

P1 – REGLES FONCTIONNEMENT DU LABEL QUALIMÉTHA®



Version :	3.9		
Rédigé par :	Arnaud DIARA (Club Biogaz)	Date de création :	14/05/2019
Modifié par :	Marion MELIX (Club Biogaz)	Date de dernière modification	14/06/2021
Approuvé par : Michel Spillemaecker			

SUIVI DES VERSIONS :

Version	Date de création	Rédigée par :	Commentaire
2.0	04/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Documentation du processus d'audit
2.2	08/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Ajout références normative, compléments du process d'audit.
2.3	11/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite audit 2
2.4	16/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite audit 3
2.5	24/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite audit 4
2.6	12/11/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite synthèse phase pilote, ajout des exigences
2.7	16/12/2019	Club Biogaz (M. Mélix)	Changement des logos candidats labellisés
2.8	07/01/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Modifications de certaines étapes de procédure
2.9	15/01/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Rajout d'éléments dans l'audit de renouvellement
3.0	19/02/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Rajout d'éléments sur les audits ISO9001, les audits multi-sites, la communication des labellisés
3.1	19/05/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Précisions sur les règles d'audit suite à la réunion auditeurs
3.2	20/07/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Modification de la partie « Exigences du label » Ajout du paragraphe sur la non-recevabilité des candidatures
3.3	16/09/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Précision sur les durées d'audit sur les sites « secondaires » des candidats
3.4	02/11/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Mise à jour par suite de réunion « auditeurs ». <ul style="list-style-type: none"> - Précisions sur les synthèses des rapports d'audit

			<ul style="list-style-type: none"> - Modification des procédures d'audit pour les candidats n'ayant réalisé aucun projet - Précisions sur la durée des audits pour les candidats « clé en main »
3.5	25/11/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Précision des règles de l'audit de surveillance (durée de l'audit sur site, phase de préparation/rapportage).
3.6	03/12/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Ajout des annexes (procédures schématisées) Introduction d'un nombre maximal de NC mineures autorisé (paragraphe 4.3)
3.7	16/12/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Reprise des conditions de candidature (paragraphe 1) et du fonctionnement du Comité de Labellisation (paragraphe 5).
3.8	17/03/2021	Club Biogaz (M. Mélix)	Ajout de conditions sur la recevabilité (1.6) Ajout d'un paragraphe : Changer d'OAH (1.8) Précisions sur le couplage avec l'ISO 9001 (3.5)
3.9	14/06/2021	Club Biogaz (M. Mélix)	Ajout d'éléments concernant la procédure des audits de surveillance (paragraphe 5.6).

Sommaire

Références normatives	5
Documents liés.....	5
Glossaire – définitions	6
Objectif du document et publics visés	8
1 Se préparer à la labellisation Qualimétha®	9
1.1 Comprendre le fonctionnement du label Qualimétha®	9
1.2 Déterminer sur quelle(s) activité(s) candidater.....	10
1.3 Suis-je concerné par Qualimétha® ?.....	11
1.4 Règles de candidature	12
1.5 Réaliser son audit interne.....	14
1.6 Proposer sa candidature à un organisme d'audit	15
1.7 Cas d'une candidature non recevable	17
1.8 Changer d'organisme d'audit habilité	18
2 Les exigences du label Qualimétha®	18
3 L'audit Qualimétha®.....	20
3.1 Planification de l'audit	20
3.2 Durée d'un audit Qualimétha®.....	21
3.3 Audit des entreprises « multi-sites ».....	22
3.4 Audit des entreprises étrangères	23
3.5 Audit des entreprises certifiées « ISO 9001 »	24
3.6 Audit d'entreprises entrant sur le marché de la méthanisation	24
3.7 Grille support de l'audit et ses mises à jour	24
3.8 Déroulé d'un audit Qualimétha®	25
3.8.1 La réunion de cadrage de l'audit	25
3.8.2 Echantillonnage des projets	25
3.8.3 Evaluation de la conformité aux exigences du label.....	27
3.8.4 La réunion de clôture de l'audit	28
4 Rapport d'audit et réponses aux non-conformités	28
4.1 Transmission du rapport d'audit et confidentialité	28
4.2 Composition du rapport d'audit.....	29
4.3 Traitement des non-conformités.....	31
5 La labellisation Qualimétha®.....	32
5.1 Le comité de labellisation.....	32
5.2 Synthèse anonyme du rapport d'audit	32
5.3 Les Commissions de labellisation	33

5.4	Le certificat de labellisation	34
5.5	Communication sur la labellisation	35
5.6	La surveillance de la labellisation.....	35
5.7	Le renouvellement de la labellisation	36
5.8	Réclamations et recours	38
6.	ANNEXES.....	39

Références normatives

NF EN ISO 19011 Juillet 2018. Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.

Documents liés

Dossier de candidature (dernière version en date sur le site internet de [l'ATEE Club Biogaz](#))

Grille d'audit (dernière version en date sur le site internet de [l'ATEE Club Biogaz](#))

Règlement d'usage de la marque Qualimétha®

Glossaire – définitions

ACT : Assistance aux contrats de travaux (mission de maîtrise d'œuvre)

AMO : Assistance à maîtrise d'ouvrage

AOR : Assistance aux opérations de réception (mission de maîtrise d'œuvre).

ATEX : Atmosphère EXplosive

ATEE : Association technique énergie environnement

Audit interne : audit réalisé par un membre de l'organisme candidat

Audit de labellisation ou audit externe : Prestation d'audit proposée par un organisme d'audit habilité et réalisé par un auditeur habilité.

APD : Avant-projet détaillé

CACES : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité

Candidat : entreprise ou organisme candidat à la labellisation

CCTG : Cahier des clauses techniques générales

CCTP : Cahier des clauses techniques particulières

CCAG : Cahier des clauses administratives générales

CCAP : Cahier des clauses administratives particulières

CE : Conformité européenne

Constat : Constat de conformité par rapport au référentiel d'audit. Il est documenté par une note d'audit.

CONSUEL : Comité national pour la sécurité des usagers de l'électricité

DCE : Dossier de consultation des entreprises

DET : Direction de l'exécution du ou des contrats de travaux (mission de maîtrise d'œuvre)

ETP : Equivalent Temps Plein

ETV : Environmental verification technology : label de certification de technologies « vertes »

G2-PRO : Étude géotechnique de conception en phase projet

HSE : hygiène sécurité environnement

HAZOP : HAZard and OPerability analysis, « analyse de risques et de sécurité de fonctionnement »

H₂S : Hydrogène sulfuré

HT/BT : Haute tension / Basse tension

ICPE : Installation classée pour la protection de l'environnement

INERIS : Institut national de l'environnement industriel et des risques

INRS : Institut national de recherche et de sécurité

MSI : Mise en service industrielle

MOA : Maître d'ouvrage

MOE : Maître d'œuvre d'exécution

Note d'audit : Une note est utilisée pour : garder trace d'un constat effectué lors de l'audit et documenté dans le rapport et/ou assurant que la partie d'audit a bien été évaluée sans qualificatif particulier ; répondre aux « points spécifiques à auditer » prévus lors de la Revue préparatoire ; préciser une spécificité notable du Système de Management.

PFD : programme fonctionnel détaillée

PPSPS : Plan particulier de sécurité et de protection de la santé

PRO : études de projets (mission de maîtrise d'œuvre).

PV : Procès-verbal

QHSE : qualité hygiène sécurité environnement

Référent audit : Personne mandatée par le responsable du candidat pour assurer la démarche de labellisation, depuis la candidature jusqu'à la réception du certificat.

SIG : Système d'information géographique

SMQ : Système de management de la qualité

SPS : Sécurité et protection de la santé

TRC – ME : assurance tous risques chantier montage essais

VISA : Examen de la conformité des études d'exécution (missions de maîtrise d'œuvre)

VRD : Voirie et réseaux divers

Objectif du document et publics visés

Ce document constitue des lignes directrices pour la réalisation des audits Qualimétha®. Il est indispensable d'en prendre connaissance avant de se lancer dans une démarche d'audit !

Ce document s'adresse :

- Aux candidats au label Qualimétha® ;
- Aux auditeurs Qualimétha®, qu'il s'agisse :
 - o Des auditeurs « internes » de l'entreprise candidate, servant de « Référent Qualimétha® (souvent le Responsable Qualité) ;
 - o Des auditeurs externes habilités pour la réalisation des audits de labellisation et des audits de surveillance Qualimétha®.
- Aux membres du Comité d'Amélioration Continue visant à travailler sur les critères de la grille afin de les réviser régulièrement ;
- Aux membres du Comité de Labellisation, en charge d'attribuer la labellisation.

1 Se préparer à la labellisation Qualiméthà®

1.1 Comprendre le fonctionnement du label Qualiméthà®

Qualiméthà® est un **label qualité d'application volontaire** à destination des professionnels de la méthanisation s'articulant autour de compétences techniques, juridiques, gestions de projets, etc. Ces critères, déterminés par la filière, posent les bases d'un référentiel commun pour les activités visées par le label.

Qualiméthà® vérifie au travers d'un **audit en entreprise** que les professionnels qui interviennent dans les projets de méthanisation possèdent les compétences indispensables pour mener à bien ces projets et accompagner les porteurs de projet.

Qualiméthà® évalue les **procédures qualité des entreprises et les modes opératoires** mis application sur les projets de méthanisation. Aucune visite des unités de méthanisation construite par les candidats n'est prévue dans le cadre du label.

La labellisation Qualiméthà® est attribuée pour 3 ans à la suite d'un résultat positif de **l'audit de labellisation** (appelé également « audit externe ») mené par un **organisme d'audit habilité Qualiméthà®**.

L'auditeur est en charge :

- D'évaluer la recevabilité des candidatures ;
- De planifier les audits externes ;
- De rédiger le rapport d'audit du candidat et de lui fournir des pistes d'améliorations ou « pistes de progrès ».

A noter qu'une candidature ne peut être estimée recevable par un auditeur tant que le candidat n'a pas préalablement réalisé un « audit interne », qui lui permet de se conformer à la grille de critères Qualiméthà®.

Le label Qualiméthà® promeut l'amélioration continue des entreprises. Ce label est lui-même soumis à un cycle de révisions et d'améliorations donnant lieu à la publication d'une nouvelle grille tous les trois ans, utilisable pour les renouvellements de label. Un Comité d'Amélioration Continue du label Qualiméthà® continue de travailler sur les critères de la grille au regard des retours d'expériences et des innovations technologiques et réglementaires.

Un **Comité de Labellisation** se réunit tous les deux mois lors de Commissions de Labellisations et statue sur l'attribution de la labellisation pour 3 ans au regard des éléments fournis par l'auditeur.

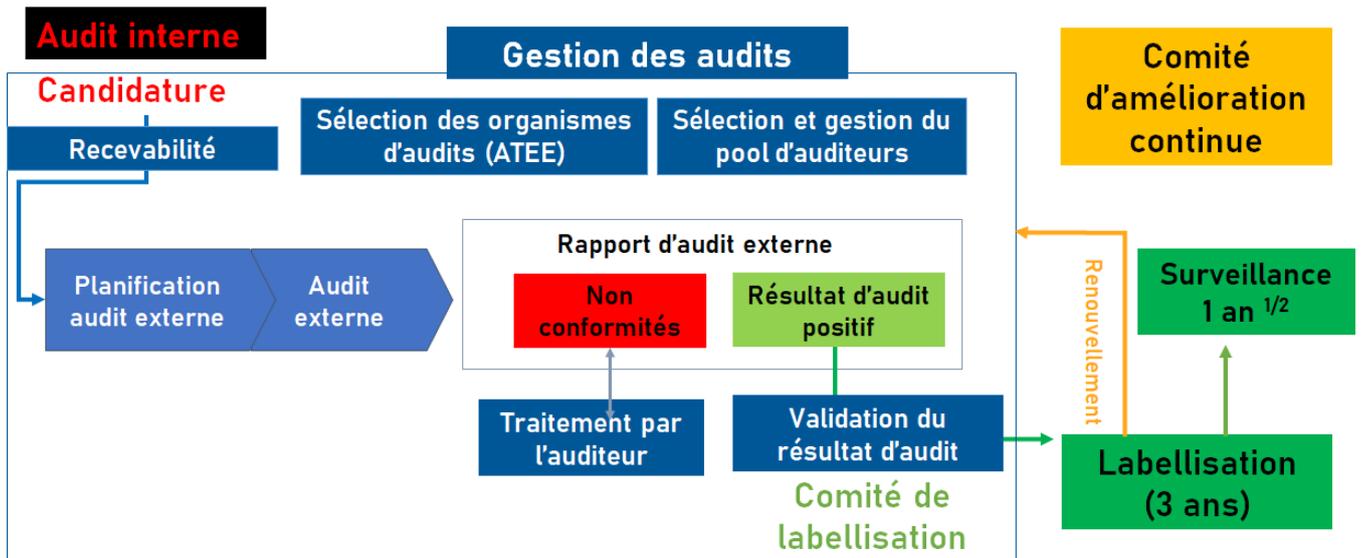


Figure 1 : Fonctionnement du label Qualiméthà®

Pour les consulter les procédures complètes du label, se conférer aux ANNEXES.

Les entreprises labellisées seront identifiées par un logo, utilisable selon un règlement d'usage de la marque. Un « certificat de labellisation » précisera les activités labellisées par ce logo.



Figure 2 : Logo Qualiméthà attribué aux candidats labellisés

1.2 Déterminer sur quelle(s) activité(s) candidater

L'objectif de Qualiméthà® est de servir de référentiel commun à 4 types d'activités intervenant sur les projets de méthanisation. Ces activités sont demandées dans les appels à projets de l'ADEME et les Régions demandent l'intervention de 4 types de professionnels :

« Le porteur de projet devra être accompagné d'une expertise d'un **Assistant à Maîtrise d'Ouvrage** indépendante de tout **Constructeur** tout au long du développement du projet. La conception devra être proposée par un **Contractant général** (clé-en-main) ou un **Maître d'œuvre**, afin notamment de garantir la maîtrise de l'allotissement. »

Ainsi, seuls 4 types d'entreprises peuvent candidater à Qualimétha® en 2020 . Il est important pour vous de bien déterminer quel(s) type(s) d'activité(s) vous correspond(en)t avant de prendre contact avec un auditeur :

- ☑ **Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO)** : il conseille le maître d'ouvrage (porteur de projet), en l'aidant à réaliser son business plan, à définir son process de méthanisation, etc. Il réalise une prestation technique en aidant au dimensionnement de l'installation et à la rédaction du cahier des charges pour les constructeurs.
- ☑ **Maître d'œuvre (MOE)** : il coordonne les travaux dans le cas d'une co-construction avec plusieurs constructeurs (« allotissement »). Le MOE assure a minima les missions PRO (études de projets), ACT (Assistance aux contrats de travaux), VISA (Examen de la conformité des études d'exécution), DET (Direction de l'exécution du ou des contrats de travaux) et AOR (Assistance aux opérations de réception) dans le cas d'un allotissement. Il peut s'agir d'un MOE « Génie civil » en charge du « gros œuvre » (bâtiment, ouvrages circulaires étanches, etc.).
- ☑ **Constructeur de lot (process méthanisation et valorisation du biogaz)** : il livre l'intégralité du lot dont il a la charge. Pour un lot process, il a la responsabilité du digesteur, co-digesteur, fosses de stockage, etc. Pour le lot valorisation, il a la responsabilité de l'intégralité du lot épuration et/ou cogénération.
- ☑ **Contractant général, appelé également « ensemblier »** : il livre l'intégralité de l'unité de méthanisation (lot process et valorisation), en assurant lui-même la maîtrise d'œuvre. Il dispose donc d'une garantie décennale.

Il est évidemment possible de candidater sur plusieurs activités, selon certaines règles (voir ci-dessous). Cela allongera les temps d'audit en conséquence.

1.3 Suis-je concerné par Qualimétha® ?

Suis-je concerné par Qualimétha® ? Pour savoir si vous êtes concerné par le label, il vous faut répondre à l'intégralité des critères de la grille (y compris par de la sous-traitance). Il est donc très important de télécharger la grille Qualimétha® dans sa dernière version, disponible sur la page [« Je candidate ! »](#) du site internet du Club Biogaz, et de vous auto-évaluer sur cette grille afin de vérifier que vous êtes bien ciblé par ce label.

Certaines activités ne sont pas ciblées par le label Qualimétha® actuellement (fournisseurs de pompes, d'agitateurs, bureaux d'études réglementaires, bureaux d'études financiers, etc.)

Voici un résumé des activités qui sont concernées par le label (à gauche) et celles qui ne le sont pas (à droite) :

PEUT ÊTRE LABELLISÉ 	NE PEUT PAS ÊTRE LABELLISÉ 
 Les Assistants à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) « techniques » <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fait le business plan ✓ Réalise le dimensionnement ✓ Conseille sur le process ✓ Rédige le cahier des charges 	 Les Bureaux d'études (BET) « spécialisés » <ul style="list-style-type: none"> ✗ BET réglementaires ou géotechniques ✗ BET effectuant uniquement les études de faisabilité ✗ BET réalisant le permis de construire ✗ BET financiers
 Les Maîtres d'Œuvre (MOE) « méthanisation » <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirige l'exécution du contrat de travaux ✓ Pilote le chantier ✓ Gère les interfaces entre les lots ✓ Aide à la réception des travaux 	 Les Maîtres d'Œuvre (MOE) « spécialisés » <ul style="list-style-type: none"> ✗ MOE en charge du lot génie civil ✗ MOE en charge du lot VRD ✗ MOE en charge du traitement des odeurs uniquement Etc.
 Les Constructeurs « Process méthanisation » et « valorisation biogaz » <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conçoit l'unité ✓ Réceptionne les équipements ✓ Assure le montage sur site ✓ Assure la mise en service 	 Les fournisseurs de matériel et d'équipements <ul style="list-style-type: none"> ✗ Fournisseurs de pompes ✗ Fournisseurs de moteurs ✗ Fournisseurs d'agitateurs Etc.

Figure 3 : Activités concernées ou non par le label Qualimétha®

1.4 Règles de candidature

REGLE 1 : SEPARATION DES ACTIVITES DE CONSEIL ET DE CONSTRUCTION

Cette exigence est reprise des appels à projets qui demandent que le porteur de projet soit « accompagné d'une expertise indépendante de tout constructeur (assistant à maîtrise d'ouvrage) tout au long du développement du projet ».

Le label s'assure de l'indépendance entre les activités d'AMO/Constructeur ou d'AMO/MOE sur un même projet. Dans le cas d'une entreprise souhaitant se faire labelliser ces deux activités, l'auditeur évaluera indépendamment des projets sur lesquels l'entreprise n'intervient qu'en tant qu'AMO, et d'autres projets sur lesquelles elle n'intervient qu'en tant que Constructeur ou MOE. Ceci ajoute une demi-journée supplémentaire à l'audit (voir [paragraphe 3.2](#) sur la durée de l'audit Qualimétha®).

REGLE 2 : NON TRANSFERT DE LABELLISATION

Dans le cas d'une entreprise intégrée à un groupe, la labellisation ne revient qu'à l'entreprise ou à la division effectivement auditée, et non au groupe global.

Dans le cas d'une fusion entre une entreprise labellisée et une entreprise non-labellisée, qui devient alors une entreprise « multi sites », la labellisation ne s'applique qu'au site ayant été audité. Si un tel cas se présente, le candidat doit prévenir l'auditeur et le Secrétariat du Label de ces modifications de structures. Lors du renouvellement, l'ensemble des sites de la nouvelle entité seront audités selon les règles de labellisation multisites.

REGLE 3 : TRANSPARENCE DE LA LABELLISATION

Les activités sur lesquelles les acteurs candidatent doivent être clairement indiquées dans leurs **offres commerciales (contrats, site internet, etc.)**. Par exemple, un candidat effectuant des missions d'AMO ne pourra prétendre à un label de MOE.

Ainsi, la première étape pour le candidat est de télécharger la grille de critère dans sa dernière, disponible sur la page [« Je candidate ! »](#) du site internet du Club Biogaz. Le candidat s'auto-évalue par rapport aux différentes activités de la grille et détermine précisément sur quelle(s) activité(s) il souhaite candidater.

Le candidat est ensuite invité à prendre contact avec le Secrétariat du Label du Club Biogaz (qualimetha@atee.fr) pour signaler son engagement dans la démarche Qualimétha®. Le Club Biogaz pourra délivrer une attestation de contact à la demande du candidat.

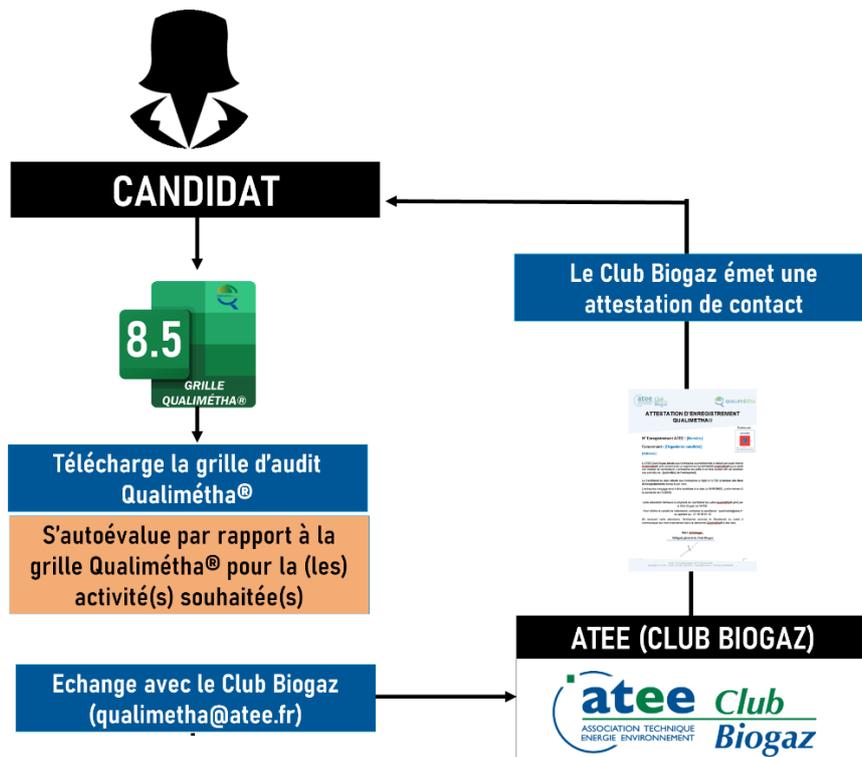


Figure 4 : Entrée dans le label Qualiméthà® et contact avec le Club Biogaz

1.5 Réaliser son audit interne

L'audit interne permet au candidat d'évaluer sa démarche qualité en lien avec les exigences du label Qualiméthà®. Il constitue un prérequis à la candidature au label.

L'audit interne Qualiméthà® permet de répondre à 4 objectifs :

- (1) **Vérifier la conformité de l'entreprise aux exigences de Qualiméthà®** (cahiers des charges technique, rédaction des contrats, référence aux normes, textes réglementaires, etc.).
- (2) **Vérifier que les processus touchant à l'organisation sont encadrés par des procédures** connues de tous, comprises et appliquées.
- (3) **Fixer des objectifs en termes d'efficacité et de qualité** et identifier des pistes d'amélioration possibles.
- (4) **Conforter les bonnes pratiques** pour encourager les équipes et les capitaliser sur le long terme.

L'audit interne permet au candidat de constater les écarts par rapport aux exigences du label. Le candidat peut alors planifier des **actions correctives** et allouer les moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

L'audit interne peut être réalisé à partir de la seule grille Qualiméthà® ou être intégré à un plan d'audit global (ISO 9001 par exemple).

Les candidats sont encouragés à mettre en œuvre la démarche « PDCA : Plan Do Check Act » qui consiste en :

- (1) P : Planifier des actions avec des échéances à court et long terme suite à une première autoévaluation par rapport à la grille Qualiméthà®;
- (2) D : Réaliser ces actions et attribuer chaque action à un référent ;
- (3) C : Vérifier les actions réalisées par différentes mesures (rôle de l'audit interne !);
- (4) A : Agir pour réviser, améliorer et corriger les actions réalisées.
- (5)

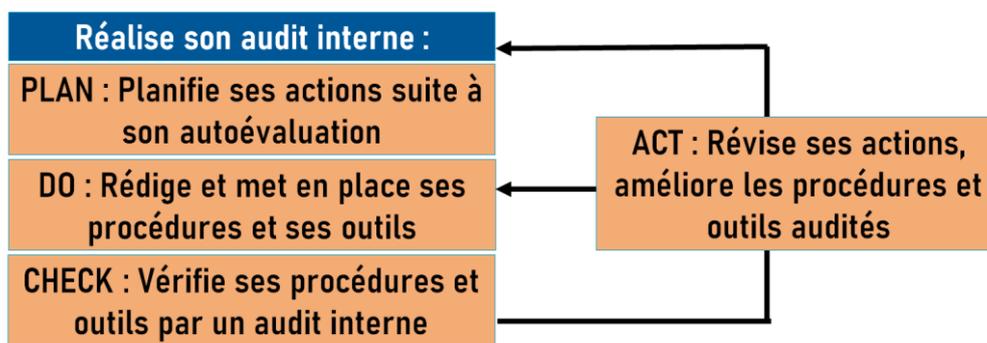


Figure 5 : Principe de l'audit interne selon le « PDCA »

1.6 Proposer sa candidature à un organisme d'audit

Pour proposer sa candidature, le candidat télécharge la dernière version du dossier de candidature sur le site internet de l'ATEE Club Biogaz (page « [Je candidate !](#) »). Il le complète et le transmet à l'organisme d'audit de son choix qui vérifie que les prérequis à la labellisation sont réunis.

Cette phase de « recevabilité » consiste à l'examen complet de la candidature par l'organisme d'audit avant d'engager les parties dans l'étape d'audit. Elle est évaluée à 0,5 jour environ, sous réserve de la transmission du dossier de candidature complet par le candidat.

Voici la procédure de candidature par étapes :

- **Etape 1** : Le candidat détermine sur quelle(s) activité(s) il candidate.
- **Etape 2°** : Le candidat vérifie qu'il satisfait aux exigences du label Qualiméthà® par un audit interne et rassemble toutes les pièces justificatives du dossier de candidature, disponible sur le site internet de l'ATEE Club Biogaz, rubrique « [je candidate !](#) » .

- **Etape 3 :** Le candidat contacte un organisme parmi la liste des organismes habilités disponible sur le site internet de [l'ATEE Club Biogaz](#) et demande un devis.
- **Etape 4 :** L'organisme d'audit habilité Qualiméthas® transmet un devis au candidat selon les règles définies pour le calcul de coûts d'audit. A noter que le candidat devra également s'acquitter d'une participation aux frais de dossiers Qualiméthas® à l'ATEE. Ces frais sont de 240 € pour les adhérents à l'ATEE/Club Biogaz, 760 € pour les non-adhérents.
- **Etape 5 :** Le candidat transmet son dossier de candidature complété à l'organisme d'audit de son choix et signe le contrat d'audit. Un dossier incomplet sera refusé.
- **Etape 6 :** L'organisme d'audit vérifie la recevabilité du dossier et transmet la candidature à l'ATEE. L'ATEE délivre un numéro d'enregistrement au candidat et lui envoie la facture de participation aux frais de dossier.

Le tableau ci-dessous résume l'ensemble des étapes de la procédure, avec les responsabilités de chacun :

PROCEDURE DE CANDIDATURE : QUI FAIT QUOI ?	
QUOI ?	QUI ?
<input type="checkbox"/> Réaliser l'audit interne	<i>Le candidat</i>
<input type="checkbox"/> Télécharger le dossier de candidature et le remplir	<i>Le candidat</i>
<input type="checkbox"/> Sélectionner un organisme d'audit habilité Qualiméthas®	<i>Le candidat</i>
<input type="checkbox"/> Transmettre son dossier à l'auditeur	<i>Le candidat</i>
<input type="checkbox"/> Etude de la recevabilité du candidat	<i>L'auditeur</i>
<input type="checkbox"/> Transmission de la recevabilité ou de la non recevabilité à l'ATEE	<i>L'auditeur</i>
<input type="checkbox"/> Edition de la facture de frais d'enregistrement ATEE	<i>ATEE Club Biogaz</i>
<input type="checkbox"/> Attribution d'un numéro d'enregistrement ATEE	<i>ATEE Club Biogaz</i>

Tableau 1 - Récapitulatif de la procédure de candidature

NB : Selon le temps d'instruction du dossier de candidature (transmission de documents par le candidat, demande de pièces complémentaires par l'auditeur, etc.), l'Organisme d'Audit se réserve le droit de facturer au candidat tout délai supplémentaire aux 0,5 jours prévus initialement.

Aucune programmation de l'audit ne peut avoir lieu tant que le dossier de candidature n'est pas complet.

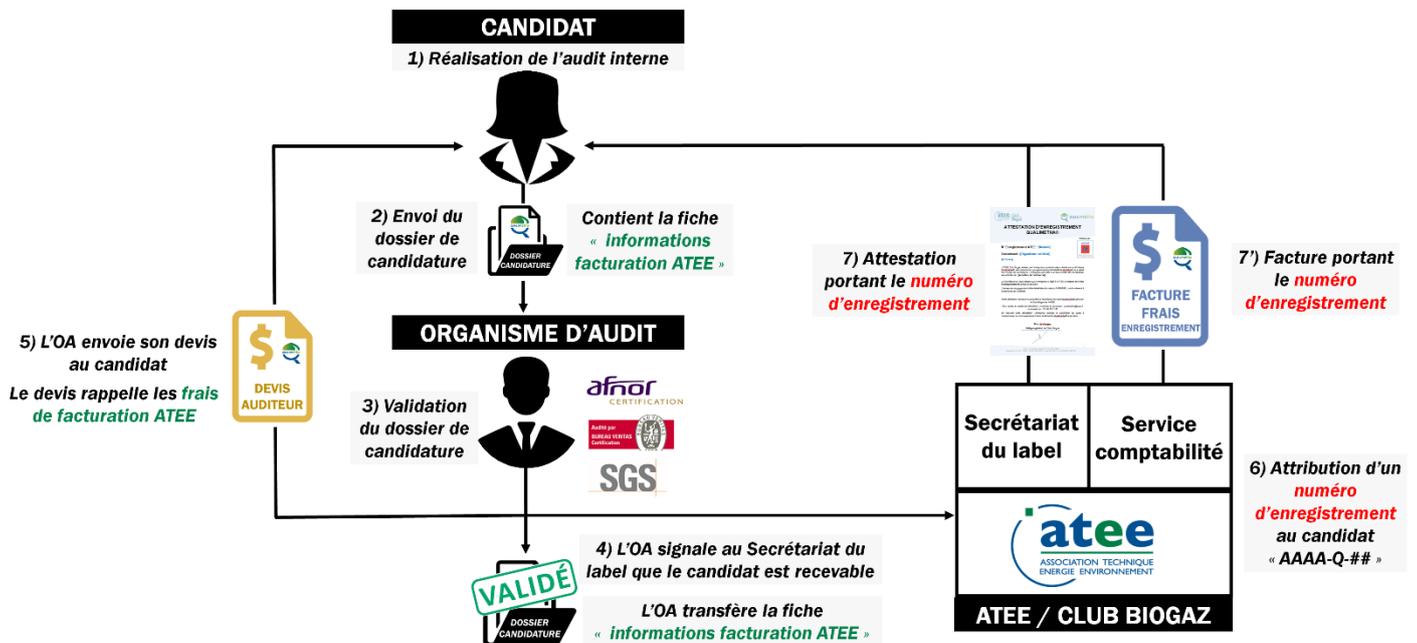


Figure 6 : Procédure de candidature auprès d'un organisme d'audit (OA) et facturation ATEE

1.7 Cas d'une candidature non recevable

Dans le cas où une ou plusieurs non-conformités « majeures » sont relevées dès l'analyse de la candidature (Ex. : pas de transmission d'informations financières, pas de déclaration de la totalité des projets de méthanisation réalisés, etc.), l'organisme d'audit prend contact avec le candidat par téléphone afin de lui expliquer les points bloquants et d'échanger avec le candidat sur ses pratiques et sa démarche qualité.

À la suite de cet échange, l'organisme d'audit justifie la non-recevabilité de la candidature par écrit dans une synthèse transmise par courrier électronique au candidat, en mettant l'ATEE Club Biogaz en copie.

Le candidat soumet à l'auditeur et met en œuvre un plan d'action (en s'inspirant notamment de la méthode PDCA détaillée plus haut) ou transmet les éléments manquants **dans les plus brefs délais** afin de lever ces non-conformités majeures. Une fois les non-conformités majeures résolues, le candidat peut proposer à nouveau sa candidature au label.

Si la candidature devient alors recevable, l'organisme d'audit complète la synthèse initiale avec les mesures mises en œuvre par le candidat justifiant la recevabilité de sa candidature. Cette nouvelle synthèse est transmise par courrier électronique au candidat, en mettant l'ATEE Club Biogaz en copie.

1.8 Changer d'organisme d'audit habilité

Il peut arriver que certains candidats souhaitent changer d'OAH en cours de cycle (pour effectuer leur audit de surveillance) ou pour un nouveau cycle de labellisation lorsque leur label arrive à « expiration ». Ils doivent alors respecter la procédure de transfert de dossier ci-dessous :

PROPOSITION DE PROCEDURE DE TRANSFERT	
QUOI ?	QUI ?
1) Le candidat sollicite le nouvel OAH pour une demande de contractualisation et prévient l'ATEE (Club Biogaz) en justifiant sa décision.	<i>Le candidat</i>
2) L'OA initial transmet à l'ATEE (Club Biogaz) le dossier de candidature, le rapport d'audit et grille Excel ayant servi à l'audit,	<i>L'OA initial</i>
3) L'ATEE (Club Biogaz) transmet au nouvel OAH les documents reçus, en attestant de la validité du label du candidat.	<i>L'ATEE Club Biogaz</i>
4) L'OA initial vérifie en interne qu'il n'a pas de <u>réclamation du client en cours</u> (Ex. : réclamation contre auditeur, délais de traitement des dossiers, etc.), et les soldent le cas échéant. Il le confirme à l'ATEE par mail.	<i>L'OA initial</i>

Tableau 2 - Récapitulatif de la procédure de transfert de dossier entre OAH

En cas d'absence prolongée du Secrétariat du label de l'ATEE Club Biogaz, notifiée par un message d'absence, les deux OAH peuvent entrer en contact directement pour se transmettre les documents du candidat.

2 Les exigences du label Qualiméthà®

Les critères d'exigences du label Qualiméthà® sont décrits dans la grille d'audit disponible dans sa dernière version en format Excel sur le site de l'ATEE Club Biogaz, rubrique « je candidate ! ». Cette grille compte 5 colonnes différenciées en fonction des activités des candidats.

Le nombre de critères applicables aux candidats dépend de leurs activités :

Nombre total de critères	82
--------------------------	----

AMO	42
MOE	61
Constructeur du Lot process méthanisation	61
Constructeur du Lot process valorisation du biogaz	55
Contractant général (Grille « MOE » + grille constructeur)	73

Tableau 3 - Nombre de critères de la grille d'audit Qualiméthà

Tout AMO, MOE, constructeur ou « contractant général » candidatant au label Qualiméthà® doit réunir l'ensemble des critères listés dans la grille pour son activité.

Les critères sont regroupés par compétences, détaillées ci-dessous :

Code	Compétence auditée	Code	Compétence auditée
A	Ingénierie financière	G	Technique (Génie électrique / automatisme)
B	Ingénierie contractuelle	H	Technique (Génie mécanique)
C	Assurances	I	Technique (Agronomie)
D	Sécurité et maîtrise des risques	J	Technique (Biologie)
E	Technique (Général – Process)	K	Management de projet
F	Technique (Génie Civil)	L	Système qualité

Tableau 4 – Compétences évaluées par Qualiméthà®

Les critères sont documentés par :

- Une description détaillée ;
- Des outils permettant leur application ;
- Les documents de preuve de l'utilisation de l'outil à fournir.

Il n'existe pas nécessairement d'outil ou de document de preuve pour chaque critère.

La structure candidate doit disposer de toutes les compétences soit en interne, soit par une sous-traitance dont elle assure le contrôle. Il en découle deux conséquences :

- **Si le candidat ne répond pas à l'intégralité des critères de la grille**, il devra étendre son offre commerciale en développant les compétences en interne ou en sous-traitant une partie des

compétences manquantes pour prétendre à la labellisation. Cette sous-traitance doit être contrôlée et évaluée par le candidat.

- **Les structures très spécialisées ne réalisant que certaines prestations de la grille ne rentrent pas dans le périmètre du label.** Ainsi, les bureaux géotechniques, les cabinets ne faisant que de l'expertise comptable, les bureaux d'études d'accompagnement réglementaire, les fournisseurs de matériel (pompes, agitateurs, panneaux électriques, etc.), ne sont pas concernés par le label Qualiméthà® s'ils n'étendent pas leurs prestations aux métiers concernés.

En plus des critères relatifs aux process techniques (dimensionnement des installations, process électrique, biologique, etc.) de la méthanisation, les exigences du label Qualiméthà® concernent également :

- La maîtrise du cadre juridique relatif aux activités du candidat ;
- Le maintien du système de management de la qualité au sein de l'entreprise, afin de garantir son amélioration continue.

Ainsi, sur ces deux points, il est attendu des candidats :

- **Qu'ils respectent leurs engagements contractuels auprès de leurs clients.** A cette fin, l'offre commerciale et les contrats signés entre le candidat et son client seront vérifiées.
- **Que la volonté de la direction de s'engager dans une démarche qualité soit matérialisée** par une politique qualité et une revue de direction complète.
- **Qu'ils se donnent les moyens de connaître et de maintenir à jour l'ensemble du référentiel réglementaire applicable à leurs activités** et qu'ils s'assurent de l'application de la réglementation dans le cadre de leurs activités.
- **Qu'ils réalisent des audits internes, leur permettant de maîtriser l'amélioration continue** du système de management de la qualité.

3 L'audit Qualiméthà®

3.1 Planification de l'audit

L'audit de labellisation est réalisé par un auditeur proposé par l'organisme d'audit parmi la liste des auditeurs habilités Qualiméthà disponible sur le site internet de l'ATEE Club Biogaz, rubrique « audit et auditeurs » (<https://atee.fr/energies-renouvelables/club-biogaz/qualimethar-audit-et-auditeurs>).

L'organisme d'audit planifie l'audit initial avec le candidat à l'issue d'une décision positive concernant sa candidature. Le candidat et l'organisme d'audit s'accordent sur une date d'audit. L'organisme d'audit inclut également dans sa proposition commerciale l'audit de surveillance prévu 1 an et ½ après attribution du label.

Pour rappel, le candidat est tenu de régler à l'ATEE des frais d'enregistrement (*240 € pour les adhérents au Club Biogaz, 760 € pour les non-adhérents*). L'auditeur transmet les informations de facturation du candidat à l'ATEE Club Biogaz suite à la validation de la candidature.

L'auditeur prépare un « plan d'audit » basé sur la norme NF EN 19011. Celui-ci définit :

- **Les conditions particulières de gestion de l'audit** : échantillonnage des projets, personnes présentes, logistique de l'audit ;
- **La durée de l'audit initial et de l'audit de surveillance**, en lien avec les règles de planification de l'audit définies par l'ATEE Club Biogaz ;
- **Le coût de l'audit initial et de l'audit de surveillance**, en respect des règles de coûts définies avec l'ATEE Club Biogaz ;
- **Le déroulé d'audit initial** : date/heure, nom des sites/process/services concernés, activités de la grille auditées, intervenants concernés) afin que le candidat mette à disposition les ressources (documentaires et humaines) nécessaires à la bonne réalisation de l'audit ;
- **Les conditions particulières relatives au rapport d'audit.**

3.2 Durée d'un audit Qualiméthà®

L'audit de « labellisation initiale » dure 2 journées de 8h sur le site de l'entreprise, quelle que soit la taille de la structure. Cette durée varie selon des cas particuliers détaillés ci-dessous.

En plus de la phase d'audit sur site, un temps de préparation d'audit est nécessaire à l'auditeur pour **évaluer la recevabilité** d'une candidature, ainsi qu'un temps de **rédaction du rapport d'audit**.

Les différentes durées des audits (incluant la phase de préparation et de rapportage de l'auditeur) sont indiquées ci-dessous :

Nature de l'audit	AUDIT INITIAL	AUDIT DE SURVEILLANCE	AUDIT DE RENOUELEMENT
Étapes	T0	T0 + 1 an ½	T0 + 3 ans

Recevabilité	0,5 Jour ⁽¹⁾	/	0,5 Jour
Audit sur site	2 Jours ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	1 jour ⁽³⁾	2 Jours ^{(1) (2)}
Temps ajouté à l'audit sur site par activité supplémentaire	0,5 Jour ⁽⁴⁾	/	0,5 Jour ⁽⁴⁾
Préparation et rédaction du rapport d'audit	0,5 Jour ⁽¹⁾	0,5 jour	0,5 jour

Tableau 5 – Récapitulatif des durées des audits Qualiméthà® (dont préparation et rapportage)

- (1) Dans le cas des entreprises « multi-sites », la durée de recevabilité est identique aux entreprises mono-site et sera unique pour l'ensemble des sites. Les durées d'audit sur site s'appliquent en fonction du nombre de sites audités. La préparation et la rédaction seront donc appliquées à chaque site audité. Voir paragraphe 3.3 « Audit des entreprises multi-sites ».
- (2) Dans le cas d'une entreprise certifiée ISO 9001, il est prévu une réduction de 0,5 J pour l'audit initial et de renouvellement. Aucune réduction n'est prévue pour l'audit de surveillance, qui se base sur l'amélioration continue et la levée des écarts. Voir paragraphe 3.5 « Audit des entreprises certifiées ISO 9001 ».
- (3) Sauf dans le cas d'un candidat arrivant sur le marché de la méthanisation et ayant un seul projet à auditer en audit initial. Pour ces candidats, l'audit initial durera une journée, et l'audit de surveillance deux journées. Voir le paragraphe 3.6 « Audit d'entreprises entrant sur le marché de la méthanisation ».
- (4) Cette disposition concerne également les candidats « clé-en-main » ou « contractants généraux » intervenant sur des chantiers où il assure sa propre maîtrise d'œuvre devra être audité sur la grille de maîtrise d'œuvre et de construction de lot process méthanisation et valorisation. Son audit durera 2 jours et ½. Voir paragraphe 2.2 « Cas des entreprises candidatant sur plusieurs activités ».

3.3 Audit des entreprises « multi-sites »

Certaines entreprises possèdent des bureaux répartis sur des sites géographiquement différents. Concernant les audits des opérateurs « multi-sites », la règle suivie sera celle établie par l'ISO 9001.

L'audit aura lieu au siège suivi d'un échantillonnage des autres sites concernés par la même activité qui vise à être labellisée :

- **Pour l'audit initial** : la taille de l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites ($y=\sqrt{x}$), arrondi au nombre entier supérieur, avec y = le nombre de sites échantillonné et x = le nombre total de sites.
- **Pour l'audit de surveillance** : cet audit durant une journée sur site pour suivre la mise en place du plan d'amélioration, il pourra se faire uniquement au siège de l'entreprise ou le cas échéant, sur le site où le plus de non-conformités ont été relevées.
- **Pour l'audit de renouvellement** : les sites ciblés en priorité seront ceux qui n'auront pas été audités au cours des audits précédents.

La durée de l'audit sur chaque site « secondaire » déclaré par le candidat est plus courte que l'audit au siège (qui dure 2 journées de 8h). En effet, le système qualité, les outils, le fonctionnement, etc. sont audités lors de l'audit siège. L'audit sur les sites secondaires permet de vérifier leur bonne application et de regarder des dossiers de référence.

La durée prévue pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport est appliquée à chaque site audité.

Ainsi, une journée sur les sites secondaires sera prévue.

3.4 Audit des entreprises étrangères

Dans le cas des agences où le siège social est à l'étranger, le dossier de candidature exige une existence juridique en France. L'entreprise doit avoir une inscription dans le Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) en France dès lors qu'elle a une activité régulière dans le pays (c'est-à-dire qu'elle a réalisé plus d'un projet de méthanisation en France).

Le label Qualiméthà® permet aux porteurs de projets d'identifier les acteurs qui peuvent leur fournir des services de qualité. Cette qualité demande que les constructeurs puissent assumer leurs obligations de service après-vente dans des délais raisonnables et dans la durée. Les entreprises doivent donc manifester leur volonté d'avoir une activité régulière et stable en France, ce qui impose une immatriculation au RCS.

Pour rappel, une entreprise française doit immatriculer au RCS chacun de ces établissements secondaires, c'est-à-dire chacun des établissements dans lequel elle exerce une activité stable.

L'inscription au RCS est obligatoire pour la labellisation initiale, à défaut pour l'audit de surveillance (dérogation accordée par le Club Biogaz au cas par cas).

3.5 Audit des entreprises certifiées « ISO 9001 »

Qualimétha® attestant de la qualité des entreprises de la filière méthanisation, certains critères de la grille (codes A, B, K et L) sont proches de la grille ISO 9001. Pour les entreprises certifiées ISO 9001, dont le certificat inclut le périmètre de la méthanisation, deux cas de figure sont possibles et sont à discuter avec leur organisme d'audit :

- Si l'OAH effectuant l'audit ISO 9001 est différent de celui effectuant l'audit Qualimétha®, ou si l'audit Qualimétha® n'a pas lieu en même temps que l'audit ISO 9001: **il n'est pas prévu de réduction du temps d'audit**. L'auditeur, même s'il a accès au rapport d'audit d'ISO 9001, reprend l'intégralité des critères de la grille.

- Si l'OAH effectue à la fois l'audit ISO 9001 et l'audit Qualimétha® lors d'un audit « combiné » : il est possible de coupler les deux audits à la même date. **Un allègement d'une demi-journée est prévu sur le temps d'audit Qualimétha® (mais pas sur le temps d'audit ISO 9001)**.

3.6 Audit d'entreprises entrant sur le marché de la méthanisation

Il est possible pour un candidat n'ayant aucun projet de méthanisation à son actif et visant à intégrer le marché de la méthanisation d'être labellisé Qualimétha®.

L'audit initial durera 1 journée pour ces candidats. Cet audit permettra de s'assurer notamment de la bonne mise en place d'un système qualité.

L'audit de surveillance qui interviendra au bout d'un an et demi sera plus soutenu que pour les candidats « classiques » et durera 2 jours. Cela permettra d'évaluer la conformité à Qualimétha® sur les nouveaux projets réalisés pendant cette période.

3.7 Grille support de l'audit et ses mises à jour

La version de la grille qui sert de support à l'audit externe d'une entreprise est celle en vigueur au moment de la date de signature du contrat entre l'entreprise et l'auditeur. Pour assurer la cohérence entre l'audit interne et l'audit externe, il est recommandé au candidat de contacter un organisme d'audit rapidement après avoir réalisé l'audit interne.

La grille Qualimétha® fait l'objet d'une réévaluation régulière par un Comité d'Amélioration Continue du label et peut faire l'objet de changements plus ou moins importants. Ce Comité d'Amélioration réunit les professionnels de la filière souhaitant réfléchir à l'amélioration du label et discuter de ses évolutions.

Lorsque des modifications majeures seront apportées à la grille, cette dernière n'entrera en vigueur qu'après une période de transition fixée par le Comité d'Amélioration Continue au regard du volume de modifications apportées.

Le Club Biogaz met à disposition sur la page Qualiméthà® du site internet de l'ATEE :

- La dernière version de la grille en application ;
- Sa date d'entrée en vigueur ;
- La future grille et sa date d'entrée en vigueur.

3.8 Déroulé d'un audit Qualiméthà®

3.8.1 La réunion de cadrage de l'audit

Chaque audit Qualiméthà® débute par une réunion de cadrage qui a pour objet :

- De confirmer l'accord de tous les participants concernant le plan d'audit.
- De présenter les parties prenantes : auditeurs, audité(s), observateurs. La présence de la direction de l'entreprise auditée est requise.
- De s'assurer de la connaissances rappel des règles et du déroulement de l'audit.

Des observateurs pourront être présents lors de l'audit. Il peut s'agir d'auditeurs en formation, de salariés de l'organisme d'audit ou de l'ATEE Club Biogaz.

3.8.2 Echantillonnage des projets

L'entreprise doit avoir au moins un projet de méthanisation en cours pour avoir un « audit initial » complet de 2 journées de 8 heures.

Toutefois, afin de ne pas discriminer de nouveaux arrivants sur le marché qui pourraient n'avoir aucun projet à leur actif, un audit initial « allégé » d'une journée sera programmé pour accompagner le candidat dans la mise en place d'une démarche qualité.

L'entreprise, dès lors qu'elle a plusieurs références à son actif, doit **impérativement présenter plusieurs projets à l'auditeur** afin que celui-ci puisse auditer un échantillonnage représentatif de l'activité de l'entreprise. Afin de permettre aux entreprises ayant peu d'antériorité sur le marché (n'ayant qu'une seule référence) de pouvoir être labellisées Qualiméthà®, seules ces entreprises sont autorisées à candidater en présentant un seul projet de méthanisation à l'audit.

Lorsqu'il y a plusieurs projets, les organismes d'audit procèdent lors de l'audit à un échantillonnage parmi la liste des références fournie. La règle d'audit est la suivante :

- **1 projet est regardé sur l'intégralité des critères de la grille Qualiméthà®**
- Plusieurs projets parmi ceux figurant dans la liste fournie lors de la recevabilité sont regardés **sur certains critères de la grille Qualiméthà®** (échantillonnage aléatoire).
- Afin de garantir la possibilité de cet échantillonnage, la présence des chefs de projets en charge soit d'1/3 du volume de projets, soit de 10 projets (pour les plus grosses structures) lors de l'audit est demandée.
-



Figure 7 : Déroulé d'un audit de labellisation initiale

Dans l'évaluation, l'historicité des projets sera prise en compte, notamment pour évaluer la démarche d'amélioration continue :

Audit initial :

- Les projets évalués en priorité seront ceux réalisés l'année précédant l'audit.
- Au besoin, l'auditeur pourra demander à évaluer des projets allant jusqu'à 3 années précédant l'audit figurant sur la liste de références fournie par le candidat.

Audit de surveillance :

- Les projets évalués en priorité seront ceux réalisés entre l'audit initial et l'audit de surveillance, afin d'évaluer la démarche d'amélioration continue du candidat.

Audit de renouvellement :

- Les projets évalués en priorité seront ceux réalisés sur les 3 années écoulées entre les deux audits.
- Au besoin, l'auditeur pourra demander à évaluer des projets antérieurs figurant sur la liste de références fournie par le candidat.

L'ordre d'analyse des critères **sera laissé à la discrétion de l'auditeur**. Il pourra par exemple suivre l'ordre de la grille ou suivre l'historique d'un projet.

3.8.3 Evaluation de la conformité aux exigences du label

Lors de l'audit, l'auditeur vérifie que le candidat dispose effectivement des outils et modèles listés dans la grille ayant servi à son audit interne. Il vérifie également que ces outils sont utilisés et documentés lors de la réalisation des projets.

Pour rappel, lors de l'audit est vérifié que le candidat au label Qualimétha® **réunisse l'ensemble des critères listés de la grille** soit en disposant des compétences en interne, soit par une sous-traitance dont il assure le contrôle.

L'auditeur détermine le niveau de satisfaction de l'exigence selon la grille suivante :

CONSTAT	DETAIL	CONSEQUENCE
Point fort (PF)	Critère conforme aux exigences du référentiel sur lequel l'organisme se distingue par une bonne pratique.	Méthode ou technique jugée particulièrement performante.
Piste de progrès (PP)	Voie identifiée sur laquelle l'organisme peut progresser. La Piste de Progrès donne au candidat la possibilité d'améliorer la performance d'un ou plusieurs critères.	Une attention particulière y sera apportée lors de l'audit de surveillance et renouvellement.

<p>Non-conformité mineure</p>	<p>Non-satisfaction sur un critère qui ne compromet pas à elle seule le fonctionnement de l'entreprise. Un ensemble de Non Conformités mineures peut être considéré par l'auditeur ou le Comité de Labellisation comme constituant une Non-Conformité Majeure (voir paragraphe 4.3).</p>	<p>Toute non-conformité mineure doit faire l'objet d'une action corrective.</p> <p>Une labellisation peut sur recommandation de l'auditeur être délivrée, maintenue ou renouvelée en présence de Non-conformités mineures non levées.</p>
<p>Non-conformité majeure</p>	<p>Non-satisfaction d'une exigence du référentiel entraînant un risque avéré (fondé sur des éléments objectifs) sur le fonctionnement ou l'efficacité de l'entreprise.</p>	<p>Une non-conformité majeure doit faire l'objet d'une action corrective.</p> <p>Une labellisation ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant qu'il reste une Non-Conformité Majeure non levée.</p>

Tableau 6 - Niveau de satisfaction attribué à chaque critère audité

3.8.4 La réunion de clôture de l'audit

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente au candidat une synthèse sommaire des constats réalisés. Il doit notamment informer le candidat des non-conformités mineures et majeures relevées.

Toute opinion divergente entre auditeur(s) et audité(s) relative aux conclusions d'audit devra être discutée entre eux, et si possible résolue. Dans le cas contraire il convient de l'enregistrer et de la transmettre à l'ATEE Club Biogaz qui arbitrera les échanges.

4 Rapport d'audit et réponses aux non-conformités

4.1 Transmission du rapport d'audit et confidentialité

À la suite de l'audit, l'auditeur transmet sous deux semaines à l'organisme candidat un rapport d'audit comprenant la grille d'audit complétée, ses conclusions, ainsi que des « fiches de non-conformités » reprenant individuellement chaque critère pour lequel le candidat ne satisfait pas aux exigences du référentiel Qualimétha®.

Ce rapport pourra faire l'objet de modifications en fonction des retours du candidat et de la réponse aux éventuelles non-conformités relevées lors de l'audit.

Le rapport d'audit est transmis par courrier électronique. Le nom de l'entreprise ne sera cité que dans la présentation, le terme « candidat » sera ensuite employé, ceci pour permettre des extractions anonymisées pour l'amélioration continue du label.

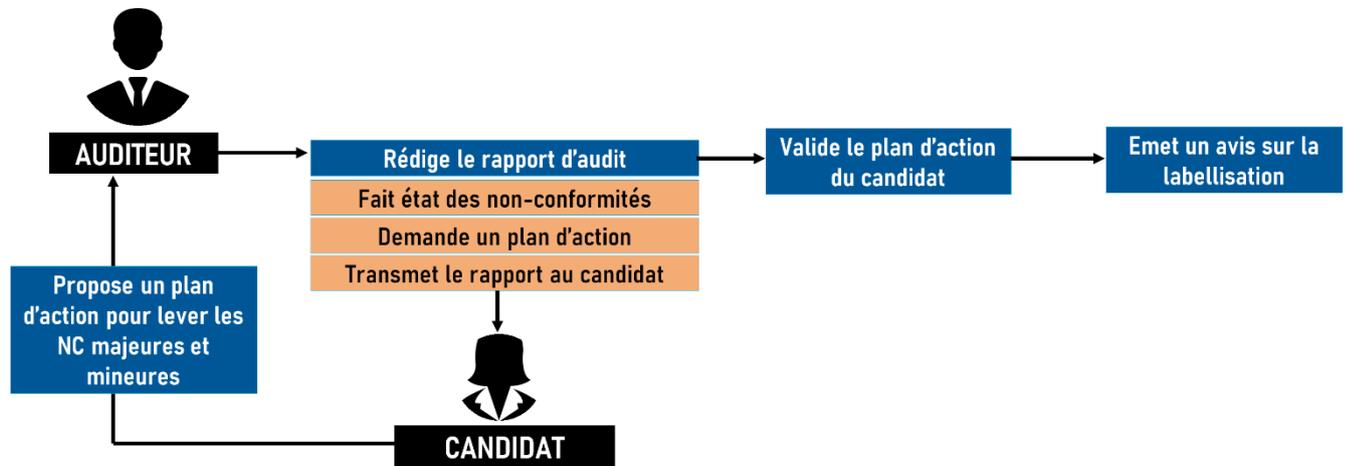


Figure 8 : Rédaction du rapport d'audit

4.2 Composition du rapport d'audit

Le rapport d'audit reprendra en un seul et même document, l'ensemble des éléments produits par l'auditeur : l'analyse de la recevabilité du candidat, plan d'audit, bilan d'audit, feuille d'émergences. La grille des critères complétée sera jointe au rapport d'audit au format Excel, afin de faciliter son traitement.

Le bilan d'audit sera structuré comme suit :

- Un rappel des objectifs, du champ, et de l'identification des participants de l'audit.
- Une synthèse de l'analyse des critères : il s'agit de déterminer si les exigences minimales sont atteintes.
- Un tableau récapitulatif des constats et leur analyse des constats.
- Une décision sur la suite à donner qui dépend de la nature de l'audit (initial/surveillance/renouvellement) :

Nature de l'audit	Suite à donner	Conséquences
<p align="center">Audit de labellisation initiale</p>	<p>Transmission des pièces justificatives de la correction de l'écart par le candidat dans un délai de 8 semaines maximum.</p> <p>Les non-conformités relevées devront être traités par suivi documentaire, audit complémentaire ou audit complet en fonction du volume de non-conformités relevé.</p>	<p>Dans le cas d'un dépassement du délai de réponse aux non-conformités un audit initial avec étude de la recevabilité est programmé. Par suite de la décision positive du Comité de Labellisation, un certificat de labellisation est attribué pour une période de 3 ans. Le nom de l'entreprise est affiché sur le site internet de l'ATEE Club Biogaz.</p>
<p align="center">Audit de surveillance</p> <p align="center">(1 an et demi après obtention de labellisation)</p>	<p align="center">Audit complémentaire de suivi des non-conformités</p> <p align="center">Transmission des pièces justificatives de la correction de l'écart par le candidat dans un délai de 8 semaines maximum</p>	<p align="center">Maintien de la labellisation ou retrait</p>
<p align="center">Renouvellement de la labellisation</p> <p align="center">(3 ans après la labellisation)</p>	<p align="center">Audit complet et suivi des non-conformités</p> <p align="center">Transmission des pièces justificatives de la correction de l'écart par le candidat dans un délai de 8 semaines maximum</p>	<p>Edition d'un nouveau certificat intégrant d'éventuelles modifications (nouvelles activités auditées, changement du nom ou de l'entité juridique de l'entreprise, etc) ou non-attribution de la labellisation.</p>

Tableau 7 - Suites à donner à l'audit

4.3 Traitement des non-conformités

L'auditeur rédige une fiche pour chaque non-conformité qu'il transmet au candidat pour réponse. Cette fiche permettra un échange en trois parties :

- 1) Description de l'écart par l'auditeur (Exigence concernée, constat factuel, description de l'écart, risques ...).
- 2) Proposition d'actions du candidat (Analyse des causes de dysfonctionnement, correction)
- 3) Evaluation par l'auditeur de la réponse fournie par l'organisme candidat donnant lieu à une décision sur la suite à donner.



Afin de fluidifier le traitement des dossiers et l'obtention de la labellisation, l'auditeur et le candidat veilleront à ce que le délai de traitement des non-conformités majeures et mineures n'excède pas 8 SEMAINES AU TOTAL.



Le candidat dispose de 4 SEMAINES après réception du rapport d'audit pour corriger les non-conformités majeures et mineures relevées. L'entreprise, en fonction des retours de l'auditeur, adapte ses plans d'actions sous 4 SEMAINES.

En cas de force majeure dûment justifié auprès du Secrétariat du Label, l'ATEE Club Biogaz pourra décider d'un délai supplémentaire dans la réponse aux non-conformités.

Non-conformités majeures : Pour bénéficier d'une décision positive de labellisation, il conviendra d'avoir levé l'ensemble des non-conformités majeures. Pour rappel, les non-conformités majeures sont constatées en cas de non-respect des exigences du label entraînant un risque avéré sur le fonctionnement ou l'efficacité de l'entreprise. Une non-conformité majeure peut également être attribuée dans le cas d'un nombre trop élevé de non-conformités mineures (voir plus bas).

Non-conformités mineures : Pour bénéficier d'une décision positive de labellisation, il conviendra d'avoir planifié le traitement des non-conformités mineures par un plan d'action. Pour rappel, il s'agit d'une non-satisfaction d'un critère qui ne compromet pas à elle seule le fonctionnement de l'entreprise. Le traitement des non-conformités mineures fera l'objet d'un point d'attention particulier au cours de l'audit de surveillance.

Quelques règles concernant les NC mineures :

1°) Un nombre trop important de NC mineures sur différents critères pourra entraîner une décision défavorable de labellisation. En effet, un nombre trop important de NC Mineures ne permet pas

de valider la maîtrise du référentiel Qualiméthas® par le candidat. Il sera nécessaire de lever certaines NC Mineures afin d'être labellisé. Ce jugement peut être apporté par l'auditeur et/ou par le comité de labellisation.

2°) Dans le cas où l'auditeur relève plusieurs NC mineures sur un même critère, il a la possibilité de les faire basculer en « NC majeure » sur le critère en fonction du risque qu'il identifie.

3°) Si les NC mineures relevées en audit initial sont à nouveau repérées lors de l'audit de surveillance, l'auditeur les classera en NC majeures automatiquement, et attribuera une NC majeure supplémentaire pour le système d'amélioration continue.

5 La labellisation Qualiméthas®

5.1 Le comité de labellisation

À la suite du traitement des non-conformités par le candidat, un Comité de Labellisation formule une décision sur la labellisation du candidat.

Le comité de labellisation comprend :

- L'ATEE Club Biogaz,
- L'ADEME
- L'AAMF (Association des Agriculteurs Méthaniseurs de France)
- La FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies)
- Le syndicat professionnel de l'industrie gazière française, l'AFG (Association Française du Gaz).

5.2 Synthèse anonyme du rapport d'audit

Les documents relatifs aux entreprises, dont le rapport d'audit, sont confidentiels et ne peuvent être transmis à l'intégralité du comité de labellisation. Il sera diffusé uniquement une synthèse anonymisée du rapport d'audit. Cette synthèse fournit :

- **Une présentation succincte de l'entreprise**, en veillant à ne pas mentionner son nom, mais uniquement les activités sur lesquelles elle candidate. *Ex. : « L'activité de XXX consiste à produire de l'énergie à partir du biogaz ; l'Entreprise exploite ses propres installations de cogénération et développe également un système d'installation de système d'épuration du biogaz. »*
- **Le nombre de références auditées**, sans indiquer leur localisation ni leur nom ;
- **Les points forts relevés par l'auditeur ;**
- **Les pistes de progrès proposées par l'auditeur ;**

- Un relevé des non-conformités à lever ;
- La conclusion de l'auditeur quant à la labellisation.

5.3 Les Commissions de labellisation

En fonction des résultats de l'audit et des conseils de l'auditeur, chaque membre du comité de labellisation statue sur la labellisation et transmet son avis (favorable / défavorable) et ses recommandations au Secrétariat du label qui en fait la synthèse. L'obtention d'une majorité absolue (plus de la moitié des voix exprimés) permet de labelliser un candidat.

Le Comité de Labellisation se réunit tous les deux mois afin de statuer sur les labellisations.

Les réunions du Comité de Labellisation sont indiquées ci-dessous à titre indicatif. Toute synthèse reçue moins de 2 semaines avant la prochaine Commission sera traité lors de la Commission suivante.

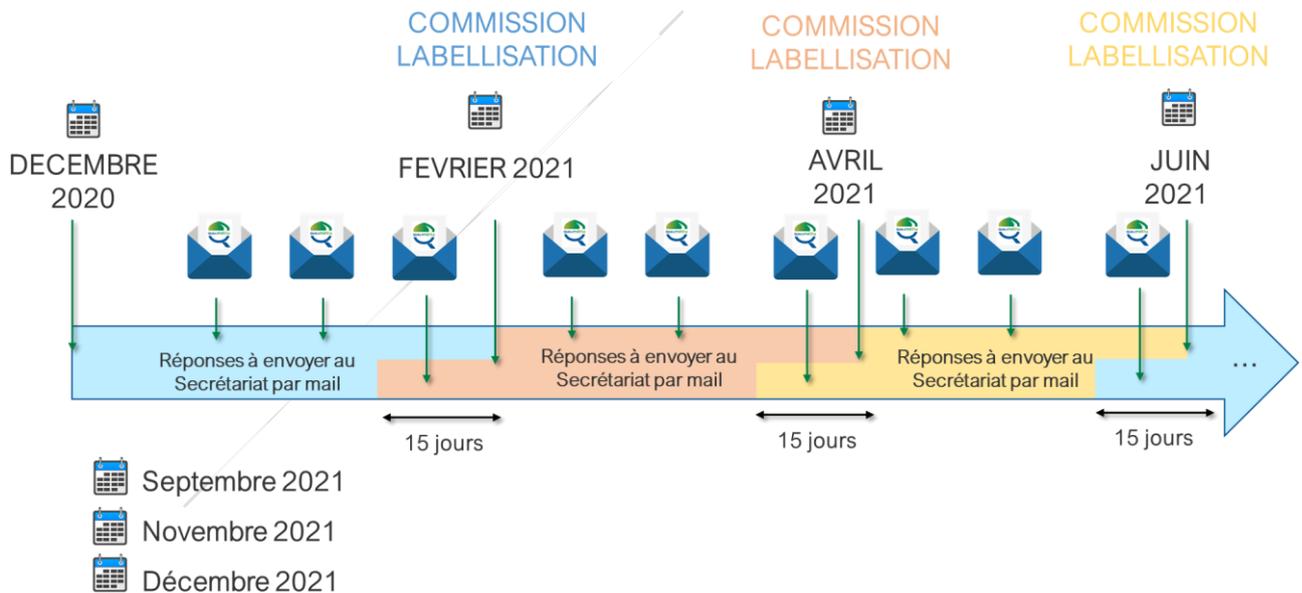


Figure 9 : Fonctionnement du Comité de Labellisation

Lors de ces commissions, le Comité de Labellisation récapitule les avis reçus par email et s'accorde sur une synthèse à transmettre à chaque candidat.

Le Secrétariat du Label communique la décision de labellisation au candidat par courrier électronique en mettant l'organisme d'audit en copie. Pour rappel, la labellisation initiale de la structure est valable pour une durée de 3 ans.

Le Comité de Labellisation base son jugement sur l'avis de l'auditeur. Si l'auditeur émet un avis défavorable sur la labellisation d'un candidat, ce dernier a la possibilité d'effectuer un recours auprès de son organisme d'audit.

Le Comité de Labellisation peut refuser une labellisation malgré un avis favorable de l'auditeur dans deux cas :

- **Le rapport d'audit fait état d'un nombre trop important de NC mineures**, ce qui ne permet pas de valider la maîtrise du référentiel Qualimétha® par le candidat. Le Comité de Labellisation pourra demander au candidat de lever certaines NC Mineures afin d'être labellisé.
- **Le Comité de Labellisation estime collégialement qu'une NC mineure est très sensible et relève d'une NC majeure**. Il demande au candidat la levée de cette NC majeure dans les plus brefs délais.

Dans les deux cas, il sera précisé si la transmission de justificatifs (Ex. : plan d'action) au Comité de Labellisation est suffisante ou si un nouvel audit est nécessaire sur cette NC majeure. Si des preuves documentaires seules peuvent être apportées et lorsqu'elles sont fournies dans les délais demandés, le Comité de Labellisation peut renouveler sa décision.

Le Comité de Labellisation fonctionne de façon identique pour les demandes de première labellisation et pour les demandes de renouvellement de label. Un certificat délivré par l'ATEE Club Biogaz officialise la labellisation du candidat. Certains rapports d'audits de surveillance peuvent être instruits en Commission de labellisation en cas de retour négatif de l'audit (voir 5.6).

Tout candidat dont la candidature est rejetée peut faire appel de la décision prise par le comité en contactant l'ATEE Club Biogaz.

5.4 Le certificat de labellisation

L'ATEE officialise alors la labellisation en remettant un certificat de labellisation numéroté, autorisant le demandeur à faire usage de la marque « Qualimétha® » dans le respect des droits d'usage de la marque.

Ce certificat est envoyé par courrier électronique et par voie postale à l'entreprise labellisée. Le certificat précise les activités de l'entreprise labellisées.

Le retrait du certificat de labellisation peut être prononcé par le Comité de Labellisation en fonction des résultats d'audit de surveillance ou renouvellement ou en l'absence d'audit de surveillance ou de renouvellement.

5.5 Communication sur la labellisation

Dès lors qu'un candidat est labellisé et qu'il reçoit son certificat de labellisation, il est autorisé à communiquer sur sa labellisation en vertu du droit d'usage de la marque Qualimétha® (à paraître).

La liste des candidats labellisés est tenue à jour sur le site internet de l'ATEE Club Biogaz. Cette liste indique :

- Le nom de l'entreprise labellisée et la région où elle exerce ;
- Les activités auditées et labellisées ;
- La date d'émission du certificat de labellisation ;
- La date prévue de renouvellement de la labellisation.

5.6 La surveillance de la labellisation

Un audit de surveillance doit être réalisé à mi-parcours afin de vérifier l'avancée du traitement des non-conformités mineures et le maintien du système qualité du candidat.

Les organismes d'audit gèrent les alertes pour les échéances des audits de surveillance : notification du candidat 12 mois après émission du certificat pour planification d'un audit de surveillance entre le 15^{ème} et le 21^{ème} mois après émission du certificat. En cas d'absence d'audit de surveillance après 21 mois, l'organisme d'audit informe l'ATEE qui déclenche le retrait du certificat.

DEROULE D'UN AUDIT DE SURVEILLANCE :

- L'audit de surveillance dure **une journée sur le site de l'entreprise**.
- L'auditeur prévoit une **demie journée supplémentaire** pour préparer l'audit et rédiger le rapport de cet audit de surveillance.
- Le candidat ne doit pas remplir de nouveau dossier de candidature pour cet audit, mais doit communiquer à l'organisme d'audit toute modification majeure affectant l'entreprise (rachat / fusion / création de filiales / restructuration interne, etc.).

- ☑ Il n'est pas possible de réaliser un audit **couplé ISO 9001/ Qualiméthà®** de surveillance.
- ☑ L'audit de surveillance est réalisé sur la **même grille que celle utilisée lors de l'audit initial.**
- ☑ L'audit de surveillance donne lieu à l'édition **d'un rapport synthétique contrôlant la levée des non-conformités mineures et la surveillance du plan d'amélioration continue.**

SUITE D'UN AUDIT DE SURVEILLANCE :

- ☑ A l'issue de l'audit de surveillance, l'auditeur formule le MAINTIEN DE LABELLISATION ou le RETRAIT DE LA LABELLISATION. Le retrait de la labellisation peut avoir lieu en cas de non-respect du plan d'action annoncé par l'entreprise suite à l'audit initial ou du référentiel Qualiméthà®.
- ☑ L'organisme d'audit transmet le rapport d'audit non anonymisé à l'ATEE Club Biogaz
- ☑ Si l'avis de l'auditeur est FAVORABLE, la labellisation est maintenue de facto.
- ☑ Si l'avis de l'auditeur est DEFAVORABLE, le dossier est instruit en Commission de labellisation (voir paragraphe 5.3) qui statue sur le maintien ou non de la labellisation de l'entreprise.

5.7 Le renouvellement de la labellisation

L'organisme candidat devra notifier l'organisme d'audit de sa demande de renouvellement 6 mois avant l'échéance de son certificat de labellisation.

Il n'est pas nécessaire que l'organisme d'audit retenu pour le renouvellement du label soit le même que pour la demande initiale. Deux cas sont possibles :

- 1) Le candidat choisit un renouvellement avec le même organisme d'audit ayant effectué l'audit initial : il doit alors déclarer à son organisme d'audit toutes les modifications d'ordre financier, juridique assurantiel, des compétences, organisationnel et technique selon le tableau ci-dessous complété par des exemples.

TYPE DE CHANGEMENT	EXEMPLE (à détailler)
FINANCIER	- Ex. : modification du capital
JURIDIQUE	- Ex. : changement de statut juridique de l'entreprise - Ex. : fusion de l'entreprise avec une autre

	- Ex. : rachat de l'entreprise par un groupe
ASSURANTIEL	- Ex. : modification de la couverture de l'assurance
COMPETENCES	- Ex. : remplacement du responsable technique. Au cours de l'audit, il sera vérifié la qualification et de l'expérience du nouveau responsable technique
ORGANISATIONNEL	- Ex. : modification de l'organigramme et des responsabilités - Ex. : changement du nombre de salariés
TECHNIQUE	- Ex. : extension du domaine d'activité technique

Tableau 8 - Liste des modifications à déclarer avec exemples

- 2) Le candidat choisit un renouvellement avec un autre organisme d'audit que celui ayant effectué l'audit initial : il doit alors remplir un nouveau dossier de candidature et joindre le rapport d'audit du précédent organisme d'audit ayant justifié sa labellisation en cours.

Dans les deux cas, l'organisme d'audit évalue à nouveau la candidature et informe l'ATEE qu'une entreprise soumet une demande de renouvellement. Les candidats vérifient qu'ils respectent toujours en détail les critères de la grille (susceptible d'avoir évoluée) en téléchargeant la dernière version de la grille en ligne. Ils préparent des éléments de preuve qu'ils devront présenter.

Chaque candidat doit également vérifier s'il a pu couvrir et réaliser les axes d'amélioration identifiés lors de sa précédente labellisation. L'organisme d'audit utilisera ces informations pour planifier l'audit.

Le process audit de renouvellement est similaire à celui d'un audit initial : afin d'obtenir le renouvellement, un audit complet devra être réalisé. Cet audit portera en priorité sur les projets réalisés pendant les 3 années écoulées entre les deux audits.

L'auditeur insistera sur la vérification de la correction des non-conformités émises lors du précédent audit par la mise en place des axes d'amélioration.

Une attention particulière sera demandée aux auditeurs concernant l'amélioration continue et l'évolution du candidat par rapport à son précédent audit pour labellisation.

5.8 Réclamations et recours

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction émise par un candidat ou une autre organisation. Un recours (ou appel) est une réclamation qui a pour objet de contester une décision rendue en vue de son réexamen.

L'insatisfaction doit être relative aux activités et fonctionnement de la structure recevant la réclamation. Un candidat peut ainsi porter une réclamation :

- Sur la prestation de son organisme d'audit ;
- Sur le fonctionnement du label.

Pour être recevable, un recours devra être prononcé dans les **4 semaines suivant la réception du rapport d'audit ou la décision du Comité de Labellisation**. Il doit être justifié et apporter des éléments complémentaires à l'audit initial. Le Comité de Labellisation pourra être réuni en fonction de la nature du recours.

L'organisme d'audit habilité reçoit les réclamations et les demandes de recours en lien avec les informations inscrites dans le rapport d'audit. Chaque organisme d'audit habilité dispose de son propre processus de gestion des réclamations et recours, cité dans son contrat. L'ATEE Club Biogaz devra être mise en copie de la réclamation ou appel, pour enregistrement.

L'ATEE Club Biogaz (qualimetha@atee.fr) reçoit les réclamations et demandes de recours en lien avec la décision du Comité de Labellisation et l'édition de certificat. Les réclamations et recours doivent être adressées au secrétariat du label Qualiméthas® de l'ATEE Club Biogaz, soit :

- Par courrier postal à l'attention du secrétariat du label Qualiméthas® : Club Biogaz ATEE, 1 Place Du Sud, Tour Eve, 92800 Puteaux.
- Un e-mail à l'adresse suivante : qualimetha@atee.fr avec pour objet « réclamation ».
- Un appel téléphonique au : 01-46-56-41-43. Une confirmation écrite par e-mail ou courrier sera demandée.

L'ATEE Club Biogaz transmet un accusé de réception à l'émetteur de la réclamation. L'ATEE s'engage à répondre aux demandes d'information de l'émetteur de la réclamation sur le processus et les délais de traitement de celle-ci.

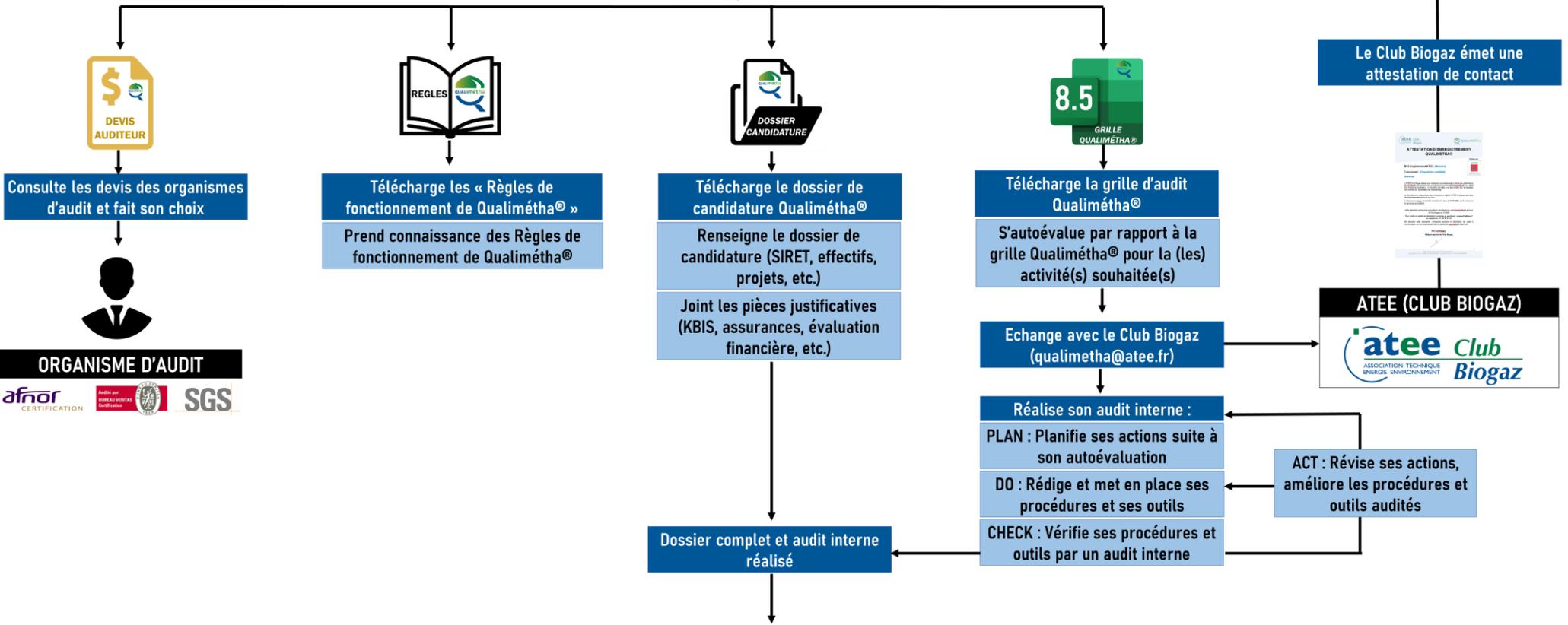
6. ANNEXES

- 1°) Procédure de candidature à Qualiméthà®
- 2°) Procédure d'étude de recevabilité par l'organisme d'audit
- 3°) Procédure d'audit et d'attribution du label Qualiméthà®

1°) PROCEDURE DE CANDIDATURE A QUALIMETHA®

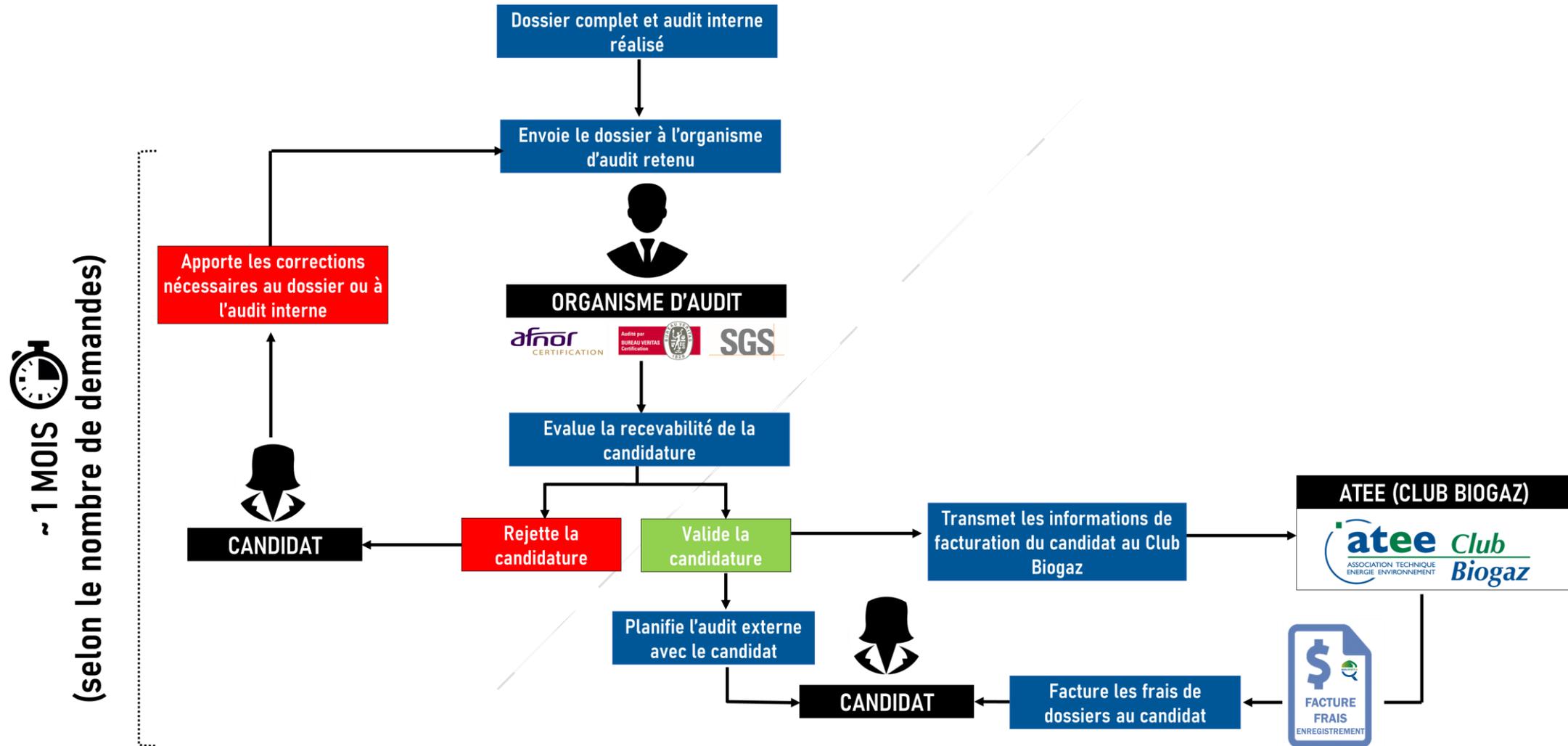


CANDIDAT



~ 6 MOIS

2°) PROCEDURE D'ETUDE DE RECEVABILITE PAR L'ORGANISME D'AUDIT



3°) PROCEDURE D'AUDIT ET D'ATTRIBUTION DU LABEL QUALIMETHA®

