



QualityPro

LA MARQUE D'EXCELLENCE EN
GESTION PARASITAIRE

GUIDE D'ORIENTATION

LA MARQUE D'EXCELLENCE EN GESTION PARASITAIRE



© 2015 Tous droits QualityPro Réservé 15 Novembre , ici à 2015
Pour une utilisation par les candidats QualityPro seulement

Parties du manuel d'orientation ont été réviser 15/11/15 avec
plusieurs composants de la boîte à outils QualityPro à qualityprottools.org .

Table des matières

Qu'est-ce que QualityPro? Et qu'est-ce que cela signifie pour vous?	3
Comment cela fonctionnera-t-il? Vue d'ensemble de l'homologation QualityPro	4
QualityPro Marketing	6
Qualifications QualityPro Canada	8
Activités commerciales: Exigences relatives à une demande d'emploi	8
Activités commerciales: Exigences relatives à l'entrevue d'embauche.....	9
Activités commerciales: Exigences relatives à la vérification de références.....	9
Activités commerciales: Exigences relatives à la vérification d'antécédents professionnels et criminels.....	10
Activités commerciales: Exigences relatives à la vérification du dossier de conduite automobile.....	11
Activités commerciales: Exigences relatives à un milieu de travail sans drogue	11
Activités commerciales: Responsabilités en matière d'assurance/d'autoassurance	12
Activités commerciales: Pratiques en matière de véhicules réservés au service	13
Activités commerciales: Pratiques relatives à la tenue vestimentaire publique des techniciens de service et des vendeurs	13
Activités commerciales: Pratiques en matière de sécurité au travail.....	14
Gérance environnementale: Pratiques en matière de lutte antiparasitaire intégrée.....	14
Gestion environnementale: Pratiques en matière de manutention de pesticides	15
Gestion environnementale: Pratiques en matière de publicité	15
Relations avec la clientèle: Pratiques en matière de garantie contre les termites	16
Relations avec la clientèle: Pratiques en matière d'entente de garantie/de service.....	16
Relations avec la clientèle: Pratiques en matière de communication	16
Formation des techniciens et des vendeurs: Pratiques en matière de formation des techniciens et des vendeurs QualityPro NPMA	17
Modèle de déclaration sous serment QualityPro	18
Demande QualityPro	19
Convention d'adhésion QualityPro	20



Qu'est-ce que QualityPro

ET QU'EST-CE CELA SIGNIFIE POUR VOUS?

Qu'est-ce que QualityPro?

QualityPro est le « Good Housekeeping Seal of Approval » de l'industrie de la gestion parasitaire. Le programme vise à assurer un grand professionnalisme dans l'industrie par l'autoréglementation; à stimuler la demande des consommateurs par la confiance et la perception du public quant au professionnalisme de l'industrie; à créer des normes industrielles de qualité sensées; et à créer des débouchés pour les sociétés participantes par une reconnaissance d'un engagement envers l'excellence et des normes de rendement les plus rigoureuses. Il s'agit d'une désignation de société et non d'une désignation individuelle.

Réservé à l'avantage exclusif des membres de la NPMA, ce programme vise à distinguer les sociétés QualityPro de la concurrence et à promouvoir un plus grand professionnalisme dans l'industrie. En tant que membre QualityPro, lorsque vous informez les consommateurs à propos du programme au moyen d'outils de commercialisation qui vous sont fournis, vous augmenterez votre chiffre d'affaires. Ce programme encourage en outre les sociétés QualityPro à faire preuve de plus de discernement au moment de l'embauche, à former correctement leurs techniciens de service et vendeurs et à en accentuer le professionnalisme à travers des séances de formation et de perfectionnement.

Les entreprises QualityPro sont respectueuses de l'environnement et déterminées à offrir aux consommateurs le meilleur service qui soit. Articulée autour de quatre grands principes, à savoir les activités commerciales, les relations avec les consommateurs, la gérance de l'environnement et la formation des techniciens, l'homologation QualityPro est envisageable et possible pour chaque société de l'industrie de la gestion parasitaire.

Le programme a été élaboré et est actuellement administré par des représentants de petites, moyennes et grandes entreprises de l'industrie en Amérique du Nord, vous offrant ainsi une garantie de la meilleure qualité du programme.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

L'industrie de la gestion parasitaire doit offrir des services de la meilleure qualité. Les consommateurs ne savent pas comment choisir un spécialiste en gestion parasitaire. QualityPro leur simplifie la tâche en identifiant plus clairement les entreprises de gestion parasitaire qui visent l'excellence.

L'industrie étant de plus en plus pressée à stimuler la croissance du marché, un large éventail d'intervenants de l'industrie ont fait appel à la NPMA pour élaborer un programme visant à reconnaître le professionnalisme dans l'industrie. Ce groupe a demandé à la NPMA de créer un « Good Housekeeping Seal of Approval » pour l'industrie de la gestion parasitaire.

La NPMA a commencé par établir la faisabilité d'un programme QualityPro ou d'un programme du genre Good Housekeeping Seal, et par établir si ce genre de programme ferait ou non une différence pour les consommateurs, autorités de réglementation et les médias. Dans le cadre de ses recherches, elle s'est notamment entretenue avec des dirigeants et des organismes de réglementation en gestion parasitaire et les médias. La NPMA a aussi mené des groupes de consultation quant à la manière dont les consommateurs accueilleraient ce programme.

Les conclusions ont été essentiellement positives et mieux encore, dans le cadre des groupes de consultation, les consommateurs ont bien accueilli ce genre de programme. Invités à commenter l'énoncé « Imaginez, cet organisme national dont nous avons parlé offrirait à ses membres une homologation analogue au « Good Housekeeping Seal of Approval », les participants ont déclaré :

- « Ça le [sceau] m'indiquerait que la société sait ce qu'elle fait. »
- « Un sceau Good Housekeeping relèverait la barre pour les entreprises de gestion parasitaire. »
- « Ça signifie que la société est mieux qualifiée et satisfait à des exigences plus rigoureuses. »
- « La société se soucie de la qualité de son travail au point de faire des efforts supplémentaires. »

Les résultats sont venus confirmer qu'il était possible de changer la mentalité des consommateurs, des médias et des organismes de réglementation quant à l'industrie de la gestion parasitaire.

Comment cela fonctionnera-t-il?

VUE D'ENSEMBLE DE L'HOMOLOGATION QUALITYPRO

Comment devenez-vous QualityPro?

Les sociétés intéressées à obtenir l'homologation QualityPro auront à leur disposition une abondante documentation. Le programme est expressément structuré de manière à être inclusif et à intéresser directement tant les petites que les grandes entreprises de l'industrie.

QualityPro ne vise pas à imposer un ensemble de normes, mais plutôt à rehausser la qualité des services en offrant à chaque entreprise les outils dont elle a besoin pour exceller dans l'industrie. Une fois que vous aurez fait une demande d'homologation, vous recevrez un guide ressource avec ces documents utiles. Recherchez le symbole TROUSSE D'OUTILS à travers ce guide, qui indique que le document est inclus dans la boîte à outils QualityPro. La valeur de ces outils justifie à elle seule votre investissement.

Combien cela coûte-t-il?

Les frais de demande et frais annuels sont fondés sur le volume des ventes selon le barème suivant (\$ US) :

500 000 \$ ou moins	frais de 250 \$
500 001 \$ à 1 000 000 \$.....	frais de 500 \$
1 000 001 \$ à 2 500 000 \$.....	frais de 750 \$
2 500 001 \$ à 5 000 000 \$.....	frais de 1 000 \$
5 000 001 \$ à 15 000 000 \$.....	frais de 1 500 \$
15 000 001 \$ à 25 000 000 \$.....	frais de 2 500 \$
25 000 001 \$ à 50 000 000 \$.....	frais de 5 000 \$
50 000 001 \$ à 100 000 000 \$.....	frais de 7 500 \$

Qualifications

Pour devenir QualityPro, une entreprise doit attester qu'elle :

- a demandé aux postulants à un emploi de remplir une demande
- mène des entrevues avant l'embauche
- vérifie les références
- mène les vérifications d'antécédents criminels nécessaires et permises par la législation applicable
- mène les vérifications de dossiers de conduite nécessaires
- a une politique relative à un milieu de travail sans drogue
- satisfait aux exigences minimales de souscription d'une police d'assurance
- répond aux normes de véhicules de service d'une entreprise QualityPro
- a une politique relative à la tenue vestimentaire
- a une politique relative à la sécurité au travail
- fait de la publicité conformément aux normes QualityPro
- a une entente de garantie/de service antitermites qui satisfait aux exigences
- a une politique relative aux communications avec la clientèle
- veille à ce que ses employés se soumettent à des tests et à une formation selon les normes les plus élevées de l'industrie
- fournit à ses clients une fiche de renseignements LAI
- a de bonnes pratiques de manutention de pesticides
- veille à ce que ses techniciens et employés préposés aux ventes passent un examen administré par le gouvernement ou un examen QualityPro
- consent à des audits périodiques visant à vérifier l'adhésion aux lignes directrices QualityPro.

En appui au programme et aux entreprises QualityPro, NPMA :

- fournira un guide de formation avec des modèles de documents et de questions d'examen pratiques
- fournira des documents de soutien, notamment un modèle de demande d'emploi, des programmes Affinité et une vidéo sur la conduite sécuritaire
- élaborera des documents de commercialisation que les entreprises QualityPro doivent donner aux consommateurs
- offrira des spécialistes pour répondre aux questions et expliquer les exigences
- créera un comité de surveillance chargé d'exécuter le programme et de traiter les plaintes.



Recherchez ce symbole dans ce livre, qui indique le matériel disponible à www.qualityprottools.org.

Processus de demande

Un membre NPMA en règle qui est en affaires depuis au moins deux ans peut demander l'homologation QualityPro. Les demandes sont automatiquement acceptées si les exigences d'adhésion sont respectées.

Si une entreprise demanderesse est refusée pour quelque motif, elle peut demander un réexamen en soumettant à QualityPro une demande en ce sens qui doit contenir une explication détaillée des raisons pour lesquelles elle satisfait aux exigences d'adhésion. La NPMA, avec le conseil d'administration de QualityPro, rendra sa décision dans les 90 jours.

La demanderesse dont l'adhésion est refusée peut refaire une demande d'adhésion six mois après la date de la décision finale. En cas de refus tous les frais de demande sont remboursés à la demanderesse, moins 150 \$ de frais d'administration.

Lorsqu'une entreprise demande l'homologation QualityPro, elle a six mois pour se conformer aux normes du programme. Si l'entreprise demanderesse ne peut se conformer aux normes dans ce délai de six mois, elle peut demander un autre délai de six mois. Après un an, les frais de demande QualityPro ne sont pas remboursables.

Structure QualityPro

Le programme QualityPro est régi par un conseil d'administration composé de spécialistes de l'industrie QualityPro. Ce conseil fait aussi office de comité de conformité pour entendre des appels ou des plaintes. Le processus de conformité a été structuré de manière à garantir la confidentialité et un traitement juste et équitable de toutes les entreprises QualityPro.

COMMENT POUVEZ-VOUS FAIRE UNE DEMANDE?

1. Un membre NPMA qui est en affaires depuis deux ans peut remplir une demande QualityPro.
2. L'entreprise demanderesse soumet la demande accompagnée des frais à NPMA.
3. Sur réception de la demande, QualityPro transmet à l'entreprise candidate :
 - A. Le guide ressource QualityPro. Ce guide vise à donner aux demanderesses QualityPro les outils dont elles ont besoin pour obtenir les qualifications QualityPro, notamment des modèles de politiques et de formulaires.
 - B. Guide de soutien à la formation des techniciens de service et des vendeurs. Ce guide renferme tous les documents dont vous avez besoin pour veiller à ce que vos employés respectent les normes de l'industrie les plus rigoureuses, notamment des examens et des documents de formation.
 - C. Le candidat doit faire une déclaration sous serment attestant que la société possède toutes les qualifications de l'homologation QualityPro. Se reporter à la page 18 pour un modèle de déclaration sous serment.
4. Dès réception de la déclaration sous serment, le personnel et la direction de QualityPro examinent la demande. On vous avisera de la décision de QualityPro par la poste ou on communiquera avec vous pour de plus amples renseignements.
5. La NPMA fournit aux demanderesses une variété de documents de soutien utiles, notamment un modèle de demande d'emploi, un modèle de politique relative à un milieu de travail sans drogue et un modèle de document LAI à distribuer aux consommateurs.



*Recherchez ce symbole
dans ce livre, qui
indique le matériel
disponible à [www.
qualityprotools.org](http://www.qualityprotools.org) .*

QualityPro MARKETING



QualityPro Marketing

COMMENT LES CONSOMMATEURS SERONT-ILS INFORMÉS DE L'IMPORTANCE DE QUALITYPRO?

Les entreprises QualityPro mettront en valeur la désignation auprès des consommateurs au moyen des documents de commercialisation émanant de QualityPro. Un site Web QualityPro sera créé. Les entreprises QualityPro pourront aussi apposer le logo QualityPro dans leurs publicités, communiqués de presse et autres documents de commercialisation, notamment :

- Lettres d'offre de service QualityPro. La NPMA envoie ces lettres directement aux clients éventuels pour le compte de votre entreprise comme une lettre de vérification de tiers et détaillant les homologations que vous avez obtenues pour avoir droit à cette désignation.
- Bulletin QualityPro — Cette lettre d'information de 4 pages expliquant les avantages de retenir les services d'une entreprise QualityPro offre aux membres QualityPro la possibilité de la personnaliser en y ajoutant leur nom, logo et coordonnées.
- Brochures à l'intention du propriétaire
- Cartons à la porte
- Dossards d'uniformes
- Insignes de camion
- Prospectus d'accompagnement
- Exemples de petites annonces
- Site Web à l'intention des consommateurs
- Épinglettes
- Macarons publicitaires « Qu'est-ce que QualityPro ».
- Boîte à outils marketing QualityPro. Dès que vous devenez une entreprise QualityPro, vous recevrez un guide marketing complet vous expliquant comment associer la marque QualityPro à votre entreprise et des moyens d'évaluer le succès d'un programme de marketing.
- Communiqués de presse à l'intention des entreprises QualityPro.

QualityPro Canada Qualifications



Un modèle de demande d'emploi sera inclus dans votre boîte à outils QualityPro.

QUALIFICATION 1:1 ACTIVITÉS COMMERCIALES *Pratiques d'embauche QualityPro NPMA* *Exigences relatives à une demande d'emploi*

L'employeur QualityPro (aussi ci-après, l'« employeur » ou l'« entreprise ») doit satisfaire aux exigences suivantes à l'égard de tous les employés éventuels :

1. Tous les candidats doivent remplir une demande d'emploi complète qui, entre autres informations préalables à l'emploi, contient notamment :
 - Le nom complet, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne.
 - Des antécédents professionnels sur au moins 15 années (dans les cas où l'employé éventuel est actif depuis moins de 15 ans, l'énoncé de ses antécédents professionnels doit commencer par son premier emploi à plein temps) précisant les noms et numéros des personnes-ressources de tous les anciens employeurs; la durée des emplois (mois et année), le titre du poste, les fonctions, le nom du supérieur hiérarchique, le taux de rémunération (y compris les commissions) pour chaque employeur; et les motifs de départ pour chaque employeur.
 - Une explication pour quelque période d'inactivité.
 - Pour les postes nécessitant la conduite d'un véhicule, des questions sur le dossier de conduite, y compris, notamment :
 - Le candidat détient-il un permis de conduire valide?
 - La province de délivrance du permis de conduire valide.
 - Le candidat a-t-il reçu des contraventions pour une infraction au Code de la route au cours des cinq dernières années?
 - Les dates, endroits et détails précis des infractions au Code de la route au cours des cinq dernières années.
 - Si l'emploi postulé l'exige raisonnablement, et sous réserve des restrictions de la législation provinciale ou territoriale applicable mentionnée ci après et indiquée, des questions sur des antécédents criminels, y compris, notamment :
 - Dans la mesure où la législation le permet, le candidat a-t-il déjà été déclaré coupable d'une infraction autre qu'une infraction mineure au Code de la route? Cette question doit être rédigée conformément à la législation provinciale ou territoriale applicable dans le formulaire de demande inclus dans votre trousse d'outils.
 - Les dates, endroits et détails précis des déclarations de culpabilité ou des peines en question.
 - Un avertissement selon lequel « une déclaration de culpabilité n'entraîne pas nécessairement une disqualification automatique à un emploi », ou une autre mention analogue prescrite par la législation provinciale ou territoriale applicable.
 - Une reconnaissance signée et datée du candidat selon laquelle l'information fournie dans la demande est véridique, complète et exacte et les omissions ou déclarations ou informations fausses peuvent entraîner un rejet de la candidature ou une cessation d'emploi.
2. Un curriculum vitae n'est pas un document de remplacement acceptable à une demande d'emploi, mais peut être soumis avec la demande d'emploi.
3. La demande d'emploi doit être remplie avant l'entrevue
4. La demande d'emploi doit être entièrement remplie. Les employeurs peuvent refuser les demandes incomplètes ou demandes sans réponse à des questions.

QUALIFICATION 1:2

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques d'embauche QualityPro NPMA

Exigences relatives à l'entrevue d'embauche

L'employeur QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes à l'égard de tous les employés éventuels:

- Après qu'un postulant à un emploi a rempli une demande d'emploi (conformément à la qualification 1.1 ci-dessus), si le représentant de l'employeur établit que la personne est « à priori qualifiée », il doit la recevoir en entrevue. Pendant l'entrevue, le représentant de l'employeur doit au minimum aborder les sujets suivants :
 - antécédents professionnels;
 - explications des périodes d'inactivité;
 - motifs de départ des emplois antérieurs;
 - incohérences entre l'information fournie dans la demande, pendant l'entrevue ou dans d'autres formulaires préalables à l'embauche;
 - si l'emploi postulé l'exige raisonnablement et dans la mesure où la législation le permet, précisions sur quelques déclarations de culpabilité indiquées dans la demande;
 - pour les postes nécessitant la conduite d'un véhicule, précisions sur les infractions au Code de la route indiquées dans la demande;
 - Autres questions ou informations pertinentes, licites et professionnelles.

QUALIFICATION 1:3

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques d'embauche QualityPro NPMA

Exigences relatives à la vérification de références

L'employeur QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes à l'égard de tous les employés éventuels:

- L'employeur QualityPro doit raisonnablement tenter de communiquer avec d'anciens employeurs pour confirmer les dates d'emploi et titres de poste. Toute l'information de référence doit être documentée.
- Les candidats doivent signer une décharge autorisant leurs anciens employeurs à fournir des vérifications de référence et reconnaissant que l'entreprise communiquera avec leurs anciens employeurs pour obtenir des références. Ce modèle peut être utilisé si l'ancien employeur demande une copie de la décharge.
- Les vérifications de référence doivent autant que possible être effectuées avant l'embauche. Si le postulant à un emploi travaille actuellement et s'oppose à ce que l'on communique avec son employeur actuel, les vérifications de référence auprès de cet employeur peuvent être effectuées après qu'il l'a avisé de son départ.
- L'employeur doit documenter les mesures qu'il a prises pour obtenir l'information de référence, même si l'ancien employeur refuse de lui donner quelque information. Le cas échéant, la date et l'heure de la communication, le numéro de téléphone et le nom de la personne qui a refusé de donner l'information doivent être consignés.
- Si un ancien employeur ne répond pas au message laissé au premier appel téléphonique, l'employeur QualityPro doit essayer un deuxième appel et laisser un message. Si le deuxième appel téléphonique est toujours sans réponse, les deux tentatives doivent être documentées comme il est indiqué ci-dessus.



Un modèle de formulaire de vérification de références sera inclus dans votre boîte à outils QualityPro.

6. Les lettres de référence générales personnelles ou professionnelles ne sauraient remplacer les vérifications de référence téléphoniques auprès d'anciens employeurs.
1. If a prior employer does not return the first phone call after leaving a message, the QualityPro Employer should attempt a second call and leave a message. If the second phone call is not returned, both attempts should be documented as noted above.
2. Personal or professional general letters of reference should not be substituted for telephone reference checks of previous employers.



Un modèle de formulaire d'autorisation de vérification d'antécédents sera inclus dans votre boîte à outils QualityPro.

QUALIFICATION 1:4 ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques d'embauche QualityPro NPMA

Exigences relatives à la vérification d'antécédents professionnels et criminels

L'employeur QualityPro doit au moins se conformer aux exigences suivantes à l'égard de tous les employés actuels et de tous les employés éventuels qui se sont fait offrir un poste :

1. Si la législation le permet, l'employeur ne doit faire des offres d'emploi que sous réserve de vérification acceptable d'antécédents criminels. Toujours si la législation le permet, l'employeur doit obtenir le dossier criminel, le cas échéant, de tous les employés actuels. Une entreprise n'est pas admissible à l'homologation QualityPro tant qu'elle n'a pas effectué des vérifications d'antécédents criminels pour ses employés existants dans la mesure où la législation le permet.
2. Si des vérifications d'antécédents ont été effectuées à l'égard d'employés actuels dans l'année qui précède la date à laquelle l'employeur entame le processus de demande QualityPro, il n'est pas nécessaire d'obtenir des vérifications additionnelles à l'égard d'employés actuels si : a) les vérifications d'antécédents qui ont été effectuées dans la dernière période d'un an l'ont été conformément aux dispositions qui suivent, et si la législation le permet, b) l'employé actuel signe une déclaration sous serment attestant qu'il n'a pas été dans la dernière année appréhendé, accusé ni déclaré coupable pour une infraction criminelle liée à l'emploi et pour laquelle il n'a pas obtenu un pardon.
3. Un nouvel employé à l'égard duquel des vérifications d'antécédents criminels ont été effectuées peut commencer à travailler avant que la société ne reçoive les résultats des vérifications d'antécédents criminels; toutefois, il ne peut se présenter physiquement ni travailler chez un client que s'il est accompagné d'un autre employé qui a satisfait aux exigences des vérifications d'antécédents.
4. À l'aide du formulaire de demande d'emploi rempli, du formulaire d'autorisation de vérification d'antécédents et, le cas échéant, du curriculum vitae, l'employeur doit vérifier les activités professionnelles du candidat au cours des 15 dernières années (ou pour un candidat actif depuis moins de 15 ans, la période d'activité professionnelle alors applicable).
5. Dans la mesure où la législation le permet, l'employeur doit obtenir le dossier criminel, le cas échéant, de tous les endroits où la personne a résidé au cours des sept dernières années, ou de la période permise par la législation applicable.
6. Si les résultats d'une vérification d'antécédents criminels révèlent une déclaration de culpabilité liée au travail ou quelque autre information liée au travail, l'employeur doit suivre ses politiques en matière de dossiers criminels et/ou doit consulter un spécialiste compétent pour établir l'employabilité d'une personne.
7. Toutes les demandes de dossiers criminels doivent être documentées.
8. L'employeur QualityPro doit se conformer à l'ensemble de la législation applicable concernant l'obtention et l'utilisation de vérifications d'antécédents, notamment d'informations sur le consommateur et de dossiers criminels.

9. L'employeur QualityPro doit adopter, mettre en œuvre et exécuter une politique écrite selon laquelle tous les employés doivent déclarer quelque arrestation, accusation et déclaration de culpabilité liée à leur emploi et pour laquelle ils n'ont pas obtenu un pardon alors qu'ils sont au service de l'employeur QualityPro.

QUALIFICATION 1:5 ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques d'embauche QualityPro NPMA

Exigences relatives à la vérification du dossier de conduite automobile

L'employeur QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes à l'égard de tous les employés actuels et de tous les employés éventuels qui se sont fait offrir un poste comportant la conduite d'un véhicule pour l'entreprise :

- L'employeur doit obtenir un dossier de conduite automobile à l'égard de tous les employés actuels et éventuels qui conduisent un véhicule de l'entreprise ou qui conduisent un véhicule pour les affaires de l'entreprise.
- Le dossier de conduite automobile doit être obtenu de la province de délivrance du permis de conduire en vigueur de l'employé éventuel ou actuel.
- L'employeur ne peut autoriser un nouvel employé à conduire un véhicule de l'entreprise ni à conduire un véhicule pour les affaires de l'entreprise avant d'avoir obtenu son dossier de conduite automobile.
- L'employeur doit respecter toutes les exigences en matière d'assurance particulières concernant les dossiers de conduite automobile et l'admissibilité des employés qui conduisent un véhicule pour les affaires de l'entreprise ou qui conduisent un véhicule de l'entreprise.

QUALIFICATION 1:6 ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques d'embauche QualityPro NPMA

Exigences relatives à un milieu de travail sans drogue

L'employeur QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes à l'égard de tous les employés actuels et éventuels :

1. L'employeur doit adopter, mettre en œuvre et exécuter une politique écrite relative à un milieu de travail sans drogue qui comprend, notamment :
 - Une déclaration selon laquelle l'entreprise veut offrir un milieu de travail sans drogue, sain, sûr et sécuritaire.
 - Une déclaration interdisant la fabrication, la distribution, la dispensation, la vente, la possession ou l'utilisation illégale de drogues illicites ou de substances contrôlées; ou la consommation non autorisée d'alcool sur les lieux de l'entreprise, en déplacement pour les affaires de l'entreprise ou pendant la conduite d'un véhicule de l'entreprise.
 - Une déclaration selon laquelle les employés qui sont appréhendés ou déclarés coupables d'une infraction liée à l'usage de drogue ou d'alcool dans le cadre du travail doivent en aviser sans délai la direction. (L'employeur doit consulter un spécialiste quant à la meilleure manière de traiter un avis de cette nature.)



Un modèle de politique relatif à un lieu de travail sans drogue sera inclus dans votre boîte à outils QualityPro.

- Une déclaration selon laquelle des substances illégales découvertes sur les lieux de l'entreprise ou alors que l'employé est en déplacement pour les affaires de l'entreprise seront confisquées et remises à l'organisme d'application de la loi compétent et peuvent donner lieu à une poursuite criminelle.
 - Une déclaration précisant les conséquences de la violation de la politique relative à un milieu de travail sans drogue, y compris, notamment : les employés intoxiqués par des drogues ou l'alcool qui sont susceptibles, de l'avis de l'entreprise, d'altérer leur jugement, rendement ou comportement au travail peuvent faire l'objet de mesures correctives pouvant aller jusqu'au congédiement.
 - Une déclaration selon laquelle les employés qui utilisent des médicaments d'ordonnance susceptibles d'altérer leur jugement, aptitudes de conduite, rendement ou comportement doivent en aviser la direction.
 - Une déclaration énonçant les conditions qui peuvent justifier un test de dépistage de la consommation de drogue ou d'alcool et les conséquences d'un résultat positif ou d'un refus de se soumettre au test. (L'employeur doit consulter un conseiller juridique quant à l'opportunité et à la manière de procéder à ce genre de tests.)
 - Une déclaration selon laquelle les employés doivent signaler à la direction quelque soupçon quant à la consommation de drogue ou d'alcool au travail d'un collègue ou d'un gestionnaire.
2. L'employeur doit se conformer à la législation applicable, y compris, notamment la législation relative à l'administration de ces tests de dépistage, à la notification de l'employé, à un programme de réhabilitation ou d'aide aux employés, à la confidentialité des résultats des tests et à l'obligation de trouver un accommodement raisonnable en vue de la réhabilitation de l'employé.
 3. L'employeur doit se conformer à la législation en matière de protection des renseignements personnels et des droits de la personne en ce qui a trait aux tests de dépistage de la consommation de drogue et d'alcool, aux accommodements raisonnables et aux enquêtes préalables à l'embauche.

QUALIFICATION 1:7

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques en matière de responsabilité financière QualityPro NPMA *Responsabilités en matière d'assurance/d'autoassurance*

L'employeur QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes (remarque : si les exigences juridiques excèdent ces exigences, il doit alors se conformer aux exigences juridiques) :

1. L'employeur doit instaurer les dispositions suivantes en matière d'assurance responsabilité civile générale :
 - Une garantie d'assurance responsabilité civile minimale de 1 000 000 \$ (montant tous dommages confondus) y compris, notamment contre les « événements » ou « réclamations » suivants avec garantie subséquente pour blessures corporelles et dommages aux biens, ou l'équivalent en réserve pour les entreprises qui s'autoassurent :
 - Pollution
 - Contamination
 - Soins, garde, contrôle
 - Actes achevés
 - Transport
 - Responsabilité du fait du produit, s'il y a lieu
 - Erreurs et omissions, si des inspections sont effectuées (au moins 100 000 \$ par sinistre)

2. L'employeur doit instaurer les dispositions suivantes en matière d'assurance automobile :
 - Une assurance responsabilité-civile d'au moins 1 000 000 \$ tous dommages confondus contre les blessures corporelles et dommages aux biens ou l'équivalent pour les entreprises qui s'autoassurent.
 - Quelque autre garantie d'assurance prescrite provinciale ou territoriale, notamment une garantie non assurance des tiers.
3. L'employeur doit souscrire une garantie d'assurance contre les accidents du travail d'au moins 500 000 \$ ou son équivalent (c.-à-d. une assurance de la responsabilité des employeurs), ou participer au fonds d'indemnisation des accidents du travail provincial ou territorial, le cas échéant.

QUALIFICATION 1:8

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques en matière de véhicules de service de l'entreprise

QualityPro NPMA

Pratiques en matière de véhicules réservés au service

L'employeur QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes :

1. L'employeur doit veiller à ce que les véhicules réservés au service de l'entreprise :
 - Soient marqués conformément à la législation applicable.
 - À moins que le client ne l'exige expressément, arborent clairement le nom de l'entreprise et soient conformes à la législation applicable.
 - Soient propres et bien entretenus.
2. L'employeur doit mettre en œuvre et exécuter une politique relative à l'entretien de véhicules.

QUALIFICATION 1:9

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques en matière de présentation professionnelle QualityPro NPMA

Pratiques relatives à la tenue vestimentaire publique des techniciens de service et des vendeurs

Le technicien de service ou le vendeur doit se conformer aux exigences suivantes :

1. Le technicien de service ou le vendeur doit adopter et mettre en application une politique conforme à la législation sur les droits de la personne quant aux pratiques relatives à une tenue vestimentaire et à une présentation professionnelle des employés y compris, notamment :
 - Des vêtements propres, nettoyés et d'allure professionnelle conformes à l'ensemble des pratiques en matière de protection (sécurité) personnelle et qui indiquent clairement le nom de l'entreprise.



Un modèle de politique relatif à la tenue vestimentaire sera inclus dans votre boîte à outils QualityPro.

QUALIFICATION 1:10

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Pratiques en matière de sécurité QualityPro NPMA

Pratiques en matière de sécurité au travail

L'entreprise QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes :

1. L'employeur doit adopter et exécuter des politiques écrites en matière de sécurité au travail pour tous les employés, y compris, notamment :
 - Les exigences en matière de santé et sécurité au travail fédérales, provinciales et territoriales applicables
 - Les exigences professionnelles fédérales, provinciales ou territoriales
 - La manutention sécuritaire de pesticides (conformément à la qualification 2.2)
 - La conduite automobile (se reporter à la vidéo sur la conduite sécuritaire QualityPro)
 - L'utilisation d'équipement
 - L'intervention en cas d'urgence
 - Les dangers pour la santé propres à l'industrie
 - L'entreprise doit se conformer à l'ensemble de la législation et la réglementation provinciale, fédérale et territoriale en santé et de sécurité
 - L'entreprise doit se conformer à l'ensemble de la législation et la réglementation en matière d'utilisation de pesticides

QUALIFICATION 2:1

GESTION ENVIRONNEMENTALE

Pratiques en matière de lutte antiparasitaire intégrée QualityPro NPMA

L'entreprise QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes :

1. L'entreprise doit offrir des services de lutte antiparasitaire intégrée (LAI) à ses clients qui comprennent notamment :
 - Une inspection
 - Une identification des organismes nuisibles
 - Un établissement de seuils d'activités parasitaires
 - Une utilisation de mesures de contrôle et/ou de gestion appropriées
 - Une évaluation de l'efficacité des mesures de gestion et/ou de contrôle
2. Tous les techniciens doivent suivre une formation quant à la bonne application de ces techniques.
3. L'entreprise doit offrir aux clients une fiche d'information LAI qui indique son engagement en matière de gérance environnementale.

QUALIFICATION 2:2

GESTION ENVIRONNEMENTALE

Pratiques en matière de manutention de pesticides QualityPro NPMA

L'entreprise QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes :

1. L'entreprise doit entreposer ses produits :
 - Dans un endroit bien ventilé et fermé à clé
 - Dans leurs contenants originaux bien étiquetés
 - Hors de portée du public
 - Conformément à la réglementation gouvernementale applicable
2. L'entreprise doit disposer de ses produits inutilisés conformément à la réglementation gouvernementale applicable.
3. L'entreprise doit transporter ses produits conformément aux exigences d'étiquetage et à la réglementation gouvernementale.
 - Les véhicules laissés sans surveillance doivent être verrouillés.
 - Les véhicules doivent comporter une trousse de premiers soins appropriée, un extincteur, un équipement de lutte contre les déversements adéquat, des procédures d'intervention d'urgence et des copies d'étiquettes de produits, des fiches de renseignements à l'intention des clients et des fiches signalétiques de sécurité de produits (FSSP).
 - Aucun produit chimique volatil ne peut être entreposé dans le poste de conduite.

QUALIFICATION 3:1

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Pratiques en matière de publicité QualityPro NPMA *Pratiques en matière de publicité*

L'entreprise QualityPro, dans sa publicité (écrite ou vidéo, ou dans ses communications verbales avec le public, les clients ou les clients éventuels visant à faire promotion de la vente de services ou de produits de gestion parasitaire) ne peut pas :

- Faire des allégations fausses, trompeuses ou sans fondement.
- Prétendre que les pesticides qu'elle utilise sont absolument sécuritaires.
- Prétendre que les pesticides qu'elle utilise sont enregistrés ou approuvés par le gouvernement.
- Utiliser des images ou donner une impression contraire au mode d'emploi sur l'étiquette de pesticides.
- Employer une terminologie trompeuse qui n'est pas universellement reconnue ou propre à l'industrie pour décrire des pesticides ou des services, comme « naturel », « bio », « non toxique » ou « sécuritaire ».
- Dans la mesure où un gouvernement permet l'utilisation de termes ou d'expressions interdits par les présentes, ces termes et expressions pourront être utilisés.

QUALIFICATION 3:2

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Pratiques en matière de garantie contre les termites QualityPro NPMA

Pratiques en matière d'entente de garantie/de service

À moins que des exigences gouvernementales ne s'appliquent, l'entreprise QualityPro qui offre une entente de garantie/de service contre les termites doit se conformer aux exigences suivantes :

1. L'entreprise doit indiquer la portée de l'entente de garantie/de service en caractères gras sur la première page du contrat.
 - L'énoncé doit indiquer clairement si la garantie couvre les réparations, le retraitement ou les deux ou inversement si elle exclut expressément cette couverture.
2. L'entreprise doit clairement indiquer si le contrat est transférable à un nouveau propriétaire et, le cas échéant, les modalités de transfert.
3. La date d'effet et la date d'expiration.

QUALIFICATION 3:3

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Entente/garantie de service QualityPro NPMA

Pratiques en matière de communication

L'entreprise QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes :

1. L'entreprise doit exercer son activité conformément aux conditions de ses ententes/garanties de service.
2. L'entreprise qui offre une clause d'inspection doit adopter une politique qui énonce les procédures à suivre pour rejoindre le client et prendre rendez-vous pour l'inspection.

QUALIFICATION 4:1 FORMATION DES TECHNICIENS ET DES VENDEURS

Pratiques en matière de formation des techniciens et des vendeurs QualityPro NPMA

L'entreprise QualityPro doit se conformer aux exigences suivantes à l'égard des techniciens et des vendeurs actuels et éventuels :

1. Dans toutes les juridictions du Canada, l'entreprise doit veiller à ce que ses employés vendeurs et techniciens de service aient subi et réussi l'examen des techniciens QualityPro dans les six mois qui suivent la demande d'adhésion au programme QualityPro.
 - Les nouveaux techniciens ou vendeurs doivent réussir l'examen dans les six mois qui suivent la date de leur embauche.
 - Le technicien ou le vendeur qui a passé et réussi l'examen QualityPro peut en faire valoir l'attestation auprès d'autres employeurs.
2. Dans les juridictions qui exigent un examen pour les techniciens et vendeurs, l'entreprise doit veiller à ce que tous les techniciens se conforment aux exigences gouvernementales.

Remarque : Dans le cas d'un bon employé qui échoue l'examen QualityPro à deux reprises, l'employeur peut dans une déclaration signée répondre de la compétence technique de l'employé; toutefois, le nombre d'employés ainsi dispensé ne peut en aucun cas dépasser 10 % du nombre de techniciens de service et de vendeur ou, s'il est supérieur, un employé.

MODÈLE DE DÉCLARATION SOUS SERMENT QUALITYPRO

Membre ou membre éventuel : Le demandeur doit faire une déclaration sous serment qui atteste que l'entreprise possède toutes les qualifications nécessaires à son homologation QualityPro.

Je, _____ (nom, adresse) déclare sous serment que les déclarations suivantes sont véridiques et exactes à la date de la présente déclaration sous serment et le resteront pendant ma participation au présent programme :

_____ Je suis un représentant dûment autorisé du membre ou du membre éventuel désigné ci-après de la Foundation for Professional Pest Management (la « fondation »).

initiales

_____ J'ai lu, compris et accepté (pour le compte du membre ou du membre éventuel) les normes professionnelles adoptées par la fondation pour une homologation d'entreprise en gestion parasitaire « QualityPro ».

initiales

_____ J'ai aussi lu, compris et accepté (pour le compte du membre ou du membre éventuel) les règlements et la convention d'adhésion de la fondation.

initiales

_____ Sur la foi d'une enquête raisonnable, j'ai établi que le membre ou le membre éventuel respecte les normes suivantes de la fondation (indiquées par un crochet dans la boîte applicable) :

initiales

- | | |
|--|---|
| ☐ Activités commerciales | ☐ Normes de présentation professionnelle |
| ☐ Pratiques d'embauche | ☐ Normes de sécurité |
| ☐ Demande d'emploi | ☐ Relations avec la clientèle |
| ☐ Entrevue d'embauche | ☐ Normes de publicité |
| ☐ Vérification de références | ☐ Normes de communication de garantie |
| ☐ Vérification d'antécédents criminels (là où la législation le permet) | ☐ Normes de communication de contrat |
| ☐ Vérification du dossier de conduite automobile | ☐ Gestion environnementale |
| ☐ Milieu de travail sans drogue | ☐ Normes LAI |
| ☐ Responsabilité en matière d'assurance/d'autoassurance | ☐ Normes de formation et d'examen |
| ☐ Normes de véhicules de service | ☐ Normes de formation et d'examen des techniciens et des vendeurs* |

* Cochez cette case signifie que tous les techniciens de service et vendeurs ont passé un examen provincial ou territorial, un examen QualityPro ou en ont été dispensés (conformément à la qualification 4.1). Pour une liste des examens provinciaux et territoriaux qui ont été approuvés en tant qu'examen de compétence des techniciens et des vendeurs, visitez le site Web www.npmaqualitypro.org.

_____ J'atteste que les employés préposés au service/vendeurs du membre (ou du membre éventuel) respectent les normes professionnelles établies par la fondation.

initiales

_____ Sur la foi d'une enquête raisonnable, je n'ai pas connaissance de quelque fait indiquant que le membre ou le membre éventuel ne respecte pas les normes d'homologation « QualityPro » établies par la fondation.

initiales

_____ J'ai joint aux présentes de l'information supplémentaire (le cas échéant) que la fondation doit selon moi connaître pour évaluer l'homologation « QualityPro » du membre ou du membre éventuel.

initiales

Je déclare sous serment que l'information qui précède (ainsi que l'information dans quelque document joint aux présentes) est à ma connaissance véridique et exacte et que la présente déclaration sous serment a force exécutoire.

Par : _____ Pour le compte de : _____
(Nom du membre/membre éventuel)

Date : _____



DEMANDE QUALITYPRO

Représentant de l'entreprise autorisé _____

Nom de l'entreprise _____

Adresse _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Téléphone _____ Télécopieur _____

Courriel _____ Site Web de l'entreprise _____

Depuis combien d'années l'entreprise existe-t-elle? _____

Signature* _____ Fonction _____

Date _____

**La signature signifie que vous avez lu et accepté les conditions d'adhésion QualityPro énoncées au verso du présent formulaire. Pour que votre demande d'adhésion QualityPro soit prise en considération, vous devez être un membre actuel de NPMA et exploiter votre entreprise depuis au moins deux ans.*

Dès réception de la présente demande, NPMA vous fera parvenir de la documentation et une déclaration sous serment attestant que vous possédez toutes les qualifications QualityPro. Lorsque vous renvoyez la déclaration sous serment, et après un examen approprié de vos documents, vous serez avisé par la poste de la décision du comité QualityPro. Si vous êtes homologué QualityPro, nous vous enverrons une attestation et des documents de commercialisation par la poste.

NPMA se réserve le droit de refuser l'homologation QualityPro à une entreprise dont les pratiques indiquent une propension systématique à contrevenir sciemment à la législation et à la réglementation applicable ou à ne pas en tenir compte. QualityPro fournira gratuitement un manuel de l'utilisateur et des documents de soutien pour chaque tranche de 100 \$ de frais. Les frais comprennent aussi toute la documentation de soutien nécessaire à l'homologation QualityPro.

Frais QualityPro

Les frais de demande et frais annuels sont fondés sur le volume des ventes selon le barème suivant

500 000 \$ ou moins frais de 250 \$
500 001 \$ à 1 000 000 \$ frais de 500 \$
1 000 001 \$ à 2 500 000 \$ frais de 750 \$
2 500 001 \$ à 5 000 000 \$ frais de 1 000 \$
5 000 001 \$ à 15 000 000 \$ frais de 1 500 \$
15 000 001 \$ à 25 000 000 \$ frais de 2 500 \$
25 000 001 \$ à 50 000 000 \$ frais de 5 000 \$
50 000 001 \$ à 100 000 000 \$ frais de 7 500 \$

Paielement

☐ VISA ☐ MasterCard ☐ American Express

Numéro de carte _____ Date d'expiration _____

Nom du titulaire de carte _____

Montant payable (voir le barème de frais à gauche) : \$ _____

Signature _____

La PRÉSENTE CONVENTION D'ADHÉSION (la « convention ») intervient entre la Foundation for Professional Pest Management, Inc., fondation sans but lucratif de l'État de la Virginie qui utilise la marque d'homologation « QualityPro » (ci-après, la « fondation » ou « QualityPro »), et l'entité soussignée (le « membre »). Le membre convient d'être un membre de la fondation aux conditions suivantes :

1. DÉFINITIONS

- 1.1 Règlements administratifs les règlements administratifs de la fondation, en vigueur et en leur version modifiée, le cas échéant.
- 1.2 Membre le membre soussigné.
- 1.3 Membres tous les membres de la fondation.
- 1.4 Marques d'adhésion les noms, symboles, dessins ou combinaison de ceux-ci que la fondation a de temps à autre adoptés et qu'elle fournit à ses membres exclusivement aux fins d'indiquer que le membre respecte les normes professionnelles de la fondation, y compris, notamment la marque « QualityPro ».
- 1.5 Information confidentielle notamment les découvertes, idées, notions et procédés de fabrication dans le cadre des activités de la fondation; plans d'affaires, listes de membres; démarches marketing, idées et notions exclusives, marques de commerce; diagrammes; données; programmes informatiques; disques; plans marketing; et autres informations techniques, financières ou commerciales et/ou organisationnelles, entre autres, et que la fondation estime être de l'information exclusive, confidentielle, secrète et précieuse.

2. ADHÉSION

- 2.1 Adhésion. Sous réserve des conditions de la présente convention et des règlements administratifs, le membre convient de devenir un membre de la fondation et de se conformer entièrement à toutes les exigences de cette adhésion.
- 2.2 Qualifications. Le membre respecte et continue de respecter les normes professionnelles de l'industrie de la gestion parasitaire que la fondation établit de temps à autre et payer tous les frais que le conseil d'administration fixe de temps à autre.
- 2.3 Avantages de l'adhésion. Le membre a droit aux avantages prévus par la présente convention et les règlements administratifs. Le membre a le droit :
 - i) d'utiliser les marques d'adhésion (y compris, notamment la marque « QualityPro ») aux termes de la présente convention et des règlements administratifs;
 - ii) de participer aux assemblées de la fondation;
 - iii) de recevoir les documents distribués aux membres;
 - iv) d'accéder aux pages Web de la fondation (le cas échéant); et
 - v) de bénéficier des autres avantages de l'adhésion que le conseil d'administration peut établir.
- 2.4 Utilisation du nom. Conformément à la clause 5 ci dessous, le membre peut publiquement déclarer qu'il est autorisé à utiliser l'homologation QualityPro. La fondation a le droit d'inscrire le nom des membres sur des listes de membres publiées par la fondation et d'annoncer que le membre a joint les rangs de la fondation et est homologué QualityPro.

3. OBLIGATIONS DES MEMBRES

- 3.1 Règlements administratifs. Le membre a examiné les règlements administratifs et par les présentes les approuve et convient de s'y conformer. Les termes et expressions utilisés dans la présente convention s'entendent au même sens qui leur est attribué dans les règlements administratifs.
- 3.2 Droits et autres frais. Le membre paie les droits, frais et autres cotisations que le conseil d'administration de la fondation peut de temps à autre fixer.
- 3.3 Dépenses. Le membre assume ses propres coûts et dépenses de sa participation à la fondation et au programme QualityPro.
- 3.4 Politique antitrust. Le membre convient de se conformer à l'ensemble de la législation antitrust et de la législation sur la concurrence applicable quant à sa participation à la fondation. Aucune disposition de la présente convention ne saurait être interprétée de manière à exiger ou à permettre un comportement contraire à la législation antitrust et à la législation sur la concurrence applicable.
- 3.5 Conformité réglementaire. Le membre convient de s'abstenir d'avoir une propension systématique à contrevenir sciemment à la législation et à la réglementation ou à ne pas en tenir compte.
- 3.6 Indemnisation. Le membre tient la fondation (et ses dirigeants, administrateurs et mandataires) indemnes et à couvert quant à quelque réclamation de quelque nature concernant l'exploitation de l'entreprise du membre, y compris, notamment quelque réclamation pour négligence ou faute intentionnelle dans le cadre de la prestation de services ou de la vente de produits à des clients.

- 3.7 Information confidentielle. Le membre convient de garder secrète l'information confidentielle de la fondation et de faire preuve à cet égard du même degré de soin dont il ferait preuve pour protéger sa propre information confidentielle et exclusive, et à tout le moins d'un degré de soins raisonnable selon les circonstances.
- 3.8 Audit. Le membre convient que la fondation peut auditer les livres et registres du membre de la fondation ou par ailleurs lui demander de l'information afin de vérifier que le membre se conforme à la présente convention, y compris, notamment que le membre respecte les normes professionnelles de la fondation. La fondation n'a accès à aucun autre livre et registre que ceux lui permettant de vérifier que le membre se conforme à la présente convention; toute l'information qu'obtient la fondation reste confidentielle.

4. LICENCE LIMITÉE

- 4.1 Concession d'une licence. Le membre obtient une licence d'utilisation et convient des conditions de cette licence d'utilisation de la marque « QualityPro » exclusivement aux fins d'indiquer son adhésion à la fondation. La fondation concède par les présentes au membre une licence et un droit non exclusif d'utiliser les marques d'adhésion (notamment la marque « QualityPro ») pendant la durée de son adhésion à la fondation exclusivement aux fins d'identifier le membre en tant que membre de la fondation et seulement tant que le membre respecte les normes professionnelles de temps à autre établies pour la désignation QualityPro. Le membre reconnaît que la fondation est propriétaire des marques d'adhésion et convient de s'abstenir de faire quoi que ce soit contraire à la propriété de ces marques d'adhésion et de n'utiliser les marques d'adhésion qu'à l'avantage de la fondation.
- 4.2 Usage limité des marques d'adhésion. La licence concédée dans les présentes est incessible à quelque fin que ce soit et le membre reconnaît par les présentes qu'il ne détient aucun titre de quelque nature dans les marques d'adhésion si ce n'est une simple licence d'utilisation des marques d'adhésion conformément à la présente convention. À l'expiration ou à la résiliation des présentes, le membre convient de cesser immédiatement toute utilisation des marques d'adhésion, de retirer à ses propres frais toutes les enseignes portant une marque d'adhésion et d'effacer ou d'oblitérer quelque marque d'adhésion de sa publicité, y compris son site Web. Le membre convient de n'utiliser que la version approuvée actuelle des marques d'adhésion et, s'il les utilise dans une publicité, les marques d'adhésion doivent être claires, distinctes et lisibles. Le membre convient de s'abstenir d'utiliser les marques d'adhésion d'une manière qui laisserait entendre qu'un événement, un programme, un produit ou un service du membre est un produit ou un service de la fondation ou un produit ou un service recommandé ou cautionné par la fondation.
- 4.3 Droits de la fondation. Tous les droits dans la marque d'adhésion et la réputation qui y est associée restent à tout moment la propriété de la fondation. Le membre veille à ce que paraisse sur ou dans quelque document publicitaire ou promotionnel ou matériel d'étalage portant une marque d'adhésion, un avis des droits exclusifs de la fondation dans la marque d'adhésion visée que la fondation indique de temps à autre. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le membre utilise le symbole MD avec toutes les marques d'adhésion enregistrées sous régime fédéral. Le membre n'acquiert, en vertu de la présente convention ou de son adhésion à la fondation, aucun droit, titre ni intérêt dans les marques d'adhésion, si ce n'est de la licence et du droit non exclusif d'utiliser le nom de la manière prévue par les présentes.
- 4.4 Protection des marques d'adhésion. Le membre reconnaît et convient que son droit d'utiliser les marques d'adhésion se limite au champ d'application de la licence concédée par les présentes. Le membre reconnaît et convient que les obligations que lui impose la présente convention sont uniques, et que la violation d'une obligation causerait à la fondation un tort vraisemblablement difficile à évaluer que n'indemnifieraient sans doute pas entièrement des dommages-intérêts, même s'ils peuvent être déterminés. Par conséquent, le membre reconnaît et convient que cette protection de l'intérêt de la fondation dans les marques d'adhésion exigerait un redressement, y compris, notamment une mesure injonctive, en plus de quelque autre recours dont la fondation peut se prévaloir en droit ou en vertu de la présente convention. Le membre accepte donc par les présentes l'autorisation d'afficher les marques d'adhésion aux conditions énoncées dans les présentes, étant entendu que par dérogation à quelque autre disposition de la présente convention, si le membre manque à une condition ou à une disposition des présentes relatives aux marques d'adhésion, la fondation a le droit inconditionnel de résilier immédiatement la présente licence moyennant un avis écrit au membre et d'introduire une instance en vue d'obtenir une mesure injonctive ou des dommages-intérêts en vertu de la législation applicable.
- 4.5 Résiliation de la licence. La licence d'utilisation des marques d'adhésion est automatiquement résiliée, sans avis de la fondation, et le droit du membre d'utiliser les marques d'adhésion est dès lors éteint à l'expiration ou à la cessation pour quelque motif de l'adhésion du membre à la fondation conformément aux procédures de la présente convention ou des règlements administratifs. La fondation peut, toutefois, à sa seule appréciation, autoriser un membre à continuer d'utiliser les marques d'adhésion si la fondation estime que le membre est en voie de renouveler son adhésion à la fondation. En cas de résiliation de la licence concédée par les présentes, le membre remet sans délai à la fondation les négatifs, positifs, imprimés, mats ou colorants des marques d'adhésion que le membre a en sa possession ou sous sa responsabilité.

5. DURÉE ET RÉSILIATION

- 5.1 **Durée.** À moins qu'elle ne soit résiliée conformément aux présentes, la présente convention est pleinement en vigueur et renouvelée à chaque année au paiement des droits d'adhésion du membre.
- 5.2 **Résiliation par le membre.** Le membre peut mettre fin à son adhésion en résiliant la présente convention à tout moment moyennant la remise d'un avis écrit au conseil d'administration. Le membre doit payer les droits, cotisations ou frais accumulés jusqu'à la date d'effet de la résiliation.
- 5.3 **Résiliation par QualityPro.** La fondation peut résilier la présente convention moyennant un avis écrit, si le membre manque à ses obligations aux termes de la présente convention ou des règlements administratifs (y compris, notamment ne respecte pas les normes professionnelles que la fondation établit de temps à autre). Toutefois, sauf disposition contraire de la présente convention ou des règlements administratifs, la fondation doit d'abord donner au membre un avis écrit et un délai de trente (30) jours pour remédier au manquement avant la date d'effet de la résiliation.
- 5.4 **Comité de la conformité.** Si le motif d'une éventuelle résiliation est le manquement présumé du membre de respecter les normes professionnelles de la fondation (de manière à ce qu'il puisse continuer d'utiliser la désignation QualityPro), le membre peut (avant la date d'effet de la résiliation) contester la résiliation devant le comité de conformité créé par le conseil d'administration.

6. RÉSOLUTION DE DIFFÉRENDS

- 6.1 **Résiliation en cas de manquement aux normes professionnelles.** Si conformément à la clause 5.4 un comité de conformité recommande la cessation de l'adhésion d'un membre pour un manquement aux normes professionnelles, le membre a le droit d'en appeler de la décision du comité de conformité devant un arbitre nommé par JAMS dans le comté de Fairfax, État de la Virginie. La demande de révision par un arbitre doit être faite dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle le comité de conformité rend sa décision recommandant la cessation de l'adhésion du membre. Les frais associés à cette révision sont à la charge exclusive du membre. La décision de l'arbitre est définitive et exécutoire entre le membre et la fondation.
- 6.2 **Autres différends.** Tous les différends entre le membre et la fondation (sauf un différend visé à la clause 6.1), et tous les différends entre des membres de la fondation quant au programme QualityPro, sont réglés par arbitrage exécutoire dans le comté de Fairfax, État de la Virginie, aux termes des règles de JAMS. La partie qui obtient gain de cause dans le cadre d'un arbitrage a droit au remboursement de ses frais juridiques raisonnables. Les parties se partagent également les frais de l'arbitrage.
- 6.3 **Responsabilité limitée.** La cessation de l'adhésion d'un membre ou la révocation de la licence visée à la clause 4 de la présente convention (avec ou sans motif valable) ne saurait en aucun cas soumettre la fondation (ni ses dirigeants, administrateurs, employés ou mandataires) à une poursuite, à une demande reconventionnelle ou à un jugement en dommages de quelque nature.

7. AUTRES DISPOSITIONS

- 7.1 **Incessibilité.** Le membre ne peut transférer, céder ni concéder en sous licence ses droits ou obligations aux termes de la présente convention sans le consentement écrit préalable de la fondation. Une tentative de cession en violation de la présente clause est nulle et inexécutoire.
- 7.2 **Avis.** Le membre désigne le représentant nommé ci après aux fins de la réception d'avis aux termes de la présente convention. Le membre peut changer le représentant nommé moyennant un avis à la fondation. Si le membre ne désigne pas un représentant, les avis peuvent lui être envoyés à son adresse indiquée ci après. Un avis donné aux termes de la présente convention est réputé remis le jour ouvrable qui suit son envoi par courrier électronique, par télécopieur, par courrier express ou par messenger, ou trois (3) jours après son envoi par courrier de première classe, affranchi, adressé à l'adresse fournie du représentant désigné du membre.
- 7.3 **Aucune coentreprise.** Aucune disposition de la présente convention ni aucune mesure que prend le membre n'est réputée le constituer employé, mandataire ou représentant de la fondation ou de quelque autre membre, ni aucune mesure n'est réputée créer une société de personnes, une coentreprise ou un consortium parmi ou entre des membres avec la fondation.
- 7.4 **Droit applicable.** La présente convention est régie et interprétée conformément à la législation régissant les relations juridiques de l'État de la Virginie, exclusion faite des principes de droit international privé qui prescriraient l'application de la législation d'un autre territoire.
- 7.5 **Dissociabilité.** Si un tribunal compétent juge une disposition de la présente convention invalide ou inexécutoire, les autres dispositions restent néanmoins en vigueur; et une disposition remplaçante, valide et exécutoire dont le sens se rapproche de celui de la disposition originale est élaborée en remplacement de la disposition invalide.

- 7.6 **Modifications.** La présente convention peut être modifiée sans distinction à la majorité d'au moins les deux tiers (2/3) du conseil d'administration. Le membre doit recevoir un préavis écrit d'au moins trente (30) jours de la date d'effet d'une modification, et aucune modification ne peut avoir un effet rétroactif. Le membre est lié par une modification dûment adoptée, à moins qu'il ne décide de résilier la présente convention et son adhésion à la fondation.
- 7.7 **Exemplaires.** La présente convention peut être signée en un ou plusieurs exemplaires, dont chacun est réputé être un original et l'ensemble constitue un seul et même document.
- 7.8 **Intégration.** La présente convention remplace l'ensemble des déclarations, des accords et des ententes antérieurs quant à l'adhésion du membre à la fondation, sauf les règlements administratifs.
- 7.9 **Pouvoir.** Le membre déclare et garantit qu'il est autorisé à conclure la présente convention. La personne soussignée déclare et garantit qu'elle est autorisée à signer la présente convention pour le compte du membre.

8. DATE D'EFFET

- 8.1 La présente convention prend effet dès son acceptation par la fondation.

9. PROCÉDURES DE RÈGLEMENT DES GRIEFS QUALITYPRO

- 9.1 **Objectif.** Afin d'élever les standards de l'industrie quant au rendement et au service à la clientèle en application du programme QualityPro, il est essentiel d'établir des procédures de règlement des griefs pour le programme QualityPro. Au moyen de procédures de règlement des griefs, une plainte visant une entreprise QualityPro ou un candidat QualityPro est minutieusement examinée et réglée.
- 9.2 **Portée.** Les procédures de règlement des griefs ne s'appliquent qu'à l'examen de plaintes visant QualityPro ou un candidat QualityPro et l'examen ne peut porter que sur une plainte selon laquelle l'entreprise ne se conforme pas aux qualifications qu'établit le conseil d'administration QualityPro. Le conseil d'administration QualityPro ne peut examiner des plaintes contre des entreprises QualityPro, des candidats QualityPro ou des membres réguliers en dehors de ce mandat. Par candidats QualityPro on entend des entreprises qui ont envoyé leurs déclarations de conformité sous serment, mais qui n'ont pas encore été approuvées.
- 9.3 **Composition.** Le comité de règlement des griefs se compose de cinq personnes, dont un conseiller juridique, un spécialiste en ressources humaines, un représentant d'organismes de réglementation et deux observateurs parmi les membres du conseil d'administration, nommés à chaque année à la première réunion du conseil d'administration QualityPro de chaque exercice de la NPMA. Si des membres du comité de règlement des griefs sont en concurrence directe avec une entreprise visée par un examen, ou en cas de conflit d'intérêts, les membres se résument et le président du conseil d'administration QualityPro nomme un remplaçant à l'égard de cette plainte seulement.
- 9.4 **Provenance d'une plainte.** Il n'y a aucune restriction quant à la provenance d'une plainte. Les plaintes peuvent provenir de clients, d'entreprises, d'organismes de réglementation ou d'autres sources. Par souci d'uniformité quant à la réception de toute l'information, le plaignant doit remplir un formulaire de plainte, en version imprimée et/ou en ligne au gré du conseil d'administration QualityPro. Le formulaire de plainte vise à garantir que tous les faits soient présentés fidèlement et dans les mots du plaignant. Toutes les plaintes doivent être envoyées directement à la NPMA.
- 9.5 **Charge de travail.** Dès réception d'une plainte, le personnel l'examine pour vérifier si elle n'outrepassa pas la portée et les critères d'un examen du comité de règlement des griefs QualityPro dont il est question ci-dessus. Par exemple, s'il s'agit d'une plainte non reliée à QualityPro, le personnel avise le plaignant que la question ne relève pas de QualityPro et réachemine la plainte à l'entreprise avec une mention selon laquelle la question ne relève pas de QualityPro, mais qu'à titre de service aux membres, nous renvoyons le règlement des plaintes à l'entreprise.

Après avoir établi qu'une plainte ne relève pas de QualityPro, le personnel en raie le nom et en envoie un exemplaire à l'entreprise par courrier recommandé avec accusé de réception. Le formulaire de réponse doit parvenir à la NPMA par courrier recommandé dans les dix (10) jours qui suivent la date à laquelle l'entreprise reçoit la copie de la plainte. Après examen du personnel, une copie de la plainte et une copie du formulaire de réponse sont envoyées à chaque membre du comité de règlement des griefs. L'absence de réponse de la part de l'entreprise ne met pas fin au processus et est considérée comme une décision de l'entreprise de ne pas la contester et le personnel le consigne dans sa documentation. Le président convoque une audioconférence dans les trente (30) jours qui suivent la distribution de la plainte. Une majorité du comité de règlement des griefs (trois membres) doit y assister avec le conseiller juridique QualityPro. Au moins un membre du personnel doit aussi y assister. Un membre du personnel est chargé d'en rédiger le procès-verbal.

continued on next page

Toutes les plaintes font l'objet de l'un de trois règlements suivants adopté à la majorité des membres du comité de règlement des griefs :

1. Aucune mesure.
2. L'entreprise dispose d'un certain délai pour remédier à la situation. Dans le cas de candidats (ou de demandeurs actuellement retenus), l'approbation est suspendue jusqu'à ce qu'il soit remédié à la situation.
3. L'adhésion à QualityPro est révoquée. Cette option ne s'applique que dans les cas où la personne signataire de la déclaration sous serment a sciemment violé les qualifications QualityPro et n'a pas remédié à la situation. Une entreprise dont l'adhésion est révoquée peut refaire une demande d'adhésion après un (1) an. Si l'adhésion à QualityPro d'une entreprise est révoquée, cette entreprise ne peut utiliser le logo dans quelque nouvelle publicité et ne peut se présenter comme une entreprise QualityPro.

Le comité de règlement des griefs avise l'entreprise par courrier recommandé de la décision sur la plainte et des mesures à prendre dans les dix (10) jours qui suivent l'audioconférence. Il revient à l'entreprise de faire la preuve par déclaration sous serment signée des mesures correctrices que le comité de règlement des griefs juge acceptables. Le comité de règlement des griefs se réserve le droit de demander d'autres preuves ou documents. Le comité de règlement des griefs peut rétablir ou confirmer la conformité s'il y a lieu. Le plaignant reçoit aussi un exemplaire de la décision sur la plainte.

- 9.6 Confidentialité. Toutes les activités du comité de règlement des griefs sont confidentielles. Si son adhésion est suspendue, l'entreprise est décrite comme membre QualityPro inactif, soit le même statut qu'une entreprise qui ne renouvelle pas son homologation.
- 9.7 Appels. Si une entreprise souhaite en appeler de la décision du comité de règlement des griefs, elle peut envoyer une lettre recommandée en ce sens dans les trente (30) jours qui suivent la réception de l'avis de la décision sur la plainte du comité de règlement des griefs. Les appels sont entendus par audioconférence du conseil d'administration plénier QualityPro dans les trente (30) jours qui suivent la réception de l'avis d'appel de l'entreprise. La décision du conseil est définitive et ne peut que confirmer ou infirmer la décision du comité de règlement des griefs. L'entreprise doit justifier son appel au conseil. Toutes les mesures exigent un quorum du conseil et une majorité des membres votant.

LA MARQUE D'EXCELLENCE EN GESTION PARASITAIRE



Le présent guide d'orientation ne vise qu'à donner de l'information sur le programme QualityPro. Ni le guide ni le programme QualityPro ne devraient être considérés comme un conseil professionnel, notamment juridique ou comptable. Le présent guide ou le programme QualityPro ne devraient en aucun cas être interprétés comme une norme sectorielle, une déclaration selon laquelle la conformité à l'information dans le guide ou aux conditions d'adhésion du programme QualityPro répondre à la législation fédérale, provinciale ou territoriale applicable. Ni la NPMA ni la Foundation for Professional Pest Management ne devraient être tenus responsables de quelque réclamation fondée en totalité ou en partie sur le guide ou les conditions d'adhésion au programme QualityPro. La NPMA et la Foundation for Professional Pest Management se réservent tous les droits dans le guide, les marques de commerce/de service QualityPro, dans la conception du QualityPro et dans le programme QualityPro.



National Pest Management Association

Our Mission is Your Protection

10460 North Street

Fairfax, VA 22030

Téléphone 703-352-NPMA (6762)

www.npmaqualitypro.org