

Qualibat, une mission au service
de la qualité dans le bâtiment







Le mot du Président

L'entreprise, quelle que soit sa taille, est au cœur de l'acte de bâtir car c'est elle qui transforme le projet en réalité. Cette transformation s'effectue dans des conditions souvent difficiles qui requièrent une parfaite maîtrise des techniques de mise en œuvre des matériaux et produits de construction ainsi qu'une bonne connaissance des diverses réglementations et règles de l'art à respecter. La qualité de l'ouvrage réalisé et sa bonne tenue dans le temps dépendent très largement de la compétence professionnelle de l'entreprise.

En procédant à la reconnaissance de cette compétence, par ses qualifications et certifications, Qualibat participe activement au progrès de la qualité dans le domaine du bâtiment.

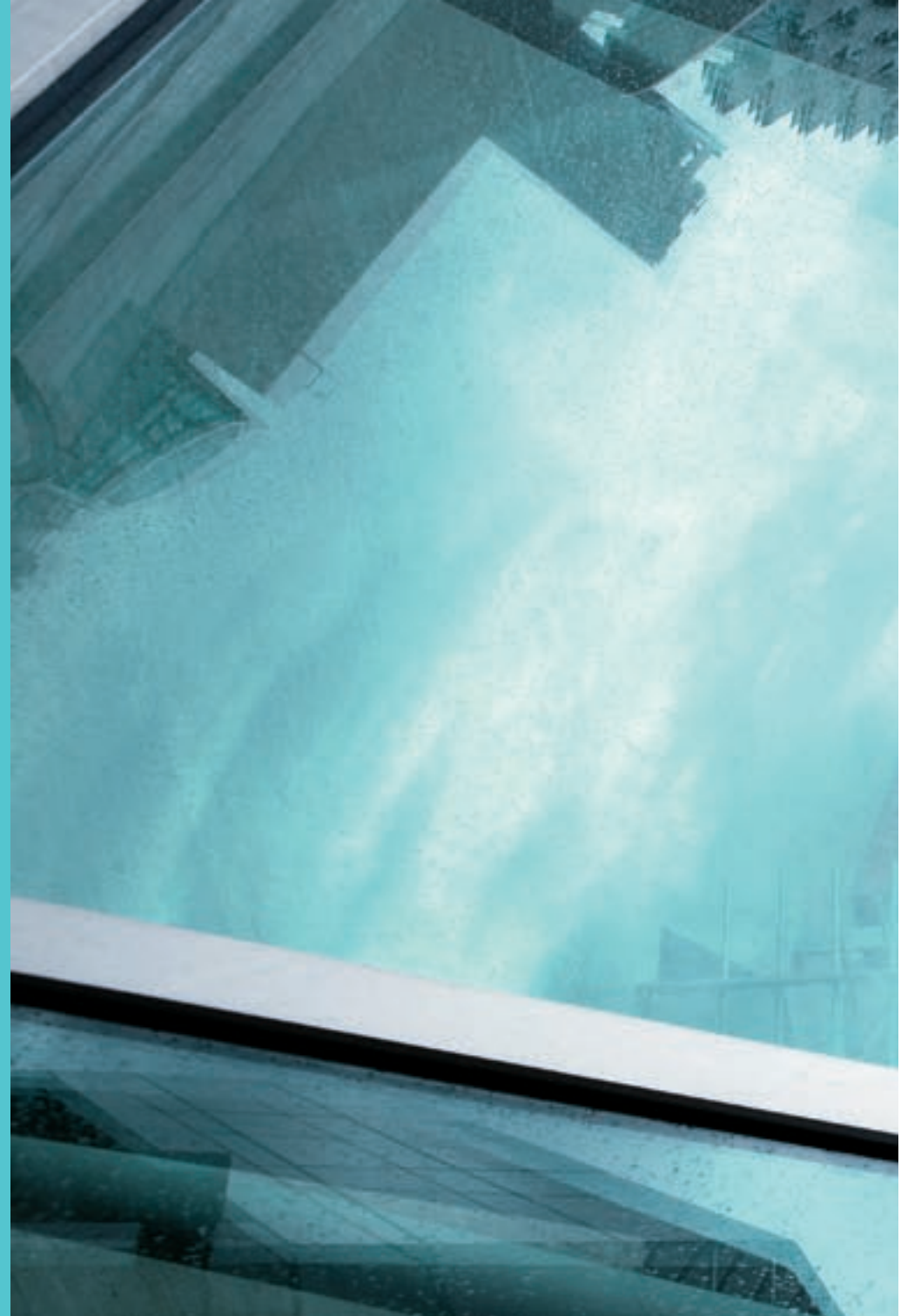
A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'P' followed by a series of vertical lines and a horizontal stroke at the bottom.

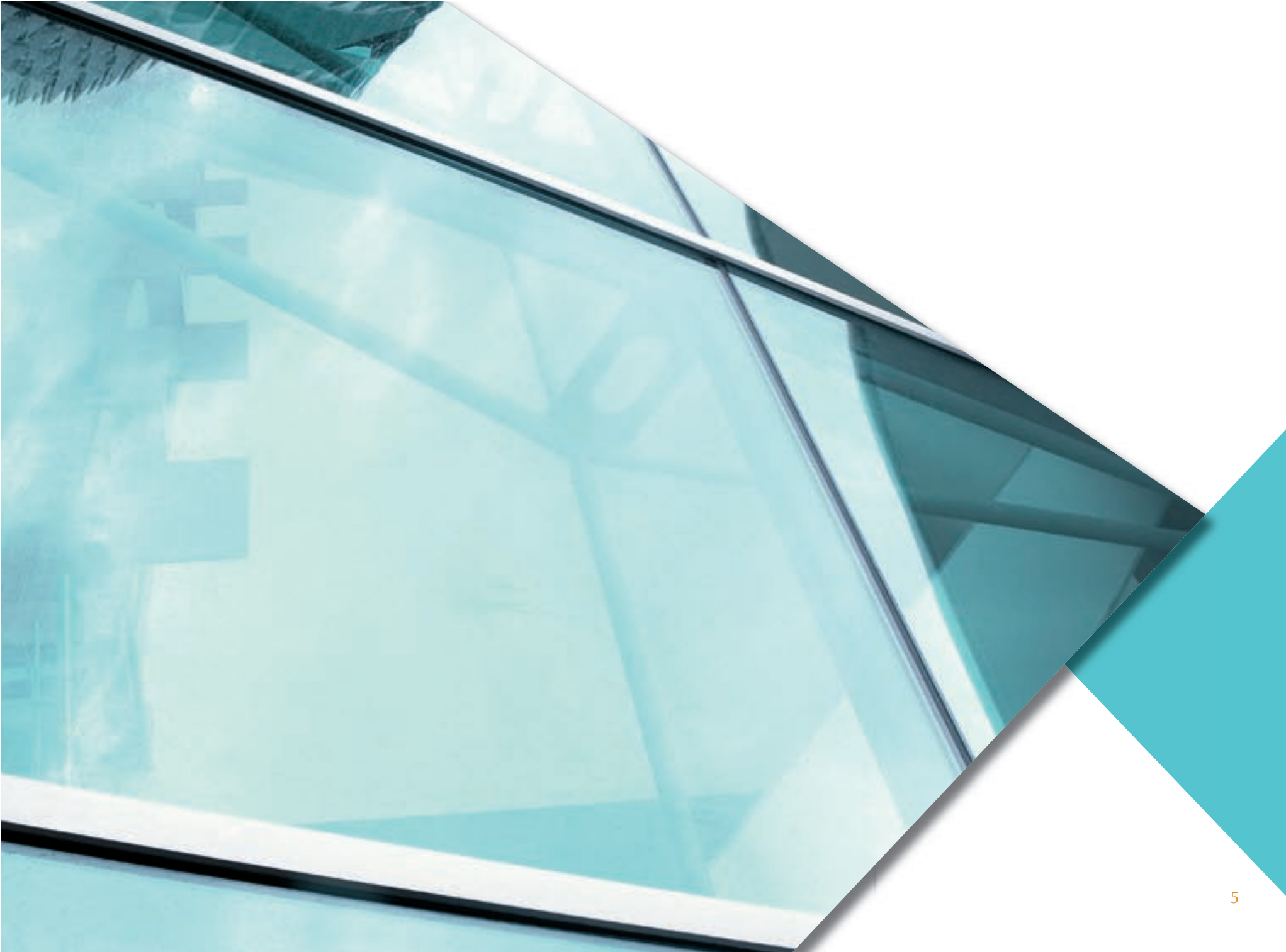
Pierre Chemillier
Président

Organisme de droit privé, placé sous le contrôle de l'État, 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,

QUALIBAT sa mission, son organisation

d'architectes et de maîtres d'ouvrage publics ou privés et différentes institutions d'étude, de contrôle, de recherche... C'est cette composition multipartite qui constitue la meilleure garantie d'indépendance et d'objectivité.







Le contexte actuel

De nos jours, le constat est double : d'une part la responsabilité de l'ensemble des acteurs du bâtiment ne cesse de se renforcer alors que d'autre part, les usagers ont des exigences accrues en termes d'assurance sur la qualité technique des travaux réalisés.

Tout d'abord les donneurs d'ordre. Plus que jamais, ils doivent s'entourer de garanties quant à la capacité des entreprises sélectionnées à réaliser les travaux qui leur auront été confiés.

A titre d'illustration, si la réforme du code des marchés publics leur a donné une plus grande liberté sur le choix de leurs prestataires, en contrepartie ils assument de plus grandes responsabilités, y compris pénales.

Les usagers ont quant à eux une sensibilité sur le sujet de la sécurité et des garanties qui trouve de nombreuses concrétisations : multiplication des marques et des labels de qualité, recours en hausse auprès des tribunaux en cas d'insatisfaction...

La mission

Dans ce cadre, la mission de Qualibat est clairement identifiée : apporter aux prescripteurs et donneurs d'ordre - privés comme publics - les informations nécessaires pour apprécier et sélectionner en toute indépendance les entreprises les mieux adaptées à leurs projets.

Dans ce but, l'organisme propose aux entreprises de bâtiment qui le souhaitent d'évaluer :

- leurs compétences techniques, par des qualifications professionnelles ou des

certifications de métiers ;

- leurs moyens humains et financiers, par une classification en chiffre d'affaires et personnel ;
- la mise en place, l'application et l'efficacité de leur organisation interne, par des certifications de système qualité.

Les nouvelles exigences

Progressivement l'État se désengage des tâches opérationnelles de contrôle. Cette tendance lourde observable au niveau européen consiste à transférer à des organismes neutres et compétents les compétences liées.

Ce "transfert" de responsabilité s'accompagne parallèlement de la mise en place de normes relatives à l'efficacité, l'évaluation et le suivi des organismes eux-mêmes.

Une organisation au service d'une mission :

apporter les informations nécessaires à la
sélection d'une entreprise de bâtiment.

Qualibat s'est ainsi engagé, depuis plusieurs années, dans différentes démarches qui devraient aboutir, fin 2006, à la validation du système par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).

La nouvelle organisation des moyens

D'ores et déjà, le respect de la norme NF X50-091 applicable aux organismes de qualification, appelle une nouvelle organisation des moyens de Qualibat.

Ainsi, pour optimiser le partage des bonnes pratiques et la réactivité sur le terrain et coordonner les actions, 12 délégations régionales ont été créées (avec un déploiement de 2005 à 2007)*.

Les missions des délégations :

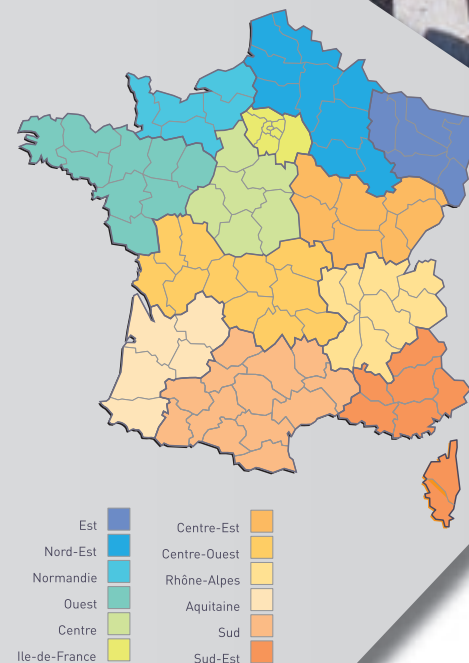
- Représenter au plan local l'organisme auprès des différents acteurs de l'acte de bâtir ;

* Voir carte ci-contre

- Animer les équipes et représentants de Qualibat au plan local ;
- Organiser les commissions d'examen qui statuent sur les dossiers des entreprises ;
- Organiser les réunions des sections de l'organisme chargées d'assurer le développement de sa notoriété et de veiller à la bonne application des règles et procédures de la qualification.

Les missions des agences :

- Conseiller et assister les entreprises dans leur démarche de qualification ;
- Assurer le suivi des dossiers des entreprises ;
- Accompagner les utilisateurs dans leur choix d'entreprises.

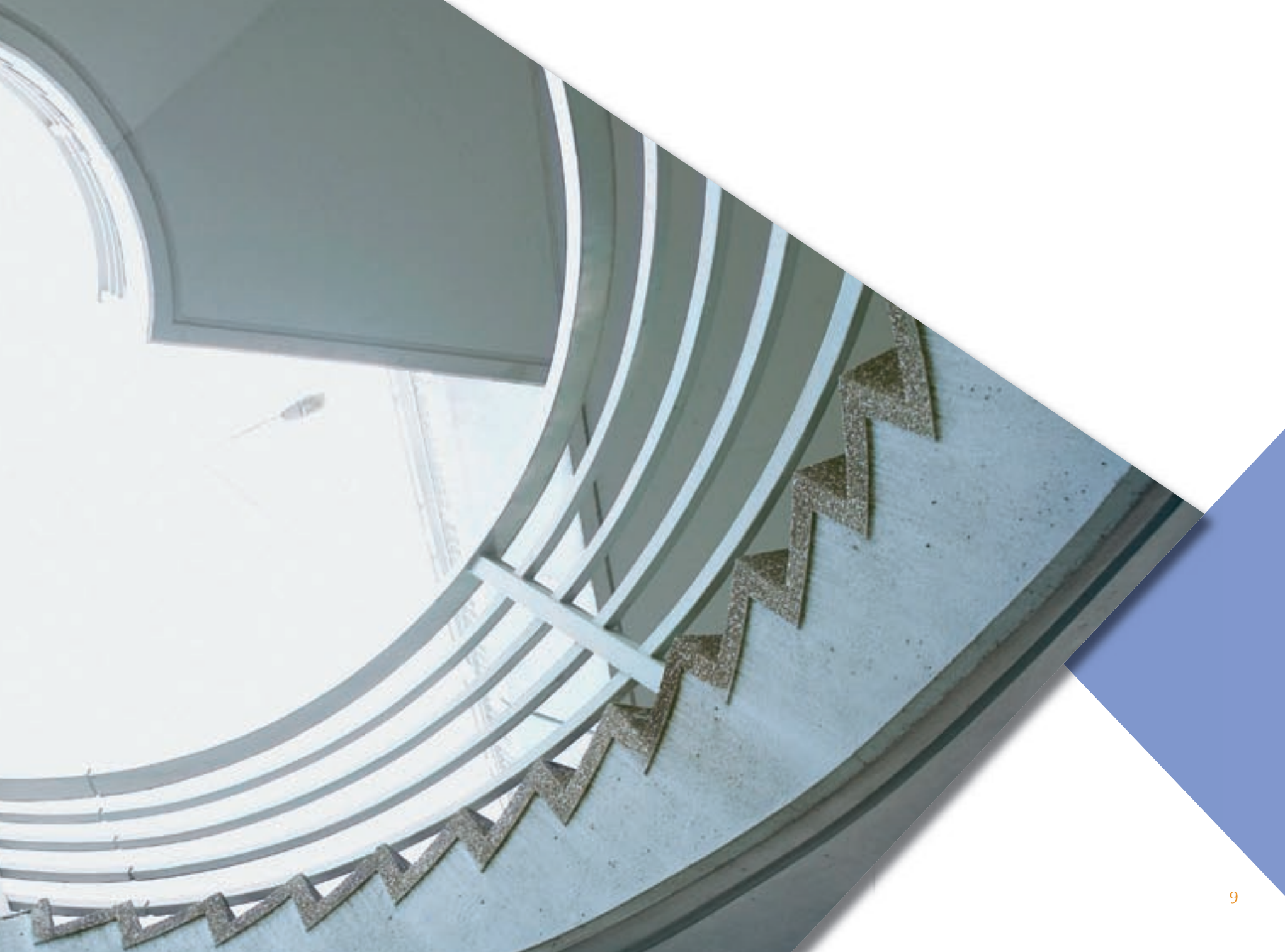


Être une entreprise qualifiée, c'est afficher ses compétences vis-à-vis des donneurs d'ordre, qu'ils soient privés ou publics, particuliers ou professionnels. Proposant aux professionnels du bâtiment que leurs savoir-faire soient

QUALIBAT la qualification

reconnus à leur juste valeur, Qualibat s'attache ainsi à promouvoir la qualité avec la compétence pour référence. La qualification s'accompagne également d'une classification de l'entreprise en fonction des effectifs et du chiffre d'affaires.







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.

Son attribution est programmée pour 4 ans, sur la base d'un référentiel officiel.

A l'issue de cette période d'attribution, elle est remise en cause par le biais d'une révision approfondie.

Elle peut également l'être à tout moment en cas de manquements avérés.

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 qui, dans 50 % des cas, aboutit à une décision de refus ou de retrait.

Après vérification par l'agence locale Qualibat, le dossier constitué par l'entreprise* est soumis, selon la spécialité ou le degré de technicité de la qualification demandée, à une commission départementale, régionale ou nationale. En cas de décision positive, les qualifications obtenues par l'entreprise - celle-ci pouvant en demander plusieurs - sont mentionnées sur son certificat.

Seul document officiel, le certificat a, quant à lui, une durée de validité d'un an. Son renouvellement est conditionné au contrôle annuel de la situation administrative et juridique de l'entreprise.

Dans la mesure où une entreprise ne peut répondre que partiellement à ces exigences (notamment en ce qui concerne les références de chantiers), la qualification peut être attribuée à titre probatoire, ce pour une durée de deux ans.

* Le dossier est constitué, outre les éléments administratifs, d'une liste exhaustive des chantiers de l'entreprise ainsi que d'une description détaillée de plusieurs références (devis descriptifs et photographies de ces réalisations) ainsi que d'attestations des clients, architectes ou bureaux de contrôle.

Au cœur des prérogatives de l'organisme, la reconnaissance des compétences techniques.

La confiance pour évidence

Pour cette mission de confiance nécessitant indépendance et impartialité, toutes les décisions relèvent de commissions composées paritairement de représentants d'utilisateurs et d'entreprises.

Ce sont donc ces professionnels du bâtiment, architectes, maîtres d'ouvrage publics et privés, bureaux de contrôle, experts et entreprises qui sont chargés de reconnaître les compétences techniques et la capacité à réaliser des travaux dans une activité donnée.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA QUALIFICATION

80% du chiffre d'affaires du bâtiment réalisés par les entreprises Qualibat



3 qualifications différentes détenues en moyenne par entreprise



60% des entreprises qualifiées ont un effectif de moins de 10 personnes



Un réseau de près de 36 000 entreprises qualifiées





Une démarche volontaire et engageante pour l'entreprise

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

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

Dans les appels d'offres, les travaux de bâtiment sont souvent définis par rapport à la nomenclature Qualibat. Ce n'est donc pas un hasard si pour plus de 80%* des donneurs d'ordre et prescripteurs,

les qualifications constituent un outil de sélection rapide et efficace.

Des partenaires plus sûrs

Une fois la sélection d'une entreprise Qualibat effectuée, les prescripteurs bénéficient de mécanismes induits.

Tout d'abord, les entreprises Qualibat ont des relations privilégiées avec nombre d'institutionnels et en particulier les assurances. Les prescripteurs en récoltent pour ce qui les concerne de nombreux effets positifs comme par exemple la garantie dommage ouvrage ou encore la responsabilité civile.

Parallèlement, en cas de litige avec une entreprise qualifiée ou certifiée, Qualibat peut intervenir sur demande de

la maîtrise d'ouvrage ou de la maîtrise d'œuvre. L'organisme se charge d'aider à la résolution des conflits et peut décider de sanctionner une entreprise négligente en lui retirant son certificat.

Une entreprise Qualibat, c'est une entreprise qui a la passion du travail bien fait et cet état d'esprit a forcément un impact. Une entreprise Qualibat, c'est aussi une entreprise qui affiche ses compétences pour permettre aux prescripteurs de sécuriser leurs projets. Ce sont ces valeurs qui font la différence.

* Enquête Ipsos



Au cœur des prérogatives de l'organisme, la reconnaissance des compétences techniques.

QUALIFICATIONS : LA NOMENCLATURE

Outil de référence régulièrement actualisé, la nomenclature Qualibat répertorie quelque 400 possibilités de qualifications, organisées en 46 activités dans 7 familles fonctionnelles de travaux :

- Préparation du site et infrastructure
- Structure et gros œuvre
- Enveloppe extérieure
- Clos - divisions - aménagements
- Équipements techniques
- Finitions
- Autres spécialités

À NOTER

Certaines qualifications peuvent s'accompagner de mentions s'appuyant sur des exigences particulières.

L'Identification Bâtiment, le premier pas vers la qualification

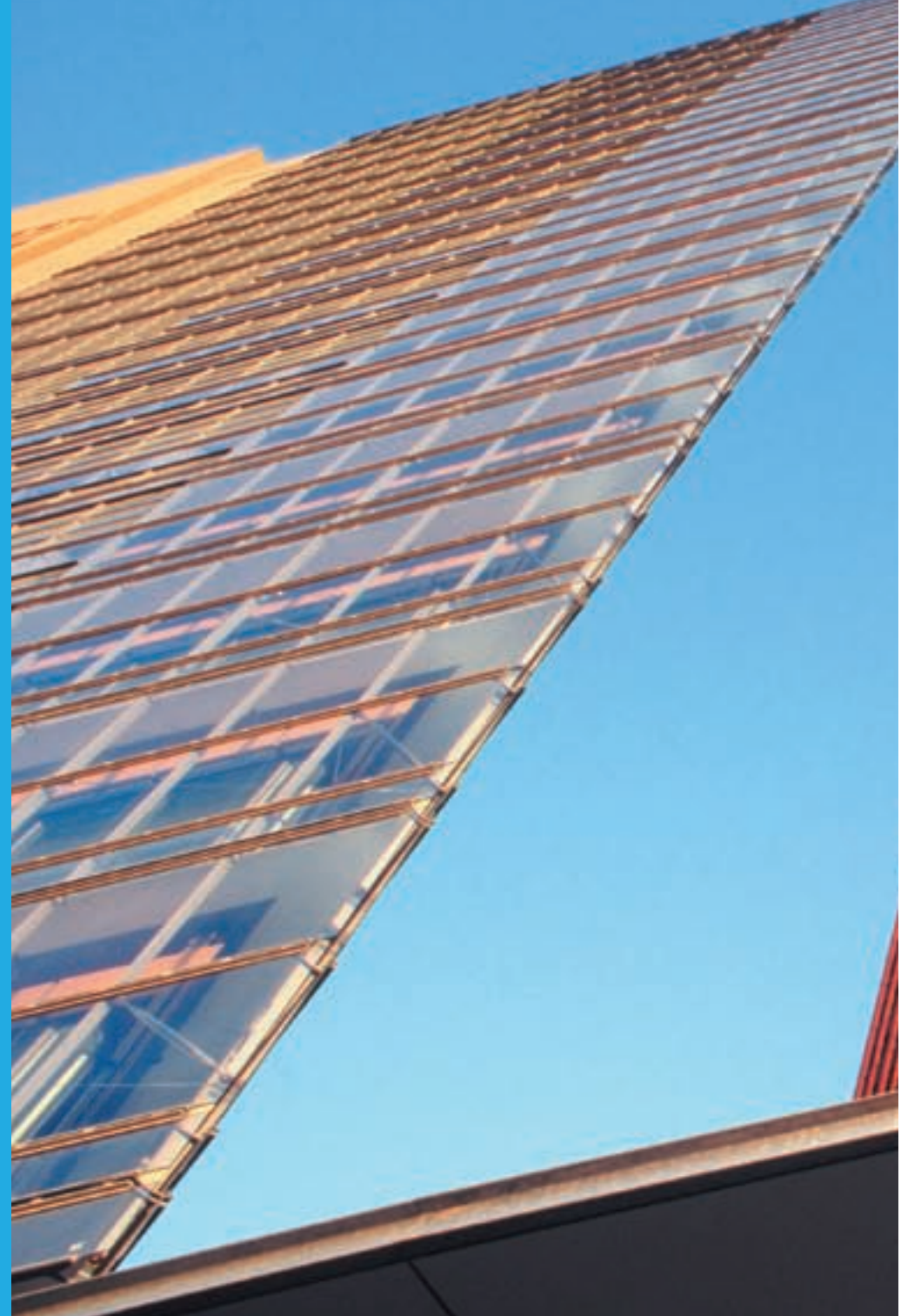
Pour certains acteurs (artisans, jeunes entrepreneurs, petites entreprises) la procédure de qualification peut paraître trop complexe.

Qualibat a conçu l'Identification Bâtiment pour leur permettre de se préparer progressivement à répondre aux exigences de la qualification, tout en affichant leur engagement par le biais d'un document officiel : la Carte d'Identification Bâtiment (CIB). Valable un an, et renouvelable uniquement 3 fois, cette carte atteste leur sérieux en prouvant qu'elles sont en règle, qu'elles sont assurées pour leurs activités et que leur personnel est déclaré. Dans le cadre de ce processus, les entreprises n'ont pas l'autorisation de faire usage de la marque Qualibat.

Pour les entreprises dont les activités requièrent non seulement le respect des règles de l'art mais encore une vigilance scrupuleuse quant aux réglementations en matière d'environnement et de sécurité, Qualibat a créé

QUALIBAT les certifications de métiers

des certifications de métiers. Elles concernent le traitement de l'amiante en place, le traitement des bois en œuvre et des constructions, la distribution des fluides médicaux, le désenfumage naturel et la métallerie feu.







Des besoins spécifiques

Parce qu'elles comportent des risques pour l'environnement ou la sécurité, certaines activités donnent lieu à des réglementations impliquant pour l'entreprise le respect d'exigences hors du champ de la qualification. Pour les intégrer, et répondre ainsi aux attentes des donneurs d'ordre, Qualibat a mis en place des certifications de métiers, s'appuyant sur des référentiels spécifiques.

Pour y prétendre, l'entreprise doit non seulement satisfaire à tous les critères de la qualification mais aussi répondre à des exigences permettant d'assurer la traçabilité complète des travaux effectués. Elle doit également se soumettre régulièrement à des audits d'expertise destinés à contrôler sa maîtrise des processus de réalisation.

Les certifications proposées

- **Traitement de l'amiante en place** : cette certification - pour laquelle Qualibat est accrédité par le COFRAC - couvre les travaux de confinement ou de retrait de matériaux et produits contenant de l'amiante friable. Seules les entreprises certifiées sont habilitées à réaliser ces travaux.
- **Traitement des bois en œuvre et des constructions** : compte tenu des traitements très spécifiques selon les parasites concernés, Qualibat propose ici 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

Une réponse pointue à des problématiques spécifiques proposée par Qualibat aux professionnels du secteur.

obligatoire. Qualibat apporte une réponse plus complète, en ajoutant des exigences pour évaluer la maîtrise technique des entreprises qui réalisent les travaux d'installation.

- **Désenfumage naturel** : créée en 2003, cette certification s'adresse aux entreprises qui conçoivent et réalisent les installations 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 ossatures métalliques résistant au feu, comportant en particulier des portes ou cloisons à éléments de remplissage généralement verriers.

LA CERTIFICATION NF SERVICE BÂTIMENT

Elle atteste que le service associé aux travaux de l'entreprise est conforme à des caractéristiques et des engagements définis dans la norme Qualité des services associés aux prestations de travaux de bâtiment dans les marchés privés (NF P 03-700).

Cette norme a été élaborée par Afnor et Qualibat en concertation avec les professionnels du secteur du bâtiment, les utilisateurs du service, des représentants des pouvoirs publics et d'autres experts concernés par le domaine.

La marque NF Service Bâtiment est une marque volontaire de certification, délivrée par Afaq Afnor Certification. Elle s'appuie sur l'expertise de Qualibat, qui en assure le secrétariat technique.

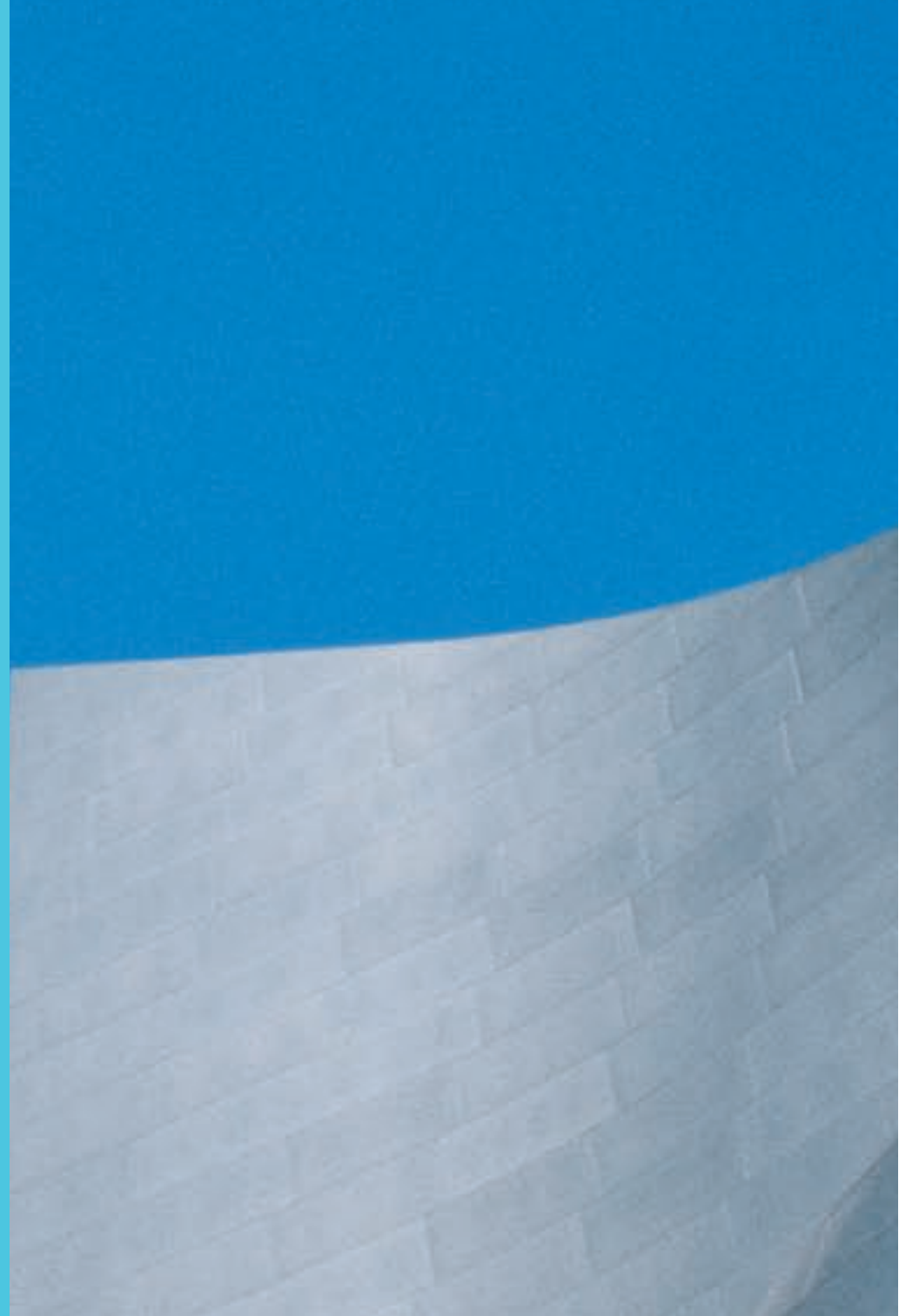


Dispositif additionnel conçu par Qualibat, la certification de système qualité est une démarche différenciante vis-à-vis des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre. Elle s'attache en effet à faciliter l'accès

QUALIBAT

la certification de système qualité

des entreprises Qualibat à la norme ISO 9001 et n'est accessible qu'aux entreprises préalablement qualifiées. Au travers de cette certification, c'est réellement le système d'organisation qui est évalué.







Une démarche progressive

La certification de système qualité atteste la mise en place, l'application et 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 bonne exécution des travaux.

L'organisme propose aux entreprises déjà qualifiées et engagées dans une démarche qualité, deux certifications - "Engagement qualité" et "Maîtrise de la qualité" - constituant des étapes vers la certification ISO 9001.

La procédure d'attribution repose ici sur un suivi régulier et pédagogique, dont l'objectif est d'amener l'entreprise à progresser.

Ces certifications sont délivrées après audit pour une durée de trois ans, leur maintien étant cependant subordonné à un audit de suivi intermédiaire au bout de dix-huit mois. Ces audits sont réalisés par des professionnels sélectionnés par Qualibat en fonction de leur double compétence en bâtiment et en management de la qualité.

Vers la certification ISO 9001 version 2000

Applicable à tous les secteurs d'activité, la certification ISO 9001* est reconnue par l'ensemble des donneurs d'ordre, en France comme à l'étranger.

Indépendante des deux paliers intermédiaires du système Qualibat, cette certification suppose l'application par

l'entreprise de la totalité des exigences de la norme. Elle est délivrée par des organismes accrédités par le COFRAC pour cette activité, comme Certibat, créé en 2003 et filiale de Qualibat (Certibat délivre également d'autres types de certification pour l'ensemble du monde de la construction comme ISO 14001, OHSAS 18001 ou QSE).

* La présente norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

- a) doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables ;
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables.

La voie vers la norme ISO 9001 :

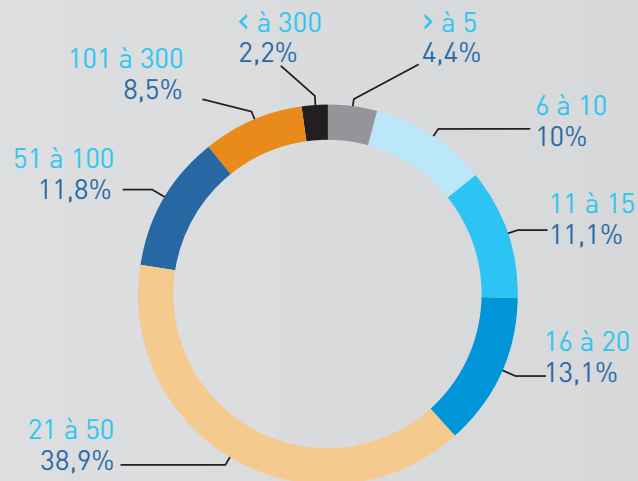
au travers d'un dispositif progressif
et pédagogique.

La certification de système qualité

Fin 2005, 1013 entreprises étaient titulaires d'une certification de système qualité Qualibat, un ratio qui demeure stable depuis plusieurs années.

Près de 40% de ces entreprises employaient moins de 20 personnes, prouvant ainsi que le management de la qualité n'est pas l'apanage des grandes sociétés.

Répartition des entreprises par tranches d'effectifs en 2006

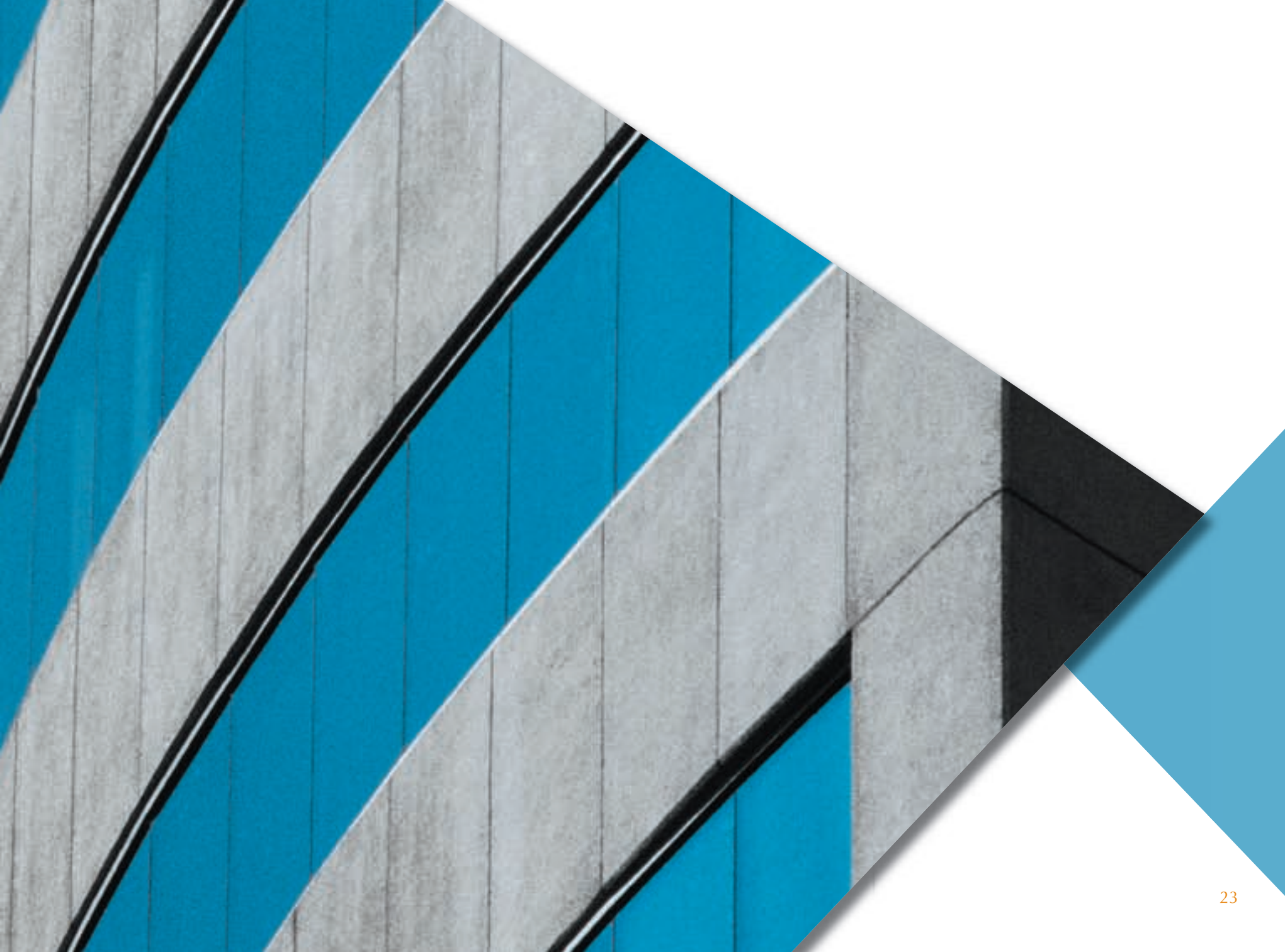


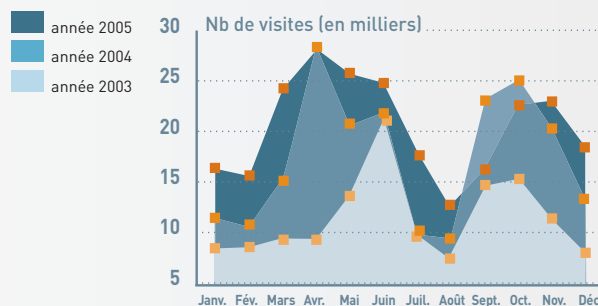
De la validation à la valorisation des compétences des entreprises, la mission de Qualibat fait une large place à la communication et à l'information. Site Internet, campagnes publicitaires, programmes de relations

QUALIBAT l'information

presse, ouvrages de référence et développement de partenariats : toutes ces actions ont un axe commun, "communiquer sur le fait que choisir une entreprise, 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 Internet 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 de l'organisme progresse régulièrement d'année en année.

Sur www.qualibat.com, la sélection de l'entreprise recherchée se fait au choix par un ou plusieurs points d'entrée : raison sociale ou n° SIREN, nomenclature, nombre de salariés, niveaux de certification, chiffre d'affaires ou département. Ainsi, chacun peut définir sa recherche en fonction de son cahier des charges.

La valorisation de la compétence

Qualibat via ses actions de communication travaille à la promotion de la compétence dans le bâtiment. Que ce soit au travers des médias (campagne de publicité) ou des relations presse, l'organisme s'engage dans une démarche de promotion des entreprises qualifiées et certifiées. Il s'agit de faciliter la compréhension de la mission de Qualibat et des enjeux liés pour l'ensemble de la profession.

**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 au plan régional. On

La pyramide bleue, un signe qui ne trompe pas : donner à connaître les entreprises Qualibat pour mieux les valoriser.

retrouve également Qualibat lors de manifestations grand public.

Distinguer les entreprises qualifiées

Qualibat actualise et fait évoluer régulièrement différentes brochures destinées à des publics aux attentes et besoins complémentaires : artisans et entreprises, maîtres d'ouvrage professionnels et particuliers, maîtres d'œuvre et autres prescripteurs.

Parallèlement, les entreprises qualifiées et certifiées disposent d'un droit d'usage de la marque pour mieux les valoriser.

Les publications

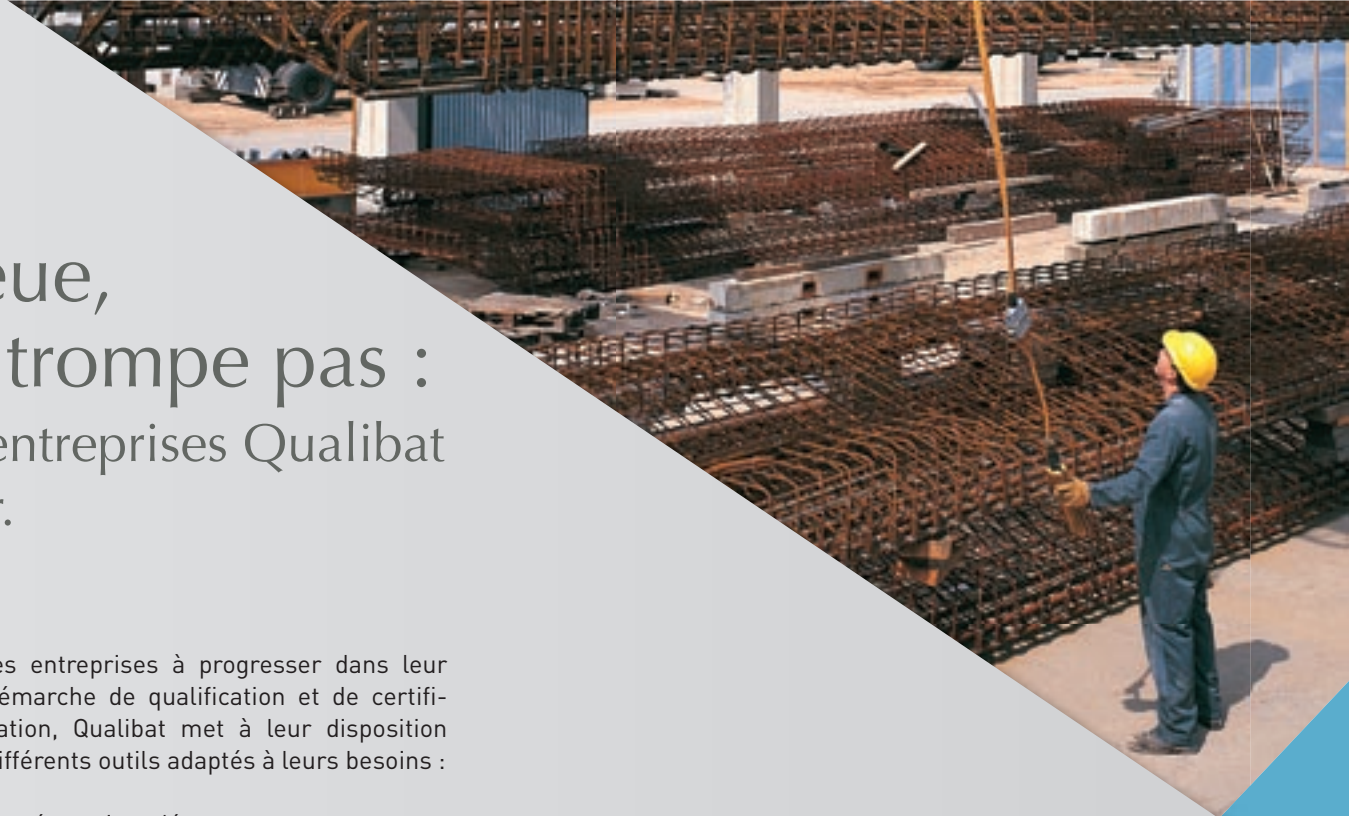
Pour accompagner les prescripteurs dans la sélection de partenaires ou aider

les entreprises à progresser dans leur démarche de qualification et de certification, Qualibat met à leur disposition différents outils adaptés à leurs besoins :

- les répertoires départementaux ;
- un guide d'application de la norme ISO 9001 ;
- un ouvrage sur la mérule "Certification 1532".

Les partenariats

Qualibat entretient des liens privilégiés avec les principaux acteurs et partenaires du bâtiment, afin de valoriser la qualification et les entreprises qualifiées.



Les instances de Qualibat, représentatives des intervenants de l'acte de construire

Les instances statutaires

Le conseil d'administration, organe directeur

Pour lui permettre d'agir au mieux dans l'intérêt de tout un secteur d'activité, le Conseil d'Administration de Qualibat est notamment composé des membres fondateurs, organisations représentatives d'entreprises et d'architectes et des principaux intervenants de l'art de bâtir.

Ses missions :

- Élire, parmi ses membres, un Bureau et un Président, responsables de l'organisme sur le plan juridique.
- Approuver le règlement intérieur, 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 et assurer leur suivi.
- Constituer les commissions chargées des décisions en matière de qualification ou de certification des entreprises.
- Nommer un Secrétaire Général, responsable de l'organisation des services et des secrétariats des commissions.

Les sections, relais locaux de l'organisme
Également composées de représentants des différents partenaires de l'acte de bâtir, leur mission est de développer la notoriété locale de l'organisme et de veiller à la bonne application des règles et procédures.

Les instances décisionnelles

Les commissions d'examen, au cœur du dispositif

L'organisme compte aujourd'hui 300 commissions - nationales, régionales et départementales - chargées de statuer sur les dossiers de demande des entreprises. C'est à elles qu'appartiennent les décisions d'attribuer, de renouveler ou de retirer qualifications et certifications. Composées paritairément de représentants d'utilisateurs et d'entreprises, elles sont en grande majorité placées sous la responsabilité d'un Président issu du collège utilisateurs.

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

Le Président de Qualibat assume également les fonctions de Président de la Commission Supérieure. Celle-ci est constituée, d'une part, de membres nommés par le Conseil d'Administration - sur proposition des organisations professionnelles adhérentes - d'autre part, de représentants désignés par les ministères et établissements publics, sur demande du Président de l'organisme.

Y siège également le Commissaire du Gouvernement ou son représentant.

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 intérieur, des règlements particuliers et des référentiels.
- Réformer ou sanctionner les décisions contraires aux dispositions du règlement intérieur, des règlements particuliers et des référentiels.
- Se prononcer en appel sur les recours formés par les entreprises à l'encontre de décisions de 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 FNNSOP. 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. Le Président et le Secrétaire Général sont communs aux deux entités : Qualibat et Qualibat Gestion.



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

www.qualibat.com