

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE





> SOMMAIRE



- > SA MISSION, SON ORGANISATION P. **2-7**
- > LA QUALIFICATION P. **8-13**

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

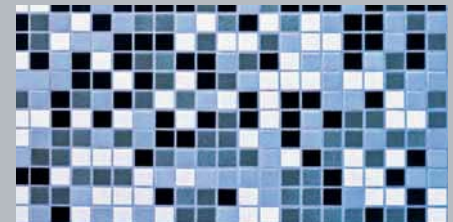
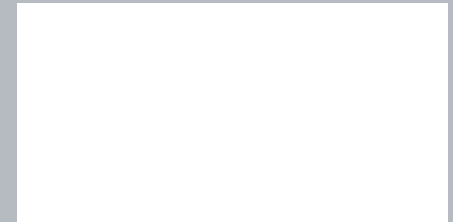
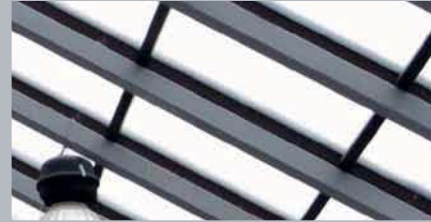


- > LES CERTIFICATIONS MÉTIERSP. 14-19
- > LA CERTIFICATION DE SYSTÈME QUALITÉP. 20-23
- > L'INFORMATIONP. 24-28



> NOTRE **MISSION**
> NOTRE **ORGANISATION**

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



QUALIBAT associe à tous les stades de son fonctionnement l'ensemble des **partenaires de l'acte de bâtir**. Il regroupe les principales organisations professionnelles d'entreprises, d'architectes et de maîtres d'ouvrage publics ou privés et différentes institutions d'étude, de contrôle, de recherche... Cette **composition multipartite** assure **l'indépendance et la représentativité** de l'organisme.



Une organisation au service d'une mission

Le contexte et les nouvelles exigences

De nos jours, la responsabilité de l'ensemble des acteurs de la construction ne cesse de se renforcer et les usagers ont des exigences accrues en termes d'assurance sur la qualité technique des travaux réalisés. Tout d'abord, **les donneurs d'ordre** doivent s'entourer de garanties sur la capacité des entreprises sélectionnées à réaliser les travaux dont ils assument la pleine responsabilité, y compris pénale. **Les usagers** ont, quant à eux, une sensibilité accrue sur la sécurité et la fiabilité qui s'illustre notamment par la multiplication des marques et des labels de qualité.

Progressivement l'État se désengage des tâches opérationnelles de contrôle. Cette tendance lourde aboutit au transfert de ses missions de contrôle à un organisme d'accréditation.



En démontrant, par son **accréditation**, son indépendance, la rigueur de ses contrôles et l'impartialité de ses décisions, QUALIBAT s'impose au cœur du secteur de la Construction, mais aussi comme organisme de référence vis à vis des pouvoirs publics.

QUALIBAT est le premier organisme de qualification accrédité par le COFRAC.

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

Une mission clairement identifiée

Dans ce cadre, QUALIBAT apporte aux prescripteurs et donneurs d'ordre - privés comme publics - les informations nécessaires pour apprécier et sélectionner, en toute objectivité, les entreprises les mieux adaptées à leurs projets.

Dans ce but, l'organisme propose aux entreprises de construction d'évaluer leurs compétences techniques, leurs moyens humains et financiers ainsi que la mise en place, l'application et l'efficacité d'un système qualité interne.

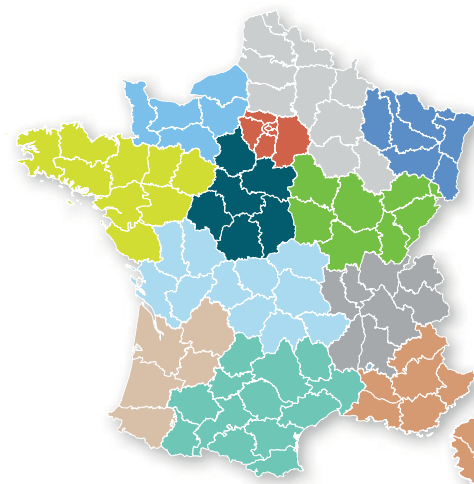
L'organisation des moyens

Pour répondre de manière adaptée et réactive aux besoins des entreprises, les conseiller et les assister dans leur démarche, QUALIBAT s'organise autour de 12 délégations régionales et 37 agences de proximité.



Délégations régionales

- | | |
|-----------------|----------------|
| ■ Est | ■ Centre-Est |
| ■ Nord-Est | ■ Centre-Ouest |
| ■ Normandie | ■ Rhône-Alpes |
| ■ Ouest | ■ Aquitaine |
| ■ Centre | ■ Sud |
| ■ Île-de-France | ■ Sud-Est |



Une organisation au service d'une mission



> QUALIBAT et ses instances représentatives

Les instances statutaires

Le Conseil d'Administration, organe directeur

Le Conseil d'Administration est composé des principaux intervenants à l'acte de construire : institutionnels, maîtres d'œuvre, maîtres d'ouvrage et organisations professionnelles représentatives d'entreprises... pour une action résolument placée au service de tous.

Ses missions :

- Élire, parmi ses membres, un Bureau et un Président, responsables de

l'organisme sur le plan juridique.

- Approuver le règlement général, les référentiels et règlements particuliers concernant les qualifications et certifications ainsi que leurs éventuelles modifications.
- Établir les conditions financières de délivrance des prestations proposées.
- Organiser la représentation territoriale de l'organisme par la création de sections départementales, interdépartementales ou régionales et assurer leur suivi.
- Constituer les Commissions chargées des décisions en matière de

qualification ou de certification des entreprises.

- Nommer un Directeur Général, responsable de l'organisation des services et des secrétariats des Commissions.

Les Sections, relais locaux de l'organisme

Les Sections, relais locaux de l'organisme, sont composées à l'image du Conseil d'Administration dont elles sont l'émanation. Leur mission est de développer la notoriété locale de Qualibat et d'œuvrer au respect des règles pour un fonctionnement intègre et impartial.

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

Les instances décisionnelles

Les Commissions d'examen, au cœur du dispositif

L'organisme compte aujourd'hui quelque 300 Commissions nationales et départementales, chargées de statuer sur les candidatures des entreprises.

C'est à elles qu'appartiennent les décisions d'attribuer, de renouveler ou de retirer qualifications et certifications. Composées paritairement de représentants d'utilisateurs et d'intérêts généraux d'une part, d'entreprises d'autre part, elles sont placées sous la responsabilité d'un Président et d'un Vice-président.

La Commission supérieure, instance d'appel et d'arbitrage

Le Président de QUALIBAT assure également la Présidence de la Commission supérieure. Cette instance est constituée de membres nommés par le Conseil d'Administration, de représentants désignés par les Ministères et établissements publics, du représentant du Ministre chargé de la Construction qui peut y participer avec voix consultative.

Ses missions et responsabilités :

- Assumer un rôle de conseil et d'arbitrage dans le fonctionnement des Commissions.
- Apporter son éclairage sur les difficultés d'application du règlement général, des règlements particuliers et des référentiels.
- Réformer ou sanctionner les décisions contraires aux dispositions du règlement général, des règlements particuliers et des référentiels.
- Se prononcer en appel sur les recours formés par les entreprises à l'encontre de décisions des Commissions d'examen.
- Examiner les réclamations de tiers vis-à-vis d'entreprises QUALIBAT.

Les instances financières

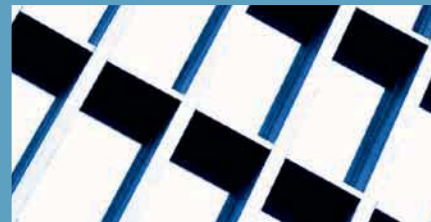
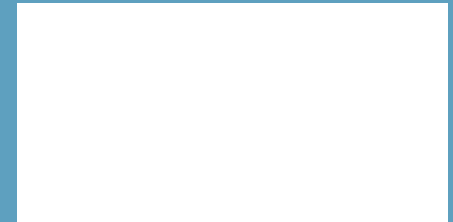
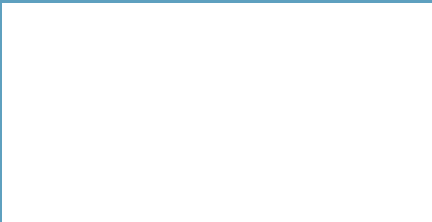
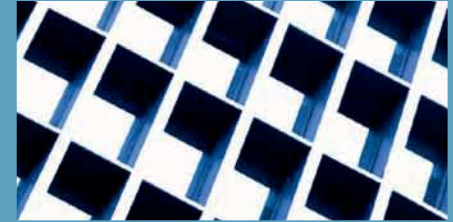
Pour des raisons historiques, la gestion financière de l'organisme a été organisée au sein d'une entité distincte - QUALIBAT Gestion - constituée de QUALIBAT et de quatre de ses membres : OGBTP, CAPEB, FFB et FNSCOP. QUALIBAT Gestion gère l'ensemble des opérations financières et administratives de l'organisme, agit pour le compte exclusif de ce dernier et lui rend compte.





> LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



Être **une entreprise qualifiée**, c'est **afficher ses compétences** vis-à-vis des donneurs d'ordre privés ou publics, particuliers ou professionnels. QUALIBAT s'attache à promouvoir la qualité, en proposant aux professionnels de la construction que leurs **savoir-faire soient reconnus** à leur juste valeur.

La reconnaissance des savoir-faire à leur juste valeur

Une évaluation complète des compétences de l'entreprise

La qualification est la reconnaissance de la capacité technique d'une entreprise à réaliser des travaux dans une activité donnée, à un niveau de technicité défini. Elle s'accompagne d'une classification

en effectif et en chiffre d'affaires, témoignant des moyens humains et de la surface financière de l'entreprise. Sa validité est de quatre ans et, à l'issue de cette période, elle est remise en cause par le biais d'une révision approfondie, mais peut également l'être à tout moment en cas de manquements avérés.

Les chiffres-clé de la qualification

80 %

du chiffre d'affaires du
Bâtiment réalisés par les
entreprises QUALIBAT

60 %

des entreprises qualifiées
ont un effectif de moins de
10 personnes

3

qualifications différentes
détenues en moyenne
par entreprise

Un réseau de près de
32 000
entreprises qualifiées

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



Une procédure rigoureuse d'attribution et de renouvellement

L'attribution d'une qualification implique un jugement de valeur sur la compétence technique de l'entreprise. C'est pourquoi chaque candidature fait l'objet d'une procédure rigoureuse. Après vérification du dossier par rapport aux exigences du référentiel, celui-ci est soumis, selon la spécialité ou le degré de technicité visé, à une Commission départementale ou

nationale. En cas de décision positive, la ou les qualifications obtenues par l'entreprise sont mentionnées sur son certificat. Seul document officiel, le certificat QUALIBAT a une durée de validité d'un an ; son renouvellement est conditionné par le contrôle annuel de la situation administrative et juridique de l'entreprise.

Dans la mesure où une entreprise ne peut répondre que partiellement aux critères requis (notamment en ce qui concerne les références de chantiers),

la Commission peut attribuer une qualification à titre probatoire et ce, pour une durée de deux ans non renouvelable.

La confiance pour évidence

Pour cette mission nécessitant rigueur et expertise, les entreprises sont jugées par leurs pairs : ce sont les professionnels du secteur, architectes, maîtres d'ouvrage publics et privés, bureaux de contrôle et entreprises, qui sont au cœur du système d'évaluation de QUALIBAT.

La reconnaissance des savoir-faire à leur juste valeur



Une relation privilégiée avec les donneurs d'ordre et les prescripteurs

Le fait qu'une entreprise soit qualifiée QUALIBAT est un élément important pour 77% à 79% des maîtres d'ouvrage publics et privés et des particuliers.

Source : étude IREQ – Mai 2008

Six à huit prescripteurs et maîtres d'ouvrage sur dix estiment que de recourir à une entreprise QUALIBAT présente les avantages suivants :
« le respect des règles de l'art »,
« la garantie du respect des normes de sécurité en vigueur »,
« la garantie que l'entreprise est correctement assurée pour l'activité »,
« une garantie de compétences techniques ».

Source : étude IREQ – Mai 2008

Une démarche volontaire et engageante pour l'entreprise

La qualification est une démarche volontaire qui s'accompagne d'une parfaite transparence sur les informations administratives, juridiques, financières et techniques que l'entreprise produit au moment de sa demande et lors des contrôles annuels.

La nomenclature

Le reflet permanent de l'évolution des techniques et des métiers de la Construction.

Régulièrement actualisée sur le fond et sur la forme, la nomenclature de QUALIBAT est la base des qualifications et des certifications délivrées aux entreprises. Elle constitue un outil de référence pour tous les acteurs du secteur. Les entreprises s'y réfèrent pour identifier les qualifications auxquelles elles peuvent prétendre ; les maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrage, pour préciser dans leurs appels d'offres, les travaux à réaliser ; les compagnies d'assurance, pour définir les risques et établir leur tarification.

Consultable sur www.qualibat.com, elle couvre 51 métiers de la Construction, classés en 9 familles fonctionnelles de travaux, réparties en 233 spécialités et offre 454 possibilités de qualification et fournit pour chacune d'elles les critères exigés des entreprises et un descriptif technique des travaux correspondants.

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



> Des offres en phase avec les enjeux du Grenelle Environnement

La performance énergétique

Cette famille de travaux regroupe la certification de rénovation énergétique des logements et toutes les certifications dédiées aux énergies renouvelables, solaires, bois énergie, géothermie, et photovoltaïque. Ce bouquet d'offres «vertes» s'est également enrichi d'une qualification pour les mesures de perméabilité à l'air des bâtiments.

L'offre globale

Les travaux en offre globale ont été créés pour tenir compte des enjeux qui s'imposent aux entreprises chargées d'assurer la conception, l'organisation et le suivi complet de certaines catégories

de travaux nécessitant la maîtrise de chantiers pluridisciplinaires. Ainsi, les entreprises assureront la coordination et l'entière responsabilité des travaux effectués, qu'elles les réalisent elles-mêmes ou qu'elles les fassent exécuter par d'autres intervenants. Dans cette famille, a également été intégrée une nouvelle spécialité dédiée à l'accessibilité des logements, appartements et maisons individuelles.

Pour répondre aux dernières évolutions du marché, de nouvelles offres ont également été mises en place dans la nomenclature : qualifications de murs végétalisés, de bâtiments à ossature bois ou en bois massifs empilés, de rénovation de chauffage et de chaufferies, etc.

9 FAMILLES FONCTIONNELLES

- 1 | Préparation du site et infrastructure
- 2 | Structure et gros-œuvre
- 3 | Enveloppe extérieure
- 4 | Clos | Divisions | Aménagements

5 | Équipements techniques

6 | Finitions

7 | Isolation Thermique | Acoustique | Frigorifique

8 | Performance énergétique

9 | Offre globale



> LES CERTIFICATIONS MÉTIERS

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



La sécurité nécessite le respect scrupuleux de normes et de réglementations particulières. De même, les objectifs ambitieux du **Grenelle Environnement** nécessitent la mise en place d'offres de certification adaptées aux évolutions techniques et technologiques. Ainsi QUALIBAT a créé, pour les entreprises concernées, des certifications métiers innovantes, liées aux **énergies renouvelables** et à la **performance énergétique**.

Nouveaux enjeux

le Grenelle Environnement



Des besoins spécifiques

Parce qu'elles comportent des risques pour l'environnement ou la sécurité et qu'elles s'intègrent dans un cadre très normé ou réglementé, certaines activités nécessitent un dispositif d'évaluation

plus exigeant. Pour répondre ainsi aux attentes des donneurs d'ordre, QUALIBAT a mis en place des certifications métiers s'appuyant sur des référentiels spécifiques.

L'entreprise doit, non seulement satisfaire à tous les critères de la qualification,

mais aussi fournir les modes opératoires, assurer la traçabilité complète des travaux réalisés et se soumettre régulièrement à des audits d'expertise destinés à contrôler sa maîtrise des processus de réalisation.

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

> Les certifications proposées



Traitement de l'amiante en place

Ces certifications - pour lesquelles Qualibat est accrédité par le COFRAC - couvrent les travaux de confinement ou de retrait de matériaux et produits contenant de l'amiante friable ou non friable à risques particuliers. Seules les

entreprises certifiées sont habilitées à réaliser ces travaux.

Traitement des bois en œuvre et des constructions

Selon les parasites concernés, Qualibat propose trois certifications distinctes : insectes à larves xylophages, termites, champignons lignivores.

Distribution de fluides médicaux

Les systèmes de distribution de ces fluides sont assujettis à un marquage CE obligatoire. Qualibat apporte une réponse plus complète, en ajoutant des exigences pour évaluer la maîtrise technique des entreprises qui en réalisent l'installation.

> Les certifications proposées



■ Désenfumage naturel

Cette certification s'adresse aux entreprises qui conçoivent, réalisent et assurent la maintenance des systèmes de désenfumage naturel.

■ Métallerie feu

Cette certification s'inscrit dans le dispositif réglementaire qui rend obligatoire la marque « NF - Portes résistant au feu » dans les établissements recevant du public.

Elle couvre tout le processus de réalisation des ouvrages à ossature métallique résistant au feu, comportant en particulier des portes ou cloisons à éléments de remplissage généralement verriers.

■ Certification de travaux d'accès difficile

Les travaux d'accès difficile sur cordes relèvent d'un dispositif de certification rendant compte de la maîtrise des entreprises à réaliser

des travaux temporaires en hauteur d'entretien des constructions.

■ Certifications dans le domaine des énergies renouvelables

Les énergies renouvelables font l'objet d'un dispositif de certification d'entreprises. Elles ont été créées pour répondre aux demandes toujours plus nombreuses des particuliers et en complément des dispositifs déjà en place.

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

La certification de rénovation énergétique des logements

Cette certification concerne la rénovation énergétique de la maison individuelle ou bien d'un logement à chauffage individuel dans un immeuble collectif. Elle implique l'intervention de plusieurs corps d'état, dont les métiers de l'enveloppe du bâti et ceux mettant en œuvre les installations de chauffage proprement dites. Elle reconnaît l'aptitude de l'entreprise à concevoir et à réaliser des travaux de rénovation énergétique dans le cadre d'une offre globale, pour lesquels elle s'engage sur un niveau de performance conventionnelle.



Le Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement Durable et de la Mer a signé un avenant au protocole du 3 novembre 1949, confirmant QUALIBAT dans son rôle.

L'État renouvelle la confiance faite à l'organisme et lui demande d'apporter sa contribution au Grenelle de l'Environnement et, plus particulièrement, « aux défis à relever par les entreprises du Bâtiment pour s'adapter aux nouvelles contraintes des projets de construction, mettre en œuvre les techniques visant à réduire les consommations d'énergie dans les bâtiments, faire appel à des nouveaux produits et des énergies renouvelables, qu'il s'agisse de l'amélioration des constructions existantes ou de la réalisation de constructions nouvelles ».



> LA CERTIFICATION DE SYSTÈME QUALITÉ

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



Démarche valorisante vis-à-vis des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre, la certification de système qualité est un **dispositif additionnel** conçu par QUALIBAT. Elle s'attache à faciliter **l'accès à la norme ISO 9001** et n'est accessible qu'aux entreprises préalablement qualifiées par QUALIBAT. Au travers de cette certification, c'est réellement le **système d'organisation** de l'entreprise qui est évalué.

Objectif ISO 9001

un dispositif progressif et pédagogique



> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

Une démarche progressive

La certification de système qualité atteste de la mise en place, de la mise en application et de l'efficacité d'un système d'organisation au sein de l'entreprise. Elle constitue, de fait, pour les maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre, une assurance supplémentaire de la maîtrise des processus et procédés sur les chantiers.

L'organisme propose aux entreprises déjà qualifiées et engagées dans une démarche qualité, deux paliers de certification : niveau « Engagement qualité » et niveau « Maîtrise de la qualité », constituant des étapes vers la certification ISO 9001.

La procédure d'attribution repose sur un suivi régulier et pédagogique amenant l'entreprise à progresser et comprenant un audit initial et un audit de suivi à 18 mois. La certification est délivrée pour une durée de trois ans.

Engagement qualité

Ce premier palier dans la mise en place d'un système qualité, prévoit :

- Un engagement ferme de la Direction sur l'objectif de satisfaire sa clientèle ;

- La maîtrise des activités et la garantie de conformité des ouvrages réalisés ;
- La mise en place d'actions pour l'amélioration permanente de l'organisation.

Maîtrise de la qualité

Ce deuxième palier implique une démarche plus avancée :

- Une mobilisation suivie de l'ensemble du personnel et des sous-traitants ;
- La maîtrise globale du cycle de production ;

- La mesure de l'efficacité et le suivi permanent des projets d'amélioration du fonctionnement de l'entreprise.

tamtam.qualibat.com

Pour aider les entreprises dans l'élaboration ou l'amélioration de leur système de management, QUALIBAT a ouvert un site communautaire comprenant des guides, des plans d'actions, des outils d'auto-évaluation, etc.





> L'INFORMATION

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



De la validation à la valorisation des compétences des entreprises, la mission de QUALIBAT fait une **large place à la communication** et à l'information. Sites Internet, campagnes publicitaires, programmes de relations presse, **ouvrages de référence** et développement de **partenariats**... Toutes ces actions ont un axe commun : « communiquer sur le fait que choisir une entreprise de construction, c'est commencer par s'assurer de ses compétences techniques ! ».

www.qualibat.com

l'accès privilégié aux entreprises

QUALIBAT est présent sur Internet via des moteurs de recherche et des sites grand public ou professionnels.

Témoignage de l'impact des différentes actions de communication le positionnant comme moyen d'accès privilégié aux entreprises compétentes, la consultation du site www.qualibat.com progresse régulièrement d'année en année.

> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE

Le moteur de recherche des entreprises

L'annuaire des entreprises qualifiées et certifiées est accessible via un menu thématique des différentes activités. Il propose aux internautes d'affiner leurs recherches par zones géographiques d'implantation, ou de les étendre aux départements limitrophes.

La consultation de la nomenclature

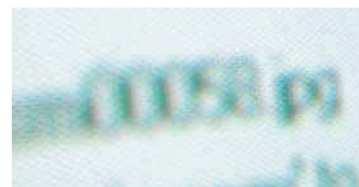
La consultation des définitions de travaux dans la nomenclature est aussi mise en avant. Les maîtres d'œuvre, maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre s'y réfèrent régulièrement pour définir les caractéristiques et niveaux d'exigences techniques requis dans le cadre des appels d'offres.

Les services dématérialisés aux demandeurs

QUALIBAT consacre un espace aux entreprises qui souhaitent constituer leurs dossiers de qualification, de certification, ou effectuer leurs opérations de suivi annuel en ligne, afin d'alléger leurs démarches.

L'information du grand public

Les particuliers disposent d'un site internet dédié : www.travaux.qualibat.com. Celui-ci permet de rechercher et de consulter, via un système de messagerie, les entreprises les mieux adaptées à leur projet, mais aussi de bénéficier d'informations (les « Fiches pratiques » traitent des sujets d'ordre juridique, fiscal ou technique), de conseils ou d'aide sur des questions spécifiques (via la « Foire Aux Questions »).



> LA COMPÉTENCE POUR RÉFÉRENCE



La valorisation de la compétence

QUALIBAT travaille à la promotion de la compétence dans le secteur de la Construction. Que ce soit au travers des médias (radio, cinéma...) ou des relations presse, l'organisme s'engage dans une large démarche de promotion des entreprises titulaires de sa marque.

Congrès et salons, au contact direct des acteurs

À la rencontre de la prescription, maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage, QUALIBAT participe à un ensemble de rendez-vous majeurs de la profession, que ce soit au plan national ou régional.

Les outils pratiques

Pour aider les entreprises à progresser, QUALIBAT met à leur disposition différents outils tels que les règles techniques et réglementaires actualisées par le CSTB dans le cadre du Reef4.

Les partenariats

QUALIBAT entretient des liens privilégiés avec des acteurs et partenaires importants de l'acte de construire, afin de valoriser ses entreprises et leur offrir ainsi de nouvelles opportunités commerciales.

Délégation Est
est@qualibat.com

Délégation Nord-Est
nord-est@qualibat.com

Délégation Normandie
normandie@qualibat.com

Délégation Ouest
ouest@qualibat.com

Délégation Centre
centre@qualibat.com

Délégation Ile-de-France
ile-de-france@qualibat.com

Délégation Centre-Est
centre-est@qualibat.com

Délégation Centre-Ouest
centre-ouest@qualibat.com

Délégation Rhône-Alpes
rhone-alpes@qualibat.com

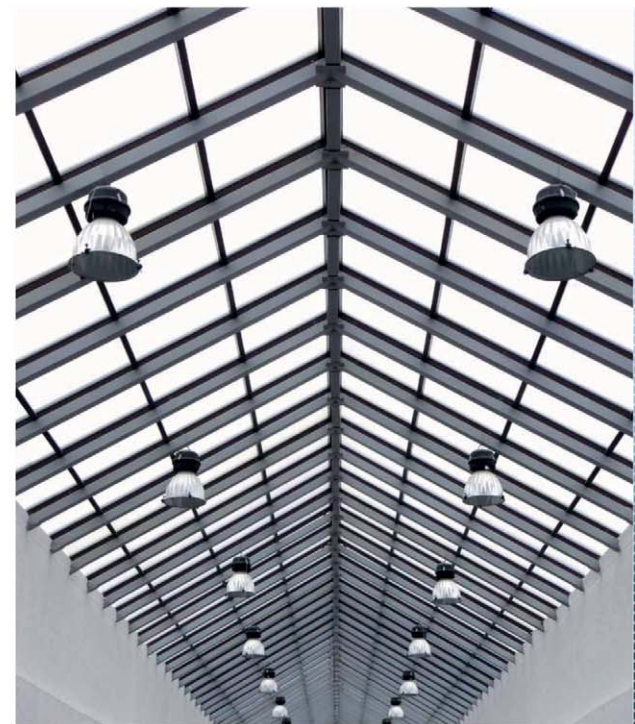
Délégation Aquitaine
aquitaine@qualibat.com

Délégation Sud
sud@qualibat.com

Délégation Sud-Est
sud-est@qualibat.com



55, avenue Kléber
75784 Paris cedex 16
Tél. 01 47 04 26 01



w w w . q u a l i b a t . c o m