

Règlement de certification de la norme **AOMAS:2010**

Informations de révision

La présente révision du **règlement** de la norme **AOMAS:2010**, a été approuvée par le Comité de l'AOMAS le 13 octobre 2010.

Elle a été produite conjointement à la révision 2010 de la norme AOMAS et remplace la précédente version (AOMAS/SVOAM 2005 Règlement de certification).

Ce nouveau règlement entre en vigueur au 1^{er} janvier 2011, simultanément au texte de la norme révisée AOMAS:2010.

Tous les documents liés à la révision de la norme AOMAS se trouvent sur le site Internet de l'AOMAS : www.aomas.ch

© SVOAM/AOMAS 2010

Table des matières	p.
1. Introduction	04
1.1 Généralités	
1.2 Compétences	
1.3 Milieux intéressés	
1.4 Conditions d'obtention	
2. Déroulement de la certification	05
3. Label AOMAS	06
3.1 Octroi	
3.2 Déclaration	
3.3 Durée de validité, maintien et retrait	
3.4 Définition et utilisation du label	
4. Révision de la norme	07
4.1 Compétence	
4.2 Périodicité	
4.3 Information	
4.4 Validité des Certificats	
4.5 Droit de proposition	
5. Droits et devoirs	08
5.1 Droits et devoirs du preneur de licence	
5.2 Droits et devoirs du certificateur	09
5.3 Règlement des litiges	
6. Taxes et émoluments	10
7. Annexes	
7.1 La procédure de certification en bref : préparation – inscription – étapes de l'audit - validité	11
7.2 Présentation des labels	12

1. Introduction

1.1 Généralités

AOMAS:2010 présente aux organismes offrant des prestations dans le domaine de l'insertion des éléments permettant de mettre en place un système de management de la qualité.

Il aide les organisateurs de prestations d'insertion à planifier, mettre en œuvre et évaluer des processus de soutien destinés aux personnes dont l'insertion présente des difficultés. AOMAS:2010 présente de nombreuses similitudes avec la norme eduQua:2004 mais définit de plus grandes exigences, particulièrement en tant que système de management de la qualité.

1.2 Compétences

Porteur de la norme

En sa qualité de porteur de la norme, l'AOMAS-Association des organisateurs de mesures du marché du travail en Suisse

- 1) répond du contenu de la norme et de son développement ;
- 2) définit les exigences à remplir par les auditeurs ;
- 3) fixe la durée de validité du certificat ;
- 4) révisé périodiquement les exigences de la norme et les conditions de certification;
- 5) informe les organismes et autorités intéressées par la norme.

Organismes de certification [ci après : « le certificateur »]

La procédure de certification incluant l'octroi du certificat est déléguée aux certificateurs. Sur mandat de l'AOMAS, les certificateurs officient comme donneurs de licences ; ils octroient le label AOMAS:2010 aux organismes candidats qui remplissent les conditions prévues par la norme et son règlement de certification.

Les certificateurs doivent être accrédités pour auditer sur la norme AOMAS:2010 par le Service d'accréditation suisse (SAS). Le SAS examine la conformité des certificateurs et de leurs auditeurs avec la norme d'accréditation pertinente (ISO/IEC 17021) ainsi qu'avec les conditions fixées par la porteur de la norme (l'AOMAS) selon la base normative AOMAS:2010 et le présent règlement de certification.

Les certificateurs accrédités pour procéder à la certification AOMAS:2010 sont mentionnés sur le site du Service d'accréditation suisse (www.sas.ch, sous la rubrique 'Organismes accrédités'), ainsi que sur le site de l'AOMAS (www.aomas.ch).

1.3 Milieux intéressés

Le label AOMAS:2010 se veut utile à toutes les institutions (publiques et privées) qui, principalement sur mandat de services publics fédéraux, cantonaux ou communaux (assurance chômage, aide sociale, assurance invalidité, domaine de l'asile, etc.), planifient et mettent en œuvre des mesures destinées à promouvoir l'insertion des publics mentionnés au point 1.1 et qui veulent pouvoir attester de la qualité professionnelle et de l'efficacité économique de leurs activités envers leurs mandants publics, les participants, les prescripteurs ainsi que le grand public.

1.4 Conditions d'obtention

Les conditions à remplir par le preneur de licence sont décrites dans le document 'norme AOMAS:2010'.

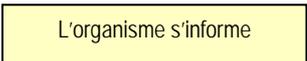
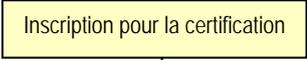
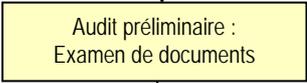
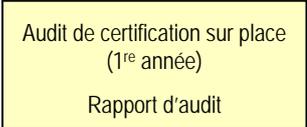
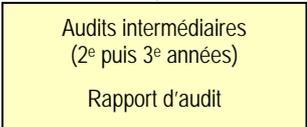
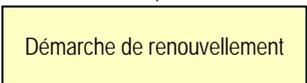
Ces conditions soulignent la nécessité pour l'organisme candidat à la certification de présenter un système de management faisant ressortir une approche de l'organisme comme un ensemble de processus en interaction, et cela à 3 niveaux : l'organisme lui-même, ses offres et le soutien individuel aux participants mis en place.

Cette 'approche processus' permet de répondre à l'exigence d'une amélioration constante de la qualité des prestations grâce à des décisions d'adaptation fondées sur des analyses régulières en ce qui concerne l'efficacité et l'efficience des objectifs, processus et ressources prévus et mis en œuvre.

2. Déroulement de la certification

L'organisme désireux d'obtenir le label AOMAS s'adresse à un certificateur accrédité par le SAS. Le certificateur audite l'organisme sur la base du document 'norme AOMAS:2010', et octroie le label à l'organisme candidat qui répond aux exigences de la norme. L'organisme candidat peut contester d'éventuelles réserves ou un refus de certification auprès du service de recours défini par le certificateur.

Déroulement de la certification AOMAS:2010 et de son renouvellement

Déroulement	Description
	<p>L'organisme candidat se renseigne auprès d'un ou de plusieurs certificateurs, qui lui fournissent toute information utile concernant la norme, sa révision, et la pratique d'audit.</p>
	<p>L'organisme candidat s'inscrit auprès du certificateur de son choix.</p>
	<p>L'organisme candidat envoie au certificateur les documents mentionnés dans la norme : « Eléments de contrôle/Eléments à envoyer avant l'audit ». L'auditeur examine ces documents.</p>
	<p>Si les documents sont conformes, l'auditeur le confirme et envoie le programme d'audit.</p>
	<p>L'auditeur procède à l'audit de l'organisme candidat selon la liste des exigences de la norme, à l'occasion d'une visite sur place.</p>
	<p>Le certificateur décide de l'octroi du label, émet des réserves ou refuse l'octroi. La décision est communiquée par écrit à l'organisme candidat avec indication des voies de droit. Le certificateur informe le secrétariat AOMAS de ses décisions ainsi que de tout recours déposé et de son issue.</p>
	<p>Des audits intermédiaires annuels ont lieu sur place. Le certificateur confirme que l'institution continue de répondre aux exigences de la norme, émet des réserves ou retire la certification.</p>
	<p>La décision est communiquée par écrit à l'organisme certifié avec indication des voies de droit. Le certificateur informe le secrétariat AOMAS de tout retrait de certification, ainsi que de tout recours déposé et de son issue.</p>
	<p>La certification est valable 3 ans. Il revient à l'organisme certifié de veiller au respect du délai de renouvellement de sa certification s'il souhaite la conserver. Le renouvellement de certification ouvre un nouveau cycle d'audit : 1 audit de certification, 2 audits intermédiaires.</p>

Cf. aussi annexe 7.1

3. Label AOMAS

3.1 Octroi

Le certificateur octroie le label AOMAS à l'organisation candidate qui répond aux exigences de la norme.

Au cas où l'organisme candidat ne répond pas, ou pas en tous points, à certaines des exigences, le certificateur peut poser des non-conformités qui devront être levées d'ici au prochain audit intermédiaire.

Le certificateur inscrit l'organisme détenteur du label (le preneur de licence) au registre des organismes certifiés, publié sur son site Internet et accessible à tous. Il en informe dans un bref délai le porteur de la norme, afin que celui-ci puisse également mettre à jour la liste des organismes certifiés publiée sur son site Internet et accessible à tous.

3.2 Déclaration

Le label atteste que l'organisme détenteur, selon son importance et sa complexité, répond aux exigences de la norme et améliore ainsi l'efficacité, l'efficience et la qualité de ses tâches et prestations dans le domaine de l'insertion ainsi que dans sa gestion.

3.3 Durée de validité, maintien et retrait

Le label est valable trois ans. A l'expiration de ce délai, l'organisme candidat doit se soumettre à un audit de renouvellement selon la même procédure que pour le premier audit. L'organisme peut choisir un autre certificateur accrédité pour cette procédure.

Un audit intermédiaire est mené chaque année : le preneur de licence doit prouver au certificateur qu'il remplit toujours les conditions requises. Il lui remet tous les documents, adaptés ou nouveaux, qui sont pertinents pour la norme AOMAS. Si l'organisme ne répond pas aux exigences, le certificateur retire à l'organisme son droit d'utiliser le label AOMAS et communique de suite ce retrait à l'association AOMAS, porteur de la norme.

3.4 Définition et utilisation du label AOMAS ; abus

Le label AOMAS est reproduit dans l'annexe.

Le preneur de licence peut utiliser le label conformément au présent règlement pendant toute la durée de validité de sa certification AOMAS. L'utilisation du label doit clairement faire apparaître qu'il se rapporte à l'organisme et non pas à un produit, une offre ou une personne.

Le preneur de licence n'a pas le droit de modifier le graphisme (image, texte, police) des versions du label mais il peut en changer la taille.

Le certificateur doit communiquer au porteur de la norme toute utilisation abusive, plus spécialement l'emploi du label suite au retrait ou au non-renouvellement de la certification, si ce cas venait à sa connaissance. En cas d'utilisation abusive, le comité de l'AOMAS statuerait notamment au sujet d'une éventuelle exclusion de l'organisme qui serait membre de l'association après avoir entendu le preneur de licence pris en défaut ; le comité de l'AOMAS en informerait les autorités mandantes de l'organisme.

4. Révision de la norme

4.1 Compétence

Le porteur de la norme, l'AOMAS, représentée par son comité, répond du développement de la norme tant quant à son contenu que quant à sa forme. Des adaptations dans le modèle de base (cf. tableau des 3 niveaux et 7 critères) relèvent de la compétence du comité ; toute autre importante modification concernant ce modèle doit être approuvée par l'assemblée générale.

4.2 Périodicité

La norme AOMAS et ses dispositions réglementaires sont examinées tous les trois ans, quant à leur actualité en matière de contenu et de forme, et adaptées si nécessaire. La norme révisée prend le nom de l'année de la révision (par ex. « AOMAS:2010 »).

4.3 Information

Le comité de l'AOMAS doit soumettre au SAS, pour examen, les révisions prévues avant leur adoption définitive.

Les certificateurs accrédités pour la norme AOMAS ainsi que les organismes certifiés sont dûment informés de ces révisions.

4.4 Validité des certificats / versions de la norme

Pour une première certification, la norme révisée doit être utilisée dès sa date d'entrée en vigueur.

Les organismes qui ont cependant signé avec un certificateur un contrat d'audit antérieurement à l'entrée en vigueur de la révision de la norme ont le choix d'utiliser la version en cours au moment de la signature du contrat, pour autant que le label soit obtenu dans un délai maximum d'une année après l'entrée en fonction de la nouvelle version de la norme.

La norme utilisée par un organisme pour sa certification reste sa référence pour les audits intermédiaires ; au moment de son renouvellement de certification, la norme révisée doit être utilisée.

4.5 Droit de proposition

Les certificateurs accrédités pour auditer la norme AOMAS ont le droit de proposer une adaptation de la norme au comité de l'AOMAS. Toutefois, ils ne peuvent prétendre à la prise en compte de ces propositions, et le rejet de celles-ci n'a pas à être motivé.

5. Droits et devoirs

5.1 Droits et devoirs du preneur de licence

Le preneur de licence est en droit d'utiliser le label AOMAS à des fins professionnelles dans sa communication interne et externe. Il peut notamment l'utiliser, conformément au point 3.4 dans son site Internet, sur son papier à en-tête, ses supports publicitaires, documents, informations aux médias, etc.

5.1.1 Droit de recours

Le preneur de licence est en droit de recourir contre les décisions du certificateur (non octroi, réserves ou retrait du label) dans les délais que celui-ci lui impartit, selon la procédure de recours du certificateur auprès de l'instance de recours désignée par lui.

5.1.2 Devoirs du preneur de licence

Le preneur de licence est tenu de mettre à disposition du certificateur toutes les informations dont celui-ci a besoin pour examiner la conformité aux exigences y compris l'utilisation du label AOMAS. Il lui accorde notamment un droit de regard sur toutes les plaintes admises durant les trois années précédentes par des autorités (clients 1 et 2) et des participants, ainsi que sur les mesures qu'il a prises à ce sujet.

Après l'octroi du droit d'utilisation, le preneur de licence est tenu d'informer dans les plus brefs délais le certificateur au sujet de toute modification importante susceptible d'influer sur l'octroi du label AOMAS. Soit, plus spécialement :

- la reprise/l'intégration de l'organisme par/dans un autre organisme ou département ou la fusion avec un autre organisme ou département ;
- des changements déterminants de la structure de l'organisme/du département ;

Les changements déterminants dans l'offre de prestations et les ressources sont communiqués aux clients dans un délai correspondant à leurs exigences, et au certificateur dans un délai permettant d'intégrer l'examen de ces changements lors du prochain audit.

Le preneur de licence est tenu d'informer le certificateur une fois par année, bref rapport à l'appui, du respect des conditions liées à la norme AOMAS, et lui remet tous les documents pertinents modifiés ou adaptés. Il soumet ce rapport, sans y être prié, à la date convenue lors du précédent audit.

C'est également au preneur de licence qu'il incombe de s'annoncer pour un renouvellement de sa certification.

5.2 Droits et devoirs du certificateur

5.2.1 Devoirs du certificateur

Le certificateur fait exécuter toutes les tâches afférentes à sa mission, selon son meilleur savoir et en toute bonne conscience, par un personnel compétent.

Les auditeurs sont des spécialistes qui répondent obligatoirement aux exigences suivantes :

- expérience professionnelle dans le domaine de la formation d'adultes et/ou de l'insertion dans le marché du travail et/ou de l'intégration sociale ;
- formation complémentaire formalisée en assurance-qualité et développement-qualité.

Les auditeurs répondent au moins à une des deux exigences suivantes :

- formation achevée de niveau tertiaire dans les domaines du social, de la formation, de la gestion d'entreprise ou de l'ingénierie ;
- expérience professionnelle en gestion d'entreprise/institution et en gestion qualité.

Le certificateur s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations concernant l'organisme à certifier, notamment celles qui touchent au traitement de plaintes.

En cas de litiges en relation avec le label AOMAS (réserves, non-octroi ou retrait), le certificateur est tenu d'en informer l'AOMAS, porteur de la norme, représentée par son comité.

5.2.2 Droits du certificateur

Le certificateur est autorisé à désengager sa responsabilité en cas d'éventuelles prétentions en dommages et intérêts de la part de tiers pour cause de non-respect de ses attentes en matière de qualité. De même, le certificateur est autorisé à désengager sa responsabilité en cas de non-reconnaissance du label AOMAS en tant que justificatif dans le cadre de litiges relatifs aux prestations. Si des revendications relatives à la responsabilité concernant les prestations sont adressées au mandant, celui-ci ne peut se retourner contre le certificateur du fait de l'octroi du label AOMAS.

5.3 Règlement des litiges

L'organisme/le preneur de licence reconnaît le service de recours du certificateur comme l'instance suprême pour arbitrer les litiges et statuer en cas de conflit.

Le recourant reconnaît le for juridique ainsi que la composition du service de recours définis par le certificateur. Les frais de la procédure incombent à la partie en tort.

6. Taxes et émoluments

En tant que porteur de la norme, l'AOMAS fixe le montant maximal des frais et des émoluments que le certificateur peut facturer. Celui-ci est libre de faire des offres plus avantageuses à l'organisme candidat.

6.1 Obligation de faire une offre

Le certificateur doit préalablement soumettre à l'organisme candidat une offre indiquant les taxes, les émoluments et les prestations ainsi que le tarif horaire pour des prestations supplémentaires.

6.2 Frais d'ouverture de procédure

L'organisme candidat, ayant accepté l'offre du certificateur, s'acquitte de frais d'ouverture de procédure. Ces frais sont perçus par le certificateur et sont indépendants des émoluments de certification [voir 6.4] ; ils se montent au maximum à 500.- quel que soit le nombre de prestations offertes par l'institution candidate.

6.3 Frais d'enregistrement

Les frais d'enregistrement correspondent à l'octroi du label, son droit d'utilisation et au référencement de l'organisme dans les institutions certifiées.

Ils permettent à l'AOMAS d'assurer l'administration, l'amélioration continue et la révision périodique de la norme.

Les frais d'enregistrement sont versés par l'organisme certifié au certificateur, avec un délai maximum de 2 mois après la décision de certification.

Les frais d'enregistrement se montent à Fr. 600.-. Ils correspondent à 300.- de frais d'octroi, et Fr. 100.- annuels de droit d'utilisation du label. Le certificateur reverse la somme à l'AOMAS, en une fois, au plus tard 6 mois après l'octroi de la certification.

6.4 Émoluments de certification

La certification comprend :

- un entretien d'environ 2 heures (audit préliminaire) ;
- l'examen des documents remis par l'organisme candidat ;
- le retour d'information sur le caractère complet de la documentation envoyée ;
- un audit de certification ;
- le rapport d'audit ;
- deux audits intermédiaires annuels sur place, également précédés d'un programme d'audit, et suivis d'un rapport d'audit.

Pour ces prestations, le certificateur peut facturer au maximum :

- Fr. 5'000.- pour les organismes qui n'offrent qu'une prestation (niveau B)
- Fr. 10'000.- pour les organismes qui offrent plusieurs prestations

Pour d'autres prestations (par ex. le contrôle de documents exigés par la suite, contrôles ultérieurs), le certificateur peut facturer ses heures de travail effectives au prix de Fr. 250.-/h au maximum (plus 120.-/h pour les déplacements et 75.-/h pour le travail administratif). Le certificateur est tenu d'informer l'organisme au sujet du montant de ses prestations moyennant un devis écrit.

Le certificateur n'est pas autorisé à facturer des renseignements donnés par téléphone ou par écrit avant l'octroi définitif du mandat.

7 ANNEXES

7.1 Procédure de certification [extrait du texte de la norme]

Préparation

Se préparer à la procédure de certification est envisagé comme un processus formatif.

La norme AOMAS:2010 fournit une grille complète de thèmes qui reproduit l'organisation de l'organisme dans son ensemble et dans ses offres.

La réunion des documents requis et la préparation des responsables à l'audit sur place permettent à l'organisme d'examiner ses instruments et pratiques quant à leur efficacité, efficience et adéquation, en fonction des sept critères mentionnés plus loin, ainsi que de les adapter et de les améliorer si nécessaire.

Inscription

- 1 L'organisme candidat choisit un organisme de certification : les organismes accrédités pour procéder à la certification AOMAS:2010 sont mentionnés sur le site du Service d'accréditation suisse (www.sas.ch, sous la rubrique 'Organismes accrédités'), ainsi que sur le site de l'AOMAS (www.aomas.ch).
- 2 L'organisme de certification choisi enverra un formulaire d'inscription à l'organisme candidat et l'informerá de la marche à suivre.

Etapes de l'audit

- 1 **Documentation à envoyer** à l'auditeur avant l'audit sur place : la liste des documents à remettre est indiquée p.27 à la section 'Eléments de contrôle'. Les documents doivent être assemblés selon la numérotation de la norme AOMAS:2010. Lorsque des documents individuels se rapportent à plusieurs exigences du modèle, on les désignera en conséquence (p. ex. charte : A.1.2/A.1.5./A.2.1). L'auditeur confirme que les documents reçus sont complets ou indique les lacunes.
- 2 **Audit sur place** : après avoir reçu confirmation de l'auditeur, l'organisme candidat convient avec l'auditeur d'une date pour l'audit 'sur place' : au sein de l'organisme candidat.
L'auditeur communique à l'organisme candidat le programme d'audit en indiquant notamment les offres qu'il examinera.
L'organisme candidat veille à ce que, lors de l'audit sur place, les personnes compétentes soient présentes et que les documents à examiner soient prêts (voir 'Eléments de contrôle').
Il donne le droit à l'auditeur de consulter les documents que l'auditeur juge nécessaires à la tenue de l'audit.
- 3 **Rapport d'audit et décision d'octroi du certificat** : l'auditeur rédige un rapport sur la base des points 1 et 2 à l'attention de l'organisme ; le rapport présente les constatations et conclusions de l'audit, et prononce l'octroi ou non du certificat (sans ou avec réserves ; formulation des réserves ; refus du certificat avec indications des non-conformités) ; il peut également proposer des opportunités d'améliorations.
L'octroi du certificat est annoncé au secrétariat de l'AOMAS par l'organisme de certification.

Validité

La certification est valide trois ans.

Chaque année un audit a lieu sur place : la 1^{re} année, 'l'audit de certification' examine tous les éléments nécessaires pour établir si l'organisme candidat répond aux exigences de la norme ; les 2^e et 3^e années, un 'audit de intermédiaire', moins long, se concentre en priorité sur les éléments qui avaient donné lieu précédemment à des réserves, ou qui auraient changé depuis l'audit de certification.

Renouvellement de la certification

il revient à l'organisme de veiller au respect du délai de renouvellement de la certification.

Le renouvellement de certification ouvre un nouveau cycle d'audit : 1 audit de certification, 2 audits intermédiaires.

Si l'organisme renonce à son renouvellement, son inscription en tant qu'organisme certifié est radiée du registre central AOMAS.

Notes : il est possible de renouveler la certification avant échéance ; un nouvel organisme de certification peut être choisi.

7.2 Présentation des labels AOMAS

couleur

**Système de
management
certifié**



**Zertifiziertes
Management-
System**



**Sistema di
management
certificato**



**Certified
Management
System**



noir-blanc

**Système de
management
certifié**



**Zertifiziertes
Management-
System**



**Sistema di
management
certificato**



**Certified
Management
System**

