



REGLEMENT DE CERTIFICATION

Auditor/Lead Auditor

« ISO/CEI 20000 »

N° DE PROCEDURE	LSTI – 10, AVENUE ANITA CONTI – 35400 SAINT-MALO SAS AU CAPITAL DE 37 000 € - SIREN 453 867 863 RCS DE SAINT-MALO © COPYRIGHT 2016 - WWW.LSTI-CERTIFICATION.FR + 33(0) 2 72 88 12 45	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031		V 5.1	18/09/16	1/16

Sommaire

1	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU DOCUMENT	4
1.1	DATE D'APPLICATION	4
1.2	PORTEE DE LA CERTIFICATION	4
2	PROCESSUS DE CERTIFICATION	5
2.1	CANDIDATURE A L'EXAMEN	5
2.2	EXAMEN ECRIT	5
2.3	DECISION DE DELIVRANCE D'UNE ATTESTATION DE REUSSITE A L'EXAMEN	6
2.4	CANDIDATURE A LA CERTIFICATION	7
2.5	DECISION D'OCTROI DE LA CERTIFICATION	8
2.6	DUREE ET VALIDITE DU CERTIFICAT	8
2.7	SURVEILLANCE	8
2.8	RECERTIFICATION	9
2.9	RENONCEMENT A LA CERTIFICATION	9
2.10	RETRAIT	9
2.11	SUSPENSION	10
2.12	EXTENSION ET REDUCTION	10
2.13	APPELS	10
2.14	RECLAMATIONS	11
2.15	PLAINTES	11
2.16	MODIFICATIONS DES DONNEES DU CANDIDAT	11
2.17	MODIFICATIONS DES EXIGENCES DE CERTIFICATION	11
2.18	PUBLICATION	11
2.19	PROPRIETE	11
3	LES COMITES DE CERTIFICATION	11
3.1	OBJET ET COMPOSITION DU COMITE DE CERTIFICATION	11
3.2	LE COMITE DU DISPOSITIF PARTICULIER (CDP)	12
3.3	ROLE DU CDP	12
4	OBLIGATIONS DE LA PERSONNE CERTIFIEE	13
5	REGLES D'UTILISATION DES CERTIFICATS ET DE LA MARQUE	13
5.1	CERTIFICAT	13
5.2	MARQUE	14
5.3	DISPOSITIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES REGLES D'UTILISATION	14
6	DISPOSITIONS PARTICULIERES	15
6.1	CONFIDENTIALITE	15
6.2	SECURITE	15
7	FRAIS DE CERTIFICATION	15
7.1	FRAIS D'EXAMEN	15
7.2	FRAIS DE CERTIFICATION INITIALE	15
7.3	FRAIS DE SURVEILLANCE/RECERTIFICATION	16
7.4	REVISION - PAIEMENT	16

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	2/16

Suivi des modifications

Date	Version	Rédigée par	Origine de l'évolution et validation
09/06/08	V0.1	Céline Malidor	Création du document
04/09/08	V1.0		Validation par le CDP
05/09/08	V1.0		Validation par Armelle Trotin
26/05/09	V1.0.1	Céline Malidor	Ajout du délai de deux mois avant la date anniversaire des certificats pour les demandes de dossiers aux certifiés - Suppression du droit à voir sa copie - ajout de la communication systématique du détail des notes à tous les candidats -modification du délai de publication des résultats de 4 à 6 semaines
27/05/09	V2.0		Approuvé par le CDP Validé par Armelle Trotin - Présidente LSTI
12/01/10	V2.1	Céline Malidor	Mise à jour du pied de page - Changement d'adresse suite au transfert du siège au 24 rue de Moka 35400 Saint-Malo.
12/01/10	V2.1		Validé par Armelle Trotin - Présidente LSTI
31/03/11	V2.2	Eva Tourneur RQ	Mise à jour nouveau processus
21/06/11	V2.3	Eva Tourneur RQ	Modifications suite aux retours du CDP (reformulations)
30/06/11	V3.0		Validation du CDP
27/01/12	V3.1	Eva Tourneur RQ	Modifications de la durée de constitution des dossiers des candidats
01/03/12	V4.0		Validation par le CDP
01/01/16	V5.0		Révision du dispositif de certification. Validé par le CDP
19/09/16	V5.1	Eva Tourneur RQ	Suppression du paragraphe 2.4 portant sur la sélection des surveillants. Recentrage du rôle du Comité de Certification au §3.1 Suppression du schéma récapitulatif au §2 Ajout d'une pièce d'identité dans le dossier de demande de certification

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	3/16

1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU DOCUMENT



Références :

ISO/IEC 17024 - « Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes »

NF ISO/CEI 20000-1 « Technologies de l'information – Gestion des services – Partie 1 : Spécifications »

Ce règlement décrit la procédure et les conditions de certification des auditeurs de systèmes de gestion des services informatiques conformes à la norme ISO/CEI 20000 « Technologies de l'information - Gestion des services – Partie 1 : Spécifications »,

Ce document est conforme aux exigences de la norme ISO/CEI 17024 « Évaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes ». Il est disponible sur le site Internet www.lsti-certification.fr, et peut être transmis à toute personne qui en fait la demande.

Ce document décrit les conditions d'accès aux deux grades de la certification :

- Auditor ISO/CEI 20000
- Lead Auditor ISO/CEI 20000

Ce document suit les règles générales d'élaboration et de gestion de la documentation du système qualité de LSTI décrits dans la procédure « Q008-I Gestion de la documentation et des enregistrements ». Il est approuvé par le Comité du Dispositif Particulier de LSTI.

1.1 DATE D'APPLICATION

La version du présent règlement est applicable à compter de sa validation. Elle annule et remplace toutes les versions précédentes.

1.2 PORTEE DE LA CERTIFICATION

La certification d'auditeur est une certification de personne : seule une personne physique peut être candidate à cette certification.

La certification « Auditor ISO/CEI 20000 » atteste que la personne certifiée :

- possède ou a acquis les connaissances et les compétences nécessaires à la pratique de l'audit de systèmes de gestion des services informatiques conformes à la norme ISO/CEI 20000 « Technologies de l'information Gestion des services – Partie 1 : Spécifications », **en tant que membre d'équipe d'audit ou seul,**
- possède le savoir-faire et les qualités personnelles nécessaires à **la conduite** d'un audit, définies dans la norme ISO/CEI 19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management » et dans les guides associés (ISO, IAF, EA).

La certification «Lead Auditor ISO/CEI 20000 » atteste que la personne certifiée :

- possède ou a acquis les connaissances et les compétences nécessaires à la pratique de l'audit de systèmes de gestion des services informatiques conformes à la norme ISO/CEI 20000 « Technologies de l'information Gestion des services – Partie 1 : Spécifications », **en tant que responsable d'une équipe d'audit.**
- possède le savoir-faire et les qualités personnelles nécessaires à **la direction** d'un audit, définies dans la

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	4/16

norme ISO/CEI 19011 « *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management* » et dans les guides associés (ISO, IAF, EA).

La certification est basée sur :

- la réussite à un examen « Auditor/Lead Auditor ISO/CEI 20000 » organisé par LSTI,
- la preuve de l'exécution de prestations d'audit telles que décrites au paragraphe 2.5
- les preuves fournies tous les 18 mois relatives au maintien de la compétence et du savoir faire telles que décrites au paragraphe 2.7.

2 PROCESSUS DE CERTIFICATION

2.1 CANDIDATURE A L'EXAMEN

Pour postuler à un examen, le candidat doit :

- posséder une formation initiale au minimum de second cycle (minimum bac +2) ou justifier d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans dans le domaine des technologies de l'information ou de la gestion de services,

Le candidat doit constituer un dossier de demande composé des pièces suivantes :

- le formulaire de candidature signé du candidat (document téléchargeable sur www.lsti-certification.fr) comprenant notamment :
 - l'accord d'engagement relatif au respect des règles décrites au chapitre 4 du présent règlement (document téléchargeable sur www.lsti-certification.fr),
 - l'accord ou le refus pour la publication de ses noms et prénoms sur le site Internet de LSTI, en cas de réussite,
- un curriculum vitae ou une biographie,
- la copie d'une pièce justifiant l'identité du candidat et comportant une photographie,
- la copie du diplôme de 2nd cycle ou l'attestation d'expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine des technologies de l'information ou de la gestion de services,
- un certificat médical attestant d'un handicap nécessitant l'allongement de la durée de l'examen écrit, le cas échéant.

Les pièces doivent être lisibles, en langue française ou anglaise (dans les autres cas, les documents doivent être traduits).

Ce dossier complet est à remettre le jour de l'examen au surveillant de LSTI. A défaut, il pourra être complété dans les 30 jours ouvrables à compter de la date d'examen. Les pièces manquantes devront être adressées à LSTI.

Seuls les candidats dont le dossier est conforme aux exigences peuvent recevoir une attestation de réussite à l'examen.

2.2 EXAMEN ECRIT

L'examen écrit dure 3 heures 30. Tout candidat présentant un handicap (notamment linguistique) qui justifie de l'allongement de la durée de l'examen d'une demi-heure supplémentaire doit en faire formellement la demande

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	5/16

auprès de LSTI au moins 2 jours avant la date de l'examen. LSTI a tout pouvoir pour accorder ou non cette dérogation.

Le déroulement de l'examen écrit, son contenu et les règles à respecter (normes ou autres documents mis à la disposition des candidats, modalités mises en œuvre pour respecter la confidentialité des copies, points minimaux requis pour l'obtention de l'examen écrit, etc.), sont présentés sur le site internet de LSTI et dans ce présent règlement.

Les copies sont numérotées de manière à assurer l'anonymat lors de la correction des examens.

L'examen comporte 9 parties :

- un questionnaire relatif à la norme NF ISO/CEI 20000-1 et autres guides associés,
- un questionnaire relatif à la norme ISO/IEC 19011 et guides associés,
- des exercices tels que
 - Faits ou Inférences basés sur un article de presse
 - Modèle PDCA
 - Recherche de référence normative en fonction de constats d'audit
- une étude de cas :
 - Mise en situation d'audit,
 - Appréciation de constats,
 - élaboration du plan d'une réunion d'ouverture ou de clôture ou d'un programme d'audit.

Lors de l'examen :

- Seules les normes sont autorisées comme documents lors de l'examen;
- l'utilisation de téléphones et PC portables est interdite pendant toute la durée de l'examen ;
- les résultats doivent obligatoirement figurer sur les feuilles fournies par LSTI, en cas de besoin les candidats peuvent utiliser le verso des feuilles en indiquant le numéro de la question ;
- l'usage d'un crayon papier ou à mine effaçable est interdit ;
- les copies sont anonymes et seul le numéro du candidat y est inscrit ;
- toute copie comportant des marques particulières visant à connaître l'identité du candidat sera considérée comme nulle ;
- le candidat remet au surveillant tous les documents, y compris les annexes, ses brouillons et ses prises de notes, hormis les normes dont il dispose, avant de sortir de la salle d'examen.

2.3 DECISION DE DELIVRANCE D'UNE ATTESTATION DE REUSSITE A L'EXAMEN

La décision de réussite est prise par la Présidente de LSTI en fonction des informations suivantes :

- résultats à l'examen : obtenir au moins **65 points sur 100**.
- dossier de candidature répondant aux exigences de recevabilité

La confirmation de réussite à l'examen se traduit par l'émission d'une attestation. Les décisions, réussite ou échec, ainsi que le détail des notes obtenues par parties, sont communiqués aux candidats par courrier après un délai d'environ six semaines suivant l'examen.

Un candidat ne peut se présenter que deux fois par année civile.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	6/16

Aucune information concernant les résultats de l'examen n'est donnée par téléphone.

Les attestations de réussite à l'examen ne comportent pas de date limite de validité. En revanche, les candidats disposent de **5 ans au maximum**, à compter de la date d'émission de l'attestation pour se présenter à l'un des deux grades Auditor ou Lead Auditor.

Les candidats qui réussissent l'examen et qui l'acceptent sont publiés sur la liste de LSTI dans un registre appelé « registre des provisional auditor/Lead Auditor 20000 ». Ces attestations ne sont pas des certificats, elles ne sont pas surveillées. Elles constituent un pré-requis pour accéder à la certification.

L'attestation de réussite peut être retirée si la personne:

- ne respecte pas le présent règlement et ses engagements,
- ne répond pas aux injonctions de l'organisme de certification concernant les réclamations à son encontre.

L'avis préalable du Comité du Dispositif Particulier est requis pour toute décision de retrait. Les candidats concernés sont avertis par courriel du retrait de leur attestation de réussite.

En cas de manquement grave au présent règlement (obligations décrites au chapitre 4), la personne qui se voit retirer définitivement son attestation de réussite, ne pourra plus se représenter à un examen LSTI ou une certification LSTI. Elle sera également retirée du registre « provisional Auditor/Lead Auditor 20000 ».

2.4 CANDIDATURE A LA CERTIFICATION

Le dossier de demande de certification est à adresser directement à LSTI. Lors de sa candidature, le candidat a la possibilité de faire une demande de certification pour être Auditor ISO/CEI 20000 ou Lead Auditor ISO/CEI 20000 sous réserve de fournir avec la demande les éléments suivants :

Pièces à fournir pour la certification Auditor ISO/CEI 20000 :

- le formulaire de demande d'accès au grade dûment complété et disponible sur le site Internet de LSTI,
- la copie d'une pièce justifiant l'identité du candidat et comportant une photographie,
- Une attestation de formation d'une durée de 5 jours portant sur l'audit de systèmes de gestion de services dans le domaine des technologies de l'information
- une attestation de réussite à un examen « Auditor/Lead Auditor ISO/CEI 20000 » délivrée par LSTI et datant de moins de 5 ans, ou un certificat « Auditor ISO/CEI 20000 » en cours de validité et agréé¹ par LSTI
- un CV ou une attestation de l'employeur justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 4 ans dans les technologies de l'information dont 2 ans dans la gestion de services,
- une attestation de réalisation dans les trois dernières années d'au moins 4 audits² complets³ totalisant 20 jours d'audit sur une norme de système de management en tant que membre d'une équipe (ou en formation) ou en auditeur seul.

¹ LSTI reconnaît les certificats délivrés par un organisme de certification accrédité par un organisme attesté conforme au standard ISO/CEI 17011 dans les conditions comparables à celles définies par l'EA (European cooperation for Accreditation)

² Les audits en question peuvent être des audits internes, des audits seconde ou tierce partie

³ Audit complet signifie de la préparation de l'audit à la rédaction du rapport

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	7/16

Pièces à fournir pour la certification Lead Auditor ISO/CEI 20000:

- le formulaire de demande d'accès au grade dûment complété et disponible sur le site Internet de LSTI,
- la copie d'une pièce justifiant l'identité du candidat et comportant une photographie,
- Une attestation de formation d'une durée de 5 jours portant sur l'audit de systèmes de gestion de services dans le domaine des technologies de l'information
- une attestation de réussite à un examen « Auditor/Lead Auditor ISO/CEI 20000 » délivrée par LSTI et datant de moins de 5 ans ou un certificat « Auditor ISO/CEI 20000 » en cours de validité et agréé¹ par LSTI,
- un CV ou une attestation de l'employeur justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 4 ans dans les technologies de l'information dont 2 ans dans la gestion de services,
- une attestation de réalisation dans les deux dernières années d'au moins 3 audits² complets³ totalisant 15 jours d'audit sur une norme de système de management en tant que responsable d'une équipe (ou en formation de responsable d'audit).

*Important : Les attestations de participation à un audit doivent revêtir d'un **caractère officiel**, c'est à dire émaner d'un responsable hiérarchique, d'un client, ou d'un organisme certificateur. Dans le cas de transmission d'un courriel, celui-ci doit permettre de s'assurer que l'émetteur est le responsable hiérarchique de la personne concernée et il doit être signé électroniquement.*

2.5 DECISION D'OCTROI DE LA CERTIFICATION

La recevabilité des pièces fournies sera appréciée souverainement par LSTI. L'octroi de la certification est décidé par la Présidente, elle se traduit par l'émission d'un certificat. Dans le cas où le candidat autorise la publication, il est publié dans le registre du site Internet www.lsti-certification.fr.

2.6 DUREE ET VALIDITE DU CERTIFICAT

Les certificats «Auditor ISO/CEI 20000» et « Lead Auditor ISO/CEI 20000» sont valables trois ans. Leur validité est subordonnée à la continuité de la compétence en audit de systèmes de management de la sécurité de l'information. Le maintien de cette compétence est apprécié lors des surveillances et recertifications.

2.7 SURVEILLANCE

Pour le maintien de sa certification, l'auditeur doit satisfaire aux exigences suivantes, après 18 mois à compter de sa certification :

1. avoir réalisé au moins cinq jours d'audit selon la norme ISO/CEI 20000 (ou une norme de système de management jugée équivalente⁴) en tant que membre d'une équipe ou auditeur seul pour un Auditor et responsable d'audit pour un Lead Auditor.
2. avoir suivi ou animé une formation d'au moins une journée relative à la gestion de service dans le domaine des technologies de l'information, ou participé à tout événement (colloque, séminaire...) d'une journée complète, ou participé à des travaux de normalisation ou d'échange sur la norme ISO/CEI 20000 ou ses guides d'application,
3. avoir exercé pendant au moins 10 mois durant la période considérée, des fonctions relatives à la la gestion de service dans le domaine des technologies de l'information (consultant, formateur,

⁴ Certaines prestations d'audit selon d'autres normes telles que l'ISO 27001, ISO 14001, ISO 9001 etc. peuvent être acceptées par LSTI sous réserve qu'elles permettent de justifier le maintien des compétences en tant qu'auditeur.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	8/16

responsable sécurité, auditeur interne, etc.),

Pour attester de ces exigences, le certifié doit fournir, à l'issue de cette période de 18 mois, les documents suivants :

- Une attestation de participation à un ou des audits totalisant un minimum de 5 jours en tant que membre d'une équipe ou auditeur seul pour un Auditor et responsable d'audit pour un Lead Auditor, conformément à l'exigence 1
- une attestation de formation ou participation à un événement (colloque, séminaire, travaux de normalisation...) conformément à l'exigence 2
- un curriculum vitae ou une biographie à jour détaillant tous les éléments permettant d'apprécier l'expérience professionnelle et la continuité de la compétence (audits réalisés, formations suivies...) conformément à l'exigence 3.

Il doit fournir aussi :

- tout changement survenu depuis la demande initiale de certification (coordonnées, employeur, fonction ou activité principale)
- la liste des réclamations et actions juridiques prises à son encontre,
- un exemplaire des documents personnels portant la marque LSTI si celle-ci est utilisée par le certifié (CV, carte professionnelle, etc.)

Important : Les attestations de participation à un audit et à une formation (ou à un colloque...) doivent revêtir un caractère officiel, c'est à dire émaner d'un responsable hiérarchique, d'un client, ou d'un organisme certificateur. Dans le cas de transmission d'un courriel, celui-ci doit permettre de s'assurer que l'émetteur est le responsable hiérarchique de la personne concernée et il doit être signé électroniquement. La recevabilité des pièces fournies sera appréciée souverainement par LSTI.

Les demandes d'éléments pour la surveillance et la recertification sont effectuées à l'initiative de LSTI par courriel deux mois avant la fin des 18 mois ou de la date de fin de validité du certificat. Le défaut de présentation de ces pièces ou la présentation de pièces non conformes après une relance par courriel entraînent le retrait du certificat. La personne concernée est alors réintégrée dans la liste des « Provisional Auditor ».

2.8 RECERTIFICATION

A l'échéance du certificat soit 36 mois après la certification initiale, une évaluation complète du dossier est conduite sur l'initiative de LSTI, de manière à vérifier que l'auditeur certifié remplit toujours les conditions requises en matière de certification «Auditor ISO/CEI 20000» ou « Lead Auditor ISO/CEI 20000 ». Les pièces nécessaires et la procédure sont identiques à la surveillance.

La certification initiale peut être renouvelée pour trois ans ou retirée. La recertification fait l'objet d'un nouveau certificat émis par LSTI après décision de la Présidente.

2.9 RENONCEMENT A LA CERTIFICATION

Toute personne certifiée peut à tout moment renoncer à sa certification. Elle doit alors en informer LSTI par écrit, elle est alors intégrée dans la liste des « provisional Auditor».

2.10 RETRAIT

La certification peut être retirée si la personne certifiée :

- ne respecte pas le présent règlement et ses engagements,

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	9/16

- ne répond pas aux injonctions de l'organisme de certification concernant les réclamations à son encontre,
- ne renvoie pas les dossiers de surveillance et de recertification dans le délai fixé,
- ne paie pas les frais de certification.

L'avis préalable du Comité du Dispositif Particulier est requis pour toute décision de retrait sauf dans les cas de non-paiement et de non-remise du dossier (ou dossier incomplet ou non satisfaisant) de surveillance ou de recertification.

Les candidats concernés sont avertis par courriel du retrait de leur certificat.

En cas de manquement grave au présent règlement (obligations décrites au chapitre 4), la personne qui se voit retirer définitivement la certification, ne pourra plus se représenter à une certification LSTI. Elle restera toutefois dans le registre « provisional Auditor/Lead Auditor 20000 ».

Dans les autres cas de retrait précités, la personne peut effectuer une nouvelle demande de certification, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

2.11 SUSPENSION

Tout manquement de la part d'un certifié aux règles de ce présent règlement (mauvaise utilisation de sa certification, non-respect délibéré ou non des règles, refus d'apporter des modifications, etc.) ou dépôt de plainte avérée à son encontre, peut entraîner la suspension du ou des certificats concernés.

D'une durée n'excédant pas 6 mois, la suspension permet au certifié de répondre de la mise en œuvre d'actions correctives demandées. Passé ce délai, le certificat est retiré.

2.12 EXTENSION ET REDUCTION

Une demande d'extension de certification (grade Lead Auditor pour une personne certifiée Auditor) sera traitée comme une demande de certification initiale.

Une réduction de certification est possible lors des périodes de surveillance ou de renouvellement dans le cadre d'un passage du grade Lead Auditor vers le grade Auditor. Les éléments demandés sont alors identiques à ceux de la surveillance ou du renouvellement du grade Auditor.

2.13 APPELS

Toute personne peut demander de reconsidérer une décision défavorable prise par LSTI relative à la certification désirée.

L'appel doit être formulé par courrier avec accusé de réception adressé à LSTI. En aucun cas, l'appel n'est suspensif de l'application de la décision qui fait l'objet d'une contestation. L'appel doit être formulé dans les 25 jours ouvrables qui suivent la notification de la décision de certification.

La demande d'appel doit être motivée et prouver un vice de procédure dans le processus de certification. Après confirmation du bien fondé de l'appel par l'organisme de certification, la demande est soumise au Comité du Dispositif Particulier qui analyse l'appel de par son rôle de garant de l'impartialité, il émet alors un avis quant aux suites à donner. Cet avis est ensuite transmis à l'organisme de certification qui le communique à l'appelant dans un délai raisonnable. L'organisme de certification est responsable des décisions prises et doit justifier ces dernières si elles s'opposent à l'avis du comité du CDP.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	10/16

2.14 RECLAMATIONS

Tout organisme ou personne peut exprimer une réclamation à l'égard du fonctionnement de l'organisme de certification. La réclamation doit être formulée par écrit adressé à LSTI et doit être dûment justifiée.

LSTI s'engage à répondre au candidat ou à la personne certifiée qui a émis la réclamation, et à prendre les mesures qui s'imposent.

2.15 PLAINTES

Toute personne peut déposer une plainte auprès de LSTI vis-à-vis d'une personne certifiée. La plainte doit être formulée par écrit adressé à LSTI et doit être dûment justifiée. LSTI vérifie le bien fondé de la plainte, prend les mesures qui s'imposent éventuellement vis-à-vis de la personne certifiée (demande d'informations, vérification des faits, etc.) avant d'entamer, le cas échéant et si cela s'avère justifié, une procédure de suspension ou de retrait. Le plaignant est averti des suites données à sa plainte.

2.16 MODIFICATIONS DES DONNEES DU CANDIDAT

Toute modification des informations liées au candidat doit être transmise à LSTI. Les coordonnées du candidat non mises à jour sont susceptibles d'entraîner le retrait de la certification au moment de la surveillance ou de la recertification.

2.17 MODIFICATIONS DES EXIGENCES DE CERTIFICATION

Lorsque des modifications doivent être apportées à la procédure ou aux conditions de certification (critères et modalités de surveillance ou de recertification, évolution des normes, etc.), la Présidente de LSTI, après avis du Comité du Dispositif Particulier (cf. 3.3), décide de la forme précise et de la date d'effet. Ces modifications sont publiées sur le site Internet de LSTI.

Il revient à la personne certifiée de se tenir régulièrement informée des exigences de la certification, notamment en consultant le site www.lsti-certification.fr.

Le respect de ces nouvelles exigences par les certifiés est vérifié lors du maintien ou de la recertification.

2.18 PUBLICATION

LSTI publie sur son site Internet la liste des personnes ayant passé l'examen avec succès (liste des provisional) et la liste des personnes certifiées (Auditor et Lead auditor) ayant autorisé la publication.

2.19 PROPRIETE

Les attestations de réussite à l'examen et les certificats sont la propriété de LSTI.

3 LES COMITES DE CERTIFICATION

3.1 OBJET ET COMPOSITION DU COMITE DE CERTIFICATION

Le Comité de Certification a pour objet de préserver l'impartialité et l'indépendance du fonctionnement de la certification. Les membres du Comité de Certification représentent les intérêts de toutes les personnes physiques ou morales concernées par la certification. Ils se répartissent en quatre collèges :

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	11/16

- pouvoirs publics,
- associations ou organismes représentatifs des consommateurs et utilisateurs,
- personnalités qualifiées,
- fournisseurs.

Le Comité de Certification est consulté sur :

- La politique qualité et la politique pour l'impartialité,
- toute décision de certification pour laquelle la Direction de LSTI souhaite obtenir son avis,
- les dossiers d'appel,
- l'exclusion d'un membre du Comité de Certification et la nomination d'un nouveau membre.

3.2 LE COMITE DU DISPOSITIF PARTICULIER (CDP)

Le Comité du Dispositif Particulier dépend du Comité de Certification.

Le CDP représente de manière juste et équitable les intérêts de toutes les parties concernées de façon significative par la certification de personnes. Il est composé de :

- un membre du Comité de Certification de LSTI,
- une personne représentant l'intérêt des personnes certifiées,*
- un représentant des organismes utilisateurs,*
- un représentant des pouvoirs publics dont l'objectif est de promouvoir la certification de personnes dans le domaine de la sécurité.

Le CDP doit comporter au minimum deux personnes physiques nommées « intuitu personae ». Seules les représentativités notées* ne peuvent être cumulées entre elles et doivent obligatoirement être représentées.

3.3 ROLE DU CDP

Le CDP a pour objet de préserver l'impartialité, l'indépendance et l'équité au sein du dispositif de certification de compétence. Notamment, en donnant son avis sur :

- les règlements de certification de personnes,
- les modifications apportées aux exigences de certification et la manière de les faire appliquer,
- les différents examens et leurs corrigés afin de garantir leur fiabilité.

Le CDP est saisi pour donner un avis quant aux suites à donner aux appels.

Le CDP est tenu informé des résultats de l'analyse périodique du dispositif particulier.

Le CDP fonctionne de manière exclusivement consensuelle. En cas de difficultés dans sa prise de décision, il fait appel au Comité de Certification.

Les membres sont nommés pour trois ans par la Présidente de LSTI après avis du Comité de Certification. Ils peuvent être renouvelés sans limitation de durée.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	12/16

4 OBLIGATIONS DE LA PERSONNE CERTIFIEE

La certification ne se substitue pas à la responsabilité de la personne certifiée vis-à-vis des tiers : le respect des lois, règles et règlements en matière de sécurité reste de sa responsabilité.

La personne certifiée s'engage à :

- se conformer aux dispositions du présent règlement de certification,
- informer l'organisme de certification sans délai des éléments qui pourraient affecter sa capacité à maintenir sa certification,
- ne pas porter de fausses informations sur son curriculum vitae ou sur les attestations remises à LSTI dans le cadre de la certification,
- ne faire état de la certification qu'en rapport avec la portée de la certification octroyée,
- ne pas utiliser sa certification de manière à nuire à l'organisme certificateur et ne faire aucune déclaration concernant la certification que l'organisme de certification puisse juger trompeuse ou non autorisée,
- en cas de suspension ou de retrait de sa certification :
 - cesser d'en faire état en faisant référence à l'organisme de certification ou à la certification elle-même
 - retourner tout certificat émis par l'organisme de certification,
- ne pas utiliser le certificat de manière trompeuse,
- ne pas divulguer les examens (en tout ou partie) même oralement à des tiers.

Tout candidat signe un accord en ce sens lors de son inscription.

5 REGLES D'UTILISATION DES CERTIFICATS ET DE LA MARQUE

Le droit d'usage de la marque LSTI est accordé à toute personne certifiée par LSTI, conformément aux règles décrites ci-après. **Les personnes possédant seulement une attestation de réussite à l'examen ne sont pas autorisées à utiliser la marque LSTI.**

5.1 CERTIFICAT

Le certificat de conformité comporte au minimum :

- le nom de la personne certifiée et un numéro de certification unique,
- le nom de l'organisme de certification,
- une référence à la norme de compétence y compris l'édition de cette norme,
- la portée de la certification, y compris les conditions éventuelles et les limites de validité,
- la date d'effet de la certification et la date d'expiration.

Le certificat peut être reproduit sur tout support, sous réserve d'être complet et en tous points conforme à l'original. Il peut être transmis à des tiers (appel d'offre, etc.).

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	13/16

5.2 MARQUE

La marque de certification « LSTI » est enregistrée à l'INPI sous le numéro 04 3292072.

Elle est propriété exclusive de l'organisme de certification. Son usage est réglementé (loi n°92-597 de la propriété intellectuelle). Elle ne peut pas faire l'objet de cession, de gage ou d'exécution forcée.

La personne certifiée par LSTI titulaire du droit d'usage de la marque ne peut pas transférer à un tiers la licence d'utilisation de la marque.

La marque est légalement déposée, appliquée et délivrée selon les procédures du système de certification. Il s'agit de la marque de certification définie par le Code de la propriété intellectuelle.

Elle peut être apposée en couleurs ou en noir et blanc. Elle doit être apposée de manière à faire apparaître clairement et sans ambiguïté l'objet, le contour et/ou la limite de la certification : la marque doit être accompagnée du référentiel qui a servi à évaluer la conformité. La marque est en téléchargement sur le site LSTI www.lsti-certification.fr.

Sa taille doit être adaptée au support sur lequel elle est apposée sans toutefois entraîner une difficulté à identifier les caractéristiques de la certification.

Seules les personnes titulaires d'un certificat valide sont autorisées à apposer la marque de certification. Elles doivent communiquer à l'organisme de certification, avant diffusion, tout élément (vignette, document publicitaire, technique, modèle de correspondance, etc.) comportant cette marque afin que l'organisme de certification puisse contrôler le respect des règles d'utilisation de la marque.

Seuls LSTI et les organismes autorisés par ce dernier, sont autorisés à utiliser la marque comme marque de communication (sans caractéristiques certifiées).

Le respect des droits de propriété, de l'utilisation et de la manière de faire état des certificats et marques est vérifié à chaque surveillance et recertification.

5.3 DISPOSITIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES REGLES D'UTILISATION

Tout manquement de la part de la personne certifiée par LSTI aux présentes règles (mauvaise utilisation, non-respect délibéré ou non des règles, refus d'apporter des modifications, etc.), peut entraîner les mesures suivantes :

- la demande de mise en œuvre d'actions correctives,
- la suspension ou le retrait de la certification sans préjudice de poursuites éventuelles (articles L716-9 et 11 du Code de la propriété intellectuelle),
- la publication de l'infraction,
- une action en justice.

Ces décisions, confirmées par lettre recommandée avec accusé de réception, stipulent notamment les mesures à prendre pour s'assurer que la marque n'est pas apposée alors que la personne ne répond plus aux exigences de la certification.

Dans le cadre d'une certification réglementaire, des copies de cette décision peuvent être envoyées aux instances de réglementation concernées ou à d'autres organismes, s'il y a lieu.

Les exigences stipulées dans le présent règlement concernant la suspension ou le retrait de la certification s'appliquent.

Les modifications apportées aux exigences de la certification peuvent entraîner la modification du marquage. Cette modification est gérée conformément aux règles stipulées dans le présent règlement.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	14/16

Lorsque la marque a été utilisée sans autorisation ou non conformément au présent chapitre, des poursuites judiciaires peuvent aboutir à ce qu'une cour de justice décide de la mesure corrective à prendre.

Le refus, de la part d'une personne certifiée par LSTI, de prendre une mesure corrective ou de faire appliquer une mesure corrective, entraîne :

- le retrait de la certification,
- l'information des instances de réglementation et/ou autres organismes concernés, dans le cadre d'une certification réglementée,
- la sollicitation d'un avocat quant aux mesures susceptibles d'être prises (jugement d'un tribunal, communiqués de presse, poursuites).

Les litiges qui ne pourraient être résolus à l'amiable seront soumis au tribunal compétent de Rennes (35).

6 DISPOSITIONS PARTICULIERES

6.1 CONFIDENTIALITE

Chaque personne intervenant dans le processus de certification (examineur, membres des Comités de Certification, etc.) est tenue au secret des informations échangées ou transmises dans le cadre de ses activités de certification. Ces personnes s'engagent à ne divulguer aucune information dont elles auraient connaissance dans le cadre de l'activité de certification pendant toute la durée de cette activité et pendant cinq ans après cessation de cette activité.

Aucune information concernant le candidat (ou le certifié) ne sera divulguée sans son accord formel.

6.2 SECURITE

La sécurité est une préoccupation majeure de l'organisme de certification. Les règles de sécurité concernent notamment le recrutement, la sensibilisation et la formation du personnel, ainsi que la protection des informations qui sont confiées à l'organisme de certification.

7 FRAIS DE CERTIFICATION

Le montant des différents frais est publié sur le site www.lsti-certification.fr.

7.1 FRAIS D'EXAMEN

Les frais d'examen sont payés auprès des centres d'examen ou auprès de LSTI pour les examens passés directement chez LSTI. Ces frais sont dus pour tout examen et quelle que soit l'issue de la décision.

7.2 FRAIS DE CERTIFICATION INITIALE

La demande de certification est soumise à des frais d'étude de dossier, ainsi que des frais de certification initiale.

Les frais d'étude de dossier sont dus pour toute demande de certification et quelle que soit l'issue de la décision. Les frais de certification initiale ne sont dus qu'après décision positive de certification.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	15/16

7.3 FRAIS DE SURVEILLANCE/RECERTIFICATION

Chaque surveillance ou recertification fait l'objet de frais dus après décision positive

7.4 REVISION - PAIEMENT

Les tarifs sont révisés chaque année. Ils sont mis à jour sur le site Internet de LSTI. Le défaut de paiement de l'un de ces frais entraîne le retrait de la certification et la suppression de la publication dans les registres.

N° DE PROCEDURE	VERSION	DATE MAJ	PAGE
Q031	V 5.1	18/09/16	16/16