



REGLEMENT INTERIEUR DE L'ISQ

**Organisme professionnel de Certification et de Qualification
des entreprises de prestations de Services Intellectuels**

96 Avenue du Général Leclerc - 92514 Boulogne-Billancourt
Tél. 01.46.99.14.55

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET

ARTICLE 2 - MEMBRES DE L'ASSOCIATION

- 2.1. Procédure d'adhésion
- 2.2. Conditions de démission, radiation et d'exclusion

ARTICLE 3 - ASSEMBLEES GENERALES

- 3.1. Convocation et réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire
- 3.2. Convocation et réunion de l'Assemblée Générale Extraordinaire

ARTICLE 4 - CONSEIL D'ADMINISTRATION

- 4.1. Règles de compétence pour les administrateurs
- 4.2. Conditions de remplacement
- 4.3. Formation
- 4.4. Conditions de démission, radiation et d'exclusion
- 4.5. Convocation et réunion

ARTICLE 5 - COMITE EXECUTIF D'ACTIVITES

ARTICLE 6 - BUREAU

ARTICLE 7 - INSTANCE D'APPEL

- 7.1. Composition
- 7.2. Choix des membres
- 7.3. Durée du mandat
- 7.4. Conditions de démission
- 7.5. Formation
- 7.6. Convocation et réunion
- 7.7. Fonctionnement

ARTICLE 8 - COMMISSIONS D'INSTRUCTION

- 8.1. Composition
- 8.2. Présidence
- 8.3. Convocation et réunion

ARTICLE 9 - COMITES DE CERTIFICATION ET COMITES DE QUALIFICATION

- 9.1. Composition
- 9.2. Choix des membres
- 9.3. Présidence
- 9.4. Durée du mandat
- 9.5. Conditions de démission, radiation et d'exclusion
- 9.6. Formation
- 9.7. Convocation et réunion
- 9.8. Fonctionnement

ARTICLE 10 - INSTRUCTEURS

- 10.1. Choix des instructeurs
- 10.2. Durée du mandat
- 10.3. Conditions de démission et d'exclusion
- 10.4. Formation des instructeurs
- 10.5. Obligations des instructeurs et auditeurs

ARTICLE 11 - AUDITEURS

- 11.1. Choix des auditeurs internes non salariés
- 11.2. Durée du mandat
- 11.3. Conditions de démission et d'exclusion
- 11.4. Formation
- 11.5. Obligations des auditeurs
- 11.6 Choix des auditeurs externes

ARTICLE 12 - DELEGUE GENERAL DE L'ISQ

ARTICLE 13 - COMPETENCES DU PERSONNEL DE L'ISQ

ARTICLE 14 - AUTRES ACTIVITES

- 14.1 Certification professionnelle FFP

ARTICLE 15 - COUVERTURE DES RISQUES

ARTICLE 16 - CONFLITS ET LITIGES

ARTICLE 17 - USAGE DE LA MARQUE

ARTICLE 18 - DOCUMENTS DE REFERENCE RELATIFS A LA QUALIFICATION ET A LA CERTIFICATION

- 18.1. Nomenclature de qualification
- 18.2. Programmes de certification et règlements de qualification
- 18.3. Référentiels de certification
- 18.4. Manuel qualité
- 18.5. Règles de conduite du qualifié et du certifié
- 18.6. Charte Graphique

ARTICLE 1 -OBJET

Conformément aux statuts de l'ISQ, instance juridique regroupant l'OPQF et l'OPQCM, le règlement intérieur de l'ISQ détermine le fonctionnement et le rôle de ses instances de décision et d'appel, ainsi que ceux des comités de certification et de qualification et des comités exécutifs d'activités.

ARTICLE 2 - MEMBRES DE L'ASSOCIATION

2.1. Procédure d'adhésion

Les membres fondateurs doivent donner un avis favorable au conseil d'administration et à l'assemblée générale pour qu'un membre soit admis, chaque membre fondateur pouvant le faire dans le domaine de son activité principale.

Les candidatures à l'admission en qualité de membre de l'association sont adressées au conseil d'administration qui délègue, si nécessaire, un ou plusieurs administrateurs à l'effet de recueillir sur le candidat tout renseignement d'ordre moral et technique.

Le ou les administrateurs délégués établissent un rapport soumis au conseil d'administration qui émet un avis présenté à l'assemblée générale.

La décision d'admission ou de rejet de l'assemblée générale est sans appel et notifiée au candidat. L'adhésion ne devient effective qu'après signature par le candidat de l'engagement de respecter les statuts, le règlement intérieur et le code de déontologie de l'association, qu'il aura à connaître, et après le règlement de sa cotisation annuelle.

2.2. Conditions de démission, de radiation et d'exclusion

La qualité de membre de l'association se perd par démission, radiation ou exclusion.

2.2.1 Démission

Tout membre peut à tout moment donner sa démission, par courrier RAR, ou par mail, adressé à l'association.

La démission prend effet le jour de la première présentation de la lettre recommandée ou à réception du mail.

La démission ne fait pas obstacle au recouvrement des cotisations échues et tout membre démissionnaire reste tenu du paiement de sa cotisation afférente aux six mois suivant la réception de la démission.

2.2.2. Radiation

Tout membre peut être radié par l'AG en cas de non-paiement de sa cotisation, trois mois après une mise en demeure adressée par courrier RAR ou par mail au membre défaillant.

2.2.3. Exclusion

L'exclusion d'un membre peut être prononcée par l'AG, après avoir entendu ses explications dans les cas suivants :

- toute infraction aux statuts, règlement intérieur et code de déontologie de l'association,
- agissements susceptibles de causer un préjudice à l'association ou à l'un de ses membres,
- tout manquement à la probité et aux bonnes mœurs et toute condamnation pour des faits contraires à l'honneur,

- tout comportement susceptible de jeter le discrédit sur les prestataires ayant reçu une qualification ou une certification,
- en cas de redressement judiciaire, de liquidation des biens ou de faillite personnelle.

ARTICLE 3 - ASSEMBLEES GENERALES

3.1. Convocation et réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire

Les convocations sont adressées par courrier simple ou par mail, au moins 15 jours avant la date prévue pour la réunion.

La convocation, outre le lieu, la date et l'heure de la réunion doit préciser l'ordre du jour préparé par le président.

Tous les membres de l'association peuvent faire inscrire à l'ordre du jour les points qu'ils souhaitent voir discutés, sur demande écrite adressée au président de l'ISQ, au moins 8 jours avant la tenue de l'assemblée générale.

L'assemblée générale ordinaire est présidée par le président de l'association, ou à défaut, par l'un des vice-présidents.

Une feuille de présence est émarginée par les membres présents ou représentés. Les feuilles de présence et les pouvoirs sont annexés au procès-verbal, puis consignés dans un registre prévu à cet effet.

3.2. Convocation et réunion de l'Assemblée Générale Extraordinaire

L'assemblée générale extraordinaire se réunit dans les mêmes conditions de forme et de délai que pour l'assemblée générale ordinaire. Elle peut également être convoquée à la demande du tiers des membres de l'ISQ.

ARTICLE 4 - CONSEIL D'ADMINISTRATION

4.1. Règles de compétence pour les administrateurs

Les administrateurs doivent disposer d'une expérience professionnelle confirmée, en rapport avec les champs d'intervention de l'ISQ.

Chaque administrateur signe un engagement à respecter les règlements, les procédures et le code de déontologie de l'ISQ, et à se limiter aux activités pour lesquelles il est mandaté.

Pour les représentants des Ministères, seule la désignation par ledit Ministère est requise.

4.2. Condition de remplacement des administrateurs

En cas de vacance d'un siège d'administrateur pour quelque cause que ce soit, le collège de membres auquel appartenait l'administrateur défaillant coopte un autre administrateur selon les modalités prévues dans les statuts.

4.3. Formation des administrateurs

Chaque administrateur doit connaître le processus global de certification et de qualification.

Dans ce cadre, une formation est dispensée à chacun des administrateurs par l'association. Une mise à jour des connaissances nécessaires est réalisée régulièrement.

Par ailleurs, les documents relatifs aux systèmes de qualification et de certification sont remis à chacun des membres.

4.4. Conditions de démission, de radiation et d'exclusion

La qualité d'administrateur de l'association se perd en cas de démission, radiation ou d'exclusion.

4.4.1. Démission

Tout administrateur peut à tout moment donner sa démission, par courrier RAR, ou par mail, adressé à l'association.

La démission prend effet le jour de la présentation du courrier ou à réception du mail.

4.4.2. Radiation

A la suite de 3 absences successives non justifiées, un administrateur peut être radié par l'assemblée générale.

Cette radiation intervient trois mois après une mise en demeure adressée par courrier RAR, ou par mail, à l'administrateur défaillant.

4.4.3. Exclusion

L'exclusion d'un administrateur peut être prononcée par l'assemblée générale, après avoir entendu ses explications et après l'en avoir informé, dans les cas suivants :

- toute infraction aux statuts, règlement intérieur et code de déontologie de l'association,
- agissements susceptibles de causer un préjudice à l'association ou à l'un de ses membres,
- tout manquement à la probité et aux bonnes mœurs et toute condamnation pour des faits contraires à l'honneur,
- tout comportement susceptible de jeter le discrédit sur les prestataires ayant reçu une certification ou une qualification délivrée par l'association.

4.5. Convocation et réunion du conseil d'administration

Le conseil d'administration se réunit au moins trois fois par an sur convocation du président. Il doit également être réuni si la moitié des administrateurs le requiert.

Les convocations sont faites par lettre simple ou par mail, au moins huit jours avant la tenue de la réunion.

La convocation, outre le lieu, la date et l'heure de la réunion, doit préciser l'ordre du jour préparé par le président.

Les réunions du conseil d'administration sont présidées par le président, ou à défaut, par l'un des vice-présidents.

Une feuille de présence est émarginée par les administrateurs présents ou représentés.

Les délibérations du conseil d'administration sont consignées dans des procès-verbaux.

Les feuilles de présence et les pouvoirs sont annexés au procès-verbal, puis consignés dans un registre prévu à cet effet.

ARTICLE 5 -COMITE EXECUTIF D'ACTIVITES

Les membres du Comité exécutif d'activités doivent disposer d'une expérience professionnelle confirmée dans le champ de l'activité concernée.

Le Comité exécutif d'activités se réunit autant de fois que nécessaire sur convocation du Président.

La convocation, outre le lieu, la date et l'heure de la réunion doit préciser l'ordre du jour préparé par le Président. Les convocations sont adressées par courrier simple ou par mail 5 jours avant la tenue de la réunion.

Le comité exécutif est présidé par le président de l'association.

Une feuille de présence est émargée par les membres présents ou représentés. Les feuilles de présence et les pouvoirs sont annexés au procès-verbal, puis consignés dans un registre prévu à cet effet.

Chaque membre du comité exécutif doit connaître le processus global de certification. Dans ce cadre, une formation est dispensée aux membres du comité exécutif. Une mise à jour des connaissances nécessaires est régulièrement réalisée.

ARTICLE 6 - BUREAU

Le bureau se réunit autant que de besoin sur convocation du président.

Les convocations sont faites par lettre simple ou par mail, au moins 8 jours avant la tenue de la réunion.

La convocation, outre le lieu, la date et l'heure de la réunion, doit préciser l'ordre du jour préparé par le président.

Les réunions du bureau sont présidées par le président, ou à défaut, par l'un des vice-présidents.

Un compte-rendu de bureau est établi par le Délégué Général de l'ISQ.

ARTICLE 7 - INSTANCE D'APPEL

L'instance d'appel est compétente pour le traitement des appels et réclamations formulés devant elle ou qui lui sont soumis à l'issue du recours amiable resté sans effet.

7.1. Composition de l'instance d'appel

L'instance d'appel comprend au moins trois membres répartis en trois collèges.

7.2. Choix des membres de l'instance d'appel

Les membres de l'instance d'appel sont des personnalités désignées par le conseil d'administration, choisies en raison de leur compétence et de leur autorité morale.

Ils ne peuvent en aucun cas faire partie du conseil d'administration, ni des comités de certification ou de qualification, ni du comité exécutif d'activités et ne peuvent être instructeurs ou auditeurs.

Les membres de l'instance d'appel doivent disposer d'une expérience professionnelle confirmée en rapport avec les champs d'intervention de l'ISQ.

Chaque membre signe un engagement à respecter les textes, les procédures, et le code de déontologie et à se limiter strictement aux activités pour lesquelles il est mandaté.

7.3. Durée du mandat

Les membres de l'instance d'appel sont nommés pour une durée de 3 ans renouvelable.

7.4. Conditions de démission des membres de l'instance d'appel

Tout membre de l'instance d'appel peut à tout moment donner sa démission, par courrier RAR, ou par mail, adressé à l'association.

La démission d'un membre prend effet le jour de la présentation du courrier ou à réception du mail.

7.5. Formation

Chaque membre de l'instance d'appel doit connaître les processus de certification et de qualification, ainsi que les procédures de recours et de réclamation.

La mise à jour des connaissances nécessaires au fonctionnement de l'instance d'appel est réalisée régulièrement.

Par ailleurs, l'ensemble des documents d'information relatifs aux systèmes de certification et de qualification sont remis à chacun des membres.

7.6. Convocation et réunion de l'instance d'appel

Les convocations des membres de l'instance d'appel sont adressées par lettre simple ou par mail, au moins 15 jours avant la tenue d'une réunion.

La convocation, outre le lieu, la date et l'heure de la réunion, doit préciser l'ordre du jour.

Une feuille de présence est élargée par les membres présents ou représentés.

7.7. Fonctionnement

Le délégué général de l'ISQ assiste aux réunions de l'instance d'appel. Il en assure le secrétariat.

Les décisions sont prises à la majorité absolue des membres présents.

Les délibérations sont consignées dans un procès-verbal établi par le délégué général, signé par les membres et porté à la connaissance des comités de certification et de qualification et du conseil d'administration.

ARTICLE 8 - COMMISSIONS D'INSTRUCTION

Les commissions d'instruction sont chargées d'analyser et émettre un avis circonstancié et motivé sur les rapports d'instruction (qualification) et les rapports d'audit (certification), lorsque le dispositif le requiert. Cet avis est ensuite soumis à la décision des comités concernés.

8.1. Composition des commissions d’instruction

Les commissions sont composées d’instructeurs ou d’auditeurs, professionnels de la formation professionnelle ou du conseil. Les règles de sélection, d’habilitation, de formation, de suivi et d’évaluation des instructeurs ou des auditeurs sont fixées dans les guides de recrutements.

Les comités veillent à préserver l’indépendance, l’objectivité, l’impartialité et le niveau de compétences des commissions d’Instruction dans leur composition.

A l’exception des salariés chargés des instructions ou des audits, les instructeurs ou auditeurs siègent à titre personnel et ne peuvent se faire représenter. La qualité de membre des commissions d’instruction est incompatible avec celle de membre des comités de certification ou de qualification, du comité exécutif d’activités et de l’instance d’appel.

8.2. Présidence des commissions d’instruction

Les présidents des commissions d’instruction sont nommés par les comités de certification ou de qualification pour une durée de 3 ans renouvelable. Ils sont responsables de l’animation des commissions et soumettent les avis portés par celles-ci sur les demandes de certification ou de qualification à la décision des comités concernés.

8.3. Convocation et réunion des commissions d’instruction

Les commissions d’instruction OPQF et OPQCM se réunissent selon une périodicité décidée par le délégué général en concertation avec leurs présidents.

ARTICLE 9 - COMITES DE CERTIFICATION ET DE QUALIFICATION

Les comités de certification et de qualification sont garants de l’équité, de la transparence et de l’impartialité des dispositifs. De plus, le comité de certification joue le rôle de dispositif de préservation de l’impartialité au sens de la norme ISO 17065. Leurs missions sont les suivantes :

- Proposer les principes éthiques et déontologiques sur lesquels reposent la transparence et l’impartialité des dispositifs ; surveiller les risques de dérive en la matière.
- Examiner et émettre un avis sur les référentiels de certification et les règlements de qualification.
- Examiner et émettre un avis sur les processus de certification et de qualification
- Prendre toutes les décisions relatives aux demandes de certification ou de qualification qui lui sont soumises par les commissions d’instruction ou le service de vérification de l’ISQ
- Faire, si nécessaire, toutes propositions relatives à l’évolution du processus de certification ou de qualification au comité exécutif d’activités ou au conseil d’administration
- Donner un avis sur les créations et définitions de spécialités de formation (OPQF) ou des domaines (OPQCM).
- Habilitier et révoquer les membres des commissions d’Instruction.
- Réexaminer les dossiers en procédure de recours amiable

Dans le cas où l’une des instances dirigeantes de l’ISQ ne suit pas les avis en matière de transparence et d’impartialité émis par le comité de certification, ce dernier peut diligenter toute action

indépendante qu'il juge nécessaire (par exemple, informer les autorités, l'organisme d'accréditation, les parties prenantes) et ce, dans le respect des règles de confidentialité.

9.1. Composition des comités de certification et de qualification

Les comités de certification et de qualification sont composés de 6 membres minimum (certificateurs, qualificateurs), issus des collèges A, B et C. Pour la validité des délibérations, la présence de 3 membres est nécessaire, chacun des 3 collèges devant être représenté.

Chaque collège dispose d'un nombre de voix déterminé selon les modalités ci-dessous :

- 3 voix pour le collège A
- 3 voix pour le collège B
- 3 voix pour le collège C

A défaut de consensus, les décisions sont mises au vote. Le vote de chaque membre est alors affecté d'une pondération égale au poids du collège auquel il appartient, divisé par le nombre de votants présents ou représentés de ce collège

Un membre d'un comité peut se faire représenter par un autre membre du même collège, sans qu'un membre puisse disposer de plus de deux pouvoirs.

Les présidents des comités sont nommés par le conseil d'administration.

9.2. Choix des membres des comités de certification et de qualification

Les membres des comités de certification et de qualification sont nommés par le conseil d'administration, au regard de leur éthique et de leur compétence. A défaut de consensus, les membres de ces comités sont élus par vote à bulletin secret, à la majorité simple des administrateurs présents ou représentés. Ils doivent être proposés par des membres de l'association. Cependant, en cas de défaut de candidature, le conseil d'administration peut nommer toute autre personne présentant des qualités d'éthique, de compétence et de représentativité adéquate.

Les membres des comités de certification et de qualification doivent disposer d'une expérience professionnelle confirmée, en rapport avec les champs d'intervention des comités concernés.

Chaque membre de ces comités s'engage par écrit à respecter les textes, les procédures et le code de déontologie de l'ISQ et à se limiter strictement aux activités pour lesquelles il est mandaté.

9.3. Présidence des comités de certification et de qualification

Les comités de certification et de qualification proposent leurs présidents au conseil d'administration qui les nomme.

Les attributions des présidents des comités sont les suivantes :

- Ils président les séances des comités de certification et des comités de qualification, animent les échanges et débats lors de l'examen des dossiers de demande de certification et de qualification, et veillent au respect de l'impartialité, de l'objectivité, à la représentation de tous les intérêts concernés lors de la prise de décision qui donnera lieu à la signature d'un procès-verbal.
- Ils rédigent et valident les ordres du jour et les procès-verbaux des comités

- Dans l'intervalle des réunions des comités, ils prennent en cas d'urgence toutes les mesures propres à en assurer le fonctionnement et à poursuivre la réalisation de son objet. Ils en réfèrent ultérieurement aux comités concernés
- Ils représentent, sur délégation expresse du président de l'ISQ, les comités auprès des diverses institutions et notamment auprès des pouvoirs publics.
- Ils peuvent demander à faire inscrire à l'ordre du jour du conseil d'administration, toutes questions relevant de la certification ou de la qualification.

9.4. Durée du mandat

Les membres des comités de certification et de qualification ainsi que leurs présidents sont nommés pour une durée de trois ans renouvelable sans limitation.

9.5. Condition de démission, de radiation et d'exclusion

Les membres des comités perdent leur qualité de membre dans les cas de démission, de radiation ou d'exclusion.

9.5.1 Démission

Tout membre d'un comité de qualification ou de certification peut à tout moment donner sa démission, par courrier RAR, ou par mail, adressé à l'association.

La démission prend effet au jour de la présentation du courrier ou à réception du mail.

9.5.2 Radiation

A la suite de 3 absences successives non justifiées aux réunions d'un comité de certification ou de qualification, tout membre peut être radié.

Cette radiation intervient trois mois après l'envoi, au membre concerné, d'une mise en demeure adressée par courrier RAR, ou par mail.

9.5.3 Exclusion

L'exclusion d'un membre d'un comité de certification ou de qualification peut être prononcée, après l'audition du membre concerné, par le conseil d'administration, dans les cas suivants :

- toute infraction aux statuts, règlement intérieur et code de déontologie de l'association,
- agissements susceptibles de causer un préjudice à l'association ou à l'un de ses membres,
- tout manquement à la probité et aux bonnes mœurs et toute condamnation pour des faits contraires à l'honneur,
- tout comportement susceptible de jeter le discrédit sur les prestataires ayant reçu une certification ou une qualification.

9.6. Formation des membres des comités de certification et de qualification

Chaque membre des comités doit maîtriser le processus de certification et de qualification.

Dans ce cadre, une formation est dispensée par l'association à chacun des membres des comités. La mise à jour des connaissances nécessaires au fonctionnement des comités est réalisée régulièrement.

Par ailleurs, les documents relatifs aux systèmes de certification et de qualification sont remis à chacun des membres des comités.

9.7. Convocation et réunion

Chaque comité se réunit au moins quatre fois par an sur convocation de son président.

Les convocations sont adressées par lettre simple, ou par mail, au moins 10 jours avant la tenue d'une réunion.

La convocation, outre le lieu, la date et l'heure de la réunion, doit préciser l'ordre du jour préparé par le président.

Les réunions des comités sont présidées par les présidents des comités de certification et de qualification.

Une feuille de présence est émarginée par les membres présents ou représentés.

9.8. Fonctionnement des comités de certification et de qualification

Le délégué général assiste aux réunions de chaque comité. Il en assure le secrétariat ou le délègue à l'un des salariés de l'ISQ désigné par lui.

Les décisions sont prises à la majorité simple des membres présents. En cas d'égalité, la voix du président est prépondérante.

Un membre d'un comité de certification ou de qualification, ayant un intérêt direct ou indirect dans une structure postulante ne peut participer aux débats et décisions concernant cette structure.

Les décisions des comités sont consignées dans des procès-verbaux.

ARTICLE 10 - INSTRUCTEURS

10.1. Choix des instructeurs

Les instructeurs sont habilités par les comités de qualification sur la base de leurs compétences, formation, qualification, expérience et qualités personnelles, en particulier d'impartialité, de solidité de jugement et de fiabilité d'évaluation.

Les instructeurs disposent d'une expérience significative dans le champ de l'activité concernée.

Chaque instructeur s'engage par écrit à respecter les textes, les procédures et le code de déontologie de l'ISQ et à se limiter strictement aux activités pour lesquelles il est mandaté.

10.2. Durée du mandat

Les instructeurs sont habilités pour une durée de 3 ans renouvelable sans limitation.

10.3. Conditions de démission et d'exclusion

Un instructeur perd sa qualité d'instructeur en cas de démission ou d'exclusion.

10.3.1 Démission

Tout instructeur peut à tout moment donner sa démission, par courrier RAR, ou par mail, adressée à l'association.

La démission prend effet au jour de la présentation du courrier ou à réception du mail.

10.3.2 Exclusion

L'exclusion d'un instructeur peut être prononcée, sur proposition des comités de qualification, par le conseil d'administration, après avoir entendu ses explications, dans les cas suivants :

- toute infraction aux statuts, règlement intérieur et code de déontologie de l'association,
- agissements susceptibles de causer un préjudice à l'association ou à l'un de ses membres,
- tout manquement à la probité et aux bonnes mœurs et toute condamnation pour des faits contraires à l'honneur,
- tout comportement susceptible de jeter le discrédit sur les prestataires ayant reçu une qualification ou une certification.

10.4. Formation des instructeurs

Chaque instructeur doit maîtriser le processus de qualification.

Pour ce faire, les instructeurs bénéficient d'une formation dispensée en interne.

Un guide de l'instruction leur est remis, accompagné de l'ensemble des documents d'information relatifs au système de qualification.

Ensuite, il instruit deux dossiers avec un instructeur « tuteur », puis un dossier seul avec l'appui du tuteur.

Les instructeurs sont évalués en fin de période de tutorat, afin de confirmer leur habilitation en qualité d'instructeur par les comités de qualification.

Les comités de qualification procèdent, ou font procéder sous leur contrôle, à l'évaluation des instructeurs et décident du renouvellement ou non de leur habilitation.

10.5. Obligations des Instructeurs

Chaque instructeur doit :

- avoir pour la mission qui lui est confiée, la connaissance technique, justifiée par l'expérience professionnelle, des activités faisant l'objet de demandes de qualification et une compréhension suffisante pour effectuer une instruction fiable ;
- être libre de tout intérêt susceptible de l'amener à agir d'une manière partielle ou discriminatoire,
- un instructeur, ou l'organisation à laquelle il appartient, ne doit pas avoir fourni des prestations de conseil au postulant qu'il instruit, sur les mêmes sujets que ceux concernés par la qualification demandée depuis moins de 5 ans,
- préalablement à l'instruction, un instructeur doit informer le délégué général ou le directeur de l'instruction de tout lien existant, passé ou envisagé entre lui-même, ou son organisation, et le postulant dont il a à évaluer le dossier.

ARTICLE 11 - AUDITEURS

11.1. Choix des auditeurs internes non salariés

Les auditeurs sont habilités par les comités de certification sur la base de leurs compétences, formation, qualification, expérience et qualités personnelles, en particulier d'impartialité, de solidité de jugement et de fiabilité d'évaluation.

Les auditeurs disposent d'une formation à l'audit et d'une expérience professionnelle confirmée dans le champ de la formation.

Chaque auditeur s'engage par écrit à respecter les textes, les procédures et le code de déontologie de l'ISQ et à se limiter strictement aux activités pour lesquelles il est mandaté.

11.2. Durée du mandat

Les auditeurs sont habilités pour une durée de 3 ans renouvelable sans limitation.

11.3. Conditions de démission et d'exclusion

Un auditeur perd sa qualité d'auditeur en cas de démission ou d'exclusion.

11.3.1 Démission

Tout auditeur peut à tout moment donner sa démission, par courrier RAR, ou par mail, adressée à l'association.

La démission prend effet au jour de la présentation du courrier ou à réception du mail.

11.3.2 Exclusion

L'exclusion d'un auditeur peut être prononcée, sur proposition des comités de certification, par le conseil d'administration, après avoir entendu ses explications, dans les cas suivants :

- toute infraction aux statuts, règlement intérieur et code de déontologie de l'association,
- agissements susceptibles de causer un préjudice à l'association ou à l'un de ses membres,
- tout manquement à la probité et aux bonnes mœurs et toute condamnation pour des faits contraires à l'honneur,
- tout comportement susceptible de jeter le discrédit sur les prestataires ayant reçu une certification.

11.4. Formation des auditeurs non salariés

Chaque auditeur doit maîtriser les processus de certification.

Pour ce faire, les auditeurs bénéficient d'une formation dispensée en interne.

Un guide de l'audit leur est remis, accompagné de l'ensemble des documents d'information relatifs au système de certification.

Les comités de certification procèdent, ou font procéder sous leur contrôle, à l'évaluation des auditeurs et décident du renouvellement ou non de leur habilitation.

11.5. Obligations des auditeurs

Chaque auditeur doit :

- avoir, pour la mission qui lui est confiée, la connaissance technique, justifiée par l'expérience professionnelle, des activités faisant l'objet de demandes de certification
- être libre de tout intérêt susceptible de l'amener à agir d'une manière partielle ou discriminatoire
- un auditeur, ou l'organisation à laquelle il appartient, ne doit pas avoir fourni des prestations de conseil au postulant qu'il audite depuis au moins 5 ans
- préalablement à l'audit, un auditeur doit informer le délégué général ou le directeur de l'instruction de tout lien existant, passé ou envisagé entre lui-même, ou son organisation, et le postulant dont il a à évaluer le dossier.

11.6 Choix des auditeurs externes

Les auditeurs disposent d'une formation à l'audit et d'une expérience professionnelle confirmée dans les champs de la formation.

Un guide de l'audit leur est remis, accompagné de l'ensemble des documents d'information utiles relatifs au système de certification.

Chaque auditeur s'engage par écrit à respecter les textes, les procédures et le code de déontologie de l'ISQ et à se limiter strictement aux activités pour lesquelles il est missionné.

Les obligations applicables aux auditeurs externes et aux organisations qui les emploient sont les mêmes que celles mentionnées au § 11.5 pour les auditeurs internes.

Plus largement, les obligations réciproques sont détaillées dans le contrat qui lie les parties, incluant l'obligation de mettre en œuvre des actions correctives appropriées en cas de manquement au contrat.

ARTICLE 12 - DELEGUE GENERAL DE L'ISQ

Le délégué général est un salarié de l'association. Il est responsable devant le conseil d'administration du bon fonctionnement de l'association. Il exécute les décisions du conseil d'administration, des comités de certification et de qualification, des comités exécutifs d'activités, sous l'autorité du président du conseil d'administration.

Le conseil d'administration délègue la responsabilité de la qualité et de son système de management au délégué général.

Ses missions et attributions sont définies dans le cadre de son contrat de travail.

En outre, il veille à la confidentialité des informations obtenues au cours des activités de certification et de qualification et cela à tous les niveaux de son organisation, y compris les comités, les organismes extérieurs ou les personnes travaillant pour son compte.

Le délégué général ou leur représentant participent aux réunions du bureau, du conseil d'administration, des assemblées générales, de l'instance d'appel, des comités de certification et des comités de qualification, des comités exécutifs d'activités et de tout groupe de travail ponctuel ou permanent.

Il ne dispose alors que d'une voix consultative.

ARTICLE 13 - COMPETENCES DU PERSONNEL DE L'ISQ

Le personnel permanent de l'ISQ est choisi en dehors des membres de l'association. Il est recruté par le délégué général.

Le personnel permanent de l'ISQ doit maîtriser le processus de certification et de qualification. Dans ce cadre, une formation initiale est dispensée en interne. La mise à jour des connaissances nécessaires est réalisée régulièrement.

Le délégué général procède à une évaluation annuelle du personnel permanent de l'ISQ.

ARTICLE 14.- AUTRES ACTIVITES

L'ISQ, après accord du conseil d'administration, peut mettre en place d'autres dispositifs, pilotés par des comités ad hoc.

Des référentiels spécifiques s'appliqueront à ces dispositifs.

14.1 La certification professionnelle FFP

L'ISQ instruit, pour le compte de la FFP, le système de certification professionnelle FFP.

Le système de certification professionnelle FFP s'articule autour de trois référentiels :

- le *référentiel de certification FFP*, qui décrit l'ensemble du système, ses exigences et ses conditions de mise en œuvre,
- le *référentiel d'habilitation* définissant le contenu et les exigences du processus d'habilitation des organismes de formation ; la procédure d'habilitation définit les règles qui permettent d'obtenir l'habilitation.
- le *référentiel de formation* définissant les procédures mises en place par un organisme de formation pour les formations qui donnent lieu à CP FFP, conformément aux prescriptions contenues dans le référentiel de certification FFP.

Le conseil d'administration délègue à un comité d'habilitation, la responsabilité de délivrer les habilitations CP FFP.

Le comité est composé :

- du président de l'association
- de 3 instructeurs (ou plus selon les besoins)
- du directeur de l'instruction

ARTICLE 15 - COUVERTURE DES RISQUES

Les personnes mandatées pour intervenir dans les différentes instances de l'ISQ à titre bénévole sont couvertes pour les risques juridiques ou professionnels qu'elles encourent du fait de leur activité à l'ISQ.

Sauf en cas de malveillance, l'ISQ garantit les personnes citées ci-dessus pour toutes les conséquences des actions accomplies dans leur fonction pour l'organisme et sera tenu responsable à l'égard des tiers.

Il se réserve, en tant que de besoin, le droit d'exercer tout recours à l'encontre de ces personnes.

ARTICLE 16 - CONFLITS ET LITIGES

En cas de conflit entre toute personne mandatée pour intervenir dans les différentes instances de l'ISQ et d'autres personnes également mandatée à cette fin, toutes les personnes concernées devront se retirer provisoirement des instances de l'ISQ, le temps que leur conflit soit résolu.

La même règle s'appliquera pour toute personne mandatée pour intervenir dans les différentes instances de l'ISQ en cas de litige avec une structure qualifiée ou certifiée.

ARTICLE 17 - USAGE DES MARQUES

Les marques verbales et visuelles « ISQ Qualité des Services Intellectuels », « OPQF Qualité des Services Intellectuels », « OPQCM Qualité des Services Intellectuels » et « CertiFormPro by OPQF » sont la propriété de l'association et protégées en vertu d'un dépôt à titre de marque effectué à l'INPI pour la France. Ces marques sont incessibles et insaisissables.

ARTICLE 18 - DOCUMENTS DE REFERENCE RELATIFS A LA QUALIFICATION ET A LA CERTIFICATION

18.1. Nomenclature des qualifications

Ces documents définissent les domaines et les spécialités de qualification.

18.2. Programmes de certification et règlements de qualification

Ces documents définissent les procédures d'attribution, de contrôle, de renouvellement, de retrait et de suspension des certifications et des qualifications.

Ils définissent également les modalités de traitement des appels et réclamations.

18.3. Référentiels de certification

Ces documents décrivent les exigences et critères généraux auxquels les postulants doivent satisfaire pour obtenir une certification.

En outre, ils détaillent l'ensemble des justifications que les postulants doivent apporter à l'appui de leurs demandes.

18.4. Manuel qualité

Ce document décrit le système de management de la qualité mis en place par l'ISQ

18.5. Règles de conduite du certifié et du qualifié

Ce document fixe les règles de bonnes pratiques et les devoirs que s'engagent à respecter les certifiés et les qualifiés de l'ISQ.

18.6. Charte graphique

Ce document décrit les conditions d'utilisation par les certifiés et les qualifiés des marques et des logotypes de l'ISQ.

Règlement Intérieur arrêté par le Conseil d'Administration du 19 Juin,2019