



Juillet 2016

RÉFÉRENTIEL DE LA QUALIFICATION CERTIBAT FORMATION PROFESSIONNELLE

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Version	Date	Modification
1	01/2016	Création du référentiel de qualification
2	06/2016	Intégration d'exigences de traçabilité
3	07/2016	Précisions apportées sur certaines exigences

Approuvée par le président de CERTIBAT, le 26 juillet 2016

SOMMAIRE

1. Objectif et domaine d'application
2. Exigence
 - 2.1. Exigences générales
 - 2.2. Conception des formations
 - 2.2.1. Identification du besoin
 - 2.2.2. Etude de faisabilité
 - 2.2.3. Définition de l'offre de formation
 - 2.2.4. Adéquation des moyens pédagogiques et techniques
 - 2.2.5. Adéquation des moyens d'encadrement
 - 2.3. Services aux clients (réalisation de la formation)
 - 2.3.1. Information du public
 - 2.3.2. Information des stagiaires préalable à l'inscription
 - 2.3.3. Préparation de la formation
 - 2.3.4. Adaptation des dispositifs d'accueil
 - 2.3.5. Adaptation du suivi pédagogique
 - 2.3.6. Adaptation de l'évaluation aux publics de stagiaires
 - 2.3.7. Attestation à l'issue de la formation
 - 2.3.8. Recueil et prise en compte des appréciations et des demandes des stagiaires
 - 2.4. Amélioration continue du service
3. Processus d'attribution de la qualification
 - 3.1. Demande et instruction
 - 3.2. Décision
 - 3.3. Audit
 - 3.4. Suivi annuel
 - 3.5. Renouvellement de la qualification
4. Usage de la marque
5. Echelle de sanctions
6. Appel et réclamation
7. Information

1. OBJECTIFS ET DOMAINE D'APPLICATION

La qualification « Certibat Organisme de Formation » concerne les organismes de formation professionnelle continue intervenant dans le secteur de la construction. Le présent référentiel spécifie les exigences relatives au fonctionnement d'un organisme de formation et a pour principal objet de prouver sa capacité à réaliser des formations de qualité.

Le présent référentiel est établi conformément aux exigences :

- du Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue
- de la norme NFX 50-091 « Exigences générales relatives aux organismes de qualification de fournisseurs »

La qualification est délivrée à partir de l'analyse du dossier fourni par l'organisme. Elle est confirmée par un audit de l'organisme réalisé dans l'année qui suit la délivrance de la qualification.

Pour les organismes ayant plusieurs établissements, la qualification est délivrée par établissement ayant leur propre SIRET.

2. EXIGENCES

2.1. EXIGENCES GENERALES

L'organisme de formation doit apporter la preuve de son existence légale et démontrer la régularité de son fonctionnement :

- Lettre de demande et d'engagement
- Extrait de Kbis
- Attestation d'assurance responsabilité civile
- Liste du personnel (dirigeant et administratif) et fonctions
- Dernier bilan pédagogique et financier
- Bilan et compte de résultat des 2 derniers exercices

2.2. CONCEPTION DE L'OFFRE DE FORMATION

2.2.1 Identification du besoin

L'organisme de formation doit identifier :

- Le contexte dans lequel se situe le projet,
- La nature du public visé, en particulier en termes de prérequis,
- Les objectifs de la formation en termes de compétences acquises et d'objectifs pédagogiques, ainsi que le mode d'évaluation,
- Les éléments organisationnels (durée, coût, lieu...).

2.2.2 Etude de faisabilité

L'organisme de formation doit vérifier qu'il est apte à répondre au besoin, en termes de :

- Ressources et moyens matériels,
- Compétences,
- Autorisations nécessaires éventuelles

L'organisme doit avoir un enregistrement de la validation de la faisabilité.

2.2.3 Définition de l'offre de formation

L'organisme de formation doit définir précisément, en conformité avec les besoins identifiés :

- Le descriptif de la formation,
- Les supports pédagogiques,
- Les moyens techniques nécessaires,
- Moyens d'évaluation des prérequis,
- Moyens et supports pédagogiques mis à disposition des stagiaires (supports d'animation et autres ressources disponibles),
- Moyens d'évaluation des acquis,

2.2.4 Adéquation des moyens pédagogiques et techniques

Avant de s'engager à dispenser la formation, l'organisme doit mener une revue de l'offre, éventuellement après consultation des parties intéressées et autres analyses internes, permettant de vérifier l'adéquation des moyens définis pour atteindre les objectifs. Cette revue doit prendre en compte :

- Les attentes relatives à la formation en termes d'objectifs et d'organisation,
- Les éventuelles attentes non formulées à l'origine,
- Les exigences légales et réglementaires applicables.

Cette revue permet de valider ou d'améliorer la définition de l'offre de formation.

2.2.5 Adéquation des moyens d'encadrement

L'organisme de formation doit mettre en place et évaluer les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de l'offre de formation :

- Description de l'organisation pédagogique,
- Formateurs,
- Autres services tels qu'accompagnement ou placement.

S'agissant des formateurs, l'organisme doit s'assurer de l'adéquation de leurs compétences à partir de preuves de qualification (parcours professionnel, diplômes, formation complémentaire, autres évaluations internes...). Le maintien des compétences et la surveillance des performances des formateurs doivent être intégrés à la démarche d'amélioration continue de l'organisme (chapitre 2.4).

2.3. SERVICES AUX CLIENTS (REALISATION DE LA FORMATION)

L'organisme de formation doit justifier la personnalisation des services apportés au client à chaque étape, depuis l'information générale du public jusqu'à l'information des stagiaires à l'issue de la formation. L'organisme de formation doit assurer la traçabilité du dossier de chaque stagiaire depuis le premier contact jusqu'à la fin de la formation

2.3.1 Information du public

Les actions de formation professionnelle sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

Pour chaque formation proposée, l'organisme doit disposer d'un document précisant, a minima :

- Le public à qui la formation est destinée et les éventuels prérequis,
- Les objectifs de la formation,
- Les moyens pédagogiques (moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre),
- Le ou les formateurs (compétences des formateurs en rapport avec le domaine concerné),
- Le contenu (contenu détaillé de la formation en cohérence avec les objectifs),
- Le suivi pédagogique, le cas échéant,
- Les modalités d'évaluation, le cas échéant,
- Les lieux, dates et durée de la formation,
- Les indicateurs de réussite tels que les résultats obtenus et les suites de parcours des stagiaires.

La formation peut s'effectuer en tout ou partie à distance, le cas échéant en dehors de la présence des personnes chargées de l'encadrement. Dans ce cas, le programme précise :

- La nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser,
- Les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance,
- Les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire.

2.3.2 Information des stagiaires préalable à l'inscription

Le programme et les objectifs de la formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires et le règlement intérieur applicable à la formation doivent être remis au stagiaire avant son inscription définitive.

Les informations ci-dessus ainsi que les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage sont remis au stagiaire potentiel avant son inscription définitive et tout règlement de frais.

2.3.3 Préparation de la formation

L'organisme de formation doit mettre en place une organisation pour que les formateurs aient toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la formation.

Avant le lancement de la première formation, l'organisme doit, notamment, transmettre aux formateurs :

- La présentation de la formation
- Le programme complet
- Le guide du formateur
- Les supports pédagogiques

Sur un plan administratif, l'organisme doit transmettre avant chaque formation :

- La feuille d'émargement,
- La fiche de satisfaction
- La liste des participants

Avant toute formation, le formateur doit s'assurer de la disponibilité des locaux, supports et matériels nécessaires à la formation.

2.3.4 Adaptation des dispositifs d'accueil

Pour chaque formation, l'organisme de formation doit justifier l'adaptation des dispositifs d'accueil et d'accompagnement des stagiaires :

- Accueil général
 - Accueil téléphonique, email,
 - Accueil physique des stagiaires,
 - Livret d'accueil,
 - Règlement intérieur contenant, a minima :
 - Les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité,
 - Les règles applicables en matière de discipline,
 - Les modalités de représentation des stagiaires,
 - Les conséquences en cas d'abandon en cours de stage.
- Accueil du stagiaire
 - Accueil personnalisé initial,
 - Accueil par le formateur au lancement de la formation (présentation, tour de table)
- Adaptation et conformité des locaux
 - Salles de formation, plateformes techniques et autres locaux adaptés à son activité
 - Accessibilité des locaux,
 - Attestations de sécurité,
 - Restauration, hébergement, vestiaires...
- Structure d'encadrement de l'organisme de formation
 - Responsable pédagogique,
 - Personnel administratif

2.3.5 Adaptation du suivi pédagogique

Pour chaque formation, l'organisme de formation doit justifier l'adaptation du suivi pédagogique. Il doit mettre en place un suivi personnalisé des stagiaires en ayant la traçabilité dans le dossier de chacun :

- Résultat de l'évaluation des prérequis,
- Moyens et supports mis à disposition des stagiaires
- Moyens d'encadrement technique et pédagogique
- Modalités de contrôle de l'assiduité
- Entretiens avec le stagiaire

2.3.6 Adaptation de l'évaluation aux publics de stagiaires

Pour chaque formation, l'organisme de formation doit définir le mode d'évaluation permettant d'attester l'atteinte des objectifs et justifier son adaptation aux publics de stagiaires :

- Evaluation continue,
- Evaluation de fin de formation (QCM, travaux pratiques, études de cas...)

Les résultats des évaluations permettent de mesurer des taux de performance et d'alimenter la démarche d'amélioration continue.

2.3.7 Attestation à l'issue de la formation

A l'issue de la formation, l'organisme de formation délivre au stagiaire :

- Une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la date et la durée de la formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation,
- Un certificat comprenant les termes et obligations réglementaires régissant son attribution, en cas de formation diplômante.

2.3.8 Recueil et prise en compte des appréciations et des demandes des stagiaires

L'organisme de formation doit mettre en place un dispositif d'évaluation des actions de formation par les stagiaires et le recueil de leurs demandes et réclamations.

Ce dispositif doit concerner tous les aspects liés à la formation : accueil, suivi pédagogique, moyens pédagogiques et techniques, moyens d'encadrement...

Toutes les informations collectées auprès des stagiaires en cours ou en fin de formation, y compris les demandes et réclamations, constituent des données d'entrée du processus d'amélioration continue de l'organisme (chapitre 2.4).

L'organisme de formation doit mettre en place les moyens de traitement des demandes et réclamations des stagiaires (organisation interne, système de médiation...).

Il doit enregistrer, analyser et traiter les demandes des stagiaires.

2.4. AMELIORATION CONTINUE

Afin d'améliorer en permanence son service, l'organisme de formation doit appliquer une démarche d'amélioration continue. Elle comprend :

- La collecte des données issues des formations, en particulier l'analyse des appréciations rendues par les stagiaires et les demandes et réclamations reçues, les retours d'enquêtes de satisfaction client (à froid), les retours de formateurs, les retours des organismes financeurs, les audits internes ...
- La mesure des performances atteintes (taux de réussite, insertion professionnelle...),
- La veille technique et réglementaire liée à chaque formation,
- L'analyse des données collectées, notamment en partageant les informations collectées avec les parties prenantes,
- La mise en place d'actions correctives ou d'actions de progrès

Les améliorations concernent, en particulier :

- L'organisme de formation, son organisation et son fonctionnement,
- Le contenu des formations et les moyens pédagogiques,
- Les moyens matériels,
- Les moyens d'encadrement (formation, accompagnement)
- Les formateurs.

S'agissant des formateurs, l'organisme de formation doit justifier :

- Le maintien des compétences de chaque formateur (preuves de formation et d'actualisation des connaissances, veille technique et réglementaire, information...),
- La surveillance des performances des formateurs (évaluation par les stagiaires, audits internes, retours de stagiaires...) et les actions correctives mises en place.

3. PROCESSUS D'ATTRIBUTION DE LA QUALIFICATION

3.1. DEMANDE ET INSTRUCTION

Avant de déposer un dossier, l'organisme de formation doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, les conditions définies dans le présent référentiel et notamment le point 1, concernant son domaine d'application.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés dans le dossier de demande.

L'organisme de formation adresse un dossier de demande comportant :

- Une lettre de demande et d'engagement,
- Les documents demandés dans le document « Dossier de demande de qualification »

CERTIBAT accuse réception de la demande et réalise une instruction du dossier afin de vérifier que :

- Toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes,
- Les éléments contenus dans le dossier respectent les exigences du référentiel.

CERTIBAT relance, si nécessaire, l'organisme de formation pour récupérer les pièces manquantes.

3.2. DECISION

La décision relative à la qualification est prise par une commission de qualification composée de représentants :

- des organismes de formation du secteur de la construction
- des clients des organismes de formation
- des institutionnels (administrations, services publics...)

La décision est prise collégalement, en se fondant sur les informations recueillies pendant l'instruction du dossier et figurant sur une fiche d'instruction. La présence d'au moins un représentant des organismes de formation et d'au moins un client est nécessaire pour la validité de la décision.

En fonction des éléments du dossier, la commission de qualification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord de la qualification,
- refus de la qualification.

Un accord peut être donné sous réserve de faire parvenir à CERTIBAT, dans un délai défini, des compléments d'information.

En cas d'accord de qualification, CERTIBAT adresse à l'organisme de formation :

- Un courrier de notification
- Le certificat de qualification,
- Le logo CERTIBAT Formation professionnelle

Le certificat est émis pour une durée de 4 ans, sous réserve de la réalisation d'un audit et sauf retrait ou suspension, ou modification au sein de l'organisme de formation.

Pour les organismes de formation nouvellement créés, n'ayant pas de référence à présenter, il peut être attribué une qualification probatoire d'une durée d'une année, renouvelable une fois. Cela peut aussi s'appliquer dans le cas où les références sont jugées insuffisantes. Dans tous les cas, les exigences relatives aux références sont vérifiées lors de l'audit.

3.3. AUDIT

Dans l'année qui suit la décision d'attribution ou de renouvellement de qualification, CERTIBAT réalise un audit de l'organisme de formation.

La date d'audit est fixée entre l'organisme de formation et CERTIBAT.

L'audit a pour objectif de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par l'organisme de formation répondent aux exigences décrites dans le référentiel. Le rapport d'audit-type recense tous les points à vérifier. L'auditeur s'assure également de la bonne utilisation de la marque CERTIBAT par l'organisme de formation sur l'ensemble de ses documents, en particulier les documents commerciaux.

Organisation de l'audit

Certibat sélectionne un auditeur dont le domaine de compétence (préalablement validé) correspond au périmètre de l'organisme de formation à auditer.

Une notification est adressée à l'organisme à auditer reprenant entre autres :

- La période prévisionnelle de l'audit,
- Le rappel de la durée de l'audit et des conditions financières,
- Les coordonnées de l'auditeur.

Un ordre de mission est adressé à l'auditeur (avec toutes les informations pratiques de l'audit) qui se charge de contacter l'organisme pour fixer une date en fonction du calendrier de formation de l'organisme.

L'audit est réalisé conformément aux exigences de ce référentiel.

La durée totale de l'audit est 1.25 jour : 1 jour sur site et 0.25 jour de préparation et rédaction du rapport.

L'auditeur élabore un plan d'audit qu'il soumet à l'organisme de formation pour accord sur les horaires et les modalités pratiques. Ce plan d'audit comprend :

- une réunion d'ouverture : objectif et méthodes d'audit,
- des entretiens avec le dirigeant et personnel de l'entreprise afin de vérifier la conformité aux exigences du présent référentiel,
- une inspection d'une partie de formation en cours au moment de l'audit et choisie lors de la réunion d'ouverture,
- une réunion de clôture : présentation des écarts par rapport au présent référentiel et rappel de la procédure de décision.

Le compte rendu de la réunion de clôture fera l'objet d'une information documentée signée par le dirigeant et l'auditeur.

A l'issue de l'audit, les éventuelles fiches d'écarts relevés sont remises à l'organisme lors de la réunion de clôture pour être complétées avec les propositions d'actions correctives dans un délai de 10 jours.

A réception du rapport d'audit, Certibat analyse la pertinence des propositions de l'organisme aux écarts et les actions correctives, préventives et curatives mises en place.

Décision

La qualification ne peut être maintenue tant qu'il reste une non-conformité majeure non soldée. Un ensemble d'écarts non levés peut être considéré comme constituant globalement une non-conformité majeure.

En cas d'absence de réponse ou en cas de réponse jugée insuffisante, le dossier est soumis à la commission de qualification, qui peut demander un audit complémentaire, suspendre ou retirer la qualification.

CERTIBAT peut prendre une des décisions suivantes après l'audit :

- Maintien de la qualification
- Maintien à confirmer après constat d'exécution d'actions correctives par une vérification documentaire ou un audit de contrôle.
- Suspension de la qualification
- Retrait de la qualification.

L'organisme de formation est informé des décisions de CERTIBAT par une notification écrite.

3.4 SUIVI ANNUEL

Un suivi documentaire annuel est réalisé par CERTIBAT. Il est demandé à l'organisme de formation d'adresser :

- La liste des formations réalisées pendant l'année
- Le bilan pédagogique et financier le plus récent,
- L'attestation d'assurance de responsabilité civile en cours de validité
- Les éventuelles modifications de nature administrative

L'organisme de formation doit déclarer à CERTIBAT, indépendamment du suivi annuel, tout élément nouveau pouvant remettre en cause l'attribution de la qualification.

L'organisme de formation est informé des décisions de CERTIBAT par une notification écrite.

Un audit exceptionnel peut être organisé durant les périodes de suivi lorsque des faits font douter du maintien du respect des exigences du référentiel, en général à la suite d'une réclamation. Ce type d'audit permet de s'assurer que les exigences du référentiel sont toujours respectées et mis en application. Il peut être inopiné.

3.5 RENOUVELLEMENT DE LA QUALIFICATION

La procédure de renouvellement de la qualification est identique à celle de la qualification initiale. La décision de renouvellement doit être prise avant la date d'échéance de la qualification, celle-ci ne pouvant pas être prolongée.

4. USAGE DE LA MARQUE

Un organisme qualifié peut utiliser le logo approprié de CERTIBAT sur tout support publicitaire dans le respect des règles d'utilisation de la marque.

La communication doit clairement indiquer l'entité qualifiée et son numéro de certification.

L'organisme s'engage à :

- ne pas utiliser la qualification d'une façon qui puisse nuire à CERTIBAT ni faire de déclaration sur la qualification que CERTIBAT puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.
- cesser son utilisation en cas de retrait de la qualification,

Le logo doit être reproduit dans la forme et les couleurs indiquées, tel que dans la figure suivante. Il peut être réduit ou agrandi dans des proportions homothétiques.

FIGURE 1 - LOGO
Version Pantone : bleu 300



L'organisme qualifié doit mentionner son numéro de certificat sous le logo, Le logo peut figurer sur le papier à en-tête de l'organisme qualifié, mais sans prendre une place prédominante sur le nom de la société ou sur son logo,

CERTIBAT se réserve le droit de suspendre la qualification ou retirer le certificat dès réception d'une preuve de non-respect des règles de qualification.

A l'arrêt de la qualification pour une raison quelconque, le qualifié doit :

- Cesser l'utilisation et la distribution de toute documentation concernant sa qualification par CERTIBAT,
- Cesser l'utilisation du logo,
- Retourner le certificat à CERTIBAT.

En cas d'utilisation trompeuse ou équivoque du logo CERTIBAT ou d'utilisation abusive d'un certificat, une solution amiable est recherchée, dans un premier temps, avec la société.

Au vu des éventuelles explications apportées par la société et des éventuelles actions correctives mises en place, CERTIBAT pourra clore le dossier ou engager des actions pouvant aller jusqu'au retrait de la certification et la mise en œuvre d'une action judiciaire.

5. ECHELLE DE SANCTIONS

Est passible d'une sanction prononcée, en fonction des cas, par CERTIBAT, tout titulaire de qualification qui :

- n'aurait pas respecté les règles et conditions générales de qualification,

- aurait fourni de fausses déclarations ou produit des documents qui s'avèreront être des faux,
- aurait modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel émanant de CERTIBAT,
- n'aurait pas respecté la charte d'utilisation de la marque,
- aurait, au regard de la Qualification détenue, fait preuve d'une insuffisance de moyens ou d'organisation dans l'exécution de missions pour le compte de clients.

L'échelle des sanctions applicables est fixée comme suit, selon la gravité des faits :

- avertissement
- suspension de qualification
- retrait de qualification

Avant la prononciation d'une éventuelle sanction :

- le titulaire du certificat concerné est informé des faits qui lui sont reprochés et toutes les pièces en attestant sont portées à sa connaissance
- il est procédé à son audition (orale ou écrite)

Une sanction est toujours notifiée par écrit.

Un appel d'une sanction peut être déposé auprès l'organisme certificateur dans les conditions définies au chapitre APPEL ET RECLAMATION.

Avertissement

Un avertissement est délivré, à l'initiative de CERTIBAT :

- si une société qualifiée ne respecte pas la charte d'utilisation de la marque,
- en cas de manquement aux exigences du suivi annuel,
- en cas de tout autre manquement aux règles, avéré et constaté.

Suspension

La Qualification d'un OF peut être suspendue par CERTIBAT dans les cas suivants :

- l'organisme ne s'acquitte pas des frais dus dans les deux mois suivant la notification de la qualification attribuée
 - l'organisme n'a pas réalisé son audit ou contrôle annuel à la date anniversaire de son certificat
 - l'organisme ne transmet pas de réponse aux fiches d'écart établies à l'occasion d'un audit
 - une société n'informe pas CERTIBAT de la modification substantielle de ses caractéristiques (structure, activité, moyens) susceptibles d'entraîner la remise en cause de sa qualification,
 - une société qualifiée ne respecte pas les exigences requises par CERTIBAT dans les délais impartis par ceux-ci,
- 2 manquements ont donné lieu à 2 avertissements de CERTIBAT durant la période de validité du certificat de 4 ans.

La durée de la suspension est fixée par CERTIBAT. Elle ne peut excéder 1 an.

Après le délai de suspension, sans nouvelle de la part de l'organisme concernée, la qualification est retirée.

En cas d'urgence, et dans les cas où le titulaire d'un certificat aurait :

- fourni de fausses déclarations ou produit des documents qui s'avèreraient être des faux,
- modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel émanant de CERTIBAT,

Le responsable des qualifications de CERTIBAT peut prononcer une mesure de suspension immédiate.

Retrait

- La qualification est retirée par CERTIBAT si les critères de qualification ne sont plus satisfaits par la structure qualifiée.
- Dans le cas d'un suivi annuel, la qualification peut être retirée par CERTIBAT en cas de changement important remettant en cause la qualification détenue par l'organisme.
- CERTIBAT procède également officiellement au retrait de la qualification, si, un mois après la date d'échéance, il n'a toujours pas retourné son dossier de renouvellement à CERTIBAT.

La qualification est retirée par CERTIBAT s'il est prouvé qu'une entreprise se rend ou s'est rendu coupable de l'une des infractions suivantes :

- comportement frauduleux au cours du processus de qualification,
- fausse preuve concernant la satisfaction des critères de qualification,
- falsification du certificat délivré,

Pour tout autre manquement grave aux règles avérées et constatées, nuisant à l'image de CERTIBAT.

Tout titulaire d'un certificat sanctionné par un retrait ne pourra présenter une nouvelle demande avant l'expiration du délai fixé par la sanction.

Il en est de même pour toute entreprise non qualifiée qui aurait falsifié et usurpé un certificat, que ces faits aient entraîné ou non une condamnation judiciaire, et pour laquelle l'interdiction d'accès pourra être fixée au maximum à trois ans.

Le cas échéant, une action en justice pourra être engagée.

6. APPEL ET RECLAMATION

Appel

Tout organisme de formation peut faire appel d'une décision prise à son égard dans les 30 jours à compter de la date à laquelle celle-ci lui a été notifiée.

Cet appel, adressé à CERTIBAT, n'est pas suspensif de la décision prise.

CERTIBAT accuse réception de l'appel et ouvre une fiche de suivi (DOC PO 07 02)

CERTIBAT l'examine, dans le cadre d'un recours amiable, en procédant à un nouvel examen et à l'audition du responsable de l'organisme, dans les 30 jours qui suivent la réception de l'appel. A l'issue, une nouvelle décision est notifiée si celle-ci est différente de la première.

Lorsqu'à l'issue du recours amiable la première décision est confirmée, l'organisme en est informé et le dossier est alors examiné par le Directeur de CERTIBAT qui statuera en dernier ressort dans un délai n'excédant pas 15 jours. Ce dernier peut s'appuyer sur l'avis d'un référent technique compétent pouvant être choisi parmi les auditeurs de CERTIBAT.

Réclamation

Les clients ou tiers peuvent saisir CERTIBAT d'une réclamation à l'encontre d'un organisme de formation qualification ou en cours de qualification.

Dans la mesure où la réclamation est jugée recevable, suite à son instruction préalable CERTIBAT ouvre une fiche de suivi (DOC PO 07 02). Un courrier de demande d'information est envoyé à l'organisme et il lui est donné 5 jours pour faire connaître sa position.

Ces réclamations, écrites et étayées par des éléments tangibles sont examinées par CERTIBAT dans les 30 jours qui suivent le dépôt de réclamation. Ce dernier décide de la suite à y donner.

Si CERTIBAT juge que la réponse de l'organisme est satisfaisante, soit que la responsabilité de l'organisme n'est pas en cause, soit qu'il ait mis en place des mesures correctives pour éviter que les dysfonctionnements à l'origine du litige ne se reproduisent pas, la réclamation est alors classée sans suite. L'organisme et le plaignant en sont informés.

Dans le cas contraire, CERTIBAT peut, selon qu'il y a écart ou non, et fonction de leur gravité par rapport aux exigences du référentiel qui s'applique, prendre un avis sur l'une des décisions suivantes :

- maintien,
- maintien avec audit de contrôle,
- avertissement,
- avertissement avec obligation d'un nouvel audit complet,
- suspension de la qualification, pour une durée ne pouvant excéder deux mois, avec obligation d'un nouvel audit complet,
- retrait définitif de la qualification.

Dans ces deux derniers cas, l'organisme est informé qu'elle ne peut plus faire usage de la qualification entrant dans le cadre du référentiel.

Le délai de traitement de toute réclamation ne doit pas excéder un mois à compter de la réception de la réclamation.

7. INFORMATION

CERTIBAT publie sur son site Internet la liste des organismes de formation dont la qualification est en cours de validité avec pour chacun d'entre eux :

- L'identité de l'organisme de formation,
- Ses coordonnées postales et téléphoniques,
- Son adresse Internet,
- La date d'échéance de la qualification