



RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE QUALIBAT

Annexes I - II – III

<i>Article 1 - Objet.....</i>	<i>1</i>
<i>Article 2 - Champ d'application.....</i>	<i>1</i>
TITRE I - NOMENCLATURE	1
<i>Article 3 - Définition</i>	<i>1</i>
<i>Article 4 - Codification</i>	<i>1</i>
<i>Article 5 - Classification</i>	<i>1</i>
TITRE II - QUALIFICATION PROFESSIONNELLE	1
<i>Article 6 - Critères.....</i>	<i>1</i>
<i>Article 7 - Qualification probatoire ou temporaire</i>	<i>2</i>
<i>Article 8 - Suivi annuel.....</i>	<i>2</i>
<i>Article 9 - Révisions.....</i>	<i>3</i>
TITRE III - CERTIFICATIONS	3
<i>Article 10 - Certifications de métier QUALIBAT.....</i>	<i>3</i>
<i>Article 11 - Certifications de systèmes sous la marque QUALIBAT</i>	<i>3</i>
<i>Article 12 - Certifications sous la marque CERTIBAT</i>	<i>3</i>
TITRE IV - CERTIFICATS QUALIBAT - PUBLICATIONS	3
<i>Article 13 - Modèle de certificat</i>	<i>3</i>
<i>Article 14 - Durée de validité et contenu.....</i>	<i>3</i>
<i>Article 15 - Publications</i>	<i>4</i>
TITRE V - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES ENTREPRISES	4
<i>Article 16 - Respect des règles</i>	<i>4</i>
<i>Article 17 - Entreprises étrangères.....</i>	<i>4</i>
<i>Article 18 - Modifications de la forme juridique.....</i>	<i>4</i>
<i>Article 19 - Radiation</i>	<i>4</i>
TITRE VI - INSTANCES DE DÉCISION	4
<i>Article 20 - Généralités.....</i>	<i>4</i>
TITRE VII - TRAITEMENT DES DEMANDES DE QUALIFICATION OU DE CERTIFICATION DE METIERS	6
<i>Article 21 - Dépôt de candidature</i>	<i>6</i>
<i>Article 22 - Conformité des dossiers.....</i>	<i>6</i>
<i>Article 23 - Instruction.....</i>	<i>6</i>
<i>Article 24 - Conditions d'attribution – Notification des décisions</i>	<i>6</i>
TITRE VIII - NATURE DES DECISIONS	6
<i>Article 25 - Recevabilité.....</i>	<i>6</i>
<i>Article 26 - Attribution ou renouvellement.....</i>	<i>6</i>
<i>Article 27 - Maintien.....</i>	<i>7</i>
<i>Article 28 - Suspension</i>	<i>7</i>

Article 29 - Refus ou retrait.....	7
TITRE IX - APPELS ET RÉCLAMATIONS	7
Article 30 - Appel d'une décision	7
Article 31 - Réclamation ou plainte de tiers.....	7
TITRE X - INSTANCE D'APPEL	7
Article 32 - Commission Supérieure.....	7
TITRE XI - TRAITEMENT DES APPELS, RÉCLAMATIONS OU PLAINTES.....	8
Article 33 – Recours amiables et appels	8
Article 34 - Réclamations ou plaintes de tiers	8
Article 35 - Examen des dossiers par la Commission Supérieure.....	8
TITRE XII - SANCTIONS	9
Article 36 - Manquements aux règles et échelle des sanctions.....	9
Article 37 - Publicité donnée aux sanctions.....	9
Article 38 - Procédure d'urgence.....	9
TITRE XIII - COMITÉ D'IMPARTIALITÉ.....	10
Article 39 – Comité d'impartialité.....	10
TITRE XIV- INSTANCES DE DIRECTION	10
Article 40 - Conseil d'Administration.....	10
Article 41 - Sections	10
TITRE XV - SERVICES	10
Article 42 - Directeur général.....	10
Article 43 - Délégués régionaux	11
Article 44 - Responsables de services	11
TITRE XVI - RÈGLES DE RESPONSABILITÉ ET DE DÉONTOLOGIE.....	11
Article 45 - Règles de responsabilité	11
Article 46 - Règles de déontologie.....	11
TITRE XVII – MARQUES QUALIBAT ET CERTIBAT	11
Article 47 - Usage de la marque	11
ANNEXE I – RÈGLES DE CONDUITE DES ENTREPRISES QUALIFIÉES OU CERTIFIÉES	12
ANNEXE II - TRAITEMENT DES MODIFICATIONS D'ORDRE	13
JURIDIQUE OU ECONOMIQUE	13
ANNEXE III - RÈGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGOTYPE QUALIBAT.....	15

Article 1 - Objet

L'objet du présent règlement établi, en application des articles 4 et 15 des statuts, est de :

- définir les conditions dans lesquelles l'organisme délivre ses différentes prestations ;
- préciser les modalités de délivrance des certificats et les moyens utilisés pour porter ces renseignements à la connaissance des tiers ;
- déterminer le fonctionnement et le rôle de ses instances de décision et d'appel ;
- fixer l'organisation de ses services, ainsi que les missions et responsabilités de son personnel.

Article 2 - Champ d'application

Le présent règlement s'applique à toutes les entités exerçant une activité couverte par la nomenclature ou à une catégorie de prestations décidée par le conseil d'administration.

Pour les entreprises ayant plusieurs établissements, la qualification ou la certification peut être attribuée à un établissement.

Les exigences applicables aux entreprises le sont pour chaque établissement souhaitant obtenir une qualification ou une certification.

TITRE I - NOMENCLATURE

Article 3 - Définition

La nomenclature concerne les prestations de qualification et de certification.

Les qualifications et certifications sont rattachées à une activité et réparties dans des familles de travaux.

Chaque spécialité ou technique donne lieu à une définition précisant les travaux et les exigences attendues, notamment en personnel et en matériel.

Les définitions sont élaborées par une commission spécialisée mandatée par le conseil d'administration et soumises à son approbation avant leur mise en application.

Article 4 - Codification

Les qualifications et certifications sont identifiables par un code à quatre chiffres composés de la façon suivante : le premier indique la famille de travaux, le deuxième le métier ou l'activité, le troisième la spécialité ou la technique, parfois le matériau, le quatrième donnant généralement l'indication du niveau de technicité (courant, confirmé, supérieur ou exceptionnel).

Pour les spécialités comprenant plusieurs niveaux de technicité, l'obtention d'une qualification de rang supérieur couvre automatiquement les qualifications de rangs inférieurs.

Article 5 - Classification

Indépendamment de leurs compétences techniques attestée par leur(s) qualification(s) ou certification(s), les entreprises sont classées en un certain nombre de catégories d'après

l'importance de leurs moyens en personnel (effectif) et de leur potentiel (chiffre d'affaires).

Le classement dans ces catégories est effectué par les secrétariats à partir des informations fournies par l'entreprise dans le dossier de demande, et mis à jour au moyen d'un questionnaire annuel de suivi auquel toute entreprise est tenue de répondre (voir article 8).

TITRE II - QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Article 6 - Critères

Pour être qualifiée dans une qualification donnée, l'entreprise doit répondre aux critères issus de la norme NF X50-091, auxquels peuvent s'ajouter des exigences additionnelles, comme c'est le cas pour certaines qualifications « RGE ».

6.1 - Critères légaux, administratifs et juridiques

L'entreprise est tenue de justifier de son existence légale et de la régularité de sa situation. Elle doit en particulier :

- justifier de son inscription au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers et fournir son numéro d'immatriculation au Répertoire National des Entreprises,
- attester qu'elle n'est pas en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité,
- attester que ses dirigeants de droit ou de fait n'ont pas fait l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle et n'ont pas été condamnés depuis moins de cinq ans pour banqueroute, participation à une organisation criminelle, corruption, fraude, blanchiment de capitaux ou délit affectant leur moralité professionnelle,
- fournir les identités des responsables légaux et techniques et copies de leurs diplômes ou justificatifs d'expériences professionnelles.
- attester qu'elle est à jour de ses obligations fiscales (impôts et taxes),
- justifier de son affiliation et de la régularité du versement des cotisations aux organismes sociaux, notamment URSSAF, Caisse des Congés Payés, lorsqu'une telle obligation existe,
- justifier d'un contrat d'assurance en responsabilité civile et en responsabilité construction pour les spécialités ou techniques pour lesquelles elle demande à être qualifiée, lorsqu'une telle obligation existe,
- présenter une attestation de sinistralité, établie par la compagnie d'assurances l'assurant pour sa responsabilité construction.

Si la commission le juge nécessaire, des informations ou justificatifs complémentaires peuvent être demandés, tels que DADS, liasse fiscale, etc.

6.2 - Critères financiers

Les éléments financiers demandés à l'entreprise concernent son chiffre d'affaires global sur les deux derniers exercices

complets, ventilé ensuite dans l'activité pour laquelle elle demande à être qualifiée.

Si nécessaire, des informations complémentaires peuvent être demandées.

6.3 - Critères techniques

Parmi les informations d'ordre technique, l'entreprise doit notamment justifier de ses moyens humains et matériels.

Par ailleurs, l'entreprise doit présenter une liste aussi complète que possible des références de travaux réalisées dans l'activité sur les quatre dernières années. Pour chacune de ces références, il devra être précisé la nature et le montant des travaux exécutés, leurs lieu et date d'exécution, les noms et adresses des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre.

Des chantiers de référence représentatifs de la qualification sont demandés et doivent être justifiés sur le plan technique, notamment par des attestations de bonne exécution. QUALIBAT interroge directement certains des maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre sur les conditions de réalisation de certaines des références de l'entreprise.

Par « références », il faut entendre les seuls travaux dont l'exécution a été réalisée directement par l'entreprise avec son propre personnel et au moyen des matériels dont elle dispose.

Lorsque l'importance des travaux sous-traités et/ou l'importance de la main-d'œuvre extérieure amène à s'interroger sur l'exécution par l'entreprise elle-même des références fournies, des informations complémentaires lui sont demandées.

Certains de ces critères techniques doivent être satisfaits pour chacun des établissements entrant dans le périmètre des qualifications « RGE ».

6.4 - Audits et contrôles de réalisation

Certaines qualifications peuvent prévoir des audits au siège des entreprises ou des contrôles de réalisation sur chantiers. C'est le cas, notamment des qualifications « RGE » concourant à l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

Les audits ou contrôles de réalisation sont confiés à des auditeurs experts mandatés par QUALIBAT. Selon les spécificités du secteur d'activité et en fonction de la ou des qualifications concernées, ils peuvent porter sur les conditions d'organisation relatives au management de la qualité, de la sécurité ou de l'environnement, et/ou sur la vérification de conformité aux règles techniques, aux règles de l'art, aux normes et à la réglementation des prestations réalisées, notamment.

Pour les entreprises ayant plusieurs qualifications, en cas de sanction suite à un audit, éventuellement dans un autre organisme de qualification, QUALIBAT procède à un contrôle de réalisation supplémentaire pour chacun des signes de qualité détenus et applique, si nécessaire, la même sanction.

6.5 - Référentiel, exigences complémentaires et Particulières

Les critères applicables aux entreprises sont définis dans le cadre d'un référentiel auquel peuvent s'ajouter des exigences complémentaires ou particulières, ces dernières conditionnant l'obtention de mentions associées à certaines qualifications.

Toutes ces exigences sont reprises dans le dossier de demande.

Le référentiel, les exigences complémentaires et particulières sont approuvées par le Conseil d'Administration.

Article 7 - Qualification probatoire ou temporaire

7.1 - Qualification probatoire

Une qualification probatoire peut être délivrée à titre probatoire :

- aux entreprises nouvellement créées ;
- aux entreprises existantes souhaitant étendre leur champ d'activité ;

Une qualification probatoire peut aussi être attribuée lorsque les références présentées ont été jugées insuffisantes pour permettre la délivrance d'une qualification pleine et entière, y compris dans le cadre d'une révision, l'entreprise satisfaisant par ailleurs toutes les autres exigences applicables.

Par exemple :

- en l'absence de références récentes et/ou en nombre suffisant pour pouvoir satisfaire pleinement les critères de la qualification ;
- en présence de références qui ne permettent pas de satisfaire pleinement le niveau de technicité requis par la définition de la qualification.

La qualification est attribuée pour une durée de deux ans non renouvelables, après que la commission d'examen compétente s'est prononcée sur :

- les références personnelles des dirigeants et les éléments d'appréciation qu'ils apportent tant du point de vue technique que moral et financier dans l'exercice de leur profession,
- les moyens en personnel et en matériel.

Au cours de ce délai maximum de deux ans, la qualification peut être attribuée sans limitation autre que celles prévues par le règlement général, si l'entreprise produit des références jugées suffisantes, tant en nombre qu'en technicité.

L'attribution d'une qualification probatoire ne s'applique pas, même pour une première demande, dès lors que l'entreprise présente un dossier complet comportant les références suffisantes pour les diverses qualifications demandées.

7.2 - Qualification temporaire

Si les dirigeants d'une entreprise (nouvelle ou se trouvant dans un des cas visés à l'article 17) ont déjà exercé des fonctions semblables dans des entreprises qualifiées ayant été mises en liquidation judiciaire depuis moins de trois ans, les commissions peuvent attribuer une qualification temporaire limitée à un an, renouvelable une fois, et exiger un suivi administratif et financier accru de l'entreprise, au minimum deux fois par an.

Article 8 - Suivi annuel

Pour vérifier que l'entreprise continue de satisfaire les critères qui lui avaient permis d'être qualifiée, un suivi annuel est réalisé par l'intermédiaire d'un questionnaire portant sur certains des critères administratifs, juridiques, les moyens humains et matériels. La réponse à ce questionnaire et la

fourniture de certains documents justificatifs sont obligatoires et conditionnent la délivrance du certificat millésimé.

À défaut de répondre à cette obligation, les qualifications font l'objet d'une suspension puis d'une radiation.

Si ce suivi annuel aboutit au maintien de la qualification, le certificat millésimé est délivré, selon les dispositions du titre IV ci-après.

Si, par contre, il est décelé une modification significative de la structure de l'entreprise ou de ses moyens de nature à remettre en cause la ou les qualifications obtenues, le secrétariat en saisit la commission d'examen compétente qui peut provoquer une révision approfondie. Dans l'intervalle, le certificat n'est délivré que jusqu'à la date de la commission.

Article 9 - Révisions

9.1 - Révision quadriennale

Tous les quatre ans, les qualifications sont révisées. L'entreprise doit fournir un dossier dont le contenu est déterminé en fonction du niveau de la qualification. Il donne lieu à un nouvel examen par la commission et à une nouvelle décision.

En aucun cas la date d'échéance de la qualification ne peut être prolongée.

La révision de la qualification est lancée suffisamment tôt pour laisser à l'entreprise le temps de renseigner le dossier de révision. L'entreprise doit retourner le dossier complet au plus tard 5 mois avant l'échéance de la qualification. Au-delà de cette date QUALIBAT ne garantit pas que la décision sera prise avant l'échéance de la qualification.

Si l'ensemble des exigences est satisfait, la commission d'examen renouvelle la qualification. Au vu du dossier, elle peut aussi attribuer une qualification de rang supérieur ou pour une autre spécialité dès lors qu'elle relève de sa compétence.

Dans le cas où certaines exigences ne seraient pas totalement satisfaites, la commission d'examen peut attribuer à l'entreprise une qualification de rang inférieur.

Si l'entreprise a répondu à l'ensemble des critères du référentiel, mais n'a pas pu justifier des références techniques suffisantes, une qualification probatoire peut lui être délivrée. Toutefois, dans le cas d'une révision pour laquelle les chantiers sont peu fréquents, la commission peut décider le renouvellement de la qualification pour 4 ans, à titre exceptionnel, en cas de fourniture d'un seul chantier de référence, si elle juge que les moyens humains et matériels ont été maintenus.

Enfin, si l'entreprise ne remplit pas l'obligation de révision, la qualification est perdue à la date d'échéance.

9.2 - Révision anticipée

En dehors des cas d'application des articles 7, 8, 17 et 35, les commissions d'examen ont la faculté, à titre exceptionnel, d'imposer une révision anticipée d'une qualification. Elles doivent alors motiver précisément cette décision, indiquer à l'entreprise les éléments nécessaires à l'instruction, lui fixer un délai pour les remettre. Une copie de la notification de cette décision est adressée au secrétariat de la commission supérieure.

TITRE III - CERTIFICATIONS

Article 10 - Certifications de métier QUALIBAT

Une certification de métier peut être mise en place pour certaines activités nécessitant le respect de réglementations particulières en matière d'environnement, de sécurité, de protection de la santé, etc. ou pour répondre aux besoins du marché.

Les certifications de métiers sont conformes aux principes de la norme ISO CEI 17065. Les exigences à satisfaire, ainsi que les conditions d'attribution et de suivi sont définies dans un référentiel spécifique approuvé par le conseil d'administration.

Les dispositions des titres IV et suivants sont applicables.

Article 11 - Certifications de systèmes sous la marque QUALIBAT

Des certifications de système qualité et de système environnemental sont délivrées aux demandeurs sur la base de référentiels particuliers comportant les exigences à remplir par les entreprises, les règles d'attribution et de suivi, les modalités en matière d'audit.

Les dispositions des titres IV et suivants sont applicables.

Article 12 - Certifications sous la marque CERTIBAT

Les certifications délivrées sous la marque CERTIBAT répondent aux exigences de la norme ISO CEI 17065 "exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services".

Les dispositions des titres IV à VI, VIII et suivants du présent règlement général sont applicables.

TITRE IV - CERTIFICATS QUALIBAT - PUBLICATIONS

Article 13 - Modèle de certificat

Selon les différentes catégories de prestations, l'organisme délivre aux titulaires de l'une ou l'autre de ses marques un certificat attestant des qualifications ou certifications détenues.

Article 14 - Durée de validité et contenu

Les certificats sont établis par les secrétariats qui ont en charge la gestion des dossiers des entreprises. Ils portent une date de fin de validité ainsi que l'identification du secrétariat émetteur.

Le certificat est toujours établi au nom de l'entité concernée.

Il comporte notamment :

- l'identification de l'entité concernée, y compris les éventuels établissements inclus dans le périmètre,
- le nom du responsable légal,
- la référence au référentiel de qualification ou de certification,
- les qualifications ou certifications attribuées.

Les certificats délivrés sous la marque QUALIBAT sont millésimés et mentionnent par ailleurs

- la ou les compagnies d'assurances auprès desquelles elle est assurée,
- les classifications en personnel et en chiffre d'affaires.

Article 15 - Publications

L'organisme s'interdit de publier toute information d'ordre confidentiel en dehors de celles qui figurent sur les certificats remis aux intéressés, définies à l'article 14 ci-dessus.

Ces informations sont mises à disposition des tiers sur Internet.

Toute publication d'informations complémentaires ne peut se faire qu'avec l'agrément formel de l'intéressé.

TITRE V - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES ENTREPRISES

Article 16 - Respect des règles

Les entreprises demandant une qualification ou une certification QUALIBAT s'engagent à se conformer aux règles définies au présent règlement général et notamment :

- les obligations définies dans les règles de conduite des entreprises qualifiées ou certifiées en annexe I,
- la publication des informations définie au titre IV,
- la charte d'utilisation de la marque et du logotype,
- toutes les dispositions prévues au présent règlement ou décidées par le conseil d'administration pour en faciliter l'application,
- le paiement des frais d'instruction, d'audits ou de contrôle dans certains cas, et de délivrance du certificat annuel.

Les entreprises demandant une certification sous la marque CERTIBAT s'engagent à se conformer aux conditions générales de certification ainsi qu'aux dispositions du présent règlement général qui leur sont applicables.

Article 17 - Entreprises étrangères

Les entreprises étrangères doivent produire tous les renseignements et justifications qui sont exigés avec leur traduction en français. S'agissant plus particulièrement des critères administratifs, elles doivent produire les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent. Les demandes sont à adresser au siège de QUALIBAT.

Article 18 - Modifications de la forme juridique

Toute entreprise :

- qui modifie sa structure juridique,
- qui cesse totalement son activité ou dont l'activité ne correspond plus au certificat qui lui a été délivré,
- qui se trouve en procédure de sauvegarde,
- qui se trouve en état de redressement judiciaire,

- qui se trouve en état de liquidation de biens,
- dont le fonds de commerce change de propriétaire,
- dont la majorité change à la suite de cession d'actions ou de parts sociales,

est tenue de le signaler à l'organisme et de lui retourner son certificat. En application des règles définies à l'annexe II, le cadre responsable du secrétariat apprécie, dans chacun de ces cas, les conditions dans lesquelles un nouveau certificat peut être délivré à l'entreprise.

Article 19 - Radiation

À défaut de paiement des prestations, et après mise en demeure, l'entreprise est radiée par un cadre responsable du secrétariat ce qui entraîne, de facto, le retrait de ses qualifications et/ou certifications.

TITRE VI - INSTANCES DE DÉCISION

Article 20 - Généralités

La responsabilité des décisions relatives aux qualifications et certifications QUALIBAT appartient aux commissions d'examen, à l'exception de celles qui font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de la surveillance ou du suivi.

Le conseil d'administration définit, selon la technicité ou la nature des qualifications ou certifications, les commissions d'examen compétentes pour statuer sur les demandes, soit à l'échelon national, soit à l'échelon local.

Afin d'apporter une réponse rapide aux entreprises ou en cas de situation d'urgence, les commissions locales peuvent être amenées à statuer sur des dossiers de qualification provenant d'un autre département, quelle que soit la nature des demandes (premières demandes, extensions révisions), dès lors que celles-ci relèvent bien de leur échelon de compétence. Dans ce cas, les commissions concernées doivent en être avisées.

20.1 – Constitution

La création des commissions d'examen est validée par le conseil d'administration.

La nomination des membres est faite sur proposition des organisations professionnelles membres de l'organisme, pour les représentants des entreprises, et sur sollicitation, pour les représentants des utilisateurs et des intérêts généraux.

Localement, les commissions sont organisées tous corps d'état. Toutefois, si le nombre de dossiers le justifie, il peut être créé des commissions regroupant une ou plusieurs spécialités.

20.2 – Composition

Les commissions d'examen sont composées des différents acteurs représentatifs du domaine de la construction : entreprises, maîtres d'ouvrage publics et privés, architectes et maîtres d'œuvre, bureaux d'études et de contrôle, etc.

Ces membres sont répartis au sein de trois collèges : entreprises, utilisateurs et intérêts généraux. Ils peuvent être

remplacés par des suppléants désignés dans les mêmes conditions.

Au sein du collège entreprises, une représentation équilibrée des différentes organisations professionnelles membres de QUALIBAT est recherchée. Les représentants désignés doivent appartenir à des entreprises titulaires de la marque QUALIBAT ou CERTIBAT.

20.3 - Durée des mandats

Les nominations des membres sont faites pour des périodes de trois ans renouvelables par tacite reconduction, sauf avis contraire du mandant.

Les membres démissionnaires ou décédés peuvent être remplacés, dans les mêmes conditions, pour la durée du mandat restant et de nouveaux membres peuvent être intégrés à tout moment au sein des commissions.

20.4 - Nomination du président et du vice-président

La commission d'examen élit un président en son sein, pour une durée de trois ans, de préférence dans le collège utilisateurs ou dans le collège intérêts généraux et un vice-président, dans le collège entreprises.

Toutefois, dans le cas où le président serait issu du collège entreprises, la vice-présidence reviendrait à un représentant du collège utilisateurs ou du collège intérêts généraux.

20.5 – Instructeurs

Les instructeurs sont chargés d'étudier les dossiers des entreprises et de rendre un avis aux membres de commissions qui auront à statuer sur la délivrance des qualifications/ certifications.

En règle générale, l'instruction est confiée à membre de commission.

En cas de nécessité ou de surcharge d'activité d'une commission, l'instruction peut être confiée à du personnel interne de QUALIBAT ou à un prestataire extérieur.

Dans tous les cas, l'instructeur doit avoir les compétences, attestées d'un point de vue technique, permettant d'assurer la bonne prise en compte des critères qui s'appliquent à l'activité concernée.

Lorsque les instructeurs sont désignés parmi les membres de commission, il ne leur est pas permis de prendre part aux décisions sur les dossiers qu'ils ont étudiés.

Quelles que soient les personnes chargées d'instruire les dossiers, elles suivent toutes une procédure d'intégration adaptée.

Chaque dossier inscrit à l'ordre du jour est attribué par le secrétariat à un ou plusieurs instructeurs en fonction de leurs compétences avérées dans un ou plusieurs domaines d'activité.

20.6 – Rôle

Les commissions d'examen statuent sur les dossiers entrant dans leur champ de compétence. Elles ne sont pas habilitées à attribuer des qualifications ou certifications en dehors de celui-ci, à peine de nullité de leurs décisions.

Cette règle ne s'applique pas aux commissions fonctionnant à l'échelon national qui peuvent attribuer des qualifications de leur spécialité mais ne relevant pas de leur échelon, dans le cas où le demandeur ne pourrait satisfaire aux critères de technicité requis.

En tant que de besoin, les commissions d'examen peuvent recourir à l'avis d'un expert pour compléter leur appréciation technique sur un sujet donné.

20.7 - Fonctionnement

Chaque commission d'examen se réunit au moins deux fois par an.

La présence d'au moins un membre par collège (hors rapporteurs) est nécessaire pour assurer la validité de chaque décision.

Toutefois la validité des décisions reste assurée en l'absence de représentant des intérêts généraux, si ceux-ci ont bien été convoqués.

Le Président invite les membres à délibérer et à rechercher une décision consensuelle. Seuls les cas n'aboutissant pas à une conformité d'opinion entre tous les membres présents donnent lieu à un vote.

Dans ces cas, chaque collège dispose de 10 voix. Ces voix, réparties en fonction des membres présents au sein de chaque collège (hors rapporteurs), déterminent la valeur des votes de chacun des votants.

Les décisions sont prises à la majorité. En cas de partage, la commission supérieure est saisie du dossier concerné lors de sa plus proche réunion.

Les séances font l'objet d'un relevé de décisions signé par le président de séance.

Lorsque la commission examine un dossier concernant l'entreprise de l'un de ses membres, ce dernier doit se retirer de la séance pendant la présentation de son dossier, pour toute la durée de la délibération et jusqu'à la décision.

Dans certaines situations particulières, de façon à faire face à un volume important de demandes ou à répondre en urgence aux demandes des entreprises, les secrétariats peuvent être amenés à organiser une commission dite « restreinte » avec un représentant de chacun des intérêts concernés ou, a minima, avec un représentant du collège entreprises et un représentant du collège utilisateurs, en cas d'empêchement des intérêts généraux (hors rapporteurs).

Les décisions prises dans ce cadre sont portées à la connaissance de l'ensemble des membres de la commission d'examen concernée, lors de leur plus proche réunion.

20.8 - Obligations des membres

Les obligations des membres des commissions d'examen sont définies dans un code de déontologie. En particulier, ils sont tenus à une participation régulière aux travaux des commissions, à la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans les dossiers, ainsi qu'au secret des délibérations auxquelles ils ont assisté ou participé. Ils signent, par ailleurs, un engagement de loyauté, de confidentialité et d'impartialité.

En cas de manquement à l'une ou l'autre de leurs obligations, le président du conseil d'administration peut décider le retrait de leur mandat.

20.9 - Commissions CERTIBAT

Lorsque des commissions sont mises en place, dans le cadre du processus de délivrance de certaines certifications sous la marque CERTIBAT, leur organisation s'inspire des principales dispositions du présent titre et font l'objet de procédures internes.

TITRE VII - TRAITEMENT DES DEMANDES DE QUALIFICATION OU DE CERTIFICATION DE METIERS

Article 21 - Dépôt de candidature

Les demandes de qualification sont adressées, selon le niveau de technicité demandé et suivant les indications données lors du retrait du dossier, soit à l'agence locale compétente, soit au service concerné à l'échelon national.

Les demandes de certification sont adressées directement au service concerné.

Les secrétariats disposent d'un mois à compter du dépôt des dossiers pour en accuser réception.

Article 22 - Conformité des dossiers

Une fois vérifié que le domaine d'activité est en adéquation avec la nomenclature, les secrétariats procèdent à la vérification de la conformité des dossiers et, notamment, vérifient l'exhaustivité des pièces et des informations fournies pour répondre à l'ensemble des critères légaux, administratifs, juridiques, financiers et techniques définis dans le référentiel et, lorsque cela s'applique, dans des exigences complémentaires ou particulières.

Dans un délai ne pouvant excéder trois mois à compter de la réception des dossiers, les secrétariats demandent tous compléments qui s'avèreraient nécessaires et informent les demandeurs de la date à laquelle leur dossier sera soumis à la commission d'examen compétente.

Article 23 - Instruction

Les secrétariats établissent des fiches d'instruction reprenant l'essentiel des informations issues des dossiers de demande et les transmettent aux instructeurs chargés de donner un avis quant à la pertinence des informations, et en particulier, des références techniques produites, au regard de la définition de la qualification ou de la certification demandée.

Article 24 - Conditions d'attribution – Notification des décisions

Chaque rapporteur assure, devant la commission d'examen concernée, la présentation des dossiers pour lesquels il a validé l'instruction et émis un avis formalisé.

En cas d'incertitude sur les renseignements et justifications présentés, la commission peut décider de demander des informations complémentaires, de faire réaliser une enquête, d'auditionner l'entreprise ou de faire réaliser un contrôle sur site. La décision de la commission est prise dans un délai ne pouvant excéder six mois à compter du moment où le dossier est déposé.

Il en est de même pour les dossiers des entreprises qui sont restés non-conformes ou incomplets, malgré les relances du secrétariat, et qui sont soumis en l'état à la commission concernée.

Les entreprises sont informées des décisions par voie de notification sous trente jours maximum.

Les décisions négatives comme un refus, un retrait ou une suspension font apparaître explicitement les raisons pour lesquelles celles-ci ont été prises.

En cas de retrait ou de suspension, la décision prend effet à la date de notification.

TITRE VIII - NATURE DES DECISIONS

Article 25 - Recevabilité

Les certifications de métiers QUALIBAT et les certifications sous la marque CERTIBAT sont soumises à une première étape dite de « recevabilité » qui doit être validée préalablement au déclenchement de l'audit de certification. Une décision de recevabilité peut être prise par le service concerné, si toutes les exigences documentaires du dossier de certification sont satisfaites, conformément au référentiel concerné.

Lorsque les exigences sont globalement satisfaites, mais qu'il manque un ou des justificatif(s) au dossier qui ne remettent pas en cause la capacité de l'entreprise à poursuivre le processus de certification, une décision de recevabilité sous réserve(s) peut être prise. Dans ce cas, un délai est donné à l'entreprise pour fournir les pièces attendues et permettre le déclenchement de l'audit de certification.

Dans le cas où le dossier présenté n'est pas en adéquation avec la certification demandée, mais répond aux critères d'une certification autre dans la même spécialité, une décision de recevabilité peut être prononcée pour la certification et au niveau de technicité jugés les plus appropriés, dès lors que des niveaux existent.

Article 26 - Attribution ou renouvellement

Une décision d'attribution ou de renouvellement pour une durée de validité pleine et entière peut être prise si toutes les exigences de la qualification ou de la certification sont satisfaites. Selon les offres de qualification ou de certification, l'attribution peut être prononcée à titre triennal, quadriennal ou quinquennal. La durée de validité est définie dans le référentiel correspondant ou, à défaut, dans les textes normatifs qui régissent l'activité.

Lorsque les exigences sont globalement satisfaites mais qu'il manque un ou des justificatif(s) ne remettant pas en cause la capacité du demandeur à effectuer les travaux pour la qualification ou la certification à laquelle elle prétend, une décision d'attribution ou de renouvellement peut être prise assortie d'un délai donné à l'entreprise pour fournir la/les pièce(s) manquante(s). A défaut, la qualification ou la certification est retirée.

Dans certains cas, il peut être attribué une qualification ou une certification autre et/ou d'un niveau de technicité jugé plus approprié.

¹Une qualification ou une certification probatoire peut être attribuée aux entreprises dont l'expérience dans l'activité n'est pas suffisamment significative, notamment par défaut de respect des obligations en matière de références de chantiers, à condition que tous les autres critères applicables soient satisfaits. L'attribution ou le renouvellement d'une qualification ou d'une certification pour une durée de validité limitée à deux ans, doit permettre de donner le temps à l'entreprise de constituer les références de chantier nécessaires à l'obtention d'une qualification ou d'une certification pleine et entière.

Article 27 - Maintien

Une décision de maintien peut être prise sur des qualifications ou des certifications en cours de validité à l'issue des opérations de suivi annuel ou de surveillance prévues par les référentiels et lorsqu'aucun écart n'a été relevé dans le cadre des audits ou des contrôles de réalisations sur chantiers

Lorsqu'un écart a été relevé, une décision de maintien peut être prononcée pour un délai maximum de six mois. Dans ce cas, l'entreprise devra mettre en place l'action corrective appropriée et en apporter la preuve dans le délai imparti. À défaut, la commission d'examen concernée ou le secrétariat est fondée à prononcer la suspension de la qualification ou de la certification détenue par l'entreprise.

Article 28 - Suspension

28.1 - Suspension du certificat QUALIBAT¹

En l'absence de réponse à la procédure de suivi annuel et après relance, le certificat d'une entreprise peut être suspendu, même si les qualifications et/ou certifications détenues sont en cours de validité. Cette suspension est effectuée par un cadre responsable du secrétariat. Cette suspension peut être levée lorsque l'entreprise se met en conformité avec la procédure de suivi annuel, dans le délai imparti. À défaut, les qualifications et/ou certifications détenues sont automatiquement retirées.

28.2 - Suspension des qualifications ou certifications

◇ Suspension d'une qualification dans le cadre d'un contrôle de réalisation

Lorsque des écarts sont détectés au cours d'un contrôle de réalisation sur chantier, l'entreprise dispose de trois mois, à compter de la date à laquelle elle en a été informée, pour apporter la preuve de la mise en place de la/des action(s) corrective(s) appropriées. En l'absence de réponse passé ce délai, ou en cas d'action jugée insuffisante par la commission d'examen, la qualification concernée est suspendue. Cette suspension est levée lorsque l'entreprise se met en conformité, au plus tard dans les trois mois qui suivent la suspension. À défaut, la qualification concernée est retirée par la commission d'examen compétente.

◇ Suspension dans le cadre d'audits de certification

En cas de manquement aux règles de la certification ou de non-conformité(s) majeure(s) compromettant la capacité du certifié à réaliser les travaux dans le respect des règles de l'art ou de la sécurité ou à mener à bien les missions ou à se conformer aux exigences du référentiel, la certification est suspendue pour une période déterminée à l'issue de laquelle

un examen documentaire et/ou audit exceptionnel est déclenché afin de vérifier que le(s) dysfonctionnement(s) et/ou écarts ont été résolus. À défaut, la certification concernée est retirée par la commission d'examen compétente ou par le secrétariat.

Article 29 - Refus ou retrait

Une décision de refus ou de retrait¹ peut être prise lorsqu'une ou plusieurs exigences relatives à la qualification ou à la certification ne sont pas remplies. Dans ce cas, les raisons sont précisément explicitées au demandeur ou au titulaire. Par ailleurs, une entreprise qualifiée ou certifiée peut à tout moment demander la résiliation de la/des qualification(s) et/ou certification(s) détenues, quel qu'en soit le motif. Cette demande doit être formalisée et adressée au secrétariat en charge de la/des qualification(s) et/ou certification(s) concernée(s) et se traduit par un retrait.

TITRE IX - APPELS ET RÉCLAMATIONS

Article 30 - Appel d'une décision

Toute entreprise peut faire appel d'une décision ou d'une sanction prise à son égard dans un délai de deux mois, à compter de la date de notification prévue à l'article 24 ci-dessus ou à laquelle elle en a été informée. Cet appel n'est pas suspensif.

La demande est adressée à l'agence qui gère la commission d'examen concernée ou au service de l'organisme, à l'attention du secrétariat de la commission supérieure.

Article 31 - Réclamation ou plainte de tiers

Un tiers ou un client peut déposer auprès de l'organisme une réclamation ou plainte à l'encontre d'une entreprise qualifiée ou certifiée, s'il estime qu' :

- une qualification et/ou une certification a été abusivement attribuée,
- une entreprise n'a pas le comportement professionnel attendu d'une entreprise qualifiée et/ou certifiée.

Ces réclamations ou plaintes, argumentées par écrit, sont instruites par la direction de l'organisme qui les examine au regard des critères de qualification ou de certification et des règles de conduite des entreprises qualifiées ou certifiées. Selon les cas, cette instruction peut donner lieu à la saisine de la commission d'examen concernée ou de la commission supérieure en vue d'une sanction éventuelle.

TITRE X - INSTANCE D'APPEL

Article 32 - Commission Supérieure

Le siège de la commission supérieure est fixé au siège de l'association. Son rôle est de :

- connaître des appels et réclamations ou plaintes portés devant elle, au titre des articles 30 et 31,
- donner son avis sur les difficultés d'interprétation rencontrées par les commissions d'examen et sur

¹ Les décisions prises dans ce cadre ne relèvent pas du dispositif des sanctions prévues au titre XII

toutes les questions techniques dont elle est saisie par le conseil d'administration ou la direction de l'organisme.

TITRE XI - TRAITEMENT DES APPELS, RÉCLAMATIONS OU PLAINTES

32.1 – Composition

La composition de la commission supérieure doit comprendre trois collèges représentant : les entreprises, les utilisateurs (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, techniciens, etc.) et les intérêts généraux.

La nomination de ses membres est faite sur proposition des organisations professionnelles membres de l'organisme, pour les représentants des entreprises et sur sollicitation, pour les représentants des utilisateurs et des intérêts généraux.

Les membres de la commission supérieure ont la faculté de faire nommer un suppléant, désigné dans les mêmes conditions.

La commission supérieure peut faire appel à des experts sur un sujet donné ; ces derniers ont une voix consultative.

Le représentant du ministre chargé de la construction est informé des réunions de la commission supérieure auxquelles il peut participer avec voix consultative.

32.2 - Durée des mandats

Les nominations des membres sont faites pour des périodes de trois ans renouvelables par tacite reconduction.

Les membres démissionnaires ou décédés peuvent être remplacés, dans les mêmes conditions, pour la durée du mandat restant et de nouveaux membres peuvent être intégrés à tout moment au sein de l'instance.

32.3 - Président et vice-présidents

Le Président de l'association assume les fonctions de Président de la commission supérieure. Il peut être assisté dans sa tâche par un des vice-présidents de l'association.

32.4 – Délibérations

La présence d'au moins un membre par collège est nécessaire pour assurer la validité des décisions. Toutefois la validité des décisions reste assurée en l'absence de représentant des intérêts généraux, si ceux-ci ont été convoqués.

Les décisions sont prises de manière collégiale et consensuelle. Seuls les cas n'aboutissant pas à une conformité d'opinion entre tous les membres présents donnent lieu à un vote.

Dans ces cas, chaque collège dispose de 10 voix. Ces voix, réparties en fonction des membres présents au sein de chaque collège, déterminent la valeur des votes de chacun des votants.

Les décisions sont prises à la majorité. En cas de partage, le président a autorité sur la décision.

Les délibérations font l'objet d'un procès-verbal.

Les décisions sont directement notifiées aux intéressés et les instances de décision en sont tenues informées.

Article 33 – Recours amiables et appels

33.1 Recours amiable

Lorsqu'une entreprise conteste une décision la concernant, estimant qu'il y a une erreur de jugement et que la décision prise en première instance est infondée, elle peut adresser un recours amiable devant l'instance concernée.

Le secrétariat de l'instance concernée en examine la recevabilité.

Si cette contestation s'avère infondée au regard du respect d'un ou plusieurs des critères attachés à la qualification ou à la certification demandée, il lui signifie par écrit que sa demande de recours amiable n'est pas valablement constituée et que sa contestation est irrecevable au regard des textes qui s'appliquent à tous les demandeurs et dont elle a pris connaissance au stade de la candidature.

Dans le cas contraire, le secrétariat convoque par écrit l'entreprise pour entendre ses arguments et échanger avec les membres en vue de confirmer ou d'infirmer leur décision.

Les entreprises peuvent faire appel devant la commission supérieure, sous un délai de deux mois à compter de la notification de décision adressée à l'issue du recours amiable.

Le recours amiable ne s'applique pas aux certifications non réglementaires délivrées sous la marque CERTIBAT.

33.2 - Appel

La commission supérieure, qui statue en dernier ressort, est saisie dans les cas où

- l'entreprise conteste la décision prise à l'issue du recours amiable,
- l'entreprise conteste une décision du service en charge des certifications CERTIBAT,
- l'entreprise conteste les règles ou critères de la qualification/certification,
- les règles ou critères de la qualification/certification ne permettent pas de trancher de manière incontestable le cas d'une entreprise.

Article 34 - Réclamations ou plaintes de tiers

Après instruction, le secrétariat saisit la commission supérieure de tous les dossiers relevant des dispositions de l'article 31.

Article 35 - Examen des dossiers par la Commission Supérieure

La commission supérieure statue sur les dossiers d'appel et procède à l'audition de l'entreprise et du président de l'instance de décision concernée ou de son représentant, dans un délai maximum de six mois. Elle peut demander tout complément d'information qui lui paraît nécessaire, faire procéder à une enquête, auditionner l'entreprise ou faire réaliser un contrôle sur site ou un audit.

Si l'un des membres de la commission supérieure a participé en première instance à la décision pour laquelle l'appel - ou recours - est formé, ce dernier doit se retirer de la séance pour toute la durée des délibérations et jusqu'à la prise de décision.

Pour les dossiers de réclamation ou plainte, la commission supérieure, après avoir été informée des griefs du plaignant et des pièces qui en justifient, procède à l'audition de l'entreprise et, le cas échéant, des plaignants.

TITRE XII - SANCTIONS

Article 36 - Manquements aux règles et échelle des sanctions

Est passible d'une sanction, tout titulaire d'un certificat qui :

- aurait fourni de fausses déclarations ou produit des documents qui s'avèreraient être des faux,
- aurait modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel émanant de l'organisme,
- aurait fait l'objet d'une décision administrative ou judiciaire le condamnant dans l'exercice de sa profession,
- aurait manqué à son devoir d'information objective et loyale du consommateur en s'abstenant notamment de lui délivrer et remettre avant la conclusion du contrat l'ensemble des informations et documents requis par les dispositions du Code de la consommation,
- aurait mis en œuvre des pratiques commerciales interdites définies au Code de la consommation telle notamment et non exhaustivement des pratiques commerciales déloyales (en particulier trompeuses ou agressives) et l'abus de faiblesse prévus et réprimés aux dispositions du même Code, ne se serait pas conformé aux dispositions du Code de la consommation régissant les contrats conclus à distance et hors établissements afférentes notamment à l'exercice effectif du droit de rétractation du consommateur,
- n'aurait pas respecté les règles de conduite des qualifiés ou certifiés ou les obligations imposées aux référentiels de qualification ou de certification,
- n'aurait pas respecté la charte d'utilisation de la marque et du logotype,
- serait responsable de malfaçons graves ou répétées dans l'exécution de travaux ou de la réalisation d'une mission, témoignant ainsi d'une insuffisance de moyens ou d'organisation ou d'une mauvaise maîtrise de son système qualité ou environnemental,
- aurait retardé dans des conditions inadmissibles l'achèvement d'un chantier ou d'une mission à l'exécution duquel il participe, témoignant ainsi d'une insuffisance de moyens ou d'organisation ou d'une mauvaise maîtrise de son système qualité ou environnemental.

L'échelle des sanctions applicables aux qualifications et aux certifications QUALIBAT. est fixée comme suit, suivant la gravité des faits :

- avertissement avec ou sans révision anticipée,
- révision anticipée,
- suspension pour une durée de six mois à quatre ans,
- retrait temporaire du certificat,

- retrait définitif du certificat.

Pour les certifications délivrées sous la marque CERTIBAT, l'échelle des sanctions est fixée par les règles de certification services et produits.

Avant de prononcer la sanction, l'instance de décision ou la commission supérieure informe le titulaire du certificat des faits qui lui sont reprochés, porte à sa connaissance toutes les pièces en attestant et procède à son audition.

Un appel d'une sanction peut être déposé dans les conditions définies par l'article 30.

Tout titulaire d'un certificat sanctionné par un retrait temporaire ne pourra présenter une nouvelle demande avant l'expiration du délai fixé par la sanction.

Toute entreprise non qualifiée ou certifiée, ayant utilisé les logos ou les marques QUALIBAT ou CERTIBAT de façon frauduleuse, s'expose à une interdiction d'accès à la qualification et à la certification pendant 1 an minimum.

Toute entreprise non qualifiée ou certifiée qui aurait falsifié ou usurpé un certificat, que ces faits aient entraîné ou non une condamnation judiciaire, s'expose à une interdiction d'accès à la qualification et à la certification pour une durée maximum de 4 ans.

Article 37 - Publicité donnée aux sanctions

Une fois le délai de recours expiré, toute décision de retrait du certificat, qu'elle soit temporaire ou définitive, fait l'objet d'une information, en particulier sur le site Internet de l'organisme.

Article 38 - Procédure d'urgence

En cas d'urgence, et dans les cas où le titulaire d'un certificat aurait fourni de fausses déclarations ou produit des documents qui s'avèreraient être des faux,

- modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel émanant de l'organisme,
- fait l'objet d'une décision administrative ou judiciaire le condamnant dans l'exercice de sa profession,

le président ou le directeur général de l'organisme, par délégation, peut prononcer une mesure de suspension immédiate, avant d'en saisir la commission d'examen concernée.

Cette procédure peut s'appliquer également dans des cas jugés critiques et de nature à porter un préjudice grave à un demandeur, par exemple en raison de dysfonctionnements imputables aux services ou de délais inacceptables.

Le président ou le directeur général de l'organisme, par délégation, peut prononcer une décision immédiate, avant d'en saisir la commission d'examen concernée.

TITRE XIII - COMITÉ D'IMPARTIALITÉ

Article 39 – Comité d'impartialité

Un Comité pour la préservation de l'impartialité est constitué à l'initiative de la Direction générale, sur sollicitation des organismes ou personnalités ayant un intérêt significatif dans les certifications délivrées sous les marques QUALIBAT et CERTIBAT:

- représentants des organisations représentatives des entreprises du secteur de la construction,
- « utilisateurs » ou clients des entreprises certifiées (maîtres d'œuvre et/ou maîtres d'ouvrage),
- représentants des organismes gouvernementaux ainsi que les experts et les institutionnels œuvrant dans les domaines couverts par les certifications métiers.

Leur représentation est organisée de façon à ce qu'aucune catégorie d'intérêt ne puisse prédominer seule.

Le Comité pour la préservation de l'impartialité contribue à la préservation de l'impartialité des activités de certification et se réunit au moins une fois par an, sur convocation de la Direction générale de l'organisme, pour effectuer une revue complète des dispositifs de certification et de leur fonctionnement.

TITRE XIV- INSTANCES DE DIRECTION

Article 40 - Conseil d'Administration

Conformément aux statuts de l'association, le conseil d'administration dispose de toutes les attributions pour assurer le fonctionnement des différents systèmes d'appréciation et d'évaluation gérés par l'organisme, en particulier, il lui revient de décider et d'approuver :

- les définitions des qualifications ou certifications et les référentiels qui en définissent les exigences,
- les catégories de classification en personnel et en chiffre d'affaires,
- les règles d'attribution et de suivi correspondantes,
- les principes relatifs au fonctionnement des instances de décision,
- la politique tarifaire,

ainsi que toute modification s'y rapportant.

Les obligations des membres du conseil d'administration sont définies dans un code de déontologie. Ils sont tenus au secret des informations et projets dont ils ont connaissance et signent un engagement de loyauté et de confidentialité.

Article 41 - Sections

Le conseil d'administration organise des représentations territoriales appelées sections.

41.1 – Composition

Les sections telles que décrites à l'article 16 des statuts sont composées à l'image de QUALIBAT.

Les nominations des membres sont faites pour une durée de quatre ans, renouvelable par tacite reconduction. Un nouveau membre peut être nommé à tout moment, pour la durée restant jusqu'à la fin des 4 ans.

La section élit un président en son sein, pour une durée de 4 ans.

41.2 – Rôle

Les sections sont chargées d'assurer le relais de l'organisme au plan local.

Sous la supervision du délégué régional elles peuvent être amenées à conduire des actions de veille (marché, technique, réglementation, etc.) de lobbying, à faire connaître et à promouvoir la qualification et la certification auprès des acteurs du secteur de la construction, à rendre des avis ou à émettre des propositions d'amélioration des offres, du fonctionnement ou de l'organisation à l'attention du conseil d'administration ou de la direction de l'organisme.

La section peut se réunir à tout moment sur demande du délégué ou de son président.

TITRE XV - SERVICES

Article 42 - Directeur général

Un directeur général, recruté en dehors des membres de l'association, est nommé par le bureau.

Il est, notamment, chargé de :

- préparer puis de mettre en application les décisions du conseil d'administration et de la commission supérieure, sous le contrôle du président de l'organisme,
- coordonner les actions des sections et des commissions d'examen,
- diriger les services,
- décider du recrutement du personnel et s'assurer de son niveau de compétence,
- affecter les ressources et les moyens pour assurer un fonctionnement régulier des commissions et de leur secrétariat,
- assurer les fonctions relatives au management de la qualité et diffuser aux membres des instances de direction et de décision les procédures de fonctionnement les concernant,
- garantir le respect des engagements des membres des instances dans l'exécution de leur mission,
- transmettre les instructions qu'il reçoit du conseil d'administration,
- apprécier le fonctionnement des commissions d'examen et leur bonne application des règles,
- rendre compte au conseil d'administration de toute difficulté rencontrée et ayant trait, soit au

fonctionnement des commissions d'examen, soit à l'application des règles.

Article 43 - Délégués régionaux

Le directeur général recrute les délégués régionaux qui ont, en particulier, pour mission d'organiser les travaux des sections et des commissions d'examen relevant de leur délégation et d'en planifier les charges de travail.

Les délégués régionaux sont chargés de porter à la connaissance des membres des commissions d'examen toutes les informations et documents nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Par ailleurs, ils encadrent le personnel salarié des agences, dont les chargés d'affaires en relation avec les entreprises. Ils sont en charge de la promotion des différents systèmes d'appréciation et d'évaluation gérés par l'organisme, notamment auprès des donneurs d'ordres locaux et des entreprises.

Ils assurent les relations avec les organismes et institutions de leur ressort géographique.

Article 44 - Responsables de services

Les responsables de services sont recrutés par le directeur général. Ils assurent :

- le secrétariat des commissions nationales et sont notamment chargés de l'information des demandeurs, de l'instruction des demandes, ainsi que de l'organisation, la coordination et la planification de la charge de travail des commissions relevant de leur compétence ;
- la gestion des certifications délivrées sous la marque CERTIBAT, incluant notamment l'information des demandeurs, la rédaction et la signature des propositions commerciales et des contrats, l'organisation des audits et le choix des auditeurs, la signature par délégation des décisions et des certificats, ainsi que le suivi des certifiés.

Les responsables de services ont en charge les relations avec les organismes et institutions de leur domaine d'activité.

TITRE XVI - RÈGLES DE RESPONSABILITÉ ET DE DÉONTOLOGIE

Article 45 - Règles de responsabilité

Le président de l'organisme est responsable du fonctionnement des commissions d'examen et des décisions qu'elles prennent. Concernant le fonctionnement des commissions d'examen, il délègue localement sa responsabilité aux présidents des sections.

Concernant sa responsabilité en matière de décisions, il la délègue aux présidents des commissions d'examen nationales et locales.

Toutes les décisions notifiées aux entreprises sont signées des présidents des commissions ou, par délégation, par un cadre responsable du secrétariat.

Les certificats délivrés aux entreprises sont signés par le président de l'organisme.

Article 46 - Règles de déontologie

Un code de déontologie définit les règles d'indépendance et les engagements de loyauté, de confidentialité et d'impartialité que les membres des instances de direction, de décision, ainsi que le personnel salarié s'engagent par écrit à respecter.

TITRE XVII – MARQUES QUALIBAT ET CERTIBAT

Article 47 - Usage de la marque

Les marques QUALIBAT et CERTIBAT sont la propriété de l'organisme en vertu de dépôts à titre de marque collective effectués à l'INPI pour la France et dans différents pays.

Ces marques sont incessibles et insaisissables et ne peuvent faire l'objet d'aucune mesure d'exécution forcée.

L'usage de la marque QUALIBAT est concédé aux seules entreprises qualifiées ou certifiées dans des conditions fixées par l'annexe III et la charte d'utilisation qu'elles s'engagent à respecter.

L'usage de la marque CERTIBAT est concédé aux seuls certifiés selon les dispositions fixées par les conditions générales de certification.

Règlement Général arrêté par le Conseil d'Administration du 24 avril 2007.

Modifié les :

13 mai 2008,
13 décembre 2011
29 octobre 2014
1er janvier 2016
26 juillet 2016
1er octobre 2017
1er janvier 2018
1er juin 2019
1er janvier 2020
1er Septembre 2020

ANNEXE I – RÈGLES DE CONDUITE DES ENTREPRISES QUALIFIÉES OU CERTIFIÉES

Les entreprises qualifiées ou certifiées s'engagent à respecter les obligations définies dans les présentes règles de conduite. Elles concernent leurs rapports avec leurs clients et l'organisme.

◇ Communication vis-à-vis des clients

Les entreprises se doivent de préciser clairement les activités pour lesquelles elles sont qualifiées ou certifiées et de respecter les règles d'utilisation de la marque et du logotype, en particulier, elles s'interdisent de les utiliser de façon équivoque en ce qui concerne la portée des qualifications ou certifications détenues.

En cas de retrait d'une qualification ou certification, elles doivent interrompre toute publicité qui d'une manière ou d'une autre s'y réfère. En cas de retrait du certificat, elles s'obligent à cesser toute utilisation de la marque et du logotype et à les retirer de tous leurs supports de communication.

◇ Réalisation des travaux ou des prestations

Dans le cadre de la réalisation des travaux ou des prestations pour lesquels elles sont titulaires de qualifications ou de certifications, les entreprises sont tenues de respecter les points suivants qui les concernent :

1. Conformité des travaux aux règles techniques

Les entreprises qualifiées ou certifiées sont tenues de réaliser les travaux de leur(s) spécialité(s) conformément aux prescriptions techniques applicables à ceux-ci.

Ces prescriptions résultent notamment des documents ci-après² :

- règlements ou cahiers des charges techniques reconnus : NF DUT, Documents Techniques d'Application (DTA), Avis Techniques (ATEC), Appréciations Techniques d'Expérimentation (ATEX) ;
- règles professionnelles acceptées par la Commission Prévention Produits mis en œuvre de l'Agence Qualité Construction ;
- règles d'emploi ou de montage données par le fabricant du produit ou du matériel concerné ;
- règles de l'art de la profession lorsqu'il n'existe pas de documents écrits.

2. Respect de la réglementation

Les entreprises qualifiées ou certifiées doivent de tout temps se conformer aux dispositions réglementaires applicables à leur(s) activité(s).

Elles doivent, en particulier, se conformer aux dispositions du Code de la consommation en matière d'information objective et loyale du consommateur, de pratiques commerciales interdites et pratiques commerciales réglementées. Elles sont aussi tenues de remplir strictement toutes les obligations

réglementaires et professionnelles en matière de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé attachées à leur(s) spécialité(s).²

3. Recours à la sous-traitance

- Les entreprises qualifiées ou certifiées, lorsqu'elles font appel à la sous-traitance, sont tenues de recourir, soit à des entreprises elles-mêmes qualifiées ou certifiées pour l'activité sous-traitée, soit à des entreprises dont elles auront reconnu l'existence de compétences et de moyens appropriés ainsi que d'une police d'assurance correspondant aux prestations qui vont leur être confiées.
- Les entreprises qualifiées ou certifiées « RGE », lorsqu'elles font appel à la sous-traitance sont tenues de recourir à des entreprises elles-mêmes titulaires d'une/de qualification(s) « RGE » pour les travaux confiés.

Dans tous les cas, les entreprises QUALIBAT ont obligation d'informer leurs clients et de respecter les dispositions législatives et réglementaires en matière de sous-traitance.

4. Fourniture des matériaux et matériels

Les entreprises qualifiées ou certifiées sont responsables des matériaux et matériels qu'elles fournissent et qui entrent dans la constitution des ouvrages et installations réalisés.

◇ Rapports avec l'organisme

Dans leurs rapports avec l'organisme, les entreprises sont tenues de :

1. **Se conformer** aux critères et exigences de la qualification ou de la certification, tenir à disposition de l'organisme, en dehors même des contrôles prévus, tout document apportant la preuve de leur respect, lui déclarer tout changement les affectant, en particulier concernant leur structure juridique ou leur activité.
2. **Ne pas faire état** de la qualification ou de la certification d'une façon qui puisse nuire à la réputation de l'organisme et ne faire aucune déclaration qui puisse être jugée abusive et non autorisée par l'organisme ou dégradante pour son nom et son image de marque.
3. **Respecter** les règles les concernant définies au règlement général, en particulier celles relatives à l'utilisation de la marque et du logotype, en veillant à ce qu'aucun document, marque ou certificat ne soit utilisé en totalité ou en partie de façon trompeuse, équivoque ou frauduleuse.
4. **Restituer** le certificat qui leur a été délivré sur toute demande motivée de l'organisme.
5. **S'acquitter** du paiement des prestations dues.

² Ces documents sont cités dans l'ordre dans lequel ils prévalent en cas de contradiction

ANNEXE II - TRAITEMENT DES MODIFICATIONS D'ORDRE JURIDIQUE OU ECONOMIQUE

Les qualifications ou certifications d'une entreprise ne sont en aucune façon assimilables aux éléments corporels ou incorporels qui peuvent faire l'objet d'une cession. Elles n'ont donc aucun caractère de transmissibilité.

Cette annexe fixe les dispositions retenues par QUALIBAT pour les différents événements de nature juridique ou économique que peut connaître une entreprise et les documents qu'elle devra fournir.

Les décisions qui relèvent de la présente annexe sont prises par le cadre responsable du secrétariat qui a en charge la gestion administrative de l'entreprise pour toutes les qualifications ou certifications détenues.

Seuls les cas pour lesquels l'entreprise n'a pu justifier du maintien de l'intégralité de ses moyens sont soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

◇ Transfert du siège social dans un autre département

L'entreprise fournira au secrétariat d'accueil un extrait Kbis justifiant du transfert de son siège social, pour permettre l'établissement d'un nouveau certificat reprenant les qualifications ou certifications précédemment attribuées.

◇ Modification de la raison sociale

Pour justifier de la modification de sa raison sociale, l'entreprise fournira un extrait Kbis pour permettre au secrétariat de reconduire les qualifications ou certifications détenues et de lui délivrer un nouveau certificat.

◇ Changement du ou des dirigeants responsables légaux

L'entreprise informera le secrétariat du changement du ou de ses responsables légaux et fournira leur curriculum vitae et les documents qui en justifient. Les qualifications ou certifications pourront alors être reconduites par le secrétariat qui établira un nouveau certificat.

Si le changement de dirigeant s'accompagne d'un changement de l'actionnariat, les dispositions définies au paragraphe « Vente » alinéa Changement de majorité s'appliquent.

◇ Modification de la forme juridique

L'entreprise déclarera le changement de la forme sociétaire ou du passage en société et fournira toutes les pièces justificatives (Statuts, Kbis). Si cette modification juridique amène la création d'une nouvelle entité juridique matérialisée par un nouveau numéro Siren, elle devra, pour bénéficier de la reconduction des qualifications ou certifications détenues, démontrer que les moyens sont inchangés. Il sera procédé à la radiation de l'entité précédente.

◇ Procédures collectives

1. Cas des entreprises déjà qualifiées

L'entreprise est tenue de déclarer à l'organisme ses difficultés économiques, lorsqu'elles amènent à des décisions judiciaires spécifiques.

Sauvegarde : au vu du jugement que lui transmettra l'entreprise, le secrétariat délivrera un certificat ayant le même contenu que le certificat en cours, mais dont la date d'échéance est ramenée à la fin de la période d'observation.

Après l'arrêt du plan de sauvegarde, l'entreprise, sur la base de ses nouveaux moyens en personnel et en matériel, déposera un dossier limité à la partie administrative. Le secrétariat pourra reconduire les qualifications ou certifications, si les moyens sont maintenus. En revanche, si une partie seulement de ces moyens est conservée, le dossier est soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

Redressement judiciaire : au vu du jugement, et après avoir vérifié auprès de l'entreprise ou de l'administrateur que les moyens en personnel et en matériel sont restés semblables à ceux qui avaient permis l'attribution des qualifications ou des certifications, le secrétariat pourra délivrer à l'entité concernée un certificat dont la date d'échéance ramenée à la fin de la période d'observation et comportant les mêmes qualifications ou certifications que le certificat en cours. Il comportera, s'il y a lieu, le nom de l'administrateur désigné par le tribunal.

Après l'arrêt du plan de redressement, l'entreprise déposera un dossier de demande, en fonction des moyens en personnel et des moyens matériels dont elle disposera désormais.

Liquidation judiciaire : l'entreprise en liquidation judiciaire sera radiée par le secrétariat. A titre exceptionnel, si le tribunal a décidé une prolongation d'activité, les qualifications ou certifications pourront être maintenues jusqu'au terme de la durée accordée.

2. Cas des entreprises demandant une qualification ou une certification métier

Une entreprise présentant un dossier de première demande peut obtenir des qualifications ou des certifications métiers à titre probatoire, pendant la période d'observation, avant l'adoption du plan de redressement à condition que :

- la demande soit cosignée du responsable légal de l'entreprise et, le cas échéant, de l'administrateur judiciaire,
- le dossier technique soit complet et conforme aux exigences de la qualification demandée,
- si la demande concerne une qualification « RGE », l'entreprise justifie des compétences techniques exigées pour le référent technique,
- L'entreprise justifie d'un contrat d'assurance en responsabilité civile et en responsabilité construction pour les spécialités ou techniques pour lesquelles elle demande à être qualifiée,
- l'entreprise justifie d'une affiliation à la Caisse des Congés Payés du BTP, lorsqu'une telle obligation existe.

Il ne lui est donc pas demandé d'être à jour de ses paiements sur le plan social et fiscal. Le certificat mentionnera la situation de l'entreprise en redressement judiciaire.

◆ Location-Gérance

Pour bénéficier du transfert des qualifications ou certifications, la société locataire gérante devra produire le contrat de location-gérance. Le secrétariat délivrera un certificat comportant les qualifications ou certifications de la société reprise en location-gérance pour une durée de validité limitée à six mois.

Pendant ce délai, le locataire gérant, s'il souhaite bénéficier des qualifications ou certifications, devra déposer un dossier limité à la partie administrative pour démontrer que les moyens en personnel et en matériel sont repris. Si c'est le cas, le secrétariat pourra reconduire toutes les qualifications ou certifications détenues pour la durée de validité restant à courir. En revanche, si une partie seulement de ces moyens est conservée, le dossier devra être soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

◆ Vente

Cession de fonds de commerce : l'entreprise rachetée est tenue de retourner son certificat. A la demande du cessionnaire, le secrétariat délivrera un nouveau certificat comportant les mêmes qualifications ou certifications que celles de l'entreprise rachetée, mais dont la validité est limitée à six mois. Pendant ce délai, le cessionnaire devra déposer un dossier limité à la partie administrative pour démontrer que les moyens en personnel et en matériel sont conservés. Si c'est le cas, le secrétariat pourra reconduire toutes les qualifications ou certifications pour la durée de validité restant à courir. En revanche, si une partie seulement de ces moyens est maintenue, le dossier devra être soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

Changement de majorité : l'entreprise est tenue d'informer l'organisme de l'arrivée d'un nouvel actionnaire majoritaire et de lui fournir la nouvelle répartition du capital social. Le secrétariat reconduira les qualifications ou certifications détenues jusqu'à l'expiration du délai d'attribution initial.

◆ Fusion-absorption

Pour bénéficier momentanément du transfert des qualifications ou certifications, la société absorbante devra produire les documents officiels justifiant la fusion-absorption. Le secrétariat lui délivrera un certificat comportant les qualifications ou certifications de la société absorbée pour une durée de validité limitée à six mois. Il procédera parallèlement à la radiation de cette dernière.

Pendant ce délai, la société absorbante, si elle souhaite bénéficier des qualifications ou certifications, devra déposer un dossier limité à la partie administrative pour démontrer que les moyens en personnel et en matériel sont maintenus. Si c'est le cas, le secrétariat pourra reconduire toutes les qualifications ou certifications détenues pour la durée de validité restant à courir. En revanche, si une partie seulement de ces moyens est conservée, le dossier devra être soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

◆ Fusion par constitution d'une société nouvelle

Pour bénéficier momentanément du transfert des qualifications, la société nouvelle issue de la fusion devra produire les documents officiels. Le secrétariat lui délivrera un certificat comportant les qualifications ou certifications des deux anciennes sociétés, mais dont la durée de validité sera limitée à six mois. Il procédera à la radiation des deux sociétés fusionnées.

Pendant ce délai, la nouvelle société issue de la fusion devra déposer un dossier limité à la partie administrative pour démontrer que les moyens en personnel et en matériel sont maintenus. Si c'est le cas, le secrétariat pourra reconduire toutes les qualifications ou certifications détenues pour la durée de validité restant à courir. En revanche, si une partie seulement de ces moyens est conservée, le dossier devra être soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

◆ Scission

La société ayant absorbé une partie de l'actif devra justifier l'apport. Le secrétariat délivrera un certificat reprenant les qualifications ou certifications correspondant à l'activité absorbée, mais dont la durée de validité sera limitée à six mois. Les qualifications ou certifications seront retirées à l'entreprise qui a cédé cette activité.

Pendant ce délai, la société bénéficiaire de l'apport devra déposer un dossier limité à la partie administrative pour démontrer que les moyens en personnel et en matériel ont été intégralement apportés. Si c'est le cas, le secrétariat pourra reconduire toutes les qualifications ou certifications détenues pour la durée de validité restant à courir. En revanche, si une partie seulement de ces moyens est conservée, le dossier devra être soumis à l'appréciation de l'instance de décision.

Les dispositions définies au paragraphe « Vente » s'appliquent au cas de scission complète.

ANNEXE III - RÈGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGOTYPE QUALIBAT

◇ Mise à disposition de la marque

Le droit d'utilisation de la marque QUALIBAT et de son logotype est cédé au titulaire d'un certificat QUALIBAT en cours de validité. Il s'engage à en respecter la charte graphique et ses modalités d'utilisation et à en cesser l'utilisation dans les cas de non-renouvellement, de suspension ou de retrait du certificat.

◇ Exigences à remplir

Pour faire référence à la marque et au logotype QUALIBAT, l'entreprise doit satisfaire aux exigences suivantes :

- être titulaire d'un certificat en cours de validité (l'entreprise est informée qu'elle doit cesser son utilisation, en cas de non-renouvellement, de suspension ou de retrait du certificat),
- ne pas utiliser la marque et le logotype QUALIBAT de façon équivoque en ce qui concerne la portée des qualifications ou certifications détenues,
- ne pas mettre le logotype à disposition de ses établissements secondaires ou agences qui ne figureraient pas nominativement sur son certificat et qui n'auraient pas été enregistrés auprès du secrétariat QUALIBAT concerné par cette implantation,
- se conformer aux exigences du règlement général de QUALIBAT, en particulier aux titres IV-CERTIFICAT QUALIBAT - PUBLICATIONS et XVII-MARQUE QUALIBAT.

La marque et le logotype QUALIBAT ayant fait l'objet d'un enregistrement à l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI), sont protégés, à ce titre, de toute utilisation frauduleuse ou contraire aux exigences précédemment définies.

◇ Modalités d'utilisation

Elles sont définies dans une « CHARTE D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGOTYPE QUALIBAT » remise à l'entreprise qualifiée ou certifiée lors de l'établissement de son premier certificat.