

Conditions Particulières de Certification

Organismes de développement de
compétences selon le Référentiel National



CP RNQ – Version 4.1 septembre 2022

Siège social QUALIBAT : 55 avenue Kléber 75784 PARIS CEDEX 16 ; Adresse Bureaux CERTIBAT : 45 rue Boissière 75016 PARIS
Tél. : 01 47 04 26 01 -- Siret 784 671 141 00033 – Code NACE 8299Z – Numéro de TVA CE FR72784671141 – Internet : www.certibat.fr

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 :

- 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
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- La norme NF EN ISO/CEI 17065 :2012 « Exigences générales relatives à l'évaluation des organismes de certification des services et produits »
- 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 d'un an minimum en conception et réalisation d'action de formation ; - d'une preuve de formation d'auditeur tierce partie
<p>§2 Organisation et caractéristiques des audits : audit à distance en visio conférence</p> <p>§2.2 Audit de suivi</p>	<p>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, 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>Surveillance</p> <p>Le niveau d'exigence de l'audit de surveillance est identique à celui de l'audit initial.</p> <p>L'audit de surveillance répond à trois objectifs principaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vérifier que l'organisme répond toujours aux exigences du référentiel - s'assurer que les non-conformités identifiées lors de l'audit initial ont été traitées - contrôler qu'une démarche d'amélioration continue basée notamment sur l'analyse des enquêtes de satisfaction et des réclamations a bien été engagée. <p>L'auditeur s'attachera d'abord aux indicateurs ayant fait l'objet de points de vigilance ou de non-conformités lors de l'audit initial.</p> <p>Pour les indicateurs conformes lors de l'audit initial, l'auditeur balayera rapidement l'ensemble sur un échantillonnage d'actions réduit ou procéder par sondage aléatoire sur tel ou tel indicateur.</p> <p>Seul l'indicateur 32 sera systématiquement audité.</p> <p>Pour les organismes n'ayant fait l'objet d'aucune non-conformité lors de l'audit initial, l'attention sera portée sur les indicateurs donnant lieu directement à une non-conformité majeure en cas de non-respect même en partie de l'exigence (ce qui correspond à peu près à la moitié des indicateurs du référentiel).</p>

	<p>La fonction centrale sera obligatoirement auditée ainsi que, au minimum, un site qui n'a pas été audité lors de l'audit initial.</p> <p>Dans le cadre de l'audit allégé pour les certifications reconnues par le Cnefop, les indicateurs n'ayant pas été audités lors de l'audit initial seront évalués lors de l'audit de surveillance.</p> <p>Si l'activité a évolué depuis l'audit initial, par exemple si l'organisme fait désormais intervenir des sous-traitants, l'indicateur concerné sera audité (dans le cas de la sous-traitance, il s'agit de l'indicateur 27). En cas de changement de statut, par exemple le cas d'un OF qui deviendrait multisites (par exemple un OF qui en absorberait un autre), l'audit de surveillance tiendra compte de ce nouveau périmètre d'audit et la durée d'audit sera calculée en conséquence.</p> <p>Il est obligatoire d'informer le certificateur des nouveautés qui sont intervenues entre les différents audits (audit initial, audit de surveillance, audit de renouvellement).</p> <p>L'audit de surveillance peut à son tour donner lieu à des non-conformités qui devront être traitées dans les mêmes conditions que celles qui existent pour l'audit initial.</p> <p>L'audit de surveillance est réalisé durant le cycle de certification entre le 14^e et le 28^e mois suivant la délivrance ou le renouvellement de la certification. Pour les certificats dont la durée de validité est de 3 ans, l'audit de surveillance est réalisé au 18^e mois.</p> <p>Pour les certificats valables 4 ans (attribués avant le 1^{er} janvier 2021), l'audit de surveillance est réalisé au 24^e mois.</p> <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. – dans le cas où l'audit initial est réalisé à distance.
--	--

	<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 <p>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</p> <p>Et + 0,5 jour par site échantillonné</p>
--	---



<p>§3.4 Déroulement de l'audit §3.5 Prise de décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 pour privilégier une qualité de prestation et pour tenir compte du déplacement des auditeurs sur la journée complète.</p> <p>Traitement des non-conformités :</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 suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ; – pour une <u>non-conformité majeure</u>, 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
---	---

	<p>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> <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 (extrait de l'arrêté du 6 juin 2019).

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	+0,5 jr par site échantillonné
----------------	----------------	---------------	--------------	--------------	--------------	----------------	-----------------------------------