

*Manuel Qualité : Version B*

*MAJ : Le 10/06/2025*

*Rédacteur : Ludivine DUFRIEN*

*Approbateur : René ORSINI*

# Sommaire

1. *Domain d'application et exclusions*
2. *Engagement de la direction*
3. *Organigramme*
4. *Cartographie*
5. *Processus direction*
6. *Processus commercial*
7. *Processus audit de certification*
8. *Processus gestion des auditeurs*
9. *Processus gestion de l'amélioration*

## *1. Domaine d'application et exclusions*

- **Domaine d'application :** Activités de certification de système de management ;
- **Exclusions :** D'après la norme ISO 17021-1, version 2015, nous excluons le chapitre suivant de notre système de management :

Chapitre 10.3 Option B : Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001

Explications : Nous ne désirons pas faire certifier notre système de management conformément à l'ISO 9001, néanmoins nous respectons les exigences du chapitre 10.2 Option A, Exigences générales relatives au système de management : Manuel du système de management, maîtrise des documents, maîtrise des enregistrements, revue de direction, audits internes, actions correctives.

- **Exclusions :** D'après la norme NF EN ISO/IEC 17065, version 2012, nous excluons le chapitre suivant de notre système de management :

Chapitre 8.1.3 Option B : Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001

Explications : Nous ne désirons pas faire certifier notre système de management conformément à l'ISO 9001, néanmoins nous respectons les exigences du chapitre 8.1.2 Option A, Exigences générales relatives au système de management : Manuel du système de management, maîtrise des documents, maîtrise des enregistrements, revue de direction, audits internes, actions correctives, actions préventives.

# Engagement de la Direction

Qualipole Certification s'engage à réaliser son activité d'audit de certification dans une relation de confiance durable avec ses clients grâce au respect de principes de bases : impartialité, compétence, responsabilité, transparence, confidentialité, traitement des plaintes, approche fondée sur les risques, conditions non-discriminatoires.

Notre ambition est de viser l'excellence dans la performance de Qualipole Certification : pour démontrer notre détermination sans faille à nous inscrire dans cette dynamique d'amélioration continue, nous nous appuyons sur notre système de management qui garantit la satisfaction aux exigences de la norme ISO CEI 17021-1 v.2015 et NF EN ISO/IEC 17065 v.2012.

La politique Qualité de Qualipole Certification :



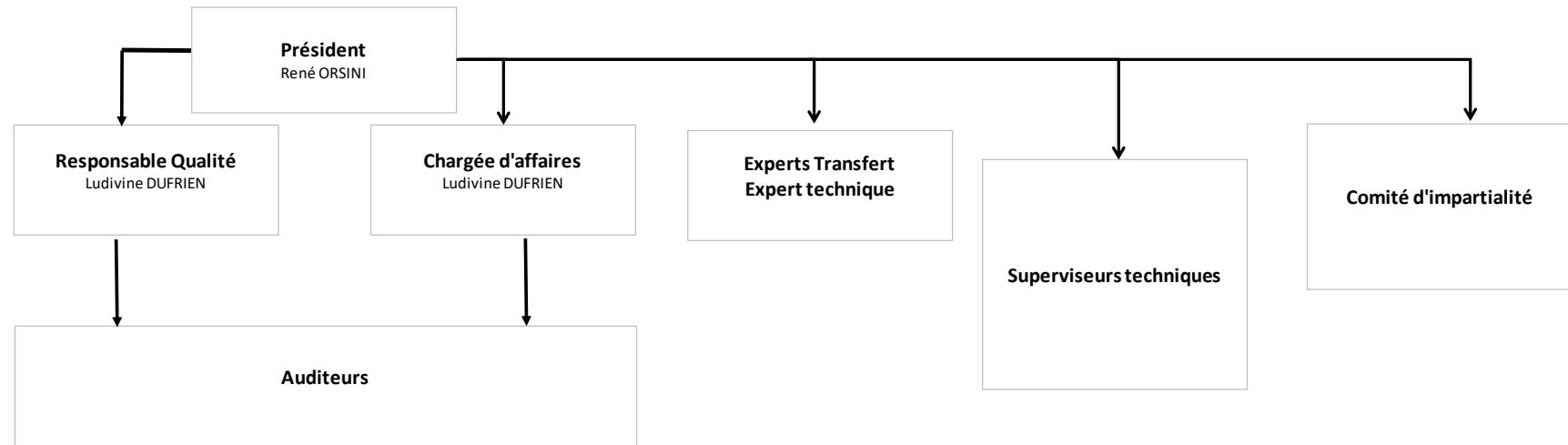
Je confie le pilotage de notre système de management à Ludivine DUFRIEN tout en m'engageant personnellement à fournir toutes les ressources nécessaires dans le cadre de notre politique.

Enfin, je rappellerai que chaque membre de l'équipe, par son engagement personnel, contribue à son niveau, à la réussite de cette démarche de progrès, moteur d'un développement maîtrisé et durable de Qualipole Certification.

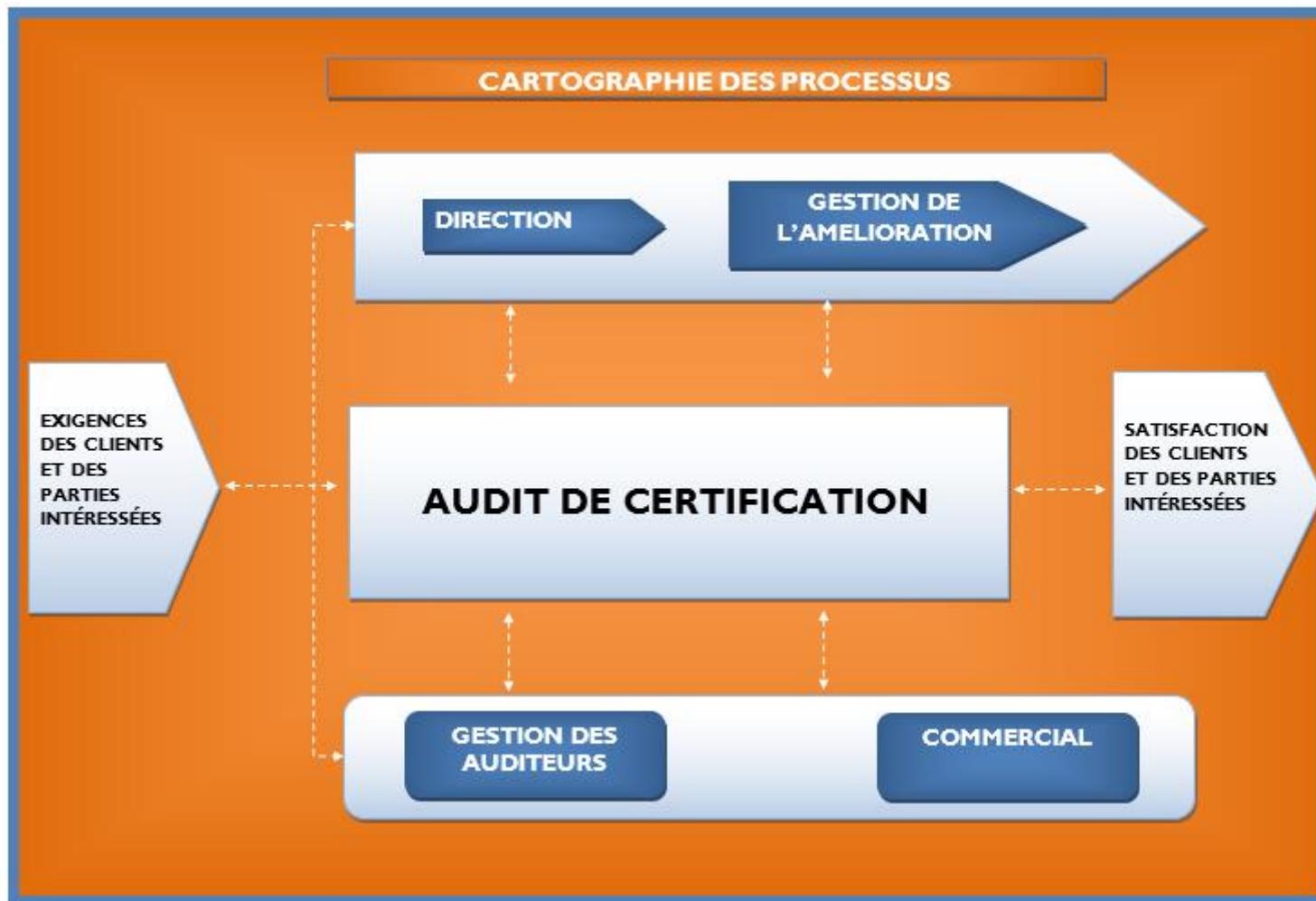
A Montpellier, le 10/06/2025  
René ORSINI, Président

### *III. Organigramme*

MAJ : 03 février 2025



## IV. Cartographie



# PROCESSUS DIRECTION

## PILOTE DE PROCESSUS : DIRECTION

**Finalité :** Le processus de direction est mis en œuvre dans le but d'assurer l'équilibre financier et la pérennité de Qualipole Certification tout en améliorant la satisfaction des clients, auditeurs, et toutes autres parties intéressées.

### Données d'entrée

Exigences réglementaires, clients  
Résultats qualité  
Niveau de satisfaction des clients  
Résultats financiers  
Besoins en ressources  
Evolution du marché

### Risques

Non atteinte du seuil critique de la marge  
Baisse du chiffre d'affaires  
Erreur dans les choix stratégiques

### Activités principales

#### La gestion

- Contribution à l'élaboration du budget
- Établissement des factures
- Gestion des encaissements
- Mise en œuvre et application du budget alloué

#### La commercialisation

- Application du contrat commercial
- Gestion des relations avec le client
- Présentation, valorisation des prestations de service
- Suivi et contrôle de la qualité de la prestation et de la satisfaction des clients

#### Le management, animation d'équipe

- Animation de réunions
- Accueil et animation de l'équipe
- Application et contrôle de l'application des normes et Directives
- Identification des dysfonctionnements et mise en place d'actions correctives
- Organisation du travail de l'équipe
- Planification et gestion des effectifs par rapport à l'activité
- Recrutement du personnel
- Evaluation du personnel
- Recueil des besoins en formation

#### Processus Certification

- Conduite de la revue de la demande de certification (supervision du travail du chargé d'affaires)
- Désignation de l'équipe d'audit (supervision du travail du chargé d'affaires)
- Détermination de la durée de l'audit (supervision du travail du chargé d'affaires)
- Exam des rapports d'audit
- Avis de certification : La direction décisionnaire final quant à la délivrance ou non du certificat, elle donne un avis favorable ou non après l'avis de l'auditeur ainsi que celui du comité de certification.

### Données de sortie

Politique qualité / Objectifs  
Budgets  
Bilan  
Rapport d'audit  
Revue de direction  
Ressources mises à disposition  
Planification des ressources  
Contrat de vente

### Indicateurs de performance

Taux de satisfaction global (enquête)  
Taux de recommandation (enquête)  
Evolution du CA  
Nombre de retours positifs des parties intéressées.

## PROCESSUS COMMERCIAL

### PILOTE DE PROCESSUS : CHARGÉ D'AFFAIRES

**Finalité :** Le processus commercial est mis en œuvre dans le but de répondre aux besoins des clients, des financeurs et du marché dans un souci de pérennisation de la structure.

#### Données d'entrée

Demande de certification  
Exigence du marché et de la réglementation  
Objectifs commerciaux  
Appels d'offres  
Besoins en nouvelles prestations

#### Risques

Etre mal placé sur le marché (prix, délai, service)  
Mauvaise écoute du client  
Ignorer le niveau de satisfaction de nos clients  
Négliger la GRC et la prospection

#### Activités principales

Gestion relationnelle avec les clients / auditeurs :  
Conduite de la demande de certification  
Détermination des compétences requises de l'équipe d'audit  
Choix des membres de l'équipe d'audit  
Détermination de la durée de l'audit  
Etablissement de la proposition technique et commerciale, de l'ordre de mission  
Etablissement des outils d'audit  
Envoi des demandes de certification aux clients, établissement et envoi des propositions techniques et commerciales aux clients  
Réception et enregistrements des dossiers et données clients

#### Gestion relationnelle avec les auditeurs :

Envoi aux auditeurs du dossier de candidature auditeur  
Réception et enregistrements des dossiers et des données des auditeurs  
Transmission des dossiers auditeurs à la direction  
Renseignement et MAJ de la liste des auditeurs qualifiés  
Planification des audits  
Envoi de l'ordre de mission

#### Données de sortie

Newsletters, site internet  
Proposition technique et commerciale  
Commandes signées  
Ordre de mission  
Suivi commercial  
Réponse aux appels d'offres

#### Indicateurs de performance

Taux de conversion des propositions : Nb de gagnés / Nb de gagnés et perdu (On ne compte plus les en cours)  
Nombre de clients (en cumulé)  
Note moyenne de la relation commerciale

## PROCESSUS AUDIT DE CERTIFICATION

### PILOTE DE PROCESSUS : DIRECTION

**Finalité :** Le processus d'audit de certification est mis en œuvre conformément aux dispositions du référentiel ISO CEI 17021 afin de fournir aux entreprises une évaluation de la performance de leur organisation. Les audits sont réalisés selon des référentiels normatifs, les diagnostics selon des bonnes pratiques de management.

#### Données d'entrée

Demandes clients  
Propositions signées  
Evolution de la réglementation, des normes, du marché  
Appels d'offres signées  
Besoin en audit

#### Activités principales

Planification / Préparation des audits  
Réalisation des audits  
Restitution des audits  
Evaluation / Facturation  
Formuler un avis de certification

#### Données de sortie

Planning des audits (agendas)  
Plan d'audits  
Rapports d'audits  
Documents administratifs et techniques  
Factures

#### Risques

Ne pas avoir les compétences nécessaires  
Ne pas faire évoluer les qualifications des auditeurs  
Ne pas respecter les exigences de la norme ISO 17021 et 17065

#### Indicateurs de performance

- Taux de satisfaction sur les audits (enquête)
- Nombre de NC COFRAC en cours

## PROCESSUS GESTION DES AUDITEURS

### PILOTE DE PROCESSUS : DIRECTION

**Finalité :** Le processus de gestion des auditeurs est mis en œuvre pour vérifier, suivre et évaluer l'aptitude des auditeurs à satisfaire aux exigences de la structure et des clients.

#### Données d'entrée

Besoins en nouvelles compétences  
Besoins en ressources complémentaires

#### Activités principales

Veille régionale sur des auditeurs  
Sélection / Evaluation des auditeurs  
Contrôle des prestations  
Gestion de la relation avec les auditeurs

#### Données de sortie

Auditeurs sélectionnés, (ré)évalués  
Dossiers auditeurs(trices)  
Tableau de suivi des intervenants mis à jour  
Commandes, contrats  
Dossiers consultants prospects

#### Risques

Être en sous ou sur-effectif  
Ne pas détenir les compétences nécessaires  
Perte de compétences / connaissances

#### Indicateurs de performance

- Evolution des qualifications des auditeurs = nb de code EA de nos auditeurs
- Taux de renvoi des dossiers auditeurs
- Note moyenne savoir-être des auditeurs
- Note moyenne savoir-faire des auditeurs

## PROCESSUS GESTION DE L'AMELIORATION

### PILOTE DE PROCESSUS : RESPONSABLE QUALITE

**Finalité :** Le processus de gestion de l'amélioration est mis en œuvre pour surveiller, mesurer et analyser la performance des processus, des prestations et le niveau de satisfaction des clients pour permettre la définition d'une politique qualité adaptée à la finalité de la structure.

#### Données d'entrée

Réclamations clients  
Dysfonctionnements  
Planning d'audit  
Résultats de l'enquête de satisfaction  
Objectifs qualité  
Besoin nouveau document  
Besoins en infrastructure informatique  
Base documentaire

#### Activités principales

Surveillance et mesure des processus et de l'activité de certification  
Traitement des non-conformités et réclamations  
Audit interne et analyse et amélioration des processus  
Gestion du SI et de la base documentaire

#### Données de sortie

Rapport d'audit  
Indicateurs et TDB  
Tableau des NC/RC/AC  
Synthèse analyse des données (support RDD)  
Création / Suivi des documents et de l'archivage

#### Risques

Sous-évaluer les risques pouvant impacter le SMQ  
Ne pas faire évoluer le SMQ  
Ne pas respecter les exigences de la norme ISO 9001-2015

#### Indicateurs de performance

- Taux d'actions d'amélioration en retard
- Nombre de non-conformité interne
- Taux d'efficacité des actions d'amélioration (AC/AP)
- Taux d'efficacité globale du SMQ