu lieu dans des pays différents. Ces mentions sont portées à la connaissance du consommateur, de façon lisible et visible, par affichage, indication sur les cartes et menus, ou sur tout autre support. »
- 35 **Code de la consommation, Article D121-13-3** : « Les professionnels indiquent de manière visible par tous les consommateurs la mention suivante : "Les plats "faits maison" sont élaborés sur place à partir de produits bruts." I. - Lorsque l'ensemble des plats proposés par le professionnel est "fait maison", la mention "fait maison" ou "maison" ou le logo défini par arrêté du ministre chargé du commerce peuvent figurer à un endroit unique visible par tous les consommateurs. Cette disposition s'applique de plein droit aux maîtres-restaurateurs. »
Article D121-13-2 : « Un plat est élaboré sur place lorsqu'il est élaboré dans les locaux de l'établissement dans lequel il est proposé à la vente ou à la consommation. »
- 36 **Règlement (CE) 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires, Article 18** : « 2. Les exploitants du secteur alimentaire et du secteur de l'alimentation animale doivent être en mesure d'identifier toute personne leur ayant fourni une denrée alimentaire, un aliment pour animaux, un animal producteur de denrées alimentaires ou toute substance destinée à être incorporée ou susceptible d'être incorporée dans des denrées alimentaires ou dans des aliments pour animaux. A cet effet, ces exploitants disposent de systèmes et de procédures permettant de mettre l'information en question à la disposition des autorités compétentes, à la demande de celles-ci. »
- 37 **Règlement (CE) 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires, Article 18** : « 3. Les exploitants du secteur alimentaire et du secteur de l'alimentation animale disposent de systèmes et de procédures permettant d'identifier les entreprises auxquelles leurs produits ont été fournis. Cette information est mise à la disposition des autorités compétentes à la demande de celles-ci. »
- 39 **Arrêté du 03 Août 1955, Règlement Sanitaire des Salons de Coiffure, Article 89 e** : « Les objets employés par le coiffeur, manucure et d'une façon générale par toutes les personnes travaillant dans les lieux d'exercice de la profession, doivent être entretenus et utilisés de manière à ne pouvoir en aucun cas être une cause de transmission d'affections contagieuses. Après usage de tout instrument (rasoir, tondeuse, ciseaux, peigne...) il est procédé à sa stérilisation ou à sa désinfection [...]. L'usage d'un stérilisateur spécial est notamment recommandé. L'exploitant d'un salon de coiffure doit prévoir au moins deux jeux d'instruments par fauteuil, de sorte qu'un jeu puisse être désinfecté pendant que l'autre est utilisé. »
Circulaire du 09 Août 1978 relative à la révision du Règlement Sanitaire départemental type, Article 118 : « Les objets employés par les coiffeurs, manucures, pédicures et esthéticiennes sont entretenus de manière à n'être en aucun cas une cause de transmission d'affections contagieuses et l'opérateur doit pour chaque client désinfecter ses instruments. [...] Les coiffeurs, manucures, pédicures et esthéticiennes doivent, lorsqu'un client présente des lésions de la peau ou du cuir chevelu, s'abstenir d'utiliser des instruments destinés à l'usage de la clientèle courante et employer obligatoirement un matériel spécial pour lequel des mesures de désinfection particulièrement rigoureuses sont adoptées. »
- 40 **Arrêté du 03 Août 1955, Règlement Sanitaire des Salons de Coiffure, Article 89 e** : « Des serviettes et peignoirs propres sont utilisés pour chaque client. »
- 41 **Circulaire du 09 Août 1978 relative à la révision du Règlement Sanitaire départemental type, Article 117** : « Les déchets de coton, balayures et autres doivent être aussitôt recueillis dans un récipient muni d'un couvercle. »
- 42 **Circulaire du 09 Août 1978 relative à la révision du Règlement Sanitaire départemental type, Article 117** : « Tous les locaux professionnels des coiffeurs, manucures, pédicures et esthéticiennes doivent être convenablement aérés et éclairés et, d'une façon générale, répondre aux prescriptions d'hygiène concernant les locaux de travail [...]. Les locaux sont interdits à l'habitation et au commerce des denrées alimentaires. Les meubles à usage professionnel ne peuvent être utilisés dans un autre but et doivent être nettoyés fréquemment. »
- 43 **Décret N°2013-1261 du 27 décembre 2013 relatif à la vente et à la mise à disposition du public de certains appareils utilisant des rayonnements ultraviolets, Article 15** : « L'exploitant d'un appareil de bronzage est tenu d'en faire la déclaration auprès du préfet du département du lieu d'utilisation de l'appareil. Cette déclaration comprend la description technique des matériels et indique la formation reçue par le personnel qualifié appelé à les utiliser. Son contenu et sa présentation font l'objet d'un arrêté conjoint des ministres chargés de la santé et de la consommation. »
Arrêté du 20 octobre 2014 relatif à la traçabilité des appareils de bronzage et fixant les modalités du contrôle de ces appareils et les conditions d'accréditation des organismes chargés du contrôle, Article 2 : « La déclaration d'exploitation de tout appareil de bronzage [...] et la déclaration de destruction ou de cession, [...], sont adressées par l'exploitant au préfet de département du lieu d'utilisation de l'appareil de bronzage. Un récépissé de déclaration est adressé à l'auteur de la déclaration, sous réserve de la complétude de la déclaration. »
- 43 **Arrêté du 20 octobre 2014 relatif à la traçabilité des appareils de bronzage et fixant les modalités du contrôle de ces appareils et les conditions d'accréditation des organismes chargés du contrôle, Article 6** : « Les mentions d'avertissement obligatoires figurant sur les corps des appareils de bronzage, [...] : 1° La catégorie UV de l'appareil, [...], sous la forme « type UV1 » ou « type UV3 » ; 2° Les appareils comportant des émetteurs UV doivent être marqués de la gamme de code d'équivalence pour émetteurs ultraviolets, [...]; 3° La mise en garde, en caractères visibles et lisibles : « Le rayonnement ultraviolet peut affecter les yeux et la peau et provoquer par exemple le vieillissement de la peau et jusqu'au cancer de la peau. Lire attentivement les instructions. Porter les lunettes de protection fournies. Certains médicaments et cosmétiques peuvent augmenter la sensibilité. »
Article 7 : « Le contenu et la présentation de l'avertissement prévu aux dispositions du I de l'article 13 du décret du 27 décembre 2013 susvisé sont définis à l'annexe du présent arrêté. »
Article 9 : « I. - Le contenu de l'avertissement [...] : « Attention ! L'exposition aux rayonnements d'un appareil de bronzage peut provoquer des cancers de la peau et des yeux et est responsable d'un vieillissement cutané prématuré. L'existence d'une réglementation du bronzage artificiel ne permet pas d'éliminer les risques sanitaires encourus en cas d'exposition, en particulier le risque de cancer. L'utilisation de ces appareils est interdite aux personnes de moins de 18 ans. Porter les lunettes de protection fournies. » II. - Si le support de la publicité est écrit ou graphique, cet avertissement occupe une surface d'au moins 25 % de la surface totale de la publicité. Si le support de la publicité est électronique, l'avertissement est visible dès que le consommateur accède à la publicité. »

- 44 **Code du Travail, Article L7231-1** : « Les services à la personne portent sur les activités suivantes : 1° La garde d'enfants ; 2° L'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ; 3° Les services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales. »
- Article L7232-1-1** : « À condition qu'elle exerce son activité à titre exclusif, toute personne morale ou entreprise individuelle qui souhaite bénéficier des 1° et 2° de l'article L7233-2 et de l'article L7233-3 déclare son activité auprès de l'autorité compétente dans des conditions et selon des modalités prévues par décret en Conseil d'État. »
- Article D7231-1** : « I. - Les activités de services à la personne soumises à titre facultatif à la déclaration prévue à l'article L7232-1-1 sont, outre celles mentionnées au I du présent article, les activités suivantes : 1° Entretien de la maison et travaux ménagers ; 2° Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ; 3° Travaux de petit bricolage dits " homme toutes mains " ; 4° Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté [...] ; 5° Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ; 6° Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ; 7° Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ; 8° Livraison de repas à domicile ; 9° Collecte et livraison à domicile de linge repassé ; 10° Livraison de courses à domicile ; 11° Assistance informatique et internet à domicile ; 12° Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ; 13° Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ; 14° Assistance administrative à domicile ; 15° Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ; 16° Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au présent article. »
- Article R7232-18** : « La déclaration de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel, mentionnée à l'article L7232-1-1, est effectuée auprès du préfet du département du lieu d'implantation du principal établissement de la personne morale ou du lieu d'établissement de l'entrepreneur individuel. »
- Article L7233-2** : « La personne morale ou l'entreprise individuelle déclarée qui exerce, à titre exclusif, une activité de services à la personne rendus aux personnes physiques bénéficie : 1° Du taux réduit de taxe sur la valeur ajoutée sous les conditions prévues au I de l'article 279 du code général des impôts ; 2° De l'aide sous les conditions prévues à l'article 199 sexdecies du même code. »
- 45 **Code du Travail, Article L7232-1** : « Toute personne morale ou entreprise individuelle qui exerce les activités de service à la personne mentionnées ci-dessous est soumise à agrément délivré par l'autorité compétente suivant des critères de qualité : 1° La garde d'enfants au-dessous d'une limite d'âge fixée par arrêté [...] ; 2° Les activités relevant du 2° de l'article L7231-1, à l'exception des activités dont la liste est définie par décret et qui ne mettent pas en cause la sécurité des personnes. »
- Article D7231-1** : « I. - Les activités de services à la personne soumises à agrément, en application de l'article L7232-1, sont les suivantes : 1° Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté [...] ; 2° Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux ; 3° Garde-malade à l'exclusion des soins ; 4° Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codéur en langage parlé complété ; 5° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes [...] ; 6° Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ; 7° Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante). »
- Article L7232-5** : « L'exigence de qualité nécessaire à l'intervention de toute personne morale ou entreprise individuelle mentionnée aux articles L7232-1 et L7232-1-2 est équivalente à celle requise pour les mêmes publics par la loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale. »
- Article L7232-7** : « Un décret en Conseil d'État détermine les conditions de délivrance, de contrôle et de retrait de l'agrément des personnes morales ou des entreprises individuelles mentionnées aux articles L7232-1 et L7232-1-2, notamment les conditions particulières auxquelles sont soumises celles dont l'activité porte sur la garde d'enfants ou l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes et les modalités de mise en œuvre du régime de la décision implicite d'acceptation de cet agrément. »
- 47 **Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L129-1 du Code du Travail, Article Annexe, III** : « 7. Le gestionnaire offre un accueil physique et un accueil téléphonique cohérent avec son offre de services. Il met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige. Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil du public. 8. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour, un numéro d'appel est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées localement et un suivi des messages téléphoniques est organisé. »
- 48 **Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L129-1 du Code du Travail, Article Annexe, VIII** : « 44. Le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à exercer les emplois proposés, il organise à cette fin son processus de recrutement. 45. Les intervenants : - soit sont titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué [...] ; - soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur concerné [...] ; - soit bénéficient d'un contrat aidé par l'État assorti de mesure de formation professionnelle, soit d'une formation en alternance ; - soit bénéficient d'une formation d'adaptation à l'emploi suivie d'une formation qualifiante, dans le domaine. 46. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire : - soit est titulaire d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué [...] ; - soit dispose d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence [...]. 47. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire justifie de compétences managériales, qui lui permettent : - d'assurer le fonctionnement de la structure agréée dans le respect du cahier des charges ; - de coordonner les interventions et de développer le travail en réseau. »
- 49 **Code du Travail, Article L7233-2** : « La personne morale ou l'entreprise individuelle déclarée qui exerce, à titre exclusif, une activité de services à la personne rendus aux personnes physiques bénéficie : 1° Du taux réduit de taxe sur la valeur ajoutée sous les conditions prévues au I de l'article 279 du Code Général des Impôts ; 2° De l'aide sous les conditions prévues à l'article 199 sexdecies du même code. »
- 50 **Code du Travail, Article L7232-1-1** : « À condition qu'elle exerce son activité à titre exclusif, toute personne morale ou entreprise individuelle qui souhaite bénéficier des 1° et 2° de l'article L7233-2 et de l'article L7233-3 déclare son activité auprès de l'autorité compétente dans des conditions et selon des modalités prévues par décret en Conseil d'État. »
- Article L7232-8** : « Lorsqu'il est constaté qu'une personne morale ou une entreprise individuelle mentionnée aux articles L7232-1 et L7232-1-1 ne se livre pas à titre exclusif à une activité prévue à l'article L7231-1, elle perd le bénéfice des 1° et 2° de l'article L7233-2 et de l'article L241-10 du Code de la Sécurité Sociale. »
- Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L129-1 du Code du Travail, Article Annexe, VI** : « 32. Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs. 33. Les gestionnaires contribuent à la prévention de la maltraitance, notamment par une information du public et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, le gestionnaire transmet un signalement aux autorités compétentes. »
- 51 **Code de la Santé Publique, Article R5211-65** : « - Tout fabricant ayant son siège social en France et qui, [...], met sur le marché en son nom propre des dispositifs médicaux de classe I ou des dispositifs médicaux sur mesure en fait la déclaration au directeur général de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé en indiquant l'adresse de son siège social et la désignation des dispositifs concernés. »
- 52 **Code de la Santé Publique, Article R5211-51** : « Dans le cadre de la procédure applicable aux dispositifs médicaux sur mesure, le fabricant établit une documentation comportant le nom et l'adresse du fabricant, le ou les lieux de fabrication, les informations permettant d'identifier le dispositif concerné, le prescripteur de ce dispositif et, le cas échéant, l'établissement de soins concerné ainsi que les caractéristiques indiquées dans la prescription médicale. Cette documentation comprend également une déclaration indiquant que le dispositif est destiné à l'usage exclusif d'un patient déterminé et comprenant les indications permettant d'identifier ce patient. En outre, le fabricant certifie que le dispositif est conforme aux exigences essentielles et indique, le cas échéant, les exigences essentielles auxquelles il n'a pas été entièrement satisfait, avec mention des motifs. Cette déclaration est jointe aux dispositifs médicaux de classe II a, II b, III et aux dispositifs médicaux implantables actifs et mise à la disposition du patient identifié par son nom, un acronyme ou un code numérique. Le fabricant constitue une documentation permettant d'évaluer la conformité du dispositif médical aux exigences essentielles et prend toutes les mesures nécessaires pour que le procédé de fabrication assure la conformité du dispositif à cette documentation. Le fabricant autorise l'évaluation ou, le cas échéant, la vérification de ces mesures. »
- Arrêté du 15 mars 2010 fixant les modalités d'application des procédures de certification de la conformité définies aux articles R5211-39 à R211-52, pris en application de l'article R5211-53 du Code de la Santé Publique, Article 7** : « Les informations contenues dans les déclarations prévues par le présent article sont conservées pendant une période d'au moins cinq ans. Dans le cas des dispositifs implantables, cette période est d'au moins quinze ans. »

CHAPITRE 4 : ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ

Le chef d'entreprise doit planifier et développer les processus nécessaires à la réalisation du produit et/ou de la prestation en cohérence avec les exigences des clients et les exigences réglementaires et légales.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION							
1	Vous et votre personnel, êtes-vous formés à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication ?						<p>IMPORTANT : Utiliser davantage l'outil informatique pour le suivi et la gestion de l'entreprise et de ses activités.</p> <p>À ENVISAGER : Suivre une formation Informatique (initiation ou perfectionnement).</p> <p>IDÉE ÉCOLO : Configurer votre ordinateur afin qu'il se mette en veille lors de vos absences et qu'il s'éteigne lors de vos absences prolongées. Pensez également à éteindre vos imprimantes et photocopieuses tous les soirs.</p>
2	Avez-vous un accès Internet ?						
	Si vous avez plusieurs ordinateurs, sont-ils reliés en réseau ?						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points :	0	0	0	0	0	
COMMUNICATION ET MARKETING							
Supports commerciaux							
3	Avez-vous, un press-book à destination des clients (compilation de l'ensemble des coupures de presse, photographies, enregistrements concernant l'entreprise...) ?	x					<p>À PLANIFIER : Établir un planning des actions de démarche commerciale envisagées.</p> <p>À PRÉVOIR : Créer une plaquette de l'entreprise présentant les différents produits et/ou prestations.</p> <p>À ENVISAGER : Montrer vos prestations (press-book, showroom, défilement sur écran...).</p> <p>À ENVISAGER : Créer un site Internet et penser à bien le référencer.</p> <p>IDÉE : Mettre en place un cadre numérique en vitrine ou en boutique, cela permet de faire défiler des photos de vos produits et cela ne prend pas de place. L'avantage est que les clients posent des questions et parlent des produits vus.</p> <p>À PRÉVOIR : Mettre en valeur vos compétences et qualifications (affichages des diplômes, articles...).</p> <p>IMPORTANT : Surveiller votre notoriété numérique qui indique la confiance et la perception qu'ont les internautes face à une marque, un nom ou une entreprise. Cette e-réputation provient des informations produites par l'entreprise elle-même, mais aussi par ses fournisseurs, ses clients, ses salariés, ses concurrents... qui peuvent facilement exprimer leur satisfaction ou au contraire leur mécontentement... et par toute une sphère présente sur le Web et qui est capable de modifier en bien ou en mal cette réputation. Quelques conseils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faites une recherche simple sur Google avec le nom de votre entreprise et identifiez les sites d'avis qui parlent de vous. - S'il y a des comptes ouverts où le nom de votre entreprise figure, prenez la main en revendiquant que vous êtes le propriétaire officiel de cette fiche et optimisez le descriptif, les photos et vidéos et n'oubliez pas les liens vers votre site.... - Soyez en veille et à l'écoute de ce qui se dit sur le Web et les réseaux sociaux grâce à des outils d'alertes gratuits, simples et automatiques (Google Alertes par exemple) pour ainsi répondre rapidement aux commentaires. - Répondez aux avis avec courtoisie en toute circonstance...
4	Avez-vous des supports de vente (plaquettes, catalogue des produits et/ou prestations, catalogues fournisseurs à jour, échantillons, mallette commerciale, tablette numérique...) ?		x				
5	Avez-vous un logo et/ou enseigne reconnaissable ?						
6	Avez-vous des cartes de visites, du papier et/ou des enveloppes à en-tête ?	x					
7	Y a-t-il une homogénéité (charte graphique) entre les différents supports commerciaux (cartes de visites, plaquettes, devis, factures...) ?						
	Utilisez-vous du papier recyclé ou éco-labellisé (prospectus, bureau...) ?						
	Faites-vous appel à des imprimeurs respectant l'environnement (ISO 14001, Imprim'vert...) pour l'impression de vos supports commerciaux ?						
8	Le chef d'entreprise et/ou le commercial possèdent-ils un argumentaire préparé (plan de réponse aux objections) ?			x			
9	Communiquez-vous sur vos qualifications et vos compétences (Qualifelec, Qualibat, Maître-Artisan...) ?	x					
10	Avez-vous un site Internet (avec les mentions légales*) et est-il mis à jour régulièrement (ou une page dédiée sur les réseaux sociaux) ?	x					
	Votre site Internet est-il bien référencé dans les principaux moteurs de recherche ?						
	Suivez-vous la fréquentation de votre site Internet (nombre de connections, provenance...) ?						
11	Communiquez-vous sur les médias sociaux (blogs, forums, réseaux sociaux...) pour promouvoir votre entreprise ?						
12	Êtes-vous vigilant à l'image de votre entreprise véhiculée sur le Web (commentaires, avis des clients, réseaux sociaux...) ?						

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	Actions commerciales - Développement des affaires						
	Êtes-vous formé à la stratégie commerciale et/ou au marketing ?						
13	Tenez-vous à jour un fichier client ?				x		
14	Avez-vous déclaré votre fichier client à la CNIL ?*						
15	Menez-vous des actions de fidélisation (carte de vœux, promotion, calendrier...) ?				x		IMPORTANT : En phase de prospection surtout, parler des projets d'avenir et non pas de ce qui va mal, éviter systématiquement les mots à connotation négative, ayez un discours positif...
16	Menez-vous des actions de prospection (mailing, porte ouverte, salon, animation au sein de votre point de vente, carte de parrainage...)?		x				À PRÉVOIR : Créer un fichier client ou au moins un cahier avec les coordonnées des clients réguliers (facilite les prises de commande, suivi, fidélisation).
17	Faites-vous de la publicité (véhicule logoté, insertion annonceur, sponsoring...)?	x					OBLIGATOIRE : Déclarer votre fichier client auprès de la CNIL (gratuit et rapide) par Internet : www.cnil.fr
18	Participez-vous aux animations de quartiers, animations festives... ?						
	Avez-vous déjà effectué des démarches pour développer votre clientèle au-delà de votre zone de chalandise habituelle (agglomération, région, export) ?						
19	La gestion des plannings et rendez-vous est-elle informatisée ?						
20	Faites-vous signer au client un document spécifique s'il dépose un produit ?					x	IMPORTANT : Mesurer l'impact des moyens de publicité utilisés pour vérifier le retour sur investissement.
21	En complément du devis, utilisez-vous d'autres documents spécifiques pour traduire le besoin client (dessin, schéma, échantillon...)?						À PRÉVOIR : Mettre en place des bons de dépôt d'objet ou de matériel.
22	Avez-vous des points de contrôle pour vérifier la conformité de l'offre par rapport au besoin client ?						IDÉE : Activer gratuitement votre compte et référencer votre entreprise sur l'annuaire nationale des entreprises artisanales : www.inter-artisans.fr
23	Effectuez-vous une relance commerciale suite à l'envoi d'un devis ?						
	Informez-vous vos clients sur vos engagements en matière de développement durable ?						
	Communiquez-vous sur vos produits et/ou prestations biologiques, écologiques, éco-conçus, équitables, locaux, de saison, diététiques, sans OGM... ?						
	Réponses aux questions :	5	2	1	2	1	
	Nombre de points :	15	4	1	0	1	
	RÉALISATION DES DEVIS ET FACTURES						
24	Utilisez-vous un logiciel spécifique pour l'établissement des bons de commandes, factures et devis ?						
25	Respectez-vous des délais précis pour la réalisation de vos devis ?	x					IMPORTANT : Réaliser des devis détaillés (main d'œuvre, matériels, TVA...).
26	Les devis sont-ils systématiquement signés par les clients ?*	x					IMPORTANT : Adopter le réflexe systématique, quelle que soit la relation avec le client, de faire signer tout devis, toute demande de travaux supplémentaire, d'établir un document pour le client, à retourner avec sa signature et la mention "bon pour accord".
27	Les devis comportent-ils les mentions obligatoires (taux horaires de main-d'œuvre, prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, frais de déplacement, caractère payant ou gratuit du devis, toute autre condition de rémunération... ainsi que l'assurance obligatoire) ?*	x					À PRÉVOIR : Suivre tous les mois les devis, pour mesurer ceux qui ont été signés et ceux à relancer.
28	Faites-vous un devis complémentaire (avenant) si la demande est modifiée et le faites-vous systématiquement signé ?	x					POUR INFORMATION : Vous pouvez télécharger la version à jour de l'attestation de TVA réduite sur : www.impot.gouv.fr
29	Existe-t-il des conditions générales de vente écrites et sont-elles communiquées aux clients ?*	x					À PRÉVOIR : Rédiger des conditions générales de vente, même si ce n'est pas obligatoire (notamment pour se protéger de toute présomption de discrimination).
30	Si vous appliquez un taux de TVA réduit, faites-vous signer par le client l'attestation de TVA réduite, avant la facturation ?*						OBLIGATOIRE : Les prestataires de services ont l'obligation de remettre une note au particulier lorsque son montant excède 25€ TTC (au lieu de 15,24€ précédemment). En dessous de ce seuil, la remise de la note n'est obligatoire que si le client la demande.
31	Faites-vous systématiquement une facture/note à vos clients ?*	x					
32	Les factures comportent-elles les mentions obligatoires (nom et adresse de l'assujéti et de son client, numéro individuel d'identification, numéros d'identification à la TVA du vendeur et de l'acquéreur, date, numéro unique de la facture, quantité, dénomination précise, prix unitaire HT et TTC, tout rabais et remise, montant de la TVA, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier pour les professionnels... ainsi que l'assurance obligatoire) ?*	x					NOUVEAU et OBLIGATOIRE : La loi Pinel du 18 juin 2014 a instauré pour les professionnels soumis à une obligation d'assurance, l'obligation de mentionner sur leurs devis et factures leur Assurance professionnelle (assurance décennale par exemple pour le secteur du gros œuvre du bâtiment), les coordonnées de l'assureur ou du garant, c'est-à-dire les nom et adresse, ainsi que la couverture géographique de leur contrat ou de leur garantie.
33	Tenez-vous à jour un échéancier des paiements de vos clients ?						
	Réponses aux questions :	7	0	0	0	0	
	Nombre de points :	21	0	0	0	0	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
PRODUCTION - FABRICATION							
55	Remplissez-vous une fiche de suivi de la prestation ou du client (différente du devis) ?						
56	Tenez-vous à jour un planning de production pour l'ensemble des commandes ?						
57	La méthode de réalisation de la prestation est-elle formalisée (ordre des étapes et intervenants) ?						
58	Avez-vous des points de contrôle lors du processus production/fabrication ?						
59	Avez-vous une trace écrite des contrôles effectués lors du processus production/fabrication ?						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points :	0	0	0	0	0	
SUIVI DU CHANTIER - DÉPANNAGE							
60	Avez-vous un planning de suivi des prestations/chantiers ?						
61	Existe-t-il des fiches d'instructions/consignes pour la réalisation du chantier (devis, ordre de service...) ?						
62	Préparez-vous systématiquement votre intervention avant tout déplacement sur un chantier (devis, plans, check-list du matériel, camion, outils...) ?	x					IDÉE : Mettre une affichette d'information sur la durée du chantier et d'excuse pour la gêne occasionnée.
63	Avez-vous des points de contrôle au cours de la prestation (marquage, numérotation des pièces à monter, plan des travaux à effectuer lisibles par tous, tests...) ?						IMPORTANT : Remettre à chacun de vos salariés leur « Carte BTP d'identification professionnelle ». Personnalisée et infalsifiable, elle est un outil de contrôle pour les autorités en charge de procéder à la vérification des situations et permet de lutter contre le travail illégal. Elle peut être demandée à tout moment par les donneurs d'ordre, publics et privés, les clients particuliers...
64	Effectuez-vous des contrôles en compagnie du client ?	x					
65	Vous déplacez-vous sur les chantiers pour contrôler la qualité du travail du personnel ?						
66	Avez-vous une trace écrite des contrôles effectués au cours de la prestation (tests, signature du PV de fin de chantier...) ?						
67	Contactez-vous systématiquement le client en cas de retard quel qu'il soit ?	x					
68	Mettez-vous tout en œuvre pour limiter la gêne occasionnée par le chantier ?	x					
69	Laissez-vous le chantier propre après votre intervention ?	x					
	Réponses aux questions :	5	0	0	0	0	
	Nombre de points :	15	0	0	0	0	
LIVRAISON							
70	Avez-vous un planning des livraisons à jour ?						
71	Le processus de livraison est-il bien défini (données transmises, adresse, code client, définition de la tournée...) ?						IDÉE ÉCOLO : Former le personnel ou se former à une conduite souple pour les déplacements liés aux livraisons des marchandises ou trajets domicile-travail.
72	Avez-vous des points de contrôle lors du processus de livraison (check-list, contrôles des produits à livrer, des adresses, de la tournée, signature du bon de livraison par le client...) ?						IDÉE ÉCOLO : Préférer des modes de déplacement alternatifs ou doux (faire appel à un service de coursiers à vélo, utiliser des véhicules électrique, hybrides...) et optimiser vos tournées de livraison (GPS).
73	Avez-vous une trace écrite des contrôles effectués lors du processus livraison ?						
	Réponses aux questions :	0	0	0	0	0	
	Nombre de points :	0	0	0	0	0	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
COORDINATION DES PROCESSUS – ORGANISATION DOCUMENTAIRE							
74	Avez-vous un classement documentaire méthodique et optimal (classeurs, meubles, dossiers suspendus...)?						<p>IMPORTANT : Tout document émis ou reçu par une entreprise dans l'exercice de son activité doit être conservé pendant certaines durées minimales (même si rien n'empêche l'entreprise de l'archiver plus longtemps, sauf s'il contient des données personnelles). Ces délais de prescription, pendant lesquels l'administration peut mener des contrôles a posteriori, varient en fonction de la nature des papiers à conserver et des obligations légales qui s'y rapportent. Retrouver la liste et les délais de conservation sur : http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F10029.xhtml</p> <p>À PRÉVOIR : Optimiser votre classement documentaire, cela permet de mieux ordonner pour mieux s'y retrouver et gagner du temps.</p> <p>IDÉE ÉCOLO : Lorsque cela est nécessaire, imprimer systématiquement vos documents en recto-verso (voire en « 2 pages par feuille ») et réutiliser les versos non imprimés pour vos brouillons.</p>
75	Tous les documents sont-ils à jour (tarifs de vente et achat, documents commerciaux...)?						
	Les procédures liées à votre activité sont-elles rédigées et régulièrement mises à jour (organisation, prospection commerciale, production, vente, logistique, livraison...)?						
76+1 8=94	Le dernier rapport d'audit Charte Qualité est-il disponible et exploité ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
Nombre de points du chapitre :		51	4	1	0	2	
Nombre maximum de points du chapitre :		66					
Nombre total de questions du chapitre :		24					
MOYENNE GLOBALE		84,85%					
Remarques / commentaires							
<p>Afin de valoriser votre portefeuille clients notamment dans le cadre d'une transmission d'entreprise, il vous est conseillé de le formaliser concrètement et de l'utiliser pour établir un suivi efficace de vos contacts voire même de vos actions de fidélisation à venir. Ces dernières peuvent être appliquées sans forcément induire un budget important.</p>							

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES CHAPITRE 4

N° Question

10

Loi N°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (1), Chapitre II, Article 6 : « III.-1. Les personnes dont l'activité est d'éditer un service de communication au public en ligne mettent à disposition du public, dans un standard ouvert : [...] b) S'il s'agit de personnes morales, leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social ; c) Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication [...] d) Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone du prestataire mentionné au 2 du I. [...] VI.-2. Est puni d'un an d'emprisonnement et de 75 000 Euros d'amende le fait, pour une personne physique ou le dirigeant de droit ou de fait d'une personne morale exerçant l'une des activités définies aux 1 et 2 du I, de ne pas satisfaire aux obligations définies aux quatrième, cinquième et septième alinéas du 7 du I, de ne pas avoir conservé les éléments d'information visés au II ou de ne pas déférer à la demande d'une autorité judiciaire d'obtenir communication desdits éléments. Les personnes morales peuvent être déclarées pénalement responsables de ces infractions dans les conditions prévues à l'article 121-2 du Code Pénal. Elles encourent une peine d'amende, suivant les modalités prévues par l'article 131-38 du même code, ainsi que les peines mentionnées aux 2° et 9° de l'article 131-39 de ce code. L'interdiction mentionnée au 2° de cet article est prononcée pour une durée de cinq ans au plus et porte sur l'activité professionnelle dans l'exercice ou à l'occasion de laquelle l'infraction a été commise. »

14

Loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Article 22 : « I. - A l'exception de ceux qui relèvent des dispositions prévues aux articles 25, 26 et 27 [...], les traitements automatisés de données à caractère personnel font l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. »

Article 23 : « I. - La déclaration comporte l'engagement que le traitement satisfait aux exigences de la loi. Elle peut être adressée à la Commission nationale de l'informatique et des libertés par voie électronique. La commission délivre sans délai un récépissé, le cas échéant par voie électronique. Le demandeur peut mettre en œuvre le traitement dès réception de ce récépissé ; il n'est exonéré d'aucune de ses responsabilités. »

Article 24 : « I. - Pour les catégories les plus courantes de traitements de données à caractère personnel, dont la mise en œuvre n'est pas susceptible de porter atteinte à la vie privée ou aux libertés, la Commission nationale de l'informatique et des libertés établit et publie, après avoir reçu le cas échéant les propositions formulées par les représentants des organismes publics et privés représentatifs, des normes destinées à simplifier l'obligation de déclaration. Ces normes précisent : 1° Les finalités des traitements faisant l'objet d'une déclaration simplifiée ; 2° Les données à caractère personnel ou catégories de données à caractère personnel traitées ; 3° La ou les catégories de personnes concernées ; 4° Les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel sont communiquées ; 5° La durée de conservation des données à caractère personnel. Les traitements qui correspondent à l'une de ces normes font l'objet d'une déclaration simplifiée de conformité envoyée à la commission, le cas échéant par voie électronique. »

Article 34 : « Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. »

Article 38 : « Toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement. Elle a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur. »

Code Pénal, Article 226-17 : « Le fait de procéder ou de faire procéder à un traitement de données à caractère personnel sans mettre en œuvre les mesures prescrites à l'article 34 de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 Euros d'amende. »

26

Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, Article 1 : « Le présent arrêté s'applique : - aux prestations de dépannage, de réparation et d'entretien énumérées en annexe ».

Article 2 : « Les entreprises sont tenues de faire connaître au consommateur, préalablement à tous travaux, les indications suivantes : - les taux horaires de main-d'œuvre T.T.C. ; - les modalités de décompte du temps passé ; - les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées ; - les frais de déplacement, le cas échéant ; - le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ; - le cas échéant, toute autre condition de rémunération. »

Article 3 : « Le professionnel remet un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, à la demande du consommateur ou dès lors que leur montant estimé (devis compris) est supérieur à 150 euros T.T.C. »

27

Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, Article 3 : « [...] Tout devis doit comporter les mentions suivantes : - la date de rédaction ; - le nom et l'adresse de l'entreprise ; - le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ; - le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue [...] ; - les frais de déplacement, le cas échéant ; - la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ; - la durée de validité de l'offre ; - l'indication du caractère payant ou gratuit du devis. Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : "Devis reçu avant l'exécution des travaux". Le prestataire conserve le double du devis [...] »

Loi N°96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat, Article 22-2 : « Les personnes immatriculées au répertoire des métiers ou au registre des entreprises mentionné au IV de l'article 19 de la présente loi relevant du secteur de l'artisanat ainsi que les entrepreneurs relevant du régime prévu à l'article L.133-6-8 du code de la sécurité sociale indiquent, sur chacun de leurs devis et sur chacun de leurs factures, l'assurance professionnelle, dans le cas où elle est obligatoire pour l'exercice de leur métier, qu'ils ont souscrite au titre de leur activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, ainsi que la couverture géographique de leur contrat ou de leur garantie. »

29

Circulaire du 8 décembre 2005 relative aux relations commerciales : « 1. L'article L.441-6 du Code de Commerce prévoit que les conditions générales de vente constituent "le socle de la négociation commerciale". Elles [...] comprennent les conditions de vente, le barème de prix, les conditions de règlement applicables à tous les acheteurs ou à une catégorie d'acheteurs et les réductions de prix. Les conditions générales de vente sont établies par le fournisseur, qu'il soit producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur ; elles visent à informer l'acheteur préalablement à toute transaction du barème de prix et des conditions de vente du vendeur ; elles permettent en outre à l'acheteur de s'assurer qu'il ne fait pas l'objet d'un traitement discriminatoire injustifié de la part de son fournisseur. Les conditions générales de vente doivent être communiquées à tout acheteur de produit ou demandeur de prestation de services qui en fait la demande pour son activité professionnelle [...]. Bien que le Code de Commerce ne prescrive pas d'obligation d'établir des conditions générales de vente, leur rédaction est vivement recommandée. Au demeurant, l'absence de conditions générales de vente peut constituer une présomption de discrimination. »

Code de Commerce, Article L.441-6 : « I. - Tout producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur est tenu de communiquer ses conditions générales de vente à tout acheteur de produits ou tout demandeur de prestations de services qui en fait la demande pour une activité professionnelle. Elles comprennent : - les conditions de vente ; - le barème des prix unitaires ; - les réductions de prix ; - les conditions de règlement. Les conditions générales de vente peuvent être différenciées selon les catégories d'acheteurs de produits ou de demandeurs de prestation de services. Dans ce cas, l'obligation de communication prescrite au premier alinéa porte sur les conditions générales de vente applicables aux acheteurs de produits ou aux demandeurs de prestations de services d'une même catégorie. Les conditions générales de vente constituent le socle unique de la négociation commerciale. Dans le cadre de cette négociation, tout producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur peut convenir avec un acheteur de produits ou demandeur de prestations de services de conditions particulières de vente qui ne sont pas soumises à l'obligation de communication prescrite au premier alinéa. »

30

Code Général des Impôts, Article 279-0 bis : « 1. La taxe sur la valeur ajoutée est perçue au taux réduit de 10% sur les travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien [...] portant sur des locaux à usage d'habitation, achevés depuis plus de deux ans, à l'exception de la part correspondant à la fourniture d'équipements ménagers ou mobiliers ou à l'acquisition de gros équipements fournis dans le cadre de travaux d'installation ou de remplacement du système de chauffage, des ascenseurs, de l'installation sanitaire ou de système de climatisation dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé du budget. [...] 3. Le taux réduit prévu au 1 est applicable aux travaux facturés au propriétaire ou, le cas échéant, au syndicat de copropriétaires, au locataire, à l'occupant des locaux ou à leur représentant à condition que le preneur atteste que ces travaux se rapportent à des locaux d'habitation achevés depuis plus de deux ans et ne répondent pas aux conditions mentionnées au 2 [...] Le prestataire est tenu de conserver cette attestation à l'appui de sa comptabilité. »

31

Code de Commerce, Article L.441-3 : « Tout achat de produits ou toute prestation de service pour une activité professionnelle doivent faire l'objet d'une facturation. Sous réserve des deuxième et troisième alinéas du 3 du I de l'article 289 du code général des impôts, le vendeur est tenu de délivrer la facture dès la réalisation de la vente ou la prestation du service. L'acheteur doit la réclamer. La facture doit être rédigée en double exemplaire. Le vendeur et l'acheteur doivent en conserver chacun un exemplaire. »

Code Général des Impôts, Article 289 : « I.-1. Tout assujéti est tenu de s'assurer qu'une facture est émise, par lui-même, ou en son nom et pour son compte, par son client ou par un tiers [...]. 3. La facture est, en principe, émise dès la réalisation de la livraison ou de la prestation de services. [...] Elle peut être établie de manière périodique pour plusieurs livraisons de biens ou prestations de services distinctes réalisées au profit d'un même acquéreur ou preneur pour lesquelles la taxe devient exigible au cours d'un même mois civil. Cette facture est établie au plus tard à la fin de ce même mois. [...] V. - L'authenticité de l'origine, l'intégrité du contenu et la lisibilité de la facture doivent être assurées à compter de son émission et jusqu'à la fin de sa période de conservation. VI. - Les factures électroniques sont émises et reçues sous une forme électronique quelle qu'elle soit. Elles tiennent lieu de factures d'origine pour l'application de l'article 286 et du présent article. Leur transmission et mise à disposition sont soumises à l'acceptation du destinataire. »

Arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté N°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services, Article 1er : « Toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 euros (TVA comprise). Pour les prestations de services dont le prix est inférieur à 25 euros (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande. »

- 32 **Code de Commerce, Article L441-3** : « Tout achat de produits ou toute prestation de service pour une activité professionnelle doivent faire l'objet d'une facturation. [...], le vendeur est tenu de délivrer la facture dès la réalisation de la vente ou la prestation du service. L'acheteur doit la réclamer. La facture doit être rédigée en double exemplaire. Le vendeur et l'acheteur doivent en conserver chacun un exemplaire. [...] la facture doit mentionner le nom des parties ainsi que leur adresse, la date de la vente ou de la prestation de service, la quantité, la dénomination précise, et le prix unitaire hors TVA des produits vendus et des services rendus ainsi que toute réduction de prix acquise à la date de la vente ou de la prestation de services et directement liée à cette opération de vente ou de prestation de services, à l'exclusion des escomptes non prévus sur la facture. La facture mentionne également la date à laquelle le règlement doit intervenir. Elle précise les conditions d'escompte applicables en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant de l'application des conditions générales de vente, le taux des pénalités exigibles le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement. Le règlement est réputé réalisé à la date à laquelle les fonds sont mis, par le client, à la disposition du bénéficiaire ou de son subrogé. »
- Article L441-6** : « Les conditions de règlement doivent obligatoirement préciser les conditions d'application et le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date. »
- Article D441-5** : « **Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L441-6 est fixé à 40 euros.** »
- Article R123-237** : « Toute personne immatriculée indique sur ses factures, notes de commande, tarifs et documents publicitaires [...] : 1° Le numéro unique d'identification de l'entreprise délivré conformément à l'article D123-235 ; 2° La mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée ; 3° Le lieu de son siège social ; 4° Le cas échéant, qu'elle est en état de liquidation ; [...] 6° Le cas échéant, la qualité de locataire-gérant ou de gérant-mandataire ; [...] »
- Code Général des Impôts, Article 289** : « II.-Un décret en Conseil d'État fixe les mentions obligatoires qui doivent figurer sur la facture. Ce décret détermine notamment les éléments d'identification des parties, les données concernant les biens livrés ou les services rendus et celles relatives à la détermination de la taxe sur la valeur ajoutée. »
- Annexe 2, Article 242 nonies A** : « Les mentions obligatoires qui doivent figurer sur les factures [...] : 1° Le nom complet et l'adresse de l'assujéti et de son client ; 2° Le numéro individuel d'identification [...] ; 3° Les numéros d'identification à la taxe sur la valeur ajoutée du vendeur et de l'acquéreur [...] ; 4° Le numéro d'identification à la taxe sur la valeur ajoutée du prestataire ainsi que celui fourni par le preneur [...] ; 5° Lorsque le redevable de la taxe est un représentant fiscal [...] le numéro individuel d'identification [...] ainsi que son nom complet et son adresse ; 6° Sa date d'émission ; 7° Un numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue [...] ; 8° Pour chacun des biens livrés ou des services rendus, la quantité, la dénomination précise, le prix unitaire hors taxes et le taux de taxe sur la valeur ajoutée [...] ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ; 9° Tous rabais, remises, ristournes ou escomptes [...] ; 10° La date à laquelle est effectuée, ou achevée, la livraison de biens ou la prestation de services ou la date à laquelle est versé l'acompte [...] ; 11° Le montant de la taxe à payer et, par taux d'imposition, le total hors taxe et la taxe correspondante mentionnés distinctement [...] »
- Loi N°96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat, Article 22-2** : « Les personnes immatriculées au répertoire des métiers ou au registre des entreprises mentionné au IV de l'article 19 de la présente loi relevant du secteur de l'artisanat ainsi que les entrepreneurs relevant du régime prévu à l'article L133-6-8 du code de la sécurité sociale indiquent, sur chacun de leurs devis et sur chacune de leurs factures, l'assurance professionnelle, dans le cas où elle est obligatoire pour l'exercice de leur métier, qu'ils ont souscrite au titre de leur activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, ainsi que la couverture géographique de leur contrat ou de leur garantie. »
- 46 **Code du Travail, Article L8222-1** : « Toute personne vérifie lors de la conclusion d'un contrat dont l'objet porte sur une obligation d'un montant minimum en vue de l'exécution d'un travail, de la fourniture d'une prestation de services ou de l'accomplissement d'un acte de commerce, et périodiquement jusqu'à la fin de l'exécution du contrat, que son cocontractant s'acquitte : 1° Des formalités mentionnées aux articles L8221-3 et L8221-5 ; [...] »
- Article R8222-1** : « Les vérifications à la charge de la personne qui conclut un contrat, prévues à l'article L8222-1, sont obligatoires pour toute opération d'un montant au moins égal à 3 000 euros. »
- 49 **Loi N°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, Article 1** : « Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage. »
- Article 3** : « L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant. »

CHAPITRE 5 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le personnel doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. Le chef d'entreprise doit manager son équipe et favoriser l'implication du personnel.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA /NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
PROFIL DU CHEF D'ENTREPRISE							
1	Avez-vous un diplôme (BEP, CAP, BP, BM...) dans la formation/métier que vous exercez (obligatoire pour certaines activités) ?*						À ENVISAGER : Demander le Titre de Maître Artisan, si vous avez au moins 10 ans d'inscription au Registre des Métiers et formé au moins 3 apprentis ou si vous êtes titulaire d'un Brevet de Maîtrise.
2	Êtes-vous formé ou expérimenté en matière de gestion d'entreprise ?						
3	Avez-vous la qualité d'Artisan ou Artisan d'art ?*						
4	Avez-vous le titre de Maître Artisan ou Maître Artisan d'art ?*						
	Êtes-vous formé à la gestion des ressources humaines ou avez-vous réalisé un diagnostic ressources humaines ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
LÉGISLATION SOCIALE							
5	Mettez-vous à disposition du personnel la convention collective (à jour) ?*						OBLIGATOIRE : Vous procurer l'ensemble des affichages obligatoires.
6	Les coordonnées de l'inspection du travail et de la médecine du travail sont-elles affichées ?*						
7	L'ensemble du personnel rencontre-t-il le médecin du travail au moins tous les 24 mois ?*						
	Pendant sa période d'essai, le nouvel embauché rencontre-t-il systématiquement le médecin du travail ?*						
8	Les horaires de travail* et l'ordre des congés payés* sont-ils affichés ?						
9	Pour les activités réglementées (boulangerie...), respectez-vous les jours de fermeture imposés ?*						
10	Si vous avez 11 salariés et plus, avez-vous des représentants du personnel ?*						
	Si vous avez 11 salariés et plus, les informations relatives aux élections des représentants du personnel sont-elles affichées ?*						
11	Si vous avez 20 salariés et plus, y a-t-il un règlement intérieur affiché ?*						
12	Le registre unique du personnel recensant l'embauche de tous les salariés (y compris intérimaires, stagiaires, apprentis...) est-il à jour ?*						
13	Les textes sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et les discriminations sont-ils affichés ?*						
	Avez-vous pris des dispositions pour lutter contre le harcèlement sexuel (affichage du texte de loi...) ?*						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
CONDITIONS DE TRAVAIL							
14	Y a-t-il des vestiaires à destination du personnel (sièges, armoires individuelles...), isolés des locaux de travail (dans l'idéal) et au moins un lavabo, propres et entretenus ?*						OBLIGATOIRE : Mettre l'affichette d'interdiction de fumer, téléchargeable gratuitement sur : www.tabac.gouv.fr
15	Y a-t-il des toilettes (ne communiquant pas directement avec les locaux où le personnel est appelé à séjourner) propres et entretenus (hommes et femmes séparé si plusieurs salariés) ?*						
16	La signalétique de l'affichage de l'interdiction de fumer est-elle respectée ?*						
17	L'interdiction de fumer est-elle respectée par le personnel et les clients ?*	x					
	Avez-vous mis en place des aménagements particuliers (aménagement des locaux, aménagement du temps de travail...) pour les femmes enceintes, pour les personnes handicapées... ?*						
	Y a-t-il, pour le personnel, un emplacement pour se restaurer et/ou une salle de repos ?*						
Réponses aux questions :		1	0	0	0	0	
Nombre de points :		3	0	0	0	0	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
ORGANISATION DU TRAVAIL							
Recrutement							
18	Utilisez-vous vos sites d'emploi via Pôle Emploi, des journaux professionnels ou d'autres sites Internet ?						<p>IMPORTANT : Anticiper les besoins de main-d'œuvre (remplacement des départs en retraite notamment) et les besoins de compétences.</p> <p>ATTENTION : Contrairement à une idée répandue, le statut de bénévole ou d'aide familiale n'existe pas dans les entreprises ! Vous devez absolument vérifier et régulariser votre situation le cas échéant car une personne qui travaille dans (ou pour) l'entreprise, même occasionnellement (comptabilité, vente, accueil téléphonique...), sans statut et sans contrat est en situation de travail dissimulé, ce qui est sanctionné comme délit pénal !</p>
19	Demandez-vous un CV et/ou une lettre de motivation avant l'entretien ?						
	Avez-vous élaboré un guide/une grille pour mener vos entretiens de recrutement ?						
	Mettez-vous à l'essai les candidats au poste ?						
	Prévoyez-vous une période d'intégration pour le nouvel embauché (formation interne, tutorat, livret d'accueil...)?						
20	Pour plus de flexibilité, avez-vous recours à des contrats aidés (allègement de charges), à des contrats à durée déterminée ou à l'intérim dans les périodes de surcharge de travail par exemple ?						
21	Faites-vous systématiquement signer les contrats de travail et avenants aux contrats, aux salariés ?*						
22	Conservez-vous au sein de votre entreprise un dossier pour chaque salarié (contrat de travail, avenant au contrat, fiche de paie, correspondance...)?*						
	Engagez-vous des personnes en difficulté d'insertion (handicapés, chômeurs de longue durée, seniors...)?*						
Définition des missions							
23	Les responsabilités sont-elles clairement définies dans l'entreprise et connues de tous (responsables, fiches de poste pour chaque salarié...)?						<p>IMPORTANT : Mieux définir les missions et positions hiérarchiques de chacun pour éviter les conflits.</p>
24	En cas d'absence du chef d'entreprise, les salariés peuvent-ils assurer le quotidien de l'entreprise (responsable désigné, chef d'équipe...)?					x	
Communication interne							
25	Planifiez-vous au moins une réunion annuelle sur la situation de l'entreprise (projets, objectifs, finances...)?						<p>IMPORTANT : N'oubliez pas qu'une communication efficace, doit aussi bien être descendante (informations du chef d'entreprise à ses salariés) qu'ascendante (informations des salariés au chef d'entreprise), cela permet de favoriser les échanges donc de mieux se comprendre !</p>
	Rédigez-vous et diffusez-vous des comptes-rendus de réunion, notes... ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	1	
Nombre de points :		0	0	0	0	1	
GESTION DES CARRIÈRES							
Développement des compétences							
26	Réalisez-vous des entretiens annuels d'activité (objectifs, évaluation, rémunération...) et des entretiens professionnels bisannuels obligatoires (perspectives d'évolution professionnelle du salarié : changement de poste, promotion... et besoins en formation) ?*						<p>NOUVEAU et OBLIGATOIRE : L'entretien annuel d'activité ou d'évaluation (facultatif) permet de renouveler le dialogue et de faire le point avec chaque salarié. Il a pour fonction principale d'évaluer les performances du salarié, en s'appuyant notamment sur l'atteinte de ses objectifs. Les questions d'évolution, de projet professionnel et de formation peuvent y être abordées, mais bien souvent elles le sont de manière secondaire. Lors de l'entretien professionnel, elles en constituent les questions centrales. L'entretien professionnel (obligatoire depuis le 1er janvier 2015) est organisé tous les 2 ans. L'entretien d'activité concerne tous les salariés de l'entreprise alors que l'entretien professionnel ne s'adresse qu'aux salariés ayant au moins 2 ans d'ancienneté. L'entretien d'activité s'inscrit dans une approche court-termiste, dans la mesure où il vise à mettre en place des mesures correctives pour atteindre ou améliorer ses résultats (améliorer son organisation, réduire son taux d'erreur, mieux gérer ses priorités...) À l'inverse, l'entretien professionnel implique une vision à plus long terme, puisqu'on y aborde la question de l'avenir du salarié au sein de la structure. L'entretien professionnel est également obligatoire pour le salarié à l'issue : d'un congé de maternité, d'un congé parental, d'un congé d'adoption, d'un congé sabbatique, d'un arrêt maladie de plus de 6 mois...</p> <p>OBLIGATOIRE : Vous devez informer vos salariés des heures de DIF acquises jusqu'au 31 décembre 2014, et ce au plus tard le 31 janvier 2015.</p> <p>NOUVEAU : Depuis le 1er janvier 2015, le Compte Personnel de Formation (CPF) a remplacé le Droit Individuel à la Formation (DIF) avec la possibilité de mobiliser pendant six ans les heures non consommées au titre du DIF. Il offre aux salariés et aux demandeurs d'emploi les moyens et les droits de se former et de construire leur carrière. Il est attaché à la personne et non plus au contrat de travail, c'est-à-dire qu'il suit l'individu tout au long de sa vie en lui permettant d'acquérir des heures de formation financées, sans limite de temps, quels que soient les changements de statut professionnel. Les heures accumulées ne sont plus perdues en passant d'un emploi à l'autre. Il permet d'accumuler 150 heures contre 120 pour le DIF et d'acquérir des compétences attestées (qualification, certification, diplôme) en lien avec les besoins de l'économie prévisibles à court ou moyen terme et la sécurisation des parcours professionnels des salariés. Depuis le 5 janvier 2015, chaque salarié a accès à son Compte Personnel de Formation sur le site www.moncompteformation.gouv.fr. Il peut y consulter librement le nombre d'heures acquises et les listes des formations éligibles.</p>
	Pour l'année en cours, avez-vous élaboré un plan de formation pour le personnel (construction par le chef d'entreprise d'un projet de formation) ?						
27	Tout ou partie de vos salariés suivent-ils une formation annuelle ?*						
	Vérifiez-vous les compétences acquises en formation par les salariés ?						
	Connaissez-vous le nombre d'heures passées par le personnel en formation par an (nombre d'heures / effectif) ?						
28	Faites-vous passer les habilitations (électrique, travail en hauteur, risques chimiques...) nécessaires au personnel et conservez-vous les attestations ?						
29	L'ensemble du personnel est-il apte à réaliser des auto-contrôles liés aux différents processus (qualité des produits, respect des réglementations...)?						

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
Motivation - Rémunération							
30	Mesurez-vous le dynamisme et la motivation du personnel (absentéisme, turnover...)?						
31	Appliquez-vous les dispositions en matière de rémunération prévues par votre convention collective, permettant de respecter l'équité salariale?*						
32	Existe-t-il des avantages attribués au personnel (intéressement, mutuelle, 13e mois, Plan Épargne Entreprise, chèques vacances, produits de l'entreprise, assurance...)? <i>Avez-vous instauré des primes liées aux objectifs?</i>						
33	Y a-t-il une reconnaissance et/ou récompense pour les salariés qui proposent des actions d'amélioration à mettre en place dans l'entreprise?						
34	Organisez-vous des "sorties" extraprofessionnelles pour l'ensemble du personnel (repas de fin d'année, week-end...)?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
APPRENTISSAGE							
35	Avez-vous été ou êtes-vous maître d'apprentissage? <i>Participez-vous aux différentes réunions (information, remise de diplômes...) organisées par le CFA ou école de votre/vos apprenti(s)?</i> <i>Êtes-vous membre de jurys d'examens?</i>						À ENVISAGER : Former un apprenti ou stagiaire. N'oubliez pas que la transmission du savoir est essentielle. POUR INFORMATION : La taxe d'apprentissage est un impôt versé par toutes les entreprises ayant rémunéré des salariés. Cette taxe permet de financer les dépenses nécessaires au développement de l'enseignement technologique et professionnel et de l'apprentissage. Une exonération est possible pour les entreprises qui emploient un ou plusieurs apprentis. La taxe d'apprentissage est une obligation fiscale, c'est aussi la seule taxe dont l'entreprise décide une partie de l'affectation. C'est donc une décision d'investissement très importante pour l'avenir des formations et des métiers.
36	Avez-vous embauché un ou plusieurs apprentis que vous avez formés?						
37	Incitez-vous vos apprentis à l'excellence (participation à des concours...)?						
38	Envisagez-vous de recourir à l'apprentissage dans l'avenir?						
39	Savez-vous à quel organisme vous versez la taxe d'apprentissage?*						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
SÉCURITÉ AU TRAVAIL							
Prévention des risques							
40	<i>Vous êtes-vous déjà interrogé sur les risques particuliers que votre activité représente pour vous, vos salariés, vos clients ou vos voisins?</i>	x					
41	L'ensemble du personnel est-il formé à la sécurité (incendie, premiers secours, travaux dangereux...)?*						OBLIGATOIRE et URGENT : Réaliser le Document Unique d'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. Contacter la Médecine du Travail ou la CRAM ou l'ANACT.
42	Avez-vous un Registre Unique de Sécurité (attestations, consignes, résultats et rapports des vérifications périodiques et contrôles techniques de sécurité au travail, registre de maintenance, registre incendie)?*						OBLIGATOIRE : Faire signer, personnaliser et mettre à jour le Document Unique d'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.
43	Avez-vous élaboré votre document d'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs dit document unique, en collaboration avec le personnel (suppression des risques avant le recours aux équipements de protection individuelle)?*						À ENVISAGER : Suivre une formation pour "remplir facilement son document unique".
44	Le document unique est-il mis à jour au moins annuellement et signé par l'ensemble du personnel?*						NOUVEAU et OBLIGATOIRE : A partir du 1er janvier 2015, un compte personnel de prévention de la pénibilité est ouvert à chaque travailleur exposé, au-delà de certains seuils, après application des mesures de protection collective et individuelle (masque, gants, chaussures...) à un ou plusieurs facteurs de pénibilité. Il concerne tous les salariés de l'entreprise employés sur des contrats de droit privé quelle que soit la forme du contrat de travail (CDI, CDD, intérim, emplois saisonniers, temps partiels, contrats aidés...) et quelle que soit la taille de l'entreprise. 10 facteurs ont été recensés mais seulement 4 sont applicables depuis le 1er janvier 2015 (le travail répétitif, les activités exercées en milieu hyperbare, le travail en équipes successives alternantes, le travail de nuit). L'employeur doit :
45	Si votre entreprise est concernée par l'un des 4 facteurs de risques (travail répétitif, de nuit, en équipes, en milieu hyperbare), avez-vous évalué l'exposition de vos salariés exposés et établi pour chacun une fiche individuelle de prévention des expositions?*						- établir la fiche de prévention des expositions qu'il transmettra au travailleur au plus tard, le 31 janvier de l'année suivante ; - la tenir à tout moment à la disposition du salarié ; - remettre au salarié une copie de sa fiche en cas d'arrêt de travail d'au moins 30 jours consécutif à un accident du travail ou une maladie professionnelle, d'arrêt de travail d'au moins 3 mois dans les autres cas, de déclaration de maladie professionnelle ou de départ de l'établissement. La fiche individuelle de pénibilité est établie par l'employeur, en cohérence avec le Document Unique d'évaluation des risques professionnels. En savoir plus : http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F15504.xhtml ou www.preventionpenibilite.fr
	<i>Menez-vous des actions de prévention envers vos salariés pour certains risques spécifiques (accident de la route, stress, troubles musculo-squelettiques : TMS, alcool...)?</i>						
	<i>Avez-vous mis en place une action particulière pour le transport des salariés (sensibilisation au risque routier, aménagement des horaires, co-voiturage...) pour les trajets domicile-travail et trajets professionnels?</i>						
	<i>Suivez-vous le nombre d'accidents du travail pour vos salariés, intérimaires et sous traitants (fréquence, gravité), les coûts qui y sont liés et les comparez-vous aux statistiques officielles?</i>						

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA / NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
Équipements							
46	L'ensemble du personnel a-t-il à sa disposition les équipements de protection individuelle (EPI) appropriés au travail à réaliser, entretenus et remplacés si nécessaire ?*						IMPORTANT : Si votre personnel n'utilise pas les équipements de protection individuelle, leur avez-vous demandé s'ils étaient bien adaptés à leur travail ?
47	Le chef d'entreprise vérifie-t-il que les équipements de protection individuelle sont utilisés par l'ensemble du personnel ?						
48	Avez-vous à disposition des salariés (sur chantier, camion...) une pharmacie ou trousse de premiers secours (sans médicaments) et une "trousse membre sectionné" pour certaines activités ?*						
49	Dans chaque véhicule, avez-vous un triangle de pré-signalisation, des gilets réfléchissants et un éthylotest ?*						
	Les véhicules professionnels sont-ils équipés et entretenus (airbag, limiteur de vitesse, contrôle technique à jour, grille de protection du conducteur...)?						
Produits dangereux							
50	Vos produits dangereux sont-ils toujours étiquetés ?*						IMPORTANT : Demander à vos fournisseurs les fiches de données de sécurité des produits dangereux (gratuit). À PRÉVOIR : Substituer certains produits dangereux par d'autres moins nocifs.
51	Disposez-vous des fiches de données de sécurité pour les produits dangereux ?*						POUR INFORMATION : Jouets, bijoux, peintures, vêtements..., tous sont composés de substances chimiques. Or, certaines peuvent être dangereuses pour la santé humaine et l'environnement. Afin d'éviter tout risque, la réglementation REACH oblige toutes les entreprises de l'Espace Économique Européen à déclarer les substances (dont la quantité excède une tonne) qu'ils fabriquent, importent ou utilisent dans leur activité et à établir quelles sont celles sans danger et à ne plus les utiliser en cas de risque non maîtrisé. REACH est un règlement européen entré en vigueur en 2007 pour sécuriser la fabrication et l'utilisation des substances chimiques dans l'industrie européenne. Il s'agit de recenser, d'évaluer et de contrôler les substances chimiques fabriquées, importées, mises sur le marché européen. En savoir plus : www.developpement-durable.gouv.fr/REACH,30375.html
52+21=73	Si vous êtes distributeur de produits dangereux, avez-vous vérifié que vos fournisseurs ont enregistré leurs substances dans le cadre de la réglementation REACH ?*						
Réponses aux questions :		1	0	0	0	0	
Nombre de points :		3	0	0	0	0	
Nombre de points du chapitre :		6	0	0	0	1	
Nombre maximum de points du chapitre :		6					
Nombre total de questions du chapitre :		3					
MOYENNE GLOBALE		100,00%					
Remarques / commentaires							
Très peu de risques d'accident du travail (uniquement si on viendrait à vouloir passer ses mains dans la cardeuse en fonctionnement. D'ailleurs l'accès au rouleau est difficile). Aucune conséquences environnementales pour le voisinage n'est à constater.							

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES CHAPITRE 5

N° Question

1

Loi N°96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat, Article 16 : « I. - Quels que soient le statut juridique et les caractéristiques de l'entreprise, ne peuvent être exercées que par une personne qualifiée professionnellement ou sous le contrôle effectif et permanent de celle-ci les activités suivantes : - l'entretien et la réparation des véhicules et des machines ; - la construction, l'entretien et la réparation des bâtiments ; - la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux et des équipements utilisant les fluides, ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques ; - le ramonage ; - les soins esthétiques à la personne autres que médicaux et paramédicaux et les modelages esthétiques de confort sans finalité médicale. [...] ; - la réalisation de prothèses dentaires ; - la préparation ou la fabrication de produits frais de boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie et poissonnerie, ainsi que la préparation ou la fabrication de glaces alimentaires artisanales ; - l'activité de maréchal-ferrant. »

Décret N°98-246 du 2 avril 1998 relatif à la qualification professionnelle exigée pour l'exercice des activités prévues à l'article 16 de la loi N° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat, Article 1 : « Les personnes qui exercent l'une des activités mentionnées au I de l'article 16 de la loi du 5 juillet 1996 susvisée ou qui en contrôlent l'exercice par des personnes non qualifiées doivent être titulaires d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'études professionnelles ou d'un diplôme ou d'un titre de niveau égal ou supérieur homologué [...]. A défaut de diplômes ou de titres mentionnés au premier alinéa, ces personnes doivent justifier d'une expérience professionnelle de trois années effectives sur le territoire de l'Union européenne ou un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen acquise en qualité de dirigeant d'entreprise, de travailleur indépendant ou de salarié dans l'exercice de l'un des métiers prévus dans la liste susmentionnée. Les personnes mentionnées au deuxième alinéa peuvent obtenir la délivrance d'une attestation de qualification professionnelle par la chambre de métiers et de l'artisanat de région ou par la chambre régionale de métiers et de l'artisanat dans le ressort de laquelle elles exercent, selon les modalités prévues à l'article 3-1. »

Décret N°97-558 du 29 mai 1997 relatif aux conditions d'accès à la profession de coiffeur, Article 1 : « I.-La personne professionnellement qualifiée [...] susvisée doit être titulaire de l'un des titres ou diplômes suivants : a) Le brevet professionnel de coiffure [...]. b) Le brevet de maîtrise de la coiffure [...]. c) Les diplômes ou les titres homologués ou enregistrés lors de leur délivrance au répertoire national de certification professionnelle [...], dans le même domaine que le brevet professionnel de coiffure et à niveau égal ou supérieur. II.-La personne qualifiée [...] doit être titulaire de l'un des titres ou diplômes suivants : a) Le certificat d'aptitude professionnelle de la coiffure [...]. b) Les diplômes ou les titres homologués ou enregistrés lors de leur délivrance au répertoire national de certification professionnelle [...], dans le même domaine que le brevet professionnel de coiffure et à niveau égal ou supérieur. »

3

Décret N°98-247 du 2 avril 1998 relatif à la qualification artisanale et au répertoire des métiers, Article 1 : « La qualité d'artisan est reconnue de droit par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat de région ou, dans les départements où existe une chambre de métiers et de l'artisanat départementale, par le président de cette dernière, aux personnes physiques, y compris les dirigeants sociaux des personnes morales, qui justifient soit d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'études professionnelles délivré par le ministre de l'éducation nationale, soit d'un titre homologué d'un niveau au moins équivalent dans le métier exercé ou un métier connexe, soit d'une immatriculation dans le métier d'une durée de six années au moins. »

Article 2 : « Sur demande de l'intéressé, la qualité d'artisan d'art est reconnue de droit par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat de région ou, dans les départements où existe une chambre de métiers et de l'artisanat départementale, par le président de cette dernière, aux personnes physiques, y compris les dirigeants sociaux des personnes morales, qui exercent les métiers de l'artisanat d'art dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de l'artisanat et sont titulaires d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un diplôme ou d'un titre de niveau équivalent ou supérieur délivré pour le métier considéré. La qualité d'artisan d'art peut également être reconnue dans les mêmes conditions aux personnes physiques, y compris les dirigeants sociaux de personnes morales, qui justifient d'une durée d'immatriculation au répertoire des métiers de six ans dans le métier d'artisanat d'art considéré. »

4

Décret N°98-247 du 2 avril 1998 relatif à la qualification artisanale et au répertoire des métiers, Article 3 : « Le titre de maître artisan est attribué par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat de région ou, dans les départements où existe une chambre de métiers et de l'artisanat départementale, par le président de cette dernière, aux personnes physiques, y compris les dirigeants sociaux des personnes morales, immatriculées au répertoire des métiers, titulaires du brevet de maîtrise dans le métier exercé ou un métier connexe, après deux ans de pratique professionnelle. Les personnes physiques [...], titulaires d'un diplôme de niveau de formation au moins équivalent au brevet de maîtrise dans le métier exercé ou un métier connexe peuvent, après deux ans de pratique professionnelle, se faire attribuer le titre de maître artisan par la commission régionale des qualifications prévue à l'article 4 s'ils justifient de connaissances en gestion et en psychopédagogie équivalentes à celles des unités de valeur correspondantes du brevet de maîtrise. [...] Le titre de maître artisan peut également être attribué par la commission régionale des qualifications prévue à l'article 4 aux personnes qui sont immatriculées au répertoire des métiers depuis au moins dix ans justifiant, à défaut de diplômes, d'un savoir-faire reconnu au titre de la promotion de l'artisanat ou de leur participation aux actions de formation. »

5

Code du Travail, Article L2262-5 : « Les conditions d'information des salariés et des représentants du personnel sur le droit conventionnel applicable dans l'entreprise et l'établissement sont définies par convention de branche ou accord professionnel. En l'absence de convention ou d'accord, les modalités d'information relatives aux textes conventionnels applicables sont définies par voie réglementaire. »

Article L2262-6 : « L'employeur fournit chaque année au comité d'entreprise, aux délégués syndicaux ou, à défaut, aux délégués du personnel, la liste des modifications apportées aux conventions ou accords applicables dans l'entreprise. A défaut de délégués du personnel, cette information est communiquée aux salariés. »

Article R2262-1 : « A défaut d'autres modalités prévues par une convention ou un accord conclu en application de l'article L2262-5, l'employeur : 1° Donne au salarié au moment de l'embauche une notice l'informant des textes conventionnels applicables dans l'entreprise ou l'établissement ; 2° Tient un exemplaire à jour de ces textes à la disposition des salariés sur le lieu de travail ; 3° Met sur l'intranet, dans les entreprises dotées de ce dernier, un exemplaire à jour des textes. »

6

Code du Travail, Article D4711-1 : « L'employeur affiche, dans des locaux normalement accessibles aux travailleurs, l'adresse et le numéro d'appel : 1° Du médecin du travail ou du service de santé au travail compétent pour l'établissement ; 2° Des services de secours d'urgence ; 3° De l'inspection du travail compétente ainsi que le nom de l'inspecteur compétent. »

7

Code du Travail, Article R4624-1 : « Les actions sur le milieu de travail s'inscrivent dans la mission des services de santé au travail définie à l'article L4622-2. Elles comprennent notamment : 1° La visite des lieux de travail ; 2° L'étude de postes en vue de l'amélioration des conditions de travail, de leur adaptation dans certaines situations ou du maintien dans l'emploi ; 3° L'identification et l'analyse des risques professionnels ; 4° L'élaboration et la mise à jour de la fiche d'entreprise [...]. »

Article R4624-16 : « Le salarié bénéficie d'examen médicaux périodiques, au moins tous les vingt-quatre mois, par le médecin du travail. Ces examens médicaux ont pour finalité de s'assurer du maintien de l'aptitude médicale du salarié au poste de travail occupé et de l'informer sur les conséquences médicales des expositions au poste de travail et du suivi médical nécessaire. »

Code du Travail, Article R4624-10 : « Le salarié bénéficie d'un examen médical avant l'embauche ou au plus tard avant l'expiration de la période d'essai par le médecin du travail. Les salariés soumis à une surveillance médicale renforcée en application des dispositions de l'article R4624-18 ainsi que ceux qui exercent l'une des fonctions mentionnées à l'article L6511-1 du Code des Transports bénéficient de cet examen avant leur embauche. »

8

Code du Travail, Article L3171-1 : « L'employeur affiche les heures auxquelles commence et finit le travail ainsi que les heures et la durée des repos. Lorsque la durée du travail est organisée dans les conditions fixées par l'article L3122-2, l'affichage comprend la répartition de la durée du travail dans le cadre de cette organisation. La programmation individuelle des périodes d'astreinte est portée à la connaissance de chaque salarié dans des conditions déterminées par voie réglementaire. »

8

Code du Travail, Article D3141-5 : « La période de prise des congés payés est portée par l'employeur à la connaissance des salariés au moins deux mois avant l'ouverture de cette période. »

Article D3141-6 : « L'ordre des départs en congé est communiqué à chaque salarié un mois avant son départ, et affiché dans les locaux normalement accessibles aux salariés. »

9

Code du Travail, Article L3132-29 : « Lorsqu'un accord est intervenu entre les organisations syndicales de salariés et les organisations d'employeurs d'une profession et d'une zone géographique déterminées sur les conditions dans lesquelles le repos hebdomadaire est donné aux salariés, le préfet peut [...] ordonner la fermeture au public des établissements de la profession ou de la zone géographique concernée pendant toute la durée de ce repos. »

10

Code du Travail, Article L2312-1 : « Le personnel élit des délégués dans tous les établissements de onze salariés et plus. »

Article L2312-2 : « La mise en place des délégués du personnel n'est obligatoire que si l'effectif de onze salariés et plus est atteint pendant douze mois, consécutifs ou non, au cours des trois années précédentes. »

Article L2261-22 : « I.-Pour pouvoir être étendue, la convention de branche conclue au niveau national [...] contient en outre des clauses portant sur : 1° L'exercice du droit syndical et la liberté d'opinion des salariés, le déroulement de carrière des salariés exerçant des responsabilités syndicales et l'exercice de leurs fonctions ; 2° Les délégués du personnel, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, les comités d'entreprise et le financement des activités sociales et culturelles gérées par ces comités. »

Article L2314-26 : « Les délégués du personnel sont élus pour quatre ans. Leur mandat est renouvelable. »

Code du Travail, Article L2324-3 : « L'employeur informe le personnel tous les quatre ans par tout moyen permettant de conférer date certaine à cette information de l'organisation des élections. Le document diffusé précise la date envisagée pour le premier tour. Celui-ci doit se tenir, au plus tard, le quarante-cinquième jour suivant la diffusion, sous réserve qu'une périodicité différente n'ait pas été fixée par accord en application de l'article L2314-27. Lorsque l'organisation de l'élection est consécutive au franchissement du seuil mentionné à l'article L2322-2, le premier tour doit se tenir dans les quatre-vingt-dix jours suivant le jour de la diffusion. »

11

Code du Travail, Article L1311-2 : « L'établissement d'un règlement intérieur est obligatoire dans les entreprises ou établissements employant habituellement vingt salariés et plus. »

Article R1321-1 : « Le règlement intérieur est affiché à une place convenable et aisément accessible dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux et à la porte des locaux où se fait l'embauche. »

12

Code du Travail, Article L1221-13 : « Un registre unique du personnel est tenu dans tout établissement où sont employés des salariés. Les noms et prénoms de tous les salariés sont inscrits dans l'ordre des embauches. Ces mentions sont portées sur le registre au moment de l'embauche et de façon indélébile. Les nom et prénoms des stagiaires accueillis dans l'établissement sont inscrits dans l'ordre d'arrivée, dans une partie spécifique du registre unique du personnel. »

- 13 **Code du Travail, Article L1142-6** : « Dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche, les personnes mentionnées à l'article L1132-1 sont informées par tout moyen du texte des articles 225-1 à 225-4 du code pénal. »
- Code Pénal, Article 225-1** : « Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation ou identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée. »
- Article 225-2** : « La discrimination définie aux articles 225-1 et 225-1-1, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elle consiste : [...] 3° A refuser d'embaucher, à sanctionner ou à licencier une personne [...]; 5° A subordonner une offre d'emploi, une demande de stage ou une période de formation en entreprise à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ou prévue à l'article 225-1-1; 6° A refuser d'accepter une personne à l'un des stages visés par le 2° de l'article L412-8 du Code de la Sécurité Sociale. »
- Code du Travail Article L1153-5** : « L'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement sexuel. Le texte de l'article 222-33 du Code Pénal est affiché dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche. »
- Article 222-33** : « I. - Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. II. - Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers. »
- 14 **Code du Travail, Article R4228-1** : « L'employeur met à la disposition des travailleurs les moyens d'assurer leur propreté individuelle, notamment des vestiaires, des lavabos, [...] et, le cas échéant, des douches. »
- Article R4228-2** : « Les vestiaires collectifs et les lavabos sont installés dans un local spécial de surface convenable, isolé des locaux de travail et de stockage et placé à proximité du passage des travailleurs. Lorsque les vestiaires et les lavabos sont installés dans des locaux séparés, la communication entre ceux-ci doit pouvoir s'effectuer sans traverser les locaux de travail ou de stockage et sans passer par l'extérieur. »
- Article R4228-3** : « Le sol et les parois des locaux affectés aux vestiaires collectifs et lavabos sont tels qu'ils permettent un nettoyage efficace. Ces locaux sont tenus en état constant de propreté. »
- Article R4228-5** : « Dans les établissements employant un personnel mixte, des installations séparées sont prévues pour les travailleurs masculins et féminins. »
- Article R4228-6** : « Les vestiaires collectifs sont pourvus d'un nombre suffisant de sièges et d'armoires individuelles ininflammables. Ces armoires permettent de suspendre deux vêtements de ville. [...] Les armoires individuelles sont munies d'une serrure ou d'un cadenas. »
- Article R4228-16** : « Lorsque l'aménagement des vestiaires collectifs, lavabos et douches ne peut, pour des raisons tenant à la disposition des locaux de travail, être réalisé dans les conditions prévues par la présente section ou, pour les travailleurs handicapés, conformément à l'article R4225-7, l'employeur peut demander à l'inspecteur du travail de le dispenser de certaines de ces obligations. »
- Article R4534-139** : « L'employeur met à la disposition des travailleurs un local-vestiaire : 1° Convenablement aéré et éclairé, et suffisamment chauffé ; 2° Nettoyé au moins une fois par jour et tenu en état constant de propreté ; 3° Pourvu d'un nombre suffisant de sièges. [...] Lorsque l'exigüité du chantier ne permet pas d'équiper le local d'armoires-vestiaires individuelles en nombre suffisant, le local est équipé de patères en nombre suffisant. »
- Article R4534-140** : « Lorsque les installations prévues à l'article R4534-139 ne sont pas adaptées à la nature du chantier, des véhicules de chantier spécialement aménagés à cet effet peuvent être utilisés pour permettre aux travailleurs d'assurer leur propreté individuelle, de disposer [...] de vestiaires et, si possible, de douches à l'abri des intempéries. »
- 15 **Code du Travail, Article R4228-18** : « L'employeur met à la disposition des travailleurs les moyens d'assurer leur propreté individuelle, notamment [...] des cabinets d'aisance. »
- Article R4228-10** : « [...] Dans les établissements employant un personnel mixte, les cabinets d'aisance sont séparés pour le personnel féminin et masculin. Les cabinets d'aisance réservés aux femmes comportent un récipient pour garnitures périodiques. »
- Article R4228-11** : « Les cabinets d'aisance ne peuvent communiquer directement avec les locaux fermés dans lesquels les travailleurs sont appelés à séjourner. Ils sont aménagés de manière à ne dégager aucune odeur. Ils sont équipés de chasse d'eau et pourvus de papier hygiénique. »
- Article R4228-13** : « Le sol et les parois des cabinets d'aisance sont en matériaux imperméables permettant un nettoyage efficace. L'employeur fait procéder au nettoyage et à la désinfection des cabinets d'aisances et des urinoirs au moins une fois par jour. »
- Article R4228-14** : « Les portes des cabinets d'aisance sont pleines et munies d'un dispositif de fermeture intérieure décondamnable de l'extérieur. »
- Article R4534-140** : « Lorsque les installations prévues à l'article R4534-139 ne sont pas adaptées à la nature du chantier, des véhicules de chantier spécialement aménagés à cet effet peuvent être utilisés pour permettre aux travailleurs d'assurer leur propreté individuelle, de disposer de cabinets d'aisances [...]. »
- Article R4534-144** : « Sur les chantiers, des cabinets d'aisance conformes aux dispositions de l'article R4228-11 sont mis à la disposition des travailleurs. »
- Article R4534-145** : « Lorsque la disposition des lieux ne permet pas de mettre en place les véhicules de chantier, le local réfectoire et les cabinets d'aisance, prévus aux articles R4534-140, R4534-142 et R4534-144, l'employeur recherche à proximité du chantier un local ou un emplacement offrant des conditions au moins équivalentes. »
- 16 **Arrêté du 1er décembre 2010 fixant les modèles de signalisation prévus par l'article R3511-6 du Code de la Santé Publique, Article 1** : « La signalisation rappelant le principe de l'interdiction de fumer dans les lieux mentionnés à l'article R3511-1 du code de la santé publique, et prévue à l'article R3511-6 de ce code, reproduit le modèle en annexe 1 du présent arrêté. Toutefois, les signalisations éditées ou imprimées avant la date de publication du présent arrêté et conformes aux annexes 1 ou 2 de l'arrêté du 22 janvier 2007 sont réputées valides. »
- 17 **Code de la Santé Publique, Article R3511-1** : « L'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif mentionnée à l'article L3511-7 s'applique : 1° Dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail [...]. »
- Code du Travail, Article R4225-2** : « L'employeur met à la disposition des travailleurs de l'eau potable et fraîche pour la boisson. »
- Article R4225-5** : « Un siège approprié est mis à la disposition de chaque travailleur à son poste de travail ou à proximité de celui-ci. »
- Article R4225-6** : « Le poste de travail ainsi que les locaux sanitaires et de restauration que les travailleurs handicapés sont susceptibles d'utiliser dans l'établissement sont aménagés de telle sorte que ces travailleurs puissent y accéder aisément. Leurs postes de travail ainsi que les signaux de sécurité qui les concernent sont aménagés si leur handicap l'exige. »
- Article R4225-7** : « Des installations sanitaires appropriées sont mises à la disposition des personnes handicapées. »
- Article L1225-7** : « La salariée enceinte peut être affectée temporairement dans un autre emploi, à son initiative ou à celle de l'employeur, si son état de santé médicalement constaté l'exige. [...] L'affectation temporaire ne peut excéder la durée de la grossesse et prend fin dès que l'état de santé de la femme lui permet de retrouver son emploi initial. »
- Article L1225-16** : « La salariée bénéficiaire d'une autorisation d'absence pour se rendre aux examens médicaux obligatoires prévus par l'article L2122-1 du Code de la Santé Publique dans le cadre de la surveillance médicale de la grossesse et des suites de l'accouchement. Le conjoint salarié de la femme enceinte ou la personne salariée liée à elle par un pacte civil de solidarité ou vivant maritalement avec elle bénéficie également d'une autorisation d'absence pour se rendre à trois de ces examens médicaux obligatoires au maximum. Ces absences n'entraînent aucune diminution de la rémunération et sont assimilées à une période de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés ainsi que pour les droits légaux ou conventionnels acquis par la salariée au titre de son ancienneté dans l'entreprise. »
- Article L1225-30** : « Pendant une année à compter du jour de la naissance, la salariée allaitant son enfant dispose à cet effet d'une heure par jour durant les heures de travail. »
- Code du Travail, Article R4228-19** : « Il est interdit de laisser les travailleurs prendre leur repas dans les locaux affectés au travail. »
- Article R4228-23** : « Dans les établissements dans lesquels le nombre de travailleurs souhaitant prendre habituellement leur repas sur les lieux de travail est inférieur à vingt-cinq, l'employeur met à leur disposition un emplacement leur permettant de se restaurer dans de bonnes conditions de santé et de sécurité. Par dérogation à l'article R4228-19, cet emplacement peut, sur autorisation de l'inspecteur du travail et après avis du médecin du travail, être aménagé dans les locaux affectés au travail, dès lors que l'activité de ces locaux ne comporte par l'emploi de substances ou de préparations dangereuses. »

- 21 **Code du Travail, Article L1221-1** : « Le contrat de travail est soumis aux règles du droit commun. Il peut être établi selon les formes que les parties contractantes décident d'adopter.
- Article L1221-2** : « Le contrat de travail à durée indéterminée est la forme normale et générale de la relation de travail. »
- Article L1242-12** : « Le contrat de travail à durée déterminée est établi par écrit et comporte la définition précise de son motif. A défaut, il est réputé conclu pour une durée indéterminée. »
- Directive 91/533/CEE du Conseil, du 14 octobre 1991, relative à l'obligation de l'employeur d'informer le travailleur des conditions applicables au contrat ou à la relation de travail, Article 2** : « 1. L'employeur est tenu de porter à la connaissance du travailleur salarié auquel la présente directive s'applique, ci-après dénommé « travailleur », les éléments essentiels du contrat ou de la relation de travail. »
- Article 3** : « 1. L'information sur les éléments visés à l'article 2 paragraphe 2 peut résulter de la remise au travailleur, deux mois au plus tard après le début de son travail : a) d'un contrat de travail écrit et/ou b) d'une lettre d'engagement et/ou c) d'un ou de plusieurs autres documents écrits, dès lors que l'un de ces documents comporte au moins l'ensemble des éléments visés à l'article 2 paragraphe 2 points a), b), c), d), h) et i). 2. Lorsqu'aucun des documents visés au paragraphe 1 n'est remis au travailleur dans le délai qu'ils prévoient, l'employeur est tenu de lui remettre, deux mois au plus tard après le début de son travail, une déclaration écrite signée par l'employeur et contenant au moins les éléments visés à l'article 2 paragraphe 2. Au cas où le ou les documents visés au paragraphe 1 ne contiennent qu'une partie des éléments requis, la déclaration écrite prévue au premier alinéa du présent paragraphe porte sur les éléments restants. 3. Au cas où le contrat ou la relation de travail prend fin avant l'expiration du délai de deux mois à compter du début de son travail, l'information prévue à l'article 2 et au présent article doit être fournie au travailleur au plus tard à l'expiration de ce délai. »
- Article 5** : « 1. Toute modification des éléments visés à l'article 2 paragraphe 2 et à l'article 4 paragraphe 1 doit faire l'objet d'un document écrit à remettre par l'employeur au travailleur dans les plus brefs délais et au plus tard un mois après la date de la prise d'effet de la modification concernée. 2. Le document écrit visé au paragraphe 1 n'est pas obligatoire en cas de modification des dispositions législatives, réglementaires, administratives ou statutaires, ou des conventions collectives auxquelles les documents visés à l'article 3, le cas échéant complètent en application de l'article 4 paragraphe 1, font référence. »
- Accord National Interprofessionnel du 11 Janvier 2008 sur la Modernisation du marché du travail, Article 11** : « Plusieurs évolutions doivent contribuer à la réalisation de cet objectif : [...] L'amélioration de la lisibilité des droits contractuels : Les salariés et les entreprises ont besoin, dans le cours de leurs relations contractuelles, de lisibilité et de sécurité, en particulier, lorsque le parcours professionnel du salarié est amené à évoluer. Le contrat de travail, lorsqu'il est écrit, ou un document informatif annexé à la lettre d'engagement, doit informer le salarié lors de son embauche des conditions d'accès à la connaissance des droits directement applicables à son contrat de travail en application d'un accord d'entreprise ou de branche. Par ailleurs, le contrat de travail doit déterminer ceux de ses éléments qui ne pourront être modifiés sans l'accord du salarié. »
- Arrêté du 23 juillet 2008 portant extension de l'accord national interprofessionnel sur la modernisation du marché du travail, Article 1** : « Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans son champ d'application, les dispositions de l'accord national interprofessionnel sur la modernisation du marché du travail du 11 janvier 2008, sous réserve de l'application des dispositions de la loi N°2008-596 du 25 juin 2008 portant modernisation du marché du travail et des décrets N°2008-715 et N°2008-716 du 18 juillet 2008 portant diverses mesures relatives à la modernisation du marché du travail. »
- 22 **Code du Travail, Article L3243-4** : « L'employeur conserve un double des bulletins de paie des salariés ou les bulletins de paie remis aux salariés sous forme électronique pendant cinq ans. »
- Article L8113-6** : « Lorsque des garanties de contrôle équivalentes sont maintenues, les entreprises peuvent, dans les conditions et limites déterminées par décret, déroger à la conservation des bulletins de paie et à la tenue de certains registres pour tenir compte du recours à d'autres moyens, notamment informatiques. »
- Code de la Sécurité Sociale, Article L243-12** : « Les agents des organismes de sécurité sociale mentionnés aux articles L114-10 et L243-7 peuvent, à tout moment, exiger des employeurs soumis à leur contrôle la communication des doubles des bulletins de paie mentionnés au dernier alinéa de l'article L143-3 du Code du Travail. Ces doubles sont conservés par l'employeur pendant cinq ans. »
- Code du Travail, Article L5212-1** : « Les dispositions du présent chapitre s'appliquent à tout employeur, occupant vingt salariés et plus [...]. »
- Article L5212-2** : « Tout employeur emploie, dans la proportion de 6 % de l'effectif total de ses salariés, à temps plein ou à temps partiel, des travailleurs handicapés, mutilés de guerre et assimilés, mentionnés à l'article L5212-13. »
- 26 **Code du travail, Article L6315-1** : « I. - A l'occasion de son embauche, le salarié est informé qu'il bénéficie tous les deux ans d'un entretien professionnel avec son employeur consacré à ses perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualifications et d'emploi. Cet entretien ne porte pas sur l'évaluation du travail du salarié. Cet entretien professionnel, qui donne lieu à la rédaction d'un document dont une copie est remise au salarié, est proposé systématiquement au salarié qui reprend son activité à l'issue d'un congé de maternité, d'un congé parental d'éducation, d'un congé de soutien familial, d'un congé d'adoption, d'un congé sabbatique, d'une période de mobilité volontaire sécurisée mentionnée à l'article L222-12, d'une période d'activité à temps partiel au sens de l'article L1225-47 du présent code, d'un arrêt longue maladie prévu à l'article L324-1 du code de la sécurité sociale ou à l'issue d'un mandat syndical. II. - Tous les six ans, l'entretien professionnel mentionné au I du présent article fait un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié. Cette durée s'apprécie par référence à l'ancienneté du salarié dans l'entreprise. Cet état des lieux, qui donne lieu à la rédaction d'un document dont une copie est remise au salarié, permet de vérifier que le salarié a bénéficié au cours des six dernières années des entretiens professionnels prévus au I et d'apprécier s'il a : 1° Suivi au moins une action de formation ; 2° Acquis des éléments de certification par la formation ou par une validation des acquis de son expérience ; 3° Bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle. »
- 27 **Code du Travail, Article L6321-1** : « L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme. »
- Article L6312-1** : « L'accès des salariés à des actions de formation professionnelle continue est assuré : 1° A l'initiative de l'employeur, le cas échéant, dans le cadre d'un plan de formation ; 2° A l'initiative du salarié notamment par la mobilisation du compte personnel de formation prévu à l'article L6323-1 et dans le cadre du congé individuel de formation défini à l'article L6322-1 ; 3° Dans le cadre des périodes de professionnalisation prévues à l'article L6324-1 ; 4° Dans le cadre des contrats de professionnalisation prévus à l'article L6325. »
- 31 **Code du Travail, Article L2261-22** : « I. - Pour pouvoir être étendue, la convention de branche conclue au niveau national [...] contient en outre des clauses portant sur : [...] 3° Les éléments essentiels servant à la détermination des classifications professionnelles et des niveaux de qualification ; 4° Le salaire minimum national professionnel des salariés sans qualification et l'ensemble des éléments affectant le calcul du salaire applicable par catégories professionnelles, ainsi que les procédures et la périodicité prévues pour sa révision. [...] 9° L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la suppression des écarts de rémunération et les mesures tendant à remédier aux inégalités constatées ; 10° L'égalité de traitement entre salariés et la prévention des discriminations ; 11° Les conditions propres à concrétiser le droit au travail des personnes handicapées. »
- Article L3221-2** : « Tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes. »
- 39 **Code Général des Impôts, Article 224** : « I. Il est établi une taxe, dite taxe d'apprentissage, dont le produit, net des dépenses admises en exonération en application des articles 226 bis, 227 et 227 bis, favorise l'égal accès à l'apprentissage sur le territoire national et contribue au financement d'actions visant au développement de l'apprentissage dans les conditions prévues à l'article L6241-2 du Code du Travail. »
- Article 1599 quinquièmes A** : « I - Il est institué une contribution au développement de l'apprentissage dont le produit est reversé aux fonds régionaux de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue mentionnés à l'article L4332-1 du Code Général des Collectivités Territoriales. Cette contribution est due par les personnes ou entreprises redevables de la taxe d'apprentissage en application de l'article 224. »
- 41 **Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Article PE27** : « 5 - Le personnel doit être instruit sur la conduite à tenir en cas d'incendie et être entraîné à la manœuvre des moyens de secours. »
- Code du Travail, Article L4141-2** : « L'employeur organise une formation pratique et appropriée à la sécurité au bénéfice : 1° Des travailleurs qu'il embauche ; 2° Des travailleurs qui changent de poste de travail ou de technique ; 3° Des salariés temporaires, à l'exception de ceux auxquels il est fait appel en vue de l'exécution de travaux urgents nécessités par des mesures de sécurité et déjà dotés de la qualification nécessaire à cette intervention ; 4° A la demande du médecin du travail, des travailleurs qui reprennent leur activité après un arrêt de travail d'une durée d'au moins vingt et un jours. Cette formation est répétée périodiquement dans des conditions déterminées par voie réglementaire ou par convention ou accord collectif de travail. »
- Article R4141-2** : « L'employeur informe les travailleurs sur les risques pour leur santé et leur sécurité d'une manière compréhensible pour chacun. Cette information ainsi que la formation à la sécurité sont dispensées lors de l'embauche et chaque fois que nécessaire. »
- Article L4141-4** : « Le financement des actions de formation à la sécurité est à la charge de l'employeur. »
- Article R4624-3** : « Le médecin du travail a libre accès aux lieux de travail. Il y réalise des visites soit à son initiative, soit à la demande de l'employeur ou du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel. »
- Article R4224-15** : « Un membre du personnel reçoit la formation de secouriste nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence dans : 1° Chaque atelier où sont accomplis des travaux dangereux ; 2° Chaque chantier employant vingt travailleurs au moins pendant plus de quinze jours où sont réalisés des travaux dangereux. Les travailleurs ainsi formés ne peuvent remplacer les infirmiers. »
- Article R4224-16** : « En l'absence d'infirmiers, ou lorsque leur nombre ne permet pas d'assurer une présence permanente, l'employeur prend, après avis du médecin du travail, les mesures nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés et aux malades. Ces mesures qui sont prises en liaison notamment avec les services de secours d'urgence extérieurs à l'entreprise sont adaptées à la nature des risques. Ces mesures sont consignées dans un document tenu à la disposition de l'inspecteur du travail. »
- 42 **Code du Travail, Article L4711-1** : « Les attestations, consignes, résultats et rapports relatifs aux vérifications et contrôles mis à la charge de l'employeur au titre de la santé et de la sécurité au travail comportent des mentions obligatoires déterminées par voie réglementaire. »
- Article L4711-2** : « Les observations et mises en demeure notifiées par l'inspection du travail en matière de santé et de sécurité, de médecine du travail et de prévention des risques sont conservées par l'employeur. »
- Article L4711-5** : « Lorsqu'il est prévu que les informations énumérées aux articles L4711-1 et L4711-2 figurent dans des registres distincts, l'employeur est autorisé à réunir ces informations dans un registre unique dès lors que cette mesure est de nature à faciliter la conservation et la consultation de ces informations. »
- Article D4711-2** : « Les attestations, consignes, résultats et rapports relatifs aux vérifications et contrôles mis à la charge de l'employeur au titre de la santé et de la sécurité au travail sont datés. Ils mentionnent l'identité de la personne ou de l'organisme chargé du contrôle ou de la vérification ainsi que celle de la personne qui a réalisé le contrôle ou la vérification. »
- Article D4711-3** : « Sauf dispositions particulières, l'employeur conserve les documents concernant les observations et mises en demeure de l'inspection du travail ainsi que ceux concernant les vérifications et contrôles mis à la charge des employeurs au titre de la santé et de la sécurité au travail des cinq dernières années et, en tout état de cause, ceux des deux derniers contrôles ou vérifications. »
- Article R4323-26** : « Le résultat des vérifications générales périodiques est consigné sur le ou les registres de sécurité mentionnés à l'article L4711-5. »
- Article R4323-27** : « Le registre de sécurité et les rapports peuvent être tenus et conservés sur tout support dans les conditions prévues par l'article L8113-6. »
- Article R4227-39** : « La consigne de sécurité incendie prévoit des essais et visites périodiques du matériel et des exercices [...]. Ces exercices et essais périodiques ont lieu au moins tous les six mois. Leur date et les observations auxquelles ils peuvent avoir donné lieu sont consignées sur un registre tenu à la disposition de l'inspection du travail. »

- 43 **Code du Travail, Article L4121-1** : « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : 1° Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ; 2° Des actions d'information et de formation ; 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »
- Article L4121-2** : « L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants : 1° Éviter les risques ; 2° Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ; 3° Combattre les risques à la source ; 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production [...] ; 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ; 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ; 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel [...] ; 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ; 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs. »
- Article L4121-3** : « L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail. Cette évaluation des risques tient compte de l'impact différencié de l'exposition au risque en fonction du sexe. A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement. Lorsque les documents prévus par les dispositions réglementaires prises pour l'application du présent article doivent faire l'objet d'une mise à jour, celle-ci peut être moins fréquente dans les entreprises de moins de onze salariés, sous réserve que soit garanti un niveau équivalent de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat après avis des organisations professionnelles concernées. »
- Article R4121-1** : « L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L4121-3. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement. »
- Article R4121-4** : « Le document unique d'évaluation des risques est tenu à la disposition : 1° Des travailleurs ; 2° Des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou des instances qui en tiennent lieu ; 3° Des délégués du personnel ; 4° Du médecin du travail ; 5° Des agents de l'inspection du travail [...]. Un avis indiquant les modalités d'accès des travailleurs au document unique est affiché à une place convenable et aisément accessible dans les lieux de travail. [...] »
- Article R4141-3-1** : « L'employeur informe les travailleurs sur les risques pour leur santé et leur sécurité. Cette information porte sur : 1° Les modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques, prévu à l'article R4121-1 ; 2° Les mesures de prévention des risques identifiés dans le document unique d'évaluation des risques ; [...] ; 5° Les consignes de sécurité incendie et instructions mentionnées à l'article R4227-37 ainsi que l'identité des personnes chargées de la mise en œuvre des mesures prévues à l'article R4227-38. »
- Article R4741-1** : « Le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues aux articles R4121-1 et R4121-2, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe. La récidive est réprimée conformément aux articles 132-11 et 132-15 du Code Pénal. »
- 44 **Code du Travail, Article R4121-2** : « La mise à jour du document unique d'évaluation des risques est réalisée : 1° Au moins chaque année ; 2° Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail [...] ; 3° Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie. »
- 45 **Code du Travail, Article L4121-3-1** : « Pour chaque facteur de risques professionnels déterminés par décret et liés à des contraintes physiques marquées, à un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail susceptibles de laisser des traces durables identifiées et irréversibles sur sa santé, l'employeur consigne dans une fiche, selon des modalités déterminées par décret, les conditions de pénibilité auxquelles le travailleur est exposé, la période au cours de laquelle cette exposition est survenue ainsi que les mesures de prévention mises en œuvre par l'employeur pour faire disparaître ou réduire ces facteurs durant cette période. »
- Article L4161-1** : « Pour chaque travailleur exposé, au-delà de certains seuils, après application des mesures de protection collective et individuelle, à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels liés à des contraintes physiques marquées, à un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail susceptibles de laisser des traces durables identifiées et irréversibles sur sa santé, l'employeur consigne dans une fiche les conditions de pénibilité résultant de ces facteurs auxquelles le travailleur est exposé, la période au cours de laquelle cette exposition est survenue ainsi que les mesures de prévention mises en œuvre par l'employeur pour faire disparaître ou réduire l'exposition à ces facteurs durant cette période. Les facteurs de risques professionnels et les seuils d'exposition, ainsi que les modalités et la périodicité selon lesquelles la fiche individuelle est renseignée par l'employeur, sont déterminés par décret. Cette fiche individuelle est établie en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L4121-3. Elle est communiquée au service de santé au travail qui la transmet au médecin du travail. Elle complète le dossier médical en santé au travail de chaque travailleur. Elle précise de manière apparente et claire le droit pour tout salarié de demander la rectification des informations contenues dans ce document. Le modèle de cette fiche est fixé par arrêté du ministre chargé du travail après avis du Conseil d'orientation sur les conditions de travail. Une copie de cette fiche est remise au travailleur à son départ de l'établissement, en cas d'arrêt de travail excédant une durée fixée par décret ou de déclaration de maladie professionnelle. Elle est tenue à sa disposition à tout moment. Les informations contenues dans ce document sont confidentielles et ne peuvent pas être communiquées à un autre employeur auprès duquel le travailleur sollicite un emploi. En cas de décès du travailleur, ses ayants droit peuvent obtenir cette copie. Les entreprises utilisatrices mentionnées à l'article L1251-1 transmettent à l'entreprise de travail temporaire les informations nécessaires à l'établissement par cette dernière de la fiche individuelle. Les conditions dans lesquelles les entreprises utilisatrices transmettent ces informations et les modalités selon lesquelles l'entreprise de travail temporaire établit la fiche de prévention des expositions sont définies par décret en Conseil d'Etat. »
- Article D4161-1** : « Pour chaque travailleur exposé à un ou plusieurs des facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article D4161-2 au-delà des seuils fixés au même article, l'employeur établit la fiche de prévention des expositions prévue à l'article L4161-1 et la transmet au travailleur au terme de chaque année civile et, au plus tard, le 31 janvier de l'année suivante. Pour les travailleurs dont le contrat s'achève au cours de l'année civile, il l'établit et la transmet au travailleur au plus tard le dernier jour du mois suivant la date de fin de contrat. Cette fiche recense les facteurs de risques auxquels le travailleur a été exposé. L'exposition de chaque travailleur est évaluée par l'employeur au regard des conditions habituelles de travail caractérisant le poste occupé, apprécies en moyenne sur l'année, notamment à partir des données collectives mentionnées au 1° de l'article R4121-1-1. Cette évaluation prend en compte, le cas échéant, les situations types d'exposition identifiées dans l'accord collectif de branche étendu au code de travail. L'employeur peut également prendre en compte des documents d'aide à l'évaluation des risques, notamment des référentiels de branche, dont la nature et la liste sont fixées par arrêté conjoint des ministres chargés du travail et des affaires sociales. »
- Article R4162-1** : « I.-Au terme de chaque année civile et au plus tard le 31 janvier de l'année suivante, l'employeur déclare, dans le cadre de la déclaration prévue à l'article L133-5-4 du code de la sécurité sociale, pour les travailleurs titulaires d'un contrat de travail dont la durée est supérieure ou égale à l'année civile, le ou les facteurs de risques professionnels définis à l'article D4161-2, auxquels ils ont été exposés au-delà des seuils fixés au même article au cours de l'année civile considérée, conformément aux informations qu'il a consignés dans la fiche de prévention des expositions. »
- Article R4162-2** : « I.-Pour les salariés titulaires d'un contrat de travail dont la durée est supérieure ou égale à l'année civile, la déclaration prévue aux I et III de l'article R4162-1 donne lieu à l'inscription par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés sur son compte personnel de prévention de la pénibilité de : 1° Quatre points lorsqu'il est exposé à un seul facteur de risque professionnel ; 2° Huit points lorsqu'il est exposé à plusieurs facteurs de risques professionnels. [...] Chaque période d'exposition de trois mois à un facteur de risque professionnel donne lieu à l'attribution d'un point. Chaque période d'exposition de trois mois à plusieurs facteurs de risques professionnels donne lieu à l'attribution de deux points. III.-Le nombre total de points inscrits sur le compte personnel de prévention de la pénibilité ne peut excéder cent points au cours de la carrière professionnelle du salarié. »
- Article L4162-1** : « Les salariés des employeurs de droit privé ainsi que le personnel des personnes publiques employé dans les conditions du droit privé peuvent acquérir des droits au titre d'un compte personnel de prévention de la pénibilité, dans les conditions définies au présent chapitre. »
- Article L4162-4** : « I. - Le titulaire du compte personnel de prévention de la pénibilité peut décider d'affecter en tout ou partie les points inscrits sur son compte à une ou plusieurs des trois utilisations suivantes : 1° La prise en charge de tout ou partie des frais d'une action de formation professionnelle continue en vue d'accéder à un emploi non exposé ou moins exposé à des facteurs de pénibilité ; 2° Le financement du complément de sa rémunération et des cotisations et contributions sociales légales et conventionnelles en cas de réduction de sa durée de travail ; 3° Le financement d'une majoration de durée d'assurance vieillesse et d'un départ en retraite avant l'âge légal de départ en retraite de droit commun. »
- 46 **Code du Travail, Article R4311-9** : « Sont considérés comme des équipements de protection individuelle, au sens de l'article R4311-8 : 1° Un ensemble constitué par plusieurs dispositifs ou moyens, associés de façon solidaire en vue de protéger une personne contre un ou plusieurs risques susceptibles d'être encourus simultanément ; 2° Un dispositif ou moyen protecteur solidaire, de façon dissociable ou non dissociable, d'un équipement individuel non protecteur, tel que vêtement de travail, porté ou tenu par une personne en vue de déployer une activité ; 3° Tout composant interchangeable d'un équipement de protection individuelle, indispensable à son bon fonctionnement et utilisé exclusivement pour cet équipement de protection individuelle. »
- Article L4321-1** : « Les équipements de travail et les moyens de protection mis en service ou utilisés dans les établissements destinés à recevoir des travailleurs sont équipés, installés, utilisés, réglés et maintenus de manière à préserver la santé et la sécurité des travailleurs, y compris en cas de modification de ces équipements de travail et de ces moyens de protection. »
- Article R4323-95** : « Les équipements de protection individuelle et les vêtements de travail mentionnés à l'article R4321-4 sont fournis gratuitement par l'employeur qui assure leur bon fonctionnement et leur maintien dans un état hygiénique satisfaisant par les entretiens, réparations et remplacements nécessaires. »
- Article R4323-96** : « Les équipements de protection individuelle sont réservés à un usage personnel dans le cadre des activités professionnelles de leur attributaire. Toutefois, si la nature de l'équipement ainsi que les circonstances exigent l'utilisation successive de cet équipement de protection individuelle par plusieurs personnes, les mesures appropriées sont prises pour qu'une telle utilisation ne pose aucun problème de santé ou d'hygiène aux différents utilisateurs. »
- Article R4323-100** : « Les vérifications périodiques sont réalisées par des personnes qualifiées, appartenant ou non à l'établissement, dont la liste est tenue à la disposition de l'inspection du travail. »
- Article R4323-101** : « Le résultat des vérifications périodiques est consigné sur le ou les registres de sécurité mentionnés à l'article L4711-5. »
- Arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des équipements de protection individuelle qui doivent faire l'objet des vérifications générales périodiques prévues à l'article R233-42-2 du Code du Travail, Article 1** : « [...] les équipements de protection individuelle suivants, en service ou en stock, doivent avoir fait l'objet, depuis moins de douze mois au moment de leur utilisation, de la vérification générale périodique prévue à l'article R233-42-2 du Code du Travail : - appareils de protection respiratoire autonomes destinés à l'évacuation ; - appareils de protection respiratoire et équipements complets destinés à des interventions accidentelles en milieu hostile ; - gilets de sauvetage gonflables ; - systèmes de protection individuelle contre les chutes de hauteur ; - stocks de cartouches filtrantes antigaz pour appareils de protection respiratoire. »

- 48 **Code du Travail, Article R4224-14** : « Les lieux de travail sont équipés d'un matériel de premiers secours adapté à la nature des risques et facilement accessible. »
Article R4224-16 : « En l'absence d'infirmiers, ou lorsque leur nombre ne permet pas d'assurer une présence permanente, l'employeur prend, après avis du médecin du travail, les mesures nécessaires pour assurer les premiers secours aux accidentés et aux malades. Ces mesures qui sont prises en liaison notamment avec les services de secours d'urgence extérieurs à l'entreprise sont adaptées à la nature des risques. Ces mesures sont consignées dans un document tenu à la disposition de l'inspecteur du travail. »
Article R4224-23 : « Le matériel de premiers secours fait l'objet d'une signalisation par panneaux. »
- 49 **Code de la Route, Article R416-19** : « En circulation, le conducteur doit disposer de ce triangle. II. - Le conducteur doit revêtir un gilet de haute visibilité conforme à la réglementation lorsqu'il est amené à sortir d'un véhicule immobilisé sur la chaussée ou ses abords à la suite d'un arrêt d'urgence. En circulation, le conducteur doit disposer de ce gilet à portée de main. »
Article L234-14 : « A compter d'une date et dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État, tout conducteur d'un véhicule automobile devra justifier de la possession d'un éthylotest. »
Article R234-7 : « Tout conducteur d'un véhicule terrestre à moteur, à l'exclusion d'un cyclomoteur, doit justifier de la possession d'un éthylotest, non usagé, disponible immédiatement. »
- 50 **Code du Travail, Article L4411-6** : « [...] les vendeurs ou distributeurs de substances ou de mélanges dangereux, ainsi que les employeurs qui en font usage, procèdent à l'étiquetage de ces substances ou mélanges dans des conditions déterminées par le règlement (CE) N° 1272/2008 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges et par voie réglementaire. »
Arrêté du 9 novembre 2004 définissant les critères de classification et les conditions d'étiquetage et d'emballage des préparations dangereuses [...], Article 26 : « Tout emballage doit porter de manière lisible et indélébile les indications suivantes : 1. Le nom commercial ou la désignation de la préparation ; 2. Le nom, l'adresse complète et le numéro de téléphone du responsable de la mise sur le marché établi à l'intérieur de la Communauté, qu'il s'agisse du fabricant, de l'importateur ou du distributeur ; 3. Le nom chimique de la substance ou des substances présentes dans la préparation, [...]. 4. Les symboles et indications de danger. [...]. 5. Les phrases de risque (phrases de risque R). [...]. 6. Les conseils de prudence (phrases S). [...] 7. La quantité nominale (masse nominale ou volume nominal) du contenu pour les préparations offertes ou vendues au public. »
Article 29 : « Lorsque les mentions imposées par les articles 24 à 28 du présent arrêté se trouvent sur une étiquette, celle-ci doit être fixée solidement sur une ou plusieurs faces de l'emballage, de façon que ces mentions puissent être lues horizontalement lorsque l'emballage est disposé de façon normale. Les dimensions de l'étiquette sont fixées à l'annexe VI de l'arrêté du 20 avril 1994 susvisé et l'étiquette est destinée exclusivement à recevoir les informations exigées par le présent arrêté et, si nécessaire, des indications complémentaires d'hygiène ou de sécurité. »
- 51 **Code du Travail, Article R4411-73** : « Le fournisseur d'une substance ou préparation dangereuse fournit au destinataire de cette substance ou préparation une fiche de données de sécurité conforme [...]. »
Article R4624-4 : Code du Travail, Article R4411-73 : « Le fournisseur d'une substance ou mélange dangereux fournit au destinataire de cette substance ou mélange une fiche de données de sécurité conforme [...]. »
Article R4412-5 : « L'employeur évalue les risques encourus pour la santé et la sécurité des travailleurs pour toute activité susceptible de présenter un risque d'exposition à des agents chimiques dangereux. »
- 52+21
=73 **Règlement (CE) N°1907/2006 du Parlement Européen et du Conseil du 18 décembre 2006 concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), instituant une agence européenne des produits chimiques, modifiant la directive 1999/45/CE et abrogeant le règlement (CEE) N°793/93 du Conseil et le Règlement (CE) N°1488/94 de la Commission ainsi que la directive 76/769/CEE du Conseil et les directives 91/155/CEE, 93/67/CEE, 93/105/CE et 2000/21/CE de la Commission, Article 7** : « Enregistrement et notification des substances contenues dans des articles : 1. Tout producteur ou importateur d'articles soumet une demande d'enregistrement à l'Agence pour toute substance contenue dans ces articles, si toutes les conditions suivantes sont remplies : a) la substance est présente dans ces articles dans des quantités supérieures au total à 1 tonne par producteur ou importateur par an ; b) la substance est destinée à être rejetée dans des conditions normales ou raisonnablement prévisibles d'utilisation. »

CHAPITRE 6 : SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ ET SATISFACTION CLIENT

Le chef d'entreprise doit montrer son engagement au développement et à la mise en œuvre de la qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de l'efficacité de l'entreprise.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
SATISFACTION – RÉCLAMATION CLIENTS							
1	Impliquez-vous vos équipes (conjoints, associés, salariés...)/ dans votre engagement dans les démarches de qualité (Charte Qualité, CMAA) ?	x					IMPORTANT : Montrer que vous vous intéressez à l'avis de vos clients en évaluant leur satisfaction (enquête, boîte à idées, livre d'or, cahier de suggestions...) pour s'adapter et s'améliorer.
2	Avez-vous des retours de satisfaction (livre d'or...) ou réclamations clients ?	x					
3	Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction auprès de vos clients, formalisée ou informelles (boîte à idée, mailing...) ?	x					
4	Avez-vous des actions de réparation envers les clients insatisfaits (échange, remboursement, avoir...), si cela est justifié ?	x					
5	Enregistrez-vous les réclamations clients et mentionnez-vous le traitement apporté à cette réclamation (actions correctives) ?						
6	La prise en compte des réclamations a-t-elle une influence sur les actions pour satisfaire les clients futurs (actions préventives pour éviter la réapparition des erreurs) ?	x					
Réponses aux questions :		5	0	0	0	0	
Nombre de points :		15	0	0	0	0	
LES ERREURS							
Les erreurs internes							
7	Corrigez-vous les erreurs d'analyse du besoin client (commercial) ?						POUR INFORMATION : Enregistrer les erreurs, conserver les traces écrites des non-qualités afin d'obtenir des retours d'expérience riches d'enseignement pour réfléchir à des actions à mettre en place et toujours s'améliorer...
8	Corrigez-vous les erreurs en production des produits et/ou prestations (réparation du produit, destruction, échange...) ?						
9	Savez-vous déterminer les causes des erreurs en production ?						
10	Tenez-vous des enregistrements des erreurs internes de non-qualité (identification des erreurs les plus fréquentes) ?						
11	Cherchez-vous des solutions pour améliorer les produits et/ou prestations de l'entreprise (actions préventives) ?						
Les erreurs fournisseurs/externes							
12	Gardez-vous des traces des non-conformités de vos fournisseurs (retard, refus de marchandise...) ?						
13	Demandez-vous des dédommagements (geste commercial...) suite aux erreurs de vos fournisseurs ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
COÛTS DE NON-QUALITÉ							
14	Estimez-vous les coûts de non qualité interne (rebuts, retouches, procédés superflus, quantité de matière supplémentaire utilisée, nombre d'heures perdues, gaspillage, pollution...) ?						
15	Estimez-vous les coûts de non qualité externe (remboursement des clients, pénalités de retard, contrats perdus, coûts de garantie, frais de port, retard de vos fournisseurs, refus de marchandise...) ?						
	Suivez-vous (indicateur, tableau de bord, logiciel...) les coûts de non qualité interne et externe (travaux refaits, nombre d'heures perdues, retard de vos fournisseurs, refus de marchandises...) ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	AUTRES DÉMARCHES QUALITÉ						
16	Avez-vous entrepris des démarches qualité, autre que la Charte Qualité (ISO, certification de services, QualiQaz, Imprim'vert, Qualiso, Qualibat...)?	x					
17	Avez-vous déjà concouru à un prix dans le cadre de votre activité professionnelle (prix Stars et Métiers, talents des cités, gazelle...)?						
	Votre entreprise a-t-elle déjà obtenu un prix (prix Stars et Métiers, talents des cités, gazelle...)?						
18+4 =22	Avez-vous déjà eu des articles sur votre entreprise dans la presse professionnelle et/ou locale (hors publicité)?						
	Avez-vous déjà été récompensé par un prix ou trophée environnement, développement durable... (autre que la Charte Qualité)?						
	Avez-vous chiffré le coût des actions qualité mises en place dans l'entreprise?						
	Réponses aux questions :	1	0	0	0	0	
	Nombre de points :	3	0	0	0	0	
	Nombre de points du chapitre :	18	0	0	0	0	
	Nombre maximum de points du chapitre :	18					
	Nombre total de questions du chapitre :	6					
	MOYENNE GLOBALE	100,00%					
Remarques / commentaires							

CHAPITRE 7 : ENVIRONNEMENT

Le chef d'entreprise doit déterminer les aspects de son activité qui ont un impact néfaste pour l'environnement et tenter de réduire cet impact.

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA /NO	Axes d'amélioration / plan d'actions	
LÉGISLATION ENVIRONNEMENTALE								
Intégration de l'entreprise dans son environnement								
1	<i>vous interrogez-vous sur l'impact de votre activité sur l'environnement (rejets de polluants, consommation de ressources naturelles...)?</i>	x					À ENVISAGER : Faire réaliser un pré-diagnostic environnement pour faire un point réglementaire et technique sur vos pratiques.	
	Avez-vous réalisé un diagnostic environnemental et/ou listé tous les impacts de votre activité sur l'environnement : énergie, eau, émissions atmosphériques, bruit, sols, trafic, aspect visuel, luminosité, santé des populations, risques (incendie, déversement accidentel, explosion, émission de gaz toxiques...)?							
Air								
2	Disposez-vous d'un système d'aspiration ou de ventilation si votre activité provoque des émissions (COV, poussières, particules de bois, solvants, cuisson, échappement...)?*							
3	Ce système d'évacuation de l'air est-il équipé d'un dispositif de pré-traitement de l'air (cabines de peinture, filtration des gaz d'échappement, poussière de bois, vapeurs de solvant, filtres de charbon actif...)?*							
	Utilisez-vous de préférence des produits moins volatils?*							
Bruit								
4	<i>Avez-vous déjà reçu des plaintes concernant le bruit généré par votre activité?*</i>	x						
5	Si votre activité est génératrice de bruit, avez-vous mis en place des mesures pour limiter ces nuisances (équipements bruyants capotés ou placés dans des locaux fermés, isolation des locaux, équipement de protection individuelle pour le personnel...)?*							
	Avez-vous réalisé des mesures de bruit?*							

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	Déchets						
6	Vous arrive-t-il d'abandonner vos déchets, de les brûler ou de les déposer dans le milieu naturel (décharges sauvages...) ?*						
7	Éliminez-vous, conformément à la réglementation (mise en déchèterie en tant que professionnel, collecte et traitement par un prestataire agréé) vos déchets inertes (parpaings, carrelage, gravats non souillés, tuiles, plâtre...) ?					x	
8	Éliminez-vous, conformément à la réglementation (mise en déchèterie en tant que professionnel, collecte et traitement par un prestataire agréé, reprise par vos fournisseurs) vos déchets non-dangereux (déchets végétaux, cartons, boîtes métalliques, emballages papiers, déchets alimentaires, huiles de friture, pneumatiques usagés*, plastique...) ?					30	
9	Triez-vous vos déchets dangereux (néons, piles, aérosols, restes de détergents, flacons et gants souillés, couleurs à l'ammoniaque, peintures, solvants, diluants, pinceaux usagés, bois traité, cartouches de colle ou de silicone, résidus de plomb, boues de perchloréthylène, cartouches de filtration, huiles usagées et huiles de frein, filtres, batteries, pots catalytiques, résine, acide, bain électrolytique, cartouche et toner d'imprimante, chiffons souillés, fluides frigorigènes*...) ?						<p>LE SAVIEZ-VOUS : la prévention des déchets consiste à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Éviter, réduire la production des déchets. - Limiter la nocivité, la dangerosité des déchets. - Améliorer le traitement des déchets. <p>IMPORTANT : Ne pas produire de déchets, c'est avant tout non seulement pour l'environnement mais également pour votre activité économique. Il faut privilégier la réduction à la source des déchets, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - moins de gaspillage grâce à une utilisation optimale des produits, - moins d'emballages grâce à des conditionnements plus grands, - moins de produits dangereux grâce à des choix judicieux.
10	Éliminez-vous, conformément à la réglementation (mise en déchèterie en tant que professionnel, collecte et traitement par un prestataire agréé, reprise par vos fournisseurs) vos déchets dangereux ?					30	
11	Faites-vous collecter par un prestataire vos Matériaux à Risques Spécifiés (moelle, cerveaux...) ?*						<p>IMPORTANT : Pour trouver un prestataire agréé pour l'élimination de vos déchets dangereux et éventuellement bénéficier d'aides, contacter l'Agence de l'Eau de votre région.</p>
12	Disposez-vous des justificatifs (Bordereau de Suivi de Déchets Dangereux, Bordereau de Suivi de Déchets Amiantés, bons d'enlèvement...) et tenez-vous à jour un registre relatif au traitement de tous vos déchets ?*						<p>IDÉE ÉCOLO : Acheter ou louer un broyeur ou compacteur pour réduire le volume de stockage des déchets (broyeur de déchets végétaux, broyeur de déchets plastiques...).</p>
13	Si vous produisez des déchets d'amiante, libre (friable) ou ciment (non friable), disposez-vous du matériel adéquat (sac étanche avec logo amiante...) ?*						<p>IDÉE ÉCOLO : Vive le réemploi ! La réutilisation de matériel, mobiliers, appareils... permet de réduire les déchets. Par exemple, vous pouvez : revendre les objets dont vous n'avez plus besoin, les donner aux associations ou aux ressourceries, les réparer ou les réutiliser pour un usage interne...</p>
14	Si vous produisez plus de 1,1 mètre cube d'emballage par semaine, valorisez-vous ces déchets (mise en déchèterie en tant que professionnel, collecte et traitement par un prestataire agréé) ?*						<p>IDÉE ÉCOLO : Dites STOP aux emballages et incitez vos fournisseurs à vous livrer en utilisant moins d'emballage pour éviter de reporter la gestion de ces déchets sur votre activité (via la collecte d'ordures). Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Négocier pour être livré en vrac et refuser les emballages individuels ; - Privilégier les contenants volumineux aux petits conditionnements ; - Éviter le suremballage des produits approvisionnés.
15	Utilisez-vous la filière d'élimination appropriée pour vos Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques : DEEE (four, lave-vaisselle, réfrigérateur, perceuse, scie, tondeuse, console de jeux vidéo, néon, ordinateur, imprimante, téléphone, calculatrice, magnétoscope, hi-fi, télévision, amplificateur...) ?*						
16	Faites-vous figurer sur vos factures (et affichages) l'éco-contribution relative aux Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques : DEEE ?*						<p>IMPORTANT : La prévention des déchets peut avoir des actions bénéfiques sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réduction de vos coûts : diminution des achats de matières, d'emballages ou de consommables et baisse des coûts d'élimination des déchets ; - Les conditions de travail : réduction de la toxicité des substances utilisées par les équipes, réduction de la manutention des contenants (livraison en vrac) ; - La qualité de vos produits et services : moins de rebuts équivaut à moins de déchets mais aussi à plus de qualité ; - La motivation de vos équipes : l'objectif de prévention est mobilisateur ; - L'image de votre entreprise : des bons résultats publiés contribuent à une bonne image.
17	Utilisez-vous la filière d'élimination appropriée pour vos déchets d'ameublement (meubles de salon, de chambre, de bureau, de cuisine, de salle de bain, de jardin, literie...) et faites-vous figurer sur vos factures l'éco-contribution relative à vos déchets d'ameublement ?*						
	Privilégiez-vous l'utilisation de produits consignés et le retour fournisseur (marque « retour » de l'ADEME par ex) pour certains produits (cartouches d'encre, palette bois, cartons de livraison, solvants, huiles...) ?						
	Réutilisez-vous les chutes de matière ?						
	Tentez-vous de réparer vos matériels avant de les jeter ?						
	Payez-vous la taxe sur les imprimés papiers (contribution à l'éco-organisme Eco Folio pour toute production annuelle de plus de 5 tonnes de papiers) ?*						
	Payez-vous la taxe sur les emballages (contribution annuelle aux éco-organismes : Eco Emballage ou Adelphe) ?*						
	Refacturez-vous à vos clients le coût de la gestion des déchets ?						
	Suivez-vous (indicateur, tableau de bord, logiciel...) les coûts liés au traitement de vos déchets (mise en déchèterie en tant que professionnel, collecte et traitement par un prestataire agréé...) ?						

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	Eau						
18	liquides (dangereux, corps gras, eaux souillées, eaux de lavage, peinture...) au tout-à-						
19	Avez-vous demandé à votre collectivité une autorisation de rejet des eaux usées issues de votre activité, hors utilisation domestique (qui peut éventuellement se traduire par une convention de raccordement au réseau d'assainissement) ?*						OBLIGATOIRE : Demander à votre collectivité territoriale l'autorisation de rejet des eaux usées issues de votre activité.
20	Avez-vous et entretenez-vous (au moins annuellement) un système de pré-traitement des eaux usées si nécessaire (débourbeur-déshuileur, séparateur d'hydrocarbure, bac à graisse, fontaine à solvant...) ?*						IMPORTANT : Entretenir régulièrement votre système de pré-traitement des eaux usées, sinon il est inutile !
21	Stockez-vous sur rétention vos déchets liquides dangereux (obligatoire si ICPE) ?*						IMPORTANT : Réduire votre consommation d'eau, c'est bon pour la planète et bon pour votre budget !
	Possédez-vous un kit d'intervention en cas de pollution accidentelle ?						
22	Suivez-vous (tableau de bord...) votre consommation d'eau ?						IDÉE ÉCOLO : Installer un limiteur de débit ou un mousseur sur vos robinets qui permettent de diviser par deux la consommation d'eau. Ces appareils substituent une partie du débit d'eau par de l'air tout en gardant la même efficacité du jet.
23	Tentez-vous de réduire votre consommation d'eau (limitation des gaspillages, récupérateur des eaux de pluie, entretien de la tuyauterie, mitigeurs, chasse d'eau à double réservoirs...) ?	x					
	Énergie						
24	Suivez-vous (tableau de bord...) votre consommation énergétique (électrique, gaz, bois, chauffage central...) ?						
25	Suivez-vous (tableau de bord...) la consommation de carburant de votre parc automobile ?						
	Lors du renouvellement de votre parc automobile, intégrez-vous des critères environnementaux (moins de rejet de CO2, moteur hybride...) ?						
	Mettez-vous à disposition du personnel un local à 2 roues ?						
26	Tentez-vous de réduire votre consommation énergétique (thermostat, isolation, double vitrage, appareil à faible consommation énergétique, lampe fluo compacte, formation du personnel à une conduite souple...) ?	x					IMPORTANT : Réduire votre consommation énergétique (y compris de carburant), c'est bon pour la planète et bon pour votre budget ! POUR INFORMATION : Les Agences Locales de l'Énergie, de même qu'EDF-GDF, réalisent des diagnostics énergétiques.
	Avez-vous contacté votre fournisseur d'électricité pour le choix de votre abonnement le plus adapté à vos besoins ?						IDÉE ÉCOLO : Privilégier l'extinction à la mise en veille des équipements électriques et électroniques (multiprises manuelles, intelligentes...).
	Avez-vous un contrat d'abonnement électrique avec au moins 25% issu de sources d'énergie renouvelables ?						IDÉE ÉCOLO : Privilégier les lampes et néons à économie d'énergie qui ont une étiquette énergie performante (classées entre A et B).
	Avez-vous réalisé un diagnostic énergétique (chauffage, éclairage, moyens de production, stockage...) ?						IDÉE ÉCOLO : Installer un système de détection de présence ou des minuteries pour ne pas éclairer inutilement les pièces inoccupées.
	Utilisez-vous des systèmes permettant de produire de l'énergie renouvelable (pour les propriétaires) ?						IDÉE ÉCOLO : Opter (en achat ou location) pour des véhicules qui consomment peu et émettent peu de gaz à effet de serre. Cela permet d'y gagner à l'achat (obtention d'un bonus) et à l'usage (économies de carburant).
	Si oui, vous êtes-vous intéressés aux certificats d'économie d'énergie (pour les propriétaires) ?						
	Lors des travaux d'isolation, vous êtes-vous intéressé aux éco-matériaux (pour les propriétaires) ?						
	Avez-vous optimisé l'emplacement de vos postes de travail en privilégiant l'éclairage naturel ?						
	Avez-vous pensé à installer un aérostratificateur (pour les grands ateliers) ou un régulateur de température ?						
	Installations Classées pour la Protection de l'Environnement						
27	Savez-vous si vous êtes soumis au régime des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), déclaration, enregistrement ou autorisation, et si oui, avez-vous le récépissé de la Préfecture ?*						POUR INFORMATION : Toute entreprise, du fait du type d'activité (agroalimentaire, bois, déchets...) ou de l'emploi ou stockage de certaines substances (toxiques, dangereuses pour l'environnement...), est susceptible de créer des risques ou de provoquer des pollutions ou nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains est une installation classée. Les activités relevant de la législation des installations classées sont énumérées dans une nomenclature qui les soumet à un régime en fonction de l'importance des risques ou des inconvénients qui peuvent être engendrés : - Déclaration : pour les activités les moins polluantes et les moins dangereuses. Une simple déclaration en Préfecture est nécessaire. - Enregistrement : conçu comme une autorisation simplifiée visant des secteurs pour lesquels les mesures techniques pour prévenir les inconvénients sont bien connues et standardisées. - Autorisation : pour les installations présentant les risques ou pollutions les plus importants. L'exploitant doit faire une demande d'autorisation avant toute mise en service, démontrant l'acceptabilité du risque. Le préfet peut autoriser ou refuser le fonctionnement. Votre CMA peut vous aider à savoir si vous êtes concerné par les ICPE.
28	Si vous êtes soumis au régime des ICPE déclaration contrôle, effectuez-vous vos contrôles obligatoires ?*						
	Réponses aux questions :	4	0	0	0	1	
	Nombre de points :	12	0	0	0	1	

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA / NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
SENSIBILISATION ENVIRONNEMENTALE							
29	consommateurs (action de récupération des piles ou batteries des particuliers,	x					IDÉE ÉCOLO : Mettre en place des informations sur les éco-gestes (sur des affichettes, sur facture...).
	Menez-vous des actions de sensibilisation au respect de l'environnement auprès de vos fournisseurs ?						
30	Menez-vous des actions de sensibilisation au respect de l'environnement auprès de vos salariés et avez-vous établi des consignes (tri des déchets avec des poubelles identifiées, économies d'énergies, d'eau, vérification et entretien du matériel, mise en route de la ventilation lors du démarrage de tel équipement...) ?						
	Vérifiez-vous que l'ensemble des consignes en matière d'environnement et de développement durable sont respectées par les salariés ?						
Réponses aux questions :		1	0	0	0	0	
Nombre de points :		3	0	0	0	0	
ÉCO-CONCEPTION							
	Avez-vous mis en place une action pour réduire à la source les déchets ?						IDÉE ÉCOLO : Pour diminuer les emballages et suremballages, vous pouvez favoriser les produits livrés en vrac ou en grand conditionnement, limiter les emballages individuels, demander à vos fournisseurs de livrer des produits sans emballages d'utiliser un système de reprise (« emballage navette »).
	Fabriquez-vous des produits et/ou prestations éco-conçus ?						
	Avez-vous calculé le pourcentage du contenu d'un produit et/ou prestation pouvant être récupéré/valorisé ?						
	Pour le calage et l'emballage de vos produits, utilisez-vous des fibres naturelles, des déchets d'emballages ou des matériaux recyclés ?						
	Tentez-vous de réduire les dimensions ou le poids de vos emballages ou suremballages ?						
	Avez-vous contacté ou travaillé-vous avec des laboratoires dans une perspective de développement de projet relatifs à l'éco-conception ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
RISQUES MAJEURS							
31	Savez-vous si vos locaux sont soumis à un risque naturel majeur (zone inondable, risque de mouvement de terrain, risque sismique, feu de forêt, avalanche...)?						d'origine naturelle ou humaine, dont les effets peuvent mettre en jeu un grand nombre de personnes, occasionner des dommages importants et mettre en péril le fonctionnement de la société. Vous pouvez identifier les risques spécifiques dans votre département ou commune sur : www.risques.gouv.fr et http://macommune.prim.net ou en contactant le service urbanisme de
32+30=62	Savez-vous si vous êtes soumis à un risque technologique majeur (accident industriel, nucléaire, transport de matières dangereuses...)?						
	Si oui, avez-vous pris les précautions nécessaires pour limiter l'impact de ces risques ?						
Réponses aux questions :		0	0	0	0	0	
Nombre de points :		0	0	0	0	0	
Nombre de points du chapitre :		15	0	0	0	1	
Nombre maximum de points du chapitre :		15					
Nombre total de questions du chapitre :		6					
MOYENNE GLOBALE		100,00%					
Remarques / commentaires							
<p>Tout l'argumentaire commercial des matelas en laine repose sur un message de respect environnemental. Aussi aucun déchets ne peut sortir de cette activité pour les productions neuves et réfections de matelas en laine. La laine est un matériau naturel, renouvelable et entièrement recyclable. Seuls les anciens ressorts des sommiers tapissiers en réfection peuvent être un déchet qui est systématiquement mené en déchèterie ou chez le ferrailleur (ceux sont des quantités infimes).</p> <p>Les conseils prodigués se traduisent aussi concrètement au niveau de l'atelier qui bénéficie des éco-gestes de la famille au niveau de l'habitation (réducteurs d'eau, chaudière à condensation, thermostat, récupérateur d'eau de pluie).</p>							

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES CHAPITRE 7

N° Question

- 2 **Code du Travail, Article R4222-4** : « Dans les locaux à pollution non spécifique, l'aération est assurée soit par ventilation mécanique, soit par ventilation naturelle permanente. Dans ce dernier cas, les locaux comportent des ouvrants donnant directement sur l'extérieur et leurs dispositifs de commande sont accessibles aux occupants. »

Article R4222-1 : « Dans les locaux fermés où les travailleurs sont appelés à séjourner, l'air est renouvelé de façon à : 1° Maintenir un état de pureté de l'atmosphère propre à préserver la santé des travailleurs ; 2° Éviter les élévations exagérées de température, les odeurs désagréables et les condensations. »

Article R4222-10 : « Dans les locaux à pollution spécifique, les concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires de l'atmosphère inhalée par un travailleur, évaluées sur une période de huit heures, ne doivent pas dépasser respectivement 10 et 5 milligrammes par mètre cube d'air. »

Article R4222-25 : « Si l'exécution des mesures de protection collective prévues par le présent chapitre est impossible, des équipements de protection individuelle sont mis à la disposition des travailleurs. Ces équipements sont choisis et adaptés en fonction de la nature des travaux à accomplir et présentent des caractéristiques d'efficacité compatibles avec la nature du risque auquel les travailleurs sont exposés. Ils ne doivent pas les gêner dans leur travail ni, autant que possible, réduire leur champ visuel. »

Article R4222-26 : « L'employeur prend les mesures nécessaires pour que les équipements de protection individuelle soient effectivement utilisés, maintenus en bon état de fonctionnement et désinfectés avant d'être attribués à un nouveau titulaire. »

- 3 **Code du Travail, Article R4222-11** : « Pour chaque local à pollution spécifique, la ventilation est réalisée et son débit déterminé en fonction de la nature et de la quantité des polluants ainsi que, le cas échéant, de la quantité de chaleur à évacuer, sans que le débit minimal d'air neuf puisse être inférieur aux valeurs fixées à l'article R4222-6. Lorsque l'air provient de locaux à pollution non spécifique, il est tenu compte du nombre total d'occupants des locaux desservis pour déterminer le débit minimal d'entrée d'air neuf. »

Article R4222-12 : « Les émissions sous forme de gaz, vapeurs, aérosols de particules solides ou liquides, de substances insalubres, gênantes ou dangereuses pour la santé des travailleurs sont supprimées, y compris, par la mise en œuvre de procédés d'humidification en cas de risque de suspension de particules, lorsque les techniques de production le permettent. A défaut, elles sont captées au fur et à mesure de leur production, au plus près de leur source d'émission et aussi efficacement que possible, notamment en tenant compte de la nature, des caractéristiques et du débit des polluants ainsi que des mouvements de l'air. S'il n'est techniquement pas possible de capter à leur source la totalité des polluants, les polluants résiduels sont évacués par la ventilation générale du local. »

Article R4222-13 : « Les installations de captage et de ventilation sont réalisées de telle sorte que les concentrations dans l'atmosphère ne soient dangereuses en aucun point pour la santé et la sécurité des travailleurs et qu'elles restent inférieures aux valeurs limites d'exposition fixées aux articles R4222-10 et R4412-149. Les dispositifs d'entrée d'air compensant les volumes extraits sont conçus et disposés de façon à ne pas réduire l'efficacité des systèmes de captage. Un dispositif d'avertissement automatique signale toute défaillance des installations de captage qui n'est pas directement décelable par les occupants des locaux. »

Code de l'environnement, Article R224-49 : « Les peintures et vernis de revêtement à des fins décoratives, fonctionnelles ou de protection ainsi que les produits de retouche de véhicules figurant sur une liste établie par arrêté du ministre chargé de l'environnement ne peuvent être mis sur le marché que si leur concentration en composés organiques volatils ne dépasse pas les valeurs limites fixées en application de l'article R224-50. »

Article R224-50 : « L'arrêté du ministre chargé de l'environnement mentionné à l'article R224-49 fixe les valeurs limites de concentration en composés organiques volatils admises pour chaque catégorie de produits, les dates à compter desquelles le respect de ces valeurs limites est exigé ainsi que les méthodes d'analyse employées pour en contrôler le respect. »

- 4 **Code de la Santé Publique, Article R1334-31** : « Aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, dans un lieu public ou privé, qu'une personne en soit elle-même à l'origine ou que ce soit par l'intermédiaire d'une personne, d'une chose dont elle a la garde ou d'un animal placé sous sa responsabilité. »

Article R1334-32 : « Lorsque le bruit mentionné à l'article R1334-31 a pour origine une activité professionnelle autre que l'une de celles mentionnées à l'article R1334-36 [...], organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation, et dont les conditions d'exercice relatives au bruit n'ont pas été fixées par les autorités compétentes, l'atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme est caractérisée si l'émergence globale de ce bruit perçu par autrui, telle que définie à l'article R1334-33, est supérieure aux valeurs limites fixées au même article. Lorsque le bruit mentionné à l'alinéa précédent, perçu à l'intérieur des pièces principales de tout logement d'habitation, fenêtres ouvertes ou fermées, est engendré par des équipements d'activités professionnelles, l'atteinte est également caractérisée si l'émergence spectrale de ce bruit, définie à l'article R1334-34, est supérieure aux valeurs limites fixées au même article (1). »

Article R1334-34 : « L'émergence spectrale est définie par la différence entre le niveau de bruit ambiant dans une bande d'octave normalisée, comportant le bruit particulier en cause, et le niveau de bruit résiduel dans la même bande d'octave, constitué par l'ensemble des bruits habituels, extérieurs et intérieurs, correspondant à l'occupation normale des locaux mentionnés au deuxième alinéa de l'article R1334-32, en l'absence du bruit particulier en cause. Les valeurs limites de l'émergence spectrale sont de 7 dB dans les bandes d'octave normalisées centrées sur 125 Hz et 250 Hz et de 5 dB dans les bandes d'octave normalisées centrées sur 500 Hz, 1 000 Hz, 2 000 Hz et 4 000 Hz. »

Article R1337-6 : « Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe : 1° Le fait, lors d'une activité professionnelle [...] organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation, et dont les conditions d'exercice relatives au bruit n'ont pas été fixées par les autorités compétentes, d'être à l'origine d'un bruit de voisinage dépassant les valeurs limites de l'émergence globale ou de l'émergence spectrale conformément à l'article R1334-32 ; 2° Le fait, lors d'une activité professionnelle [...] organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation, dont les conditions d'exercice relatives au bruit ont été fixées par les autorités compétentes, de ne pas respecter ces conditions ; 3° Le fait, à l'occasion de travaux prévus à l'article R1334-36, de ne pas respecter les conditions de leur réalisation ou d'utilisation des matériels et équipements fixées par les autorités compétentes, de ne pas prendre les précautions appropriées pour limiter le bruit ou d'adopter un comportement anormalement bruyant. »

- 5 **Code du Travail, Article R4431-2** : « Les valeurs limites d'exposition et les valeurs d'exposition déclenchant une action de prévention sont fixées dans le tableau suivant : 1° Valeurs limites d'exposition -> Niveau d'exposition quotidienne au bruit de 87 dB (A) ou niveau de pression acoustique de crête de 140 dB (C) ; 2° Valeurs d'exposition supérieures déclenchant l'action de prévention prévue à l'article R4434-3, au 2° de l'article R4434-7, et à l'article R4434-7, et à l'article R4435-1 -> Niveau d'exposition quotidienne au bruit de 85 dB (A) ou niveau de pression acoustique de crête de 137 dB (C) ; 3° Valeurs d'exposition inférieures déclenchant l'action de prévention prévue au 1° de l'article R4434-7 et aux articles R4435-2 et R4436-1 -> quotidienne au bruit de 80 dB (A) ou niveau de pression acoustique de crête de 135 dB (C). »

Code de la Santé Publique, Article R1334-32 : « Toutefois, l'émergence globale et, le cas échéant, l'émergence spectrale ne sont recherchées que lorsque le niveau de bruit ambiant mesuré, comportant le bruit particulier, est supérieur à 25 décibels A si la mesure est effectuée à l'intérieur des pièces principales d'un logement d'habitation, fenêtres ouvertes ou fermées, ou à 30 dB (A) dans les autres cas. »

Article R1334-35 : « Les mesures de bruit mentionnées à l'article R1334-32 sont effectuées selon les modalités définies par arrêté des ministres chargés de la santé, de l'écologie et du logement. »

Code du Travail, Article R4433-2 : « L'évaluation des niveaux de bruit et, si nécessaire, leur mesurage sont planifiés et réalisés par des personnes compétentes, avec le concours, le cas échéant, du service de santé au travail. Ils sont réalisés à des intervalles appropriés, notamment lorsqu'une modification des installations ou des modes de travail est susceptible d'entraîner une élévation des niveaux de bruit. En cas de mesurage, celui-ci est renouvelé au moins tous les cinq ans. »

Article R4433-1 : « L'employeur évalue et, si nécessaire, mesure les niveaux de bruit auxquels les travailleurs sont exposés. Cette évaluation et ce mesurage ont pour but : 1° De déterminer les paramètres physiques définis à l'article R4431-1 ; 2° De constater si, dans une situation donnée, les valeurs d'exposition fixées à l'article R4431-2 sont dépassées. »

- 6 **Code de l'Environnement, Article L541-1** : « Les dispositions du présent chapitre et de l'article L125-1 ont pour objet : 1° En priorité, de prévenir et de réduire la production et la nocivité des déchets, notamment en agissant sur la conception, la fabrication et la distribution des substances et produits et en favorisant le réemploi, ainsi que de diminuer les incidences globales de l'utilisation des ressources et d'améliorer l'efficacité de leur utilisation ; 2° De mettre en œuvre une hiérarchie des modes de traitement des déchets consistant à privilégier, dans l'ordre : a) La préparation en vue de la réutilisation ; b) Le recyclage ; c) Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ; d) L'élimination ; 3° D'assurer que la gestion des déchets se fait sans mettre en danger la santé humaine et sans nuire à l'environnement, notamment sans créer de risque pour l'eau, l'air, le sol, la faune ou la flore, sans provoquer de nuisances sonores ou olfactives et sans porter atteinte aux paysages et aux sites présentant un intérêt particulier ; 4° D'organiser le transport des déchets et de le limiter en distance et en volume ; 5° D'assurer l'information du public sur les effets pour l'environnement et la santé publique des opérations de production et de gestion des déchets, sous réserve des règles de confidentialité prévues par la loi, ainsi que sur les mesures destinées à en prévenir ou à en compenser les effets préjudiciables. »

Article L541-2 : Tout producteur ou détenteur de déchets est tenu d'en assurer ou d'en faire assurer la gestion, conformément aux dispositions du présent chapitre. Tout producteur ou détenteur de déchets est responsable de la gestion de ces déchets jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, même lorsque le déchet est transféré à des fins de traitement à un tiers. Tout producteur ou détenteur de déchets s'assure que la personne à qui il les remet est autorisée à les prendre en charge. »

Article L541-46 : « 1. - Est puni de deux ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende le fait de : [...] 4° Abandonner, déposer ou faire déposer, dans des conditions contraires aux dispositions du présent chapitre, des déchets [...]. »

Circulaire du 09 Août 1978 relative à la révision du Règlement Sanitaire Départemental Type, Article 84 : « Tout dépôt sauvage d'ordures ou de débris de quelque nature que ce soit ainsi que toute décharge brute d'ordures ménagères sont interdits. [...] Le brûlage à l'air libre des ordures ménagères est également interdit. [...] »

Code Pénal, Article R632-1 : « [...], est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 2e classe le fait de déposer, d'abandonner, de jeter ou de déverser, en lieu public ou privé, à l'exception des emplacements désignés à cet effet par l'autorité administrative compétente, des ordures, déchets, déjections, matériaux, liquides insalubres ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit [...]. »

- 8 **Code de l'Environnement, Article R543-139** : « Il est interdit d'abandonner, de déposer dans le milieu naturel ou de brûler à l'air libre les pneumatiques. »

Article R543-140 : « Pour l'application des dispositions de la présente section, sont considérés comme des opérations de valorisation des déchets de pneumatiques leur préparation en vue de leur réutilisation, leur rechapage, leur recyclage, leur utilisation pour des travaux publics, des travaux de remblaiement ou de génie civil, leur utilisation comme combustible, leur valorisation énergétique, leur utilisation par les agriculteurs pour l'ensilage ainsi que leur broyage ou leur découpage en vue d'un traitement conforme aux opérations mentionnées au présent alinéa. »

Article R543-142 : « Tout distributeur est tenu de reprendre gratuitement les déchets de pneumatiques dans la limite des tonnages et des types de pneumatiques qu'il a lui-même vendus l'année précédente. »

Article R543-143 : « Les distributeurs et détenteurs doivent : 1° Soit remettre les déchets de pneumatiques à des collecteurs agréés conformément à l'article R543-145 ; 2° Soit remettre les déchets de pneumatiques à des personnes qui exploitent des installations agréées, conformément à l'article R543-147, ou qui les utilisent pour des travaux publics, des travaux de remblaiement, de génie civil ou l'ensilage. »

Article R543-151 : « Les détenteurs sont tenus de gérer ou de faire gérer les stocks de déchets de pneumatiques. »

- 9 **Code de l'Environnement, Article R543-87** : « Toute opération de dégazage dans l'atmosphère d'un fluide frigorigène est interdite, sauf si elle est nécessaire pour assurer la sécurité des personnes. »
- Article R543-88** : « Lors de la charge, de la mise en service, de l'entretien ou du contrôle d'étanchéité d'un équipement, s'il est nécessaire de retirer tout ou partie du fluide frigorigène qu'il contient, l'intégralité du fluide ainsi retiré doit être récupérée. Lors du démantèlement d'un équipement, le retrait et la récupération de l'intégralité du fluide frigorigène sont obligatoires. »
- Article R543-91** : « A partir du 8 mai 2008, les distributeurs de fluides frigorigènes sont tenus de mettre à disposition de leurs clients des contenants pour assurer la reprise des fluides usagés et de reprendre sans frais supplémentaires chaque année les fluides frigorigènes qui leur sont rapportés dans ces contenants, dans la limite du tonnage global de fluides frigorigènes qu'ils ont eux-mêmes distribués l'année précédente. Ils sont en outre tenus de reprendre sans frais supplémentaires les emballages ayant contenu des fluides frigorigènes dans la limite des quantités d'emballages qu'ils ont distribués l'année précédente. »
- Article R543-95** : « A partir du 8 mai 2008, les producteurs de fluides frigorigènes et de rééquipements préchargés sont tenus de traiter ou de faire traiter les fluides frigorigènes qu'ils ont récupérés afin de les mettre en conformité avec leurs spécifications d'origine permettant leur réutilisation lorsqu'elle est autorisée. Si une telle mise en conformité est impossible à réaliser ou si la réutilisation du fluide est interdite, les fluides récupérés doivent être détruits. »
- 11 **Code Rural et de la Pêche Maritime, Article L226-2** : « Les sous-produits animaux, c'est-à-dire les cadavres d'animaux ainsi que les matières animales, définis par le règlement (CE) N°1774/2002 du Parlement européen et du Conseil, du 3 octobre 2002, établissant des règles sanitaires applicables aux sous-produits animaux non destinés à la consommation humaine, doivent être collectés, transformés et, le cas échéant, éliminés dans les conditions fixées par ce règlement et par les dispositions du présent chapitre. Constituent une activité d'équarrissage la collecte, la transformation et l'élimination des cadavres ainsi que des autres sous-produits animaux dont la destruction est rendue obligatoire [...]. »
- Article L226-3** : « Il est interdit de jeter en quelque lieu que ce soit les sous-produits animaux. Les propriétaires ou détenteurs de tous cadavres d'animaux doivent confier ces derniers à un établissement agréé en vue de leur élimination par incinération ou coïncinération. Les propriétaires ou détenteurs de matières animales doivent confier ces dernières à un établissement agréé en vue de leur élimination ou de leur utilisation. »
- Article L228-5** : « I. - Est puni de 3750 euros d'amende le fait de : 1° Jeter en quelque lieu que ce soit des cadavres d'animaux ou des matières animales définis par le règlement (CE) N°1774/2002 [...] ; 2° Utiliser, à des fins autres que l'élimination, des cadavres d'animaux et des matières animales dont l'élimination est obligatoire [...]. »
- 12 **Code de l'Environnement, Article R541-43** : « Les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets mentionnés au premier alinéa de l'article R541-42, les transporteurs, les négociants, [...] tiennent à jour un registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement de ces déchets. »
- Article R541-45** : « Toute personne qui produit des déchets dangereux ou des déchets radioactifs, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à cette occasion, un bordereau qui accompagne les déchets. Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau. Toute personne qui émet, reçoit ou complète l'original ou la copie d'un bordereau en conserve une copie pendant trois ans pour les collecteurs et les transporteurs, pendant cinq ans dans les autres cas. [...] Sont exclues de ces dispositions les personnes qui remettent des huiles usagées à des ramasseurs agréés [...], les personnes qui remettent un véhicule hors d'usage à une installation de traitement agréée [...], les ménages, les personnes qui sont admises à déposer des déchets dangereux dans des déchetteries ou qui les remettent à un collecteur de petites quantités de déchets dangereux [...]. Sont également exclues de ces dispositions les personnes qui remettent des piles et accumulateurs usagés, des déchets d'équipements électriques et électroniques aux personnes tenues de les reprendre [...]. Dans ce cas, le bordereau est émis par la personne tenue de reprendre les déchets concernés ou par l'organisme auquel cette personne a transféré cette obligation. »
- Arrêté du 29 février 2012 fixant le contenu des registres mentionnés aux articles R541-43 et R541-46 du Code de l'Environnement, Article 2** : « Les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets tiennent à jour un registre chronologique où sont consignés tous les déchets sortants. Le registre des déchets sortants contient au moins, pour chaque flux de déchets sortants, les informations suivantes : la date de l'expédition du déchet ; la nature du déchet sortant (Code du Déchet au regard de la nomenclature définie à l'annexe II de l'article R541-8 du Code de l'Environnement) ; la quantité du déchet sortant ; le nom et l'adresse de l'installation vers laquelle le déchet est expédié ; le nom et l'adresse du ou des transporteurs qui prennent en charge le déchet, ainsi que leur numéro de récépissé mentionné à l'article R541-53 du Code de l'Environnement ; le cas échéant, le numéro du ou des bordereaux de suivi de déchets ; le cas échéant, le numéro du document prévu à l'annexe VII du règlement susvisé ; le code du traitement qui va être opéré dans l'installation vers laquelle le déchet est expédié, selon les annexes I et II de la directive susvisée ; la qualification du traitement final vis-à-vis de la hiérarchie des modes de traitement définie à l'article L541-1 du Code de l'Environnement. »
- Article 7** : « Les registres visés au présent arrêté sont conservés pendant au moins trois ans et sont tenus à la disposition des autorités compétentes. »
- Article 9** : « Les registres spécifiés aux articles 1er, 2, 3, 4 et 5 du présent arrêté peuvent être contenus dans un document papier ou informatique. »
- 13 **Code du Travail Article R4412-121** : « Les déchets de toute nature susceptibles de libérer des fibres d'amiante sont conditionnés et traités de manière à ne pas provoquer d'émission de poussières pendant leur manutention, leur transport, leur entreposage et leur stockage. »
- Article R4412-122** : « Les déchets sont : 1° Ramassés au fur et à mesure de leur production ; 2° Conditionnés dans des emballages appropriés et fermés, avec apposition de l'étiquetage prévu par le décret N° 88-466 du 28 avril 1988 relatif aux produits contenant de l'amiante et par le Code de l'Environnement notamment en ses articles R551-1 à R551-13 relatifs aux dispositions générales relatives à tous les ouvrages d'infrastructures en matière de stationnement, chargement ou déchargement de matières dangereuses ; 3° Evacués après décontamination hors du chantier aussitôt que possible dès que le volume le justifie. »
- Article R4412-123** : « Les déchets sont transportés et éliminés conformément à la réglementation en vigueur. »
- 14 **Code de l'Environnement, Article R543-67** : « I. - Les seuls modes d'élimination autorisés pour les déchets d'emballage mentionnés à l'article R543-66 sont la valorisation par réemploi, recyclage ou toute autre action visant à obtenir des matériaux réutilisables ou de l'énergie. [...] III. - Ces dispositions ne sont pas applicables aux détenteurs de déchets d'emballage mentionnés au I du présent article qui produisent un volume hebdomadaire de déchets inférieur à 1 100 litres et qui les remettent au service de collecte et de traitement des communes. Les dispositions de l'article R543-69 sont applicables à ces détenteurs selon l'organisation du service de collecte. »
- 15 **Code de l'Environnement, Article L541-10-2** : « En application du premier alinéa du II de l'article L541-10, tout producteur, importateur ou distributeur d'équipements électriques et électroniques est tenu de pourvoir ou de contribuer à la prévention et à la gestion des déchets issus desdits produits. »
- Article R543-180** : « I. - En cas de vente d'un équipement électrique ou électronique ménager, le distributeur, y compris en cas de vente à distance, reprend gratuitement ou fait reprendre gratuitement pour son compte les équipements électriques et électroniques usagés dont le consommateur se défait, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. II. - Lorsque le distributeur dispose d'une surface de vente consacrée aux équipements électriques et électroniques d'au moins 400 m², il reprend gratuitement sans obligation d'achat les équipements électriques et électroniques usagés de très petite dimension (dont toutes les dimensions extérieures sont inférieures à 25 cm). »
- Article R543-181** : « Pour chaque catégorie et sous-catégorie d'équipements définie à l'article R543-172 qu'ils mettent sur le marché, les producteurs doivent pourvoir ou contribuer à la collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers au prorata des équipements qu'ils mettent sur le marché : 1° Soit en mettant en place un système individuel de collecte séparée des déchets dans les conditions définies aux articles R543-184 et R543-185 ; 2° Soit en participant à un système collectif de collecte séparée mis en place par un éco-organisme agréé dans les conditions définies aux articles R543-189 et R543-190 et, le cas échéant, en complétant cette collecte en versant, par l'intermédiaire de cet éco-organisme, une contribution financière à un organisme coordonnateur agréé dans les conditions définies aux articles R543-182 et R543-183. Cet organisme prend en charge, par convention passée avec les communes ou leurs groupements, les coûts supplémentaires liés à la collecte séparée des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers. »
- 16 **Code de l'Environnement, Article L541-10-2** : « Jusqu'au 1er janvier 2020, toute personne qui fabrique, importe ou introduit sur le marché national à titre professionnel des équipements électriques et électroniques ménagers ainsi que leurs acheteurs successifs font apparaître, jusqu'à l'utilisateur final, sur les factures de vente de tout nouvel équipement électrique et électronique ménager, en sus du prix unitaire du produit, le coût unitaire supporté pour la gestion des déchets collectés séparément issus des équipements électriques et électroniques ménagers mis sur le marché avant le 13 août 2005. Ce coût unitaire est strictement égal au coût de la gestion desdits déchets. Il ne peut faire l'objet de réfaction. Les acheteurs répercutent à l'identique ce coût jusqu'au client final. Ce dernier en est informé sur le lieu de vente ou en cas de vente à distance, par tout procédé approprié. »
- 17 **Code de l'Environnement, Article R543-240** : « La présente section s'applique aux déchets d'éléments d'ameublement. I. - On entend par "éléments d'ameublement" les biens meubles et leurs composants dont la fonction principale est de contribuer à l'aménagement d'un lieu d'habitation, de commerce ou d'accueil du public en offrant une assise, un couchage, du rangement, un plan de pose ou de travail et qui figurent sur une liste fixée par arrêté conjoint des ministres chargés de l'environnement et de l'industrie. [...] III. - Les éléments d'ameublement figurant sur la liste fixée par l'arrêté prévu au I relèvent au moins d'une des catégories suivantes : 1° Meubles de salon/ séjour/ salle à manger ; 2° Meubles d'appoint ; 3° Meubles de chambres à coucher ; 4° Literie ; 5° Meubles de bureau ; 6° Meubles de cuisine ; 7° Meubles de salle de bains ; 8° Meubles de jardin ; 9° Sièges ; 10° Mobiliers techniques, commerciaux et de collectivité. »
- Article R543-245** : « I. - Pour chaque catégorie d'éléments d'ameublement, les metteurs sur le marché doivent : 1° Soit pourvoir à la collecte séparée et au traitement, gratuits pour les détenteurs, des déchets issus des éléments d'ameublement qu'ils ont mis sur le marché en mettant en place un système individuel approuvé dans les conditions définies à l'article R543-251 ; 2° Soit contribuer à la collecte, à l'enlèvement et au traitement de ces déchets en adhérant à un éco-organisme agréé dans les conditions définies à l'article R543-252 et en lui versant une contribution financière. »
- Article R543-247** : « Pour toute vente d'élément d'ameublement intervenant avant le 1er janvier 2016, les metteurs sur le marché et les intermédiaires successifs font apparaître en pied des factures de vente ou dans les notes délivrées au consommateur final les coûts unitaires qu'ils supportent pour la gestion des déchets d'éléments d'ameublement. Dans le cas où les metteurs sur le marché adhèrent à un éco-organisme agréé, ces coûts unitaires correspondent aux montants des contributions acquittées par élément d'ameublement auprès de l'éco-organisme agréé. »
- Code de l'environnement, Article L541-10-1** : « I. A compter du 1er juillet 2008, tout donneur d'ordre qui émet ou fait émettre des imprimés papiers, y compris à titre gratuit, à destination des utilisateurs finaux, contribue à la collecte, à la valorisation et à l'élimination des déchets d'imprimés papiers, ménagers et assimilés ainsi produits. [...]. IV. - Sous sa forme financière, la contribution prévue au présent article est versée à un organisme agréé [...], qui verse aux collectivités territoriales une participation financière aux coûts de collecte, de valorisation et d'élimination qu'elles supportent. »
- Article D543-211** : « La contribution financière prévue au I et au III de l'article L541-10-1 est fixée, pour chaque personne tenue de s'en acquitter, proportionnellement au poids des imprimés papiers que cette personne a émis ou fait émettre et des papiers à usage graphique, transformés, manufacturés, conditionnés et destinés à être imprimés que cette personne a mis sur le marché dans les conditions décrites à l'article L. 541-10-1. Le taux de la contribution, exprimé en euros par kilogramme, est inférieur à 0,12 euro par kilogramme. La contribution est modulée en fonction de la qualité environnementale des imprimés papiers et des papiers à usage graphique, transformés, manufacturés, conditionnés et destinés à être imprimés, selon des critères fixés dans le cahier des charges de l'organisme agréé. »

- Article D543-212** : « Le soutien versé aux collectivités en application de l'article D543-210 est modulé pour tenir compte du mode de traitement des déchets issus des imprimés papiers et des papiers à usage graphique, transformés, manufacturés, conditionnés et destinés à être imprimés. »
- Arrêté du 27 février 2013 portant agrément d'un organisme ayant pour objet de percevoir la contribution à la collecte, à la valorisation et à l'élimination des déchets d'imprimés papiers et de papiers à usage graphique destinés à être imprimés et de la reverser aux collectivités territoriales, en application des articles L541-10-1 et D543-207 du Code de l'Environnement, Article 1** : « [...] la société Ecofolio, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 493 379 093, est agréée, sur la base de sa demande d'agrément déposée en date du 24 janvier 2013, pour percevoir la contribution à la collecte, à la valorisation et à l'élimination des déchets d'imprimés papiers et de papiers à usage graphique destinés à être imprimés et pour la reverser, sous forme de soutiens financiers, aux collectivités territoriales. »
- Article 2** : « L'agrément est délivré jusqu'au 31 décembre 2016. »
- Code de l'Environnement, Article R543-54** : « Au sens de la présente sous-section, on entend : 1° Par "emballage", toute forme de contenants ou de supports destinés à contenir un produit, en faciliter le transport ou la présentation à la vente ; 2° Par "producteur", quiconque, à titre professionnel, emballe ou fait emballer ses produits en vue de leur mise sur le marché. »
- Article R543-56** : « Tout producteur, tout importateur, dont les produits sont commercialisés dans des emballages de la nature de ceux mentionnés à l'article R543-55 ou, si le producteur ou l'importateur ne peuvent être identifiés, la personne responsable de la première mise sur le marché de ces produits, est tenu de contribuer ou de pourvoir à la gestion de l'ensemble de ses déchets d'emballage. [...] A cet effet, il identifie les emballages qu'il fait prendre en charge par un organisme ou une entreprise titulaire de l'agrément défini à l'article R543-58, selon des modalités qu'ils déterminent comme il est dit à l'article R543-57. Il récupère les autres emballages dans les conditions prévues à l'article R543-63. »
- Article R543-57** : « Les personnes mentionnées à l'article R543-56 qui recourent, pour la gestion de leurs déchets d'emballages, aux services d'un organisme ou d'une entreprise agréé passent avec celui-ci un contrat qui précise, notamment, la nature de l'identification de ces emballages, le volume prévisionnel des déchets à reprendre annuellement ainsi que la contribution due à cet organisme ou à cette entreprise. Ces contrats sont, sur ces points, conformes aux clauses du cahier des charges prévu à l'article L541-10. »
- Article R543-63** : « Lorsque les personnes mentionnées à l'article R543-56 choisissent de pourvoir elles-mêmes à la gestion des déchets résultant de l'abandon des emballages qu'elles utilisent, elles doivent : 1° Soit établir un dispositif de consignation de leurs emballages ; 2° Soit organiser, pour la collecte séparée de ces emballages, des emplacements spéciaux. »
- Arrêté du 21 décembre 2010 portant agrément d'un organisme ayant pour objet de prendre en charge les déchets d'emballages dont les détenteurs finaux sont les ménages dans les conditions prévues par les articles R543-53 à R543-65 du code de l'environnement (société Eco-Emballages SA), Article 1** : « [...] la société Eco-Emballages SA, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 388 380 073, est agréée pour prendre en charge, [...], les déchets résultant de l'abandon des emballages usagés de produits consommés ou utilisés par les ménages, pour lesquels des producteurs ou des importateurs ont contracté avec ladite société. »
- Article 2** : « L'agrément est délivré à compter du 1er janvier 2011 jusqu'au 31 décembre 2016. »
- Arrêté du 21 décembre 2010 portant agrément d'un organisme ayant pour objet de prendre en charge les déchets d'emballages dont les détenteurs finaux sont les ménages dans les conditions prévues par les articles R543-53 à R543-65 du code de l'environnement (société Adelpho SA) Article 1** : « [...] la société Adelpho SA, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 390 913 010, est agréée pour prendre en charge, [...], les déchets résultant de l'abandon des emballages usagés de produits consommés ou utilisés par les ménages, pour lesquels des producteurs ou des importateurs ont contracté avec ladite société. »
- Article 2** : « L'agrément est délivré à compter du 1er janvier 2011 jusqu'au 31 décembre 2016. »
- 18 **Circulaire du 09 Août 1978 relative à la révision du Règlement Sanitaire Départemental type, Article 90** : « Il est interdit : De déverser dans la mer, les cours d'eau, lacs, étangs, canaux, sur leurs rives et dans les nappes alluviales, toutes matières usées, tous résidus fermentescibles d'origine végétale ou animale, toutes substances solides ou liquides toxiques ou inflammables, susceptibles de constituer un danger ou une cause d'insalubrité, de communiquer à l'eau un mauvais goût ou une mauvaise odeur, de provoquer un incendie ou une explosion. [...] Cette interdiction ne s'applique pas au déversement d'eaux usées de vidange et autres déchets qui ont fait l'objet d'un traitement approprié conforme à la réglementation en vigueur et approuvé par l'autorité sanitaire. »
- Code de l'Environnement, Article L216-6** : « Le fait de jeter, déverser ou laisser s'écouler dans les eaux superficielles, souterraines ou les eaux de la mer dans la limite des eaux territoriales, directement ou indirectement, une ou des substances quelconques dont l'action ou les réactions entraînent, même provisoirement, des effets nuisibles sur la santé ou des dommages à la flore ou à la faune, à l'exception des dommages visés aux articles L218-73 et L432-2, ou des modifications significatives du régime normal d'alimentation en eau ou des limitations d'usage des zones de baignade, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende. Lorsque l'opération de rejet est autorisée par arrêté, les dispositions de cet alinéa ne s'appliquent que si les prescriptions de cet arrêté ne sont pas respectées. Le tribunal peut également imposer au condamné de procéder à la restauration du milieu aquatique dans le cadre de la procédure prévue par l'article L173-9. Ces mêmes peines et mesures sont applicables au fait de jeter ou abandonner des déchets en quantité importante dans les eaux superficielles ou souterraines ou dans les eaux de la mer dans la limite des eaux territoriales, sur les plages ou sur les rivages de la mer. »
- 19 **Code de la Santé Publique, Article L1331-10** : « Tout déversement d'eaux usées autres que domestiques dans le réseau public de collecte doit être préalablement autorisé par le maire ou, lorsque la compétence en matière de collecte à l'endroit du déversement a été transférée à un établissement public de coopération intercommunale ou à un syndicat mixte, [...] Pour formuler un avis, celle-ci dispose d'un délai de deux mois [...] L'absence de réponse à la demande d'autorisation plus de quatre mois après la date de réception de cette demande vaut rejet de celle-ci. L'autorisation prévue au premier alinéa fixe notamment sa durée, les caractéristiques que doivent présenter les eaux usées pour être déversées et les conditions de surveillance du déversement. [...] L'autorisation peut être subordonnée à la participation de l'auteur du déversement aux dépenses d'investissement entraînées par la réception de ces eaux. »
- 20 **Code de la Santé Publique, Article L1331-15** : « Les immeubles et installations existants destinés à un usage autre que l'habitat et qui ne sont pas soumis à autorisation ou à déclaration au titre des articles L214-1 à L214-4, L512-1 et L512-8 du Code de l'Environnement doivent être dotés d'un dispositif de traitement des effluents autres que domestiques, adapté à l'importance et à la nature de l'activité et assurant une protection satisfaisante du milieu naturel. »
- 21 **Arrêté du 26 mars 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique N°2710-2 (installations de collecte de déchets non dangereux apportés par leur producteur initial) de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement, Article 29** : « I. Tout stockage d'un liquide susceptible de créer une pollution des eaux ou des sols est associé à une capacité de rétention dont le volume est au moins égal à la plus grande des deux valeurs suivantes : 100 % de la capacité du plus grand réservoir ; 50 % de la capacité totale des réservoirs associés. [...] Pour les stockages de récipients de capacité unitaire inférieure ou égale à 250 litres, la capacité de rétention est au moins égale à : - dans le cas de liquides inflammables, à l'exception des lubrifiants, 50 % de la capacité totale des fûts ; - dans les autres cas, 20 % de la capacité totale des fûts ; - dans tous les cas, 800 litres minimum ou égale à la capacité totale lorsque celle-ci est inférieure à 800 l. II. - La capacité de rétention est étanche aux produits qu'elle pourrait contenir et résiste à l'action physique et chimique des fluides. Il en est de même pour son dispositif d'obturation qui est maintenu fermé. L'étanchéité du (ou des) réservoir (s) associé (s) doit pouvoir être contrôlée à tout moment. Les réservoirs ou récipients contenant des produits incompatibles ne sont pas associés à une même rétention. Le stockage des liquides inflammables, ainsi que des autres produits toxiques ou dangereux pour l'environnement, n'est autorisé sous le niveau du sol que dans des réservoirs en fosse maçonnée, ou assimilés, et pour les liquides inflammables, dans les conditions énoncées ci-dessus. »
- 27 **Code de l'Environnement, Article L511-1** : « Sont soumis aux dispositions du présent titre les usines, ateliers, dépôts, chantiers et, d'une manière générale, les installations exploitées ou détenues par toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui peuvent présenter des dangers ou des inconvénients soit pour la commodité du voisinage, soit pour la santé, la sécurité, la salubrité publiques, soit pour l'agriculture, soit pour la protection de la nature, de l'environnement et des paysages, soit pour la conservation des sites et des monuments ainsi que des éléments du patrimoine archéologique. »
- Article L512-8** : « Sont soumises à déclaration les installations qui, ne présentant pas de graves dangers ou inconvénients pour les intérêts visés à l'article L511-1, doivent néanmoins respecter les prescriptions générales édictées par le préfet en vue d'assurer dans le département la protection des intérêts visés à l'article L511-1. »
- Article R512-47** : « I. - La déclaration relative à une installation doit être adressée, avant la mise en service de l'installation, au préfet du département dans lequel celle-ci doit être implantée. »
- Article R512-49** : « Le préfet donne récépissé de la déclaration et communique au déclarant une copie des prescriptions générales applicables à l'installation. Le maire de la commune où l'installation doit être exploitée et, à Paris, le commissaire de police reçoit une copie de cette déclaration et le texte des prescriptions générales. »
- Article L512-7** : « I.-Sont soumises à autorisation simplifiée, sous la dénomination d'enregistrement, les installations qui présentent des dangers ou inconvénients graves pour les intérêts mentionnés à l'article L511-1, lorsque ces dangers et inconvénients peuvent, en principe, eu égard aux caractéristiques des installations et de leur impact potentiel, être prévenus par le respect de prescriptions générales édictées par le ministre chargé des installations classées. »
- Article R512-46-1** : « Toute personne qui se propose de mettre en service une installation soumise à enregistrement adresse, dans les conditions de la présente sous-section, une demande au préfet du département dans lequel cette installation doit être implantée. »
- Article L512-1** : « Sont soumises à autorisation préfectorale les installations qui présentent de graves dangers ou inconvénients pour les intérêts visés à l'article L511-1. L'autorisation ne peut être accordée que si ces dangers ou inconvénients peuvent être prévenus par des mesures de protection spécifiques arrêtées préfectorales. »
- Article R512-2** : « Toute personne qui se propose de mettre en service une installation soumise à autorisation adresse, dans les conditions prévues par la présente sous-section, une demande au préfet du département dans lequel cette installation doit être implantée. »
- Article R514-4** : « Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe : 1° Le fait d'exploiter une installation soumise à déclaration sans avoir fait la déclaration prévue à l'article L512-8 ; [...] 3° Le fait d'exploiter une installation soumise à autorisation sans satisfaire aux règles générales et prescriptions techniques prévues à l'article L512-5 et aux articles R512-28 à R512-31, R512-46 et au I de l'article R515-71 ; 3° bis Le fait d'exploiter une installation soumise à enregistrement sans satisfaire aux prescriptions générales ou particulières prévues par les articles L512-7, L512-7-3 et L512-7-5 ; 4° Le fait d'exploiter une installation soumise à déclaration sans satisfaire aux prescriptions générales ou particulières prévues aux articles R512-50 à R512-52 ; [...] 11° Le fait d'exploiter une installation classée sans respecter les mesures prescrites par les arrêtés préfectoraux pris sur le fondement de l'article L512-20. »
- 28 **Code de l'Environnement, Article R512-56** : « Le contrôle périodique de certaines catégories d'installations classées soumises à déclaration, prévu à l'article L512-11, est effectué à la demande écrite de l'exploitant de l'installation classée par un organisme agréé dans les conditions fixées par les articles R512-61 à R512-66. La demande précise la ou les rubriques de la nomenclature dont relèvent les installations à contrôler ainsi que la date de mise en service de chacune d'elles. »
- Article R512-57** : « I. - La périodicité du contrôle est de cinq ans maximum. Toutefois, cette périodicité est portée à dix ans maximum pour les installations dont le système de "management environnemental" a été certifié conforme à la norme internationale ISO 14001 [...] »
- Article R512-58** : « Le premier contrôle d'une installation a lieu dans les six mois qui suivent sa mise en service. »

CHAPITRE 8 : APPRÉCIATION GÉNÉRALE

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
IMPRESSIONS DU CONSULTANT - RESENTI							
Savoir-faire							
1à3 (9 point s max)	Accueil téléphonique (se présente)	9					<p>IMPORTANT : Ne jamais laisser les appels de vos clients (ou relations professionnelles) sans réponse (messagerie ou transfert d'appel indispensable pendant les heures de fermetures et congés) et rappeler systématiquement dans un délai raisonnable!!!</p> <p>IMPORTANT : Au téléphone, même sur votre portable, toujours dire BONJOUR et SE PRÉSENTER par son nom et/ou nom de l'entreprise (valable pour le chef d'entreprise comme pour l'ensemble des salariés !!!).</p>
	Répondeur (ne sonne pas dans le vide)						
	Rappelle suite à message						
Savoir-être / comportement							
4à7 (12 point s max)	Ponctualité au RDV avec le consultant	12					<p>IDÉE : Acheter des tenues de représentation (vêtements de représentation avec logo et coordonnées de l'entreprise).</p>
	Accueil chaleureux, sympathique, sourire						
	Politesse						
	Tenue vestimentaire du chef d'entreprise et du personnel cohérente avec l'activité						
Image / locaux de l'entreprise							
8à16 (27 point s max)	Entreprise facile d'accès (signalétique) et enseigne rapidement identifiable	16					
	Originalité et attractivité de la vitrine						
	Point de vente bien aménagé et agréable (agencement intérieur, passage facile entre les étalages...)						
	Point de vente ordonné (étalages organisés et rangés, produits présentés par thème, par spécialité, par couleur...)						
	Homogénéité entre la vitrine, l'intérieur du point de vente et les produits et/ou prestations vendus						
	Propreté des locaux (cohérente avec l'activité) et des toilettes						
	Éclairage et luminosité						
	Odeur						
Fond sonore							
Nombre de points :		37				0	

QUESTIONS BONUS / MALUS					
17	PILOTAGE : La stabilité/pérennité financière de l'entreprise est-elle assurée ?				
18	PILOTAGE : Le maintien de votre activité est-il assuré contre le maximum de risques (bail en règle, contrats d'assurance, innovation et propriété industrielle...) ?				
19	HYGIÈNE : La sécurité alimentaire et l'hygiène sont-elles complètement assurées dans l'entreprise ?				
20	RÈGLEMENTATION : L'ensemble des réglementations spécifiques à votre activité sont-elles respectées ?				
21	SÉCURITÉ : La prévention des risques pour le personnel fait-il parti de vos priorités ?				
22	SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ : Est-ce que l'entreprise met tout en œuvre pour identifier, mesurer, analyser et prévenir les erreurs ?				
23	ENVIRONNEMENT : La totalité de vos déchets sont-ils valorisés dans des filières adaptées ?				
24	ENVIRONNEMENT : L'entreprise a-t-elle mis en place des actions exemplaires pour la protection de l'environnement ?				
	DÉVELOPPEMENT DURABLE : Le chef d'entreprise a-t-il des actions exemplaires en matière d'innovation ?				
	DÉVELOPPEMENT DURABLE : Le chef d'entreprise a-t-il des actions exemplaires en matière de gestion des ressources humaines ?				
	DÉVELOPPEMENT DURABLE : Le chef d'entreprise a-t-il des actions exemplaires en matière d'offre de produits et/ou prestations biologiques, écologiques, éco-conçus ?				
	DÉVELOPPEMENT DURABLE : Le chef d'entreprise a-t-il des actions exemplaires en matière d'offre de produits et/ou prestations équitables, locaux, de saison ?				
	DÉVELOPPEMENT DURABLE : Le chef d'entreprise a-t-il des actions exemplaires en matière d'offre de produits et/ou prestations diététiques, sans OGM ?				
25	QUALITÉ : Le chef d'entreprise recherche-t-il constamment l'amélioration continue dans l'organisation de son l'entreprise ?				
26	QUALITÉ : Le chef d'entreprise recherche-t-il constamment l'amélioration de ses produits et/ou prestations ?				
27+5=32	CHARTRE QUALITÉ : Le chef d'entreprise s'implique-t-il particulièrement dans le dispositif Charte Qualité ?				
	Réponses aux questions :	0		0	0
	Nombre de points :	0		0	0
	Nombre de points du chapitre :		37		0
	Nombre maximum de points du chapitre :		48		
	Nombre total de questions du chapitre :	16			
	MOYENNE GLOBALE		77,08%		

16

SUIVI : VALORISATION DE LA CHARTE QUALITÉ

N°	QUESTIONS	JJ	J	L	LL	NA/NO	Axes d'amélioration / plan d'actions
	UTILISATION DU LOGO DE LA CHARTE QUALITÉ						
1	Le logo est-il apposé sur la vitrine et/ou les véhicules ?						POUR INFORMATION : La version électronique du logo Charte Qualité est disponible auprès de votre CMA.
2	Le logo est-il apposé sur les documents distribués (plaquette publicitaire, devis, carte de visite, papier à entête ...) ?						
3	L'attestation Charte Qualité est-elle visible dans la boutique ou l'atelier ?						
4	Le logo est-il sur le Site Internet de l'entreprise avec un lien vers le site Internet Charte Qualité : www.chartequilite-artisanat.com ?						
5	La Charte Graphique du logo est-elle respectée (forme, couleur, écriture...) ?						
	Nombre de questions du chapitre :	0	0	0	0	0	
	Nombre maximum de points du chapitre :			0			
	Nombre total de questions du chapitre :	0					
	MOYENNE GLOBALE		#DIV/0 !				

CONTACTS

CONTACTS DE VOTRE CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**

Oise

Christophe LIENARD
Chargé de Développement Economique

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Oise
3, rue Léonard de Vinci - PAE du Tilloy - 60006 Beauvais Cedex
Tél. : 03 44 10 14 14 - Télécopie : 03 44 10 14 16 - www.cma-oise.fr