



Qualification
des Services
Intellectuels **IsQ**
OPQCM

Qualification
des Services
Intellectuels **IsQ**

MANUEL QUALITE



Qualification
des Services
Intellectuels **IsQ**
OPQF

1^{er} décembre 2011

Ce document présente le système qualité de l'ISQ

Il apporte une réponse quant à l'adéquation de notre organisation aux exigences de la norme NF X50 -091

Version 9 – décembre 2010

1- Qui sommes nous ?

Présentation générale	4
Notre vocation	5
Nos valeurs	8
Principes pour la qualification	9

2- Notre Système de management de la qualité

Politique qualité	12
Structure du Système Qualité	13
Notre organisation	14
Le processus de qualification	16
La communication	18
La maîtrise des ressources et des compétences	19
Amélioration - revues de Direction	21

Qui sommes nous ?



Présentation générale

ISQ

Organisme indépendant associant prestataires, clients
et représentants de l'intérêt général
Reconnu par les Pouvoirs publics

Comprend 2 secteurs :

Formation professionnelle continue	Conseil
Comité OPQF	Comité OPQCM

Délivre, en reconnaissance de leur professionnalisme une qualification professionnelle aux

Organismes de formation continue	Cabinets conseil
----------------------------------	------------------

Valeur ajoutée de la qualification :

Aide à la sélection de prestataires pour les

Donneurs d'ordre clients

Élève le niveau de professionnalisme des prestataires de la

Branche professionnelle

Autre activité : Certification Professionnelle CP FFP

activité hors champ de la démarche d'accréditation, avec organisation spécifique.

ISQ ne fournit pas de prestations similaires à celles des postulants et n'exerce pas d'activité de conseil en leur direction.

Une
organisation
indépendante
qui associe
les prestataires
et les clients

Faire reconnaître
et valoriser
le
professionnalisme
des qualifiés
en matière
de formation
et de conseil

★ **L'ISQ est une Association indépendante**, reconnue par les Pouvoirs Publics, animée par des professionnels du Conseil et de la Formation, auxquels sont associés statutairement, dans les Comités OPQF et OPQCM, des représentants du marché : acheteurs, prescripteurs. L'ISQ a pour vocation de délivrer aux entreprises de prestations intellectuelles qui en font la demande et satisfont aux exigences requises, une Qualification Professionnelle.

★ L'ISQ regroupe aujourd'hui **deux secteurs de qualification** :

- **l'OPQF** - pour la qualification des organismes de formation professionnelle continue
- **l'OPQCM** - pour la qualification des cabinets et ingénieurs conseils

Cette qualification atteste de la conformité à des exigences définies dans les règlements intérieurs des comités qui assurent que la structure, en tant que personne morale :

★

- possède les ressources nécessaires à l'exercice de son activité dans le ou les domaines qu'elle a choisis,
- a la capacité de les mettre en œuvre dans des conditions qui donnent pleine satisfaction à ses clients,
- est en mesure d'en apporter des justifications sous forme d'évaluations établies par ses clients.

★ Elle comporte deux niveaux : la **qualification probatoire** et la **qualification professionnelle**.

Assurer
la qualité
des relations
entre les
différents
partenaires
professionnels

La qualification remplit donc les rôles suivants :

- ★ **pour les clients :**
 - Les assurer que les moyens techniques et humains, de compétence et d'expérience professionnelle (individuelle, collective) sont suffisants pour réaliser des interventions d'un niveau donné dans des domaines d'activités bien définis ;
 - éclairer leur choix de fournisseurs en phase de consultation ;
 - conforter leur confiance dans la relation client/fournisseur ;
- ★ **pour les prestataires :**
 - faire reconnaître leur capacité à exercer une activité dans un domaine ou un métier bien défini ;
 - faire valider leurs références par un organisme extérieur ;
 - inciter à améliorer leur professionnalisme ;
 - conférer une notoriété attestée ;
- ★ **pour les branches professionnelles :**
 - clarifier les bases du professionnalisme nécessaire pour l'exercice d'une activité dans un domaine ou un métier bien défini ;
 - identifier les fournisseurs et leurs offres de prestations ;
 - contribuer à une amélioration de l'offre de prestations d'un secteur d'activité.

L'ISQ est ainsi un puissant vecteur de diffusion des bonnes pratiques professionnelles auprès des entreprises de prestations intellectuelles au travers des exigences de ses procédures d'instruction des demandes de qualification, et par les réflexions et échanges qu'il organise entre les responsables des structures qualifiées.

Une possibilité
de
progresser
dans
la qualification

★ **La qualification probatoire** : elle est attribuée à une structure postulante si elle satisfait aux critères légaux, administratifs et juridiques ainsi qu'à ceux relatifs aux moyens humains et matériels mais ne dispose pas encore de référence ou des références insuffisantes en nombre et/ou en qualité pour les prestations faisant l'objet d'une demande de qualification . Elle est valable 1 an et est renouvelable une fois. Au bout de deux ans, dans le cas où une référence satisfaisante est fournie ou si un contrat est en cours d'exécution, cette durée peut être prolongée d'une année supplémentaire, sinon la qualification probatoire est retirée.

Certificat de qualification probatoire

★ **La qualification professionnelle** : elle est attribuée à une structure postulante si elle satisfait aux critères légaux, administratifs, juridiques et financiers ainsi qu'à ceux relatifs aux moyens humains et matériels et à ceux portant sur les références. Elle est attribuée pour une durée de 4 ans.

Certificat de qualification professionnelle

Des relations
fondées sur la
confiance et la
contribution de
tous les acteurs
à la
reconnaissance
de la
qualification

L'ISQ est pleinement conscient de son rôle vis-à-vis des prestataires et du marché, des enjeux et de l'importance de ses décisions.

C'est pourquoi, il fonde ses actions sur des **valeurs professionnelles** dont le partage par tous les intervenants dans ses structures d'administration, d'instruction, de qualification est une volonté permanente.

Ces valeurs constituent des repères pour les prestataires qualifiés qui, au-delà de leur propre structure, témoignent par leurs actions de la qualification qui leur a été attribuée. Ils s'engagent ainsi lors de leur qualification à respecter la « marque du professionnalisme » qu'elle représente.

La confiance est une finalité : la qualification est un véritable contrat de confiance entre un prestataire et son client ou prospect, sous-tendant des relations équilibrées et une coproduction performante. Elle est aussi le fondement de la relation de l'ISQ avec les entreprises de prestations de services intellectuels candidates à la qualification et les qualifiés. Elle fonde la nécessaire transparence dans la relation entre postulant et instructeur pour la préparation et l'instruction des dossiers de demande de qualification.

L'exigence des procédures de qualification est la condition de sa reconnaissance, donc de sa crédibilité pour le prestataire comme pour les clients et prospects. Leur formalisation précise assure leur connaissance par tous les intervenants et leur maintenance.

Principes pour la qualification

L'indépendance

L'ISQ est une association loi 1901 à but non lucratif, **sans lien juridique ou financier** avec quelque structure que ce soit.

Les **ressources financières** de l'ISQ proviennent à 99% des seules contributions financières liées aux demandes de qualification.

L'ISQ est implanté dans des bureaux n'ayant aucun lien financier ou de proximité, de près ou de loin, avec n'importe lequel des représentants des fonctions mandatées.

La non-discrimination

L'ISQ est **ouvert à toutes les candidatures** d'entreprises de prestations de services intellectuels quels qu'en soient leur taille et leur statut et indépendamment de leur appartenance ou non à des organisations professionnelles, régionales ou autres. Plus de 70% des qualifiés sont des structures non affiliées.

Dans tous les cas, la qualification ne peut être attribuée qu'à une personne morale ou à une personne physique en profession libérale.

L'impartialité

Elle est garantie par :

- La **représentation équilibrée des clients et des prestataires** dans les comités de qualification ;
- Une **prise de décision collégiale** pour l'attribution, le maintien, le retrait de la qualification ;
- Un processus fondé sur **quatre étapes** faisant intervenir à chacune d'entre elles des intervenants différents de ceux qui ont eu en charge préalablement le dossier ;
- La signature du **code de déontologie** par toute personne intervenant dans le processus d'instruction et de qualification.

Principes pour la qualification

L'ouverture et la transparence

Des **représentants de l'intérêt général** (ministères avec lesquels des protocoles ont été signés) siègent au sein des Comités de qualification

La confidentialité

Conscient de détenir des informations à caractère sensible puisqu'elles permettent de mesurer l'évolution des organismes en terme de chiffre d'affaires, d'effectif et de stratégie sur plusieurs années, l'ISQ a pris les dispositions suivantes :

- tous les **personnels s'engagent par écrit** à la plus stricte confidentialité des informations portées à leur connaissance à travers le processus de qualification ;
- l'ensemble des dossiers des postulants et qualifiés est stocké dans une **salle d'archives d'accès réglementé** et ensuite archivé par une société d'archivage à laquelle ne peuvent avoir recours que des personnes dûment désignées ;
- **sur le plan informatique**, seuls les permanents ont accès aux informations relatives aux postulants et aux qualifiés. Le système de gestion informatique (THALASSA) n'est accessible que par les permanents ;
- tous les **dossiers de demande de qualification** sont, soit étudiés dans les locaux de l'ISQ dont l'entrée est protégée par un code d'accès électronique, soit envoyés aux seuls instructeurs par voie postale en recommandés avec AR ; le courrier d'envoi rappelle systématiquement l'engagement de confidentialité.

Si toutefois l'ISQ devait du fait d'obligations juridiques diffuser des informations à des tiers, les postulants ou qualifiés concernés en seraient avisés dans les limites prescrites par la loi.



Notre système de management de la qualité



Une politique
fondée sur l'exigence
permanente
d'une représentativité
équilibrée des acteurs
de la profession et
la volonté d'être
un acteur
incontournable
du secteur des
entreprises
de prestations
de services
intellectuels

Les qualifications décernées par l'ISQ bénéficient aujourd'hui d'une vraie reconnaissance des donneurs d'ordre publics et privés, à qui elles offrent de solides points de repère.

La démarche d'accréditation dans laquelle l'ISQ s'est engagé doit avant tout lui permettre de consolider cet acquis en déployant une approche toujours plus efficace et rigoureuse :

→ Notre action s'appuie sur une **bonne connaissance du marché**, de ses acteurs, et surtout **des risques** qu'il présente.

*Nous devons ainsi veiller à conserver au sein des différentes instances de l'ISQ une réelle **représentativité des métiers** des services intellectuels.*

→ L'engagement sans réserve de **grands acteurs de ce marché** au sein de l'ISQ lui confère une vraie **légitimité** ; la qualification, présomption de capacité à faire... et à faire bien, prend ainsi tout son sens.

→ Dans un contexte en constante évolution, l'ISQ se doit d'être un **lieu d'échanges entre donneurs d'ordre et prestataires** ; notre appartenance au réseau Quali-Entreprises (réunion des Organismes de Qualification d'Entreprises) procède de la même intention.

→ Enfin, le processus de qualification doit être mené avec une **rigueur** et une **transparence** sans faille ; c'est la condition indispensable de la confiance qui nous est accordée.

*Nous agissons ainsi dans le cadre d'une éthique stricte, sans passe-droit, et faisons de la **réactivité** une exigence forte.*

*Le **système qualité** que nous avons déployé doit nous permettre de concrétiser cette volonté, en favorisant la **remise en cause permanente de nos pratiques, de notre organisation**, pour toujours mieux répondre aux besoins et attentes de notre environnement.*

Les instances dirigeantes de l'ISQ se sont engagées à mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques, financiers, nécessaires à ce résultat.

Le Président : Bernard Monteil

Structure du Système Qualité

Une
documentation
claire, complète
et accessible

- ★ **Le présent manuel qualité** est mis à jour autant que de besoin par le Délégué Général, en cohérence avec les exigences de la norme et les orientations des instances dirigeantes.
 - L'original est approuvé par le Conseil d'Administration, signé du Président, et conservé par le Délégué Général.
 - Il est diffusé selon les modalités décrites dans la procédure PO-06 et est connu de chaque personnel ; la version à jour est en ligne sur le site Internet de l'ISQ.
 - Il peut également être transmis aux clients ou à d'autres interlocuteurs en diffusion non contrôlée.

- ★ La documentation de référence est structurée de la manière suivante :



- ★ Cette documentation est gérée conformément aux dispositions décrites dans la **procédure PO-06** ; les modalités de classement et d'archivage des enregistrements sont décrites dans une liste spécifique.

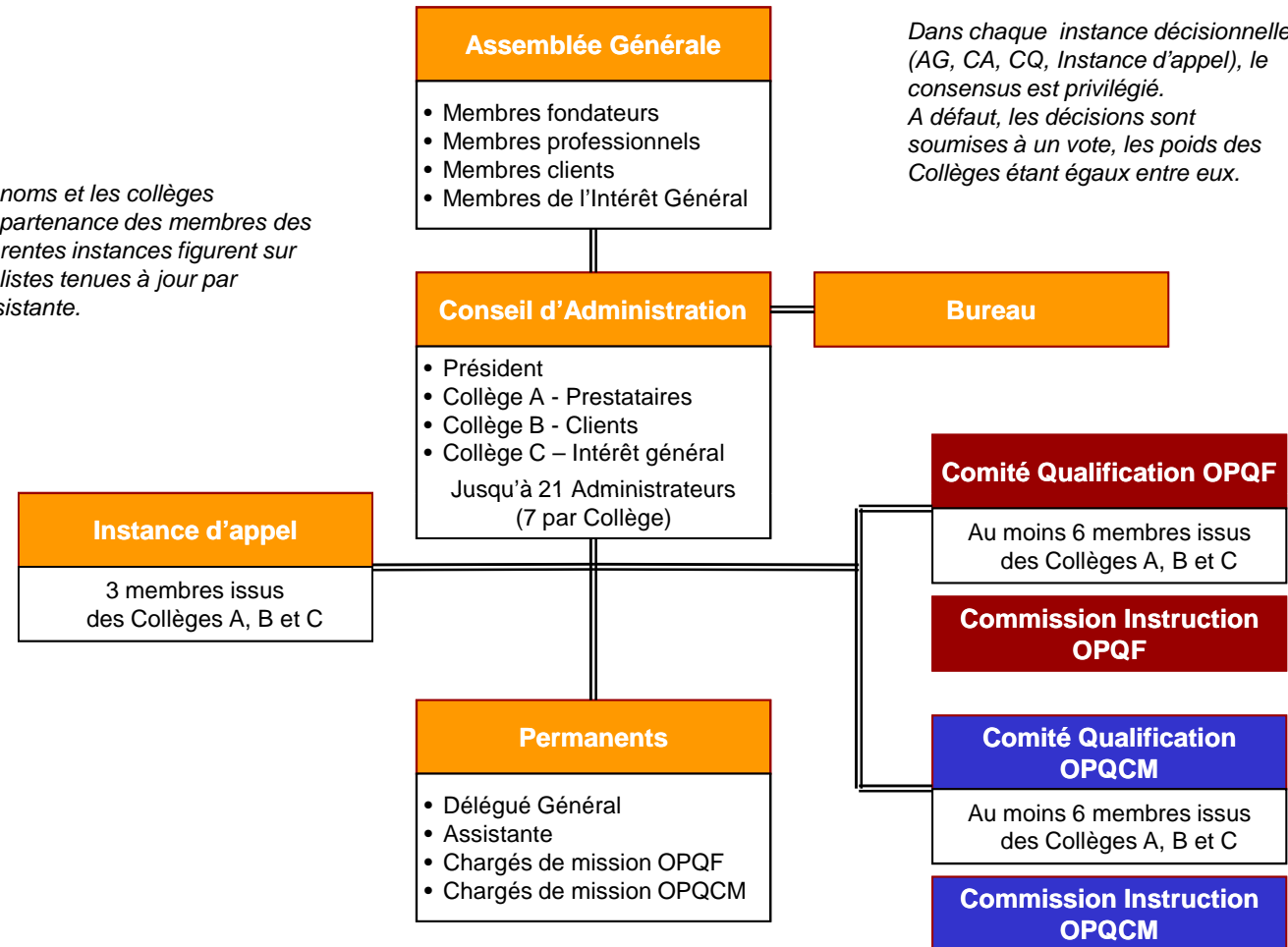
■ Documents accessibles
au public

■ Documents internes

Notre organisation

Une
organisation
représentative
et efficace

*Les noms et les collèges
d'appartenance des membres des
différentes instances figurent sur
des listes tenues à jour par
l'Assistante.*

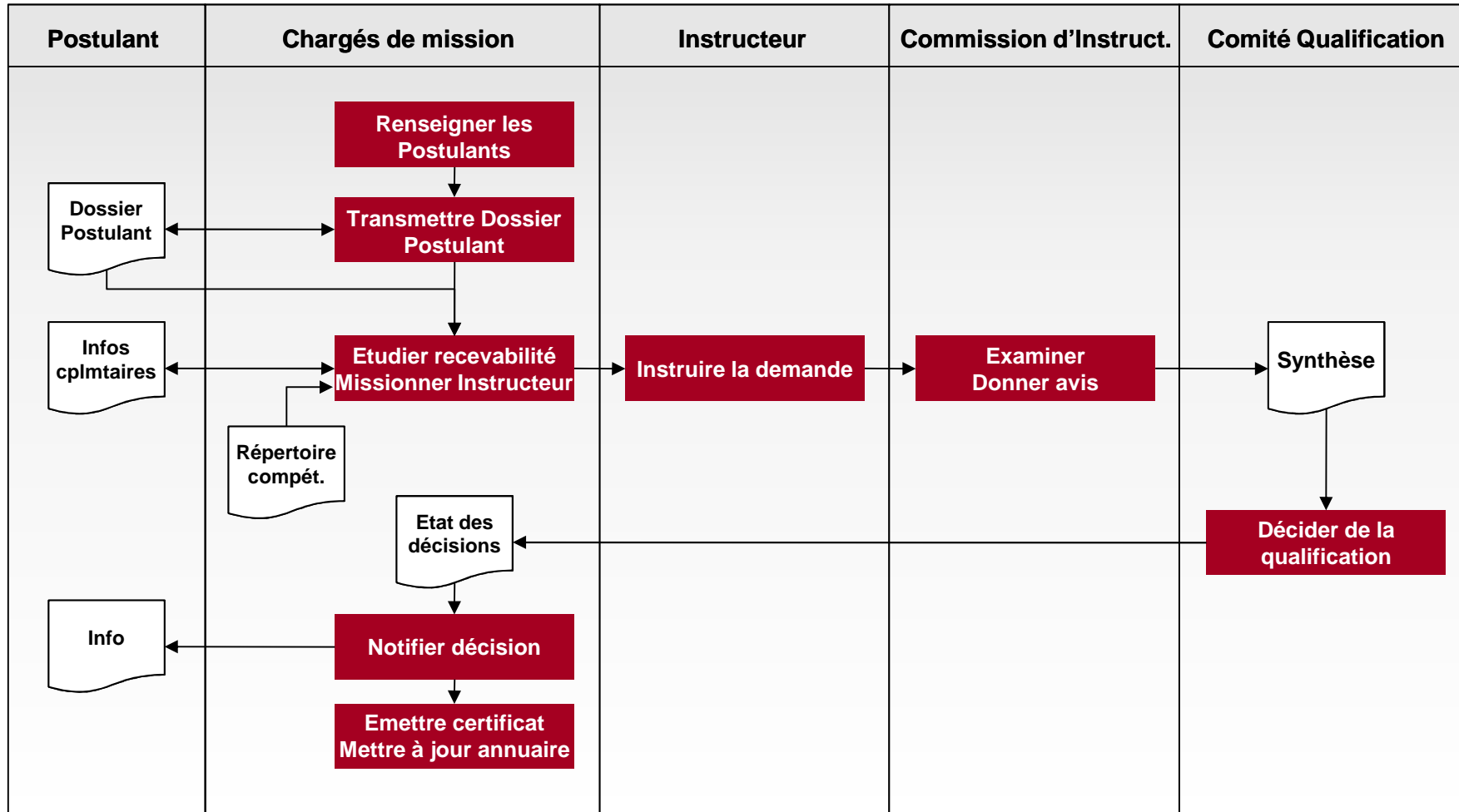


Une
organisation
représentative
et efficace

- ★ Les **missions et responsabilités** des différentes instances sont décrites dans les **statuts** et les **règlements intérieurs** de l'ISQ et des Comités.
Par ailleurs, la **procédure PO-01** précise les missions et responsabilités des Permanents.
- ★ Il convient de noter, en particulier, que les missions de **l'Instance d'appel** sont assurées par 3 personnalités choisies en fonction de leur compétence et de leur autorité morale.
- ★ **Le Délégué Général a en charge le système qualité** et a autorité pour assurer que celui ci est établi, mis en œuvre et maintenu conformément à la norme NF X50-091.
Il assure ainsi les missions de Responsable Qualité.
- ★ Enfin, l'ISQ ne recourt pas à la sous-traitance, les compétences des personnels couvrant l'ensemble des besoins de l'organisme.

Le processus de qualification

Cf. Procédure **PO-07** Gestion administrative des dossiers de qualification



Le processus de qualification

Un processus rigoureux pour attester du professionnalisme des Postulants

Ce processus est décrit de façon détaillée dans les Règlements des Comités et sur le site Internet de l'ISQ.

★ **Durée de validité d'une qualification :**

- ✓ 4 ans pour les qualifications professionnelles
- ✓ 1 an, renouvelable 1 fois pour les qualifications probatoires.

★ Les obligations incombant aux Qualifiés sont décrites dans un « **Code de conduite professionnelle** ». Leur non-respect expose les Qualifiés à des sanctions, notamment suspension ou retrait de la qualification.

★ Il incombe aux Qualifiés d'informer l'ISQ de tout changement susceptible de modifier la façon dont il répond aux critères de qualification.
L'ISQ procède à un **contrôle annuel** afin d'assurer que les Qualifiés continuent de satisfaire aux critères de qualification (à partir des Déclarations Annuelles d'Activité).

★ **Renouvellement :**

A l'issue de la période de validité de sa qualification, une structure peut en demander le renouvellement.
La procédure de renouvellement est identique à la procédure d'attribution initiale.

★ **Suspension et retrait :**

Les cas et modalités d'application sont décrits dans les Règlements Intérieurs des Comités.

★ **Appels et réclamations :**

★ Les responsabilités et l'organisation mise en œuvre pour enregistrer et traiter appels et réclamations sont décrites dans les Règlement intérieur ISQ, les Règlements Intérieurs des Comités et la procédure **PO-09**.

Une
communication
en accord avec
la transparence
recherchée

- ★ Les **documents concernant le processus de qualification** peuvent être consultés par le public sur les Sites Internet de l'ISQ, de l'OPQF et de l'OPQCM.
Il en est de même pour les **statuts** et les **règlements intérieurs** de l'ISQ de l'OPQF et de l'OPQCM, ainsi que pour les **dossiers de demande de qualification**.
Ces documents sont mis à jour et diffusés selon les règles définies dans la procédure PO-06.
- ★ L'ISQ tient à jour un **annuaire des Qualifiés**.
Consultable sur le site Internet de l'ISQ, ce document est actualisé au fur et à mesure des décisions d'attribution, de suspension ou de retrait des qualifications.
Cet annuaire est imprimé une fois par an.
- ★ Enfin, les activités de l'ISQ font l'objet de communications diverses :
 - ✓ Edition et diffusion de plaquettes de présentation,
 - ✓ Publication d'une Lettre d'information 2 fois par an dont le contenu, comme pour les plaquettes, fait l'objet d'une validation préalable par le Président de l'ISQ,
 - ✓ Participation à des manifestations, salons, ...
 - ✓ Organisation de réunions, conférences, tables rondes, ...Ces communications sont structurées et déployées selon un **plan de communication annuel** élaboré par le Délégué Général et validé par le Conseil d'administration.
- ★ La **communication interne** s'appuie sur les réunions des différentes instances, la participation à chacune d'elles du Délégué Général permettant d'assurer une communication et une coordination efficaces.

La maîtrise des ressources et des compétences

Ressources financières

- ★ Un **budget** est établi chaque année par le Délégué Général et le Président, approuvé par le Conseil d'Administration puis par l'Assemblée Générale ; son exécution fait l'objet d'un suivi régulier.
Bilans et compte de résultat sont établis chaque année par un Expert-comptable.
A la simple demande d'un membre du CA auprès du président, les comptes peuvent faire l'objet d'un audit à la charge de l'ISQ dans la limite d'une fois par an.

Ressources humaines et compétences

- ★ Chaque personnel est signataire d'un Code de déontologie traduisant un engagement de loyauté, de confidentialité et d'impartialité.
- ★ Les compétences requises pour les Administrateurs, les Qualificateurs et les Instructeurs sont précisées dans les Règlements Intérieurs de l'ISQ et des Comités.
Elles figurent, pour les permanents, dans la procédure PO- 01.
- ★ Une attention particulière est portée au recrutement et à la formation des personnels chargés de l'instruction des dossiers. Les dispositions correspondantes sont décrites dans :
 - ✓ Les Guides de l'Instruction
 - ✓ Les Guides de recrutement des instructeursIl est procédé à cette occasion à une évaluation de leurs compétences, évaluation qui sera réitérée en fin de mandat.
La base de données gérée par le Secrétariat renferme les compétences par Instructeur et permet aux chargés de mission de leur confier des dossiers en fonction de leurs compétences.
- ★ Enfin, et en vue de faciliter l'intégration et la bonne appropriation par les personnels du processus de qualification, des « Guides de l'instruction » sont édités et tenus à jour.

La maîtrise des ressources et des compétences

Infrastructures et moyens matériels

★ L'ISQ dispose de l'ensemble des moyens techniques nécessaires à ses activités.

Informatique :

Les dispositions sont prises pour préserver autant que de besoin l'intégrité et la confidentialité des données informatiques d'une part, la continuité du service d'autre part.
De plus, des sauvegardes sont effectuées quotidiennement.

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

Amélioration & Objectifs - Revues de Direction

Cf. Procédure **PO-14** Planifier et réaliser les audits internes

Les objectifs de progrès

- ★ Les **objectifs** poursuivis, à travers cette démarche qualité, sont :
 - Le développement de la notoriété de l'ISQ
 - L'accroissement du nombre de clients au sein des Comités, avec la présence de grands acheteurs
 - Une plus grande implication des élus
 - Le développement des activités de l'ISQ à l'international.

Audits internes

- ★ Ces audits permettent de s'assurer de l'**application**, de l'**adéquation** et de l'**efficacité du système qualité** et de contribuer ainsi à son amélioration. Un audit au moins a lieu chaque année.
- ★ Planifiés en revue de Direction, sur proposition du Délégué Général, ils sont réalisés par un **auditeur qualité confirmé** (éventuellement un prestataire externe) et dont l'indépendance par rapport au processus de qualification est garantie.
- ★ Chaque audit donne lieu à une **compte-rendu** mettant en évidence les écarts entre le système qualité et les exigences de la norme X50- 091.

Non-conformités Actions d'amélioration

- ★ Les éventuels dysfonctionnements et non-conformités sont systématiquement **transmis au Responsable Qualité** pour, si nécessaire, les traiter. Ils sont enregistrés par l'Assistante sur un tableau Excel spécifique.
- ★ Dysfonctionnements et non-conformités, appels et réclamations, écarts d'audit interne, sont régulièrement analysés par le Délégué Général en vue de décider des **actions correctives** ou préventives appropriées. Ces actions figurent sur « **Problèmes identifiés – Actions à mener** », qui en permet le suivi jusqu'à leur bon aboutissement.

Amélioration & Objectifs - Revues de Direction

Revue de Direction

- ★ Les revues de Direction sont menées avec la participation du Président de l'ISQ, des Présidents des Comités de Qualification, des Présidents des Commissions d'Instruction et du Délégué Général.
La fréquence minimum est **d'une réunion par an**.
- ★ Elles abordent les **thèmes suivants** :
 - ✓ Synthèse de l'activité et résultats enregistrés
 - ✓ Bilan de la politique et des objectifs qualité
 - ✓ Retours d'information des qualifiés ; synthèse des réclamations et appels
 - ✓ Bilan du fonctionnement de l'organisme
 - ✓ Résultats de l'audit interne
 - ✓ Actions d'amélioration de la qualité envisagées ou en cours
- ★ Les décisions prises permettent de statuer sur l'adéquation et l'efficacité du système qualité, de le faire évoluer chaque fois que nécessaire et de maintenir sa cohérence.
Ces réunions sont également le cadre privilégié pour réviser la politique qualité, les objectifs, et décider de leurs évolutions.
- ★ Enfin, le **compte-rendu** qui en est fait permet le suivi des décisions.