

MANUEL QUALITE
de l'Organisme de Qualification de l'Ingénierie

- Référence : Norme NF X50-091 -

(Edition du 01/01/2016)

Organisme de Qualification de l'Ingénierie

104, rue Réaumur - 75002 Paris

Tél. : 01.55.34.96.30 - Fax : 01.42.36.51.90 - E-mail : opqibi@wanadoo.fr

Site Internet : www.opqibi.com

INDEX

1. Notre engagement	4
2. L'OPQIBI, quelques mots de présentation	5
3. Structure du système qualité	8
4. Maîtrise des documents et des données	9
5. Organisation et responsabilités	10
6. Le processus de qualification	12
7. La communication	14
8. La maîtrise des ressources et des compétences	15
9. Amélioration - Revues de direction	17

1- Notre engagement...

La qualification OPQIBI apporte depuis plus de 30 ans une aide significative aux maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre, dans le cadre de leurs recherches et sélections de **prestataires d'ingénierie compétents**, capables de mener à bien leurs projets.

Elle constitue un véritable **instrument de confiance** dans les relations clients-fournisseurs.

Pour maintenir et développer cette confiance, notre organisme se doit de satisfaire à un ensemble d'exigences fortes :

- ↪ Constitué sous forme d'association loi 1901 à but non lucratif, l'OPQIBI est une structure juridique **indépendante**.
- ↪ L'**impartialité** de ses décisions est garantie par un poids identique des différents collèges (maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre / prestataires d'ingénierie / institutionnels) au sein des différentes instances décisionnelles (Assemblée générale, Comités de Qualification, ...).
- ↪ La qualification OPQIBI se doit d'être **accessible à toute entité** œuvrant dans le domaine de l'ingénierie, quelle que soit sa taille, sa structure juridique, ...
- ↪ La **transparence** est une des valeurs fondatrices de l'OPQIBI. Elle permet d'ancrer la confiance dans une réalité constamment vérifiable par l'ensemble des acteurs.
- ↪ Nous apportons une attention particulière à l'**obligation de compétence** qui nous est faite, indispensable pour instruire avec pertinence les dossiers de demande de qualification et assurer la crédibilité des certificats délivrés.
Elle se traduit par une sélection rigoureuse des acteurs du processus de qualification et le déploiement des formations nécessaires au maintien de ces compétences.
- ↪ Enfin, et suivant en cela les contraintes auxquelles sont soumis les qualifiés comme les donneurs d'ordres, nous avons la volonté de déployer une **organisation toujours plus efficace et performante** et avons pour souci une **remise en cause permanente** de nos pratiques, de notre organisation, de notre efficacité afin de **toujours mieux répondre aux besoins et attentes** de notre environnement.

Les instances dirigeantes de l'OPQIBI ont pris l'engagement de mettre en œuvre l'ensemble des moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la satisfaction de ces exigences.

Des revues de direction permettront d'évaluer au moins annuellement les résultats enregistrés et de procéder aux ajustements qui s'avèreraient nécessaires.



Le Président
François GUILLOT



Le Directeur Général
Stéphane MOUCHOT

2. L'OPQIBI, quelques mots de présentation

Qui sommes-nous ?

Créé en 1969 par la CICF et SYNTEC-Ingénierie, l'OPQIBI est l'Organisme de Qualification de l'Ingénierie.

Il est constitué sous la forme d'une association loi 1901 à but non lucratif.

Nos coordonnées : 104, rue Réaumur
75002 Paris
Tél : 01 55 34 96 30 - Fax : 01 42 36 51 90
e-mail : opqibi@wanadoo.fr
site internet : www.opqibi.com

Les noms des administrateurs et des responsables dirigeants figurent dans la Liste des Administrateurs, tenue à jour par le Secrétariat Général.

Ce dernier tient également à jour la Liste donnant la composition de l'Assemblée Générale.

Objet de la qualification OPQIBI

L'OPQIBI délivre des certificats de qualification aux prestataires (personnes morales) exerçant l'ingénierie (à titre principal ou accessoire) dans les domaines de l'infrastructure, du bâtiment, de l'industrie, de l'environnement, de l'énergie et des loisirs-culture-tourisme.

Un client, qu'il soit privé ou public, a besoin d'éléments d'appréciation fiables pour choisir ses fournisseurs. La qualification OPQIBI est précisément là pour aider les maîtres d'ouvrages et les donneurs d'ordres dans leurs sélections de prestataires d'ingénierie.

Le Code des Marchés Publics issu du décret du 1^{er} août 2006 reconnaît d'ailleurs les certificats de qualification comme preuve de compétence d'un candidat.

Pour attribuer ses qualifications, l'OPQIBI se base sur les exigences de la norme NF X50-091.

Pour attribuer ses qualifications faisant l'objet d'une reconnaissance « RGE » (Reconnaissance Garant de l'Environnement), l'OPQIBI se base sur les exigences de la norme NF X50-091 et de la charte « RGE Etudes » signées le 4 novembre 2013 avec l'ADEME et les pouvoirs publics.

Pour attribuer ses qualifications en « audit énergétique », l'OPQIBI se base sur les exigences de la norme NF X50-091 et de l'arrêté du 24/11/2014 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique prévu par le chapitre III du titre III du livre II du code de l'énergie.

Les critères de qualification

L'attribution d'une qualification OPQIBI s'effectue sur la base de critères objectifs, présentés et développés dans le **Référentiel de Qualification** :

- ↪ le critère « **Identification** » (critères légaux, administratifs, juridiques et financiers) permet de s'assurer qu'une structure postulante est pérenne et capable de contracter.
- ↪ le critère « **Moyens** » permet de vérifier les compétences et l'expérience des collaborateurs d'une structure, ses moyens matériels et méthodologiques.
- ↪ le critère « **Références** » atteste de la « satisfaction clients » par la présentation de 3 références par qualification demandée, attestées par des maîtres d'ouvrage ou des donneurs d'ordre.

La qualification est accordée pour un ou plusieurs items d'une nomenclature, laquelle précise, le cas échéant, les critères spécifiques complémentaires à respecter au regard des qualifications demandées.

Les critères, la nomenclature et la procédure de qualification sont présentés de façon détaillée dans la documentation mise à disposition des publics sur notre site internet.

Les certificats délivrés

- ↪ Un **certificat de qualification** est délivré à un prestataire d'ingénierie, qui satisfait aux trois critères de qualification de l'OPQIBI.
Il atteste qu'une structure possède les capacités de réaliser et a déjà réalisé à la satisfaction de clients les prestations pour lesquelles elle est qualifiée.
- ↪ Pour des structures ou activités nouvellement créées, l'OPQIBI peut décerner des **certificats de qualification probatoire**.
Ces derniers attestent que la structure possède les capacités de réaliser les prestations identifiées mais ne les a pas encore, ou pas suffisamment, démontrées.

Les autres activités de l'OPQIBI

L'OPQIBI peut également délivrer des attestations d'identification aux groupes, holdings et groupements organisés.

Cette activité, bien séparée des activités de qualification dans notre organisation, n'entre pas dans le champ de notre système qualité.

Une procédure spécifique décrit les dispositions prises pour **maîtriser la portée d'accréditation (procédure E dans le Recueil des Procédures qualité)**.

A noter que l'OPQIBI ne fournit pas de prestations similaires à celles des postulants et n'exerce pas davantage d'activité de conseil en leur direction (sauf information concernant le processus de qualification).

L'OPQIBI en quelques chiffres

L'OPQIBI a commencé à délivrer ses premiers certificats en 1976.

Aujourd'hui, l'OPQIBI, ce sont...

- ↪ **190 qualifications** répertoriées.
- ↪ **Près de 1500 prestataires d'ingénierie qualifiés**, représentant un chiffre d'affaires cumulé de **5,5 milliards d'€** et plus de **40.000 salariés**.
- ↪ **Près de 11.000 qualifications** en cours de validité actuellement attribuées.

Nos objectifs

Les objectifs qui découlent des orientations établies par les instances dirigeantes de l'OPQIBI peuvent être énoncés ainsi :

- ↪ **Augmenter le nombre de prestataires qualifiés**
- ↪ **Développer l'utilisation de nos qualifications par les donneurs d'ordre et maîtres d'ouvrage**
- ↪ **Améliorer le degré de satisfaction des prestataires qualifiés**
- ↪ **Obtenir à terme une reconnaissance au niveau européen et/ou international**
- ↪ **Obtenir et maintenir la « Reconnaissance Garant de l'Environnement » (RGE) des qualifications OPQIBI relatives à la performance énergétique des bâtiments et des énergies renouvelables**

Ces objectifs donnent lieu à une **évaluation régulière** des résultats enregistrés.

Concernant les points 2 et 3 ci-dessus, des enquêtes sont menées régulièrement, tant auprès des maîtres d'ouvrage que des qualifiés, selon des modalités définies en **revue de direction**.

Ils sont régulièrement actualisés au cours des revues de direction, instance qui définit également les cibles associées.

Un plan d'actions annuel, présenté en conseil d'administration et validé par l'assemblée générale (sous forme d'un plan de communication et d'un rapport moral), définit les axes stratégiques et les actions de communication de l'OPQIBI.

3. Structure du système qualité

L'organisation, la maîtrise et l'évaluation du système qualité de l'OPQIBI sont décrites dans le présent **Manuel Qualité**.

Ce document est mis à jour par le Responsable Qualité, en cohérence avec les exigences de la norme NF X50-091 et les orientations des instances dirigeantes. Il fait l'objet d'une révision au moins annuelle.

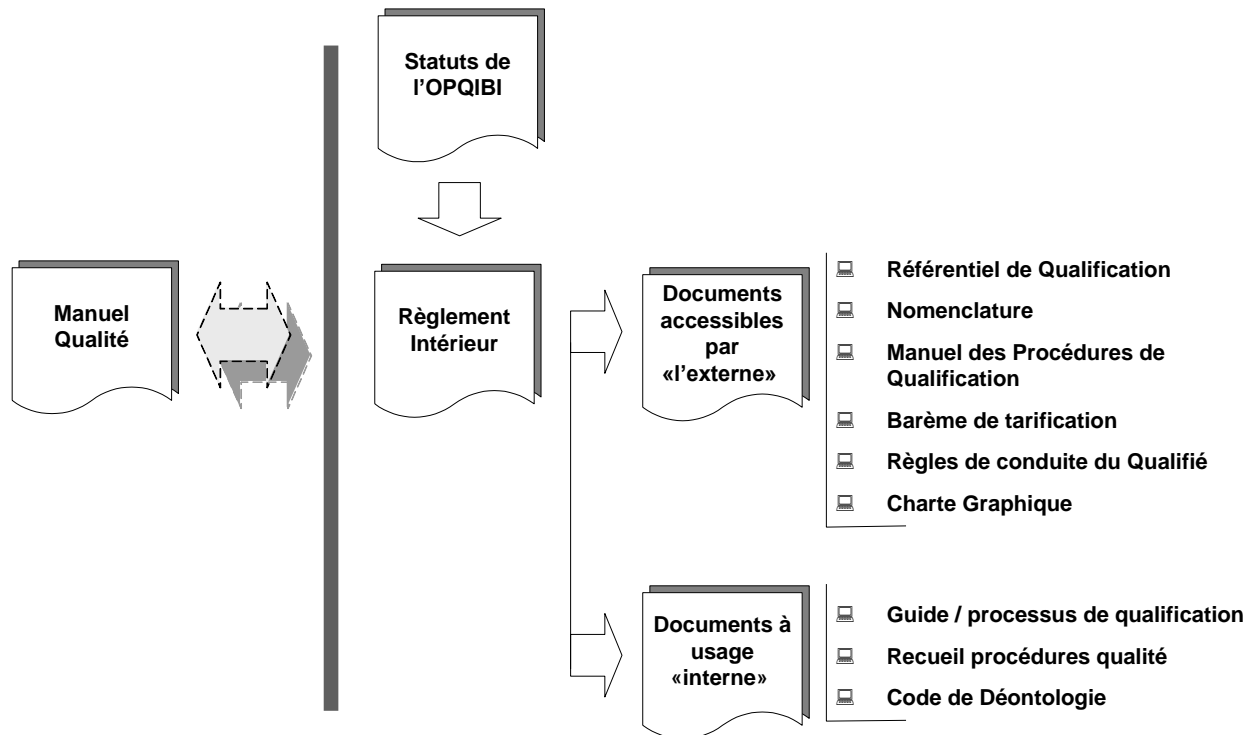
L'original est approuvé par le Conseil d'Administration de l'OPQIBI, signé du Directeur Général, et conservé par le Responsable Qualité.

Il est diffusé selon les modalités décrites dans la procédure « Maîtriser les documents et les données », et est connu de chaque personnel.

Le Manuel Qualité peut également être présenté aux clients ou à d'autres interlocuteurs externes en diffusion non contrôlée ; sa version actualisée est ainsi accessible en ligne sur le site internet de l'OPQIBI.

Les originaux successifs du Manuel Qualité sont archivés pendant 5 ans.

La structure de la documentation est la suivante :



Les documents à usage « interne » ne sont pas en ligne sur le site Internet de l'OPQIBI.

4. Maîtrise des documents et des données

La maîtrise de la **documentation qualité** permet d'assurer que les personnels de l'organisme disposent des informations et consignes appropriées et actualisées pour conduire leurs activités.

Contribuant à l'homogénéité des pratiques, elle permet de pérenniser le savoir faire de l'OPQIBI.

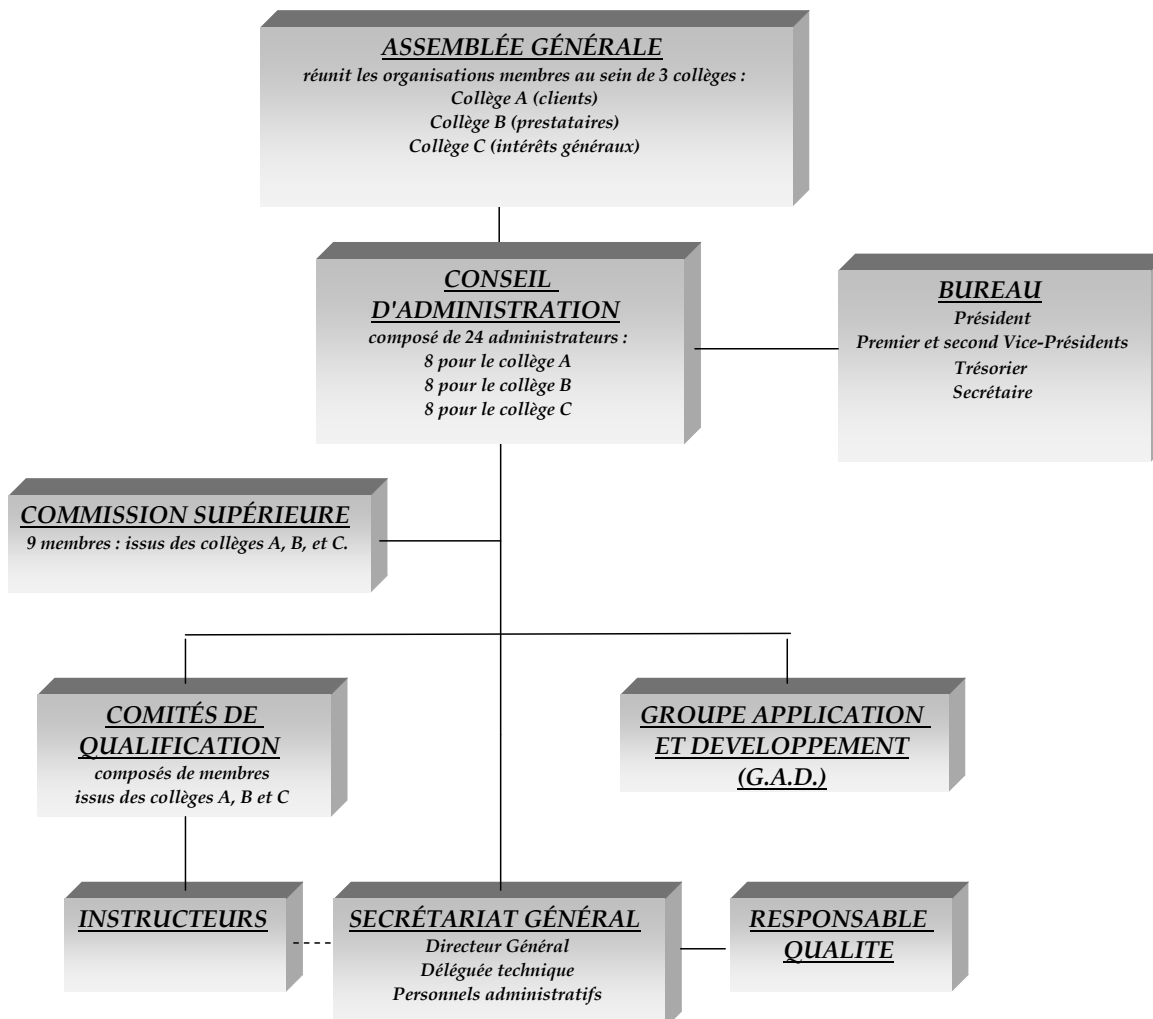
Les dispositions prises dans ce domaine sont décrites dans la procédure « Maîtriser les documents et les données ».

Les **enregistrements qualité** sont répertoriés dans une **liste** qui précise pour chacun les modalités de classement et d'archivage (cf. procédure « Maîtriser la documentation et les données »).

Des sauvegardes des données informatiques sont effectuées chaque semaine.

5. Organisation et Responsabilités

L'organigramme de l'OPQIBI est le suivant :



L'Assemblée Générale ordinaire préside aux destinées de l'OPQIBI. Ainsi, elle approuve la gestion passée, ratifie la cooptation d'Administrateurs et valide les objectifs et programmes d'actions.

L'Assemblée Générale extraordinaire est compétente pour prendre toute décision entraînant une modification des statuts.

Le Conseil d'Administration, notamment :

- ↻ examine et met en œuvre les objectifs et programmes d'actions entérinés par l'Assemblée Générale
- ↻ adopte et modifie le Règlement Intérieur, ainsi que les conditions du système de Qualification
- ↻ examine et approuve le projet de budget annuel, veille à son exécution, arrête les comptes annuels
- ↻ fixe le montant des frais versés par les Postulants à la qualification
- ↻ nomme les membres de la Commission Supérieure
- ↻ nomme, radie ou exclut les membres des Comités de Qualification (Qualificateurs).
- ↻ entérine la nomination des Instructeurs par les Comités

Le **Bureau** fait appliquer les décisions des Assemblées générales et du Conseil d'Administration. Le **Président**, en particulier, signe les certificats de qualification.

La **Commission Supérieure** statue sur les appels, les réclamations et, d'une façon générale sur toute mise en cause par les Postulants, les clients ou les tiers relatives au fonctionnement de l'association.

Les **Comités de Qualification** décident de l'attribution des qualifications aux Postulants, sur la base des rapports établis par les Instructeurs et présentés par eux.

Les **Instructeurs** sont chargés d'évaluer les dossiers de qualification par rapport aux critères d'attribution définis.

Le rôle du **Groupe Application et Développement (GAD)** est d'assurer la mise à jour de la nomenclature OPQIBI et de gérer les difficultés liées à son application pratique. En outre, il mène les revues de Direction et propose au Conseil d'Administration les évolutions du Système Qualité.

Le **Secrétariat Général** assure la gestion quotidienne administrative et financière de l'association et est responsable devant le Conseil d'Administration de son bon fonctionnement.

Les **missions et responsabilités** de ces différentes instances sont décrites dans les Statuts et le Règlement Intérieur de l'OPQIBI.

De manière à garantir l'impartialité des décisions, un poids identique est accordé à chaque Collège lors des décisions de l'Assemblée Générale, de la Commission Supérieure et des Comités de Qualification.

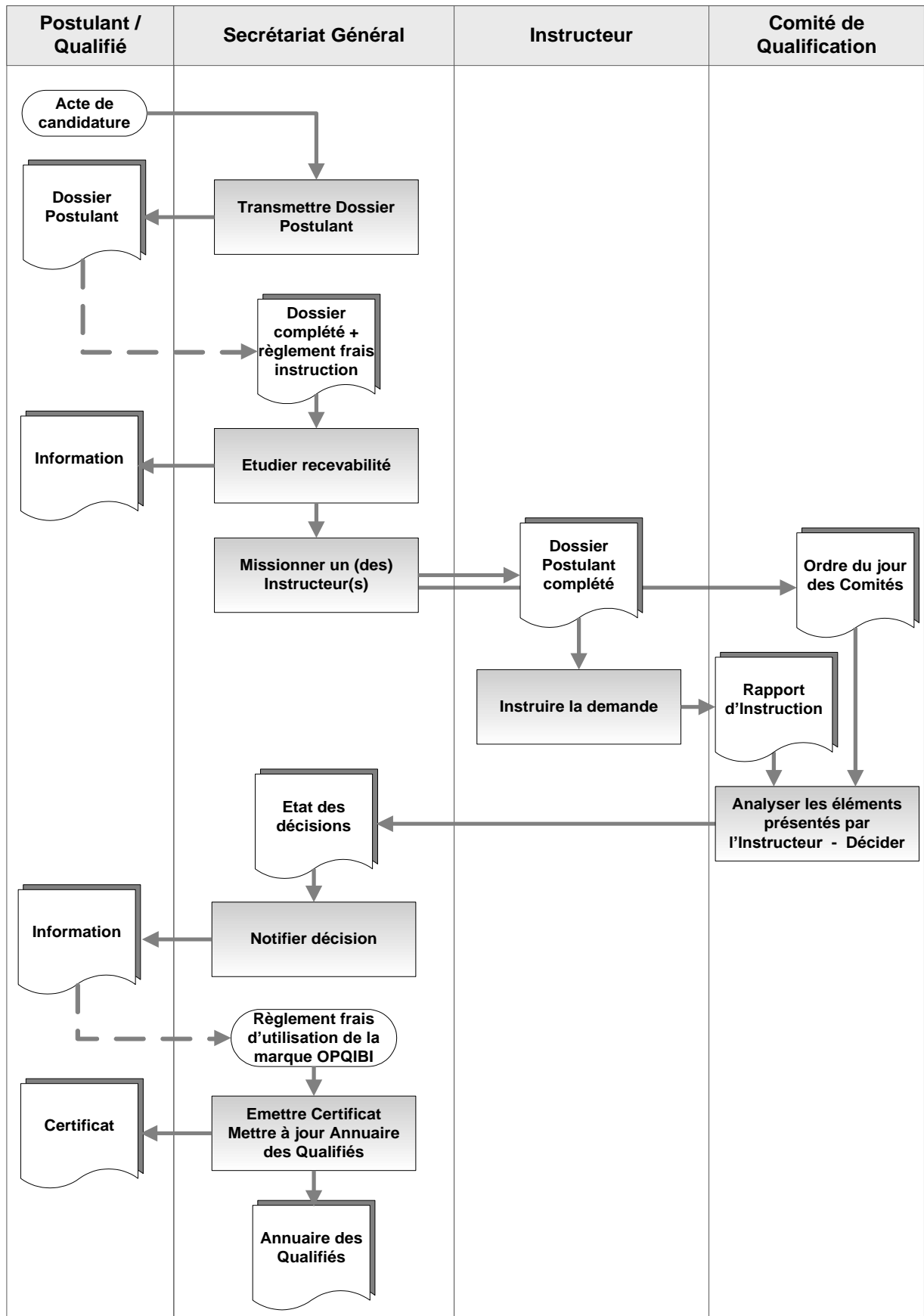
Concernant le Secrétariat Général, une Grille de polyvalence définit la répartition des responsabilités en son sein. Elle est actualisée au moins une fois par an.

Le **Responsable Qualité**, a reçu pour mission d'assurer que les dispositions prises en matière de Qualité sont développées, mises en œuvre et entretenues conformément aux exigences de la norme NF X50-091.

Pour les activités liées à l'instruction des dossiers des postulants et qualifiés, l'OPQIBI peut recourir à des instructeurs externes sous-traitants. Les modalités de recours à ces sous-traitants sont décrites dans le Recueil des procédures spécifiques du système qualité (procédure F).

6. Le processus de qualification

La procédure ci-dessous est détaillée dans le « Manuel des Procédures d'Attribution, ... ».



Durée de validité d'une qualification

Une qualification est attribuée pour une durée de 4 ans renouvelable, sous réserve de 3 contrôles annuels permettant de vérifier la persistance des critères qui ont permis la décision initiale.

Une qualification probatoire est attribuée pour une durée de 1 an renouvelable une fois.

Les obligations incombant aux Qualifiés

Ces obligations sont décrites dans les « **Règles de conduite du Qualifié OPQIBI** ». Leur non-respect expose ce dernier à des sanctions, notamment suspension ou retrait de la qualification.

Suivi et contrôle

Il incombe au Qualifié d'informer l'OPQIBI de toute modification de structure, d'activité ou de moyens susceptible de modifier la façon dont il répond aux critères de qualification, et donc d'entraîner la remise en cause des qualifications obtenues.

D'autre part, l'OPQIBI procède à un **contrôle annuel** pour s'assurer que les Qualifiés continuent de satisfaire aux critères de qualification.

L'organisation mise en œuvre pour assurer ces contrôles est décrite dans le **Guide de l'Instruction**.

Renouvellement

A l'issue de la durée de validité de sa qualification, une structure peut en demander le renouvellement.

La procédure de renouvellement est identique à la procédure d'attribution initiale.

Avertissement, suspension et retrait

Les cas et modalités d'avertissement, de suspension et de retrait sont décrits dans le « **Manuel des Procédures d'Attribution, de Contrôle et de Renouvellement des Qualifications** ».

Appels et réclamations

Les responsabilités et l'organisation mise en œuvre pour enregistrer et traiter les appels et réclamations sont décrites dans le « **Manuel des Procédures d'Attribution, de Contrôle et de Renouvellement des Qualifications** ».

7. La communication

Les **documents concernant le processus de qualification** sont consultables via le site internet de l'OPQIBI. Ils sont mis à jour selon les règles définies dans la procédure « Maîtriser les documents et les données ».

Les **tarifs** des prestations, adressés aux Postulants avec les dossiers de demande de qualification, sont également consultables par internet, tout comme les **statuts** et le **règlement intérieur** de l'association.

En cas de **modification significative** de la nomenclature, de la procédure d'attribution et/ou du référentiel de qualification entraînant la réédition du (des) document(s), les versions actualisées sont envoyées individuellement par courrier aux Qualifiés.

Dans tous les cas, une information est donnée individuellement aux personnels concernés.

La vérification de la bonne prise en compte des nouvelles exigences est effectuée, autant que de besoin, lors de l'échéance suivante (contrôle ou renouvellement).

L'OPQIBI édite et tient à jour un **Annuaire des Qualifiés**.

Cet annuaire est accessible par le site internet de l'organisme ; il est actualisé au fur et à mesure de l'attribution et/ou du retrait des qualifications.

L'OPQIBI assure la confidentialité des informations recueillies au cours du processus de qualification. Toutefois, s'il devait diffuser des informations à des tiers, du fait d'obligations juridiques, les postulants ou qualifiés concernés en seraient avisés dans les limites prescrites par la loi.

Au-delà, les activités de l'OPQIBI et ses évolutions font l'objet de communications diverses :

- ↔ édition et diffusion d'une plaquette de présentation de l'organisme,
- ↔ édition d'une Lettre d'Informations 2 à 3 fois par an dont le contenu, comme pour la plaquette, fait l'objet d'une validation préalable par le Président de l'OPQIBI,
- ↔ participation à des manifestations, salons, ...
- ↔ organisation de réunions régionales, conférences, tables rondes, ...

Les actions de communication de l'OPQIBI sont structurées et déployées selon un **plan de d'actions** présenté chaque année en Conseil d'Administration et validé en Assemblée Générale.

La communication interne

Une organisation est mise en place pour assurer la **communication interne** et la bonne **coordination** entre les différents personnels :

- ↔ Les P.V. des C.A. sont adressés aux Présidents et Vice-présidents des Comités.
- ↔ Un point sur le fonctionnement et l'actualité de l'OPQIBI est fait régulièrement par le Directeur Général au sein des différents Comités.
- ↔ Les points particuliers donnent lieu à des notes internes, ... autant que de besoin.
- ↔ Les séminaires annuels rassemblent les personnels de l'OPQIBI et permettent les échanges nécessaires.

8. La maîtrise des ressources et des compétences

Ressources financières

Les ressources financières de l'OPQIBI sont constituées à plus de 99% par les versements des Postulants et Qualifiés pour la participation aux frais d'instruction des dossiers et les frais de qualification (utilisation de la marque).

Son **indépendance financière** est ainsi garantie.

Un budget est établi chaque année par le Secrétariat Général et le trésorier, approuvé par le Bureau puis par le Conseil d'Administration, et enfin en Assemblée Générale.

Un **suivi budgétaire** est en place, permettant de comparer les réalisations au budget 5 fois par an. Les éventuelles décisions d'ajustement sont prises par le Bureau.

Bilans et comptes de résultats sont établis chaque année par un Expert-comptable.

Un Commissaire aux comptes les vérifie, en atteste la véracité et la sincérité, et rapporte ses conclusions lors de l'Assemblée Générale.

Ressources humaines

Chacun des personnels de l'OPQIBI est signataire d'un **Code de déontologie** traduisant un engagement de loyauté, de confidentialité et d'impartialité.

Plus largement, l'OPQIBI veille à assurer en toute circonstance la confidentialité, l'objectivité et l'impartialité des activités de qualification et des décisions prises par les différentes instances :

- Une évaluation des risques en termes d'impartialité, liés aux liens avec les différentes entités (personnes physiques ou morales) avec lesquelles l'organisme est en relation a été menée, et les dispositions appropriées ont été définies et mises en œuvre pour en assurer la maîtrise. Cette évaluation (cf. **tableau « Organismes apparentés - Maîtrise des risques de conflits d'intérêt par rapport à la qualification »**) est actualisée dès lors qu'un nouveau lien est établi.
- Dès lors qu'un risque de conflit d'intérêt est identifié pour un membre d'une instance de décision, quel que soit son collègue d'appartenance, il ne prend pas part aux décisions de cette instance.
Les comptes rendus de ces instances font apparaître ces éventuelles restrictions.

Les **compétences requises** pour les personnels des instances statutaires, les membres des Comités et les instructeurs sont établies dans le Règlement Intérieur de l'OPQIBI.

Une attention particulière est apportée au **recrutement et à la sélection des personnels chargés de l'instruction** des dossiers.

Ces personnes, les Instructeurs, sont affectées à des missions en fonction de leurs compétences (connaissances technique des activités pour une compréhension suffisante).

La base de données informatique gérée par le Secrétariat Général renferme les qualifications possibles d'affectation par Instructeur.

De plus, les éventuels liens passés entre le Postulant et l'Instructeur pressenti sont également évalués de manière à préserver l'impartialité de l'instruction.

Les modalités de recrutement et de mise en place des Instructeurs et Qualificateurs sont décrites dans le Recueil des procédures spécifiques du système qualité (procédure D).

Cette procédure décrit également les dispositions prises en matière de formation des personnels.

De manière à faciliter leur intégration et leur bonne appropriation du processus de qualification, un « **Guide à l'usage du personnel participant au processus de qualification** » est édité et mis à jour autant que de besoin.

Ce Guide a pour objet :

- ↳ de préciser et commenter les procédures d'instruction et de contrôle des dossiers,
- ↳ de décrire l'ensemble des opérations réalisées au sein de l'organisme liées à la qualification,
- ↳ de délimiter les tâches des différents intervenants.

Une évaluation annuelle de chaque instructeur est réalisée par le secrétariat général en collaboration avec les Présidents des comités de qualification. Une telle évaluation permet, le cas échéant, d'identifier des dysfonctionnements et d'apporter les actions d'amélioration/correctives nécessaires.

Infrastructures et moyens matériels.

L'OPQIBI dispose de l'ensemble des moyens techniques nécessaires pour lui permettre d'exercer ses activités.

Les dispositions nécessaires sont prises pour préserver autant que de besoin l'intégrité et la confidentialité des données informatiques.

Les exigences en la matière sont formalisées dans les contrats établis avec les différents prestataires intervenant dans ce domaine.

L'association dispose de ses propres locaux, dont l'accès est sécurisé.

L'ensemble de ces mesures permet de **préserver la confidentialité des informations confiées à l'OPQIBI.**

9. Amélioration - Revues de Direction

La détection et le traitement de **non-conformités** font l'objet d'une procédure spécifique (cf. « Recueil des procédures spécifiques au système qualité »).

Le Directeur Général est systématiquement informé des anomalies et non-conformités (essentiellement par mail). Elles donneront lieu chaque fois que nécessaire à des actions correctives répertoriées dans la « Liste des actions d'amélioration ».

Les **audits internes** permettent de s'assurer de l'**application, de l'adéquation** et de l'**efficacité** des processus et activités associées du système qualité et de contribuer ainsi à son amélioration.

Ils sont planifiés et réalisés conformément aux dispositions décrites dans la procédure « Planifier et conduire les audits internes ».



Leur réalisation peut autant que de besoin être sous-traitée auprès d'un auditeur externe.

L'auditeur relève les écarts éventuels entre la norme NF X50-091 et le système qualité, les intègre au rapport d'audit et les présente au Responsable des activités auditées et au Secrétariat Général.

Le Responsable Qualité, également destinataire du compte-rendu, s'assure de la bonne mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives.






L'identification et l'enregistrement de l'ensemble des situations de non conformité permettent d'engager les **actions correctives** qui ont évité leur renouvellement.

Les actions nécessaires à l'**amélioration de la qualité** sont déterminées, planifiées et suivies au cours :

-  des **Revue de Direction**,
-  des **réunions du C.A. et du Bureau**

Les **Revue de Direction** sont menées par le GAD, avec la participation du Responsable Qualité, la fréquence minimum étant d'une réunion par an. Elles sont présidées par le Président de l'OPQIBI.



Elles abordent tout ou partie des thèmes suivants :

-  la synthèse de l'activité et le suivi des résultats enregistrés ;
-  les résultats des enquêtes de satisfaction auprès des Qualifiés et les éventuelles réclamations enregistrées ;
-  un bilan des prestations non conformes et du fonctionnement de l'organisme ;
-  les résultats de l'audit interne ;
-  les actions d'amélioration de la qualité envisagées ou en cours.

Les décisions prises permettent de statuer sur l'**adéquation et l'efficacité** du système qualité, de le faire évoluer chaque fois que nécessaire et de **maintenir sa cohérence**.

Ces réunions sont également le cadre privilégié pour réviser et décider des **évolutions de la politique qualité**.

Ces dernières résultent :

-  de l'analyse des résultats en matière de satisfaction des différents publics ;
-  des résultats enregistrés en regard des différents objectifs.

Les **comptes-rendus** de ces Revues permettent le suivi de ces décisions, qu'elles portent sur l'amélioration des processus, les orientations de l'offre de produits et services, ou encore les besoins en ressources.