



PRO 01 - 01

**CERTIFICATION SELON LE REFERENTIEL NATIONAL
QUALITE**

	Nom :	Date - Visa :	
Rédacteur	N. DEMARIA-WICKY	18/08/2024 <i>Nadege DEMARIA</i>	
Vérificateur	M. ELARD	19/08/2024 <i>ME</i>	
Approbateur	J. BUSCAINO	19/08/2024 	
Ce document appartient à LQS. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autre que ceux définis par LQS n'est permise sans autorisation écrite.			

OBJET

Cette procédure décrit les modalités suivies par LQS pour répondre efficacement à une demande de certification faite par un client.

Elle définit au niveau de LQS les différentes étapes de la certification, les prestations et les responsabilités ainsi que tous les documents permettant la formalisation et l'enregistrement de chacune de ces étapes.

Les étapes décrites dans ce document visent à satisfaire les exigences des normes ISO 17065 v2012, décrets et arrêtés relatifs aux organismes de formation.

DOMAINE D'APPLICATION

Elle s'applique à toute demande émise par un client souhaitant voir son organisme certifié par LQS selon un Référentiel choisi (référentiel ISO, Référentiel National Qualité).

1. DEMANDE DE CERTIFICATION D'UN CLIENT.....	4
2. ENVOI DU FORMULAIRE D'INFORMATIONS RELATIVES A L'ENTREPRISE	4
3. ANALYSE DE FAISABILITE.....	4
3.1. CERTIFICATION QUALIOPI.....	5
4. CAS DE TRANSFERT DE CERTIFICATION.....	8
4.1. CAS D'UN TRANSFERT QUALIOPI	8
5. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION	11
6. SELECTION ET NOMINATION DE L'EQUIPE D'AUDIT	12
7. CERTIFICATION INITIALE	13
8. REVUE PUIS DECISION DE CERTIFICATION.....	13
9. AUDIT DE SURVEILLANCE	15
10. AUDIT DE RENOUELEMENT.....	15
11. APPEL	21
12. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS	21
13. PLAINTES.....	22
14. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO	23

1. DEMANDE DE CERTIFICATION D'UN CLIENT

Suite au premier contact (téléphonique, email ou site internet), LQS fait parvenir au client un questionnaire **F01-11 « Informations relatives à l'organisme- QUALIOPi »**. Ce formulaire se présente sous forme dématérialisés « Google form » accessibles depuis le site internet : www.lqs.fr.

Ce formulaire regroupe les informations nécessaires pour établir une analyse de faisabilité avant l'établissement de la proposition commerciale .

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

Ce formulaire 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,
- De déterminer les informations administratives nécessaires aux calculs de durée d'audit,
- D'établir une analyse de faisabilité
- D'établir la proposition commerciale

L'ensemble de ces informations est validé informatiquement par l'enregistrement sur le formulaire « Google form ».

La directrice générale opérationnelle ou le président ou l'assistante administrative analyse les informations communiquées par le client et les traite dans la fiche de faisabilité. En cas d'identification de problèmes ou d'insuffisance d'information, une demande d'informations complémentaires sera transmise au client par email ou par téléphone.

3. ANALYSE DE FAISABILITE

A réception de la fiche d'information, l'assistante administrative établit une "**fiche de suivi**"

F 01-26 qui permet de synthétiser les éléments envoyés par le client et de vérifier la possibilité pour LQS de réaliser la prestation de certification.

La fiche de suivi est saisie par l'assistante administrative.

La fiche de suivi est enregistrée individuellement uniquement pour les clients ayant contractualisés avec LQS et est conservée dans le dossier administratif du cycle en cours du Client.

A partir du **1er septembre 2023**, à savoir qu'un nouvel entrant est défini comme prestataire qui vient de démarrer son activité , OPAC dans sa première année d'activité pour la catégorie d'action concernée. L'audit d'un nouvel entrant ne pourra se dérouler qu'une fois la mise en oeuvre d'au moins une prestation par catégorie auditée. Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 12, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel font l'objet de modalités d'audit adaptées. Pour ces indicateurs, l'auditeur n'examine que la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en oeuvre est vérifiée à l'audit de surveillance. De ce fait, une adaptation a été mise en place par l'arrêté du 31 mai 2023, l'organisme nouvel entrant bénéficie d'une durée supplémentaire de 0.5 jours pour assurer la démonstration de la conformité lors de l'audit de surveillance.

3.1 Certification Qualiopi

Pour la certification selon le Référentiel National Qualité, la fiche de faisabilité se base sur :

- **Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation**
- **Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R 6316-3 du code du travail**
- **Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle**
- **Décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences**
- **Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle**
- **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**

Et :

- Selon la liste des auditeurs qualifiés RNQ et les membres du comité de certification présents.
- Grille de risques (qui permet d'identifier les conflits d'intérêts potentiels et de limiter le risque de relation compromettant l'impartialité).

La directrice générale opérationnelle ou le président ou l'assistante administrative examine les données pour la certification du futur client. Cet examen est mené à l'aide d'une enquête documentaire.

La vérification du client est assurée par une des 2 fonctions n'ayant pas réalisé l'examen préliminaire (site internet, Kbis, données financières...). La fiche de suivi F01-26 est alors renseignée détaillant l'ensemble des documents préalables recueillis indispensables à l'élaboration de la proposition commerciale.

L'audit initial nécessite que LQS collecte auprès de l'organisme candidat à la certification les données suivantes:

- la dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire SIRENE (numéro SIREN)
- le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour des personnes morales ou de la personne physique candidate
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la preuve du dépôt de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois
- les catégories d'action concernées par la certification
- Une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L 6313-1 mises en oeuvre et indiquant si l'organisme réalise des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation
- la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée
- un organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme
- Le cas échéant, des preuves de certifications déjà obtenues, leur validité et périmètre
- la période souhaitée pour l'audit
- le dernier bilan pédagogique et financier ou pour les organismes débutant leur activité en l'absence de ce document le montant des produits perçus par catégorie de financeur relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables. Dans ce cas, LQS peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 6/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	----------------------

Une fois l'ensemble des documents reçus, la revue de la demande (F 01-26) peut être effectuée afin de garantir:

- les informations sur les besoins clients sont suffisants et cohérents pour permettre la réalisation du processus de certification
- toute divergence identifiée entre LQS et le client est résolue, y compris l'accord concernant les textes de référence à la certification
- la portée de la certification est définie
- les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles

Le processus de certification ne peut pas être mis en œuvre dans les cas suivants:

- une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative à la formation professionnelle
- un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de nos décisions
- une situation géographique présentant une impossibilité technique ou un risque pour les intervenants
- l'absence de personnel qualifié pour répondre aux spécificités
- un refus de certification d'un organisme certificateur datant d'au moins 3 mois
- une rupture de contrat à la suite d'une décision de la part de LQS d'au moins 3 ans

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 7/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	----------------------

Cas des organismes multi-sites pour la certification Qualiopi :

Un organisme multi-sites 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 multi-sites 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 multi-sites :

- **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 :

- **audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, et arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par LQS ;**
- **audit de surveillance : L'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0.6 arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.**


Dans tous les cas, LQS peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et sous justification.

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 œuvre 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 multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes. **Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.**

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites 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 est ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement. La fiche de suivi F01-26 est mise à jour dans ce sens.

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 8/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	----------------------

4. CAS DE TRANSFERT DE CERTIFICATION

4.1 Transfert d'un dossier Qualiopi

Dans le cas de transfert d'un dossier OF (Arrêté du 31 mai 2023)

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. La directrice générale opérationnelle ou la responsable administrative 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). Ces documents peuvent également être donnés par l'organisme demandeur du transfert.

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 le 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. Le transfert est accepté uniquement si les 2 conditions suivantes sont satisfaisantes:

Si fiche de check-list avant transfert est validée (F01-20) comme suit:

- pour la certification QUALIOPi, la Responsable administrative ayant les compétences de responsable d'audit QUALIOPi renseigne la « F01-20-Fiche de check-list avant transfert

ET si fiche de check-list validation du transfert est validée (F01-21):

- Un membre du comité de certification remplit la « F01-21 fiche de check-list validation du transfert comité (ISO et RNQ) »

Dans le cas d'un transfert de certification, le nouveau dossier est examiné par le comité de certification. Le membre du comité de certification prenant la décision de certification est différent de celui ayant réalisé l'examen avant transfert.

Pour rappel, la recevabilité du transfert prend en compte les points suivants:


- La confirmation que la certification du client entre dans la portée de l'accréditation de l'organisme de certification émetteur et de LQS;
- La confirmation que la portée de l'organisme de certification émetteur entre dans le cadre de l'Accord Multilatéral de Reconnaissance Mutuelle de son organisme d'accréditation ;
- Les raisons de la demande de transfert ;
- La confirmation que le ou les sites souhaitant transférer leur certification détiennent une certification accréditée valide ;
- Le rapport d'audit de la certification initiale ou de l'audit de renouvellement le plus récent, le dernier rapport de surveillance, le statut de toutes les non-conformités non résolues éventuellement identifiées dans ces rapports ou dans tout autre rapport disponible, la documentation pertinente concernant le processus de certification. Si ces rapports d'audit ne sont pas mis à disposition ou si l'audit de surveillance ou de renouvellement n'a pas été effectué comme exigé par le programme d'audit de l'organisme de certification émetteur, l'organisation doit être traitée comme un nouveau client ;
- Les réclamations reçues et les mesures prises ;
- Les éléments pertinents pris en compte pour établir un plan d'audit et un programme d'audit. Si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur devrait être examiné.
- Tout engagement actuel du client demandant le transfert avec l'administration, dans le respect de la conformité réglementaire applicable au périmètre de la certification.

LQS n'émettra pas de certification pour le client demandant le transfert avant d'avoir :

- vérifié la mise en œuvre des corrections et des mesures correctives eu égard à toutes les non-conformités majeures non résolues ;
- accepté les plans du client demandant le transfert en ce qui concerne les corrections et les mesures correctives devant être mises en œuvre pour traiter toutes les non-conformités mineures non résolues.

Si l'examen avant transfert (analyse documentaire et/ou visite avant transfert) identifie des problèmes qui empêchent la finalisation du transfert, LQS traitera le client demandant le transfert comme un nouveau client (cycle de certification débutera à la date de la décision de la certification).

Si aucun problème n'est relevé pendant l'examen avant transfert, le cycle de certification doit être basé sur le cycle de certification précédent et LQS établira le programme d'audit pour le reste du cycle de certification.

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 10/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------

Cas des organismes multi-sites pour la certification Qualiopi :

Un organisme multi-sites 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 multi-sites 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 multi-sites :

- **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 audité lors de chaque audit du cycle, selon les modalités :

- **audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, et arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par LQS ;**
- **audit de surveillance : L'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0.6 arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.**

Dans tous les cas, LQS peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et sous justification.

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 œuvre 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 multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes. **Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.**

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites 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 est ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement. La fiche de suivi F01-26 est mise à jour dans ce sens.

5. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION

Sur la base de la fiche de suivi, l'assistante administrative ou le président ou la directrice générale opérationnelle 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. En cas de réduction de temps d'audit appliqué, les raisons de ce choix sont clairement indiquées sur la proposition commerciale. Celle-ci est accompagnée des conditions générales de vente ainsi que des règles de certification. Le calcul des temps d'audit est justifié dans la proposition commerciale (F01-05) dans la partie « notre offre technique et commerciale ». L'offre de certification ainsi établie par LQS couvre l'évaluation initiale ou de renouvellement et le ou les audits de suivi permettant le maintien du certificat.

Pour confirmer son accord et lancer la planification de son audit, le client doit renvoyer un exemplaire de la proposition commerciale dûment daté et signé et le client doit joindre au contrat de certification une déclaration sur l'honneur datée et signée attestant qu'il n'a pas à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de 3 mois sur ces catégories.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le refus de la certification à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par LQS.

La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'action concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de l'audit (applicable au 1er septembre 2023).

Le contrat de certification étant signé, le client à certifier doit néanmoins informer LQS de tout changement pouvant impacter le bon déroulement du processus de certification (Exemple : changement, statut juridique, commercial, propriétaires, l'organisation et le management, les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux, le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié). Si les modifications s'avèrent trop importantes, LQS reverra si nécessaire la proposition commerciale initiale **en réalisant un avenant après la réalisation d'une fiche d'impact «F07-03- Fiche d'impact"»**

Par la signature du contrat de certification, le client s'engage à se conformer aux points suivants:

- Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par LQS
- Si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - la conduite de l'évaluation et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que: de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés
 - l'instruction des réclamations
 - la participation d'observateurs, le cas échéant

- Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- Ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à LQS, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que LQS puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée
- Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification
- En faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de LQS
- Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit
- Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de LQS sur demande et:

prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification

documenter les actions entreprises

- Informer, sans délai, LQS des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Exemples de changements: la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel, l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé, les changements apportés au produit ou à la méthode de production, les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production);

Pour chaque client (ou nouveau cycle de certification), un dossier de la couleur de l'année est ouvert dans lequel sont classés les documents liés à un cycle de certification :

- pochette verte : faisabilité -> informations relatives à l'entreprise, fiche de faisabilité, proposition commerciale,
- Pochette jaune : audit -> audit missions d'audit, rapports de certification initiale, audits de suivi,
- Pochette rose : certification -> fiches de décision de certification, copie du certificat envoyé au client...

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

LQS pourra sous-traiter ses activités d'audit de certification à un **auditeur indépendant**.

LQS s'engage à :

- Assumer l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées,
- Assurer que l'organisme sous-traitant ainsi que les personnes auxquelles il fait appel respectent toutes nos exigences (procédures, formulaires, règles, ...) ainsi que les dispositions applicables à la Norme ISO 17065 version 2012 y compris en ce qui concerne les compétences, l'impartialité et la confidentialité,

- Assurer que l'organisme sous-traitant, ainsi que les personnes auxquelles il fait appel, ne sont pas liés (ou n'ont pas été liés dans les 2 années précédentes), directement ou par le biais d'un autre employeur, à l'organisme à auditer d'une manière susceptible de compromettre l'impartialité.
- Ne jamais externaliser les décisions quant à la délivrance, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction la suspension ou le retrait d'une certification.

L'équipe d'audit est composée d'un (ou plusieurs) auditeur(s) suivant le temps d'audit prévu et les compétences nécessaires.

L'équipe est choisie sur 5 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 dans le 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

LQS privilégie dès que possible la même équipe d'audit ou le même auditeur pour la conduite de l'audit initial et l'audit de surveillance sous réserve que cette proposition soit acceptée par le client.

Le client peut récuser tout ou partie de l'équipe d'audit en motivant son refus par écrit dans un délai maximum de 10 jours, LQS propose alors une autre composition de l'équipe d'audit.

Application de la procédure PRO05-02 « PROCEDURE DE QUALIFICATION DE SURVEILLANCE ET DE COMPETENCE DES AUDITEURS ».

Cas des certifications des organismes concourant au développement des compétences

L'assistante administrative propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après réception du contrat conclu avec l'organisme candidat, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par l'organisme candidat.

7. CERTIFICATION INITIALE

Application de la procédure PRO02-01 "Procédure d'audit de certification".

8. REVUE PUIS DECISION DE CERTIFICATION

Action précédente à la prise de décision

Le dossier complet de l'audit, comprenant : rapport d'audit finalisé (validé par le client), fiche(s) NC année N-1 cloturée, fiche(s) NC année N, plan d'audit, rapport de préparation, plan d'audit et la liste de présence est envoyé par l'auditeur à la responsable qualité qui le vérifie et le valide avant de le présenter au comité de certification qui décide d'attribuer ou non la certification au client.

Ce rapport d'audit sera contrôlé à l'aide de la fiche F02-15 "Contrôle Rapport d'audit avant décision" par les personnes compétentes et qualifiées Label Qualité Système ou experts métiers avant présentation pour prise de décision. **Cette personne ne doit pas avoir participé aux activités d'évaluation.**

Revue des éléments de l'audit :

- a) l'identification de l'organisme de certification;
- b) le nom et l'adresse du client et de la personne représentant le client;
- c) le type d'audit (par exemple audit initial, de surveillance, de renouvellement de la certification ou audit complémentaire);
- d) les critères de l'audit;
- e) les objectifs de l'audit;
- f) le périmètre d'audit, notamment l'identification des unités organisationnelles ou fonctionnelles ou les processus audités, ainsi que la durée de l'audit
- g) tout écart par rapport au plan d'audit et les raisons expliquant ces écarts;
- h) tout élément significatif ayant des effets sur le programme d'audit;
- i) l'identification du responsable de l'équipe d'audit, des membres de l'équipe d'audit et des personnes accompagnantes;
- j) les dates et les lieux où les activités d'audit (sur site ou en dehors, sites permanents ou temporaires) ont été réalisées;
- k) les constats (non-conformités), les références aux preuves et les conclusions de l'audit, correspondant aux exigences du type d'audit;

1. Les constats d'audit résumant la conformité et détaillant la non-conformité doivent être identifiés, classés et enregistrés pour décider, en toute connaissance de cause, de la délivrance ou du maintien d'une certification.
2. Un constat de non-conformité sera enregistré par rapport à une exigence spécifique / critère spécifique et comportera un énoncé clair de la non-conformité, identifiant en détail les éléments objectifs sur lesquels repose la non-conformité. Les non-conformités doivent faire l'objet d'une discussion avec le client, en vue de s'assurer que les éléments de preuve sont exacts et que les non-conformités sont bien comprises. L'auditeur s'abstiendra d'avancer les causes des non-conformités ou de préconiser des solutions.
3. Le responsable de l'équipe d'audit tentera de résoudre toute divergence d'opinion entre l'équipe d'audit et le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés.

l) toute modification significative affectant le client depuis la réalisation du dernier audit;

m) tout problème non résolu, le cas échéant;

n) une déclaration de non-responsabilité indiquant que l'audit est basé sur un processus d'échantillonnage des informations disponibles;

Comité de certification

LQS garantie que les personnes ou les comités qui prennent les décisions d'octroi ou de refus de la certification, d'extension ou de réduction du périmètre de la certification, de suspension ou de rétablissement de la certification, de retrait ou de renouvellement de la certification, sont différentes de celles ayant réalisées les audits / l'évaluation. La ou les personnes chargées de décider de la certification ont les compétences appropriées.

Le comité de certification peut demander des compléments d'information.

Le comité enregistre sa décision dans l'enregistrement F03-11 "Fiche de décision du comité de certification".

Lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante un certificat LQS est délivré au Client.

Avant la délivrance du certificat, LQS vérifie la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme candidat à partir de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du code du travail avant la délivrance du certificat.

Le certificat délivré par LQS comporte les informations suivantes :

- la raison sociale de l'organisme
- la portée de certification (la ou les catégories d'actions concernées et la référence au programme de certification
- l'adresse du ou des sites de l'organisme
- la date de début de validité de la certification et sa date d'échéance
- le nom et l'adresse de LQS
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- Le numéro d'enregistrement au répertoire SIRENE de l'organisme (numéro SIREN)
- la marque de certification ou la référence à l'article L 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

Des obligations en terme d'affichage sont également à suivre par l'organisme certifié:

- Affichage du certificat valide dans les locaux et sur le site Internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.
- Transmission du certificat sur demande

Si LQS constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

Ce certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision du comité de certification. Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

La « **liste de client certifiés par LQS** » et la « **liste des suspensions et retraits** » émise par LQS sont accessibles au public et donc 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.

9. AUDIT DE SURVEILLANCE

Application de la procédure PRO02-01 "Procédure d'audit de certification".

Validation du rapport par LQS (F02-15) « Contrôle Rapport d'audit avant décision » et décision de maintien de la certification selon la fiche (F03-12) « Fiche de décision pour le maintien de la certification ».

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG 16/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	---------------------

10. AUDIT DE RENOUVELLEMENT

3 mois avant la fin de validité du certificat, LQS contacte le client et lui demande de renseigner à nouveau le questionnaire F01-11 « Informations QUALIOPi » afin de pouvoir réaliser une nouvelle proposition commerciale dans le cadre du renouvellement de la certification afin d'évaluer le maintien du périmètre de certification pour un nouveau cycle de trois ans.

Le but est de confirmer le maintien de l'application du Référentiel National Qualité dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de certification.

Les audits de renouvellement sont réalisés sur le même principe que l'audit initial avec une préparation, un audit sur site et l'émission d'un rapport d'audit. Application de la procédure PRO02-01 "Procédure d'audit de certification".

L'audit de renouvellement donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date du précédent certificat.

Le rapport d'audit finalisé est envoyé par l'auditeur à LQS qui vérifie et valide le rapport avant de le présenter au comité de certification qui décide d'attribuer ou non la certification au client sur le même principe qu'un audit initial avec émission d'un nouveau certificat.

Si LQS n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification 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 peut pas être recommandé et validité de la certification ne sera pas prolongée. Le client sera informé et les conséquences lui seront expliquées.

En plus du cycle normal de certification, nous pouvons nous trouver devant des cas particuliers qui sont expliqués ci-dessous.

Entreprise multi-sites

La réalisation des audits pour les clients ayant plusieurs sites est expliquée **dans l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation (cf. modalités d'échantillonnage dans la procédure PRO02-01-L- procédure d'audit de certification).**

Extension du périmètre de la certification

A tout moment la certification peut être étendue afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification
- D'inclure de nouvelles activités réalisées dans l'entreprise

Un avenant au contrat est alors émis pour tenir compte des changements.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi afin de minimiser les surcoûts qu'elle pourrait engendrer. **Les conditions complémentaires (temps additionnel, audit sur site (...)) peuvent s'ajouter pour l'extension de périmètre).**

Le comité de certification examine systématiquement les dossiers des clients certifiés demandant une extension.

Audits avec un préavis très court

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

Le client étant dans l'obligation d'accepter l'audit avec un très court préavis, LQS apportera un soin particulier à la désignation de l'auditeur.

Suspension, retrait

Quelques définitions:

Suspension: Processus consistant à invalider provisoirement tout ou partie (dans ce dernier cas, nous parlons d'une suspension partielle) de la portée de certification que ce soit à l'initiative de l'organisme (suspension volontaire) ou à l'initiative de LQS (suspension non volontaire).

Retrait: Processus à l'initiative de LQS, consistant à retirer tout ou partie (dans ce dernier cas, nous parlons de retrait partiel) d'une certification

- Cas des suspensions non volontaires:

La suspension prend effet à la date précisée dans la décision de suspension. La décision de suspension est notifiée par voie électronique par accusé de réception.

Elle précise la portée de la suspension de la certification, les motivations de la décision ainsi que les conditions dans lesquelles l'organisme pourra recouvrer sa certification.

En cas de suspension partielle, un nouveau certificat mentionnant sa date de prise d'effet et une mise à jour du périmètre de certification définissant les catégories pour lesquelles la certification est maintenue, est établi.

Si l'organisme ne soumet pas les éléments demandés par LQS dans les délais spécifiés dans la notification de décision, la certification est retirée pour les catégories concernées.

- Cas des suspensions volontaires:

L'organisme adresse sa demande de suspension à LQS par écrit, en précisant le motif de la suspension et de la date de prise d'effet souhaité. En cas de demande de suspension partielle, il précise les catégories faisant objet de la demande.

La suspension prend effet à la date précisée dans la décision prenant acte de la demande de suspension. En cas de suspension partielle, un nouveau certificat mentionnant sa date de prise d'effet et une mise à jour du périmètre de certification définissant les catégories pour lesquelles la certification est maintenue, est établi.

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 18/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------

LQS 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 :

- Echec des actions correctives prises suite à des non-conformités identifiées par un auditeur LQS,
- Utilisation abusive de la marque ou du logo LQS ou du COFRAC,
- Le refus du client de l'audit de surveillance selon la périodicité requise (audit de surveillance non réalisé dans les délais impartis),
- Le non respect par le client de ses obligations financières,
- L'organisme certifié a demandé une suspension temporaire,
- Non-respect des obligations contractuelles
- Non-respect du programme de certification
- Non-respect des modalités d'audit
- Signalement

LQS décide suivant la gravité du problème de suspendre puis de retirer le certificat ou de retirer directement le certificat. La réduction du périmètre de certification peut donner lieu à une suspension ou retrait si le client ne met pas en place une action afin de régulariser sa situation. Le délai pour lever la suspension est de 3 mois, mais il peut varier en fonction de certaines situations.

LQS informe le client par mail et lui communique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour les catégories d'actions de formation concernées conformément au programme de certification, et toutes autres actions exigées par le programme de certification.

Dans tous les cas, les catégories d'actions de formation concernées ne peuvent plus faire mention de la certification jusqu'à la résolution de la non-conformité et les catégories d'actions de formation concernées sont retirées des documents de certification pendant la période de suspension.

Exemples de cas de suspension:

1/ Suspension volontaire: Le client justifie les motifs de sa demande de suspension (réorganisation interne, difficulté de fonctionnement, etc.).

Deux cas peuvent se présenter :

- Si l'audit de surveillance n'a pas été réalisé dans les délais impartis : à la fin de cette période de suspension, le processus de certification redémarre à l'étape de revue de la demande suivie par un audit initial comme pour toute demande initiale. La date de fin de validité du certificat ne change pas.

- Si l'audit de surveillance peut être réalisé dans les délais impartis (entre 14 et 22 mois suivant la délivrance du certificat), alors LQS réalisera une revue de la demande avec la mise à jour des informations clients et l'audit en question

2/ Si les informations de la liste publique des organismes de formation ne sont plus les mêmes que celles présentes sur le certificat et le contrat de certification (nouveau NDA ou nouveau SIREN, caducité de NDA par exemple), LQS prend immédiatement l'initiative de suspendre le certificat (Durée maximale de suspension : fin de période possible pour réaliser l'audit de surveillance ou de renouvellement).

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 19/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------

3/ suspension non volontaire: Dans le cas où un règlement n'est pas honoré pendant le cycle de certification, LQS procède, 30 jours après l'envoi de la demande initiale de règlement, à la suspension du certificat, en sachant qu'une relance à 15 jours est effectuée par LQS (durée maximale de suspension 30 jours)

4/ LQS peut décider de la suspension de la certification dans les cas suivants :

- Lorsqu'il existe des soupçons sur le fait que le client mette sur le marché ou a l'intention de mettre sur le marché une prestation non conforme au référentiel et faisant référence à la certification;
- En cas de non respect avéré de l'usage de la marque de certification.

Durée maximale de suspension 30 jours

5/ En cas de non traitement d'une ou plusieurs non-conformités majeures à la suite d'un audit de surveillance ou de renouvellement, LQS décide de la suspension. A défaut de mise en œuvre 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 (durée maximale de suspension 3 mois)

6/ Dans le cas où le client ne répond pas aux sollicitations de LQS pour réaliser son audit de surveillance, une suspension pourra être prononcée (durée maximale de suspension: fin de période possible pour réaliser l'audit de surveillance ou de renouvellement).

Pendant la période de suspension

L'organisme dont la certification est suspendue doit immédiatement en informer ses clients et cesser toute référence à la certification.

Levée de la suspension

Une fois que LQS prononce la suspension, le client met tout en oeuvre pour traiter celle-ci dans les délais impartis (transmission de documents, pièces justificatives, etc.).

Lorsque la certification est rétablie après une suspension, LQS:

- Apporte toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc., pour garantir l'existence de toutes les indications pertinentes confirmant que la ou les catégories d'actions sont certifiées;

- Informe le client par mail et délivre sur l'application d'audit une nouvelle version de son certificat;
- Autorise à nouveau le client à exercer ses droits dans le respect des obligations contractuelles

Non levée de la suspension

Si le client ne traite pas dans les délais les motifs qui ont conduit à la suspension, le contrat de certification est résilié de fait, et LQS procède au retrait définitif du certificat émis. Le client qui souhaite obtenir un nouveau certificat redémarre à l'étape initiale de demande et devra effectuer un nouvel audit initial.

Retrait

Le retrait prend effet à la date mentionnée dans le courrier de décision du président de LQS. Cette décision est notifiée par par voie électronique par accusé de réception. Elle précise le périmètre de certification concerné par le retrait ainsi que les motivations de la décision.

En cas de retrait partiel, un nouveau certificat mentionnant sa date de prise d'effet, et une mise à jour une mise à jour du périmètre de certification définissant les catégories pour lesquelles la certification est maintenue, est établi.

L'organisme dont la certification a été retirée doit en informer immédiatement ses clients et cesser toute référence à la certification.

Le retrait total de la certification entraîne la résiliation de contrat correspondante dès lors que la décision de retrait ne peut plus être contestée par la voie d'appel.

Pré-audit de certification

- Certification Qualiopi

LQS propose à ses clients de réaliser un pré-audit (ou audit blanc) en amont du processus de certification Qualiopi. Celui-ci permet à l'organisme de formation d'évaluer sa préparation et donc son système qualité à l'instant « T ». Ces audits blancs se déroulent le plus souvent, à distance afin de n'engager aucun frais de mission. L'auditeur vous interroge, de manière factuelle, sur différents indicateurs du référentiel national qualité comme il le fait lors d'un audit initial.

Il vous indique si l'élément de preuve fournis est en adéquation et si vous répondez totalement, partiellement ou aucunement à l'indicateur. Cela génère ensuite des non-conformités. Si votre organisme rencontre plus de difficultés avec certains indicateurs, vous pouvez en informer l'auditeur afin qu'il oriente son questionnement en priorité sur ces derniers. Des écarts peuvent être décelés. L'auditeur ne vous indiquera pas les solutions à mettre en place mais vous aurez mis en avant les faiblesses et saurez donc comment poursuivre votre préparation à l'audit initial.

En moyenne l'audit blanc dure une demi-journée, même si il peut se faire sur une journée ou plus sur demande du client. En corollaire, il doit être clair pour le client que le pré-audit ne saurait constituer une évaluation exhaustive de son système qualité. Tout pré-audit donne lieu à un rapport d'audit, adressé au client et une copie conservée par l'organisme, consultable lors des évaluations du COFRAC et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation. Les résultats obtenus et les constats énoncés lors du pré-audit ne préjugent pas de ceux qui seront énoncés lors de l'audit initial. En effet, les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte dans le cadre de l'audit initial.

LQS ne saurait être tenu comme responsable d'un éventuel écart concernant les constatations énoncées entre le pré-audit et l'audit initial.

> Impartialité de LQS lors de l'audit blanc

Les activités de pré-audits ou audits blancs réalisées par nos soins sont considérées comme ne compromettant pas l'impartialité du processus de certification dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

Le pré audit, ou audit blanc, n'a d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation de votre organisme au regard des critères du Référentiel National Qualité, en décelant des écarts éventuels sans jamais préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution.

A ce titre, l'audit blanc Qualiopi n'est en aucun cas une prestation de conseil.

- L'activité de pré-audit est réservée aux clients non encore certifiés ;
- Les pré-audits sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification

> A la fin de l'audit blanc Qualiopi

L'audit blanc donne lieu à un rapport d'audit détaillé. L'auditeur transmet celui-ci à la fin de l'audit, avec les non-conformités éventuelles.

D'autre part, l'auditeur de l'audit blanc et de l'audit initial n'est pas le même. De plus, l'échantillonnage des dossiers peut varier considérablement. Ainsi, les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte dans le cadre de l'audit initial.

Pour finir, LQS ne saurait être tenu comme responsable d'un éventuel écart concernant les constatations énoncées entre l'audit blanc et l'audit initial. Autrement dit, ce n'est pas parce qu'un indicateur est conforme à l'audit blanc qu'il le sera systématiquement à l'audit initial.

11. 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

En cas d'appel d'un client, pour lequel le président ou la directrice opérationnelle 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.

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

L'appel doit être motivé et envoyé à LQS par lettre recommandée avec accusé de réception. Il est traité (F07-01 « Fiche de non conformité ») par la direction de LQS ou le membre du comité d'impartialité nommé. Une vérification est effectuée pour s'assurer que des appels similaires n'est pas déjà eu lieux. Un état d'avancement de traitement de l'appel est fourni au client au fur et à mesure du traitement de celui-ci.

Le client est informé par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision prise par LQS suite à son appel et de la fin de traitement de son appel.

Les actions engagées sont suivies et leur efficacité est vérifiées par la Directrice opérationnelle.

12. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

En cas de signalement auprès de LQS portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, LQS procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes.

En tant que de besoin, LQS réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel.

L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel. « En fonction de la gravité du signalement, LQS peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

LQS prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

13. 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.
Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

Lorsque la plainte concerne un client certifiée, celle-ci est examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié.

Toute plainte valide relative à un client certifié doit également être notifiée en temps opportun par l'organisme de certification au client certifié concerné.

La plainte doit être motivée et envoyée à LQS par lettre recommandée avec accusé de réception.
Elle est traitée (F07-01 « Fiche de non conformité ») par la direction de LQS **ou le membre du comité d'impartialité nommé. Une vérification est effectuée pour s'assurer que de plainte similaire n'est pas déjà eu lieux. Un état d'avancement de traitement de la plainte est fourni au client au fur et à mesure du traitement de celle-ci.**

En cas de plainte d'un client, dans laquelle le président ou la directrice opérationnelle 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.

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.

Les actions engagées sont suivies et leur efficacité est vérifiées par la Directrice opérationnelle.

La vérification de la mise en place des actions est faite par LQS au cours d'un audit de suivi.

Enregistrements relatifs au client

LQS conserve les enregistrements relatifs à l'audit et aux autres activités de certification de tous les clients, y compris tous les organismes candidats ainsi que tous les organismes audités, certifiés ou dont la certification a été suspendue ou retirée durant 2 cycles de certification.

Participation d'experts techniques et d'observateurs à des audits

Dans le cadre de son accréditation, LQS 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 LQS 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.

Information des clients concernant les modifications liées à la certification

LQS 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 au cours d'un audit de suivi.

14. 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.

Les entreprises certifiées prendront garde de ne pas induire de confusion entre la certification de leur organisme /entité et celle de leur produit ou service.


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.
- En cas de réduction du périmètre de certification le client doit mettre en conformité tout objet de publicité.
- 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.

	PRO01-01 PROCEDURE DE CERTIFICATION	Version AG P 242/24
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------------------------

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

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 autorisée.

Publication et transmission des informations :

Les informations des clients et du système de management qualité de LABEL QUALITE SYSTEME sont réparties en 3 types d'informations :

- Informations confidentielles : Information uniquement accessibles par les intervenants internes et externes de LABEL QUALITE SYSTEME, prestataires et autorités.
- Informations disponible sur demande : Information transmises sur simple demande
- Informations publiques : en libre accès sur tout support : site internet,....

La répartition des données par type d'information est faite sur la liste des informations documentées (F06-01).

Logo COFRAC

LQS n'autorise pas ses clients à faire usage de la mention « COFRAC » ou du logo COFRAC hors du certificat reproduit dans son intégralité.

Logo QUALIOPi

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences (PAC) certifiés Qualiopi sont titulaires du droit d'usage de la marque à des fins d'identification et s'engagent à respecter le règlement d'usage qui a pour objet de définir les conditions et les modalités d'utilisation de la Marque Qualiopi ainsi que sa protection, la charte d'usage qui permet de connaître les règles d'utilisation de la marque et la charte graphique qui définit les règles de son univers graphique. Depuis mars 2023, les établissements d'enseignement supérieur et leurs évaluateurs désignés au II de l'article L.6316-4 du code du travail sont autorisés à bénéficier de l'usage de la marque Qualiopi dans leur support d'information et de communication. À cet effet, un kit complet, composé du règlement d'usage, de la charte d'usage, charte graphique et logos de la marque, est remis par LQS à chaque prestataire dès lors qu'il a passé avec succès l'audit initial et qu'il est détenteur du certificat qualité.

La mention de la catégorie concernée doit être explicitement indiquée avec le logo.