



**REGLES DE CERTIFICATION
QUALIOPi - ISO 17065**

VERSION R

La Seyne-sur-Mer le **03/07/2023**
Le Président de Label Qualité Système

Joseph BUSCAINO

LABEL QUALITE SYSTEME
S.A. Capital 37 000 €
Av. de Bruxelles - 25, allée de Berlin
83500 LA SEYNE-SUR-MER - Tél. 04 94 63 57 62
N° TVA intracommunautaire FR 77 478 514 052
Siret 478 514 052 00024 - NAF 742 C

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| OBJET | 3 |
| DOCUMENTS APPLICABLES | 3 |
| DEFINITIONS | 3 |
| DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION | 3 |
| 1. DEMANDE DE CERTIFICATION | 4 |
| 2. ENVOI DU FORMULAIRE D'INFORMATIONS RELATIVES A L'ENTREPRISE | 4 |
| 3. ANALYSE DE FAISABILITE | 4 |
| 4. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION | 5 |
| 4.1. Audit de certification Qualiopi..... | 5 |
| 4.2. Pré-audit | 5 |
| 4.3. Cas des organismes multisites..... | 5 |
| 4.4. Demande de certification après un refus de certification | 6 |
| 5. SELECTION ET NOMINATION DE L'EQUIPE D'AUDIT | 6 |
| 6. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE | 7 |
| 6.1. Conduite de la réunion d'ouverture : | 7 |
| 6.2. Déroulement de l'audit..... | 8 |
| 6.3. Réunion de clôture | 8 |
| 7. ETABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT | 9 |
| 7.1. Non-conformités | 9 |
| 7.2. Traitement des non-conformités | 10 |
| 7.3. Rapport d'audit | 10 |
| 8. DECISION DE CERTIFICATION | 11 |
| 9. AUDITS DE SUIVI DE LA CERTIFICATION | 11 |
| 9.1. Audit de surveillance RNQ | 12 |
| 9.2. Maintien de la certification | 12 |
| 10. AUDITS DE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION | 12 |
| 11. CAS PARTICULIERS | 13 |
| 11.1. Transfert d'un dossier Référentiel National Qualité (Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail) | 13 |
| 11.2. Audit d'extension..... | 14 |
| 11.3. Audit complémentaire..... | 14 |
| 12. MODIFICATIONS DES CERTIFICATIONS EN COURS | 14 |
| 12.1. Notification des modifications émanant du client certifié | 14 |
| 12.2. Cas de perte du NDA..... | 15 |
| 13. UTILISATION DES TICS | 15 |
| 14. APPEL | 16 |
| 15. PLAINTES | 16 |
| 16. PARTICIPATION D'EXPERTS TECHNIQUES ET D'OBSERVATEURS A DES AUDITS | 16 |
| 17. INFORMATION DES CLIENTS CONCERNANT LES MODIFICATIONS LIEES A LA CERTIFICATION | 17 |
| 18. RESPONSABILITE LABEL QUALITE SYSTEME | 17 |
| 19. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO | 17 |
| 20. REGLES D'UTILISATION DE L'ACCREDITATION COFRAC | 18 |
| 21. REGLES D'UTILISATION DU LOGO QUALIOPi | 18 |

OBJET

Cette procédure décrit les modalités de gestion d'une demande de certification d'un client, elle décrit l'ensemble des étapes à respecter conformément aux exigences de la norme **ISO 17065**.

DOCUMENTS APPLICABLES

IAF MD 5 : Temps d'audits

IAF MD 1 Certification multi-sites

IAF MD 2 Transfert d'une certification sous accréditation de système de managements

ISO 17065 - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

CERT CPS REF 46 - Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences

DEFINITIONS

1. **Conformité** : Satisfaction d'une exigence / critère.
2. **Non-conformité** : Non-satisfaction d'une exigence ou absence de preuve(s).
3. **Non-conformité mineure** : Non-conformité qui affecte la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée (RNQ).
4. **Non-conformité majeure** : Non-conformité qui affecte la prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée (RNQ).
5. **Expert technique** : Personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifiques.

DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de certification est articulé autour des 10 étapes suivantes :

1. Demande de certification d'un client
2. Envoi du formulaire d'informations relatives à l'entreprise
3. Analyse de faisabilité
4. Proposition commerciale de certification
5. Selection et nomination de l'équipe d'audit
6. Audit de certification initiale
7. Etablissement du rapport d'audit et contrôle
8. Contrôle puis décision de certification
9. Audits de **surveillance** de la certification
10. Audit de renouvellement

Le point 11 **abordera les cas particulier**

11. Cas particuliers

1. DEMANDE DE CERTIFICATION

Suite au premier contact (réception du formulaire F01-11, demande email ou téléphonique), LABEL QUALITE SYSTÈME fait parvenir au client un questionnaire F01-11 « Informations relatives à l'entreprise RNQ ».

2. ENVOI DU FORMULAIRE D'INFORMATIONS RELATIVES A L'ENTREPRISE

Ce formulaire (F01-11) permet :

- d'identifier l'entreprise (nombre de site, localisation,...),
- de connaître son activité et son organisation,
- de déterminer le domaine d'activité couvert par la certification,
- d'identifier les besoins de l'entreprise
- d'établir une analyse de faisabilité
- d'établir la proposition commerciale

L'ensemble de ces informations est validé par un représentant du client.

3. ANALYSE DE FAISABILITE

A réception de la fiche d'information, LQS établit une « **fiche de suivi** » F01-26 qui permet de synthétiser les éléments envoyés, de vérifier la possibilité pour LQS de réaliser la prestation de certification et d'établir les conditions de prestation.

La fiche de **suivi** se base sur le **Référentiel National Qualité** :

- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national
- Décret no 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- Décret no 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- Décret no 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- Guide de lecture du Référentiel national qualité dans sa dernière version

LQS avant d'établir la **fiche de suivi** vérifie les éléments suivants :

- Confirmation que les activités certifiées du client entrent dans le cadre de la portée de l'accréditation de l'organisme de certification ;
- La réalité et la cohérence des informations transmises par le client et son existence.

LQS vérifie la cohérence des informations administratives **si les documents préables à la rédaction de la proposition commerciale ont été communiqués (NDA, KBIS, SIREN de moins de 3 mois, BFF ou attestation sur l'honneur, Chiffre d'affaires..)** un nouvel entrant est défini comme un organisme venant de créer son activité et n'ayant pas encore déclaré son premier Bilan Pédagogique et Financier.

La **fiche de suivi** détermine :

- les **temps d'audit**
- le **libellé et le périmètre de certification**
- l'**équipe d'audit pressentie**
- la **période d'audit**

- les membre du comité de certification préssentis

4. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION

4.1. Audit de certification Qualiopi

Sur la base de la fiche de suivi, LQS établit une « **proposition commerciale** » (F01-12) de certification.

Cette proposition indique le champ et le périmètre de la certification proposée, le ou les site(s) à auditer, l'offre technique et commerciale. Elle est envoyée au client accompagnée des conditions générales de vente ainsi que des règles de certification.

L'offre de certification couvre l'ensemble du cycle de certification, à l'exclusion de tout audit ou intervention complémentaire.

Pour confirmer son accord, le client doit renvoyer un exemplaire de la proposition commerciale dûment daté et signé.

Le contrat de certification étant signé pour trois ans, **le client certifié doit informer sans délai LABEL QUALITE SYSTEME de tout changement** pouvant compromettre les exigences du référentiel RNQ.

LQS prendra alors toutes les mesures nécessaires au bon déroulement de la suite du processus de certification en accord avec les exigences de la norme.

4.2. Pré-audit

Un organisme peut demander à Label Qualité Système de réaliser un pré audit.

Le pré-audit est une évaluation factuelle de l'état de préparation d'un organisme au regard des exigences de la certification recherchée. Le pré audit permet d'identifier les points forts de l'organisme, et les éventuelles non-conformités.

Le pré-audit est mené selon la même méthodologie que l'audit de certification et par des auditeurs dûment qualifiés. A l'issue du pré-audit un rapport d'audit est réalisé et mis à disposition de l'organisme. En cas de non-conformités, celles-ci seront identifiées mais aucune préconisation sur les solutions pour les résoudre ne sera communiquée. Le pré-audit n'est pas une prestation de conseil ou de formation.

Un pré-audit n'est pas une évaluation exhaustive du système mis en place dans la mesure où un échantillonnage des pièces est réalisé ;

Il n'engage en rien LABEL QUALITE SYSTEME sur les résultats de l'audit de certification à venir.

La prestation de pré-audit comprend :

- Phase préparatoire : demande de la documentation de base pour la réalisation de l'audit
- Audit sur site ou à distance
- Rapport d'audit (F02-18)

Suite à la demande d'un audité, l'audit initial peut être transformé en pré-audit (exemples de conditions pouvant mener à cette action : manque de préparation de l'audité vis-à-vis des exigences du référentiel, retard sur le planning d'audit, absence d'interlocuteur(s)...)

LQS doit être informé de cette modification dans les meilleurs délais, par téléphone et par écrit. Un contrat de pré audit sera alors réalisé.

4.3. Cas des organismes multisites

Un organisme multisite est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Un organisme multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multisites :

- L'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- L'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- Tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

- Audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;
- Audit de surveillance : l'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, Label Qualité Système peut décider d'auditer un site particulier si elle le juge pertinent et qu'elle le justifie.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisite certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement

4.4. Demande de certification après un refus de certification

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus.

Ce délai passé, l'organisme est tenu d'informer Label Qualité Système des non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.

5. SELECTION ET NOMINATION DE L'EQUIPE D'AUDIT

L'équipe d'audit est composée d'un (ou plusieurs) auditeur(s) suivant le temps d'audit prévu **et la localisation des sites (multisites)**.

Elle est choisie sur cinq critères:

- les objectifs de l'audit, son périmètre, ses critères, et la durée estimée de l'audit,
- l'impartialité vis-à-vis du client (aucun lien professionnel ou autre avec le client),
- la qualification de l'auditeur ou de l'équipe d'audit par rapport au domaine d'activité du client pour mener à bien la tâche qui lui est confiée (F05-04)
- la localisation géographique du client,
- la disponibilité par rapport aux dates d'audit demandées par le client.

Le client peut récuser tout ou partie de l'équipe d'audit en motivant son refus par écrit, LABEL QUALITE SYSTEME propose alors une autre composition.

Après avoir déterminé l'équipe d'audit et une date d'audit, LQS envoie un ordre de mission F02-13 à chaque auditeur.

6. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE

L'audit a pour objet d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système du client. L'audit se déroule sur le(s) site(s) du client et portera au minimum sur les points suivants :

- Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
- Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations
- Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
- Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
- Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
- Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'entreprise doit :

- Transmettre les informations préalables nécessaires à la découverte de l'organisme (présentation de l'activité, site internet et/ou réseaux sociaux ...)
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel
- Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité
- S'assurer de la qualité et faisabilité des équipements informatique pour la réalisation des audits à distance

6.1. Conduite de la réunion d'ouverture :

Une réunion d'ouverture formelle est tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions (ou des processus à auditer).

La réunion d'ouverture, animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de fournir une courte explication sur la façon dont les activités d'audit vont se dérouler. Le degré de détail est adapté à la familiarité du client.

Le but de la réunion étant :

- présentation des participants et une description succincte de leurs rôles,
- confirmation périmètre de certification,
- confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client,
- confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client,
- confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit,
- confirmation des points relatifs à la confidentialité,
- confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit,
- confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs,
- méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement,
- information sur les conditions dans lesquelles l'audit peut se finir prématurément,

- confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représente LQS, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit,
- confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant,
- méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage,
- confirmation de la langue à utiliser pendant l'audit,
- confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera informé de l'avancement de l'audit,
- opportunité du client de poser des questions.
- désignation par le client d'un guide par auditeur pour faciliter le bon déroulement de l'audit.
- explication, si concerné, des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : vidéoconférence, visite virtuelle ...

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion d'ouverture est fait sur la liste de présence (F02-03). Lors de la réunion d'ouverture, le client a la possibilité de poser des questions.

6.2. Déroulement de l'audit

L'audit sur site se réalise sous forme d'entretien avec le personnel et de consultation de preuves (procédures, enregistrements,). Périodiquement le responsable d'audit fait le point sur l'avancée de l'audit et les éventuelles difficultés et en informe le client **ou son représentant**.

Les méthodes permettant d'obtenir les informations comprennent les éléments suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

- a. Des entretiens
- b. L'observation des processus et des activités
- c. La revue des documents et des enregistrements
- d. L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : vidéoconférence, visite virtuelle ...

Pour les audits réalisés sur plusieurs jours, le responsable d'audit prévoit systematiquement en fin de chaque journée ou lors du début de la journée suivante un point avec la direction du client.

Seules les informations vérifiables peuvent constituer des preuves d'audit. Il convient d'enregistrer ces preuves dans un rapport d'audit (F02-11).

Pendant l'audit, le responsable de l'équipe d'audit redistribue, si nécessaire, le travail entre les membres de l'équipe et informe régulièrement le client des avancées de l'audit et des éventuelles difficultés.

Lorsque les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables ou suggèrent la présence d'un risque immédiat et significatif, le responsable de l'équipe d'audit doit rapporter ces faits au client et, si possible, à LABEL QUALITE SYSTEME pour déterminer une action appropriée. Une telle action peut comprendre la re-confirmation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du périmètre de l'audit, ou l'arrêt de l'audit. Le responsable de l'équipe d'audit rend compte à LABEL QUALITE SYSTEME du résultat de l'action entreprise.

Le responsable de l'équipe d'audit revoit avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et fait remonter les informations à LABEL QUALITE SYSTEME.

6.3. Réunion de clôture

Préparation des conclusions d'audit

Contenu

La réunion de clôture est organisée par le responsable d'audit pour :

- Présenter une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée obtenue pendant l'audit, par rapport aux objectifs et aux critères de l'audit
- Indiquer le classement des non-conformités et présenter les éventuelles fiches de non-conformité (F02-17) renseignées suite à la détection au cours de l'audit ainsi que les délais de traitements incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client
- Présenter les points forts
- Statuer sur la nécessité de réaliser un audit complémentaire,
- Indiquer sa recommandation à LQS sur la certification ou le maintien,

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion de clôture est fait sur la liste de présence (F02-03), le client s'engage à les signer et les retourner sans délai à l'auditeur, pour la bonne tenue du processus de certification.

Le client doit avoir la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client doivent faire l'objet d'une discussion et dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas pu être résolues doivent être enregistrées et transmises à LQS.

7. ETABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT

7.1. Non-conformités

Au cours de l'audit, les non-conformités relevées par rapport au référentiel audité sont revues avec l'audité afin que les preuves d'audit soient reconnues exactes et que les non-conformités soient comprises et acceptées.

La non-conformité est formalisée sur une fiche de non-conformité (F02-17). L'auditeur doit systématiquement identifier le référentiel ainsi que les indicateurs et la catégorie d'action concernés. Il doit aussi rappeler le texte normatif dans la description de l'écart avant de décrire l'écart constaté.

Le responsable d'audit doit tenter de résoudre toute divergence d'opinion avec le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés dans le rapport d'audit (F02-11) dans la partie « observations » de la Fiche synthèse du rapport d'audit.

Les non conformités ainsi formalisées répondent toujours aux trois critères suivants :

- Etre objectives et motivées par le non-respect d'une exigence du référentiel
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions,

Les non-conformités doivent être comprises et acceptées par l'entreprise. Si les non-conformités sont acceptées par le client, il sont formalisés sur la fiche d'écart (F02-05) dont une copie (si possible) est laissée dans l'entreprise. **Les originaux sont signés par le représentant de l'entreprise et par l'auditeur.**

Cas des organismes multisites

Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s). Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en oeuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisite jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

7.2. Traitement des non-conformités

L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

Lorsque l'organisme candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire l'organisme certificateur à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

- **Ouverture d'une fiche d'une fiche de non-conformité (F02-17)**
- **Acceptation de l'écart par l'audité et possibilité de commentaires**
- **Proposition du plan d'actions (et des preuves dans le cadre de non-conformité Majeure) par le client à l'auditeur**
- **Validation du plan d'action par l'auditeur et vérification des preuves pour les non-conformités Majeures**
- **Levées des non-conformités Majeures éventuelles par l'auditeur**
- **Vérification à l'audit suivant de l'application des plans d'action**
- **Cloture de la fiche de NC**

Une certification peut être suspendue ou retirée (par catégorie d'actions), au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées, dans le cas de non conformités majeures non levées sous trois mois ou de non conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en oeuvre des actions correctives efficaces.

Les délais de mise en oeuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :

- pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à LQS dans le délai fixé de 3 mois et doit être mis en oeuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en oeuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. **Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ;**
- pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en oeuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en oeuvre des actions correctives, la certification est suspendue.
La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en oeuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

7.3. Rapport d'audit

Dans les 8 jours qui suivent l'audit, l'auditeur remet à Label Qualité Système les documents d'audits :

- un rapport d'audit (F02-11) comprenant les preuves d'audit, fiche de non-conformité complétées le cas échéant (f02-17) et la confirmation que les objectifs de l'audit ont été remplis.

- les conclusions d’audit et la recommandation de l’auditeur concernant la certification du client
- la liste de présence et cloture (F02-03)

Ce rapport sera examiné par la Directrice Administrative de LQS ou la direction générale opérationnelle selon la fiche (F02-15 RNQ) avant d’être soumis au comité de certification.

8. DECISION DE CERTIFICATION

Le comité de certification a pour objectif de vérifier le dossier administratif et le dossier d’audit en toute impartialité et conformément au contrat de certification de l’organisme.

Avant de prendre la décision de l’octroi de la certification, de l’extension ou de la réduction du périmètre de la certification, du renouvellement, de la suspension ou du rétablissement, ou du retrait de la certification, le comité de certification dispose d’une check-liste (fiche de décision du comité de certification F03-01) afin de conduire une revue efficace, incluant :

- les informations fournies par l’équipe d’audit sont suffisantes au égard des exigences et du périmètre de la certification ;
- pour toutes les non-conformités majeures, examen, acceptation et vérification des corrections et des actions correctives ;
- pour toute non-conformité mineure, examen, acceptation du plan du client relatif aux corrections et actions correctives.

Le comité de certification peut demander des compléments d’information et rend son avis pour la certification dans un délai d’un mois maximum.

Lorsque l’évaluation est terminée de manière satisfaisante un certificat LABEL QUALITE SYSTEME est délivré au client. Il précise :

- L’identité du client
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses
- Le numéro de déclaration (RNQ)
- La norme applicable / le référentiel applicable
- Le périmètre des activités certifiées
- La date de délivrance et d’expiration de la certification
- Le nom, l’adresse et la marque de certification LABEL QUALITE SYSTEME
- Pour la certification QUALIOPi (les NDA et SIRET de l’organisme de formation)
- Le nom du représentant de l’organisme

Ce certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision du comité de certification si les audits de suivi planifiés sont satisfaisants selon l’application de la norme (le certificat pourra être suspendu ou retiré au cours de ces 3 ans dans les cas prévus dans les cas particuliers paragraphe 11).

Pour la certification Qualiopi, les certificats délivrés avant le 31/12/2020 auront une durée de validité de 4 ans.

LABEL QUALITE SYSTEME identifiera ses organismes certifiés sur la liste officielle Qualiopi publiée par le Ministère chargé de la formation professionnelle (DGEFP) selon les modalités prévues dans l’Arrêté du 01 février 2021.

9. AUDITS DE SUIVI DE LA CERTIFICATION

Les audits de suivi permettent de garder confiance dans le système mis en place.

la certification au Référentiel National Qualité l’audit de suivi est réalisée entre le 14^{ème} et 22^{ème} mois à compter de la date de certification ou entre le 14^{ème} et 28^{ème} mois pour les certifications obtenues avant le 31/12/2020.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial avec une préparation, un audit sur site ou à distance et l'émission d'un rapport d'audit.

En fin d'audit de suivi, un rapport est remis au client et envoyé à LABEL QUALITE SYSTEME qui décide de maintenir ou non la certification au client.

9.1. Audit de surveillance RNQ

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel RNQ en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel.

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

L'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit;
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

L'audit de surveillance peut être réalisé à distance si l'analyse de risque avant l'audit de surveillance le permet (rapport préparatoire AS dans le rapport d'audit F02-11).

L'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.
- L'audit initial a été réalisé à distance

Le compte-rendu de l'audit de surveillance est repris dans l'enregistrement « rapport d'audit » (F02-11) fourni par l'auditeur à l'organisme sous 8 jours pour relecture.

La directrice administrative de LQS ou la directrice générale opérationnelle vérifie le rapport d'audit et pièces justificatives, transmis par l'auditeur et le transmet à la directrice générale opérationnelle ou au Président pour décision de maintien de la certification.

9.2. Maintien de la certification

LABEL QUALITE SYSTEME peut maintenir la certification d'un client sur la base d'une conclusion favorable formulée par le responsable de l'équipe d'audit, à condition que pour toute non-conformité majeure ou autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification une action corrective a été mise en place et acceptée par l'auditeur et le client.

10. AUDITS DE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

Trois mois avant l'expiration du certificat, LABEL QUALITE SYSTEME contacte le client et lui demande de renseigner à nouveau le questionnaire « informations relatives à l'entreprise » afin de pouvoir réaliser une nouvelle proposition commerciale dans le cadre du renouvellement de la certification afin d'évaluer le maintien de la conformité de l'organisme certifié pour un nouveau cycle de trois ans. Pour le respect des délais impartis l'audit de renouvellement doit avoir lieu au minimum deux mois avant l'échéance du certificat.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial.

NB : Il faut obligatoirement que le comité de certification puisse statuer sur le renouvellement de la certification avant la date d'expiration du certificat.

Si LABEL QUALITE SYSTEME n'a pas réalisé l'audit de renouvellement ou si elle n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne sera pas recommandé et la validité de la certification ne sera pas prolongée avec **radiation du fichier ministère du travail**. Le client en sera informé.

Le comité de certification de LABEL QUALITE SYSTEME prend la décision de renouvellement de la certification en se fondant sur les résultats de l'audit de renouvellement ainsi que les résultats de la revue du système correspondant à la période de certification et sur les plaintes reçues de la part des utilisateurs de la certification.

L'activité de renouvellement de la certification comprend la revue des rapports d'audit précédents, des non-conformités de l'audit précédent.

11. CAS PARTICULIERS

11.1. Transfert d'un dossier Référentiel National Qualité (Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail)

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation.

L'organisme candidat transmet sa demande à LQS. LQS vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à LQS une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, LQS peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation (COFRAC).

LQS examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en oeuvre. LQS décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat ;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
- de refuser la reprise de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.

Note : LQS s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible.

L'examen avant transfert est réalisé dans les mêmes conditions de qualification des personnes intervenant dans le process (vérification des données préalables, examen documentaire et recevabilité de la demande). Cf. F05-04 Tableau compétences

Un compte-rendu de recevabilité du transfert est réalisé à chaque demande client (F01-20).

11.2. *Audit d'extension*

Le client peut demander une extension afin d'intégrer de nouveaux sites ou d'inclure de nouvelles activités dans son périmètre de certification. L'organisme formule sa demande par mail ou complète le formulaire d'informations (F01-11).

Un avenant au contrat (F01-23) qui fait apparaître le temps d'audit d'extension et éventuellement la modification du temps de l'audit de surveillance est alors émis pour tenir compte des changements.

Cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension.

L'audit d'extension sur le nouveau périmètre est réalisé.

Le comité de certification examine le dossier et en cas de décision positive, le certificat de l'organisme est réédité (certificat d'extension F03-15).

Les documents d'audits d'extension sont transmis pour les audits suivants. La nouvelle catégorie pour la certification sera incluse dans le plan d'audit de surveillance.

11.3. *Audit complémentaire*

Lors de l'audit (initial, surveillance, extension, renouvellement), si le nombre de Non-conformité (majeures et mineures) est supérieur à 8 ou si les objectifs de l'audit n'ont pas été atteints, Label Qualité Système se réserve le droit d'effectuer un audit complémentaire. En fonction du temps supplémentaire nécessaire pour la vérification des plans d'actions et des éléments de preuves, cet audit donnera lieu à l'établissement d'un avenant au contrat et sera facturé.

Audits avec un préavis très court

LABEL QUALITE SYSTEME peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un préavis très court afin d'instruire des plaintes, suite à des modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

LABEL QUALITE SYSTEME se réserve le droit de suspendre, de retirer ou réduire le périmètre de certification à n'importe quel moment durant la période de validité du certificat dans les cas suivants :

- échec des actions correctives prises suite à des non-conformités identifiées par un auditeur LABEL QUALITE SYSTEME,
- utilisation abusive de la marque ou du logo LABEL QUALITE SYSTEME,
- le refus du client de l'audit de suivi selon la périodicité requise,
- le non respect par le client de ses obligations financières,
- une demande de suspension temporaire par le client
- Non-respect de la charte graphique ou du règlement d'usage de la marque ou du logo Qualiop

Le client peut de lui-même renoncer à l'exploitation du certificat, LABEL QUALITE SYSTEME procédera à son retrait dès réception de sa demande.

La « **liste de client certifiés par LQS** » (F01-07) et la « **liste des suspensions et retraits** » (F01-08) émise par LQS sont communiquées sur demande. Si LQS doit divulguer à un tiers des informations relatives à un client ou à une personne, LQS devra demander un consentement écrit à ces derniers (sauf en ce qui concerne les organismes publics et le COFRAC).

12. MODIFICATIONS DES CERTIFICATIONS EN COURS

12.1. *Notification des modifications émanant du client certifié*

Le client certifié doit informer LABEL QUALITE SYSTEME sans délai des changements ou modifications ayant un impact sur les exigences Référentiel National Qualité ; par exemple des modifications concernant :

- le statut juridique, commercial, changement d'adresse du siège
- nouveaux sites
- l'organisation et le management (personnel clé, dirigeant, décessionnaire...)
- modification du périmètre de certification,
- nouvelles activités ayant un impact sur le périmètre de certification,
- augmentation ou diminution du nombre d'employés (ETP)
- La perte du NDA et récupération

12.2. Cas de perte du NDA

Si un client perd son NDA, il est retiré de la liste publique des organismes de formation.

La certification du client ne peut donc plus être déclarée par LABEL QUALITE SYSTEME auprès du Ministère du travail.

Lorsque LABEL QUALITE SYSTEME a connaissance de la perte du NDA d'un client, l'organisme est prévenu par mail.

Le client devra informer LABEL QUALITE SYSTEME sans délai de la récupération de son NDA pour que LABEL QUALITE SYSTEME puisse le remettre sur la liste des organismes certifiés et réactualiser si besoin le dossier administratif.

Il est possible que l'ancien NDA ne puisse être réactivé par la DREETS. Une nouvelle demande de NDA devra donc être réalisé par l'organisme et une fois obtenu et communiqué LQS réactualisera les données et le certificat.

13. UTILISATION DES TICs

Les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication) peuvent être utilisées pour la réalisation des audits à distance.

L'audit à distance peut être tout ou partie d'un audit en fonction de :

- la typologie d'audit
- du référentiel concerné
- et des conditions de réalisation de l'audit

L'objectif d'une évaluation à distance est d'établir le niveau de confiance dans le processus de certification de l'organisme grâce à des observations directes effectuées sur un support électronique. Les évaluations à distance offrent la possibilité d'accroître l'efficacité, la sécurité, le choix du temps, l'inclusion du personnel difficilement accessible et d'éviter les retards et les restrictions de déplacements.

Cette procédure suit les prescriptions de :

- **PIAF MD4 : 2018** et l' **IAF ID 12** – Principes pour l'évaluation à distance
- **ISO/IEC 17065** - Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

L'utilisation des TICs pour la réalisation des audits à distance peut être convenu après accord entre l'auditeur et le client. En acceptant la proposition commerciale de certification, la société accepte l'utilisation des TICs lorsque appropriée :

- Environnement calme (réduction du bruit environnement)
- Application de la procédure d'audit PRO02-01
- L'auditeur doit vérifier régulièrement qu'il a bien compris ou entendu son interlocuteur (validation, reformulation ...).
- Réunion d'ouverture et de clôture obligatoire

- L'auditeur doit préserver la confidentialité des documents et des conservations.

Les critères pour la réalisation des audits à distance sont les suivants :

- **Audit de surveillance ou pré audit**
- **Absence de réclamation sur la société à auditer**
- **Mise à disposition possible des documents en format électronique**
- **Conférence vidéo (partage d'écran) ou au minimum conférence téléphonique**
- **Analyse de risque de l'audit initial et le rapport préparatoire avant l'audit de surveillance (F02-11) sont favorables**

L'auditeur s'engage à détruire les documents mis à sa disposition durant l'audit.

14. APPEL

Un client peut faire appel de la décision de LQS dans les cas suivants :

- Refus d'accepter la candidature du client
- Non-délivrance du certificat
- Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

L'appel doit être motivé et envoyé à LQS par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il est traité (F10-04-01 « Fiche de non conformité ») par la direction de LQS et le client est informé par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision prise par LQS suite à son appel.

En cas d'appel d'un client, pour lequel le président est partie prenante, un membre du comité d'impartialité sera désigné par le président du comité d'impartialité pour traiter l'appel. Pour les clients, ce membre ne doit pas avoir participé au comité de certification de celui-ci.

15. PLAINTES

LQS est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du traitement des plaintes. Toute plainte envoyée à LQS est examinée afin de définir si elle concerne l'activité de certification.

Pour les plaintes concernant un client certifié, LQS demande au client de lui communiquer des propositions d'actions pour permettre de traiter dans les meilleurs délais la plainte. (F10-04-01 « Fiche de non conformité ») Les actions proposées sont validées par LQS et mises en place par le client. La vérification de la mise en place des actions est faite par LQS au cours d'un audit de suivi.

En cas de plainte d'un client, dans laquelle le président est partie prenante, un membre du comité d'impartialité sera désigné par le président du comité d'impartialité pour traiter la plainte. Pour les clients, ce membre ne doit pas avoir participé au comité de certification de celui-ci.

Le plaignant est informé de la décision prise suite à sa plainte.

Les soumissions, analyses et décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions de discriminatoires envers le plaignant.

LQS détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

16. PARTICIPATION D'EXPERTS TECHNIQUES ET D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

Dans le cadre de son accréditation, LABEL QUALITE SYSTEME peut demander à un client qu'un expert technique, qu'un traducteur ou interprète, qu'un auditeur du COFRAC en tant qu'observateur ou qu'un auditeur

LABEL QUALITE SYSTEME en formation assiste à un audit de certification, de suivi ou de renouvellement sous la direction du Responsable d'audit.

Le client est tenu d'accepter cette présence, mais LQS devra néanmoins l'en informer au préalable et recueillir ses remarques éventuelles.

Toutefois, le client peut lui aussi demander la présence d'un observateur de son choix à LABEL QUALITE SYSTEME en la justifiant.

17. INFORMATION DES CLIENTS CONCERNANT LES MODIFICATIONS LIEES A LA CERTIFICATION

LABEL QUALITE SYSTEME informera ses clients certifiés des modifications apportées à ses exigences de certification et des modalités de transition.

La vérification de la prise en compte par le client se fera lors de l'audit suivant.

18. RESPONSABILITE LABEL QUALITE SYSTEME

La réalisation de l'audit se base sur un processus d'échantillonnage des informations mise à la disposition de LABEL QUALITE SYSTEME.

LABEL QUALITE SYSTEME ne peut être tenu responsable des conséquences liées à une faille de l'ensemble des processus.

19. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO

Le logo LABEL QUALITÉ SYSTÈME ne peut être utilisé que par les clients certifiés précédé de la mention « **Certifié (type de certification) par LABEL QUALITÉ SYSTÈME** » **en citant le périmètre de certification et sa validité.**

Le Logo peut figurer sur le papier à en-tête (courrier, formulaire...) utilisé par les clients, les documents informatifs, commerciaux ou publicitaires (catalogues, site internet...) qui sont en relation avec le domaine couvert par la certification. **Les domaines couverts par la certification doivent être clairement identifiés.**

Le logo LABEL QUALITÉ SYSTÈME ne pourra en aucun cas être sur une prestation de service en particulier.

Le client certifié doit respecter les exigences suivantes :

- Se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- Ne faire aucune déclaration trompeuse concernant la certification
- Ne pas utiliser de manière abusive tout document de la certification
- Cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié.
- Modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification
- Ne pas sous entendre que la certification s'applique à des activités et sites non couverts par le périmètre de la certification
- Ne pas utiliser sa certification de façon à nuire à la réputation de LABEL QUALITE SYSTEME et/ou du système de certification et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

Le logo peut être agrandi ou réduit en gardant les mêmes proportions et ne doit pas dépasser la dimension du logo du client certifié.

Dans tous les cas, il doit rester lisible.



L'utilisation du logo peut se faire dans ses couleurs originales ou en noir.

Pour l'utilisation d'autres couleurs, une demande écrite devra être faite auprès de LABEL QUALITE SYSTEME.

Publication et transmission des informations :

Les informations des clients de LABEL QUALITE SYSTEME sont réparties en 3 types d'informations :

- Informations confidentielles : informations uniquement accessibles par les intervenants internes et externes de LABEL QUALITE SYSTEME, prestataires et autorités.
- Informations disponibles sur demande : informations transmises sur simple demande
- Informations publiques : en libre accès sur tout support (brochure, site internet...)
- La répartition des données par type d'information est faite sur la liste des informations documentées (F06-01).

20. REGLES D'UTILISATION DE L'ACCREDITATION COFRAC

LABEL QUALITE SYSTEME n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation COFRAC autrement que par la reproduction intégrale des rapports et certificat émis. L'utilisation du logo COFRAC n'est pas autorisé.

D'autre part, LQS s'engage à aviser ses clients si LQS doit divulguer des informations confidentielles, sauf si la loi l'interdit.

21. REGLES D'UTILISATION DU LOGO QUALIOPI

L'utilisation du logo Qualiopi doit respecter :

- La charte d'usage de la marque Qualiopi
- La charte graphique Qualiopi
- Le Règlement d'usage QUALIOPI

LABEL QUALITE SYSTEME