

18 OCTOBRE 2024

# ATELIER Auditeurs

LABELS

SÉMINAIRE AUDITEURS

# Labels

**Guillaume LE FLOCH**

Responsable Développement  
Labels



## 1. Organisation service Labels

Interlocuteurs

## 2. Les labels

Les principes d'un label

Les labels au catalogue

Labels en développement

Nouveau Label –  
Bois Breton  
Durable

Labels mis à  
jour

## 3. Besoins en ressources auditeurs

Projet "Bonus  
Réparation"

Projet "PDA –  
Pharmacies"

## 4. Audits et bonnes pratiques

ODM et trame de  
rapport

Facturation

Livrables

## 5. Après l'audit

Profil

Maintien des compétences

Qualification



# Les principes d'un label

# Les principes d'un Label

Un label est **une marque de confiance** pour les professionnels et les organismes publics associée à un référentiel.

La label est souvent **symbolisé par un logo** représentant la marque du label.

L'objectif étant de créer une marque de confiance pour le client final sur la base de **propriétés et qualités objectives**.

Notre intervention permet de crédibiliser le label en question par l'intervention d'un tiers de confiance

: Apave Certification.

A la différence d'une certification, un label n'est pas soumis à une procédure réglementée d'accréditation.



SÉMINAIRE AUDITEURS



# Interlocuteurs Equipe Labels

# Vos interlocuteurs Production et Développement

## Directeur

Patrice Labrousse



- Validation des nouveaux projets
- Signature des contrats et des attestations
- Validation des qualifications

## Responsable Labels

Guillaume Le Floch



- Pilotage des projets de développement Référent technique
- Sensibilisation et qualification des auditeurs  
Relecture et validation des rapports
- Prise de décision de labellisation  
Supervision de la production

## Chargés d'Affaires

ABS - Sonia DAHMANI (Congés Mat.)

Rafael MARTINS (Alternant)



- Pilotage des projets de développement  
Référent technique
- Sensibilisation et qualification des auditeurs  
Relecture et validation des rapports
- Prise de décision de labellisation  
Supervision de la production

## Assistante Qualité

Catherina Simonet



- Planification des audits et transmission des ODM
- Réception des rapports et vérification de la complétude partie administrative (Copie Guillaume)
- Gestion de votre facturation (copie Guillaume)
- Suivi des KPI
- Maintien de vos qualifications
- Aide à la création du système documentaire



## Les différents labels

# Les labels du catalogue Apave Certification

- **Label HS2 :**

Démarche pour le bien-vieillir à domicile valorisant les acteurs de la silver économie

- **Label Bientraitance :**

Engagement d'une structure en termes de développement de la Bientraitance et Prévention de la maltraitance.

- **Label Ami des Aînés :**

Démarche pour valoriser les politiques seniors des collectivités territoriales

- **Label Signature Biodiversité :**

Valorisation des projets de construction à biodiversité positive

- **Label Engagement RGPD :**

Bonnes pratiques en gestion des données personnelles

- **Label RSE 26000 Apave Certification :**

Démontrer son engagement RSE auprès de ses parties prenantes

- **Label Habitat Étudiant :**

Engagement des propriétaires et des gestionnaires sur la qualité du bâtiment et des services proposés aux étudiants. Améliorer et faciliter leur quotidien.

- **Label Sobriété Énergétique :**

Démarche visant à diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment tertiaire

# Les labels du catalogue Apave Certification

- **Label Bois Breton Durable :**

Valoriser les acteurs de la filière bretonne pour leur gestion durable des forêts

- **Label attractivité :**

Permet de qualifier l'attractivité d'un territoire.

- **Label Sortie de Statut des déchets :**

S'adresse exclusivement aux Exploitants d'installations dont les broyats d'emballages en bois répondent aux exigences de Sortie du Statut de Déchet (SSD)

- **VHU (Véhicule Hors d'Usage) :**

Tout professionnel prenant en charge un VHU doit être agréé

- **Prévention des pertes de granulés plastiques :**

Relatif à la prévention des pertes de granulés de plastiques industriels dans l'environnement

- **Label Terrom :**

Ce label est soutenu par l'Ademe et vise à améliorer la qualité des composts à base d'ordure ménagère

- **Labelix :**

Labellisation de votre structure d'imagerie médicale

- **Label à l'arrêt**

Le label Mon Coiffeur S'Engage est à présent inactif, à la demande du porteur.

\* Toutes les informations complémentaires sur la présentation de ces prestations sont disponibles sur notre site internet

# Nouveau Label - Label Bois Breton Durable

## Cibles et objectifs

- Le label « Bois Breton Durable », met en valeur le bois d'œuvre local sous gestion durable, avec la volonté d'anticiper le réchauffement climatique, en éliminant un maximum de CO2 dans une logique de circuit court.
- Ce label apportera les garanties suivantes :
  - Les forêts produisant le bois sont situées dans un département breton (29, 22, 56, 35),
  - L'exploitation de la forêt est durable (respect des sols, de la biodiversité,...) et se fait dans une logique de circuit court avec la première transformation,
  - La gestion des forêts labellisées se fait de façon durable et dynamique, orientée production de bois d'œuvre en priorisant l'élimination du CO2.

## Propriétaire du label

- GIE Forestier du Centre Bretagne

## Organisme(s) de labellisation

- Apave Certification

## Cycle de labellisation : 6 ans

- Audit initial

## Déploiement / ressources

- Lancement : Septembre
- 2024 2 labellisés
- 1 auditeur / Recherche 1 à 2 profils supplémentaires idéalement situé en Bretagne

# Labels en cours de développement

---

**3 labels en cours de développement sur les activités suivantes :**

**1**

- **1 label pour l'habitat spécifique dédié aux personnes âgées (béguinage) : prévu pour début 2025**

**2**

- **1 label concernant la lutte anti-dopage dans les courses hippiques : prévu pour fin 2024**

**3**

- **1 label concernant un bonus réparations destiné aux artisans réparateurs (chaussures, textiles) : prévu pour fin 2024 – Ouvert aux candidatures auditeurs – Cf slides 10**

# Labels mis à jour

---

## **Label Daniel Moquet :**

Extension du champ d'application à l'activité « Clôtures ».

- Critères sensiblement identiques à l'activité « Allées »
- Conditions et durées d'audits équivalentes
- Pas de mutualisation des services entre les franchisés déjà labellisés et le nouveaux.

Chaque franchisé « Clôtures » devra candidater au label

## **Label Ami des Aînés :**

Extension du champ d'application aux « Villages »

- Nombre d'indicateurs réduit par deux
- Durée d'audit réduite
- 2 tests sont planifiés sur fin 2024.

SÉMINAIRE AUDITEURS



# Besoins en ressources auditeurs

« Projet Bonus réparation »

# Projet « Bonus Réparation » - Contexte

---

Un éco-organisme de la Filière Textile d'habillement, Linge de maison et chaussure va nous confier le contrôle des bénéficiaires de son bonus.

Cet organisme assure, pour le compte de plus de 5000 entreprises, la prise en charge de la prévention et de la gestion de la fin de vie de leurs produits, mis sur le marché grand public.

Au cœur de l'écosystème de la Filière Textile d'habillement, linge de maison et chaussure, cet organisme propose des outils, des services, des informations qui facilitent et accélèrent la transformation vers l'économie circulaire.

Le «fonds réparation» doté de plusieurs millions d'euros va permettre aux particuliers de faire réparer des vêtements, du linge de maison ou des chaussures à moindre coût, en bénéficiant du « Bonus réparation »

Le fonds est sollicité par le professionnel qui, sur justificatif, se fera payer par le fonds, une partie de la facture (à la place du particulier qui bénéficiera du bonus soit un % de la facture).

# Projet « Bonus Réparation » - Les contrôles Apave Certification

---

L'organisme responsable du fond a lancé le « Bonus Réparation » en labellisant les artisans candidats au dispositif afin qu'ils puissent être identifiés par les particuliers.

Les professionnels déposent un certain nombre de justificatifs qui après vérification, permettent d'être labellisé. Le professionnel applique le bonus sur les réparations éligibles réalisées, et envoie ensuite une demande pour être remboursé de la remise accordée au particulier.

Dans ce cadre, l'organisme responsable du fond et du label souhaite désormais procéder à environ 200 contrôles (en année 1) parmi les professionnels labellisés.

Il s'agira de contrôles à distance mais aussi de contrôles sur sites (2/3 – 1/3) partout en France. Des pièces administratives et comptables mais aussi du matériel devront être contrôlés.

# Projet «Bonus Reparation » - Les conditions d'audit

---

**Audit à distance** : 1 à 2h/dossier

**Audit sur site (en France)** : 1 jour : 0,5 d'audit + 0,5 de rapport (+forfait frais de déplacement de 50 à 175€HT).

Démarrage de la campagne d'audit fin 2024.

**Note** : Les ordres de mission seront déclenchés par tranche de 4 dossiers (soit 1 jour pour 500€HT/jour)

Pour candidater en tant qu'auditeur sur ce dispositif : merci d'adresser votre souhait à [guillaume.lefloch@apave.com](mailto:guillaume.lefloch@apave.com) en indiquant votre zone d'intervention possible et le label concerné en objet.

SÉMINAIRE AUDITEURS



# Besoins en ressources auditeurs

« PDA - Pharmacies »

# Projet «PDA - Pharmacies » - Appel à candidature

---

Nous sommes actuellement questionnés sur un dispositif de labellisation relatif à l'organisation et la préparation des PDA (Préparation des Doses à Administrer).

Ces démarches vise à valoriser le professionnalisme des pharmaciens.

Elle impose la réalisation d'audit sur site en pharmacie (en moyenne 1 jour d'audit et 0,5 jour de prépa rapport).

Afin d'envisager une future collaboration sur ce sujet, nous vous remercions de nous signaler votre intérêt pour ce dispositif de labellisation qui nécessite une connaissance préalable du secteur de la santé et des officines.

Un webinaire spécifique sera prévu avec le porteur du label pour la qualification des auditeurs qui seront retenus.

- Pour candidater en tant qu'auditeur sur ce dispositif : merci d'adresser votre souhait à [guillaume.lefloch@apave.com](mailto:guillaume.lefloch@apave.com) en indiquant votre zone d'intervention possible.



# Audits et bonnes pratiques

# ODM et Trame de rapport

---

A la réception de votre ODM :

- Prendre connaissance du périmètre et de la version du référentiel concerné
- Prendre connaissance du type d'audit et des durées (hors site, sur site)

En cas de date non planifiée :

- Prendre rendez-vous rapidement avec le client
- Informer le chargé d'affaires de la date retenue dès que vous en avez connaissance

Dans tous les cas :

- Rédaction et transmission du projet de plan d'audit, minimum 15 jours avant
- l'audit Utiliser la trame de rapport d'audit envoyée avec l'ODM (si présente).
- Dans le cas où une trame de rapport n'est pas disponible avec l'ODM nous veillons à vous la transmettre par email au plus tôt. Dans le cas où vous n'en recevez pas, demander la trame au chargé d'affaires.

# Livrables post audit

---

## Après l'audit

- Bien relire le rapport (page de garde, champs du périmètre complétés, fautes d'orthographe, fautes de frappes, mise en page).
  - Transmettre le rapport d'audit au Chargé d'affaires et au Responsable de labellisation (sous 15 jours)
  - Planification éventuelle d'une revue de rapport avec le Responsable de labellisation si nécessaire (doutes sur l'évaluation, résultat non favorable, consigne particulière du responsable de labellisation, ...)
  - Transmettre la facture d'audit au Chargé d'affaires et au Responsable de labellisation
- > En cas de frais remboursés au réels, bien transmettre les justificatifs
- Une copie du rapport final est adressée à l'auditeur après décision finale par Apave Certification

# Livrables post audit

---

Rappel du principe de règlement :

Nous payons à 30 jours de la date de facture .

Nous effectuons deux campagnes de paiement : le 15 et le 30 du mois .

Afin de faciliter le traitement de vos factures :

- Envoyer indépendamment du rapport vos facture dans un email ayant pour objet la facture concernée
- Vérifier que la désignation de la prestation correspond à la mission réalisée
- Envoyer la facture au chargé d'affaire + le Responsable de labellisation (en copie)



# L'auditeur label



# Qualification de L'Auditeur Label

---

## Les Compétences attendues (le plus souvent)

Classification des compétences attendues :

### **Maîtriser les techniques d'audit** (2 options envisageables)

- L'auditeur a suivi une formation spécifique et détient une qualification (type IRCA)  
Et/ou l'auditeur est déjà qualifié sur d'autres dispositifs de reconnaissance en tant que responsable d'audit (Qualiopi)

### **Maîtriser le secteur d'activité et le référentiel**

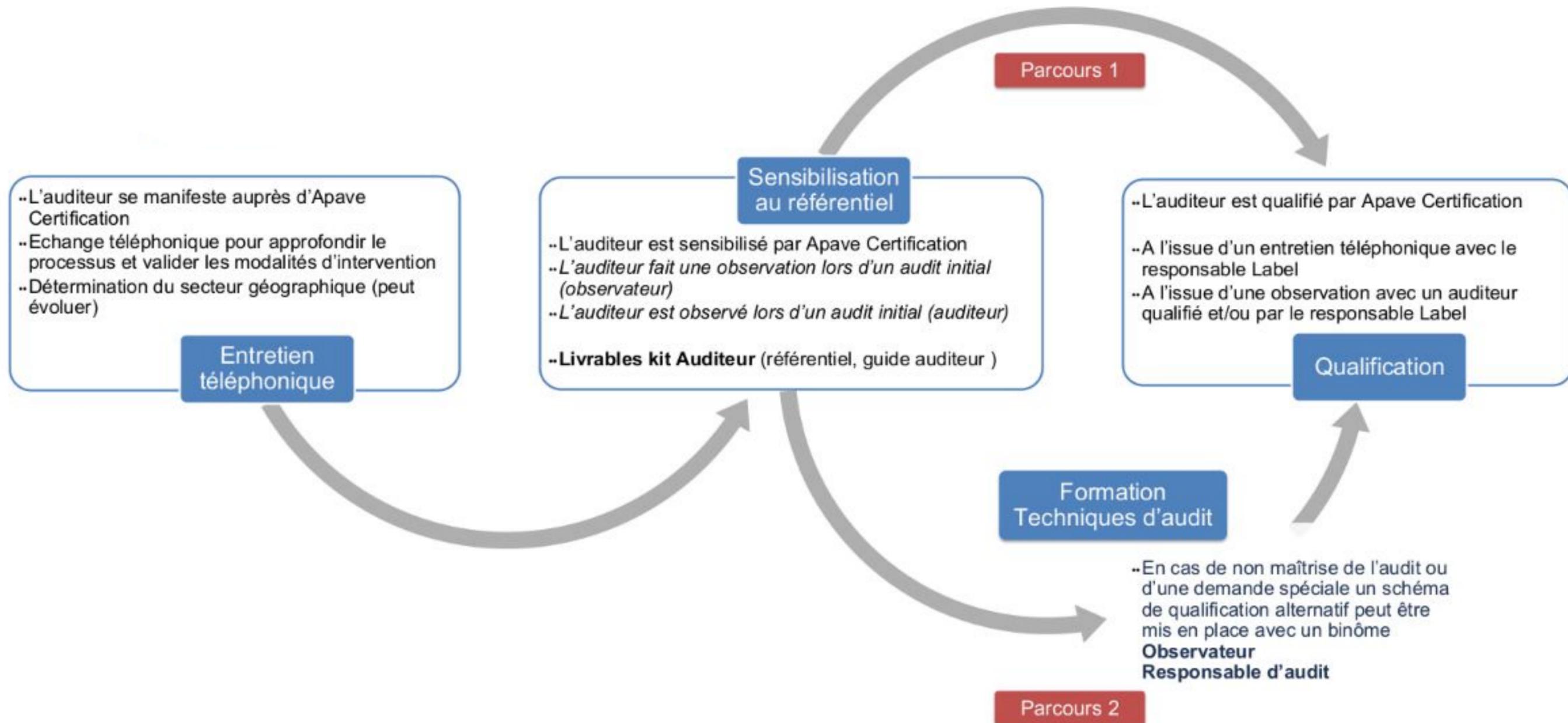
- En fonction du secteur d'activité ou du domaine valorisé (ex : habitat, personnes âgées, développement durable, Cyber sécurité, ...)  
Connaissance ou maîtrise d'un système Qualité type ISO 9001  
L'auditeur est sensibilisé/Formé à la philosophie du label et au cahier des charges associé par le Responsable de labellisation

### **Savoir-faire et savoir-être**

- Aptitude à la communication, empathie et ouverture d'esprit
- Capacité d'analyse, d'appréciation et de synthèse
- Rigueur et impartialité
- Autonomie, ponctualité et courtoisie

...

# Processus de qualification



# Le Maintien des compétences

---



SÉMINAIRE AUDITEURS

**MERCI**

Pour votre attention