

Règlement intérieur

# de l'OPQCM

# Plan du règlement intérieur de l'OPQCM

## Préambule

### 1. Objet du règlement intérieur

### 2. Instances de l'OPQCM et leur fonctionnement

#### 2.1. Commission d'Instruction

- Mission
- Composition
- Evaluation
- Présidence
- Fonctionnement

#### 2.2. Comité de Qualification

- Mission
- Présidence
- Fonctionnement

### 3. Règles de qualification de l'OPQCM

#### 3.1. Types de qualification

- Probatoire
- Professionnelle

#### 3.2. Domaines de qualification

#### 3.3. Critères de qualification

- 3.3.1. Critères légaux, administratifs, juridiques
- 3.3.2. Critères financiers
- 3.3.3. Critères techniques
- 3.3.4. Critères portant sur les références

#### 3.4. Cas des cabinets multi-sites et/ou multi-entreprises

- 3.4.1. Définition d'un cabinet multi entreprise
- 3.4.2. Conditions de délivrance de la qualification pour les cabinets multi entreprises

### 4. Le processus de qualification

#### 4.1. Information et engagement du demandeur

#### 4.2. L'étude de recevabilité du dossier

#### 4.3. L'instruction de la demande de qualification

#### 4.4. La décision de qualification

#### 4.5. Délivrance du certificat de qualification

#### 4.6. Contrôle Annuel : Déclaration annuelle d'activité

#### 4.7. La procédure de révision

#### 4.8. Traitement des appels et réclamations

- 4.8.1. Appels
- 4.8.2. Réclamations

#### 4.9. Conditions de retrait et de suspension de la qualification

- 4.9.1. Suspension
- 4.9.2. Retrait

# Règlement intérieur OPQCM

## Préambule

Fondé en 1979 par les syndicats professionnels représentatifs de la branche du conseil, Syntec et CICF Management, l'Office Professionnel de Qualification des Conseils en Management (OPQCM) constitue l'un des comités de qualification de l'ISQ (Intellectual services qualification) qui est l'organisme professionnel de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels.

L'OPQCM associe des représentants de professionnels, des clients et de l'intérêt général dans ses instances et son processus de qualification. La vocation de l'OPQCM est de reconnaître le professionnalisme des Cabinets Conseil\* en tant que personne morale, ou en tant que personne physique, en profession libérale.

La composition, le mode de fonctionnement des instances de l'OPQCM et le processus de qualification respectent la Norme NFX 50 091 d'octobre 2012, qui précise les "Exigences générales relatives aux organismes de qualification d'entreprises" et, en particulier, la politique et les procédures qui garantissent l'indépendance et l'impartialité en termes de ressources et d'organisation de l'OPQCM.

\* Cabinets relevant des codes d'activité NAF : 6202A-6203Z-6311Z-5811Z-5812Z-5813Z-5814Z-5819Z-5821Z-5829A-5829B-5829C-5920Z-6010Z-6020A-6020B-6201Z-6311Z-6312Z-7320Z-0240Z-7021Z-7022Z-7490B-8560Z-7120B-7810Z-7830Z-7112B-7490B-

Ainsi la qualification remplit les rôles suivants pour :

- les clients :
  - donner l'assurance de moyens techniques et humains, de compétences et d'expérience professionnelle (individuelle, collective) suffisants pour réaliser des interventions d'un niveau donné dans des domaines d'activité bien définis ;
  - éclairer le choix de fournisseurs en phase de consultation ;
  - conforter la confiance dans la relation client/fournisseur ;
- 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 ;
- les branches professionnelles :
  - clarifier les bases du professionnalisme nécessaires 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 prestation d'un secteur d'activité.

## 1. Objet du règlement intérieur

Conformément aux statuts de l'ISQ, instance juridique regroupant l'OPQF\* et l'OPQCM, le règlement intérieur de l'OPQCM décrit toutes les modalités liées à la qualification des sociétés et ingénieurs conseil en management, en complément des dispositions prévues par le règlement intérieur de l'ISQ.

Soit :

- Les instances de l'OPQCM et leur fonctionnement,
- Les règles de qualification OPQCM,
- Le processus de qualification.

Le règlement intérieur précise également les conditions dans lesquelles sont délivrés les 2 types de qualification OPQCM :

- La qualification probatoire,
- La qualification professionnelle.

\*OPQF : comité de qualification de la formation professionnelle continue

## 2. Instances de l'OPQCM et leur fonctionnement

Les instances de l'OPQCM sont :

- La Commission d'Instruction : elle instruit les demandes de qualification,
- Le Comité de Qualification : il prend les décisions de qualification,
- L'Instance d'Appel : elle est l'instance représentative compétente pour le traitement des appels et réclamations formulés devant elle ou qui lui sont soumis à l'issue d'un recours amiable, resté sans effet (cf règlement intérieur ISQ).

### 2.1. La Commission d'Instruction : mission, composition, fonctionnement ...

#### Mission

Analyser, instruire et émettre un avis circonstancié et motivé sur les demandes de qualification adressées à l'OPQCM. Cet avis est ensuite soumis à la décision du Comité de Qualification.

#### Composition

La Commission d'Instruction est composée d'instructeurs, 6 au minimum, professionnels reconnus au sein de la profession du conseil.

Les règles de sélection d'habilitation de formation de suivi et d'évaluation des instructeurs sont fixées dans le Guide du recrutement OPQCM.

Les membres de la Commission sont désignés par le Comité de Qualification pour une durée de 3 ans : le Comité veille à garantir l'indépendance, l'objectivité, l'impartialité et le niveau de compétences de la Commission d'Instruction par sa composition.

Les instructeurs siègent à titre personnel et ne peuvent se faire représenter. La qualité de membre de la Commission d'Instruction est incompatible avec celle de membre du Comité de Qualification, du Conseil d'Administration et de l'instance d'appel.

## Evaluation

Une évaluation des instructeurs est réalisée au terme de leur première mission et à la fin de chaque mandat par le Comité de Qualification qui décide de renouveler ou non le mandat. Le nombre de renouvellements n'est pas limité. Si des manquements graves sont portés à la connaissance du Comité, celui-ci peut révoquer sans délai l'instructeur.

## Présidence

Le président de la Commission d'Instruction est nommé par le Comité de Qualification pour une durée de 3 ans renouvelable. Il est responsable de l'animation de la Commission et soumet l'avis porté par celle-ci sur les demandes de qualification à la décision du Comité de Qualification.

## Fonctionnement

La Commission d'Instruction se réunit selon une périodicité décidée par son président. Cette périodicité doit permettre de respecter un délai de 6 mois, à compter de la réception d'un dossier complet du postulant, pour rendre un avis sur sa demande.

En cas de dépassement d'un délai de 6 mois, l'OPQCM doit en justifier la raison auprès du demandeur.

## **2.2. Le Comité de Qualification**

Le Comité de Qualification est l'instance exécutive des décisions de qualification, de proposition et de mise en œuvre des orientations stratégiques validées par le Conseil d'Administration de l'ISQ.

## Mission

La mission du Comité de Qualification est de :

- prendre toutes décisions relatives aux demandes de qualification qui lui sont soumises par la Commission d'Instruction : attribution, refus, report ... ;
- faire, si nécessaire, toute proposition relative à l'évolution des domaines de qualification ;
- donner son avis sur les créations et les définitions des domaines ;
- nommer et révoquer les membres de la Commission d'Instruction OPQCM ;

Les règles en matière de choix des membres, de durée du mandat, de conditions de radiation, démission ou exclusion, de formation, sont décrites dans le Règlement Intérieur de l'ISQ.

## Présidence

Le Comité de Qualification élit son président. Après cette élection, le président du Comité devient vice-président de l'association ISQ.

Ses attributions sont les suivantes :

- Il préside les séances du Comité de Qualification, anime les échanges et débats lors de l'examen des dossiers de demande de qualification et veille au respect de l'impartialité, de l'objectivité, à la représentation de tous les intérêts concernés lors de la prise de décision qui donnera lieu à la signature d'un procès verbal ;
- Dans l'intervalle des sessions du Comité, il prend en cas d'urgence, toutes les mesures propres à en assurer le fonctionnement et à poursuivre la réalisation de son objet. Il en réfère ultérieurement au Comité ;
- Il représente, sur délégation expresse du président de l'ISQ, le Comité auprès des diverses institutions et notamment auprès des pouvoirs publics ;

- Il peut demander à faire inscrire à l'ordre du jour du Conseil d'Administration de l'ISQ, toutes questions relevant de la qualification des conseils en management ;

#### Fonctionnement

Le Comité de Qualification se réunit au moins 4 fois par an sur convocation de son président, ou à la demande du quart de ses membres.

### **3. Règles de qualification de l'OPQCM**

#### **3.1. Types de qualification**

Un cabinet conseil exerçant une activité de conseil en management, peut obtenir 2 types de qualification :

- La qualification probatoire,
- La qualification professionnelle.

Ces 2 qualifications répondent aux conditions suivantes :

#### La qualification probatoire

Une qualification probatoire 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 références ou des références insuffisantes en nombre et/ou en qualité pour les prestations faisant l'objet d'une demande de qualification.

Elle a une durée de validité de un an 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.

#### La qualification professionnelle

Une qualification professionnelle 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.

La qualification professionnelle fait l'objet d'une révision tous les quatre ans. Chaque année, le cabinet de conseil doit remplir une déclaration annuelle d'activité – DAA- qui permet de vérifier que celui-ci continue à satisfaire aux critères de la qualification OPQCM.

#### **3.2. Domaines de qualification**

Les cabinets conseils peuvent postuler selon leurs compétences, dans un ou plusieurs domaines de qualification.

Ces domaines sont répertoriés dans le document : **Domaines de Qualification ISQ-OPQCM.**

D'autres domaines de qualification pourront être définis en fonction de l'adaptation de la qualification aux besoins du marché, sur décision du conseil d'administration.

#### **3.3. Critères de qualification**

### **3.3.1. Critères légaux, administratifs, juridiques**

Ces critères permettent non seulement d'identifier la structure postulante mais également de s'assurer de sa pérennité et de sa capacité à délivrer des prestations de conseil.

#### Critères légaux, administratifs et juridiques

Afin de pouvoir être qualifié, un postulant doit satisfaire aux exigences suivantes :

- être une personne morale, ou physique en profession libérale, française ou non, exerçant des activités de conseil à titre principal ou accessoire;
- être inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés (pour les personnes morales);
- ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité ;
- les dirigeants de fait ou de droit ne doivent pas faire l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle ;
- le ou les dirigeant(s) (ou ses/leurs représentants mandatés) n'a/n'ont pas fait l'objet, depuis moins de 5 ans, d'un jugement ayant autorité de chose jugée et dont il/ils a/ont eu connaissance, constatant sa/leur participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa/leur moralité dans l'exercice de sa profession.
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des impôts et taxes ;
- être en règle avec le code du travail et la convention collective de rattachement
- avoir contracté des assurances couvrant les responsabilités liées à l'exercice des activités concernées pour le ou les domaines de qualification demandés ;
- ne pas appartenir à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit.

#### Pièces justificatives à fournir :

- Statuts de la structure postulante pour les sociétés ;
- Kbis de moins de 6 mois pour les sociétés ;
- Lettre d'engagement du postulant ;
- Extrait de casier judiciaire de moins de 6 mois (pour les sociétés, les dirigeants inscrits sur l'extrait de Kbis) ;
- Attestation URSSAF ;
- Attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- Liste des porteurs de parts ou d'actions pour ceux qui détiennent plus de 10 % du capital social, avec les pourcentages détenus ;
- Plaquette ;
- Contrat type ou les conditions générales d'intervention ou tout autre document contractuel.

Afin de pouvoir être qualifiées, les entreprises étrangères doivent produire, traduits en français, les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent.

Les frais d'instruction du dossier sont à régler à réception de la facture.

### **3.3.2. Critères financiers**

Un postulant doit fournir des informations relatives à l'évolution et à la répartition (entre les activités de conseils et les autres activités) de son chiffre d'affaires sur les 2 derniers exercices clos.

Un demandeur ne peut postuler à la qualification professionnelle que si son chiffre d'affaires en conseil en management est révélateur d'une véritable activité dont on peut apprécier le professionnalisme. L'OPQCM accepte de délivrer la qualification professionnelle à des cabinets conseil dont le CA annuel est supérieur à 50 000 euros et le chiffre d'affaires par domaine de 40 000 euros.

#### Pièces justificatives à fournir :

- Bilan et compte de résultats des 2 derniers exercices (pour les sociétés) ou business plan, le cas échéant.
- Appel de la cotisation foncière des entreprises pour la dernière année (pour les professions libérales).
- Déclaration des revenus non commerciaux et assimilés (2035) de la dernière année (pour les professions libérales).

### **3.3.3. Critères techniques**

#### 3.3.3.1. Critères liés aux moyens humains

Le Postulant doit disposer en propre de ressources humaines. Il doit fournir des informations sur son effectif (nombre total de dirigeants juridiques et opérationnels, nombre de dirigeants exerçant la profession de conseil, nombre total de consultants, et sur ses intervenants extérieurs (honoraires) amenés à intervenir auprès de ses clients dans les domaines demandés.

#### 3.3.3.2. Compétence et expérience des dirigeants et consultants

Le postulant doit justifier de compétences suffisantes: au moins un dirigeant ou consultant ayant la capacité à intervenir dans le ou les domaine(s) demandé(s), à partir des éléments suivants : formation initiale ou continue, habilitations, expérience professionnelle.

#### Pièces justificatives à fournir :

- Liste des dirigeants et des consultants.
- CV des dirigeants et des consultants.
- Etats DADS-U et DAS 2 pour les 2 dernières années (pour les sociétés, le cas échéant pour les professions libérales)...

#### 3.3.3.3. Recours à la sous-traitance

Le postulant doit signaler la partie du chiffre d'affaire réalisée en sous-traitance par d'autres organismes de conseil, pour chaque domaine de qualification demandé.

Lorsqu'il fait appel à la sous-traitance dans une activité pour laquelle il demande/a obtenu une qualification, un postulant/qualifié s'engage à recourir à un sous traitant ayant les compétences et les moyens appropriés reconnus par le postulant/ qualifié. Il vérifie que le sous-traitant possède une RCP pour les prestations qu'il va exécuter.



### 3.3.4. Critères portant sur les références

Pour chaque domaine de qualification demandé, un postulant doit présenter des références d'une **ancienneté inférieure à 2 ans**.

Le postulant doit fournir **3 références détaillées** dont les clients sont différents de ceux indiqués sur la liste des principaux contrats.

Ces références doivent permettre d'apprécier ou d'identifier :

- Les objectifs de la mission, et dans quelle mesure ils ont été atteints ;
- Le(s) intervenant(s) ;
- L'adéquation entre cette mission et le domaine de qualification demandé ;
- Sa taille, son importance (durée et montant des honoraires perçus) ;
- La période de réalisation et la durée ;
- La perception du client quant à la qualité de l'offre, les relations avec le postulant et ses consultants, le déroulement de la mission.

Les références font l'objet **d'un sondage aléatoire** auprès d'un client par domaine.

Pièces justificatives à fournir :

- Une liste des principaux contrats/références client des deux dernières années.
- Pour les références détaillées à présenter, fournir soit les attestations selon le modèle « ISQ-OPQCM », soit des témoignages de satisfaction du cabinet conseil dont les items permettent l'appréciation de la satisfaction client. Dans les deux cas, les témoignages doivent être signés par les clients concernés.

### 3.4. Cas des cabinets multi-entreprises

**Nota Bene : Les sociétés et les cabinets de conseil ont la capacité à mobiliser les consultants compétents pour qu'ils interviennent dans chacun de leurs sites, à la demande de leurs clients. Par conséquent, c'est la structure que l'on qualifie, et il n'est pas nécessaire de prévoir l'existence d'une organisation multi sites.**

#### 3.4.1. Définition d'un cabinet multi-entreprises centralisé

Une organisation multi-entreprises centralisée est définie comme une organisation présentant :

- une fonction centrale identifiée par laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- ainsi qu'un réseau d'entreprises au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement effectuées.

Une organisation multi entreprises n'a pas besoin d'être une entité juridique unique, en revanche tous les entreprises doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisation et faire l'objet d'un système de management commun qui est défini et soumis en permanence au pilotage et à la responsabilité de la fonction centrale.

La fonction centrale bénéficiaire du certificat de qualification est identifiée comme étant responsable du respect par les autres entreprises des exigences liées à la qualification.

Il sera fait mention sur le certificat de qualification de l'entreprise responsable et de la liste de toutes les entreprises qualifiées.

### **3.4.2. Conditions de délivrance de la qualification pour les cabinets multi entreprises centralisés**

Le cabinet multi entreprises identifie la fonction centrale et toutes les structures (entreprises, filiales...) qui ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale et qui font l'objet d'un système de management commun.

Le cabinet présente son mode de fonctionnement : lien avec la fonction centrale de chaque structure, système de management et de pilotage, méthodes de mutualisation (ingénierie, coordination, contenus des missions, mobilité des consultants, suivi de la satisfaction client,...).

Dans le cas où le cabinet multi-entreprises ne demande qu'un seul domaine, chaque entreprise doit fournir 3 références portant sur ce domaine (article 3.3.4).

Dans tous les autres cas, chaque entreprise devra fournir 3 références sur au moins un des domaines demandés mis en œuvre dans son périmètre.

Dans les deux cas, une seule entreprise représentative des domaines demandés fera l'objet d'une instruction sur place, à l'initiative de l'instructeur ; en cas de doute, l'instructeur pourra procéder à l'instruction d'une autre entreprise.

## **4. Le processus de qualification**

### **4.1. Information et engagement du demandeur**

**Avant de formuler sa demande**, le demandeur prend connaissance du présent règlement intérieur, de la nomenclature détaillée des domaines de qualification, du dossier de demande de qualification, comprenant la lettre d'engagement à signer par tout postulant à la qualification, et du code de conduite professionnelle.

Ces documents sont **accessibles sur le site internet de l'OPQCM**. Ils peuvent aussi être expédiés par le secrétariat général de l'organisme par courriel ou voie postale.

Sa demande est instruite après déclaration écrite de sa part, reconnaissant :

- qu'il a effectivement pris connaissance des textes cités plus haut et en accepte les dispositions.
- qu'il s'engage à respecter les conditions administratives et financières de l'ISQ.

### **4.2. L'étude de recevabilité du dossier**

Un accusé de réception est systématiquement adressé au Postulant dès réception de son dossier (sous 48h).

Le Chargé de Mission OPQCM effectue un examen du dossier du Postulant afin de vérifier en particulier que :

- a) Le dossier de demande est complet ;
- b) La langue du dossier est le français ;
- c) Le domaine d'activité du postulant est en adéquation avec le ou les domaine(s) de qualification demandé(s).

En cas de dossier incomplet, le Chargé de Mission OPQCM, dans un délai ne pouvant excéder 3 mois à partir de la date de réception de la demande, en informe le Postulant et réclame, par écrit, les compléments nécessaires.

Lorsque le dossier est complet, le Chargé de Mission OPQCM se prononce sur sa recevabilité administrative et en informe le postulant par écrit.

#### **4.3. L'instruction de la demande de qualification**

Le Chargé de mission OPQCM désigne un Instructeur compétent pour mener l'instruction de la demande de qualification.

L'instruction s'effectue sur la base de l'examen du dossier Postulant et des pièces justificatives l'accompagnant, en s'appuyant sur les recommandations du guide de l'Instruction.

Une rencontre avec le Dirigeant de la structure est également prévue pour évaluer « sur le terrain » les informations transmises (uniquement dans le cas d'une 1<sup>ère</sup> demande de qualification).

En cas d'impossibilité majeure, un entretien téléphonique avec le dirigeant est indispensable.

Un client par domaine est interrogé par l'OPQCM sur les conditions de réalisation des missions correspondantes.

La Commission d'Instruction entend les commentaires des instructeurs sur chacun des dossiers à instruire et émet un avis collectif sur chacun d'eux.

#### **4.4. La décision de qualification**

L'état des dossiers (document synthétique reprenant les avis de la commission) est présenté au Comité de Qualification par le Président de la Commission d'Instruction.

L'examen de la demande par le Comité de Qualification est subordonné au paiement préalable par le Postulant des frais afférents.

Le Comité de Qualification prend, selon les règles définies dans le Règlement Intérieur de l'ISQ, la décision de qualification, de refus, de report ou de suspension.

Les fiches d'instruction et de synthèse sont signées par l'instructeur, les présidents de la Commission d'Instruction et du Comité de Qualification. L'attribution, le refus, le report ou la suspension sont notifiés aux demandeurs par courrier individuel.

Si la demande est rejetée, les motifs de ce refus sont précisés dans le courrier.

#### **4.5. Délivrance du certificat de qualification**

La décision de qualification se concrétise par la délivrance d'un certificat de qualification et par la publication des coordonnées du qualifié et de ses qualifications sur l'annuaire et le site Internet de l'OPQCM, dans le respect de l'article 4.3.5 de la norme NFX50-091.

Il sera également fait mention sur le certificat de qualification de tous les sites et/ou de toutes les entreprises faisant l'objet de la qualification.

Les certificats sont signés par le président de l'ISQ.

Le **Code de conduite professionnelle** et la charte graphique précisent les obligations du Qualifié quant à l'usage de sa qualification.

#### **4.6. Contrôle annuel : Déclaration annuelle d'activité**

Les qualifiés sont tenus de retourner à l'OPQCM dans les délais demandés la déclaration annuelle d'activité qui leur aura été adressée.

Celle-ci fera l'objet d'un examen par le Chargé de Mission et sera transmise à un instructeur en cas d'écart constaté sur les critères de qualification.

Les décisions éventuelles modifiant les qualifications précédemment accordées sont prises par le Comité de Qualification.

Le non-respect de cette exigence entraîne une suspension de la qualification.

A l'issue de la procédure de suivi annuel, l'OPQCM réédite un certificat de qualification actualisé.

#### **4.7. La procédure de révision**

Six mois avant l'échéance de sa qualification, probatoire ou professionnelle selon le cas, le Chargé de Mission OPQCM transmet un dossier de demande de qualification complet au Qualifié.

Cette demande donnera lieu à une nouvelle instruction (sans visite du Qualifié par l'Instructeur).

L'examen de ce dossier donne lieu à des frais de renouvellement.

Le renouvellement suit le même processus que la qualification et aboutit au maintien, à la modification, à la suspension ou au retrait de la qualification.

À l'issue de la procédure de renouvellement, l'OPQCM réédite un certificat de qualification actualisé.

**L'instruction de la demande de renouvellement et son examen par le Comité de Qualification doivent impérativement avoir lieu avant la date d'échéance du certificat en cours.**

Le certificat devient caduc dès que sa date d'échéance est dépassée.

#### **4.8. Traitement des appels et réclamations**

Tout demandeur ou qualifié peut contester (appel), dans un délai qui ne peut excéder 2 mois à partir de la date de notification, une décision prise par l'organisme à son encontre. Cette contestation doit être formulée par écrit et envoyée par courrier recommandé avec A/R, ainsi qu'être argumentée pour être traitée.

Un client ou un tiers peut également déposer une réclamation à l'encontre d'un qualifié.

##### **4.8.1. Appels**

À la suite du dépôt d'une contestation émanant d'un postulant ou d'un qualifié, l'OPQCM propose le réexamen de son dossier par le Comité de Qualification, dans le cadre d'une procédure de recours amiable.

Le postulant ou qualifié peut aussi demander que son dossier soit présenté directement à l'Instance d'Appel, cette présentation restant de droit au cas où la décision sur le recours amiable ne le satisferait pas.

L'Instance d'Appel prend sa décision à la suite d'une procédure contradictoire au cours de laquelle le Postulant ou le Qualifié et le Comité de qualification apportent par écrit les arguments, explications, informations complémentaires nécessaires. Ils ont la possibilité d'être entendus.

L'OPQCM notifie sa décision par écrit au postulant ou au qualifié et informe le plaignant des suites données à sa réclamation, dans un délai maximum de 6 mois

à compter du dépôt de la réclamation.

À défaut de réponse dans un délai de 6 mois, il en justifie auprès du postulant ou qualifié.

#### **4.8.2. Réclamations**

Lorsqu'un client ou un tiers dépose une réclamation, elle fait l'objet d'une instruction spécifique par l'OPQCM. Cette instruction peut nécessiter l'intervention d'un expert pour analyser les griefs et éclairer sur les faits invoqués.

L'exposé des griefs du plaignant, l'avis de l'expert éventuel et les réponses du qualifié à ces divers éléments sont soumis au comité de qualification ou directement à l'instance d'appel qui statue.

L'OPQCM notifie sa décision par écrit au qualifié et informe le plaignant des suites données à sa réclamation, dans un délai de 6 mois à compter du dépôt de la réclamation.

À défaut de réponse dans un délai de 6 mois, il en justifie auprès du plaignant.

### **4.9. Conditions de retrait et de suspension de la qualification**

#### **4.9.1. Suspension**

Une suspension de la qualification peut intervenir dans les cas suivants :

- le Qualifié n'informe pas l'OPQCM de la modification substantielle de ses caractéristiques (structure, activité, moyens), susceptibles d'entraîner la remise en cause de ses qualifications.
- Le Qualifié ne transmet pas de déclaration annuelle d'activité dans les délais voulus.
- Le qualifié ne transmet pas son dossier de renouvellement complet dans les délais voulus.

#### **4.9.2. Retrait**

- Tout Qualifié ne respectant pas les critères de qualification et les obligations du Code de conduite professionnelle se voit retirer sa qualification.
- Tout qualifié peut se voir retirer sa qualification par le comité de qualification à l'issue de l'instruction d'une réclamation.
- Tout Qualifié qui a 6 mois de retard dans ses règlements à l'OPQCM, après deux rappels infructueux, se voit retirer sa qualification.
- Tout Qualifié qui a fourni à l'OPQCM des renseignements erronés, qui a modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat de qualification, qui fait état de domaines de qualification non attribués, ou qui se rend coupable de faute professionnelle, peut se voir retirer ce certificat ou suspendre sa validité suivant la gravité des faits.
- La même sanction peut être appliquée aux cabinets conseil qui se sont rendus coupables de faits délictueux en rapport avec leur profession.
- Après, au plus 6 mois de suspension, sans nouvelle de la part du qualifié concerné, la ou les qualification(s) est/sont retirée(s).
- Après, au plus 6 mois de suspension pour la DAA, et deux mois pour le renouvellement, sans nouvelle de la part du qualifié concerné, sa qualification est retirée.

Les sanctions sont prises par le Comité de Qualification.