

PROCEDURE* DE LA CERTIFICATION QUALITE **FNEP**

1. Les modalités de certification

La certification qualité **CERTÉTUDES** de la FNEP est délivrée à un établissement ou ensemble d'établissements d'enseignement légalement ouverts et fonctionnant sous une marque ou enseigne (la « Marque »). Cette certification est accordée par la FNEP, pour une durée de cinq ans, après avis d'un organisme certificateur qui assure la mise en œuvre de l'audit, selon des critères donnés, conformément aux modalités suivantes. La FNEP se réserve néanmoins le droit de suivre ou non l'avis donné à l'issue de l'audit, et d'attribuer ou non la certification **CERTÉTUDES**.

1.1. Accréditation de l'organisme certificateur

La FNEP est propriétaire de la certification qualité **CERTÉTUDES**, mais délègue la réalisation des audits à un organisme certificateur tiers, accrédité par le COFRAC pour les activités de certification Qualiopi. L'organisme certificateur vérifiera l'indépendance de l'auditeur vis-à-vis de la Marque candidate à la certification.

Un contrat est établi entre l'organisme certificateur et la Marque candidate à la certification.

1.2. Critères

Les critères qualité et les indicateurs retenus par la FNEP sont détaillés dans le référentiel en annexe. Les Marques se font certifier sur cette base.

1.3. Durée de validité

La procédure de certification repose sur un audit a priori sur site(s), selon un cycle de cinq années, renouvelable.

L'audit permet de vérifier que la Marque et l(es) établissement(s) réponde(nt) aux exigences requises et de s'assurer de la bonne application du référentiel.

En cas de résultat satisfaisant, la certification est délivrée pour cinq ans.

La possibilité est laissée à l'organisme certificateur de signaler les indicateurs ou éléments de contexte nécessitant une révision dans les deux ans (voir article 2.5 : Non-conformités).

En cas de demande de renouvellement de la certification par la Marque, un nouvel audit devra s'effectuer durant la cinquième année et avant l'expiration de la certification précédente.

Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat.

En cas de non-conformité(s) lors de cet audit, ou d'absence de demande de renouvellement, la Marque perd sa certification à la date anniversaire de la précédente certification.

En cas de création d'établissements par une Marque déjà certifiée, ces nouveaux établissements bénéficieront de la certification qualité pour une durée de deux ans et disposeront de ce délai pour démontrer, lors d'un audit, qu'ils se sont mis en conformité. Dans le cas où ils ne sont pas conformes lors de la 3^{ème} rentrée, la Marque se voit retirer sa certification de façon globale, ou peut exclure l'établissement non conforme du périmètre de la Marque.



1.4. Instance d'arbitrage

Une instance d'arbitrage, composée des membres du Bureau de la FNEP, est constituée pour arbitrer les problèmes d'attribution de la certification, de périmètre, de critères, de qualification de non-conformités, ainsi que l'appréciation des critères compensatoires (voir article 2.3 : Procédure).

En cas de litige sur un jugement porté par l'organisme certificateur, la Marque candidate aura une possibilité de recours auprès de l'instance d'arbitrage qui rendra sa décision, selon des modalités définies dans un règlement d'arbitrage élaboré par le Bureau de la FNEP et validé par son Conseil Fédéral.

2. Les modalités d'audit

2.1. Périmètre

L'audit mis en œuvre par l'organisme certificateur pour s'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel de certification qualité de la FNEP concerne un ou des établissements d'une Marque d'enseignement souhaitant bénéficier de la reconnaissance qualité de la Fédération Nationale de l'Enseignement Privé indépendant.

Dans le cas d'une Marque implantée sur plusieurs établissements, la certification attribuée à la Marque porte sur l'ensemble des établissements.

2.2. Marques multi-établissements

Une Marque multi-établissements est couverte par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs établissements sur lesquels tout ou partie des activités (pédagogique, administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées.

Une Marque multi-établissements n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les établissements concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'établissement. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites.

Conditions pour être qualifiée de multi-établissements :

- la Marque candidate doit avoir un seul et unique système qualité ;
- la Marque candidate doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- tous les établissements doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

L'échantillonnage d'un panel d'établissements est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. Il doit être représentatif de la variété des établissements. Il correspond à la racine carrée du nombre total d'établissements, arrondi à l'entier le plus proche, et hors la fonction centrale systématiquement auditée. Les établissements à auditer sont choisis aléatoirement par l'organisme certificateur, qui peut cependant décider d'auditer un établissement particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

2.3. Procédure

L'organisme certificateur, en amont de l'audit, collecte auprès de la Marque candidate à la certification qualité FNEP, les données suivantes :

- les autorisations légales d'ouverture des établissements de la Marque et coordonnées d'un contact identifié ;
- le N° UAI d'enregistrement ;
- la liste exhaustive des établissements et des sites dépendants de la Marque ;



- l'organigramme de la Marque ;
- les preuves de certifications déjà obtenues.

L'organisme certificateur propose, après réception du contrat conclu avec la Marque candidate, une date de réalisation de l'audit dans un délai raisonnable.

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer, et indique, le cas échéant, les indicateurs du référentiel exclus de l'audit et les indicateurs compensatoires proposés.

L'organisme certificateur réalise l'audit dans les locaux des établissements de la Marque candidate. Par dérogation à ce principe :

- Un audit dont la durée est de 0,5 jour peut faire l'objet d'un audit à distance ;
- Un audit dont le nombre d'établissements à auditer est important ou nécessitant une logistique complexe peut faire l'objet d'un audit mixte sur site/à distance.

La Marque candidate 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. L'absence de preuve au cours de l'audit pourra faire l'objet d'une non-conformité.

Une Marque peut donner la preuve qu'un critère ne peut être rempli, et proposer un autre critère, compensatoire, issu par exemple d'une innovation. Il revient à l'organisme certificateur d'en apprécier la suffisance.

Les conclusions de l'audit sont transmises à la Marque candidate selon la procédure et le délai convenus dans le contrat entre la Marque et l'organisme certificateur.

Le certificat délivré par la FNEP comporte les informations suivantes :

- la Marque concernée ;
- la ou les adresses principales des établissements de la Marque ;
- la date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- le nom de l'organisme certificateur.

2.4. Durée et coût

2.4.1. Périmètre

Au sens du présent audit, la marque est supposée être organisée de la manière suivante : une entité « siège » qui gère les fonctions support, et un ou plusieurs établissements de productions pédagogiques. Une école mono-marque et mono-site est dans ce cas un siège plus un établissement, les deux pouvant être dans un site unique.

2.4.2. Durée

La durée de l'audit se calcule en fonction du nombre d'étudiants inscrits dans l'ensemble des établissements de la Marque et du nombre d'établissements concernés, selon le barème ci-dessous :

Nombre d'élèves ou étudiants	Forfait de base (en jours)	Par établissement audité (en jours)	Si certification Qualiopi* (en jours)
Tranche 1 < 500	0.5	+ 0.5 par établissement audité	- 0.5
500 ≤ Tranche 2 < 2 000	1.0	+ 0.5 par établissement audité	- 0.5
Tranche 3 ≥ 2 000	1.5	+ 0.5 par établissement audité	- 0.5

*Cf. les conditions au point 2.6

Les audits intermédiaires sont forfaitairement évalués à 0,5 jour par établissement audité.

2.4.3. Coût

Le coût est déterminé en fonction du nombre de jours d'audit, selon le tarif journalier prévu au contrat.



2.5. Non-conformités

Une non-conformité est un écart par rapport à un indicateur du référentiel. Elle peut être mineure (prise en compte partielle d'un indicateur, mais qui ne remet pas en cause la qualité du service d'enseignement), ou majeure (quand un indicateur n'a pas du tout été pris en compte, ou pris en compte de manière partielle et remettant en cause la qualité du service d'enseignement).

Les non-conformités, qu'elles soient majeures ou mineures, se comptabilisent par établissement.

L'existence d'une seule non-conformité majeure tous établissements confondus ou de plus de 3 non-conformités mineures sur au moins un des établissements, implique que la certification est refusée à l'ensemble de la Marque.

L'indication de non-conformités mineures, dans le rapport établi par l'organisme certificateur, conduira ce dernier à réaliser un audit intermédiaire de contrôle des indicateurs concernés dans un délai maximal de deux ans. Une attention particulière sera alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'actions mises en place.

Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s). Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

La certification pourra être suspendue ou retirée, au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités mineures détectées, pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

2.6. Marque disposant déjà d'une certification qualité

Dans le cas où une Marque dispose déjà de la certification qualité Qualiopi pour des activités de formation professionnelle, elle a la possibilité de demander une dispense d'audit pour les indicateurs 1 – 5 – 7 – 9 – 10 – 11 – 12 – 13 – 14 – 17 – 18 – 19 – 22 et 23, étant entendu que ces derniers ont déjà été contrôlés, et à conditions :

- ⇒ que l'audit de certification qualité FNEP ait lieu au moins un an avant la fin de validité du certificat Qualiopi ;
- ⇒ que la certification Qualiopi couvre une activité d'alternance ;
- ⇒ que l'ensemble des établissements soient certifiés Qualiopi ;
- ⇒ que le système de management de la qualité soit commun aux activités de formations et d'enseignement de l'établissement.

La vérification de la validité du certificat est réalisée par l'organisme certificateur.

Pour une Marque Multisite, l'ensemble des sites doit être couvert par la certification qualité déjà obtenue.

* Les modalités décrites dans ce document s'inspirent explicitement d'autres processus d'évaluation en vigueur dans l'enseignement et la formation (Norme ISO, Qualiopi, ...).

