

# REGLES FONCTIONNEMENT DU LABEL QUALIMÉTHA®



<b>Version :</b>	<b>4.4</b>		
Rédigé par :	Arnaud DIARA (Club Biogaz)	Date de création :	14/05/2019
Modifié par :	Luc Budin (Club Biogaz)	Date de dernière modification	14/10/2024
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"> <li>- Précisions sur les synthèses des rapports d'audit</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification des procédures d'audit pour les candidats n'ayant réalisé aucun projet</li> <li>- Précisions sur la durée des audits pour les candidats « clé en main »</li> </ul>
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).
4.1	03/01/2022	Club Biogaz (M. Schlienger)	Modification de la constitution du Comité de Labellisation
4.2	28/01/2022	Club Biogaz (M. Mélix)	Ajout d'éléments concernant les sinistres/contentieux et litiges
4.3	07/02/2022	Club Biogaz (M. Mélix)	Modification des règles pour les candidats ayant uniquement 1 projet en cours. Levée de l'anonymat sur les rapports d'audit.
4.4	10/10/2024	Club Biogaz (Luc Budin)	Mise à jour pour la période octobre -décembre 2024

## Sommaire

Références normatives.....	6
Documents liés.....	6
Glossaire – définitions.....	7
Objectif du document et publics visés .....	9
<b>AVERTISSEMENT</b> .....	9
1 Se préparer à la labellisation Qualiméthà®.....	10
<b>1.1 Le label Qualiméthà® et le référentiel Qualiméthà® 2</b> .....	10
1.2 Comprendre le fonctionnement du label Qualiméthà®.....	10
1.3 Déterminer sur quelle(s) activité(s) candidater .....	12
1.4 Suis-je concerné par Qualiméthà® ? .....	13
<b>1.5 Types de labels en fonction du nombre de références auditables</b> .....	14
<b>1.5.1 Le « label Qualiméthà® » à partir de 3 références auditables</b> .....	14
<b>1.5.2 Le « label START Qualiméthà® » pour 1 ou 2 références auditables</b> .....	14
<b>1.5.3 Le « label START Qualiméthà® » pour entreprise sans aucune référence auditable</b> .....	14
1.6 Règles de candidature.....	14
1.7 Réaliser son audit interne .....	16
1.8 Proposer sa candidature à un organisme d’audit .....	18
1.9 Cas d’une candidature non recevable.....	20
1.10 Changer d’organisme d’audit habilité .....	21
2 Les exigences du label Qualiméthà®.....	21
3 L’audit Qualiméthà® .....	24
3.1 Planification de l’audit.....	24
3.2 Durée d’un audit Qualiméthà® .....	24
3.3 Audit des entreprises « multi-sites » .....	27
3.4 Audit des entreprises étrangères .....	27
3.5 Audit des entreprises certifiées « ISO 9001 ».....	28
3.6 Grille support de l’audit et ses mises à jour .....	28
3.7 Déroulé d’un audit Qualiméthà® .....	29
3.7.1 La réunion de cadrage de l’audit.....	29
3.7.2 Echantillonnage des projets .....	29
3.7.3 Evaluation de la conformité aux exigences du label.....	31
3.7.4 La réunion de clôture de l’audit.....	32
4 Rapport d’audit et réponses aux non-conformités.....	33
4.1 Transmission du rapport <b>provisoire</b> d’audit .....	33
4.2 Composition du rapport d’audit .....	33

4.3	Traitement des non-conformités.....	35
5	La labellisation Qualimétha®.....	37
5.1	Le comité de labellisation .....	37
5.2	Contenu du rapport final d'audit .....	37
5.3	Les Commissions de labellisation .....	38
5.4	Le certificat de labellisation .....	40
5.5	Communication sur la labellisation.....	40
5.6	La surveillance de la labellisation.....	40
5.7	Le renouvellement de la labellisation .....	41
5.8	Les audits de suivi .....	43
5.9	Les audits complémentaires.....	44
5.10	Réclamations et recours.....	45

## 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](#))

Tableau des réclamations, litige, sinistres (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 »

H<sub>2</sub>S : 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 Qualiméthà® et Qualiméthà® 2. Il est indispensable d'en prendre connaissance avant de se lancer dans une démarche d'audit !

Ce document s'adresse :

- Aux candidats au label Qualiméthà® ;
- Aux auditeurs Qualiméthà®, qu'il s'agisse :
  - o Des auditeurs « internes » de l'entreprise candidate, servant de « Référent Qualiméthà® (souvent le Responsable Qualité) ;
  - o Des auditeurs externes habilités pour la réalisation des audits de labellisation et des audits de surveillance Qualiméthà®.
- 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.

### AVERTISSEMENT

*Cette mise à jour est valable jusqu'au 31/12/2024 ; à compter de cette date les dossiers de candidature seront instruits par l'ATEE puis transférés aux organismes d'audit. L'audit de recevabilité ne sera plus réalisé par les organismes d'audit. Une version 5 des règles de fonctionnement sera alors produite.*

# 1 Se préparer à la labellisation Qualiméthà®

## 1.1 Le label Qualiméthà® et le référentiel Qualiméthà® 2

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 version "**Qualiméthà® 2**", remplace l'ancienne version (grille 8.5) depuis le 1er juillet 2023.

L'ensemble des documents à jour est disponible en téléchargement sur le site :

<https://atee.fr/energies-renouvelables/club-biogaz/qualimethar-je-candidate>

Le label est encore en **phase transitoire** entre les 2 versions du référentiel.

- Les sites pilotes "Qualiméthà® 2" ont commencé à être labellisés depuis mars 2023 et le dernier site Qualiméthà® 1 a été labellisé en octobre 2023.
- Ainsi jusqu'à juillet 2027 il y aura des sites Qualiméthà® 1 et le dernier audit de surveillance Qualiméthà® 1 aura lieu en janvier 2026. Pour ces sites la grille d'audit Qualiméthà® 1 reste applicable.
- Depuis novembre 2023 toutes les renouvellements et audits initiaux sont réalisés avec Qualiméthà® 2.

## 1.2 Comprendre le fonctionnement du label Qualiméthà®

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 toutes les 6 semaines lors de Commissions de Labellisations et statue sur l'attribution de la labellisation pour 3 ans (ou 18 mois pour les entreprises qui entrent sur le marché « Label Start Qualiméthà ») au regard des éléments fournis par l'auditeur. Il est également consulté pour avis lors de l'instruction des dossiers de candidature.

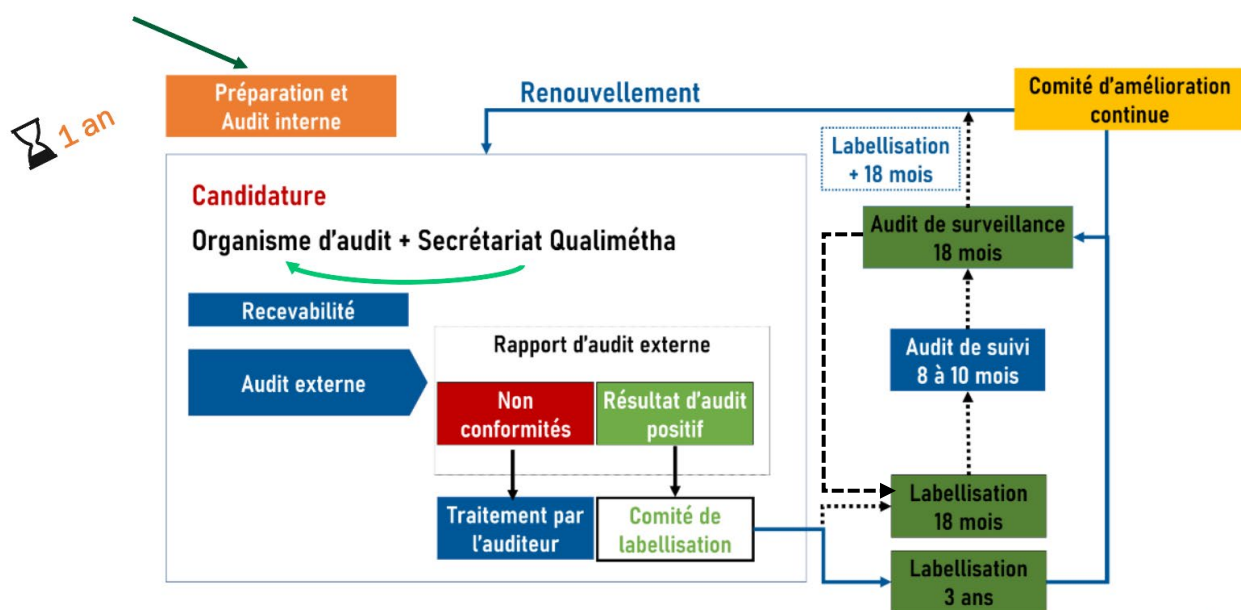


Figure 1 : Fonctionnement du label Qualiméthà®

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

### 1.3 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 Qualiméthà® 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.

### 1.4 Suis-je concerné par Qualiméthas® ?

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

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

## 1.5 Types de labels en fonction du nombre de références auditables

La commission de labellisation peut attribuer différents types de labels en fonction du nombre de références auditables en France.

### 1.5.1 Le « label Qualimétha® » à partir de 3 références auditables

Le candidat dispose du système Qualimétha® complet en fonction de son périmètre d'activité (cf grille d'audit Qualimétha®2 et Guide de lecture Qualimétha® 2). Il peut démontrer l'application du système à l'ensemble des projets rentrant dans le périmètre de labellisation, à partir de la mise en place du système.

### 1.5.2 Le « label START Qualimétha® » pour 1 ou 2 références auditables

Le candidat dispose du système Qualimétha complet en fonction de son périmètre d'activité (cf grille d'audit Qualimétha2® et Guide de lecture Qualimétha 2). Il peut démontrer partiellement l'application du système à l'ensemble des projets rentrant dans le périmètre de labellisation, à partir de la mise en place du système.

### 1.5.3 Le « label START Qualimétha® » pour entreprise sans aucune référence auditable

Il doit permettre aux entreprises entrant sur le marché de se positionner.

Le candidat :

1. dispose d'un système de management de la qualité basé sur les exigences des normes ISO9001, certifié ou non.
2. Il a réalisé un audit interne à l'aide de la grille Qualimétha® et dispose d'un plan d'action pour définir et mettre en œuvre le système Qualimétha® correspondant à ses activités ;
3. Il a identifié des ressources internes / externes (métiers) ; pour réaliser les affaires
4. Il dispose d'un système de gestion compétences documenté (profils / formations internes/ externes / enregistrements associés) ;
5. Il dispose d'un système de veille et conformité réglementaire Qualité Sécurité Environnement et permettant de vérifier la conformité de son organisation et de chacun des projets ;
6. Il dispose de documents types permettant de réaliser sa démarche commerciale et ses premiers contrats :
  - a. procédure check list d'analyse des besoins/données d'entrée / risque des intrants,
  - b. outil / standards de dimensionnement
  - c. modèle de proposition technique et financière,
  - d. modèle de contrat
  - e. dispositifs de financement / assurances.
7. Il démontre des références de réalisations d'études ou travaux sur activités hors périmètre Qualimétha®.

## 1.6 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 audité, 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](mailto: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.

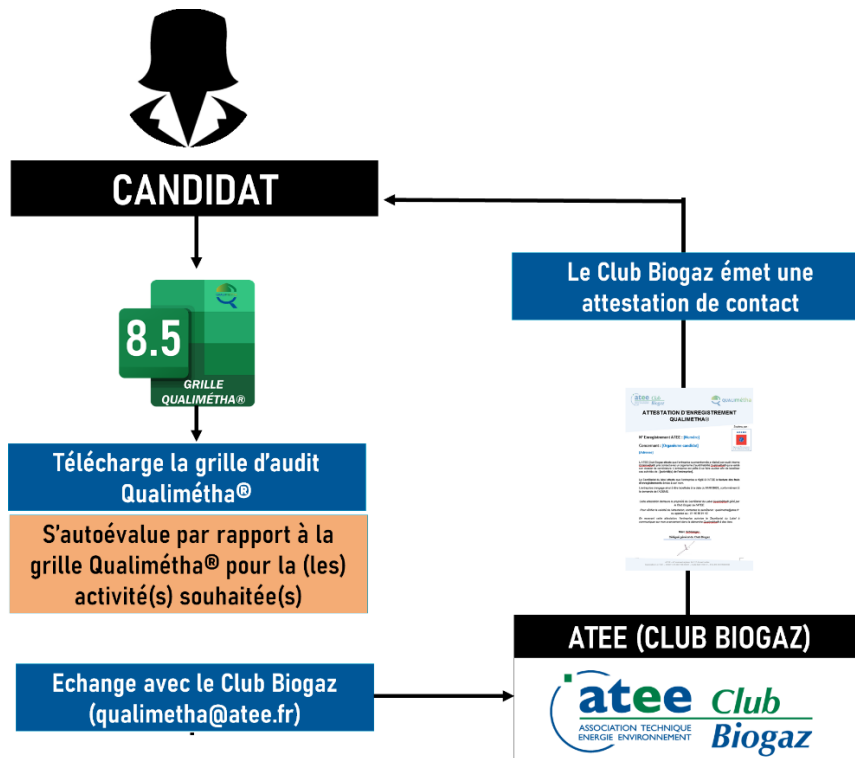


Figure 4 : Entrée dans le label Qualiméthà® et contact avec le Club Biogaz

## REGLE 4 : TRANSPARENCE SUR LES SINISTRES, CONTENTIEUX ET LITIGES

La question des litiges et contentieux est un point essentiel concernant la crédibilité du référentiel QUALIMETHA, qui atteste de la compétence de l'entreprise labellisée et de sa capacité à anticiper et réagir aux réclamations de ses clients.

Il est demandé à l'entreprise, à travers son dossier de candidature, de signaler tous les litiges et contentieux en cours au moment de sa candidature. Ces informations doivent être actualisées le jour de l'audit, afin que l'auditeur puisse les inclure au rapport d'audit transmis au Comité de Labellisation. Les informations sont portées sur le modèle de grille, précisent à minima la région et un numéro d'affaire afin de faciliter la communication ou l'échantillonnage lors de l'audit.

### 1.7 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 doit être réalisé à l'aide de la grille Qualiméthà®2 V2.2 et avec le support du guide de lecture Qualiméthà2® pour les attendus des critères. Le rapport d'audit doit contenir des constats suffisamment précis (références preuves de conformité / actions correctives suivies).** Les documents de référence à jour sont disponibles en téléchargement sur le site :

<https://atee.fr/energies-renouvelables/club-biogaz/qualimethar-je-candidate>

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.

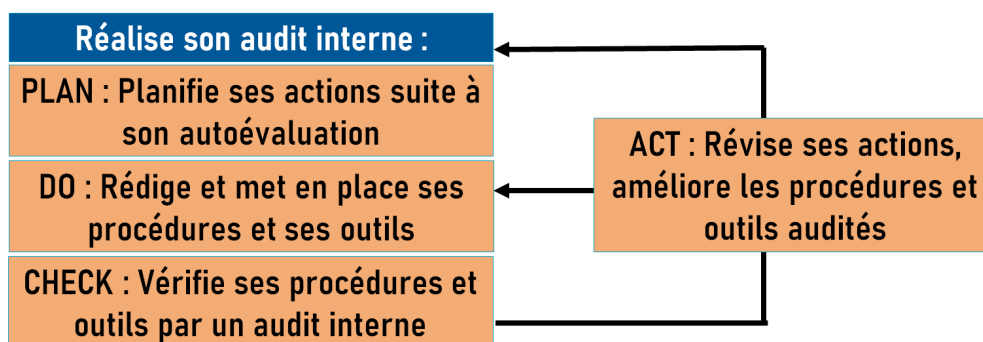


Figure 5 : Principe de l'audit interne selon le « PDCA »

## 1.8 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 Qualiméthà® 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 Qualiméthà® 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 ainsi qu'à l'ATEE et signe le contrat d'audit. Un dossier incomplet sera refusé.
- **Etape 6** : L'ATEE consulte la commission de labellisation pour avis, délivre un numéro d'enregistrement au candidat et lui envoie la facture de participation aux frais de dossier. Les éventuels avis sont transmis par la commission de labellisation par écrit à l'ATEE.
- **Etape 7**: L'organisme d'audit réalise l'audit de recevabilité du dossier et transmet la candidature à l'ATEE.
- **Etape 8** : . L'ATEE valide la candidature avec ou sans alerte, ainsi que le type de label et dimensionnement de l'audit, l'audit peut être planifié.

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 Qualimétha®	<i>Le candidat</i>
<input type="checkbox"/> Transférer le dossier de candidature complet à l'ATEE pour consultation de la commission de labellisation	<i>Le candidat ou l'auditeur</i>
<input type="checkbox"/> Attribution d'un numéro d'enregistrement ATEE	<i>ATEE Club Biogaz</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"/> Validation de la candidature type label et nb j audit avec ou sans alerte	<i>ATEE Club Biogaz</i>
<input type="checkbox"/> Planification de l'audit	<i>L'auditeur</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 **validé par l'ATEE (avec ou sans alerte et OK pour audit).**

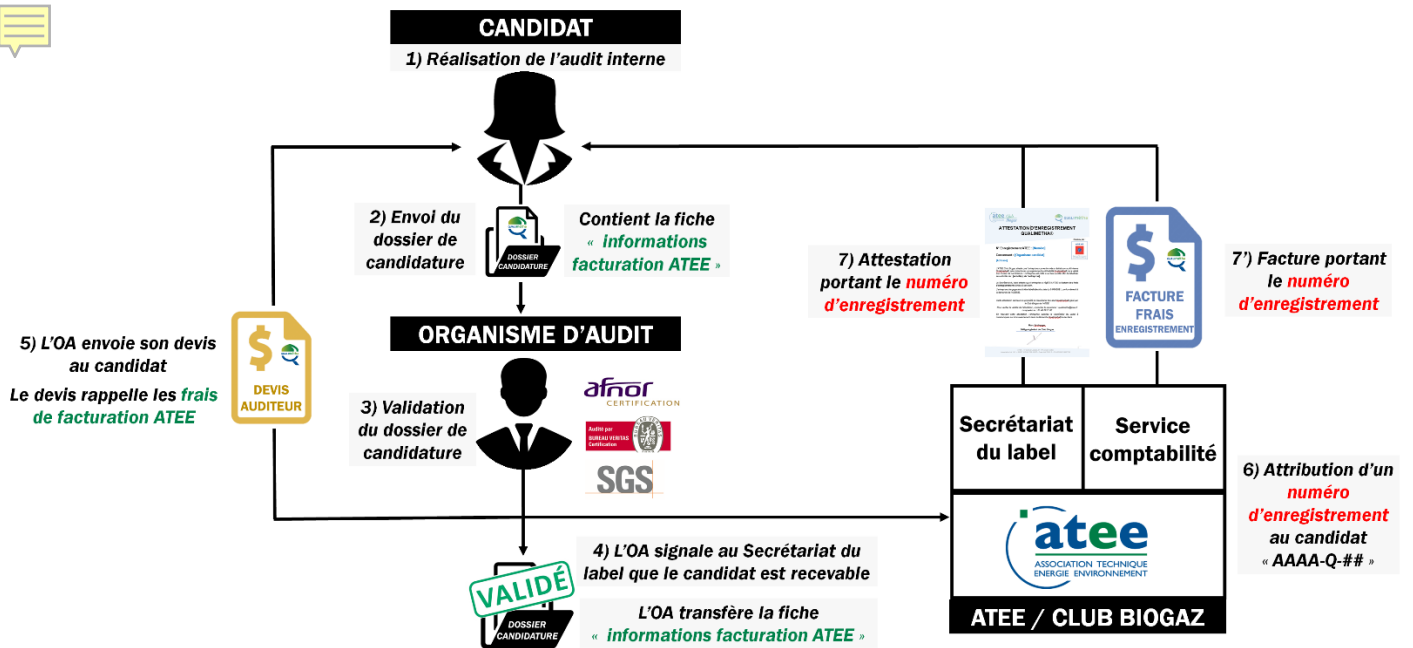


Figure 6 : Procédure de candidature auprès d'un organisme d'audit (OA) et facturation ATEE

## 1.9 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 transmet les éléments manquants à l'auditeur 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 le rapport d'audit de recevabilité avec les mesures mises en œuvre par le candidat justifiant la recevabilité de sa candidature. Ce nouveau rapport est transmis par courrier électronique au candidat, en mettant l'ATEE Club Biogaz en copie.

## 1.10 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 Qualimétha®

Les critères d'exigences du label Qualimétha® 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	92
AMO	54
MOE	
MOE PRO	69
MOE GC	44
Constructeur du Lot process méthanisation	78
Constructeur du Lot process valorisation du biogaz	67
Contractant général (Grille « MOE » + grille constructeur)	82

**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 **enregistrements via des documents ou logiciels** 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 (un outil peut répondre à plusieurs critères).*

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 études de faisabilité**, 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 leur **organisation et l'ensemble de leurs réalisations**
- **Qu'ils réalisent des audits internes, leur permettant de maîtriser l'amélioration continue** du système de management de la qualité.

## 3 L'audit Qualimétha®

### 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 **qualifiés** Qualimétha 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 **de l'ATEE** 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, **ou pour les entreprises entrant sur le marché, des audits de suivi tous les 9 mois jusqu'à franchir la catégorie de nombre de références en France.**

**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). **Le candidat** transmet les informations de facturation du candidat à l'ATEE Club Biogaz **dans le dossier de 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, de l'audit de suivi et de l'audit de surveillance**, en lien avec les règles de planification de l'audit définies par l'ATEE Club Biogaz ;
- **Le coût des audits**, en respect des règles de **dimensionnement des audits** 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 Qualimétha®

**L'audit initial » dure :**

- **Pour le « Label Qualimétha ®2 » entre 2 et 3 jours en fonction de l'activité de la structure, et 1 j de prépa rapport complémentaire.**



- Pour le label START « Qualimétha ® 2 » 2 journées pour les audits quelle que soit la taille et l'activité de la structure, et 1 j de prépa rapport complémentaire.
- Pour l'avis favorable provisoire de la commission : 1 journée que soit la taille et l'activité de la structure, et 0,5 j de prépa rapport complémentaire.

L'audit de « surveillance » du Label QUALIMETHA dure entre 1 et 2 jours selon les activités visées. Il peut être réalisé en distanciel (sauf avis contraire de la commission de labellisation), et 1 j de prépa rapport complémentaire.

Les audits de « suivi Avis Favorable provisoire » et « suivi START » durent 0,5 jour, en distanciel, avec une périodicité de 9 mois, sur avis de la commission de labellisation et 0,5 j de prépa rapport complémentaire. Les audits de suivi sont réalisés tous les 9 mois, jusqu'à temps que le candidat atteigne le nombre de références requis pour passer à un audit initial du niveau supérieur, dans la limite de 3 audits de suivi, après lesquels un nouvel audit initial devra être réalisé.

Lorsque le candidat disposant d'un « avis favorable de la commission » dispose pour la première fois d'une référence auditable il se soumet à l'Audit Initial Start Qualimétha (avec les règles de suivi correspondantes).

Lorsque le candidat disposant d'un « label Start Qualimétha » dispose pour la première fois de trois références auditables il se soumet à l'Audit Initial Qualimétha, il disposera d'un label de 3 ans si les conclusions de l'audit sont positives (avec audit de surveillance à 18 mois).

Les audits complémentaires peuvent être demandés en cas de nombre de NC important, sur proposition de l'auditeur et avis de la commission : ils durent à minima 0,5 jour, en distanciel si possible, et 0,5 j de prépa rapport complémentaire.

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

Catégorie de label	START QUALIMETHA		QUALIMETHA					
	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour
Audit de Recevabilité (jusqu'au 31/12/2024)	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour	0,5 Jour
Nb de références auditables en France périmètre Qualiméthà	0	1 OU 2	3 et plus					
Activité auditée	Tous	Tous	AMO	MOE		Titulaires de lots		Contactant général
				GC	PRO	Méthanisation	Valo Biogaz	
Audit initial	1 (+0,5 j prépa rapport)	2 (+1 j prépa rapport)	2 Jours (+1 j prépa rapport)	3 Jours (+1 j prépa rapport)		3 Jours (+1 j prépa rapport)	2,5 Jours (+1 j prépa rapport)	3 Jours (+1 j prépa rapport)
				2 Jours (+1 j prépa rapport)	2,5 Jours (+1 j prépa rapport)			
Temps ajouté par activité supplémentaire (max 3 jours)	0	0	1 Jour	1 Jour	0,5 Jour	-	0,5 Jour	-
Audit de suivi (Label Start ET AVIS COMMISSION)	0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	na	na	na	na	na	na
Audit de surveillance	na	na	1 Jour (+0,5 j prépa rapport)	1 Jour (+0,5 j prépa rapport)	1,5 Jours (+1 j prépa rapport)	2 Jours (+1 j prépa rapport)	1,5 Jours (+1 j prépa rapport)	2 Jours (+1 j prépa rapport)
Audit complémentaire	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)	Minimum 0,5 Jour (+0,5 j prépa rapport)

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 ».

### 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 Qualimétha® 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.

**Le code d'activité et le KBIS doivent décrire explicitement les activités en lien avec l'objet de la labellisation (études, construction ...d'unités de méthanisation ...).**

### 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 inclût le périmètre de la méthanisation, **il n'est pas prévu de réduction du temps de l'audit Qualimétha.**

**L'OAH effectuant l'audit ISO 9001 et ayant la possibilité de coupler avec l'audit Qualimétha a la possibilité de proposer des mesures d'organisation ou des mesures commerciales dans le but de réduire le coût des audits. Le dimensionnement de l'audit Qualimétha, la méthodologie et les livrables ne doivent pas être affectés.**

### 3.6 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 Qualimétha® 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.

## 3.7 Déroulé d'un audit Qualimétha®

### 3.7.1 La réunion de cadrage de l'audit

Chaque audit Qualimétha® 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.

### 3.7.2 Echantillonnage des projets

Dans le cas des labels « Start Qualimétha® » et « Qualimétha® l'entreprise doit avoir au moins un projet de méthanisation en cours pour avoir un « audit initial » complet .

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 (cf § 1.5 - Types de labels en fonction du nombre de références auditables)

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 Qualimétha®, 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 Qualimétha®**
- Plusieurs projets parmi ceux figurant dans la liste fournie lors de la recevabilité sont regardés **sur certains critères de la grille Qualimétha®** (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.
-

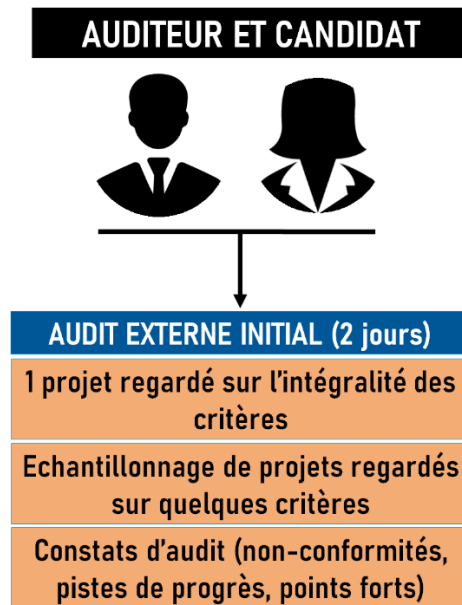


Figure 7 : Déroulé d'un audit de labellisation initiale

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.

### 3.7.3 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 Qualiméth@® **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
<b>Point fort (PF)</b>	Critère conforme aux exigences du référentiel sur lequel l'organisme se distingue par une bonne pratique.	Méthode ou technique jugée particulièrement performante.
<b>Piste de progrès (PP)</b>	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.
<b>Non-conformité mineure</b>	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).	Toute non-conformité mineure doit faire l'objet d'une action corrective <b>validée par l'auditeur.</b>  Une labellisation peut sur recommandation de l'auditeur être délivrée, maintenue ou renouvelée en présence de Non-conformités mineures non levées.

<p style="text-align: center;"><b>Non- conformité majeure</b></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 est également identifiée sur une NC mineure de l'audit antérieur pour la quelle le candidat n'a pas entrepris l'action corrective prévue.</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**

Pour faciliter l'identification d'actions correctives par le candidat les NC suivantes seront distinguées par l'auditeur :

- NC MAJ Syst : pas encore de procédure / outil pour mettre en pratique l'exigence
- NC min Syst : la procédure / outil identifiée ne respecte pas la totalité du critère (ou document système non validé / signé)
- NC application projet : pas encore d'application projet pour vérifier l'application des procédures / outils (ou document projet non validé / signé)

PP Validation et NC Maj outil de gestion documentaire : le référentiel Qualiméthà 2 exige une grande rigueur dans la validation des documents système et projet. Ainsi lorsque un nombre important de documents apparait comme non validé, ou pour des outils de calcul non protégés, afin d'éviter un trop grand nombre de non conformités , il sera procédé de la façon suivante :

- Identification d'une 1 NC majeure (critère L5 Système Qualité / Outil de gestion documentaire du candidat) pour insuffisance de la maîtrise documentaire,
- Pour chaque outil ou document non protégé ou validé, une PP « Validation » ,

Tout outil requis par le référentiel et non existant ou non utilisé fera l'objet d'une non-conformité. Dans le cas où un critère est jugé non applicable malgré qu'il s'applique à l'activité audité, cette exclusion sera dument justifiée par l'auditeur.

L'audit ne sera considéré comme complet que lorsque la totalité des critères applicables fera l'objet d'un constat précis, incluent la référence des documents, projets permettant de conclure à la conformité ou à la non-conformité.

### 3.7.4 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 provisoire d'audit

À la suite de l'audit, l'auditeur transmet sous deux semaines à l'organisme candidat un rapport provisoire d'audit comprenant la grille d'audit complétée, ses conclusions, pour chaque critère pour lequel le candidat ne satisfait pas aux exigences du référentiel Qualiméthà®, le candidat rédigera un constat explicite ainsi qu'une demande d'action corrective dans la grille, la liste de ces constats sera reprise dans la synthèse d'audit

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..

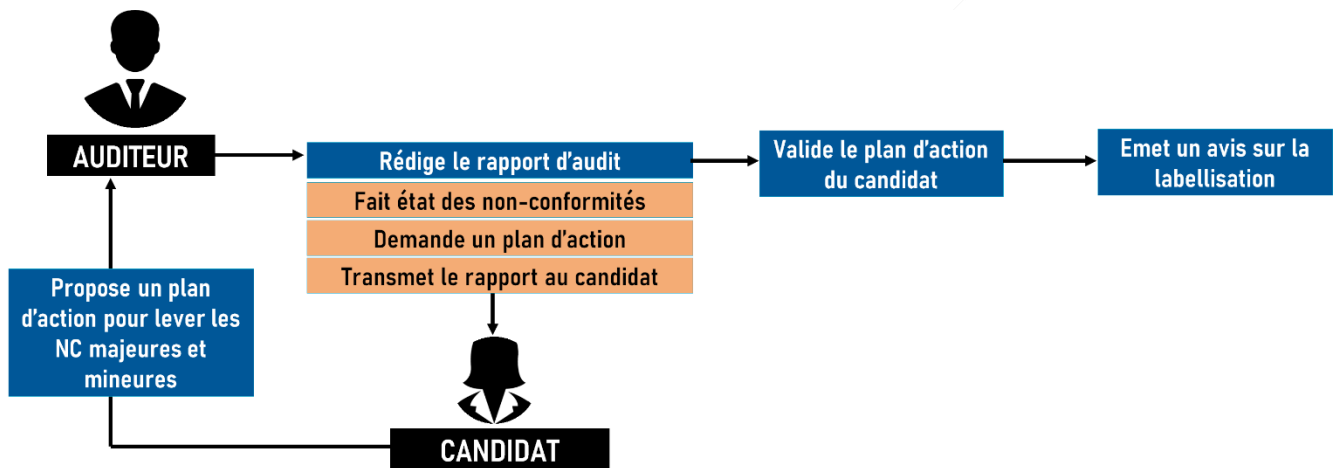


Figure 8 : Rédaction du rapport d'audit

### 4.2 Composition du rapport d'audit

Le rapport d'audit est à envoyer à l'adresse [qualimetha@atee.fr](mailto:qualimetha@atee.fr). Il 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'émergence. La grille des critères complétée avec la documentation des actions correctives menées par le candidat et leur validation et/ou clôture par l'auditeur sera jointe au rapport d'audit au format Excel, afin de faciliter son traitement.

Le bilan d'audit, provisoire puis définitif, sera structuré comme suit :

- Un rappel des objectifs, du champ, et de l'identification des participants de l'audit ;
- Une brève description des activités et du contexte de l'organisme et son évolution depuis le dernier audit ;

- Une analyse des litiges ainsi que le mode de suivi par l'organisation ;
- Le nombre et la liste des références auditées ;
- Une synthèse graphique de la conformité initiale et finale de l'organisme
- Une synthèse textuelle de l'analyse des critères : il s'agit de déterminer , les points forts, les pistes de progrès , le niveau d'atteinte des exigences minimales,,
- Un tableau récapitulant les constats initiaux d'audit et leur analyse,
- Un tableau récapitulant les le suivi des actions correctives,
- Si le dossier mentionne des NC majeures, l'auditeur précisera la nature des NC majeures et les modalités de levée des NC majeures par l'entreprise
- Si le dossier mentionne des NC mineures, l'auditeur confirmera la validation des actions correctives prévues par l'entreprise
- 
- Une décision sur la suite à donner qui dépend de la nature de l'audit (initial/surveillance/renouvellement/suivi) :

Nature de l'audit	Suite à donner	Conséquences
<b>Audit de labellisation initiale</b>	Transmission des pièces justificatives de la correction de l'écart par le candidat dans un délai de 8 semaines maximum.  Les non-conformités relevées devront être traités par suivi documentaire, audit complémentaire ou audit complet en fonction du volume de non-conformités relevé.	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.
<b>Audit de surveillance</b>  (1 an et demi après obtention de labellisation)	Audit complémentaire de suivi des non-conformités  Transmission des pièces justificatives de la correction de	Maintien de la labellisation ou retrait

	l'écart par le candidat dans un délai de 8 semaines maximum	
<b>Renouvellement de la labellisation</b> (3 ans après la labellisation)	Audit complet et suivi des non-conformités  Transmission des pièces justificatives de la correction de l'écart par le candidat dans un délai de 8 semaines maximum	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.

**Tableau 7 - Suites à donner à l'audit**

Par ailleurs, il est demandé qu'apparaisse dans le rapport d'audit le détail du processus de traitement des litiges et contentieux des candidats, sous forme de tableau récapitulatif reprenant les informations suivantes :



- Identifiant de l'affaire (codification ou client/site/date contrat)
- Année de survenue du sinistre/litige/contentieux ;
- Nature du sinistre/litige/contentieux ;
- Type de dossier (jugement, expertise judiciaire, traitement à l'amiable, courrier d'insatisfaction, etc.) ;
- Statut à date de l'audit ;
- Recours aux assureurs dans le litige (oui/non et informations sur l'assureur) ;
- Actions engagées au départ pour traiter le sinistre/litige/contentieux ;
- Etat d'avancement des actions au moment de l'audit
- Les actions correctives prévues le cas échéant.

Ce tableau est disponible sur le [site internet du Club Biogaz](#). Il est complété au moment de la candidature et mis à jour au moment de l'audit.

**Tableau 8 – Récapitulatif des sinistres, contentieux et litiges (exemple)**

### 4.3 Traitement des non-conformités

L'auditeur rédige les constats de non-conformité et demandes d'actions correctives dans la grille d'audit, qu'il transmet au candidat pour. Cette grille permet un échange en trois parties :

- 1) Description de l'écart par l'auditeur (Exigence concernée, constat factuel, description de l'écart, risques ...).
-  2) Demande d'action corrective (par exemple fournir procédure ....., compte rendu..)
- 3) Proposition d'actions du candidat (Analyse des causes de dysfonctionnement, correction)
- 4) Evaluation par l'auditeur de la réponse fournie par l'organisme candidat donnant lieu à une décision sur la suite à donner.
  - a. A minima pour les NC mineures l'auditeur doit valider la pertinence de l'action corrective prévue, ou demander sa modification,
  -  b. Pour les NC majeures la non-conformité doit être clôturée après contrôle par l'auditeur des justificatifs de l'action (documents etc..), les références des éléments vérifiées seront consignées dans le constat de clôture.



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 Qualimétha® 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 Qualimétha®

### 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).
- Régions de France (Association des Régions administratives de France)

### 5.2 Contenu du rapport final d'audit

Les documents relatifs aux entreprises, dont le rapport d'audit, sont confidentiels et sont transmis uniquement au Comité de labellisation. Le rapport d'audit doit préciser :

- le bilan d'audit avec état des actions correctives (cf § 4.2 Composition du rapport d'audit)
- La liste de toutes les références de l'entreprise afin d'apprécier l'historique de ses projets ;
- Le tableau récapitulatif des réclamations, sinistres, litiges et contentieux et leur processus de traitement par l'entreprise (voir paragraphe 4.2 Composition du rapport d'audit), disponible sur le site internet du Club Biogaz, ainsi que l'avis de l'auditeur sur la façon dont l'entreprise prend en compte les différentes réclamations du client ;

- a) Identifiant interne du Contrat d'affaire
- b) Région d'implantation du projet
- c) Date de survenue
- d) Nature de la (du) réclamation, litige, contentieux
- e) Date d'information par le client (courrier client)
- f) Date de traitement
- g) Réception de l'insatisfaction (courrier insatisfaction client, mise en demeure, assignation judiciaire, etc.) Actions engagées
- h) Etat d'avancement
- i) Expertise requise ? (type à définir)
- j) Les assurances ont été saisies (O/N) ?
- k) Date de saisine des assurances
- l) Statut de la (du) réclamation, litige, contentieux à date de l'audit (mise en demeure, assignation etc.)
- m) Commentaires Dossier clôturé (O/N) ?
- n) Date de dernière mise à jour.

### 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 toutes les 6 semaines afin de statuer sur les labellisations.

Les réunions du Comité de Labellisation sont indiquées sur le [site internet du Club Biogaz](#). **Toute synthèse reçue moins de 2 semaines avant la prochaine Commission sera traitée lors de la Commission suivante.**

Un maximum de 6 nouveaux dossiers sont traités lors de chaque commission. Les dossiers sont traités par ordre d'arrivée au Secrétariat du label.

Lors de ces commissions, le Comité de Labellisation récapitule les avis de chaque membre et s'accorde sur une synthèse à transmettre au 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 Qualiméthà® 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 ou piste de progrès (PP) est très sensible et relève d'une NC majeure.** Il demande au candidat la levée de cette NC majeure dans les plus brefs délais.
- **Le Comité de Labellisation estime collégialement que le nombre de sinistres/contentieux et litiges impliquant le candidat est trop important au regard du nombre de projets portés par ce dernier.** Le Comité de Labellisation prend en compte dans sa décision finale les différents sinistres, contentieux et litiges cités dans le rapport d'audit. Il importe que l'auditeur, dans son rapport, aide à tempérer l'importance du problème en précisant s'il s'agit d'un litige ou d'une insatisfaction client, ainsi que ses modalités de traitement (traitement à l'amiable ou judiciaire). Ainsi, le Comité de Labellisation pourra estimer si le fonctionnement de l'installation et ses performances sont altérées. Le Comité de Labellisation rappelle qu'une entreprise labellisée doit faire un effort supérieur à celui du client pour le régler, en accord avec son engagement dans la démarche Qualiméthà®.

Dans tous ces 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.

Le Comité de labellisation s'engage à traiter les informations des candidats dans une stricte confidentialité et impartialité de jugement.

## 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 « Qualiméthà® » 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 dispose d'un Label Qualiméthà ou START QUALIMETHA 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 Qualiméthà® (à paraître).

Pour les Candidats disposant de l'Avis favorable de la commission ils ne sont pas considérés comme labellisés, mais ils disposeront d'une attestation et figureront dans la liste du site.

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<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> 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 :

- ☑ 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/ Qualimétha®** 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 d'audit de la même forme que le rapport initial (5.2 Contenu du rapport final d'audit) faisant état de l'évolution du contexte, de 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 **recommande** 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 Qualimétha®.
- ☑ L'organisme d'audit transmet le rapport d'audit à l'ATEE Club Biogaz
- ☑ 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. L'ATEE Club Biogaz se chargera de communiquer la décision du Comité de Labellisation à l'entreprise **et éditera un certificat de maintien du label**

## 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 9 - 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 Les audits de suivi

Les audits de surveillance concernent les candidats :

- qui n'ont aucune référence suite avis favorable de la commission,
- qui ont 1 ou 2 références auditables suite à un label START QUALIMETHA.

Les audits de suivi sont réalisés tous les 9 mois, jusqu'à temps que le candidat atteigne le nombre de références requis pour passer à un audit initial du niveau supérieur, dans la limite de 3 audits de suivi, après lesquels un nouvel audit initial devra être réalisé.

Les organismes d'audit gèrent les alertes pour les échéances des audits de surveillance : notification du candidat 7 mois après émission du certificat ou attestation pour planification d'un audit de surveillance entre le 8<sup>ème</sup> et le 10<sup>ème</sup> mois après émission du certificat ou de l'attestation. Lors de cette notification les organismes d'audit contrôlent le nombre de références auditables et le cas échéant planifient un audit initial START QUALIMETHA ou QUALIMETHA.

En cas d'absence d'audit de surveillance après 10 mois, l'organisme d'audit informe l'ATEE qui déclenche le retrait du certificat ou de l'attestation.



### DEROULE D'UN AUDIT DE SUIVI :

- 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/ Qualiméth@ de suivi.
- L'audit de suivi est réalisé sur la même grille que celle utilisée lors de l'audit initial.

- ☑ L'audit de suivi donne lieu à l'édition d'un rapport d'audit de la même forme que le rapport initial (5.2 Contenu du rapport final d'audit) faisant état de l'évolution du contexte, de la levée des non-conformités mineures et la surveillance du plan d'amélioration continue.

### SUITE D'UN AUDIT DE SUIVI :

- ☑ A l'issue de l'audit de suivi, l'auditeur recommande :
  - le MAINTIEN ou le RETRAIT DE LA LABELLISATION ou de l'AVIS FAVORABLE PROVISOIRE. Le retrait de la labellisation ou de l'avis favorable provisoire peut avoir lieu en cas de non-respect du plan d'action annoncé par l'entreprise suite à l'audit initial ou du référentiel Qualimétha®.
- ☑ L'organisme d'audit transmet le rapport d'audit à l'ATEE Club Biogaz
- ☑ le dossier est instruit en Commission de labellisation (voir paragraphe 5.3) qui statue sur le maintien ou non de la labellisation ou l'avis favorable de l'entreprise.
- ☑ L'ATEE Club Biogaz se chargera de communiquer la décision du Comité de Labellisation à l'entreprise et éditera un certificat de maintien du label ou de l'avis favorable.

## 5.9 Les audits complémentaires

Un audit de complémentaire peut être réalisé sur proposition de l'auditeur ou demande de la commission de labellisation à la suite d'un audit dont le rapport révèle des insuffisances (audit partiel, grand nombre de non conformités, indisponibilité des acteurs..) . La demande précisera les modalités et le dimensionnement de l'audit.

Les organismes d'audit gèrent la réalisation de l'audit 3 à 6 mois après l'audit initial. En cas d'absence d'audit complémentaire après 6 mois, l'organisme d'audit informe l'ATEE. Un audit initial devra être à nouveau programmé.

### DEROULE D'UN AUDIT COMPLEMENTAIRE :

- ☑ 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/ Qualimétha® de surveillance.
- ☑ L'audit complémentaire est réalisé sur la même grille que celle utilisée lors de l'audit précédent.
- ☑ L'audit complémentaire donne lieu à l'édition d'un rapport d'audit de la même forme que le rapport précédent (5.2 Contenu du rapport final d'audit) qui peut être repris et complété moyennant l'indexation du document.

## SUITE D'UN AUDIT COMPLÉMENTAIRE :

- ☑ Le rapport d'audit complémentaire remplace le rapport d'audit précédent (initial, surveillance, suivi) et suit le processus prévu pour cet audit.

### 5.10 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](mailto: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 Qualiméthà® de l'ATEE Club Biogaz, soit :

- Par courrier postal à l'attention du secrétariat du label Qualiméthà® : Club Biogaz ATEE, 1 Place Du Sud, Tour Eve, 92800 Puteaux.
- Un e-mail à l'adresse suivante : [qualimetha@atee.fr](mailto: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.