

Règlement de certification

1. GENERALITES

1.1. Autorité de certification et principes généraux

- 1.1.1. *ProFormations*, organisme certificateur, peut délivrer un certificat de qualité selon les normes pour lesquelles il est accrédité par le SAS ou pour les référentiels pour lesquels il est autorisé.
- 1.1.2. La certification est toujours décernée à une entité (institution, établissement ou entreprise) et non pas à un produit /service, avec une portée définie par le référentiel.
- 1.1.3. La langue officielle de *ProFormations* est le français : *ProFormations* ne procède pas à des certifications dans une autre langue.

1.2. Conditions de certification

- 1.2.1. Les référentiels définissent quels sont les entités qui peuvent demander une certification.
- 1.2.2. Pour être habilitée à déposer une demande de certification, l'entité doit en principe offrir ses prestations à toute personne capable de les suivre, sans distinction d'appartenance politique, syndicale ou religieuse.

1.3. Effets de la certification

- 1.3.1. La certification prouve que l'entité satisfait aux exigences de qualité spécifiées par le référentiel concerné
- 1.3.2. L'obtention de la certification est indépendante des procédures introduites le cas échéant par l'entité, en vue de l'obtention d'une subvention directe ou indirecte, communale, cantonale ou fédérale.
- 1.3.3. La durée et les effets de la certification sont précisés dans les référentiels concernés.

2. CERTIFICATION INITIALE

2.1. Formulation et contenu de la demande de certification

- 2.1.1. Pour les certifications dont le coût est dépendant de plusieurs facteurs, *ProFormations* contacte le client pour obtenir les informations nécessaires et lui adresse un devis répondant aux protocoles des normes. Après réception du devis signé par le client, la planification (2.1.3) peut être engagée.
- 2.1.2. Après avoir obtenu de *ProFormations* toutes les informations utiles et les documents destinés aux clients (notamment : règlement et conditions générales de certification, formulaire d'inscription – documents à télécharger depuis le site internet de *ProFormations*), l'entité lui adresse une demande de certification au moyen du formulaire établi à cet effet. La coordination de *ProFormations* enregistre l'inscription et ouvre un dossier client.
- 2.1.3. Le client reçoit de la direction de *ProFormations* une offre détaillant les prestations (audit de certification et audits de suivi), le nom de l'auditeur désigné (dont la direction a vérifié l'impartialité par rapport à l'entité) et le planning des diverses phases de l'audit (indication des échéances et de la durée de l'audit sur place estimée par la direction).
- 2.1.4. Le client peut récuser le ou les auditeur, experts ou observateurs; elle en communique les motifs à la direction de *ProFormations*, qui prend une décision. Elle valide également les échéances qu'elle s'engage à tenir (remise du dossier de certification, audit sur place).

L'offre de *ProFormations*, complétée, acceptée et signée par les directions des deux parties, tient lieu de contrat à la date de la signature de *ProFormations*. Ce dernier peut être révisé en tout temps (notamment en cas de modification des

échéances ou d'éléments manquants dans le dossier) et donner lieu à des avenants.

2.1.5. L'entité requérante produit un dossier à l'intention de l'auditeur, constitué des éléments indiqués par le manuel du référentiel concerné et/ou communiqués par ProFormations.

2.1.6. Dans le cas d'un changement d'organisme de certification, ProFormations tient compte de l'historique de certification uniquement si l'organisme certificateur précédent est accrédité par le SAS ou par un autre organisme d'accréditation membre de l'IAFL MLA dans le domaine et pour le référentiel ou la norme concernés;

Le cas échéant, l'entité requérante doit fournir à ProFormations :

- une copie du dernier rapport de certification ainsi que des deux derniers rapport d'audits de suivi ;
- une copie du dernier certificat ;
- Si des non-conformités ont été notifiées lors du précédent cycle de certification, les preuves de la mise en conformité ;
- une copie des éventuelles plaintes et réclamations en suspens relatives à la certification.

2.2. Examen du dossier de certification

2.2.1. Si l'auditeur juge le dossier recevable (présence de toutes les pièces exigées), il procède à son analyse et à son évaluation sur la base du référentiel concerné. Dans le cas contraire, un nouveau délai est fixé par ProFormations pour corriger et/ou compléter le dossier.

2.2.2. Un rapport d'audit sur dossier est établi par l'auditeur à l'intention de l'entité. Il constitue la base pour l'établissement d'un programme d'audit sur place, proposé à l'entité et validé avec elle.

2.2.3. L'audit sur place complète et ajuste l'analyse du dossier. A cette occasion, le rapport d'audit est discuté entre l'auditeur et le responsable de l'entité ou entreprise. Les éventuels aspects non conformes sont relevés; les deux parties fixent les délais d'application des mesures correctives et/ou préventives et les modalités de contrôle de leur exécution.

2.2.4. La durée de l'audit sur place est déterminée par la réglementation du référentiel concerné. En cas de besoin (observation des auditeurs, expertise particulière, auditeur en formation), un ou plusieurs observateurs agréés peuvent être présents à l'audit.

2.2.5. A la suite de l'audit in situ, un rapport d'audit final est établi par l'auditeur.

2.2.6. Le rapport est analysé par la Commission de certification de ProFormations, qui décide de l'octroi de la certification. La décision est communiquée par la direction à l'entité, accompagnée du rapport final. D'éventuels aspects non conformes sont relevés, accompagnés d'un délai, fixé d'entente avec l'entité, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution (voir aussi le point 5) qui peuvent donner lieu à un devis d'audit complémentaire.

2.2.7. En cas de non-conformité majeure relevée au cours de la certification initiale, si la mise en œuvre des corrections et actions correctives ne peut pas être vérifiée dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'audit in situ, un nouvel audit in situ doit être réalisé.

2.2.8. Dans le cas où la Commission de certification décide d'octroyer la certification, un certificat est remis à l'entité.

2.3. Contenu du certificat

Le certificat est établi et délivré par ProFormations. Il comporte :

- les noms et les logos de ProFormations et du référentiel,
- la désignation de l'entité et la portée de la certification (périmètre et sites inclus),
- la date d'effet et la date de fin de validité de la certification,
- la signature du président de la Commission de certification de ProFormations.

2.4. Tarifs et émoluments

- 2.4.1. Selon les dispositions prévues par les référentiels et/ou le devis, l'entité requérante verse à ProFormations la somme convenue contractuellement (+TVA) pour la procédure complète de certification. Cette somme inclut les taxes et les émoluments éventuels que ProFormations doit reverser aux organismes porteurs de la norme concernée.
- 2.4.2. Le tarif comprend les prestations de l'instance de certification jusqu'à l'échéance de la validité du certificat (en principe, un audit de certification et deux audits de suivi).
- 2.4.3. Un surcroît de travail imputable à un dossier insuffisant ou à des non-conformités avec mesures correctives à vérifier, est facturé séparément selon les coûts horaires définis par les normes et après acceptation du devis par le client

3. MAINTIEN ET RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

- 3.1. Chaque année suivant l'octroi de la certification, des audits de suivi sont conduits par ProFormations conformément au contrat de certification. Ils visent à vérifier l'existence des conditions liées à la certification jusqu'à son échéance.
- 3.2. Les audits de suivi portent sur une partie des exigences de qualité spécifiées par le référentiel concerné, selon des indications (contenus et programme) fournies par le responsable d'audit. Ils peuvent également avoir pour objet le contrôle de l'application des actions correctives et/ou préventives demandées lors de l'audit précédent, ou dans les cas de suspension de la certification.
- 3.3. La procédure suivie donne lieu à un rapport établi par l'auditeur à l'intention de l'entité et de la Commission de certification de ProFormations, qui décide du maintien de la certification. D'éventuels aspects non conformes sont relevés, accompagnés d'un délai fixé d'entente avec l'entité, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution.
- 3.4. La procédure est similaire à celle décrite sous 2.1. et 2.2. Le rapport suit les mêmes règles et la même structure que le premier rapport de certification. La Commission de certification de ProFormations décide du renouvellement de la certification. D'éventuels aspects non conformes sont relevés, accompagnés d'un délai, fixé d'entente avec l'entité, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution. En cas de non-conformités majeures, le renouvellement de certification n'est pas accordé tant que ces dernières ne sont pas corrigées.
- 3.5. Dans le cas où le renouvellement n'a pas pu être prononcé dans les 6 mois après l'expiration de la certification, un nouvel audit de certification initiale doit avoir lieu.
- 3.6. Les tarifs et émoluments sont similaires à ceux décrits sous 2.4.

4. MODIFICATION DE LA CERTIFICATION (Extension ou réduction du périmètre)

- 4.1. En cas d'extension ou de réduction des domaines pour lesquelles une entité est certifiée, un nouvel audit est nécessaire.
- 4.2. La procédure suivie est similaire à celle appliquée aux audits de suivi (cf. supra). Elle donne lieu à un rapport établi par le responsable d'audit à l'intention de l'entité et de la Commission de certification de ProFormations, qui décide de la modification de la certification. D'éventuels aspects non conformes sont relevés, accompagnés d'un délai, fixé d'entente avec l'entité, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution.
- 4.3. Les tarifs et émoluments sont similaires à ceux décrits sous 2.4.3.

5. AUDITS AVEC UN PREAVIS TRES COURT

ProFormations peut être amené à réaliser des audits avec un préavis très court auprès de ses clients certifiés afin d'instruire des plaintes ou en cas de modifications de l'entité pouvant affecter le système de management ou encore pour effectuer un suivi après suspension du certificat. Dans ce cas ProFormations prend contact avec le client pour fixer une date et envoi une confirmation avec les modalités de l'audit (but, durée, auditeur...)

6. SUSPENSION ET RETRAIT DE LA CERTIFICATION

- 6.1. Si l'entité omet de signaler à *ProFormations* une modification significative de son fonctionnement, si *ProFormations* constate que l'entité n'est pas conforme aux prescriptions liées à sa certification (portée, date de validité, non-application des mesures correctives et/ou préventives) ou si une utilisation abusive de la certification est constatée (références incorrectes), les aspects non conformes font l'objet d'une enquête; elle est confiée par la direction de *ProFormations* à un auditeur. Ce dernier établit un rapport à l'intention de la Commission de certification, qui statue.
- 6.2. Les audits de suivi sont obligatoires, dans le délai prévu par la norme, et s'ils ne pouvaient avoir lieu (sauf en cas de force majeure), cela constitue une non-conformité majeure et peut entraîner un retrait du certificat.
- 6.3. La décision de suspension ou de retrait est communiquée à l'entité, accompagnée d'un délai, fixé d'entente avec elle mais ne pouvant être supérieur à 6 mois, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution.
- 6.4. Après une suspension, l'entité est soumise à un audit de suivi. La procédure est similaire à celle décrite sous 2.1.2. à 2.1.4. La procédure d'examen de la demande est similaire à celle décrite sous 2.2.1. à 2.2.4. La Commission de certification de *ProFormations* décide du rétablissement de la certification. D'éventuels aspects non conformes sont relevés, accompagnés d'un délai fixé d'entente avec l'entité, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution.
- 6.5. Après un retrait, l'entité peut demander une nouvelle certification. La procédure est similaire à celle décrite sous 2.1. et 2.2. La Commission de certification de *ProFormations* décide de l'octroi d'une nouvelle certification. Si d'éventuels aspects non conformes sont relevés, accompagnés d'un délai fixé d'entente avec l'entité, pour appliquer des mesures correctives et/ou préventives et des modalités de contrôle de leur exécution, un devis d'audit complémentaire sera établi.
- 6.6. Les tarifs et émoluments sont similaires à ceux décrits sous 2.4.

7. DISPOSITIONS GENERALES

7.1. Registre des certificats délivrés et archivage

- 7.1.1. *ProFormations* tient à jour la liste des entités certifiées sur son site Internet, avec l'indication de la portée de certification et la mention de la date d'effet et de la date de fin de validité de la certification.
- 7.1.2. *ProFormations* adresse aux propriétaires des normes qui tiennent une liste à jour (eduQua, Aomas, ArtistiQua...), et ceci après chaque Commission, la liste des certifications, renouvellements, suspensions ou retraits.
- 7.1.3. Les dossiers complets des clients constitués par *ProFormations* (dossiers de certification, rapports d'audit, décisions, duplicata des certificats) sont conservés au secrétariat de *ProFormations* pour une durée de dix ans; par la suite ils sont confiés à la responsabilité des Archives cantonales genevoises. Les dossiers constitués par les clients sont détruits après trois ans et éventuellement remplacés (en cas de renouvellement de la certification) par de nouveaux dossiers.

7.2. Changement de situation

- 7.2.1. L'entité doit communiquer par écrit à *ProFormations* tout changement relatif à son fonctionnement et aux prestations fournies, notamment celles qui seraient de nature à modifier durablement les contenus sur lesquels a porté la certification.
- 7.2.2. En cas de modification des exigences de certification par les organismes porteurs de la norme, une période de transition raisonnable est communiquée aux entités certifiées, afin qu'elles puissent satisfaire aux nouvelles exigences.

7.3. Surveillance

ProFormations peut procéder en tout temps aux contrôles d'usage, afin de vérifier si l'entité se conforme aux prescriptions contenues dans le présent règlement, afin d'instruire des plaintes, ou suite à des modifications, ou encore pour effectuer un suivi de clients suspendus. Dans ces cas, la direction de *ProFormations* annonce son intention à

l'entité par écrit, mentionnant l'objet du contrôle et les conditions dans lesquelles ces audits vont se dérouler.

7.4. Utilisation abusive du certificat

- 7.4.1. L'entité n'utilise la certification que pour indiquer que son organisation et son fonctionnement sont conformes au référentiel concerné, pour une portée et pour une durée définies.
- 7.4.2. *ProFormations* exerce une surveillance du marché quant à l'utilisation abusive des logos ou à une référence incorrecte à la certification.
- 7.4.3. Le cas échéant, des mesures correctives sont prévues et communiquées par *ProFormations* à l'entité, avec l'indication des délais pour leur mise en place et des modalités de contrôle de leur exécution. Leur inobservation peut entraîner le retrait du certificat, la restitution de tout document de certification, voire des actions en justice entreprises par le Conseil de *ProFormations*.

7.5. Recours

- 7.5.1. Les décisions prises par la Commission de certification de *ProFormations* en application du présent règlement peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Conseil de *ProFormations*. Le délai de recours est de 30 jours à compter de la notification de la décision de la Commission. Le recours n'a pas d'effet suspensif.
- 7.5.2. Les décisions prises par le Conseil peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal administratif du canton de Genève. Le délai de recours est de 30 jours à compter de la notification de la décision du Conseil. Le recours n'a pas d'effet suspensif.