



# Food Equipment Quality Certification

## Règlement

VERSION 01 août 2017

*Éditeur responsable & copyright : AGORIA asbl, Boulevard Auguste Reyers 80, 1030 BRUXELLES  
TVA BE0406.605.390, RPR Bruxelles*

80 Bd. A. Reyers Ln  
1030 Brussels

T +32 (0)2 706 8003  
F +32 (0)2 706 78 01

info@FEQ.be  
VAT BE 0406 605 390

www.FEQ.be  
AGORIA.BE

## Introduction

Le présent règlement décrit les exigences auxquelles les entreprises souhaitant obtenir un certificat FEQ (Food Equipment Quality) doivent satisfaire. Ces exigences se situent aux niveaux suivants :

- Organisation
- Technique
- Connaissances générales

Les exigences organisationnelles sont décrites en détail dans le présent règlement et portent aussi bien sur le niveau de qualité des processus internes que sur le niveau de qualité des services externes fournis. Les exigences techniques et de connaissances générales (dénommées ci-après « compétences ») dans les différents domaines de compétence sont décrites dans un document intitulé « Profil d'entreprise FEQ ». Ce profil d'entreprise est disponible en ligne, sous la rubrique « Profil d'entreprise » du site web, et doit être complété par le demandeur du certificat. Le document doit ensuite être renvoyé à Agoria ASBL, à l'attention du Business Group Food Equipment (dénommé ci-après le BG Food Equipment).

Le BG Food Equipment traite les informations renseignées sur le profil d'entreprise du demandeur et attribue un score (calculé automatiquement) aux différents domaines de compétence par domaine d'activité. Vous trouverez un mode d'emploi ainsi qu'une description des modalités de traitement sous la rubrique « Profil d'entreprise » du site web. Les détails des scores ne sont pas communiqués et sont destinés uniquement à un usage interne. Le profil d'entreprise complété est utilisé comme référence par le bureau d'audit désigné lors de l'audit effectué chez le demandeur.

Le présent règlement décrit la marche à suivre pour les entreprises qui souhaitent demander un certificat FEQ (voir schéma explicatif en annexe flowchart\_FEQ\_v2.pdf).

## 1. Objectifs du certificat FEQ

1. Garantir à l'acheteur d'équipements Food (appareils et installations pour la production alimentaire) que le fournisseur auquel il fait appel applique des normes de qualité strictes, et ce tant dans le domaine du conseil que de la vente, de l'installation et du service lié aux équipements installés (soit les appareils et installations).
2. Informer l'acheteur d'équipements Food quant au niveau de compétence et d'expertise de son fournisseur par le biais du profil d'entreprise. Les domaines de compétence et les domaines d'activité au sein desquels le demandeur est actif seront indiqués sur le site web du certificat FEQ.
3. Contribuer à une image positive et professionnelle du secteur.

## 2. Qui peut demander un certificat FEQ ?

Les entreprises actives sur le marché Food Equipment capables d'exécuter les différents aspects pendant toute la durée de vie d'une installation.

Le marché Food Equipment comprend les **domaines de compétence** suivants

- conseil
- vente et installation
- service lié aux Food Equipment installés

L'entreprise certifiée FEQ peut être active dans un ou plusieurs domaine(s) d'activité au sein du marché Food Equipment.

Ces domaines d'activité (10) sont :

- Préparation de repas (cuisine chaude et froide)
- Distribution de repas en libre-service
- Distribution de repas dans les hôpitaux (en vrac ou en portions)
- Réfrigération (appareils indépendants)
- Réfrigération (chambres froides et installations à distance)
- HVAC (hottes et ventilation)
- Installations statiques pour la vaisselle
- Installations dynamiques pour la vaisselle
- Équipements pour le traitement des déchets organiques
- Équipements pour le traitement des déchets non organiques.

Les compétences dans les domaines de compétence des domaines d'activité sont décrites en détail dans le profil d'entreprise complété par le demandeur lors de la demande. Pour chaque compétence, il est indiqué sur le profil d'entreprise si l'entreprise possède ou non cette compétence et, si tel est le cas, si elle possède cette compétence en interne ou par le biais d'un sous-traitant.

### 3. Exigences organisationnelles

Les exigences organisationnelles portent aussi bien sur le niveau de qualité des processus internes que sur le niveau de qualité des services externes fournis, tels que renseignés par le candidat dans le profil d'entreprise joint à la demande.

#### 3.1 Exigences internes

Les exigences internes sont les exigences qui sont posées au demandeur quant à son organisation interne.

##### 3.1.1. Langues

L'entreprise doit pouvoir servir le client dans la langue de la Communauté au sein de laquelle le client est établi en Belgique (néerlandais en Communauté flamande, français en Fédération Wallonie-Bruxelles et allemand en Communauté germanophone).

##### 3.1.2. Acte constitutif et statuts

L'entreprise certifiée FEQ doit être en possession de l'acte constitutif et des statuts prouvant l'exercice d'une activité dans le secteur des cuisines de collectivité.

Ces documents doivent être présentés lors de l'audit.

##### 3.1.3. Licences de logiciels

L'entreprise doit être en possession d'une preuve de licence valide pour tous les logiciels qu'elle utilise.

Ces documents doivent être présentés lors de l'audit.

##### 3.1.4. Compétences de l'entreprise

L'entreprise certifiée FEQ doit compter au moins 3 ans d'expérience dans un ou plusieurs domaines de l'installation d'équipements Food, et plus particulièrement dans le conseil et/ou la vente, la livraison et l'installation et/ou la prestation de services liés aux équipements installés. Pour prouver cette expérience, l'entreprise doit pouvoir présenter au moins une référence à un projet mené au cours des trois dernières années dans un ou plusieurs domaine(s) d'activité susmentionné(s).

### 3.1.5. Agréation T3 ou T4

L'entreprise certifiée FEQ doit être titulaire d'une agréation T3\* ou T4\*\* si le domaine d'activité l'exige. Ceci vaut uniquement pour la vente dans le cadre de marchés publics.

\* Catégorie T3 = Équipements frigorifiques

\*\* Catégorie T4 = Équipements de buanderies et de grandes cuisines

### 3.1.6. Compétences du personnel

L'entreprise certifiée FEQ doit démontrer que les activités décrites dans le profil d'entreprise sont bien exécutées par des collaborateurs qui disposent des compétences nécessaires. La preuve des compétences peut être apportée sur la base des connaissances, de l'expérience, des diplômes et de la formation des collaborateurs.

Les compétences des collaborateurs devront pouvoir être démontrées dans le cadre de la demande du certificat, par le biais d'un audit externe faisant partie intégrante de l'agrément.

La sous-traitance est autorisée, mais l'entreprise doit disposer d'une procédure ou méthode spécifique pour la sélection et l'évaluation des sous-traitants.

Il n'est pas possible d'obtenir le certificat FEQ s'il est exclusivement fait appel à des sous-traitants ou partenaires.

### 3.1.7. Management

Le management de l'entreprise certifiée FEQ est responsable de l'implication optimale des collaborateurs lors de la réalisation d'une mission.

Le management de l'entreprise certifiée FEQ dispose d'une méthode lui permettant de garantir que ses collaborateurs disposent bien des compétences requises. La méthode comprend au minimum les aspects suivants : exigences de la fonction, évaluation périodique des performances techniques et éventuellement mesures jugées nécessaires.

## 3.2 Exigences externes

Les exigences externes sont les exigences posées au demandeur quant au niveau de qualité des services fournis.

### 3.2.1. Obligations sociales et fiscales

L'entreprise certifiée FEQ doit satisfaire à l'ensemble des prescriptions et règlements légaux pour pouvoir exercer son activité professionnelle en tant qu'indépendant ou société et doit satisfaire aux obligations légales en matière de TVA, d'impôts directs et de sécurité sociale qui lui sont imposées en tant qu'indépendant ou société dans le cadre de cette activité.

### 3.2.2. Responsabilité

L'entreprise certifiée FEQ doit être suffisamment assurée en responsabilité civile exploitation et après livraison. L'entreprise certifiée FEQ doit pouvoir présenter la preuve de cette assurance, en ce compris du paiement de la prime, dans le cadre de la procédure de certification.

## 4. Procédure de certification

La procédure de certification est détaillée dans le schéma en annexe (flowchart\_FEQ\_v2.pdf).

### 4.1. Demander un certificat FEQ

L'entreprise qui souhaite demander un certificat FEQ doit

- Compléter le formulaire de demande du certificat FEQ online sur le site web [www.feq.be](http://www.feq.be) sous le tab "DEMANDE" et confirmer en appuyant sur envoyer.
- Télécharger la "CHARTRE Food Equipment Quality" via le site web, signer et renvoyer par courrier à Agoria asbl, BG Food Equipment, Boulevard Auguste Reyers 80, 1030 BRUXELLES.
- Télécharger le "profil d'entreprise" via le site web, compléter et renvoyer par courrier à Agoria asbl, BG Food Equipment, Boulevard Auguste Reyers 80, 1030 BRUXELLES.
- La "Chartre Food Equipment Quality" et le "profil d'entreprise" peuvent également être renvoyés par e-mail à Agoria asbl, BG Food Equipment à l'adresse mail suivante [FEQ@agoria.be](mailto:FEQ@agoria.be).
- Tenir les documents requis et décrits dans le présent règlement à disposition durant l'audit.

### 4.2. Statut de candidat

L'entreprise qui demande un certificat se voit conférer le statut de candidat dès l'approbation de son dossier par Agoria ASBL. Elle conserve ensuite ce statut jusqu'à l'obtention du certificat à l'issue d'un audit positif. Ce statut de candidat est temporaire et n'est valable que pendant 3 mois maximum à compter de la demande.

### 4.3. Audit

Le certificat FEQ ne peut être accordé qu'à la suite d'un audit externe réalisé par un organisme accrédité désigné par Agoria ASBL. Les auditeurs doivent répondre aux conditions suivantes :

- aucun intérêt en commun ni aucun lien avec l'entreprise auditée ;
- au moins trois ans d'expérience démontrable dans l'audit d'organisations et de systèmes de management.

### 4.4. Octroi du certificat par le comité FEQ

Le comité FEQ décidera d'octroyer ou non le certificat FEQ sur la base du rapport du bureau d'audit. Le comité FEQ se compose de 2/3 d'indépendants et de 1/3 d'entreprises. Les indépendants sont des personnes qui ne sont pas issues du monde de l'entreprise ou sont issues du monde de l'entreprise mais en dehors du secteur Food Equipment. Ces personnes sont sélectionnées sur la base de leur savoir-faire et de leur expertise.

Les membres du comité FEQ sont proposés et désignés par le BG Food Equipment pour un mandat de 3 ans.

La décision d'octroyer un certificat FEQ n'est validée qu'en cas d'approbation par une majorité des membres indépendants.

### 4.5. Observations lors de l'audit

Les manquements sont des fautes qui ont été constatées pendant l'échantillonnage.

Si, pour une compétence par domaine de compétence, le demandeur ne peut démontrer pendant l'audit qu'il possède cette compétence en interne ou que le sous-traitant auquel il fait appel possède cette compétence alors que la compétence était reprise sur le profil d'entreprise, il s'agit d'un manquement mineur. Ce manquement doit être documenté par l'auditeur et le demandeur devra y remédier. Le demandeur doit prendre des mesures pour prévenir ces manquements à l'avenir. Le plan d'action doit être soumis au bureau d'audit pour évaluation et suivi (éventuellement à distance).

Si, lors de l'audit, le demandeur obtient un score inférieur au score minimum pour le total par domaine d'activité, et passe donc du bleu foncé au bleu clair, comme décrit dans le mode d'emploi du profil d'entreprise, il est question d'un manquement grave. Si, pour 3 compétences ou plus par domaine d'activité, le demandeur ne peut démontrer pendant l'audit qu'il possède ces compétences en interne ou que le sous-traitant auquel il fait appel possède ces compétences alors qu'elles étaient reprises sur le profil d'entreprise, il s'agit d'un manquement grave. Dans ce cas, le demandeur ne peut obtenir de certificat et doit prendre des mesures en vue d'un nouvel audit.



#### 4.6. Le certificat

Le certificat contient les informations suivantes :

- le nom et l'adresse de l'entreprise certifiée et des établissements qui relèvent du certificat ;
- le nom et l'adresse du bureau d'audit qui a effectué l'audit ;
- la portée (c.-à-d. les domaines de compétence (conseil-installation-service) et les domaines d'activité concernés) ;
- la date d'échéance du certificat ;
- le numéro du certificat ;
- des informations d'Agoria ASBL en tant qu'émettrice du certificat ;
- une signature pour le compte d'Agoria ASBL, en tant qu'émettrice du certificat, ainsi que la signature de l'auditeur.

#### 4.7. Coût du certificat

Les frais de dossier sont à la charge du demandeur, qui payera la facture à Agoria ASBL.

Les coûts de l'audit sur place sont à la charge du demandeur. Agoria ASBL facturera ces coûts dans le mois suivant l'audit. L'audit ne pourra avoir lieu qu'une fois la facture acquittée.

#### 4.8. Durée de validité

Le certificat FEQ est délivré par Agoria ASBL au plus tôt un mois après l'audit, et au plus tard trois mois après la demande.

Le certificat FEQ est valable deux ans à compter de la date de délivrance du certificat.

L'entreprise certifiée FEQ peut introduire une demande de prolongation au plus tard trois mois avant l'échéance du certificat.

Le demandeur devra alors compléter un nouveau profil d'entreprise.

## 5. Propriété intellectuelle

Agoria ASBL est propriétaire du nom « Food Equipment Quality ».

L'entreprise certifiée est autorisée à utiliser le logo du certificat FEQ dans sa communication interne et externe. Ce n'est pas le cas pour les entreprises non certifiées ou dont le certificat a expiré ou été suspendu.

Toute utilisation trompeuse ou abusive du logo ou d'informations concernant le statut de certification de l'entreprise est interdite.

## 6. Dispositions générales

### 6.1. Restrictions

Le rapport du bureau d'audit sur la base duquel le certificat est octroyé par Agoria ASBL se limite à une description de la situation au moment de l'audit.

Ni le certificat, ni le rapport, n'empêchent que l'entreprise certifiée FEQ apporte des modifications à sa situation par la suite ; ils ne fournissent dès lors aucune garantie quant à la situation prévalant après la date de délivrance du certificat en ce qui concerne les exigences stipulées.

### 6.2. Obligations légales

Le fait que l'entreprise certifiée FEQ reçoive le certificat et le respecte ne lui octroie aucun droit et ne la libère nullement de ses obligations légales ni de sa responsabilité vis-à-vis de ses clients.

Le bureau d'audit et Agoria ASBL (détentrice des droits sur le certificat) ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des actes de l'entreprise certifiée FEQ.

L'entreprise certifiée FEQ garantit le bureau d'audit et Agoria ASBL contre toute réclamation de tiers concernant un dommage, une perte ou des actions en justice qui découleraient des actes de l'entreprise certifiée FEQ.

### 6.3. Litiges

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent règlement et du certificat FEQ sera tranché définitivement suivant le règlement d'arbitrage du CEPANI, par un ou plusieurs arbitre(s) désigné(s) conformément à ce règlement d'arbitrage. Le droit belge est applicable.