



# Méthodologie d'audit LRQA

## Certification RNQ-QUALIOPI

NOTE D'INFORMATION CLIENTS

### Processus de certification RNQ

Etapes	Objectifs	Avantages
<b>Demande client ↓</b>		
Identification et validation des exigences clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître votre organisation (CA activités, catégorie d'actions de formation, localisation, sites, effectifs, certification/labellisation antérieure, etc.)</li> <li>Connaître le référentiel visé</li> <li>Déterminer les compétences requises pour auditer vos activités</li> <li>Déterminer la recevabilité de la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper votre besoin dans le cadre de la certification</li> <li>Être en conformité avec la réglementation RNQ (décrets et Arrêtés)</li> </ul>
Proposition contractuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser les modalités de notre intervention (durée, coût, logistique, etc.) en tenant compte des spécificités de votre organisation</li> <li>Préciser les critères d'audit (Décrets, Arrêtés, Guide de lecture selon la dernière version en vigueur)</li> <li>Soumettre une proposition contractuelle</li> </ul>	
<b>Accord client ↓</b>		
Evaluation préliminaire (optionnelle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer, à votre convenance, certains points de votre système de management et/ou dispositif RNQ avant l'audit de certification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesure l'état de maturité de votre dispositif RNQ</li> <li>Préparation à l'audit de certification</li> </ul>
Audit initial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer la définition du dispositif RNQ de votre organisation (identification du contexte de votre organisation, des objectifs généraux et de leur déploiement au niveau des processus, activités et fonctions, etc.)</li> <li>Evaluer la documentation par rapport au Référentiel National Qualité</li> <li>Visiter vos infrastructures si nécessaire afin de confirmer avec vous le plan approprié pour l'audit initial d'application</li> <li>Evaluer la mise en œuvre effective et exhaustive du dispositif RNQ (conformément aux exigences du référentiel (parties intéressées, clients bénéficiaires, aspects réglementaires)</li> <li>Recommander (ou pas) à la certification, dès la réunion de clôture de l'audit</li> <li>En cas d'évaluation non-favorable, définir en commun la date de la visite de suivi permettant de vérifier l'efficacité des actions correctives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démontrer la maturité du dispositif existant sur l'ensemble des indicateurs applicables</li> <li>Confidentialité : vos documents ne quittent pas votre établissement ou vos bases de données</li> <li>Communication : vous pouvez discuter en face à face avec un auditeur LRQA</li> <li>Conformité du plan d'audit initial Phase 2 aux durées réglementaires et répartition par type d'actions et par site</li> <li>Efficacité : identification des dysfonctionnements dans la mise en œuvre du dispositif RNQ</li> <li>Communication : information immédiate, avant le départ de l'auditeur, sur la recommandation de votre organisation à la certification RNQ</li> </ul>
Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler techniquement le dossier afin de statuer sur la recevabilité de la recommandation</li> <li>Délivrer un certificat précisant le périmètre de votre certification : catégorisation des actions de formation, référentiel, validité, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication : certificat reconnu bénéficiant de la réputation internationale du Groupe LRQA</li> </ul>
<b>Remise du certificat ↓</b>		
Visite de surveillance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer périodiquement (une visite entre le 14ème et 21ème mois) la conformité de votre dispositif RNQ à travers les évolutions apportées ou subies en se focalisant sur les sujets d'actualité et sur les principaux risques de votre organisation</li> <li>Suivre l'amélioration continue de votre dispositif RNQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité à la fréquence réglementaire</li> <li>Sécurité : diagnostic régulier de votre dispositif et maîtrise des dérives au plus tôt</li> <li>Communication : encourager l'amélioration de façon continue</li> <li>Efficacité : focus sur vos risques et vos actualités</li> </ul>
<b>Réévaluation ↓</b>		
Audit de renouvellement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réévaluer l'intégralité des indicateurs du dispositif RNQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité au durée réglementaire RNQ</li> <li>Communication : certificat sous accréditation bénéficiant de la réputation internationale de LRQA</li> </ul>

## Critères d'évaluation

Le Référentiel et le périmètre applicable (catégorisation des actions de formations) à l'ensemble des visites sont ceux figurant sur votre contrat de prestation. Toutefois, l'adéquation du champ d'application sera confirmée à l'issue de l'audit initial en fonction des résultats de l'audit.

Nota : le champ d'application n'est pas figé. Ainsi, vous pouvez en demander le changement pendant votre cycle de certification (cf. changement d'approbation).

## Documentation du Dispositif RNQ

La documentation de votre dispositif RNQ peut se présenter sur tout type de média. Elle doit cependant comprendre :

- Une Politique / Engagement de la direction (si combiné avec un référentiel existant)
- Une description documentée de l'activité de votre organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions (Actions de Formation, Bilan de Compétences, Valorisation des Acquis de l'Expérience, Actions de formation par Apprentissage) mises en oeuvre et indiquant si votre organisme réalise des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que si vous confiez la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou si vous intervenez pour le compte d'un autre organisme de formation
- Les informations documentées exigées par le référentiel de référence
- Les informations documentées conservées pour attester de la mise en oeuvre du dispositif.

Il n'est pas nécessaire d'envoyer cette documentation à LRQA (sauf demande particulière).

## Organisation des visites et logistique

La préparation s'effectue à distance dès lors que l'équipe d'audit est missionnée et dispose de son ordre de mission.

Vous êtes contactés par téléphone par le Responsable d'audit dans la

quinzaine précédant la visite pour valider les aspects logistique (plan et contraintes d'accès, hébergement, etc.) et de planification (horaires, disponibilités, confirmation du plan d'audit, des personnes auditées et des objectifs spécifiques, etc.). Dans le cas des audits à distance, l'auditeur prévoira un test de connexion en amont de la visite.

Dans le cadre de cette étape de préparation à distance, votre Responsable d'Audit déterminera avec vous les changements survenus dans votre organisation afin d'adapter au mieux le plan d'audit.

Pour l'audit initial, dans le cadre de cet appel, il vous sera transmis la Checklist de pré-revue RNQ à renseigner, pour identifier la documentation de votre dispositif RNQ.

En cas d'empêchement majeur, vous pouvez solliciter une re planification en adressant au plus tôt votre demande à la chargée de clientèle.

**Attention, cette demande devra lui parvenir au plus tard 6 semaines avant le premier jour d'audit prévu afin d'éviter tous frais d'annulation.**

## Audit préliminaire & Gap Analysis : Audit de préparation à la certification

Ce type d'audit ne fait pas partie du processus de certification. Il a pour but d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation de votre organisation au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution. Les Audits Préliminaires & Gap Analysis sont réservés aux clients non encore certifiés (en demande de certification initiale pour un référentiel donné, ou pour une activité donnée) et aux clients en transition vers une nouvelle version d'un référentiel pour lequel le client est déjà certifié.

Afin de ne pas être assimilé à des activités de conseil, ces audits :

- sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification,
- ont une durée nettement inférieure à la durée prévue pour un audit initial de certification.

Du fait de cette durée limitée et d'un échantillonnage réduit, les audits préliminaires & Gap Analysis ne constituent en aucun cas une évaluation

exhaustive.

## Audit Initial : Audit de la définition du dispositif RNQ

Le début de l'audit initial sera consacré à la revue de la définition de votre dispositif. Elle a pour but :

- De valider la définition du dispositif RNQ (identification du contexte, de la politique et des objectifs généraux de la Direction et analyse de leur déploiement au niveau des processus, activités et fonctions, etc.)
- D'identifier les exigences réglementaires et/ou exigences des parties intéressées,
- De confirmer le domaine d'application de l'audit (catégorisations des actions de formation et indicateurs applicables)
- D'examiner les informations documentées à travers la Checklist de pré-revue RNQ
- De visiter votre site et de prendre connaissance de vos infrastructures et process
- De confirmer le plan d'audit pour la suite de l'audit

**La présence de la Direction Générale est donc requise au cours de cette partie de l'audit initial.**

Cette première partie de l'audit initial se déroulera selon le plan d'audit type suivant :

- Réunion d'ouverture (environ 30 minutes)
- Présentation de l'organisme audité et visite des infrastructures
- Audit du Management par interview de la Direction Générale (contexte de l'organisme, écoute client, veille réglementaire et légale, politique et objectifs généraux, démarche d'amélioration continue, etc.)
- Analyse du programme de surveillance interne et des preuves associées
- Examen des informations documentées applicables et disponibles
- Identification des non-conformités potentielles liés au dispositif
- Adaptation du plan d'audit initial

Dans le cas particulier d'une certification multisite, l'auditeur s'assurera, également :

- De l'existence d'un système qualité unique contrôlé et administré de manière centralisée. Cette fonction centrale doit faire partie de l'entité (ne peut pas être sous-traitée), elle doit

veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à initier des changements organisationnels.

- Au travers des enregistrements de la surveillance interne, que le système qualité est effectivement appliqué dans l'ensemble des sites concernés par la certification.

L'auditeur vérifie ensuite, la mise en oeuvre effective, exhaustive et efficace de votre dispositif, sa conformité par rapport aux exigences du référentiel, aux exigences de vos parties intéressées. Cette visite se conclut par la recommandation ou le report de la recommandation à la certification.

L'audit est conduit selon le plan d'audit établi préalablement à l'audit, mais peut faire l'objet d'aménagements si nécessaire.

#### **RAPPORT :**

À l'issue de la visite un rapport complet est remis au client. Il comprend systématiquement :

- Un compte-rendu synthétique à destination de la Direction rappelant les objectifs de la visite, restituant les conclusions de l'audit et statuant sur la conformité du dispositif au Référentiel National Qualité
- Les constats d'audit (Non-Conformités), le cas échéant
- Une checklist de conformité RNQ attestant la prise en compte des indicateurs applicables
- Un programme du cycle de certification en cours
- Et de manière optionnelle, tout autre document jugé utile et pertinent par l'auditeur (plan d'audit, check-lists d'audit, etc.)

#### **CONSTATS D'AUDIT :**

Tout écart par rapport aux exigences des indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures.

Les écarts relatifs aux autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures, en fonction de la fréquence et de la criticité des aléas détectés

**La certification peut être refusée, suspendue ou retirée, au regard de la**

#### **gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités**

détectées, si les actions correctives efficaces ne sont pas mises en oeuvre dans les conditions suivantes :

- **Pour une non-conformité mineure,** le plan d'actions correctives doit être adressé à LRQA France sous trois mois et les actions doivent être mises en oeuvre dans un délai de six mois, à compter de la notification de la non-conformité. La vérification de la mise en oeuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

#### **L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.**

- **Pour une non-conformité majeure,** la mise en oeuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois à compter de la notification de la non-conformité. LRQA procèdera, dans le cadre d'un audit complémentaire sur site ou à distance, à la vérification de la mise en oeuvre efficace de ces actions correctives sous quatre mois, à compter de la notification de la non-conformité.
  - Dans le cadre d'un audit initial, le défaut de mise en oeuvre des actions correctives, entraînera le refus de la certification.
  - Dans le cadre d'un audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou d'un audit de renouvellement, le défaut de mise en oeuvre des actions correctives, entraînera la suspension de la certification.

#### **Recommandation**

En l'absence de non-conformité majeure à l'issue de la visite (ou de la visite complémentaire), une recommandation est prononcée par le Responsable d'audit et rédigée dans le rapport d'audit. Le champ d'application validé à cette occasion, figurera sur le certificat délivré par LRQA, une attention particulière doit donc être apportée à sa rédaction en commun entre le Responsable d'Audit et le client.

#### **Certification**

Après recommandation, le dossier fait l'objet d'une revue technique par

un responsable d'audit (indépendant de l'équipe ayant prononcé la recommandation) qui en l'absence d'aléas prononce la décision de certification. Dans le cas contraire, des informations complémentaires peuvent être demandées à l'équipe d'audit et/ou au représentant de votre organisation.

La décision de certification prise, le certificat est alors édité et publié sur notre portail client et sur le portail du Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion.

LRQA France s'est doté d'un Comité, constitué de représentants du secteur de la certification, ayant un rôle de surveillance de notre éthique et de notre impartialité. Ce Comité peut être invoqué en cas d'appel (cf. Notice information client - Traitement des réclamations, contestations et appels disponible, sur notre site internet [www.lrq.com/fr](http://www.lrq.com/fr)).

#### **Visite de Surveillance**

Après certification, une visite de surveillance est réalisée au milieu du cycle (entre le 14ème et le 22ème mois après certification ou renouvellement).

Cette visite est réalisée à distance (visioconférence), sauf dans les cas suivants :

- En cas d'enregistrement de réclamations auprès de LRQA France
- Si des risques particuliers ont été identifiés à l'issue de l'audit précédent
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites en fonction des réclamations le cas échéant, ou de risques particuliers issues des résultats de l'audit précédent
- à la demande de l'audit

L'auditeur vérifie, à cette occasion, par échantillonnage des indicateurs et activités, le fonctionnement continu et l'amélioration de votre dispositif.

Le plan d'audit des visites de surveillance est défini, en accord avec vous, par le Responsable d'audit, en fonction des résultats des audits antérieurs et des principaux risques inhérents à vos activités. Si nécessaire, des aménagements à ce plan peuvent être apportés sous réserve de validation par l'auditeur, au plus tard lors de la réunion d'ouverture de la visite.

À l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

## Visite de changement d'approbation

Le périmètre de votre certification n'est pas figé. Ainsi, à tout moment pendant votre cycle de certification, vous pouvez demander des modifications concernant le champ d'application (intégration d'autres catégories d'actions de formation, d'autres sites).

Dans ce cas, une demande doit être formulée à l'auditeur lors d'une visite ou adressée directement au service commercial de LRQA. Pour des raisons pratiques d'organisation et de coût, la prise en compte de ces évolutions du périmètre de certification est généralement combinée à la prochaine visite de votre cycle. Cependant, si les circonstances l'exigent, une visite de changement d'approbation peut être effectuée à tout moment, au cours d'une visite additionnelle.

Lors de la visite de changement d'approbation, l'auditeur examine la prise en compte et les répercussions des évolutions du périmètre de certification sur votre dispositif et évalue la conformité des nouveaux sites/activités par rapport aux exigences du référentiel, aux exigences de vos parties intéressées, dont celles des clients et aux exigences réglementaires.

Cette visite se conclut par la recommandation ou la non-recommandation à l'extension du périmètre de certification (cf. recommandation).

A l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

En cas de changement mineur (ex : changement de nom, changement de statut social, changement d'adresse, etc.), votre certificat pourra être mis à jour sans visite de changement d'approbation.

Contactez notre Service Client pour définir si le changement est mineur ou majeur. Des frais d'édition de certificat seront à minima appliqués.

La visite de changement d'approbation peut être également déclenché en cas de changement significatif du référentiel applicable.

## Audit de Renouvellement

Tous les trois ans, et avant expiration du certificat en cours (une anticipation de 3 mois est imposée, pour éviter toute rupture de votre certification), un

audit complet est réalisé.

L'auditeur évalue, à cette occasion, l'efficacité et l'amélioration continue de votre dispositif et réévalue sa conformité par rapport aux exigences du référentiel, aux exigences de vos parties intéressées dont celles des clients et aux exigences réglementaires.

Cette visite se conclut par la recommandation ou la non-recommandation à la reconduction de la certification.

L'audit est effectué tel que défini dans le plan d'audit établi lors de la visite de surveillance du cycle de certification antérieur, moyennant quelques aménagements le cas échéant. La réunion d'ouverture de l'audit de renouvellement prend en compte ces besoins d'aménagements et/ou de modifications du plan d'audit. En tout état de cause, l'acceptation des modifications demandées par le client est du ressort du Responsable d'Audit.

A l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

## Suspension, retrait et rétablissement de la certification

Une suspension ou un retrait de la certification peut être initié à votre demande, ou par LRQA en cas de défaut du maintien de votre dispositif, par exemple :

- dans le cas de non-conformités majeures non levées sous trois mois ou de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces
- Si LRQA ne peut pas réaliser, de votre fait, les visites contractuellement définies
- En cas de défaut de paiement, etc.

Une suspension ou un retrait de la certification peut aussi être initié par LRQA si votre situation ou votre comportement met en péril la réputation de la certification et/ou de LRQA :

- En cas de fraude délibérée (incluant les fausses déclarations ou la falsification de documents)
- En cas de défaut délibéré du respect des lois et réglementations
- En cas d'utilisation frauduleuse de la certification et des logos, etc.

**Toute suspension** est formellement signifiée par courrier recommandé. A

réception de ce courrier :

- Toute promotion de la certification vous est interdite
- Toute commande pour laquelle la certification est une condition contractuelle doit être refusée ou le client doit être informé de la suspension de certification

En cas de désaccord avec la suspension prononcée par LRQA, il est possible de faire appel de cette décision (cf. Notice information client - Traitement des réclamations, contestations et appels disponible, sur notre site internet [www.lrqa.com/fr](http://www.lrqa.com/fr)).

En l'absence de réponse à notre courrier de suspension sous 14 jours, ou en l'absence d'actions correctives acceptables, LRQA résilie le contrat et retire la certification.

Une certification suspendue ne peut être rétablie qu'après analyse de la situation par LRQA qui décidera des conditions de levée de suspension (en général lors d'une visite spéciale de levée de suspension).

Vous êtes alors informé de la levée de suspension par mail.

**Tout retrait** de la certification est confirmé par courrier recommandé, précisant la date de retrait. Les certificats, leurs copies ainsi que tous les documents comportant le logo LRQA ou faisant état de la certification doivent alors être immédiatement détruits ou corrigés et tout usage de la certification doit être stoppé (communication, promotion, commandes pour lesquelles la certification est une condition contractuelle, etc.).

Enfin, LRQA informe tous les ayants droit du retrait de la certification, par les moyens jugés opportuns et notamment mise à jour du registre des certifiés sur le portail du Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion.

Une certification retirée ne peut être rétablie qu'après un audit initial (après un délai de 3 mois minimum).

## Visites spéciales

Des visites additionnelles peuvent être déclenchées, éventuellement avec un très court préavis ou de manière inopinée :

- Pour vérifier l'efficacité des actions correctives engagées à la suite des non-conformités émises par les auditeurs LRQA,

- Pour instruire une plainte, ou,
- À la suite d'un changement majeur pouvant compromettre la capacité de votre dispositif à se conformer aux exigences du référentiel.

À l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

## Conservation des documents par l'organisme certifié

Vous êtes tenu de conserver les documents d'audit de LRQA pendant au moins un cycle de certification (3 ans). Il est également nécessaire de conserver les informations documentées attestant du fonctionnement de votre système qualité durant cette même période.

Ces informations documentées doivent comprendre, de manière non exhaustive :

- Les rapports d'audit LRQA remis à l'issue de chaque visite
- Vos programmes et rapports de surveillance interne
- Vos registres d'actions correctives (y compris les réclamations de vos clients et les plaintes de vos parties intéressées)
- Toute autre information documentée démontrant le fonctionnement de votre système.

## Présence de guides lors des audits

Pendant les audits, chaque auditeur doit être accompagné d'un guide nommé par le client et mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit (les guides ne devront en aucun cas influencer ou perturber le processus d'audit ou les résultats de l'audit). Le rôle d'un guide consiste notamment à :

- Établir et faciliter les contacts, les entretiens et les visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,
- S'assurer que les règles d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
- Être témoin de l'audit pour le compte du client, et
- Fournir des éclaircissements ou des informations sur demande de l'auditeur.

## Présence d'auditeur en formation lors des audits

La politique de LRQA est de transmettre nos méthodes d'audit par compagnonnage (coaching). Ainsi, nous faisons participer activement nos nouveaux auditeurs aux prestations d'audits.

**Avant l'audit :** Votre accord pour accepter la présence d'un auditeur en formation est demandé par le Responsable d'audit, avant l'audit.

**Pendant l'audit :** L'auditeur en formation est systématiquement accompagné par un auditeur senior, toutefois, les interviews ne sont réalisées que par un seul auditeur. Les conclusions de l'auditeur en formation sont systématiquement validées et approuvées par l'auditeur senior.

**Après l'audit :** Tous les frais liés à la présence de l'auditeur en formation (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration et les honoraires) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

## Présence d'observateur LRQA lors des audits

Afin de veiller au maintien des compétences et d'harmoniser les pratiques d'audit nous assurons des observations régulières de nos auditeurs en mission.

**Avant l'audit :** Votre accord pour accepter l'observation est demandé par l'observateur ou le Responsable d'audit, avant l'audit.

**Pendant l'audit :** Les interviews sont réalisées et les conclusions sont émises par le seul auditeur LRQA observé. L'observateur n'intervient pas dans le déroulement de l'audit, son rôle se limite à vérifier les modalités d'intervention de l'auditeur LRQA.

**Après l'audit :** Tous les frais liés à la présence de l'observateur (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration et les honoraires) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

## Présence d'évaluateur et d'observateur externe lors des audits

Dans le cadre de la surveillance exercée par les Autorités sur nos activités, il est possible que l'auditeur LRQA soit accompagné par un évaluateur/observateur.

**Avant l'audit :** Vous seriez, bien entendu, informé de cette présence par

le Responsable d'audit LRQA ou la Direction LRQA, avant l'audit, sans toutefois pouvoir la refuser ; il s'agit en effet d'une clause contractuelle.

**Pendant l'audit :** Les interviews sont réalisées et les conclusions sont émises par le seul auditeur LRQA. L'évaluateur/observateur n'intervient pas dans le déroulement de l'audit LRQA, son rôle se limite à vérifier les modalités d'intervention de l'auditeur LRQA.

**Après l'audit :** Tous les frais liés à la présence de l'évaluateur/observateur (y compris les frais de déplacement d'hébergement et de restauration) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

## Communication sur la certification et utilisation des marques de certifications LRQA – QUALIOPI

L'obtention de la certification RNQ ouvre le droit à une communication particulière et encadrée.

**Certificat :** Vous devez afficher votre certificat dans vos locaux et sur votre site internet. En l'absence de site internet, vous devez en communiquer une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur qui en fait la demande.

**Marque LRQA RNQ :** Vous pourrez communiquer en utilisant le logo LRQA RNQ accessible via votre accès au portail client.

**Marque QUALIOPI :** Vous pourrez communiquer en utilisant le logo QUALIOPI. La charte d'usage et graphique, ainsi que le règlement d'usage vous seront accessibles via votre accès au portail client.

**Marque COFRAC :** Vous pourrez mentionner que vous êtes certifié par LRQA, organisme accrédité. Toutefois, toute référence directe à l'accréditation COFRAC est interdite

## Contactez-nous

Rendez-vous sur [www.lrqa.com/fr](http://www.lrqa.com/fr)

Tour Silex 2  
9 rue des Cuirassiers  
69003 Lyon, France

CINLocal02 – Revision 3 – Sept, 2023

Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date; however, LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in or changes to information. For more information on LRQA, please visit [www.lrqa.com/entities](http://www.lrqa.com/entities). ©LRQA Group Limited 2021.

**YOUR FUTURE. OUR FOCUS.**

