

Règlement de certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences

1 SOMMAIRE

1	SOMMAIRE.....	1
2	PREAMBULE.....	1
3	OBJET.....	2
4	RESPONSABILITE.....	2
5	MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT.....	2
5.1	ENVOI DU DOSSIER DE DEMANDE.....	2
5.2	INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE PAR SGS ICS.....	3
5.3	PLANIFICATION DE L'AUDIT INITIAL PAR SGS ICS.....	3
5.4	AUDIT INITIAL.....	3
5.5	DECISION PRISE PAR SGS ICS.....	4
6	MODALITES DU MAINTIEN DU CERTIFICAT.....	5
7	MODALITES DE RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT.....	7
8	EVALUATION SUPPLEMENTAIRE.....	8
9	MODALITES SPECIFIQUES SUPPLEMENTAIRES D'AUDIT DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION D'ORGANISME MULTI-SITES.....	8
10	EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION.....	10
11	REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION.....	10
12	SUSPENSION DU CERTIFICAT.....	10
13	RETRAIT.....	11
14	RECOURS.....	11
15	INFORMATION EN CAS DE CHANGEMENTS.....	11
16	RECLAMATIONS.....	11
17	COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION.....	12
18	EVOLUTION DU DISPOSITIF.....	12
19	EVALUATION DES PRATIQUES D'AUDIT.....	12
20	TRANSFERT DE CERTIFICATION.....	13
21	SCHEMA SIMPLIFIE DU CYCLE DE CERTIFICATION.....	13
22	GLOSSAIRE.....	15

2 PREAMBULE

Un astérisque (*) informe le lecteur d'un renvoi au glossaire.

Le PROFESSIONNEL* souhaite obtenir **la certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel* national mentionné à l'article D. 6316-1-1.**

Comme mentionné dans l'article du code du travail L. 6316-3, un référentiel national déterminé par décret pris après avis de France compétences fixe les indicateurs d'appréciation des critères ainsi que les modalités d'audit associées qui doivent être mises en œuvre.

Cette certification concerne les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité prévue à l'article L. 6351-1 ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 du code du travail.

3 OBJET

Le PROFESSIONNEL confie à SGS ICS le soin de procéder à la certification de ses activités.

La mise en œuvre du système de certification sera effectuée par SGS ICS dans le respect :

- du manuel qualité de SGS ICS,
- de la norme d'accréditation européenne NF EN ISO/CEI 17065,
- du présent règlement de certification
- de la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel,
- 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
- du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la 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 ci-après dénommé le REFERENTIEL,
- 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 ci-après dénommé l'ARRETE, [Modifié par l'arrêté du 31 mai 2023](#)
- [de l'Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation](#)
- du Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail
- [de la FAQ publiée sur le site du Ministère du Travail dans sa version en vigueur,](#)
- [du Règlement d'usage de la marque,](#)
- [du Règlement de certification SGS ICS en vigueur.](#)

4 RESPONSABILITE

La certification est une action par laquelle une tierce partie démontre, par une évaluation objective des moyens et de la compétence des personnels d'une entreprise, que cette dernière est conforme aux exigences définies dans un référentiel, une norme ou un texte réglementaire.

Dans ce contexte, l'obligation de SGS ICS est une obligation de moyens, ce que le PROFESSIONNEL reconnaît expressément.

En aucun cas, la responsabilité de SGS ICS ne peut être engagée à la suite d'un refus de certification dans la mesure où les procédures et moyens prévus ont été mis en œuvre.

La responsabilité de SGS ICS en ce qui concerne l'inexécution de ses obligations et la réclamation des dommages et intérêts ne dépasse en aucun cas le montant égal à deux fois les honoraires payables pour le service en question.

Les audits de certification peuvent, à l'entière discrétion de SGS ICS, être réalisés par ses propres employés, ou bien être confiés par SGS ICS à une filiale du groupe SGS, ou à des auditeurs avec lesquels SGS ICS a établi des relations contractuelles. Quand une partie du travail est sous traitée, SGS ICS demeure responsable de la délivrance, du maintien, de la suspension ou du retrait de la certification.

Le PROFESSIONNEL s'engage à faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification.

Le PROFESSIONNEL s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des audits y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels concernés par la certification.

5 MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le PROFESSIONNEL sollicite une attribution du certificat. Le certificat lui est attribué, selon les modalités suivantes :

5.1 Envoi du dossier de demande

SGS ICS fournit au PROFESSIONNEL une fiche de renseignements.

Le PROFESSIONNEL remplit cette fiche et la retourne à SGS ICS accompagnée des éléments demandés :

- Extrait K bis ;
- La dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (numéro SIREN) ;

- Le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate ;
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;
- Les catégories d'actions concernés par la certification ;
- Une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en œuvre et indiquant si l'organisme réalise 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 confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation ;
- La liste exhaustive des sites dépendant du NDA d'activité concerné ;
- L'organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme ;
- Le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
- La période souhaitée pour l'audit ;
- Le dernier bilan pédagogique et financier transmis conformément aux dispositions de l'article L. 6352-11 du code du travail ou, en l'absence de ce document, pour les organismes débutant leur activité de dispensateur d'actions concourant au développement des compétences, le montant des produits perçus par catégorie de financeur relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées. Dans ce cadre, l'organisme certificateur peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

SGS ICS dimensionne l'offre et la transmet au PROFESSIONNEL :

- l'offre de certification incluant :
 - le règlement de certification,
 - la grille de dimensionnement (annexe 4 Tableau de dimensionnement),
 - les conditions générales pour les services de certification.
 - [la majoration d'une demi-journée de l'audit de surveillance \(cas des nouveaux entrants\) comme le prévoit l'Article 2 de l'Arrêté du 31 mai 2023.](#)

Le PROFESSIONNEL retourne l'offre datée et signée à SGS ICS et joint au contrat de certification une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories.

5.2 Instruction du dossier de demande par SGS ICS

SGS ICS examine le dossier et vérifie que celui-ci est complet et recevable (fiche de renseignement remplie et signée, présence des documents demandés, règlement des frais d'attribution du certificat, offre signée).

5.3 Planification de l'audit initial par SGS ICS

SGS ICS planifie l'audit initial en concertation avec le PROFESSIONNEL.

SGS ICS propose dans un **délai maximal de 30 jours calendaires**, après réception du contrat conclu avec le PROFESSIONNEL et de l'ensemble des pièces, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée (sous réserve du dossier complet, recevable, la mise en œuvre des actions de développement des compétences et du règlement des frais). L'auditeur prend connaissance de l'ensemble des données préalablement à l'audit.

5.4 Audit initial

SGS ICS établit et communique un **plan d'audit**. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

SGS ICS réalise **l'audit dans les locaux*** présentés par le PROFESSIONNEL. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

*Par arrêté du 7 décembre 2020 modifiant l'arrêté du 24 juillet 2020, une dérogation précise que l'audit initial réalisé avant le 1er janvier 2022 peut être réalisé à distance et que dans ce cas, l'audit de surveillance devra être réalisé obligatoirement sur site.

Si, lors de l'audit, SGS ICS constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit.

Cet audit est réalisé dans les locaux du PROFESSIONNEL par un ou des auditeurs qualifiés et habilités par SGS ICS.

L'audit permet de s'assurer de la capacité du PROFESSIONNEL à respecter les exigences du REFERENTIEL.

Ainsi le PROFESSIONNEL s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au REFERENTIEL et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit.

L'absence de preuve le jour de l'audit ou un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs* du REFERENTIEL fera l'objet de **non-conformité**.

En cas d'écarts constatés, l'auditeur remet à l'issue de l'audit les fiches de non-conformités correspondantes.

Il est convenu que les non-conformités sont, par ordre croissant de gravité : mineure et majeure.

- **Une non-conformité mineure (NC* m)** signifie une prise en compte partielle de l'indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.
- **Une non-conformité majeure (NC M)** indique la non prise en compte de l'indicateur ou une prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions **sous un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités** :

- **Pour une non-conformité mineure**, le plan d'action établi doit être adressé à SGS ICS **sous 3 mois calendaires** et doit être mis en œuvre dans un **délai de 6 mois calendaires**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant ;
- **Pour une non-conformité majeure**, les preuves de mises en œuvre d'actions correctives sont adressées à SGS ICS **sous 3 mois calendaires**. La vérification de la mise en œuvre de ces actions correctives par SGS ICS est réalisée **sous 1 mois calendaires après l'expiration du délai de 3 mois calendaires**.

Les actions correctives sont ainsi prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis global qui peut être : attribution du certificat, audit complémentaire (documentaire ou sur site) ou refus d'attribution du certificat.

5.5 Décision prise par SGS ICS

L'analyse des non-conformités et des plans d'actions associés peut conduire SGS ICS à délivrer la certification sur les seules catégories* d'actions conformes et objets de la demande.

L'existence d'au moins 5 non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue **une non-conformité majeure**. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste **une non-conformité majeure non levée**.

Ainsi au vu du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue sur une décision qui peut être : attribution du certificat, audit complémentaire (documentaire ou sur site) ou refus d'attribution du certificat.

Aucun certificat ne sera délivré en l'absence de numéro de déclaration d'activité (NDA) valide conformément à l'article L.6351-7-1 du Code du Travail.

La suite de la procédure est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Attribution du certificat

La décision d'attribution est prise par SGS ICS :

- **En l'absence de NC majeure**
- Ou**
- **En l'absence de NC majeure restante**
- Et**
- **En présence d'un plan d'action pertinent pour toute NC mineure établie**
- Et**
- **La mise en œuvre des actions de développement des compétences**

Le certificat est adressé au PROFESSIONNEL par SGS ICS.

Les règles de communication (cf. Chapitre 16 Communication) à respecter lui sont adressées, ainsi que les modalités de surveillance.

Le certificat délivré est attribué pour 3 ans. Au-delà, le certificat est renouvelable après un audit de renouvellement.

Le PROFESSIONNEL s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification.

Refus d'attribution du certificat

Cette décision est prise par SGS ICS lorsque le PROFESSIONNEL n'a pas apporté les éléments prouvant le retour en conformité suite aux non-conformités détectées **dans les délais fixés**.

Le PROFESSIONNEL doit se mettre en conformité avec le REFERENTIEL et **ne peut déposer un nouveau dossier de demande avant un délai de 3 mois à compter de la date de décision de refus**. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...).

Le refus d'attribution du certificat peut être décidé en cas d'absence de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS dans les délais fixés.

Le refus d'attribution du certificat peut être décidé en cas de fausse déclaration parmi les éléments transmis par le PROFESSIONNEL ou lors de l'audit comme le prévoit l'Article 1 de l'Arrêté du 31 mai 2023.

En cas de suspicion de fausse déclaration parmi les éléments transmis par le PROFESSIONNEL ou constatée lors de l'audit, SGS ICS engage une procédure contradictoire avant toute prise de décision. SGS ICS notifie par écrit les faits reprochés au PROFESSIONNEL. Ce dernier dispose d'un délai de 15 jour calendaire pour formuler ses observations écrites et apporter des éléments justificatifs. À l'issue de ce délai, et après examen des éléments produits par le PROFESSIONNEL, SGS ICS statue de manière définitive sur l'attribution ou le refus d'attribution du certificat.

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de toute décision prise.

Les éléments contenus dans le rapport d'audit et la décision prise peuvent être communiqués au ministère du travail sur simple demande.

6 MODALITES DU MAINTIEN DU CERTIFICAT

A partir de la date de délivrance du certificat et durant toute la période de validité (3 ans) du certificat, le PROFESSIONNEL s'engage à se prêter à **un audit de surveillance** exercé par SGS ICS, conformément aux méthodes, modalités et fréquences définies dans le présent règlement et l'ARRETE*.

L'ARRETE prévoit que l'audit de surveillance doit :

- être réalisé entre le 14^{ème} et 22^{ème} mois après la date d'attribution de la certification*.
- être réalisé **à distance****. Cependant l'audit de surveillance **doit être réalisé sur site** dans les cas suivants :
 - signalements conformes aux règles de réclamations définies par SGS ICS ;
 - résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
 - pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités ;
 - à la demande de l'organisme audité.

* Par arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019, une dérogation précise que l'audit de surveillance est réalisé entre le 14^e et le 28^e mois suivant la date d'obtention de la certification pour les organismes ayant obtenu la certification avant le 1^{er} janvier 2021.

**Par arrêté du 7 décembre 2020 modifiant l'arrêté du 24 juillet 2020, une dérogation précise que l'audit initial réalisé avant le 1^{er} janvier 2022 peut être réalisé à distance et que dans ce cas, l'audit de surveillance devra être réalisé obligatoirement sur site.

Dans le cas d'un audit sur site :

- tout audit de surveillance planifié puis refusé sans justification légitime sera facturé selon les modalités prévues à l'offre de certification.
- en cas de 2 refus consécutifs, SGS ICS pourra prendre une décision de suspension (cf. Chapitre 11).

Tout audit de surveillance planifié puis refusé sans justification légitime sera facturé selon les modalités prévues à l'offre de certification.

En cas de 2 refus consécutifs, SGS ICS pourra prendre une décision de suspension (cf. Chapitre 11).

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le REFERENTIEL en vigueur est toujours appliqué. L'auditeur conduit l'analyse :

- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- De la conformité au REFERENTIEL par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- Des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

Ainsi une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

En cas d'écarts constatés par rapport au REFERENTIEL, l'auditeur remet à l'issue de l'audit les fiches de non-conformités correspondantes.

- **Pour une non-conformité mineure**, le plan d'action établi doit être adressé à SGS ICS **sous 3 mois calendaires** et doit être mis en œuvre dans un **délai de 6 mois calendaires**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant.
- **Si une non-conformité mineure** datant de l'audit précédant n'est pas levée lors de l'audit de surveillance, elle est requalifiée en **non-conformité majeure**.
- **Pour une non-conformité majeure**, les preuves de mises en œuvre d'actions correctives sont adressées à SGS ICS **sous 3 mois calendaires**. La vérification de la mise en œuvre de ces actions correctives par SGS ICS est réalisée **sous 1 mois calendaires après l'expiration du délai de 3 mois calendaires**.

Les actions correctives sont ainsi prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis global qui peut être : maintien du certificat, suspension ou retrait du certificat.

L'analyse des non-conformités, et des plans d'actions associés peut conduire SGS ICS à maintenir la certification sur les seules catégories d'actions conformes.

L'existence d'au moins 5 non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue **une non-conformité majeure**. Une certification ne peut être maintenue tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Ainsi au vu du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue sur une décision qui peut être : maintien du certificat, suspension du certificat ou retrait du certificat.

La suite de la procédure est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Maintien du certificat

La décision de maintien est prise par SGS ICS :

- **En l'absence de NC majeure**
- Ou**
- **En l'absence de NC majeure restante**
- Et**
- **En présence d'un plan d'action pertinent pour toute NC mineure établie.**

Suspension du certificat (Cf. Chapitre 11)

La décision de suspension est prise par SGS ICS :

- **lorsque au moins une non-conformité majeure reste non levée suite au délai de réponse accordé lors de l'audit de surveillance ;**
- **en cas d'absence de plan d'action pertinent suite au délai de réponse accordé lors de l'audit de surveillance.**
- [en cas de fausse déclaration parmi les éléments transmis par le PROFESSIONNEL ou lors de l'audit comme le prévoit l'Article 1 de l'Arrêté du 31 mai 2023.](#)

Audit complémentaire (sur site ou à distance)

La vérification par un audit complémentaire peut être réalisée par SGS ICS :

- **A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de 3 mois calendaires dans le cadre de NC majeure**
- Et/ou**
- **A défaut de présentation de plan d'action pertinent dans le délai de 3 mois calendaires dans le cadre de NC mineure.**
- Et/ou**
- **A défaut de la mise en œuvre des actions de développement des compétences**

Il est demandé au PROFESSIONNEL de démontrer, **lors de l'audit complémentaire**, les éléments prouvant :

- la mise en œuvre d'actions correctives pour la/les NC/s mineure/s
- la mise en œuvre d'actions correctives pour la/les NC/s majeure/s

Ces éléments sont examinés par l'auditeur qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien du certificat ou retrait du certificat.

En cas de refus d'un audit complémentaire le certificat ne peut être maintenu.

Retrait du certificat (Cf. Chapitre 12)

A l'issue de la période de suspension, si le PROFESSIONNEL n'a pas apporté les éléments permettant de lever les écarts constatés, ou si la qualité de ces éléments n'est pas satisfaisante, SGS ICS procède au retrait de la certification.

Le PROFESSIONNEL doit se mettre en conformité avec le REFERENTIEL avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...).

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de toute décision prise.

Les éléments contenus dans le rapport d'audit et la décision prise peuvent être communiqués au ministère du travail sur simple demande.

7 MODALITES DE RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

SGS ICS envoie le dossier de demande de renouvellement au PROFESSIONNEL qui est de même nature que le dossier de demande initial (cf.5.1), s'accompagne de la demande de règlement des frais de renouvellement.

Le PROFESSIONNEL retourne l'offre signée accompagnée des frais de renouvellement.

SGS ICS examine le dossier de renouvellement reçu afin de vérifier que le dossier est complet et recevable (fiche de renseignement remplie et signée, présence des documents demandés, règlement des frais de renouvellement).

SGS ICS instruit la demande de renouvellement et planifie l'audit en concertation avec le PROFESSIONNEL.

SGS ICS réalise l'audit sur site **avant la date d'échéance du certificat**.

En cas d'écarts constatés par rapport au REFERENTIEL, l'auditeur remet à l'issue de l'audit les fiches de non-conformités correspondantes.

- **Pour une non-conformité mineure**, le plan d'action établi doit être adressé à SGS ICS **sous 3 mois calendaires** et doit être mis en œuvre dans un **délai de 6 mois calendaires**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant.
- **Si une non-conformité mineure** datant de l'audit précédant n'est pas levée lors de l'audit de surveillance, elle est requalifiée en **non-conformité majeure**.
- **Pour une non-conformité majeure**, les preuves de mises en œuvre d'actions correctives sont adressées à SGS ICS **sous 3 mois calendaires**. La vérification de la mise en œuvre de ces actions correctives par SGS ICS est réalisée **sous 1 mois calendaires après l'expiration du délai de 3 mois calendaires**.

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

Dans le cas où l'audit de renouvellement n'a pas été réalisé suffisamment en amont pour permettre la levée des non-conformités avant l'échéance du certificat, le certificat arrive en fin de validité. Dans l'attente de la décision relative au renouvellement, l'organisme ne dispose donc plus de certificat valide. Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 1er février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés, l'organisme certificateur retire l'organisme de la liste transmise au ministère chargé de la formation professionnelle. En revanche, la procédure de l'audit de renouvellement prévue à l'article 3 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit reste applicable, avec la prise en compte du traitement des non-conformités détectées lors du dernier audit. Par ailleurs, l'organisme disposera des délais prévus à l'article 5 du même arrêté pour le traitement des non-conformités, et ce même si la décision définitive de l'organisme certificateur relative au renouvellement intervient après la fin de validité du certificat antérieur.

Les actions correctives sont ainsi prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis global qui peut être : renouvellement du certificat, suspension ou refus de renouvellement du certificat.

L'analyse des non-conformités mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire SGS ICS à renouveler la certification sur les seules catégories d'actions conformes.

L'existence d'au moins 5 non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue **une non-conformité majeure**. Une certification ne peut être renouvelée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Ainsi au vu du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue sur une décision qui peut être : renouvellement du certificat, suspension ou refus du renouvellement du certificat.

La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

La suite de la procédure est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Renouvellement du certificat

La décision de renouvellement est prise par SGS ICS :

- **En l'absence de NC majeure**
- Ou**
- **En l'absence de NC majeure restante**

Et

- **En présence d'un plan d'action pertinent pour toute NC mineure établie.**

Le certificat est adressé au PROFESSIONNEL par SGS ICS. Les règles de communication à respecter lui sont rappelées, ainsi que les modalités de surveillance. Le certificat délivré est attribué pour 3 ans. Au-delà, le certificat est renouvelable après un audit de renouvellement. Le PROFESSIONNEL s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification.

Refus de renouvellement du certificat

La décision de refus de renouvellement est prise par SGS ICS :

- **Lorsque au moins une non-conformité majeure est restante et donc non levée à la date d'expiration de la certification ;**
- **A défaut de présentation de plan d'action pertinent à la date d'expiration de la certification.**

Le PROFESSIONNEL doit se mettre en conformité avec le REFERENTIEL avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...).

Le refus de renouvellement du certificat peut être décidé en cas d'absence de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS.

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de toute décision prise.

Les éléments contenus dans le rapport d'audit et la décision prise peuvent être communiqués au ministère du travail sur simple demande.

8 EVALUATION SUPPLEMENTAIRE

En présence d'éléments remettant en cause la réalité et/ou l'efficacité d'un audit réalisé par l'organisme certificateur, le COFRAC peut déclencher une évaluation supplémentaire chez le prestataire certifié ou candidat ayant pour objectif de vérifier que les rapports d'audit produits par l'organisme de certification sont en cohérence avec la situation du prestataire certifié. Une telle évaluation, dénommée visite de confirmation, est réalisée en présence d'un représentant de l'organisme certificateur, sur le site du prestataire s'il dispose de locaux en propre ou à défaut chez l'organisme certificateur. L'organisme de certification doit établir le cadre contractuel permettant cette évaluation. La durée d'intervention de l'équipe d'évaluation est dimensionnée pour tenir compte du temps nécessaire pour réaliser ces visites en fonction notamment du nombre de catégories d'action à vérifier. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport traité selon les dispositions prévues pour la décision dans le règlement d'accréditation (CERT REF 05).

9 MODALITES SPECIFIQUES SUPPLEMENTAIRES D'AUDIT DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION D'ORGANISME MULTI-SITES

Conditions d'accès à la certification multi-sites :

Un organisme multi-sites est couvert par **un seul système qualité** comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées.

Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Un organisme multi-sites **n'est pas nécessairement une seule entité juridique**, mais tous les sites concernés ont un **lien juridique ou contractuel** avec la fonction centrale de l'organisme.

Ils font l'objet d'une **surveillance régulière** définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites.

La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multi-sites:

- l'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité;
- l'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée;

- la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique;
- tous les sites doivent être inclus dans **le programme de surveillance** géré par la fonction centrale.

Echantillonnage des sites à auditer sur site :

L'échantillonnage d'un panel de sites est constitué, hors **la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle**, selon les modalités suivantes :

- Être représentatif de la variété des sites ;
- **Audit initial et de renouvellement** : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondie 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 multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, SGS ICS peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie, notamment en cas de signalements conformes aux règles de réclamations définies et au regard des résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent.

Réponses aux non-conformités

Aux exigences préalablement définies s'ajoute la règle suivante :

Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s) :

- Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale.
- Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à SGS ICS pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Décision de SGS ICS

Les modalités de décision sont les mêmes que celle dictées dans le cadre d'une démarche monosite.

Ainsi au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) **une non-conformité majeure non levée**, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

Intégration de site dans le périmètre de certification :

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.

Si le PROFESSIONNEL souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par 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, SGS ICS audite la fonction centrale.

Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, le PROFESSIONNEL sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie, conformément. L'échantillonnage des sites à auditer est constitué à partir des nouveaux sites, en incluant ceux à auditer sur les catégories d'actions déjà certifiées et ceux concernés par la demande d'extension de la certification sur la nouvelle catégorie d'actions.

10 EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

Le PROFESSIONNEL peut, s'il le souhaite, demander **l'ajout d'une ou plusieurs catégories d'action de formation**.

Si un PROFESSIONNEL certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, le PROFESSIONNEL satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multi-sites. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec SGS ICS.

SGS ICS envoie un dossier de demande qui est de même nature que le dossier de demande initial (cf. 5.1).

L'audit est dimensionné selon les temps et tarifs d'audit définis en Annexe 4 Tableau de dimensionnement.

L'audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial, et est de ce fait réalisé sur site (cf. 5.4).

SGS ICS statue sur une décision (cf. 5.5).

En cas de décision positive, le certificat est mis à jour et adressé au PROFESSIONNEL par SGS ICS avec les modalités de surveillance.

Puis lors de la mise en œuvre de l'audit suivant (suivi ou renouvellement) l'audit sera dimensionné à partir du nouveau périmètre de certification, selon les temps et tarifs d'audit définis en Annexe 4 Tableau de dimensionnement.

11 REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

Le PROFESSIONNEL informe par écrit SGS ICS du retrait volontaire d'une ou plusieurs catégories d'actions du périmètre de certification.

Le certificat est mis à jour et adressé au PROFESSIONNEL par SGS ICS avec les modalités de surveillance de l'établissement bénéficiaire du certificat.

Lors de la mise en œuvre de l'audit de surveillance suivant ou de l'audit de renouvellement, l'audit sera réalisé à partir du nouveau périmètre de certification selon les temps et tarifs définis en Annexe 4 Tableau de dimensionnement.

SGS ICS peut transmettre au Ministère du travail, les éléments s'il en fait la demande.

12 SUSPENSION DU CERTIFICAT

Une décision de suspension peut être prise par SGS ICS dans les cas suivants :

- À la demande du PROFESSIONNEL : dans ce cas, SGS ICS doit en être informé, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier doit préciser : la durée et le motif de la suspension (exemple : provisoire, pour travaux, définitive, ...), la date effective de la suspension.
- Sur l'initiative de SGS ICS en raison de :
 - en cas d'écarts détectés non levés à la suite d'un audit,
 - manquements graves aux engagements contractuels,
 - mauvais usage du certificat,
 - en cas de non-paiement d'une facture,
 - en cas de non communication à SGS ICS d'une modification de structure du PROFESSIONNEL,
 - défaut de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS,
 - en cas de non-respect de la réglementation,
 - en cas de refus d'audit prévu dans l'ARRETE,
 - en cas de refus d'audit complémentaire/supplémentaire décidé par SGS ICS,
 - en cas de questionnaire non complété dans le délai communiqué
- [Lorsque la suspension est envisagée à l'initiative de SGS ICS pour motif de fausse déclaration, l'organisme certificateur respecte une procédure contradictoire. SGS ICS communique par écrit les manquements constatés au PROFESSIONNEL. Le PROFESSIONNEL dispose d'un délai de 15 jour calendrier pour présenter ses arguments ou justificatifs. La décision finale de suspension \(à titre conservatoire ou définitif dans la limite de 3 mois\) n'est prononcée qu'après analyse des retours du PROFESSIONNEL ou à l'expiration de ce délai si aucune réponse n'est parvenue.](#)

SGS ICS peut transmettre au Ministère du travail la décision prise, s'il en fait la demande.

La durée totale de la suspension ne peut excéder 3 mois.

Pendant cette période de suspension, le PROFESSIONNEL ne peut plus se prévaloir de la certification.

La levée de la suspension ne peut être réalisée qu'à la résolution du motif de suspension.

A l'issue de cette période, si le PROFESSIONNEL n'a pas apporté les éléments permettant de lever la suspension, SGS ICS procède au retrait de la certification (Cf. Chapitre 12).

13 RETRAIT

Une décision du retrait du certificat peut être prise à l'égard du PROFESSIONNEL pour les causes suivantes :

- en cas de non-paiement d'une facture après relance,
- en cas d'abandon volontaire du certificat par le PROFESSIONNEL,
- en cas de suspension non levée au terme de la période de suspension,
- à la demande du ministère du travail,

SGS ICS peut transmettre au ministère du travail la décision prise, s'il en fait la demande.

14 RECOURS

En cas de désaccord avec la décision de SGS ICS, le PROFESSIONNEL peut exercer son droit de recours.

Une notification écrite de demande de recours doit parvenir à SGS ICS dans **un délai maximum de 2 mois** à compter de la réception de la décision de SGS ICS. Cette dernière sera analysée par une nouvelle instance de décision.

Si le PROFESSIONNEL est toujours en désaccord avec la décision émise, ce dernier peut introduire un second recours.

Une notification écrite de demande de second recours doit parvenir à SGS ICS dans **un délai maximum de 8 jours** à compte de la réception de la décision de SGS ICS. Cette nouvelle demande sera analysée par une nouvelle instance de décision.

Une fois que la décision concernant le second recours aura été prise, aucune contre-procédure en vue d'amender ou de changer la décision ne sera recevable. Quel que soit la décision consécutive aux recours, aucune procédure ne pourra être engagée contre SGS ICS en vue de remboursement des frais, ou de quelque autre perte occasionnée par la notification de la suspension, de retrait ou de refus d'attribution du certificat.

15 INFORMATION EN CAS DE CHANGEMENTS

Le PROFESSIONNEL s'engage à informer **sans délai** SGS ICS de tout changement significatif dans son organisation, notamment de toute modification par rapport aux informations communiquées initialement dans le dossier de demande et toute modification pouvant avoir une influence majeure sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Lorsque le PROFESSIONNEL informe SGS ICS d'un changement de son organisation, cette information doit être formulée par écrit.

SGS ICS examine cette modification (pièces justificatives fournies par l'entreprise : extrait Kbis, ...), et en fonction de sa nature, met en œuvre l'une des actions ci-dessous :

- Si la portée de la modification ne risque pas de remettre en cause la validité du certificat, SGS ICS prend note de cette modification dans le dossier de renseignements initial, et maintient la certification. SGS ICS peut rééditer un certificat mis à jour, le cas échéant. (ex : suppression d'une catégorie d'action sur le périmètre certification)
- Si la portée de la modification remet en cause la validité du certificat, SGS ICS peut décider d'un audit supplémentaire (ex : dans le cas d'un déménagement, un audit supplémentaire est diligenté).

16 RECLAMATIONS

Obligation de l'organisme certificateur SGS ICS

Si le PROFESSIONNEL a une plainte à formuler à l'égard de la conduite des employés de SGS ICS, la plainte devra être rédigée sans délai et adressée au directeur de certification de SGS ICS. Si la plainte concerne le directeur de certification, elle devra être adressée au président de SGS ICS.

Dans le cas où une plainte relative à un PROFESSIONNEL certifié viendrait à être formulée auprès de SGS ICS, celui-ci se doit d'instruire cette réclamation auprès du PROFESSIONNEL afin de s'assurer du traitement de la réclamation.

Si l'importance de la plainte le justifie, un audit supplémentaire peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL s'engage d'ores et déjà à accepter un tel audit aux conditions définies dans la notification qui lui parviendra.

En fonction de la gravité du signalement, l'organisme certificateur peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

L'organisme certificateur prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

Obligation du PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification

Lorsque SGS ICS informe le PROFESSIONNEL d'une plainte relative à l'activité du dit certifié, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS une réponse dans un délai de **15 jours ouvrables**, à partir de la date de réception du courrier.

Le PROFESSIONNEL doit conserver un enregistrement et mettre à disposition de SGS ICS, toute plainte portée à sa connaissance concernant la portée de la certification. Il doit prendre des mesures appropriées à la suite de telles plaintes qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la certification. Il doit documenter les actions prises à la suite de telles plaintes.

17 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION

Pendant la période de validité du certificat, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL :

- le droit de réaliser des copies intégrales du certificat. Aucune modification ne peut être réalisée sans l'accord préalable de SGS ICS.
- le droit de communiquer sur la certification octroyée dans les conditions mentionnées ci-après :
 - le PROFESSIONNEL s'engage à ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à SGS ICS, ni faire de déclaration sur la certification que SGS ICS puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée : fait référence à des formations ou établissements autres que ceux concernés par la certification.
 - Le PROFESSIONNEL doit afficher son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

Dès notification de la suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, le PROFESSIONNEL s'engage à :

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de bénéficiaire de la certification,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la certification et à la Marque sur tous supports commerciaux, techniques, juridiques et autres,
- retourner à SGS ICS le certificat.

En cas de retrait, SGS ICS retire immédiatement le PROFESSIONNEL de la liste des entreprises bénéficiaires de la certification. Cette liste peut être obtenue auprès de SGS ICS. SGS ICS en informe le Ministère du Travail.

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la notoriété de SGS ICS et des autres bénéficiaires de la certification, SGS ICS peut mettre en œuvre des actions de vérification du retrait de la communication.

SGS ICS utilisera tous les moyens et voies de droit notamment par référé, pour contraindre le PROFESSIONNEL faisant l'objet d'une mesure de retrait à la stricte exécution de ses obligations.

Le PROFESSIONNEL n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation de SGS ICS (sous aucune forme : textuelle ou logo de l'organisme d'accréditation).

18 EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement de certification sont définies au regard :

- des modalités de certification sous accréditation ISO/CEI 17065 COFRAC en vigueur au moment de la signature de l'offre de certification.
- de la réglementation en vigueur (ARRETE, REFERENTIEL, ...) au moment de la signature de l'offre de certification.

En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifiera le présent règlement et en informera le PROFESSIONNEL qui s'engage à en accepter les termes.

Dans le cas où ces nouvelles dispositions entraîneraient une modification des prestations de SGS ICS et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et au retrait du certificat.

19 EVALUATION DES PRATIQUES D'AUDIT

Afin de satisfaire aux exigences d'accréditation, l'auditeur pourra, être accompagnée lors de l'audit d'un ou plusieurs :

- Évaluateurs de l'organisme d'accréditation,
- Évaluateurs de SGS ICS,

dont la mission sera d'observer l'auditeur SGS ICS en activité sur l'établissement du PROFESSIONNEL, ce que celui-ci accepte d'ores et déjà par la signature du présent contrat.

20 TRANSFERT DE CERTIFICATION

Le PROFESSIONNEL peut demander le transfert de sa certification vers un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation dans les conditions suivantes :

- 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.
- 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.

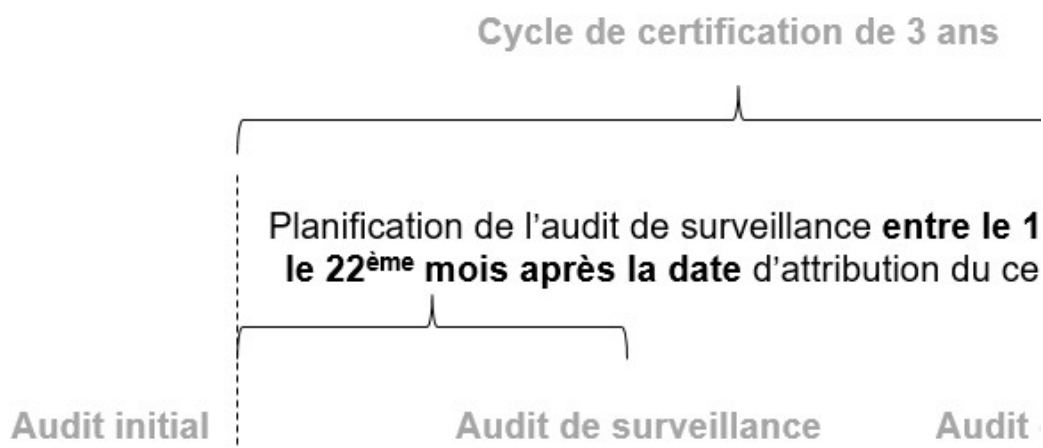
Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, l'organisme récepteur le signale à l'instance nationale d'accréditation.

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.

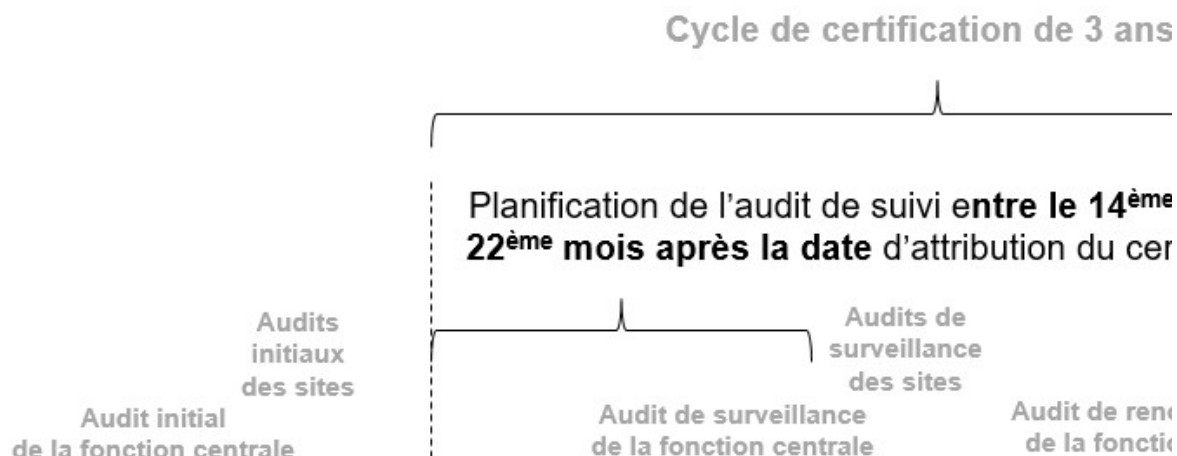
L'organisme récepteur informe l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification. La décision de transfert de certification fait l'objet de l'émission d'un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur. La délivrance du certificat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

21 SCHEMA SIMPLIFIE DU CYCLE DE CERTIFICATION

Démarche Monosite



Démarche Multi-sites



22 GLOSSAIRE

ARRETE : 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, [Modifié par l'Arrêté du 31 mai 2023](#).

Catégorie : les catégories mentionnées à l'article L6313-1 du code du travail sont définies comme suit :

- 1° Les actions de formation ;
- 2° Les bilans de compétences ;
- 3° Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- 4° Les actions de formation par apprentissage

Indicateur : exigence du REFERENTIEL.

NC : non-conformité.

PROFESSIONNEL : organisme mentionné à l'article L6351-1 du code du travail souhaitant bénéficier ou bénéficiaire de la certification délivrée par SGS ICS.

REFERENTIEL : Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.