



Engagement de service - Réalisation de prestations d'ingénierie appliquées à la maîtrise d'oeuvre de projets (bâtiment et infrastructure) - REF 144

Dernière mise à jour : le 22 octobre 2014 par AFNOR Certification

Délivré par :

AFNOR Certification (certification)

accréditation n° 5-0030

Liste des sites accrédités et portées disponibles sur <https://www.cofrac.fr>

Ce signe ne bénéficie pas de la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Domaine d'application :

Prestations d'ingénierie appliquées à la maîtrise d'oeuvre de projets (bâtiment et infrastructure) par les sociétés d'ingénierie.

Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Le présent référentiel s'applique à l'ensemble des prestations des services d'un bureau d'ingénierie et concerne les activités :

- Réalisation de prestations d'ingénierie appliquées à la maîtrise d'oeuvre de projets (bâtiment et infrastructure), l'environnement, la gestion de maintenance et d'exploitation du patrimoine, l'ordonnancement-pilotage-coordination (OPC*), la coordination de la sécurité et la protection de la santé (SPS*), aux études d'exécution (tous corps d'état).

Le présent référentiel décrit des engagements de service à destination des clients. Les engagements sont respectés au sein de l'entreprise par

l'ensemble des collaborateurs des services opérationnels et organisationnels.

Ce référentiel est accessible à toute entreprise exerçant toutes ou partie des activités décrites ci-dessus.

La certification comporte 2 phases distinctes : 1. L'élaboration et la validation du référentiel -> Lors de cette phase, l'entreprise ou la profession, en collaboration avec AFNOR Certification, identifie les attentes des ses clients et détermine ses engagements de service regroupés dans un référentiel. AFNOR Certification se charge de la validation du référentiel jusqu'à l'accréditation du référentiel auprès du COFRAC. 2. La certification des engagements de service -> Pendant cette phase de certification, AFNOR Certification s'assure du respect de chacun des engagements du référentiel et du respect des dispositions d'organisation et de pilotage.

Critères de confiance :

| | |
|--|--|
| Contrôles de la qualité des études et prestations | Pas de vérification |
| Prise en compte de la satisfaction client | oui |
| Suivi annuel des titulaires de la marque | non |
| Contrôle de la qualité des services associés | Pas de contrôle Audit de dossier par sondage |
| Suivi annuel de la qualité des services associés | non |
| Service associé : prise en compte de la satisfaction client | non |
| Vérification des assurances requises par l'activité concernée | oui |
| Vérification annuelle des assurances | oui |
| Vérification de l'existence légale du professionnel | oui |
| Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel | oui |
| Traitements des réclamations ou recours formulés auprès de l'organisme | Existence de procédures relatives aux réclamations |

Caractéristiques détaillées :

| | |
|-------------------------------------|--|
| Famille de signe | Etudes & assistance |
| Type de maître d'ouvrage | Une entreprise |
| Cadre de référence | Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation. Accréditation selon la norme NF EN 45011. |
| Dossier | Lettre d'engagement (modèle fourni par AFNOR Certification). |
| Audit | Audit sur site |
| Modalités de décision d'attribution | Experts d'AFNOR Certification |
| Durée de validité (en mois) | 36 |

| | |
|--------------------------------|-----------------------|
| Modalités de suivi | Audit de surveillance |
| Périodicité du suivi (en mois) | 12 |

@ Agence Qualité Construction 2021.

1001signes.qualiteconstruction.com