



Sommaire :

I.	Objet	3
II.	Domaine d'application.....	3
III.	Documents.....	3
IV.	Définitions	3
V.	Présentation du GEFPI	4
VI.	Demande de devis	4
VII.	Type de formations dispensées et éligibles	5
VIII.	Revue de la demande.....	5
IX.	Contrat de labellisation.....	6
X.	Signature du contrat de labellisation.....	6
XI.	Planification	6
XII.	Auditeur(s)	6
XIII.	Réalisation de l'audit initial ou de renouvellement	7
1.	Prise de contact avec l'audit	7
2.	Planification de l'audit	7
3.	Conduite de la réunion d'ouverture.....	8
4.	Audit.....	8
5.	Constatations d'audit.....	9
6.	Réunion de clôture	9
7.	Réponse aux non-conformités	10
8.	Préparation et diffusion du rapport d'audit	11
XIV.	Revue de l'évaluation et décision de labellisation	11
XV.	Annuaire des prestataires labellisés.....	12
XVI.	Audit de surveillance.....	12
1.	Conduit de l'audit de surveillance.....	12
XVII.	Audit renouvellement.....	13
XVIII.	Audit complémentaire.....	13
XIX.	Cas des audits réalisés à distance	13
XX.	Observateurs.....	14
XXI.	Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la labellisation	14
1.	Suspension et retrait	15
2.	Résiliation.....	15
XXII.	Plaintes et appels.....	15
XXIII.	Impartialité et confidentialité.....	15
XXIV.	Changements ayant des conséquences sur la labellisation.....	16
1.	Modification du programme de labellisation	16



2.	Modification à l'initiative du client.....	16
a.	Transfert de labellisation à la suite d'un changement de statut juridique	17
b.	Transfert de labellisation dans le cas d'une fusion.....	17
XXV.	Communication au public	17
XXVI.	Utilisation de la marque de la labellisation.....	18


Diffusion :

Le document est accessible sur le répertoire « Procédures » se trouvant sur le serveur informatique.

Evolution de la procédure :

Indice de révision	Date	Auteur
A	18/06/2024	L.CLANET
B	17/09/2024	C.MORAND

Signataires :

	Nom	Fonction	Visa
Approbation :	CLANET Laetitia	Directrice certification	



I. Objet

Cette procédure décrit le processus et les règles de labellisation des organismes de formation à la prévention du risque incendie selon le référentiel en vigueur, plus connu sous le nom de labellisation « GEFPI® »

Le label GEFPI est proposé aux organismes de formation à la prévention du risque incendie afin de garantir l'expertise techniques des intervenants et de leurs salariés dans la mise en œuvre de la formation.

II. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux activités de labellisation réalisées par QUALITIA Certification. Elle s'applique à l'ensemble candidats, clients, des salariés et auditeurs internes et externes qui ont pour activité la labellisation des organismes de formation à la prévention du risque incendie.

III. Documents

Les référentiels et normes suivants :

- ISO/CEI 17065 en vigueur
- ISO 19011 en vigueur
- ISO/CEI 17021 en vigueur
- IAF MD4 en vigueur
- Règlement d'usage du logo du référentiel de labellisation des organismes de formation à la prévention du risque incendie LA/GEFPI

IV. Définitions

OPAC	Organisme Prestataire d'Actions concourant au développement des compétences
GEFPI	Groupement des Entreprises de la Formation-Prévention au risque Incendie



V. Présentation du GEFPI

Le GEFPI, Groupement des Entreprises de formations de Formation Prévention au risque Incendie, est né en 2015 de la volonté d'entreprises spécialistes de la sécurité incendie, de promouvoir une offre de services de haute qualité en matière de préparation des personnes face à ce risque constant. Il regroupe des intervenants reconnus en matière de formation et il vise à une promotion continue des bonnes pratiques.

Qu'il s'agisse du code du travail, du règlement de sécurité dans les ERP ou les IGH, les textes officiels prévoient diverses obligations de formations à la charge de l'employeur ou de l'exploitant d'un site afin d'assurer la sécurité des personnes, et notamment des salariés, face aux risques, en incluant les exigences d'accessibilité et d'évacuation.

La formation des personnes au risque incendie s'entend notamment au sens des obligations mises à la charge des employeurs par le code du travail, des chefs d'établissements par le Règlement de sécurité des ERP et des propriétaires ou exploitants d'immeubles ou installations visées par une réglementation particulière.

Ces formations sont délivrées à des personnes physiques pour lesquelles les actions de sécurité ne relèvent pas de leur définition de poste de travail.

Les membres du GEFPI, forts d'une expertise incontournable dans la gestion du risque incendie vous proposent une offre de référence dans l'accompagnement des personnes dont vous avez la responsabilité.

Le GEFPI est piloté par un conseil d'administration élu par les adhérents du groupement, et par un Bureau qui assure une représentation permanente de nos activités de même qu'un lien constant avec la FFMI.

Le GEFPI en chiffres :

- Un CA annuel de 35 millions d'Euros ;
- Plus de 350 000 stagiaires formés chaque année ;
- Plus de 150 000 heures de formation dispensées ;
- 200 experts intervenant sur l'ensemble du territoire national

VI. Demande de devis

La candidature à cette labellisation est ouverte de façon non discriminatoire à tout organisme ou entreprise possédant au moins une formation à la mise en sécurité et une formation à la prévention du risque incendie et à l'intervention. Ces formations étant décrites dans les annexes du référentiel.

Elle n'est pas conditionnée par la taille de l'entreprise ni par son appartenance à une association ou un groupe.

Afin d'instruire la demande et faire une proposition de prix, le formulaire LP-GEF-ENR-001 Demande de devis ou le formulaire en ligne sur le site www.qualitia-certification.fr devra être complété pour toute entreprise souhaitant :

- Candidater à la labellisation
- Renouveler sa labellisation



Ce formulaire permet de recueillir les informations suivantes :

- Raison sociale de l'organisme
- Numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (SIREN)
- Types de formation à la protection incendie dispensées
- Modalités d'exécution (interne, simulateur, distance,...)
- Période souhaitée pour l'audit
- Détention d'une labellisation ou candidat à la labellisation QUALIOPI
- Numéro de déclaration d'activité ou à défaut le récépissé de demande de déclaration d'activité auprès de la DREETS
- Attestation d'assurances de Responsabilité Civile et Professionnelle.
- Catalogue de formation
- Prépaiement des droits d'accès ou Attestation d'adhésion au GEFPI

L'ensemble des informations devront être conformes. En cas de dérive, QUALITIA Certification se réserve le droit de réviser ou annuler le contrat. De même toute fausse déclaration parmi les éléments transmis ou lors de l'audit peut entraîner le refus de labellisation à l'issue d'une procédure contradictoire.

VII. Type de formations dispensées et éligibles

Les formations rentrant dans le domaine d'application de la démarche de labellisation sont les formations correspondantes, en tout ou en partie, aux formations suivantes :

- Formations à la mise en sécurité :
 - o Formation évacuation
 - o Formation Personnel chargé d'évacuation
 - o Formation à l'évacuation pour les ERP
 - o Formation SSI
 - o Formation à la mise en œuvre du PPMS
- Prévention du risque incendie et formations à l'intervention :
 - o Formation à la mise en œuvre des moyens de secours de l'établissement
 - o Formation d'équipier d'intervention incendie
 - o Formation des équipiers de première intervention
 - o Formation des équipiers de seconde intervention
 - o Formation au port de l'ARI
 - o Formation « permis de feu »
- Prévention du risque technologique et formations à l'intervention :
 - o Formation au Plan d'Opération Interne

VIII. Revue de la demande

Une revue des informations obtenues est réalisée par QUALITIA Certification. Ceci permet de garantir que :

- Les informations sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de labellisation,
- Les éléments transmis permettent de formuler une offre de prix,
- Toute divergence d'interprétation identifiée entre QUALITIA Certification et le client est résolue, y compris l'accord concernant les normes et documents normatifs,
- Le domaine de labellisation choisi et les référentiels applicables sont cohérents avec l'activité de l'entreprise,



- Les moyens permettant de réaliser les activités d'évaluation sont disponibles,
- QUALITIA Certification a la compétence et la capacité nécessaire pour réaliser l'activité de labellisation,
- QUALITIA Certification et les auditeurs pressentis n'ont pas de liens ni de conflit d'intérêts avec le client.

Ainsi QUALITIA Certification décidera d'entreprendre ou non la labellisation et formulera une offre de prix. En cas de refus, QUALITIA Certification informera l'entreprise par écrit des raisons qui ont motivé ce refus.

IX. Contrat de labellisation

Le contrat est conclu pour un cycle de labellisation. Un cycle de labellisation est d'une durée de trois ans à compter de la délivrance de la labellisation, et comprend l'audit initial et un audit de surveillance à réaliser entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois.

Le prix est calculé en fonction de la durée de l'audit. Cette durée est de :

Type d'audit	Durée
Initial	1 jr
Renouvellement	0,5 jr

X. Signature du contrat de labellisation

En cas d'acceptation de l'offre formulée par QUALITIA Certification, le client enverra le contrat de labellisation signé. Après vérification du contrat, QUALITIA renverra au client, un exemplaire signé des deux parties.

Le contrat de labellisation comprend :

- Le formulaire de demande de devis
- Le contrat de labellisation
- Les conditions générales de ventes et de labellisation
- Le programme de labellisation applicable

XI. Planification

Dans un délai de 30 jours calendaire après réception du contrat signé, QUALITIA Certification proposera un auditeur et une date de réalisation de l'audit en tenant compte des périodes de réalisation de l'audit souhaitées par l'organisme candidat.

Cette proposition se fera par écrit et QUALITIA conservera la trace.

La gestion des disponibilités des auditeurs est réalisée grâce à un planning des activités d'évaluation.

XII. Auditeur(s)

Les auditeurs ont tous suivi un processus de qualification et de maintien de qualification leur permettant de réaliser des audits tierces parties.



Afin de réaliser leur mission, ils se sont engagés au travers d'un engagement d'impartialité et de confidentialité.

Les auditeurs sont proposés au candidat à/au client labellisé, sur la base des critères suivants :

- Qualification dans le domaine à auditer
- Absence de conflits d'intérêts
- Proximité géographique
- Disponibilités aux dates souhaitées par l'entreprise.

Le candidat/client labellisé a le droit de refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 8 jours calendaires suivant la date de proposition de l'auditeur. Passé ce délai, l'auditeur sera automatiquement approuvé.

La procédure de récusation d'un auditeur est disponible sur demande.

XIII. Réalisation de l'audit initial ou de renouvellement

1. Prise de contact avec l'audité

Environ 3 semaines avant l'audit, l'auditeur prendra contact avec l'organisme afin de :

- Confirmer les circuits de communication avec les représentants de l'audité
- Confirmer la légitimité de la réalisation de l'audit,
- Fournir les informations pertinentes sur les objectifs, le champ, les critères et les méthodes de l'audit
- Demander l'accès aux informations pertinentes pour les besoins de la planification
- Déterminer les exigences légales et réglementaires et autres exigences applicables, liées aux activités de l'audité
- Confirmer l'accord obtenu de l'audité concernant l'étendue de la diffusion et le traitement des informations confidentielles
- Prendre les dispositions pour l'audit, y compris le calendrier
- Déterminer les exigences éventuelles d'accès spécifique au site, de santé et de sécurité, de sûreté, de confidentialité ou autres exigences spéciales
- Se mettre d'accord sur la présence d'observateurs et la nécessité d'être accompagné par un membre de l'organisme
- Déterminer les domaines d'intérêt, les préoccupations ou les risques pour l'audité en rapport avec l'audit
- Résoudre les problèmes concernant la composition de l'équipe d'audit avec l'audité ou le client de l'audit

L'organisme de labellisation réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat. Dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties pourront convenir d'un lieu de réalisation.

2. Planification de l'audit

A minima 7 jours calendaires avant la date de l'audit, l'auditeur communiquera à l'organisme le plan de l'audit par mail. QUALITIA Certification devra être mis en copie lors de l'envoi du plan d'audit par l'auditeur.



Ce plan indique le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer, les critères du référentiel et les indicateurs concernés par l'audit.

Sur demande de l'audité, des modifications pourront être apportées au plan d'audit afin que les horaires correspondent aux disponibilités des audités.

3. Conduite de la réunion d'ouverture

La réunion d'ouverture a pour objet :

- De confirmer l'accord de tous les participants concernant le plan d'audit
- De présenter l'équipe d'audit/l'auditeur et leurs rôles
- De s'assurer que toutes les activités planifiées peuvent être réalisées

En la présence d'un observateur, il convient de faire une description succincte de son rôle.

L'auditeur recueillera le nom des personnes rencontrées sur le rapport **LP-GEF-ENR-005 – Rapport d'audit de certification**.

4. Audit

Le candidat ou le client labellisé s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. Elles devront être conservées pendant toute la durée du cycle de labellisation soit 3 ans. L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

L'auditeur passera en revue les informations documentées pertinentes de l'audité afin de :

- Déterminer la conformité du système aux critères d'audit, sur la base de la documentation disponible,
- Recueillir les informations nécessaires à la réalisation de l'audit.

A l'aide d'un échantillonnage approprié, l'auditeur recueillera les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit et les vérifiera. L'échantillonnage ne sera en aucun cas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

Les constatations seront consignées en tant que :

- Point fort,
- Non-conformité mineure
- Non-conformité majeure

L'audit consiste en :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- La consultation des documents et enregistrements.
- Appel mystère (l'auditeur se fait passer pour un prospect)

	PROGRAMME DE LABELLISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION A LA PROTECTION INCENDIE - GEFPI	LP-GEF-PRO-001 B
		16/09/2024
		Page 9 sur 18

5. Constatations d'audit

L'auditeur évaluera les preuves d'audit par rapport aux critères d'audit pour élaborer les constatations d'audit :

- Point fort : Élément du Système de Management sur lequel l'organisme, soit, dépasse les exigences du référentiel d'audit, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique performant.
- Non-conformité mineure : prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

Une non-conformité mineure pourra être levée lors de l'audit suivant.

Si pour une non-conformité mineure détectée à l'audit précédent, le client n'a pas mis en œuvre des actions correctives efficaces celle-ci deviendra une non-conformité majeure.

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constituent une non-conformité majeure non soldée. La labellisation ne pourra donc être délivrée/maintenue dans ces conditions. La réalisation d'un audit complémentaire à distance ou sur site sera nécessaire pour lever certaine(s) non-conformité(s).

- Non-conformité majeure : non prise en compte d'un indicateur ou prise en compte partielle d'un indicateur remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Une labellisation ne peut être délivrée et pourra être suspendue, réduite ou retirée, dans le cas de non-conformités majeures (ou de la présence d'au moins 5 non-conformités mineures) non levées sous trois mois.

La fiche de non-conformité spécifiera la (les) catégorie(s) d'action(s) concernée(s) par la non-conformité afin de permettre de délivrer la labellisation sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

6. Réunion de clôture

Avant la réunion de clôture, l'équipe d'audit/l'auditeur :

- Procède à la revue des constatations d'audits et de toute autre information appropriée recueillie pendant l'audit,
- Prépare les conclusions d'audit,
- Rédige les fiches de non-conformités, le cas échéant,
- Discute des modalités du suivi, le cas échéant.

La réunion de clôture est présidée par le responsable de l'équipe d'audit/ l'auditeur, en présence de la direction de l'audit et selon le cas, d'autres membres du personnel impliqués, tels que déterminés par l'organisme candidat/labellisé.

Les conclusions sont consignées dans un procès-verbal de réunion de clôture datées et signées par l'auditeur à la fin de l'audit.

L'auditeur présentera les constatations et les conclusions de l'audit de sorte que la direction de l'audit les comprenne et les accepte.

Les preuves d'audit recueillies sont fondées sur un échantillon des informations disponibles et ne sont pas nécessairement pleinement représentatives de l'efficacité globale des processus de l'audit.



Il expliquera toutes activités post-audit associées :

- Délai de réponse aux non-conformités
- Mise en œuvre des actions correctives
- Transmission du rapport à QUALITIA Certification pour revue
- Emission d'un avis (Favorable, favorable sous réserve, Défavorable)
- Décision prise par QUALITIA Certification
- Utilisation du logo

7. Réponse aux non-conformités

Une labellisation peut être refusée, suspendue ou retirée, 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 œuvre des actions correctives efficaces.

L'organisme candidat/labellisé devra répondre aux non-conformités et établir un plan d'action dans un délai maximal de 8 jours calendaires à compter de leur réception. Ce plan d'action sera envoyé à l'auditeur pour validation.

Un délai de réalisation des actions sera convenu par l'audité :

- Pour une non-conformité mineure, le plan doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois. Leur achèvement et leur efficacité seront vérifiés lors de l'audit de surveillance/renouvellement.

Une non-conformité mineure non levée à l'audit de surveillance/renouvellement, sera requalifiée de non-conformité majeure.

- Pour les non-conformités majeures, ou, si le nombre de non-conformité mineures non levées est supérieur ou égal à 5, leur achèvement et leur efficacité seront vérifiés et devront être effectives sous 3 mois. Cette vérification se fera par un échange documentaire.

Dans certain cas la réalisation d'un audit complémentaire à distance ou sur site devra être réalisé. Un devis sera proposé au candidat/labellisé, il devra être accepté pour poursuivre la labellisation.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives sous 3 mois, la labellisation sera suspendue ou non délivrée. QUALITIA Certification lèvera cette suspension à la suite de 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 œuvre des actions correctives sous 3 mois après la suspension, la labellisation ne sera pas délivrée ou sera retirée. Un nouvel audit initial de labellisation sera nécessaire pour reprendre les démarches de labellisation.

Une fois les fiches de non-conformité soldées, l'auditeur les communique à QUALITIA Certification afin de permettre au dossier d'être revu, et de passer en comité de labellisation.

A noter :

Certains indicateurs ne donnent lieu qu'à des non-conformités majeures. Ils sont identifiés en criticité Majeure (M) dans le référentiel de labellisation en vigueur.

	PROGRAMME DE LABELLISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION A LA PROTECTION INCENDIE - GEFPI	LP-GEF-PRO-001 B
		16/09/2024
		Page 11 sur 18

8. Préparation et diffusion du rapport d'audit

Les conclusions d'audit sont consignées dans un rapport **LP-GEF-ENR-005 Rapport de l'audit**. Le rapport d'audit doit être complet, précis, concis et clair. Il comprend les éléments suivants :

- Les objectifs de l'audit.
- Le champ de l'audit, notamment l'identification de l'organisme candidat/labellisé.
- L'identification du client de l'audit.
- L'identification de l'équipe d'audit/l'auditeur et des participants de l'audit à l'audit.
- Les dates et lieux où les activités d'audit ont été réalisées.
- L'identification des échantillons réalisés par catégorie d'action et la justification.
- Les critères d'audit.
- Les constatations d'audit et les preuves apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit.
- Une déclaration sur le degré de conformité aux critères d'audit (Favorable, favorable sous réserve, Défavorable).

Par définition, les audits sont représentatifs de l'échantillonnage réalisé.

A l'issue de l'audit, l'auditeur aura 8 jours calendaires pour restituer le rapport d'audit à QUALITIA Certification.

XIV. Revue de l'évaluation et décision de labellisation

QUALITIA Certification procède à la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l'évaluation, puis statue sur la décision de labellisation dans les 15 jours suivants la réception du rapport et des non-conformités levées le cas échéant.

En cas de décision favorable, QUALITIA vérifiera la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme candidat sur la base de la liste publique.

Le label délivré par QUALITIA Certification comporte les informations suivantes :

- La raison sociale de l'organisme
- Le numéro et la version du label
- La portée de la labellisation
- L'adresse du site de l'organisme
- La date de début de validité de la labellisation et sa date d'échéance
- Le nom et l'adresse de Qualitia Certification

Il comportera de plus :

- Le numéro de déclaration d'activité
- Le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN)
- La marque de labellisation

En cas de refus, le client sera averti en précisant les raisons du refus de la labellisation.

La labellisation n'est pas conditionnée par le nombre de labellisations déjà délivrées. Il n'y a aucune condition abusive, financière ou autre.



XV. Annuaire des prestataires labellisés

QUALITIA Certification tiendra à jour les informations sur les entreprises labellisées, comportant au moins :

- L'identification du référentiel concerné.
- Les normes et autres documents normatifs selon lesquels la conformité a été labellisée.
- L'identification du client/numéro de SIREN de l'organisme.
- La date de décision de la labellisation
- La date de fin de validité de la labellisation
- Le Statut de la labellisation.

L'annuaire sera transmis au ministre chargé de la formation professionnelle.

XVI. Audit de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14 et le 22^{ème} mois suivant la date d'obtention de la labellisation.

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la labellisation délivrée, que le référentiel 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.

Pour les organismes détenant la labellisation QUALIOP1 :

Il sera possible de réaliser l'audit de surveillance concomitamment à l'audit de surveillance QUALIOP1 même si celui-ci n'est pas compris entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois. Ceci, dans le but d'avoir un cycle de labellisation concomitant à celui de la labellisation QUALIOP1.

1. Conduit de l'audit de surveillance

L'auditeur procède a minima à une revue des indicateurs indiqués par un (S) dans le référentiel en vigueur.

Il vérifie également la bonne utilisation du label et des marques de conformité. Notamment l'obligation d'affichage et de communication du label. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

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 est par défaut réalisé à distance, sauf, dans les cas suivants :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme de labellisation ;
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent (plus de 10 non-conformités détectées à l'audit précédent, ou plus de 5 non-conformités majeures détectées à l'audit précédent) ;
- Changements ayant des conséquences sur la labellisation ;
- Impossibilité de mise en œuvre des moyens de communication spécifiés au XVIII.

	PROGRAMME DE LABELLISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION A LA PROTECTION INCENDIE - GEFPI	LP-GEF-PRO-001 B
		16/09/2024
		Page 13 sur 18

- A la demande de l'organisme audité.

L'audit de surveillance sera conduit de manière à respecter les exigences du paragraphe XII du présent programme de labellisation et peut donc donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

XVII. Audit renouvellement

Le renouvellement de la labellisation suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du label et dans des délais compatibles avec la levée des non-conformités majeures éventuelles. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau label.

La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la labellisation, c'est pourquoi, afin de prévenir d'éventuelles non-conformité(s) majeure(s) à traiter, la date de l'audit devra être fixée au moins 4 mois avant la date d'échéance du label.

Pour ce faire, l'organisme devra formuler une demande de devis conformément au VI du présent programme de labellisation afin de permettre à QUALITIA de récupérer les informations préalables

L'audit de renouvellement sera conduit de manière à respecter les exigences du paragraphe XII du présent programme de labellisation en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

En cas de renouvellement, la nouvelle décision de labellisation prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent label.

XVIII. Audit complémentaire

Un audit complémentaire pourra s'avérer nécessaire afin de :

- Lever certaine(s) non-conformité(s) bloquante(s) pour la labellisation ou son maintien.
- Lever une non-conformité à la suite d'une réclamation/plainte avérée.
- S'assurer du maintien de la labellisation à la suite de changements pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de labellisation.

Un devis sera proposé au candidat/labellisé, il devra être accepté sous un délai de 15 jours pour poursuivre ou maintenir la labellisation.

Ce délai permet de planifier l'audit dans les 3 mois suivant la date d'émission de la/des non-conformité(s).

L'audit pourra être effectué sur place ou à distance à l'initiative de QUALITIA Certification.

XIX. Cas des audits réalisés à distance

Les audits à distance seront conduits de la même façon que les audits sur site (réunion d'ouverture, conduite de l'audit, constatations, réunion de clôture). Ils seront réalisés grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Les échanges entre l'auditeur et le client seront réalisés sous la forme de visioconférence, et/ou appels téléphoniques. Les échanges de documents et d'enregistrement seront réalisés par mail ou tout autre moyen permettant de donner l'accès à distance de manière synchrone ou asynchrone.



Préalablement à la réalisation de l'audit, l'utilisation des TIC devra faire l'objet d'un accord mutuel préalable entre l'audité et l'auditeur. Ils devront s'assurer que les technologies utilisées fonctionnent afin de prévenir d'éventuels problèmes techniques.

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication seront identifiées dans le plan d'audit et dans le rapport d'audit.

Au cours de l'audit, en cas de problème d'accès (connexion, conditions non satisfaisantes,) l'auditeur et l'audité pourront envisager d'utiliser une autre technologie. Si cela ne s'avérait pas satisfaisant, l'audit pourra être interrompu et reporté pour la poursuite de l'audit. Ce report sera consigné dans le rapport d'audit.

L'auditeur et l'audité devront s'assurer que les conditions de réalisation des audits à distance permettent de garantir la sécurité et la confidentialité des informations. L'auditeur demandera au préalable l'autorisation de faire des captures d'écran des documents ou de tout type d'enregistrement. L'ensemble des informations de preuves recueillies par l'auditeur seront détruites à l'issue de l'audit.

Un accord préalable précisé dans les **GE-ADM-PRO-002 - Conditions générales de ventes et de certification** engage le client et QUALITIA Certification à respecter les mesures et réglementations sur la sécurité des informations et la protection des données.

L'enregistrement des échanges, que ce soit de la part de l'auditeur ou de l'audité, est strictement interdit.

Lorsque le client refuse d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour la réalisation de ses audits, ceux-ci seront réalisés sur site.

XX. Observateurs

Des observateurs pourront être amenés à accompagner l'équipe d'audit/l'auditeur. Ces observateurs n'exerceront aucune influence ou ingérence dans la façon de réaliser l'audit.

Ils pourront être : des auditeurs internes, des auditeurs en formation...

L'organisme candidat/labellisé sera informé au préalable de l'éventuelle présence d'un observateur, et sera tenu d'en accepter l'accès.

XXI. Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la labellisation

Lorsqu'une non-conformité-aux exigences de la labellisation est avérée que ce soit à la suite d'une surveillance/renouvellement ou par tout autre moyen ou en l'absence de réponse aux non conformités, non-paiement des prestations, utilisation frauduleuse du label, fausses déclarations, QUALITIA Certification examinera la dérive et arrêtera des mesures appropriées :

- Réalisation d'un audit complémentaire (suivant les dispositions du paragraphe XVII)
- Réduction de la portée de la labellisation afin de supprimer les variantes non conformes
- Suspension de la labellisation en attendant que le client ait procédé à des mesures de redressement
- Retrait de la labellisation.

	PROGRAMME DE LABELLISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION A LA PROTECTION INCENDIE - GEFPI	LP-GEF-PRO-001 B
		16/09/2024
		Page 15 sur 18

En cas de résiliation, retrait ou suspension de labellisation, l'entreprise devra cesser d'utiliser la marque, le logo et le label. QUALITIA Certification mettra à jour l'ensemble de sa documentation de façon à garantir que l'entreprise n'apparaisse plus comme labellisée.

1. Suspension et retrait

Dans le cas d'une suspension de labellisation, l'entreprise devra mettre en œuvre les actions correctives nécessaires à la levée de la non-conformité. A défaut de mise en œuvre des actions correctives sous 3 mois après la suspension, la labellisation sera retirée ou réduite. Un nouvel audit initial de labellisation sera nécessaire pour reprendre les démarches de labellisation.

Dans le cas d'une réduction de la portée de la labellisation, QUALITIA Certification mettra à jour l'ensemble de sa documentation et communiquera au client de façon claire sur la réduction de la portée de sa labellisation afin que les informations soient communiquées de façon claire au public.

2. Résiliation

La résiliation a lieu à la demande de client, lorsque celui-ci ne souhaite plus poursuivre sa démarche de labellisation. Il devra informer QUALITIA Certification par un courrier en envoi recommandé avec accusé de réception.

XXII. Plaintes et appels

Un appel est une demande exprimée par un client souhaitant faire réviser une décision défavorable émise par QUALITIA Certification. Elle peut concerner un refus d'instruction du dossier de candidature, une décision défavorable de labellisation, une suspension, un retrait,...

Une plainte est une insatisfaction écrite de la part d'un tiers concernant la prestation de QUALITIA Certification ou de ses auditeurs. Cela peut également être une insatisfaction concernant un client labellisé.

Le prestataire peut émettre une plainte ou faire appel d'une décision ou d'une sanction prise à son égard par QUALITIA Certification ou de ses auditeurs. Dans ce cas, il doit formuler par écrit les motifs de son appel/sa plainte.

QUALITIA Certification traitera cette demande selon la procédure de Gestion et traitement des plaintes et appels disponible sur simple demande.

XXIII. Impartialité et confidentialité

Afin de préserver l'impartialité de ses activités, l'organisme de labellisation met en place un comité pour :

- Aider à élaborer les politiques et principes relatifs à l'impartialité de ses activités de labellisation
- Contrebalancer toute tendance de l'organisme de labellisation à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de prestations de labellisation
- Être alerte sur des éléments susceptibles d'influer sur l'impartialité, la confiance dans la labellisation et la transparence



Ce comité se réunira, au moins une fois par an, afin de statuer sur la fourniture impartiale des activités de labellisation.

Le personnel et les intervenants de QUALITIA s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document obtenus ou créés lors des activités de labellisation.

Cette confidentialité s'étend à toute autre information relative au client obtenue par d'autres sources que le client lui-même. Il est tenu au secret professionnel et à la stricte confidentialité de toute information relative à une entreprise dont il a eu connaissance pour le compte ou dans le cadre de ses fonctions, et ce pendant et après la durée de ses fonctions au sein de l'entreprise QUALITIA.

XXIV. Changements ayant des conséquences sur la labellisation

1. Modification du programme de labellisation

Quand le programme de labellisation introduit de nouvelles exigences ou des révisions d'exigences ayant une incidence pour le client, celui-ci sera informé et une nouvelle version du programme lui sera adressée.

Le client devra se mettre en conformité avec ces nouvelles exigences dans un délai de 3 mois.

Une étude de l'impact sera réalisée par QUALITIA Certification afin d'arrêter les mesures appropriées. QUALITIA Certification vérifiera que ses clients mettent en œuvre les changements lors :

- de l'audit suivant.
- d'un audit complémentaire.
- d'une revue documentaire.

Si nécessaire, la portée de la labellisation sera révisée (revue de l'évaluation, décision, et réémission du label).

2. Modification à l'initiative du client

L'entreprise candidate/labelisée devra informer sans délai QUALITIA Certification de tout changement pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de labellisation :

- Le changement de numéro de déclaration d'activité
- La propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel ;
- L'organisation et la gestion (par exemple : personnel clé tel que les dirigeants, décisionnaires, ...)
- Les changements apportés au produit/processus/service ;
- Les coordonnées de la personne à contacter;
- Les changements importants apportés au système de management de la qualité.

Une étude sera réalisée par QUALITIA Certification afin d'arrêter les mesures appropriées. Si nécessaire :

- Des documents complémentaires seront demandés,
- Un audit complémentaire pourra être réalisé,
- La portée de la labellisation pourra être révisée.

	PROGRAMME DE LABELLISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION A LA PROTECTION INCENDIE - GEFPI	LP-GEF-PRO-001 B
		16/09/2024
		Page 17 sur 18

a. Transfert de labellisation à la suite d'un changement de statut juridique

Dès lors que l'organisme de formation change de statut juridique, et donc de SIREN, il doit faire une nouvelle déclaration d'activité auprès du service régional de contrôle.

S'il justifie auprès de QUALITIA Certification de la continuité d'activité entre l'ancienne entreprise et la nouvelle (reprise des contrats, maintien de l'organisation et des processus qualité...), l'organisme de formation pourra conserver sa labellisation. Sur présentation des justificatifs, l'organisme de labellisation pourra émettre un nouveau label mis à jour avec le nouveau numéro de déclaration d'activité.

A l'inverse, si la création d'une société commerciale accompagne le développement d'autres activités ou son intégration dans une autre société, un nouvel audit devra être conduit.

b. Transfert de labellisation dans le cas d'une fusion

La labellisation qualité étant associée à une entité juridique (SIREN) et à un numéro de déclaration d'activité (NDA), le transfert de la labellisation qualité entre deux structures n'est pas prévu par les textes.

En cas de création d'une nouvelle entité résultant d'une fusion ou d'un transfert à une autre entité juridique, cette dernière devra faire une demande de labellisation (réalisation d'un audit initial comme un nouvel entrant). Aucun processus de labellisation allégé n'est prévu dans ce cadre.

XXV. Communication au public

QUALITIA Certification tient à jour et fournit sur demande les informations suivantes :

- Programme de labellisation incluant les procédures d'évaluation, les règles et les procédures de délivrance, de maintien, d'extension ou de réduction de la portée, de suspension, de retrait ou de refus de la labellisation ;
- Les moyens permettant d'obtenir des appuis financiers et informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients ;
- Les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes et appels

QUALITIA communiquera à la demande d'un tiers :

- Raison sociale de l'organisme
- Le numéro de SIREN de l'organisme
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- Portée de la labellisation
- La ou les adresses des sites de l'organisme
- La date de décision de la labellisation en cours de validité ;
- La date de fin de validité de la labellisation
- Etat de la labellisation (cessation d'activité de l'organisme, du transfert, de la suspension ou du retrait de la labellisation)

	PROGRAMME DE LABELLISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION A LA PROTECTION INCENDIE - GEFPI	LP-GEF-PRO-001 B
		16/09/2024
		Page 18 sur 18

XXVI. Utilisation de la marque de la labellisation

Lorsqu'un client est labellisé, QUALITIA Certification lui communiquera la/les marques de labellisation : le label, le logo QUALITIA adossé au logo GEFPI seront communiqués, accompagnés de la Charte d'utilisation, de la Charte graphique et du Règlement d'usage.

Les droits d'utilisation seront acquis tant que la labellisation sera en cours de validité. Les entreprises bénéficiant de ce droit devront respecter la présente charte d'utilisation.

En cas de résiliation, retrait ou suspension de labellisation, l'entreprise devra cesser d'utiliser la marque, le logo et le label.

L'utilisation correcte et non abusive des marques mais également l'obligation d'affichage et de communication seront vérifiées lors des audits de labellisation, mais également en cours de cycle par des observations, et des contrôles menés.

Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.