



PÔLE D'EXCELLENCE RÉGIONAL



Référentiel du label Méthania

Version 2 du 27/03/2017

1. Sommaire

1. Sommaire	3
2. Présentation du référentiel	5
3. Contenu de la grille	5
4. Remplissage de la grille	6
4.1. Cas général	6
4.2. Cas d'une entreprise multi-sites.....	6
5. Seuils à atteindre	6
6. Référentiel pour l'obtention du label Méthania	8

2. Présentation du référentiel

Ce référentiel précise les critères d'exigence pour obtenir le label Méthania.

Il contient une grille d'auto-évaluation qui fait partie intégrante du dossier de candidature au label Méthania. **Une fois complétée par l'entreprise, cette grille est à joindre au dossier de candidature.**

La grille a pour objectif de donner à l'entreprise les moyens d'évaluer elle-même si son mode de fonctionnement lui permet de remplir les critères obtention du label et de préparer l'audit de vérification qui sera organisé par le gestionnaire du label.

3. Contenu de la grille

Le référentiel comporte 3 grilles d'évaluation correspondant à l'ancienneté de la labellisation :

- Demande initiale : Grille de critères - Année 1 ;
- 2^{ème} année de labellisation : Grille de critères - Année 2 ;
- 3^{ème} année de labellisation : Grille de critères - Année 3.

Lors de la 1^{ère} demande de labellisation, l'entreprise remplit la grille d'évaluation de l'année 1. Les grilles d'évaluation années 2 et 3 sont à remplir par l'entreprise lors de la mise à jour annuelle de ses données d'activité. Le plan d'action et d'accompagnement proposé par le gestionnaire du label sera conçu de façon à ce qu'elle puisse respecter ces critères aux échéances prévues par le présent référentiel.

À la fin de la 3^{ème} année de labellisation, l'entreprise doit demander le renouvellement de son label. Le gestionnaire fera évoluer le présent référentiel pour définir les critères de labellisation pour les années 4, 5 et 6.

Chaque grille d'évaluation comporte 2 à 3 volets thématiques (Exemple : compétences et outils méthodologiques adaptés pour l'année 1, année de la demande initiale).

Année	Année 1	Année 2	Année 3
Compétence	Auto-évaluation + Audit	Accompagnement + Auto-évaluation	Accompagnement + Auto-évaluation
Outils méthodologie adaptés	Auto-évaluation + Audit	Accompagnement + Auto-évaluation	Accompagnement + Auto-évaluation
Relation client		Accompagnement + Auto-évaluation	Accompagnement + Auto-évaluation
Obligation documentaire et d'archivage		Accompagnement + Auto-évaluation	Accompagnement + Auto-évaluation
Méthodologie de remise des offres			Accompagnement + Auto-évaluation
Sécurité (MASE)			Accompagnement + Auto-évaluation
Maîtrise des engagements			Accompagnement + Auto-évaluation

Chacun de ces volets est composé de plusieurs critères qui peuvent être de deux types :

- Critères "progressifs" : échelle de niveau avec attribution de points selon le niveau atteint ;
- Critères "cumulatifs" : points qui s'additionnent et se cumulent, sans échelle de niveau (cas de l'année 3 : Méthodologie de remise des offres commerciales)

Les grilles sont composées de la manière suivante :

- Les cases blanches présentent un critère de labellisation, le barème de points correspondant s'il est atteint et des exemples de pièces justificatives à fournir lors de l'audit de vérification.
- Les cases grises sont à remplir par l'entreprise et lui permette d'indiquer son niveau de performance pour chacun des critères.

4. Remplissage de la grille

4.1. Cas général

Les colonnes grisées du tableau sont à compléter par l'entreprise :

- « **Certifications ou justificatifs disponibles dans l'entreprise** » :
 - Pour les entreprises disposant déjà d'une certification, de type ISO ou autre démarche qualité validée par un audit externe, indiquer dans cette case la (ou les) norme(s) qui vous permet de remplir le critère.
 - En vous appuyant sur les exemples de justificatifs à fournir (liste non exhaustive), indiquer dans cette case les pièces dont dispose l'entreprise pour justifier de son niveau d'atteinte du critère.
- « **Auto-évaluation** » : Reporter dans cette case, le niveau atteint par votre entreprise selon le barème « niveau » indiqué à côté du critère.

4.2. Cas d'une entreprise multi-sites

Portant sur la performance de l'entreprise et sur son engagement à entrer dans une démarche d'amélioration continue, le label Méthania est attribué à l'ensemble des sites ou établissements de l'entreprise. De ce fait, il n'est pas possible d'exclure un de ses sites de la labellisation.

Chaque site doit atteindre au moins le niveau minimum requis pour chacun des critères pour que l'entreprise puisse prétendre à l'obtention du label Méthania.

Dans ce cas, **l'entreprise remplit une grille d'auto-évaluation pour chacun de ses sites afin de pouvoir bénéficier du label Méthania. Ces grilles sont à joindre à ce dossier de candidature.**

5. Seuils à atteindre

Pour être labellisée, l'entreprise doit respecter **100 % des prérequis et des critères d'éligibilité** présentés dans le dossier de candidature et atteindre le **seuil minimal de 1 point pour chaque critère** de la grille d'auto-évaluation de l'année 1.

Voici un récapitulatif du potentiel de points atteignables et du seuil minimum à atteindre pour l'obtention du label en année 1 et pour conserver le bénéfice du label en années 2 et 3 :

Année 1		Points atteignables pour chacun des critères	Seuil minimum à atteindre pour l'obtention du label
Compétence	Références	3	1
	Certifications professionnelles	3	1
	Formation des collaborateurs	4	1
	Adhésion à des organismes professionnels	3	1
Outils méthodologiques adaptés	Logiciels et méthodes	3	1
	Produits certifiés	2	1
	Traçabilité	1	1
Total		19	7

En année 2, l'entreprise doit atteindre le niveau 1 des critères de la 2^{ème} année et progresser sur au moins deux des critères de la 1^{ère} année :

Année 2		Points atteignables pour chacun des critères	Seuil minimum à atteindre pour conserver le bénéfice du label
Compétence	Références	3	Niveau 1 minimum sur chacun des critères et Niveau 2 au moins sur 2 critères au choix
	Certifications professionnelles	3	
	Formation des collaborateurs	4	
	Adhésion à des organismes professionnels	3	
Outils méthodologiques adaptés	Logiciels et méthodes	3	
	Produits certifiés	2	
	Traçabilité	1	
Relation client	Réclamations clients	4	1
	Satisfaction client	4	1
	Formation des collaborateurs	4	1
	Maintenance (option)	4	1
	Outils spécifiques	2	1
Obligation documentaire et archivage	Méthodologie	4	1
Total		37 à 41	14 à 15

En année 3, l'entreprise doit atteindre le niveau 1 des critères de la 3^{ème} année et progresser sur au moins cinq des critères de la 1^{ère} et de la 2^{ème} année :

Année 3		Points atteignables pour chacun des critères	Seuil minimum à atteindre pour conserver le bénéfice du label
Compétence	Références	3	Niveau 1 minimum sur chacun des critères et Niveau 2 au moins sur 5 critères au choix
	Certifications professionnelles	3	
	Formation des collaborateurs	4	
	Adhésion à des organismes professionnels	3	
Outils méthodologiques adaptés	Logiciels et méthodes	3	
	Produits certifiés	2	
	Traçabilité	1	
Relation client	Réclamations clients	4	
	Satisfaction client	4	
	Formation des collaborateurs	4	
	Maintenance (option)	4	
	Outils spécifiques	2	
Obligation documentaire et archivage	Méthodologie	4	
Offres commerciales	Canevas du pôle Énergie 2020	1	
	Engagement de performance	1	1
	Garanties	1	1
	Assurances et certifications	1	1
	Engagement DOE (option)	1	1
Sécurité	MASE ou justifier d'un management de la sécurité	3	1
Maîtrise des engagements	Respect + preuve	2	1
	Remise DOE (option)	1	1
Total		46 à 52	23 à 26

6. Référentiel pour l'obtention du label Méthania

Les pages suivantes contiennent les grilles d'auto-évaluation pour les 3 premières années de labellisation. L'entreprise détermine la grille à compléter correspondant à l'ancienneté de sa labellisation.

En cas de 1^{ère} demande : elle reporte ses résultats dans le tableau de synthèse du dossier de candidature.

En cours des 2^{èmes} et 3^{èmes} années de labellisation : elle reporte ses résultats dans l'outil de mise à jour de ses données d'activité.

GRILLE DE CRITERES - ANNEE 1 et de suivi pour les années suivantes

Volets	Critères	Degré de prise en compte du critère	Niveau	Exemples de justificatifs à fournir (Liste indicative non exhaustive)	Certifications ou justificatifs disponibles dans l'entreprise	Auto-évaluation
Compétence	L'entreprise dispose de références clients qui attestent de sa compétence pour travailler sur différents marchés cibles.	Nombre limité de références par marché cible	1	Liste de références clients		
		Nombre significatif de références par marché cible	2	Témoignages clients		
		Très nombreuses références par marché cible	3	Exemples de prestations / Catalogue produits		
	L'entreprise dispose de certifications professionnelles reconnues dans son activité.	L'entreprise dispose des certifications incontournables dans son métier.	1	Copie des certificats, agréments et labels détenus. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> • OPQIBI • Promotelec • Agrément Organisme de formation • MASE • ISO 9001 		
		L'entreprise détient des certifications qui lui permettent de se démarquer de la concurrence.	2			
		L'entreprise dispose d'un grand nombre de certifications qui attestent d'un haut niveau de maîtrise de son métier et d'une capacité d'intervention sur un grand nombre de marchés.	3			
	L'entreprise accorde une place importante à la formation de ses collaborateurs.	L'entreprise identifie les besoins en formation de ses collaborateurs.	1	Rapports d'entretien, questionnaires, évolution de la réglementation, évolution des savoir-faire de son métier		
		L'entreprise établit un plan de formation annuel.	2	Plan de formation		
		L'entreprise veille à ce que 100% de ses salariés soient formés sur une période de 3 ans : formation délivrée par un organisme agréé ou interne (contenu identifié).	3	Suivi de la réalisation des formations		
		L'entreprise investit au-delà du minimum légal dans la formation de ses collaborateurs (minimum légal est pour 11 salariés et + : 1% de la masse salariale, pour moins de 11 salariés : 0.55% de la masse salariale).	4	Document officiel attestant du montant total investi dans la formation		
	L'entreprise adhère à des organismes professionnels de référence dans son métier.	L'entreprise adhère à des organismes professionnels de référence.	1	Factures d'adhésion acquittées		
		L'entreprise exploite les ressources et participe régulièrement aux évènements proposés par ces organismes.	2	Publication, revue de presse, salons, conférences		

GRILLE DE CRITERES - ANNEE 1 et de suivi pour les années suivantes						
Volets	Critères	Degré de prise en compte du critère	Niveau	Exemples de justificatifs à fournir (Liste indicative non exhaustive)	Certifications ou justificatifs disponibles dans l'entreprise	Auto-évaluation
		L'entreprise est très active et force de proposition dans les réseaux et organismes professionnels de référence pour développer la filière méthanisation.	3	Publication, revue de presse, salons, conférences		
Outils méthodologiques adaptés : L'entreprise peut démontrer l'efficacité des méthodes, des outils et des produits qu'elle utilise pour apporter une garantie de résultats au titre de l'efficacité énergétique.	L'entreprise utilise : <ul style="list-style-type: none"> des logiciels spécifiques reconnus dans son domaine d'activité. des méthodes de calcul spécifiques, normées ou reconnues par la profession. 	L'entreprise dispose des logiciels et méthodes de calcul couramment utilisés dans la profession.	1	Liste des logiciels et méthodes de calcul utilisés		
		L'entreprise se démarque nettement de ce qui se pratique habituellement dans la profession en utilisant un grand nombre de logiciels et de méthodes spécifiques.	2			
		L'entreprise développe ses propres outils pour compléter l'offre du marché et répondre au mieux aux attentes de ses clients.	3			
	L'entreprise utilise des produits certifiés .	L'entreprise utilise des produits certifiés quand cela est exigé par la réglementation .	1	Fiche technique des produits utilisés Offres commerciales Références de chantiers		
		L'entreprise a l'exigence d'utiliser ou de proposer des produits certifiés, même sur des marchés qui ne le requièrent pas .	2			
	L'entreprise utilise des équipements normés et suit la traçabilité de leur étalonnage dans le temps.	1	Certification ISO 9001 Procédure, instruction, tableau de suivi Certificats de contrôle par des organismes indépendants			

GRILLE DE CRITERES - ANNEE 2 et de suivi pour les années suivantes :

Volets	Critères	Degré de prise en compte du critère	Niveau	Exemples de justificatifs à fournir (Liste indicative non exhaustive)	Certifications ou justificatifs disponibles dans l'entreprise	Auto-évaluation
Relation client	L'entreprise dispose d'un dispositif de recueil des réclamations clients pouvant allier prise en charge, traitement, réponse et communication interne selon son niveau de performance.	Le dispositif de recueil des réclamations clients existe , mais n'est pas formalisé .	1	Certification ISO 9001 Mails, courriers de réclamation		
		Le dispositif de recueil des réclamations des clients est formalisé, mais n'est pas suivi .	2	Procédure, instruction		
		Le dispositif de recueil des réclamations prévoit que toutes les réclamations des clients font l'objet d'un enregistrement et d'une réponse .	3	Procédure, instruction, mail, courrier de réponse,		
		Le dispositif de recueil des réclamations prévoit que toutes les réclamations font l'objet d'un enregistrement et d'une réponse. L'ensemble des réclamations fait l'objet d'une analyse et devient source de progrès pour l'entreprise.	4	Procédure, instruction, courriers de réponse, tableau de suivi des réclamations, synthèse des réclamations, plan d'action et suivi du plan d'action		
	L'entreprise a mis en place un dispositif d'évaluation de la satisfaction et d'écoute des clients .	L'entreprise a mis en place un dispositif d'évaluation de la satisfaction et d'écoute des clients (questionnaire ou autre moyen).	1	Certification ISO9001 Enquêtes clients, suivi du taux de satisfaction, mise à disposition d'outils de recueil d'informations		
		L'entreprise a mis en place la mesure et le suivi de la satisfaction client selon la procédure élaborée par le pôle Énergie 2020 (questionnaire, scoring confidentiel).	2	Suivi du taux de satisfaction et du scoring établi par l'outil mis à disposition par le pôle Énergie 2020.		
		L'entreprise a mis en place un dispositif d'évaluation de la satisfaction et d'écoute des clients. Cette évaluation est réalisée de manière régulière. L'entreprise analyse, à fréquence régulière, les retours de ces évaluations et met en place, le cas échéant, des actions d'amélioration.	3	Analyse, plan d'action		
		L'entreprise a mis en place un dispositif d'évaluation de la satisfaction et d'écoute des clients. Cette évaluation est réalisée de manière régulière. L'entreprise analyse, à fréquence régulière, les retours de ces évaluations et met en place des actions d'amélioration et les communique à ses clients .	4	Courrier, rapport d'activité, newsletter		

GRILLE DE CRITERES - ANNEE 2 et de suivi pour les années suivantes :

Volets	Critères	Degré de prise en compte du critère	Niveau	Exemples de justificatifs à fournir (Liste indicative non exhaustive)	Certifications ou justificatifs disponibles dans l'entreprise	Auto-évaluation
Relation client (suite)	Pour les entreprises ayant une <u>activité de maintenance</u> : L'entreprise dispose d'un outil d'évaluation de ses prestations de maintenance par rapport aux attentes clients	L'entreprise a mis en place un dispositif de suivi des opérations de maintenance chez ses clients.	1	Certification ISO 9001 Procédure, instruction		
		L'entreprise a mis en place un dispositif de suivi des coûts des opérations de maintenance et de l'état du parc de ses clients.	2	Procédure, instruction		
		L'entreprise est capable de proposer un plan de maintenance prévisionnelle à ses clients.	3	Procédure, instruction Outils spécifiques		
		L'entreprise dispose d'un outil de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par ordinateur).	4	Fiche technique Facture acquittée		
	L'entreprise a mis en place des outils permettant d'améliorer la gestion de la relation client .	L'entreprise utilise un logiciel de gestion de la relation client (logiciel de CRM).	1	Fiche technique Facture acquittée		
		L'entreprise utilise un ERP qui lui permet de gérer et suivre au quotidien, l'ensemble de ses informations et de ses services opérationnels, y compris la relation client.	2	Fiche technique Facture acquittée		
Obligation documentaire et d'archivage	L'entreprise a mis en place une méthodologie d' archivage des dossiers, plans et documents techniques relatifs aux prestations ou aux produits qu'elle a réalisés.	L'entreprise a mis en place une méthodologie d'archivage selon la classification suivante: <ul style="list-style-type: none"> Contenu du dossier Durée de détention dans le temps 	1	Certification ISO 9001 Certification spécifique à l'archivage Procédure, instruction		
		L'entreprise s'est fait accompagner par un expert en archivage documentaire.	2	Plan de formation Contenu de l'accompagnement		
		L'entreprise a investi dans un outil spécifique d'archivage électronique de documents et dans des scanners adaptés.	3	Fiche technique Facture acquittée		
		L'entreprise a mis en place l'archivage électronique systématique de tous les dossiers, plans et documents techniques relatifs aux prestations ou aux produits qu'elle réalise.	4	Certification ISO 9001 Procédure, instruction		

GRILLE DE CRITERES - ANNEE 3 et de suivi pour les années suivantes :

Volets	Critères	Degré de prise en compte du critère	Niveau	Exemples de justificatifs à fournir (Liste indicative non exhaustive)	Certifications ou justificatifs disponibles dans l'entreprise	Auto-évaluation
Méthodologie de remise des offres commerciales	L'entreprise met en œuvre des pratiques issues des marchés très structurés (Marchés publics, grandes entreprises ...) pour rédiger ses offres et documents commerciaux.	L'entreprise utilise le canevas de référence fourni par le pôle Energie 2020 pour rédiger ses offres commerciales.	1	Modèle d'offres, de documents commerciaux et exemples d'offres remises au client		
		L'entreprise s'engage explicitement à atteindre un niveau de performance défini pour les prestations et produits qu'elle commercialise.	1			
		L'entreprise fournit, à ses prospects et clients, une documentation explicite des garanties de ses produits et prestations et de leurs limites.	1			
		L'entreprise s'engage à fournir systématiquement un Dossier des Ouvrages Exécutés pour chaque chantier.	1			
		L'entreprise fournit systématiquement ses attestations d'assurance et les certifications des produits qu'elle utilise.	1	Attestations et certificats		
Sécurité	L'entreprise respecte les règles de sécurité en entreprise.	L'entreprise respecte les critères de la certification MASE.	1	Procédure, instruction Plan de formation des collaborateurs		
		L'entreprise s'est engagée dans la démarche de certification MASE.	2	Plan de formation Contenu de l'accompagnement à la certification		
		L'entreprise a obtenu la certification MASE (obligatoire pour les entreprises de plus de 50 salariés).	3	Certification MASE		
Maîtrise des engagements	L'entreprise respecte ses engagements commerciaux et est capable d'en apporter la preuve à ses clients.	L'entreprise contrôle systématiquement la conformité des résultats obtenus après travaux.	1	Procédures, instruction Tableaux et fiches de suivi internes, documents de communication à destination des clients Certification ISO		
		L'entreprise dispose de moyens de maîtrise et de contrôle des processus de conception, de réalisation des travaux et de suivi des chantiers.	2	Procédures, instruction Certification ISO		
	<u>Pour les entreprises soumises à DOE</u> , l'entreprise respecte ses engagements commerciaux concernant les DOE. Elle rédige avec soin ses Dossiers des Ouvrages Exécutés et s'assure qu'ils sont fidèles aux travaux effectués.	1	Modèles de Dossiers des Ouvrages Exécutés			

