

Le Quotidien de la formation

Clés des audits qualité : les certificateurs expliquent leur offre

Il existe déjà près d'une quinzaine d'organismes certificateurs habilités à réaliser les audits qualité chez les prestataires de développement des compétences. Pour mieux comprendre leur offre, Centre Inffo leur a donné la parole lors d'une matinée d'actualité « Certification qualité : les clés des audits » (12 novembre, Paris).

Nicolas Deguerry, 14 novembre 2019

Alors que la liste des organismes certificateurs autorisés par le Cofrac ^[1] est désormais connue, les prestataires de développement des compétences doivent maintenant apprendre à décrypter l'offre. Trois des quatorze certificateurs recensés au 5 novembre 2019 (voir encadré) ont témoigné de leurs pratiques.

Si l'autorisation accordée par le Cofrac garantit aux prestataires de développement des compétences une égalité de traitement, il n'en reste pas moins que chaque organisme certificateur est libre d'organiser, et de facturer, sa prestation comme il l'entend dans les limites des exigences du référentiel national unique de certification qualité (voir [notre article](#)). À l'instar de Certup et d'ICPF & PSI, certains développent des services de positionnement et des ressources d'autoformation destinées à appréhender la logique du nouveau système qualité. D'autres préfèrent limiter les outils en libre accès, à l'instar de Benoît Phuez, responsable Développement certification de systèmes, process et services chez Apave Certification, qui préfère conseiller la lecture des guides de la DGEFP et se concentrer sur la réalisation d'audits blancs.

Auditeurs qualifiés

Une centaine d'auditeurs chez Apave Certification, 20 chez Certup ^[2] et 10 chez ICPF & PSI, les organismes certificateurs se distinguent aussi par les compétences de leurs équipes. Tous présentent évidemment un profil conforme aux exigences du Cofrac, avec des modes de qualification propres à chaque organisme. Formés à l'interne à l'audit et aux critères du référentiel national qualité chez Apave, les auditeurs y sont souvent consultants-formateurs. Dominique Bourgois, auditeur chez Certup et fondateur du prestataire d'audits Maïeutika, décrit lui un parcours de qualification formelle de trois jours, suivi d'un processus de qualification en binôme : observation participante lors du premier audit, répartition des rôles au second et observation inversée au troisième. Il le précise, ce parcours formatif est gratuit mais l'auditeur s'engage à ne travailler que pour Certup. Chez ICPF & PSI, François Galinou, président, assure que son équipe constituée d'auditeurs salariés dispose au minimum d'un master Management de la qualité, enrichi d'une connaissance et d'une expérience de la formation.

Attention aux devis

Qu'il s'agisse de l'audit initial, de l'audit de surveillance ou de l'audit de renouvellement, les durées d'audit sont encadrées de façon réglementaire en fonction du chiffre d'affaires du prestataire de développement des compétences. Chaque auditeur demeure cependant libre de fixer ses tarifs journaliers et de facturer les déplacements selon la modalité qu'il propose (forfait, réel ou prise en charge directe par le client). La prise en charge des actions complémentaires, comme celles dues au suivi des non-conformités, peut aussi différer. « *Nous facturons les audits complémentaires réalisés sur site, mais pas ceux qui peuvent être documentés à distance* », explique Benoît Phuez. Chez Certup, c'est le travail effectif, « *calculé à la minute* » qui régit la tarification : « *les durées prévisionnelles d'audit sont calculées sur la base de journées de 6 à 9 heures* », précise Dominique Bourgois. Conseil commun à tous les certificateurs : ne pas oublier de lire la totalité des devis, « *y compris les petits caractères* » où peuvent notamment être précisées les dépenses diverses (frais administratifs, frais de déplacements, etc.).

Quelles que soient les cultures, tous insistent sur la dimension humaine de l'audit. « *Notre promesse, c'est de donner du sens à la conformité en vérifiant que vos outils vous permettent d'être dans une démarche d'amélioration permanente* », résume Dominique Bourgois. Et de conclure : « *ce que recherche l'auditeur, c'est le système qualité dans lequel s'inscrit le demandeur.* »

Certificateurs autorisés par le Cofrac au 05/11/2019

Afnor Certification ; Apave Certification ; BCS Certification ; Bureau Veritas ; Certup ; Global Certification ; I-Cert ; ICPF & PSI ; ISQ ; Proneo ; Qualianor ; Qualitia ; SGS ; Socotec.

Aller plus loin :

- Envie de continuer les échanges ? Centre Inffo anime un groupe dédié à la qualité : <https://centre-inffo.jamespot.pro>
- Dossier documentaire Centre Inffo « Certification unique qualité : les clés des audits, mode d'emploi et pratiques » : www.ressources-de-la-formation.fr/
- Besoin d'accompagnement ? Centre Inffo propose un accompagnement personnalisé à la certification qualité : consulter [notre catalogue](#)

1. ↑ Comité français d'accréditation.

2. ↑ 30 en janvier 2020.