


Assistance à Maîtrise d'Ouvrage  
pour les projets d'infrastructures  
routières ferroviaires et urbaines

# MANUEL QUALITE



SIGNATURES	
Rédacteur : P. ORTEGA	
Vérificateur : X. MORIN	
Approbateur : F. GOYET	

Version V1 actualisé Avril 2010

# SOMMAIRE

1. Engagement d'INFRA CONSULTING .....	3
2. Objectif de la démarche mise en place.....	4
3. Processus qualité des prestations d'INFRA CONSULTING.....	5
3.1. Prestations attendues - Prestations Voulues .....	5
3.2. Prestation réalisée.....	6
3.3. Prestation perçue .....	8
4. Management de la Démarche Qualité .....	8
5. Qualification d'INFRA CONSULTING.....	9

## 1. Engagement d'INFRA CONSULTING

---

INFRA CONSULTING est une société d'ingénierie spécialisée en Assistance à Maîtrise d'Ouvrage.

Composée de quatre personnes, cette société est organisée de la manière suivante :

- Directeur Gérant : Frédéric GOYET,
- Directeur de projet AMO : Patrice ORTEGA,
- Ingénieur AMO : Xavier MORIN,
- Assistante de direction : Sandrine MOTTET.

Afin d'assurer à ses clients publics et privés des prestations réalisées conformes à leurs attentes, INFRA CONSULTING a mis en place une organisation permettant de s'assurer de la bonne adéquation entre les objectifs clients et l'offre de prestation.

Cette organisation, sans pour autant être matérialisée par une certification ISO, n'en est pas moins mise en place et formalisée.

Le présent manuel vise à présenter celle-ci.



Frédéric GOYET, Directeur Gérant

## 2. Objectif de la démarche mise en place

---

La démarche mise en place est partagée par l'ensemble des collaborateurs d'INFRA CONSULTING et va bien au-delà de l'engagement du Directeur Gérant.

Celle-ci est animée par Patrice ORTEGA, Frédéric GOYET assure le rôle d'auditeur.

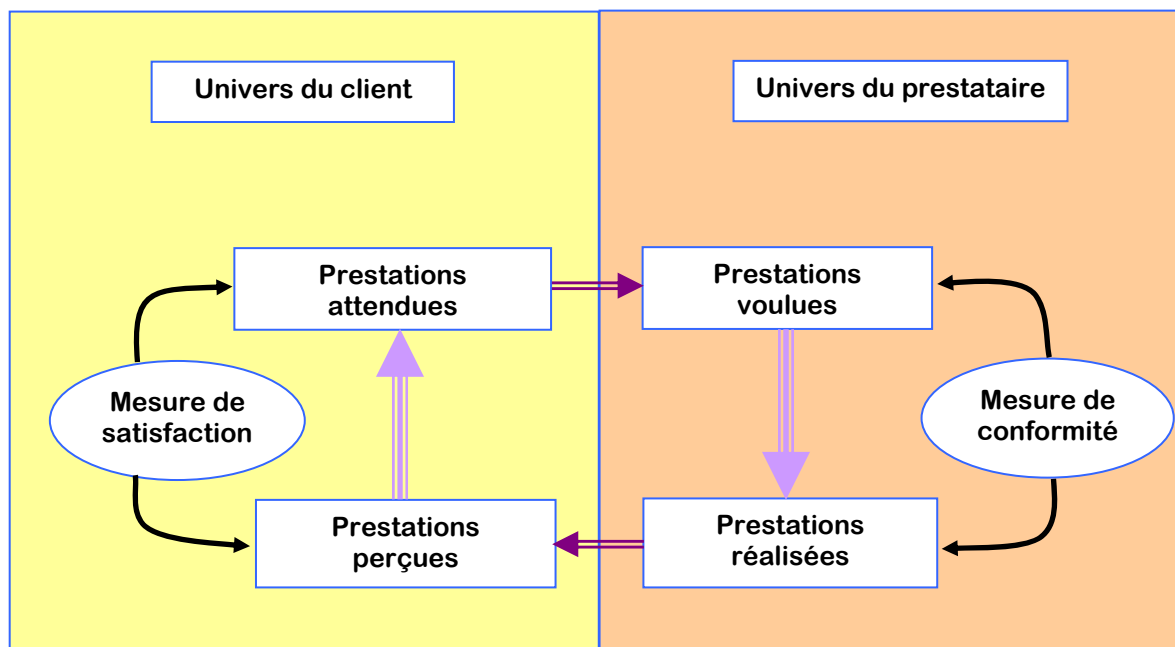
Ils ont au cours de leur carrière, exercé leurs activités au sein d'entreprises certifiées ISO et assuré les rôles de :

- ✓ Rédacteur et pilote de processus,
- ✓ Relai de l'animateur qualité auprès de personnels encadrés,
- ✓ Auditeur qualité des processus.

L'objectif de la démarche mise en place au sein de l'entreprise vise à assurer que les prestations réalisées correspondent aux prestations attendues.

### 3. Processus qualité des prestations d'INFRA CONSULTING

Le cycle des prestations réalisées par INFRA CONSULTING est défini schématiquement ci-après.



#### 3.1. Prestations attendues - Prestations Voulues

Le service attendu par le client est exprimé par celui-ci au moyen d'une demande verbale ou écrite pouvant être formalisée dans le cadre d'une procédure d'achat ou au travers du Code des Marchés Publics.

En réponse INFRA CONSULTING produit un devis des prestations proposées ou une offre structurée conforme à l'appel d'offres correspondant. Cette proposition s'inscrit complètement dans la démarche qualité de l'entreprise. Au-delà des éléments financiers, la proposition établie comprend :

- ✓ La formalisation de la demande,
- ✓ La compréhension par INFRA CONSULTING de l'attente pour une reformulation du besoin,
- ✓ L'expression de la méthodologie et de l'organisation spécifiques proposées,
- ✓ La forme et le contenu du rendu des prestations,
- ✓ Les personnels affectés et leurs rôles,
- ✓ Les attentes d'INFRA CONSULTING vis-à-vis du client pour réaliser les prestations,
- ✓ Les délais partiel et global de réalisation,
- ✓ Les éléments de rémunération détaillés.

Le contenu de la proposition ainsi défini est commun à chaque demande de prestations et revêt la forme suivante :

- ✓ Références, objet, date,
- ✓ Objet de la mission,
- ✓ Forme et contenu des prestations,
- ✓ Eléments à fournir par le client pour réaliser les prestations,
- ✓ Moyens et organisation proposés,
- ✓ Délai de réalisation,
- ✓ Proposition détaillée des honoraires,
- ✓ Signature par le Directeur Gérant.

Pour les besoins exprimés par le biais d'un appel d'offres public ou d'un cadre de réponse à une procédure d'achat, le mémoire justificatif fourni à l'appui du dossier d'offre reprend les thèmes décrits ci-avant.

Afin de s'assurer que la proposition transcrive les prestations attendues en prestations voulues, celle-ci fait systématiquement l'objet d'un dialogue avec le client au moment de sa remise afin de s'assurer que l'expression du besoin faite par INFRA CONSULTING est la traduction complète des prestations attendues. En cas de besoin, à l'issue du dialogue le devis est modifié puis représenté au client qui valide la bonne traduction de ses attentes en contractualisant sa demande avec INFRA CONSULTING.

Les rédacteurs des propositions pour l'entreprise sont F. GOYET et P. ORTEGA.

La vérification des propositions est assurée par F. GOYET dont la signature sur celle-ci matérialise le contrôle effectué de l'expression du besoin voulu.

### 3.2. Prestations réalisées

---

La réalisation des prestations s'appuie sur les compétences des personnels d'INFRA CONSULTING dans un référentiel d'organisation standard décliné pour chaque affaire.

Ci-après est présenté ce référentiel standard décliné en sous thèmes décrivant le processus de réalisation depuis la commande jusqu'à la réception des prestations.

#### **Prise en charge de l'affaire par le responsable désigné**

Une fois la commande établie par le client, le Directeur Gérant transmet celle-ci au responsable qu'il désigne dans l'offre. Cette transmission s'accompagne d'une réunion de travail visant à relire la proposition pour s'assurer de la bonne compréhension des attentes du client par le responsable d'affaire. Celui-ci assure la production de la prestation vis-à-vis du client en étant son interlocuteur unique tant vis-à-vis :

- ✓ Des autres personnels d'INFRA CONSULTING pouvant assurer une partie de la production en assistance transversale,
- ✓ Des prestataires extérieurs (sous-traitants ou cotraitants).

## **Organisation des documents produits**

Chaque document produit fait l'objet d'un enregistrement informatique. Celui-ci est daté, numéroté, permettant ainsi de suivre son évolution matérialisée par des fichiers informatiques enregistrés sur le serveur de l'entreprise. Celui-ci fait l'objet de sauvegardes hebdomadaires et d'une assistance 24/24h par un prestataire spécialisé.

Chaque affaire est organisée suivant la même arborescence décrite ci-après :

### **Dossier « Année – numéro d'ordre – Nom client – Objet »**

- Dossier commande
  - Proposition
  - Commande
- Données d'entrée
- Espace Travail
- Documents livrés
  - Versions minutes
  - Version définitive
- Correspondance
  - Courriers
  - Courriels

## **Production des documents**

Chaque document produit fait l'objet d'un contrôle extérieur avant son envoi au client. Le contrôle extérieur est organisé comme suit :

<b><u>Producteur</u></b>	<b><u>Contrôle extérieur métier</u></b>
F. GOYET	P. ORTEGA et/ou X. MORIN
P. ORTEGA	F. GOYET et/ou X. MORIN
X. MORIN	F. GOYET et/ou P. ORTEGA
Prestataires extérieurs	Responsable d'affaire Infra Consulting

Le contrôle extérieur est réalisé par comparaison entre le contenu de la commande et le contenu des documents.

Les thèmes du contrôle extérieur et leur contrôleur sont les suivants :

- ✓ Conformité vis à vis commande : F. GOYET
- ✓ Mise en forme générale et graphisme : X. MORIN
- ✓ Contenu technique : F. GOYET, X. MORIN et P. ORTEGA

L'ensemble des compétences techniques d'INFRA CONSULTING sont détenues à minima par deux des trois ingénieurs et permettent d'assurer systématiquement que le contrôle extérieur n'est pas le producteur.

### 3.3. Prestation perçue

---

La prestation fait l'objet de deux temps de livraison.

Le premier temps correspond à la remise du livrable minute ; Celui-ci préalablement à sa diffusion a fait l'objet d'un contrôle externe par INFRA CONSULTING. INFRA CONSULTING engage le dialogue avec le client afin de mesurer la satisfaction ou le décalage éventuel entre la prestation attendue et la prestation perçue.

A l'issue de ce dialogue, les éventuelles corrections sont effectuées et les livrables définitifs sont livrés au client.

## 4. Management de la Démarche Qualité

---

Tous les écarts constatés sont corrigés en temps réel. Au-delà de leur traitement, ils font l'objet d'une consolidation annuelle par l'animateur qualité ; Celui-ci propose les éventuelles modifications du référentiel standard à l'approbation du Directeur Gérant et le cas échéant coordonne leur mise en place.

Le Directeur Gérant réalise une revue de personnel semestrielle au cours de laquelle sont envisagées et mise en place les mesures correctrices organisationnelles ainsi que les actions de formation.

Le manuel qualité fait l'objet d'une relecture annuelle par l'animateur au cours de laquelle il procède à la mise à jour de celui-ci.

## 5. Qualifications d'INFRA CONSULTING

---

Les qualifications attribuées par l'OPQIBI ont pour objet de reconnaître la compétence et le professionnalisme d'un prestataire d'ingénierie (personne morale).

Elles attestent de la capacité d'une structure à réaliser, à la satisfaction de clients, les prestations pour lesquelles elle est qualifiée.

Elles ont pour objectif de sécuriser les clients (Maîtres d'Ouvrages, donneurs d'ordre) dans leurs choix de fournisseurs.

### **Reconnaissance Officielle**

La qualification de l'OPQIBI est officiellement reconnue :

- ✓ Par les protocoles que l'OPQIBI a signés avec les Ministères de l'Industrie, de l'Équipement et de l'Environnement,
- ✓ Par le Code des Marchés Publics, qui cite expressément les certificats de qualification comme preuves de compétence des candidats aux marchés pouvant être demandées voire exigées par les Maîtres d'Ouvrages (Art 45 – Décret n°2006-975 du 1er Août 2006),
- ✓ Par le fascicule de documentation relatif aux OQE de prestations intellectuelles, édité par l'AFNOR (FD x 50-90),
- ✓ Par la norme AFNOR NF X50-091, relative au fonctionnement des organismes de qualification,
- ✓ Par les syndicats professionnels de l'Ingénierie : CICF et SYNTEC INGENIERIE.

INFRA CONSULTING s'est engagée dans une démarche de qualification auprès de l'OPQIBI qui a abouti à l'obtention en Juin 2006 de qualifications et qualifications probatoires.

En Juin 2008, l'OPQIBI a renouvelé à l'issue de son audit, les qualifications détenues par INFRA CONSULTING. Les certificats correspondants sont en annexe



**Certificat de Qualification N° 06 06 1817**

Délivré le : 01/04/2010 (valable un an)

Nom ou dénomination : **INFRA CONSULTING**  
Adresse : **15 avenue Victor Hugo**

Code postal, ville : **26000 VALENCE**

Téléphone : **0475437346**  
Télécopie : **0475437933**

E-mail : **infraconsulting@nerim.net**  
Site internet : **www.infraconsulting.fr**

Forme juridique : **SARL**  
Registre du commerce : **ROMANS 445 041 742**  
Capital social en € : **33 000**  
Appartenance : **NEANT**

N° siren : **445041742**  
Code NAF : **7112B**  
Assurance(s) : **GAN**

Chiffre d'affaire H.T. pour 2008 en K€ :  
Effectifs permanents déclarés pour 2008 :

**548**  
**4**

Personne(s) ayant le pouvoir d'engager la structure :  
**Monsieur GOYET Frédéric**

Fonction :  
**Gérant**

**Qualification(s) attribuée(s) sur la base du référentiel de l'OPQIBI  
valable(s) jusqu'au : 01/04/2014**

*(Sous réserve des contrôles annuels effectués par l'Organisme)*

**01 Assistance à Maîtrise d'ouvrage (AMO)**

0103 AMO en technique

0104 AMO en exploitation et maintenance

0109 Conduite d'opération

**02 Programmation**

0201 Programmation générale

0202 Programmation technique détaillée

Signature du Responsable

Cachet de l'OPQIBI

Le Président de l'OPQIBI

**OPQIBI**  
L'INGÉNIERIE QUALIFIÉE  
104 rue Réaumur  
75002 PARIS  
☎ 01 55 34 96 30 - 📠 01 42 36 51 90

Jean-Luc MANGIN

