



**ELITEORGA**

# Processus de certification

NF EN ISO/CEI 17024

Exigences générales pour les organismes de  
certification procédant à la certification de  
personnes

## Sommaire

1- Management de l'impartialité .....	p° 3
1-1 Processus garantissant l'impartialité, la confidentialité et les conflits d'intérêts	
1-2 Déclaration d'impartialité, de confidentialité et des conflits d'intérêts	
2- Description de l'organisation.....	p° 5
2-1 Le cabinet ELITEORGA	
2-2 Le rôle des collaborateurs ELITEORGA dans le processus de certification	
3- Informations au public .....	p° 6
4- Enregistrement des candidatures.....	p° 7
5- Déroulement des certifications.....	p° 8
6- Communication des résultats .....	p°8
7- Procédure de renouvellement des certifications .....	p°9
8- Procédure pour recevoir, évaluer et prendre des décisions relatives aux appels envers les décisions de certification et aux plaintes.....	p°10
9- Sécurité et prévention des fraudes.....	p° 11
9-1 Sécurité	
9-2 Prévention des fraudes	
➤ Annexe 1 : Déclaration d'impartialité et de confidentialité.....	p°12

## 1- Management de l'impartialité

1-1 Processus garantissant l'impartialité, la confidentialité et les conflits d'intérêts

**En application des exigences du référentiel AFNOR NF EN ISO/CEI17024, ELITEORGA s'engage à assurer l'impartialité des processus de certification.**

- Chaque examinateur, membre du jury signera la déclaration d'impartialité et de confidentialité,
- Les examinateurs, membres du jury n'auront en aucun cas formés les candidats au moins pendant une période de 2 ans,
- La certification est indépendante des formations, un candidat peut être certifié par ELITEORGA sans avoir suivi une formation ELITEORGA. Un stagiaire ELITEORGA est libre d'effectuer sa certification avec l'organisme qu'il souhaite,
- Les examinateurs ne doivent pas avoir de liens privés et personnels avec les candidats,
- ELITEORGA s'engage à dissocier les intérêts commerciaux des résultats des examens,

## 1-2 Déclaration d'impartialité, de confidentialité et des conflits d'intérêts

Je déclare à cet effet qu'ELITEORGA s'est doté des moyens permettant notamment :

- d'identifier, d'analyser et de documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant de la certification envisagée,
- d'assurer une gestion objective des activités de certification,
- de gérer toute relation qui pourrait constituer une menace au regard de l'impartialité et si tel est le cas, de prendre les mesures appropriées,
- les personnels attachés aux certifications sont libres de toutes pressions et l'accès à ces certifications est ouvert et non discriminatoire,
- les membres du jury et les correcteurs des examens s'engagent en matière de confidentialité et d'impartialité (Annexe 1),
- les examinateurs sont indépendants, ils répondent à un code de conduite et sont régulièrement évalués sur la base des missions effectuées.

A cet effet, l'organisation, la gestion du personnel et des différents intervenants ainsi que l'échange d'informations avec les clients sont structurés de façon à clarifier et/ou collecter l'ensemble des données nécessaires au respect de cet engagement.

Fait le 19 juin 2014, à Nantes

**Xavier BLOUËT**  
Président Directeur Général



## 2 - Description de l'organisation

### 2-1 Le cabinet ELITEORGA

**ELITEORGA**, cabinet de conseil et formation en organisation du travail a été créé en 2003 par Xavier BLOUËT.

L'entreprise est certifiée ISO 9001 : 2015 depuis juillet 2017

Nous avons une approche transversale et complémentaire autour des pôles d'expertises suivants :

- Stratégie d'entreprise
- Performance au travail : Lean Management, Méthodes, Logistique, Qualité, Maintenance
- Ergonomie et santé au travail
- Management et communication RH
- Gestion de projet

ELITE Organisation est reconnu comme un organisme procédant à la certification de personnes :

- formées au Lean Management
- formées aux outils développés par **ELITEORGA** (STOL®, ERGOmapping®, PRODergo®...),
- formées par d'autres organismes de formation

L'organigramme de l'entreprise identifie les responsabilités et autorités de chaque collaborateur.

## 2-2 Le rôle des collaborateurs ELITE organisation

Le processus de certification implique les salariés de chez **ELITEORGA** suivants :

<b>Prénom Nom</b>	<b>Fonction</b>	<b>Rôle</b>	<b>Responsabilités</b>
Xavier BLOUËT	PDG	Examineur Jury	Politique, procédure, finances, ressources, décisions de certification
Mickaël BOUCEY	Consultant/ Formateur Référént Technique	Examineur Jury	Elaboration et maintien des dispositifs Evaluation Décisions de certification
Hervé FAUSTINE	Consultant/ Formateur	Examineur Jury	Evaluation Décisions de certification
David GRONDIN	Consultant/ Formateur	Examineur Jury	Evaluation Décisions de certification
Hélène HARDY	Coordinatrice Relation Clients	Administratif	Rédaction des offres Dossier de candidature
Véronique MURE	Assistante de Direction	Administratif	Enregistrement et suivi des certifications Edition des diplômes

Les examinateurs :

- comprennent le dispositif particulier de certification
- appliquent les procédures relatives à l'examen
- sont compétents dans le domaine de l'examen
- maîtrisent la langue de l'examen
- sont évalués lors des entretiens individuels

### **3- Informations au public**

Les informations suivantes sont disponibles sur le site internet :

- La déclaration d'impartialité, de confidentialité et de conflit d'intérêt
- Les périmètres des certifications
- Le processus de certification
- La liste des pré-requis

### **4- Enregistrement des candidatures**

**En application des exigences du référentiel AFNOR NF EN ISO/CEI17024, ELITEORGA s'engage à enregistrer toutes les candidatures selon la procédure suivante :**

- 1- Tous les dépôts de candidatures sont enregistrés dans un fichier « Certification ELITE Organisation », sous une référence unique de type ELITE année mois numéro (ELITE20140701),
- 2- Chaque candidature est accompagnée d'un devis commercial et d'un dossier de candidature reprenant les informations sur le candidat et le périmètre de certification (annexe 2),
- 3- Tous les examens sont conservés électroniquement pour une durée indéterminée, et le rapport d'évaluation apparaît dans le fichier « Certification ELITE Organisation »,
- 4- Une copie électronique du diplôme est conservée,
- 5- Le fichier de « Certification ELITE Organisation » regroupe les informations suivantes :
  - ✓ Référence de la candidature
  - ✓ Nom du candidat
  - ✓ Prénom du candidat
  - ✓ Société du candidat
  - ✓ Date de candidature
  - ✓ Périmètre de l'examen
  - ✓ Date de dépôt du dossier de candidature complet
  - ✓ Date d'examen
  - ✓ Rapport d'évaluation de l'examen (note)
  - ✓ Composition du jury et/ou examinateur
  - ✓ Durée de validité de la certification
  - ✓ Date de renouvellement de la certification
  - ✓ Date de remise de diplôme/carte

- ✓ Date Appel relatif aux décisions de certification
- ✓ Nature de l'appel relatif aux décisions de certification
- ✓ Décision suite à l'appel relatif aux décisions de certification

#### **5- Déroulement des certifications**

- Chaque dispositif de certification est conçu et validé par une équipe d'experts.
- Des modifications peuvent être apportées sans remettre en cause les certifications accordées, et feront l'objet de la mise à jour des connaissances et compétences des stagiaires lors du renouvellement de la certification.
- Le processus d'examen et de certification garantit la confidentialité des données et l'impartialité des décisions.
- Aucune activité du processus n'est externalisée

#### **6- Communication des résultats**

Les résultats sont communiqués, selon le cas, au commanditaire ou directement au candidat par mail ou de vive voix.

Aucune communication à d'autres parties n'est réalisée sans accord formel.

Un certificat et une carte nominative sont remis au candidat soit par l'intermédiaire de son employeur, soit lui sont envoyés par voie postale.

Il n'est pas prévu de modalités de suspension, retrait ou réduction de périmètre des certifications accordées

## **7- Procédure de renouvellement de certification**

**En application des exigences du référentiel AFNOR NF EN ISO/CEI17024, ELITEORGA s'engage à suivre les renouvellements de certification.**

- Toute réussite ou non à l'examen est enregistrée dans le fichier « Certification ELITE Organisation »
- La date de validité du certificat est mentionnée sur le diplôme et la carte remis lors de la réussite à l'examen
- Si le périmètre de l'examen exige un renouvellement de la certification, le candidat sera prévenu par courrier électronique et/ou par courrier postal de la date de fin de sa certification
- Le candidat aura la possibilité de renouveler ou non sa certification dans un délai de 1 mois après expiration
- Le candidat reste libre du choix de l'organisme certifiant
- Pendant la période de validité de l'examen, aucun élément n'est identifié comme pouvant affecter la capacité à satisfaire aux exigences de la certification

## **8- Procédure pour recevoir, évaluer et prendre des décisions relatives aux appels envers les décisions de certification et aux plaintes**

**En application des exigences du référentiel AFNOR NF EN ISO/CEI17024, ELITEORGA s'engage à étudier toute réclamation relative aux appels envers les décisions de certification et aux plaintes**

- Tout appel envers la décision de certification ou de plaintes doit faire l'objet d'un courrier avec accusé de réception
- Chaque courrier sera enregistré et notifié dans le fichier « Certification ELITE Organisation »
- Toute réclamation sera soumise à la Direction de ELITEORGA
- La Direction de ELITEORGA se rapprochera du jury et/ou de l'examineur concerné par l'appel dans le but d'échanger et de réétudier l'examen concerné
- En dernier recours, l'examen pourra être repassé avec un autre jury et/ou examinateur
- Toutes actions pertinentes seront menées et enregistrées pour résoudre les insatisfactions

## **9- Sécurité et prévention des fraudes**

### 9-1 Sécurité

- ELITEORGA s'assure de la conformité des locaux et du matériel d'examen
- Les données en ligne sont stockées sur le drive de Google avec un accès sécurisé par un mot de passe et une sauvegarde est réalisée sur le serveur ELITEORGA

### 9-2 Prévention des fraudes

- Une mention en fin de questionnaire exige des candidats de ne pas divulguer le contenu de l'examen
- Tout document utile est autorisé pendant l'examen

**Annexe 1**

Déclaration d'impartialité, de confidentialité et de conflit d'intérêt
--

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, déclare respecter les exigences du processus de certification ELITEORGA afin de procéder à la certification de \_\_\_\_\_ en tant que membre du jury à la demande de ELITEORGA.

Fait à Nantes,

Le

Signature

## Annexe 2

 <b>ELITEORGA</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <h3>Dossier de Candidature</h3> </div>																																			
<p><b>Identification du demandeur (coordonnées personnelles)</b></p>																																				
Nom	_____																																			
Prénom	_____																																			
Adresse	_____																																			
CP/Ville	_____																																			
Tél.	_____																																			
email	_____																																			
Nom employeur	_____																																			
Adresse employeur	_____																																			
<p><b>Périmètre de la certification</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">BASIC MOST</td> <td style="width: 3%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">STOL®</td> <td style="width: 3%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 28%;"></td> </tr> <tr> <td>PRODERGO®</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>SERVICERGO®</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>ERGOMAPPING® <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>WHITE BELT LEAN</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>WHITE BELT LEAN 6 SIGMA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>WHITE BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>YELLOW BELT LEAN</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>YELLOW BELT LEAN 6 SIGMA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>YELLOW BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>GREEN BELT LEAN</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>GREEN BELT LEAN 6 SIGMA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>GREEN BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>BLACK BELT LEAN</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>BLACK BELT LEAN 6 SIGMA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>BLACK BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>MASTER BLACK BELT LEAN</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>MASTER BLACK BELT LEAN 6 SIGMA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>MASTER BLACK BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		BASIC MOST	<input type="checkbox"/>	STOL®	<input type="checkbox"/>		PRODERGO®	<input type="checkbox"/>	SERVICERGO®	<input type="checkbox"/>	ERGOMAPPING® <input type="checkbox"/>	WHITE BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	WHITE BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	WHITE BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>	YELLOW BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	YELLOW BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	YELLOW BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>	GREEN BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	GREEN BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	GREEN BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>	BLACK BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	BLACK BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	BLACK BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>	MASTER BLACK BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	MASTER BLACK BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	MASTER BLACK BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>
BASIC MOST	<input type="checkbox"/>	STOL®	<input type="checkbox"/>																																	
PRODERGO®	<input type="checkbox"/>	SERVICERGO®	<input type="checkbox"/>	ERGOMAPPING® <input type="checkbox"/>																																
WHITE BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	WHITE BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	WHITE BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>																																
YELLOW BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	YELLOW BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	YELLOW BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>																																
GREEN BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	GREEN BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	GREEN BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>																																
BLACK BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	BLACK BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	BLACK BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>																																
MASTER BLACK BELT LEAN	<input type="checkbox"/>	MASTER BLACK BELT LEAN 6 SIGMA	<input type="checkbox"/>	MASTER BLACK BELT 6 SIGMA <input type="checkbox"/>																																
<p><b>Pièces à fournir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 copie de la pièce d'identité</li> <li>- Attestation de suivi de formation ou attestation sur l'honneur de maîtrise des pré-requis aux exigences de la certification</li> </ul>																																				
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>Cadre réservé à ELITE Organisation  Réf. _____</p> </div>																																				
<p><small>Conditions générales</small></p> <p><small>1. ELITE Organisation informe le candidat qu'il a la possibilité de déclarer dans les limites du raisonnable ses besoins particuliers pour l'évaluation.</small></p> <p><small>2. Ce dossier de candidature engage contractuellement la personne certifiée à :</small></p> <p><small>2.1 Se conformer aux dispositions applicables du dispositif particulier de certification,</small></p> <p><small>2.2 Ne faire aucune réclamation en lien avec le périmètre de la certification octroyée,</small></p> <p><small>2.3 Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à la réputation d'ELITE Organisation, et ne faire aucune déclaration concernant la certification qu'ELITE Organisation peut juger trompeuse ou non autorisée.</small></p>																																				