

Conditions Particulières de Certification

Organismes de développement de compétences
selon le Référentiel National Qualité



1. Objet et domaine d'application du document

Le présent document a pour objectif de définir les exigences spécifiques du processus de certification des organismes de formation professionnelle, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (RNQ)

Le présent document s'applique à toutes les demandes de certification des organismes conformément aux exigences du référentiel en objet.

Les catégories d'actions concourant au développement de compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle sont :

- 1° Les actions de formation ;
- 2° Les bilans de compétences ;
- 3° Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, dans les conditions prévues au livre IV de la présente partie ;
- 4° Les actions de formation par apprentissage.

2. Documents de référence

Les documents suivants sont à prendre en compte dans la mise en application des conditions particulières :

- Du décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle
- Du décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- De l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- La norme NF EN ISO/CEI 17065 :2012 « Exigences générales relatives à l'évaluation des organismes de certification des services et produits »
- De l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R.6316-3 du code du travail
- Guide de lecture du Référentiel National Qualité publié sur le site du Ministère du Travail dans sa version en vigueur
- Les conditions générales de certification de CERTIBAT
- Les règles de certification 17065 de CERTIBAT

3. Exigences spécifiques

Seules les exigences spécifiques du domaine d'application sont précisées dans ce document, étant entendu que les exigences générales du Référentiel National Qualité, les règles de certification et les procédures en vigueur s'appliquent.

Clause des Règles de Certification 17065 de CERTIBAT	Particularités relatives au Référentiel National Qualité
§2 Objectifs, organisation et caractéristiques des audits	<p>Organisation des audits : cas des organismes multi-sites</p> <p>Un organisme multi-sites fait l'objet d'un échantillonnage des sites audités durant le cycle de certification si les conditions d'éligibilité sont démontrées.</p> <p>L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- audit initial et de renouvellement : la taille de l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites : $(y=\sqrt{x})$, résultat arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;- audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites affectés d'un coefficient 0,6 : $(y=0,6 \sqrt{x})$, résultat arrondi à l'entier le plus proche choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ; <p>- Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.</p>

<p>§3.3 L'équipe d'audit</p>	<p>Qualification initiale : En Certification des organismes de développement de compétences selon le Référentiel National Qualité, les auditeurs doivent disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une expérience en conception et réalisation d'action de formation ; - d'une preuve de formation d'auditeur tierce partie
<p>§2 Organisation et caractéristiques des audits</p> <p>§2.2 Audit de suivi</p>	<p>Surveillance Un audit de surveillance est réalisé durant le cycle de certification entre le 14^e et le 22^e mois suivant la délivrance ou le renouvellement de la certification. En général, l'audit de surveillance est réalisé au 18^e mois.</p> <p>Cas des certificats valables 4 ans (attribués avant le 1^{er} janvier 2021) : audit de surveillance réalisé au 24^e mois</p> <p>L'audit de surveillance est réalisé par défaut à distance en visio-conférence pour les organismes mono-site.</p> <p><u>Organisation :</u> L'audit à distance suppose un certain nombre de prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification et Disponibilité des interlocuteurs de l'organisme • Connexion pour l'évaluation • Ordinateurs disponibles pour le personnel de l'organisme • Partage écran indispensable pour l'évaluation • Test de connexion concluants en amont de l'évaluation avec les interlocuteurs prévus, en conditions réelles, • Documents de l'organisme accessibles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Procédures, envoyées en amont ○ Preuves de traitement des écarts précédents, si possible envoyées en amont ○ Enregistrements disponibles : audit interne, revue de direction, comités impartialité et de certification, appels/plaintes, NC et plan d'actions ○ Dossiers clients dématérialisés ou visibles en direct ○ Dossiers du personnel et formateurs dématérialisés ou visibles en direct <p>L'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ; – résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent (vérification de mise en œuvre d'action corrective, changement dans l'organisation de l'organisme, risque relevé par l'auditeur, etc...) ; – pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités et conformément aux règles d'échantillonnage définies dans le présent document. <p>– dans le cas où l'audit initial est réalisé à distance.</p>

<p>§3.4 Déroulement de l'audit §3.5 Prise de décision</p>	<p><i>Durées minimales des audits</i></p> <p>Variable selon le chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles l'organisme souhaite être certifié.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Audit initial 1 jour à 1,5 jour, selon le chiffre d'affaires + 0,5 à 1 jour pour la vérification de certaines catégories d'action selon le chiffre d'affaires Et + 0,5 jour par site échantillonné - Audit de suivi 0,5 Jour à 1 jour, selon le chiffre d'affaires + 0,5 jours pour la vérification de certaines catégories d'action selon le chiffre d'affaires Et + 0, 5 jour par site échantillonné - Audit de renouvellement 1 jour à 1,5 jour, selon le chiffre d'affaires + 0,5 à 1 jour pour la vérification de certaines catégories d'action selon le chiffre d'affaires Et + 0,5 jour par site échantillonné <p>Pour plus de précision, se référer au barème de l'Art. 4. de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités (ci-dessous joint)</p> <p><u>Cas des organismes certifiés :</u> L'organisme détenteur d'une Certification ou d'une labélisation conformément à l'article R.6316-3 active au moment de sa demande de certification RNQ a la possibilité de demander la réalisation de l'audit initial selon des conditions de durée aménagées :</p> <p>0,5 jour + 0,5 jour pour la vérification de certaines catégories d'action selon le chiffre d'affaires Et + 0,5 jour par site échantillonné</p> <p><u>Information particulière :</u> Les prestations d'une demi-journée isolée peuvent être réalisées sur une journée complète compte-tenu du déplacement des auditeurs</p> <p><i>Traitement des non-conformités :</i></p> <p>Art. 5. – Traitement des non-conformités. Une certification peut être suspendue ou retirée, au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées, 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. Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour une <u>non-conformité mineure</u>, le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit
---	---

	<p>suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification. <p>La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.</p>
--	--

Art. 4. – Durée d'audit.

La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Art. 10. – Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences.

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr par site échantillonné