

Conditions Particulières de Certification

Organismes de développement de
compétences selon le Référentiel
National Qualité



CP RNQ – Version 7 de mai 2024

Siège social QUALIBAT : 55 avenue Kléber 75784 PARIS CEDEX 16

Tél. : 01 82 73 25 04 - 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
- De l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- 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
- Le règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 dans sa version en vigueur

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 <u>Règles de Certification 17065</u> de CERTIBAT	Particularités relatives au Référentiel National Qualité
§2 Objectifs, organisation et caractéristiques des audits	<p>Organisation des audits :</p> <ul style="list-style-type: none">• Cas des organismes multi-sites <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 ; <ul style="list-style-type: none">• Extension de site ou de catégorie d'action- Extension de site : <p>En cas de demande d'ajout d'un nouveau site à un organisme multi-sites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus sur 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>Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, l'organisme satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multi-sites prévues par l'arrêté. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur. L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche. En complément de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale.</p> <ul style="list-style-type: none">- Extension de catégorie d'action <p>Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial sur la base du dernier BPF disponible du prestataire.</p> <p>Lorsqu'un organisme multi-sites demande l'extension de sa certification sur une nouvelle catégorie d'actions, l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la demande d'extension.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Cas des nouveaux entrants <p>Est considéré comme nouvel entrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> – un prestataire d’actions concourant au développement des compétences dans sa première année d’activité ; – un prestataire d’actions concourant au développement des compétences qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d’actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie. <p>Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel national figurant à l’annexe mentionnée à l’article D. 6316-1-1 du code du travail font l’objet de modalités d’audit adaptées. Pour ces indicateurs, l’organisme certificateur procède à la vérification de la formalisation du processus à l’audit initial, la mise en œuvre effective de l’indicateur par l’organisme audité étant vérifiée à l’audit de surveillance.</p>
<p>§2 Organisation et caractéristiques des audits : audit à distance en visio conférence</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>§2.2 Audit de suivi</p>	<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’organisme certificateur procède a minima à une revue des indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les indicateurs ayant fait l’objet de non-conformités à l’audit initial. Une attention particulière est alors prêtée à l’efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d’action mises en place ;

	<ul style="list-style-type: none"> – les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures mentionnés à l'article 5, applicables à l'organisme audité ; – les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ; – pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial (Cf. annexe du guide de lecture), les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité. <p>Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.</p> <p>La durée de l'audit de surveillance prévue à l'article 4 est majorée d'une demi-journée (+0.5j), afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.</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>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 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. – à la demande de l'organisme audité.
<p>§3.1 Revue de contrat</p>	<p>Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites ; – une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis l'obtention de la certification, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en œuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il a confié la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il est intervenu pour le compte d'un autre organisme de formation;

	<p>– le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit</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>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).</p> <p>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>Durées minimales des audits</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> <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><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>§3.3 L'équipe d'audit</p>	<p>Qualification initiale :</p> <p>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

§3.4 Déroulement de l'audit

Sous-traitance (Cf Guide de lecture) Organisme intervenant pour le compte d'un autre organisme

Pour les actions mises en œuvre pour le compte d'un autre organisme de formation, la vérification des indicateurs auprès de l'organisme sous-traitant **audité** sera effectuée en fonction des missions qui lui ont été confiées par le biais d'un contrat de sous-traitance conclu par écrit entre le prestataire référencé et son sous-traitant. De plus, ce contrat doit mentionner les missions exercées au titre de l'intervention confiée, le contenu et la sanction de la formation, les moyens mobilisés ainsi que les conditions de réalisation et de suivi de l'action, sa durée, la période de réalisation ainsi que le montant de la prestation.

Lors de l'examen d'une action conduite pour le compte d'un autre prestataire de formation, l'organisme certificateur procède à la vérification du respect des indicateurs applicables en fonction des missions confiées au sous-traitant.

En l'absence de contrat permettant d'identifier ces missions, l'organisme certificateur procède à la vérification de l'ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée.

L'application des indicateurs aux prestations échantillonnées pour les organismes qui interviennent en sous-traitance dépend de la précision des missions confiées au sous-traitant.

Les indicateurs obligatoires pour une prestation en sous-traitance sont :

- Selon le contrat de sous-traitance : 7-9-13-16-28-30
- Selon modalités spécifiques : 5-26

Les indicateurs non-applicables pour les prestations en sous-traitance (sous la responsabilité du donneur d'ordre) sont : 1-2-3

Affichage du certificat :

L'organisme certificateur vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue à l'article 1er. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

§3.5 Prise de décision

Traitement des non-conformités :

Art. 5. – Traitement des non-conformités.

Une certification peut être refusée, 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, dans les conditions définies dans le présent article.

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures. Les autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

La mise en œuvre des actions correctives ne doit pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités, à compter de la notification des non-conformités à l'organisme audité :

- Pour une **non-conformité mineure**, 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 **non-conformité majeure**, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par l'organisme certificateur avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de trois mois, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue. Dans le cadre de l'audit initial, l'organisme certificateur notifie alors le refus de certification à l'organisme candidat. Dans le cadre de l'audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou de l'audit de renouvellement, l'organisme certificateur notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité et le solde des non-conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la notification de la suspension, la certification est retirée ou n'est pas renouvelée. La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

§ 3.5.2 Instance de décision

Le décisionnaire doit justifier des compétences suivantes :

- Une maîtrise du Référentiel National Qualité.
- Une compétence en audit et en certification.

§10 Transfert de certification

Transfert de certification :

Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité dans les conditions définies dans le présent arrêté.

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, sur l'ensemble de son périmètre, par un autre organisme certificateur accrédité.

L'organisme demandant le transfert de sa certification transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à l'organisme certificateur récepteur. L'organisme certificateur récepteur vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à l'organisme récepteur une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. L'organisme certificateur s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Dans le cas où la certification de l'organisme est suspendue ou retirée, le transfert de la certification n'est pas possible.

L'organisme récepteur examine les éléments transmis par l'ancien organisme certificateur, l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, le cas échéant les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification ;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée – de refuser le transfert de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit et transmis à l'organisme demandant le transfert.

Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, l'organisme récepteur le signale à l'instance nationale d'accréditation. En l'absence de dossier détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'organisme certificateur, un audit complémentaire, constitué a minima de la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action conduite depuis le précédent audit pour chaque catégorie d'action de la portée de la certification, est mené par l'organisme certificateur récepteur avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire l'organisme certificateur à refuser le transfert.

L'organisme récepteur informe l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification. La décision de transfert de certification fait l'objet de l'émission d'un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur. La délivrance du certificat par le nouvel organisme certificateur entraîne la caducité du certificat

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 :

QUALIOP1 - DUREE D'AUDIT								
TYPE D'AUDIT		DUREE DE BASE	ACTION DE FORMATION	BILAN DE COMPETENCES	ACTION PERMETTANT DE FAIRE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPERIENCE	ACTION DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE	ECHANTILLONNAGE DE SITES	
AUDIT INITIAL	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné* l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, (y= √x), arrondie à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur	
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour		
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	1 jour		
AUDIT SURVEILLANCE	CA < 750 000 €	0,5 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche (y=0,6 √x) L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent	
	CA >= 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour		
AUDIT RENOUELEMENT	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné* l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, (y= √x), arrondie à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur	
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour		
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	1 jour		
AUDIT D'EXTENSION	SITE	Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, l'organisme satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multi-sites prévues au présent arrêté. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur.					L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, (y= √x), arrondie à l'entier le plus proche. En complément de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale.	
	CATEGORIE D'ACTION	Conformément au déroulement d'un audit initial sur la base du dernier BPF disponible du prestataire					l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la demande d'extension.	

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 les indicateurs précisés ci-dessous :

- indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s’ils s’appliquent au prestataire.

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