

Conditions générales

1. DEMANDE DE CERTIFICATION

- 1.1. La demande de certification ou de renouvellement tient lieu de demande officielle pour la certification : elle doit être remplie et signée par la direction de l'entité candidate ou un représentant dûment mandaté.
- 1.2. A l'inscription, l'entité candidate doit fournir au moins les informations suivantes : les caractéristiques générales de l'entité, telles que raison sociale, nom, adresse, statut juridique etc., ainsi que l'identité du répondant (direction ou représentant dûment mandaté) et la date approximative de dépôt du dossier de certification (cf. formulaire d'inscription).
- 1.3. L'entité candidate s'engage à respecter les exigences en matière de certification et à fournir toute information utile à son évaluation.

2. EXIGENCES EN MATIERE DE CERTIFICATION

- 2.1. ProFormations s'engage à traiter les dossiers dans le respect des règles de **confidentialité** et à mener ses activités d'évaluation de la conformité et de certification en toute **impartialité**.
- 2.2. L'entité candidate à la certification s'engage à :
 - 2.2.1. se conformer en tout temps aux dispositions du programme de certification;
 - 2.2.2. prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs, aux enregistrements (y compris aux rapports d'audits internes) et au personnel aux fins de l'évaluation, de la surveillance, de la réévaluation et de la résolution des plaintes;
 - 2.2.3. ne pas faire état de sa certification d'une façon qui puisse nuire à la réputation de *ProFormations* et/ou des organismes porteurs des normes concernées, et à ne faire aucune déclaration concernant cette certification que *ProFormations* puisse juger abusive et non autorisée;
 - 2.2.4. cesser immédiatement, dès l'échéance de la validité, la suspension ou le retrait de la certification (quel que soit le cas), toute publicité qui, d'une manière ou d'une autre, s'y réfère, et retourner tout document de certification exigé par *ProFormations*;
 - 2.2.5. n'utiliser sa certification que pour indiquer que le système qualité est conforme à des normes spécifiées ou autres documents normatifs, et ne pas l'utiliser de façon à laisser supposer qu'un autre produit ou service est homologué par l'organisme de certification;
 - 2.2.6. veiller à ce qu'aucun document, marque ou rapport de certification, n'est utilisé, en totalité ou en partie, de façon abusive;
 - 2.2.7. se conformer aux exigences de *ProFormations* lorsqu'elle fait mention de sa certification dans des supports de communication tels que documents, brochures ou publicités;
 - 2.2.8. communiquer à *ProFormations* toute explication nécessaire à la certification d'un domaine spécifique;
 - 2.2.9. fournir, à la demande de *ProFormations*, toute les informations complémentaires concernant sa candidature.

3. CONDITIONS POUR L'OCTROI, LE MAINTIEN, L'EXTENSION, LA REDUCTION, LA SUSPENSION ET LE RETRAIT DE LA CERTIFICATION

- 3.1.** Les décisions concernant l'octroi, le maintien, et le renouvellement de la certification sont prises par la Commission de certification de *ProFormations*, sur la base des rapports des auditeurs et experts mandatés pour vérifier la conformité aux critères et exigences du référentiel concerné.
- 3.2.** La certification est valable trois ans (4 ans pour la norme ArtistiQua). Dans l'intervalle, l'entité certifiée est tenue de se soumettre, pour le maintien de sa certification, aux audits annuels de suivi. Après trois ans (4 ans pour ArtistiQua), la certification doit être renouvelée.
- 3.3.** Le cas échéant, la Commission de certification décide également, sur la base des rapports des auditeurs ou experts mandatés, de l'extension et de la réduction de la certification, ainsi que de la suspension ou du retrait partiel ou total de la certification pour l'ensemble ou pour une partie du périmètre de la certification.
- 3.4.** L'entité certifiée est tenue d'informer promptement *ProFormations* de toute modification prévue de son système qualité ou de toute autre modification susceptible d'affecter la conformité aux exigences du référentiel concerné.
- 3.5.** *ProFormations* se réserve le droit de conduire un audit complémentaire si :
- des changements affectent significativement l'activité et le fonctionnement de l'entité certifiée, tels que changement de direction, changements dans les activités, changements dans le personnel enseignant, changements de site, etc.
 - l'analyse d'une plainte ou de toute autre information indique que le fournisseur certifié ne répond plus aux exigences du référentiel.
 - Tout audit complémentaire fait l'objet d'un devis préalable selon les règles fixées par la norme concernée.
- 3.6.** *ProFormations* se réserve le droit de suspendre ou retirer la certification en cas d'utilisation abusive du certificat et des logos ou si l'entité ne se conforme pas aux exigences en matière de certification, définies dans le présent document.

4. UTILISATION DE CERTIFICATS ET LOGOS

- 4.1.** *ProFormations* exerce un contrôle sur les droits de propriété, l'utilisation et tout affichage des marques et logos de certification.
- 4.2.** L'entité certifiée peut utiliser le certificat et les logos des normes concernées et de *ProFormations* uniquement pour les domaines et les sites inclus dans le périmètre de la certification et indiqués sur le certificat. Le logo est attaché à l'institution, aucun symbole ni logo ne doit être utilisé pour un produit (ex: cours ou programme de formation) qui puisse être interprété comme une indication de la conformité dudit produit.
- 4.3.** *ProFormations* prend les mesures appropriées pour traiter toute référence incorrecte au système de certification ou de tout usage abusif des certificats et logos, relevé dans des publicités, catalogues, etc. Il indique à l'entité certifiée les mesures correctives appropriées et contrôle leur application. Le non-respect de ces dispositions peut entraîner le retrait du certificat, la publication de l'infraction et, s'il y a lieu, une action en justice.

5. DISPOSITIONS FINALES

- 5.1.** L'offre de prestations de *ProFormations*, acceptée et signée par la direction ou un représentant dûment mandaté de l'entité requérante, tient lieu de contrat.
- 5.2.** Le contrat et, le cas échéant, ses avenants, sont soumis au droit suisse ; chaque partie contractuelle en détient un exemplaire avalisé par les deux parties.
- 5.3.** En cas de suspension de la procédure de certification, le dossier déposé initialement par l'entité reste valable six mois après son dépôt. Passé ce délai, une nouvelle procédure de certification doit être entamée et un dossier entièrement réactualisé doit être présenté; une nouvelle facture sera alors établie.