



Total Quality. Assured.

Cahier des charges concernant la certification de conformité au décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue et à la mise en place d'un système de management qualité appliqué aux prestataires de services de formation.

CERT -FPC version 2

Intertek Certification France – 67, boulevard Bessières – 75017 Paris – France
Tel. +33 (0)1 42 54 01 21 – Fax. +33 (0) 1 42 54 42 03
Email. mic.france@intertek.com – www.intertek-france.com
S.A.S. au capital de 40000 Euros – RCS Paris B
SIRET 414 784 843 00032 – APE 7022Z TVA CEE : FR 32 414 784 843



Sommaire

1. Introduction	4
2. Domaine d'application	4
3. Lexique	4
4. Références normatives et réglementaires	5
4.1. Textes règlementaires :	5
4.2. Sources norme et références :.....	5
5. Maitrise du cahier des charges	5
6. Exigences du cahier des charges	6
6.1. Contexte du prestataire de service de formation.....	6
6.2. Stratégie et engagement	6
6.3. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	7
6.4. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	8
6.5. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	9
6.6. Qualification professionnelle et formation professionnelle des personnels en charge de la formation.....	9
6.7. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.....	10
6.8. Prise en compte des appréciations rendues par les apprenants.....	11
6.9. Amélioration continue	11
7. Règle de certification pour l'obtention du certificat	12
7.1. Prérequis des prestataires de service de formation.....	12
7.2. Projet de certification	12
7.3. Obtention du certificat	13
7.4. Planification des audits	13
7.5. Déroulement de l'audit.....	14
7.6. Ecart.....	14
7.7. Dispositions particulières pour l'audit multi-sites	14
7.8. Publicité faite par les détenteurs du certificat	14
7.9. Mauvaise utilisation de la marque du certificat	15



7.10. Confidentialité	15
7.11. Suspension de la certification	15
7.12. Retrait / annulation.....	16
8. Impartialité.....	17
9. Plaintes auprès d’Intertek	17
10. Plainte auprès du prestataire de service de formation	17
11. Procédure d’appel.....	18
12. Frais	18



1. Introduction

Intertek Certification France ci-après désigné INTERTEK fait partie du groupe Intertek, nous aidons nos clients à améliorer leur performance, gagner en efficacité au niveau de la production et de la logistique, surmonter les contraintes du marché et réduire les risques. Nous avons construit notre réputation en aidant nos clients à augmenter la valeur de leurs produits, à accroître leur avantage compétitif et à renforcer la confiance des consommateurs dans leurs marques.

Intertek Certification France est accrédité par le COFRAC selon la norme ISO/CEI 17021-1v2015 pour la certification des systèmes de management ISO 9001 et 14001 (accréditation n° 4-0014, portée disponible sur www.cofrac.fr) et ISO/CEI 17065v2012 pour la certification des entreprises relatives à la distribution, l'application en prestation de services ou au conseil indépendant de produit phytopharmaceutique (accréditation n°5-0541 portée disponible sur www.cofrac.fr).

2. Domaine d'application

A l'heure actuelle, l'évolution des compétences professionnelles est un enjeu majeur pour les entreprises et les pouvoirs publics. En effet, pour s'adapter à l'évolution permanente du marché de l'emploi, ceux-ci doivent acquérir des profils adaptés à leur besoin.

Le présent cahier des charges s'applique à tous les organismes de formation qui réalisent des formations professionnelles, quel que soient leur taille, leur forme juridique et leur domaine de compétence.

Le présent cahier des charges s'applique aux organismes de formation professionnelle continue en qualité de formation professionnelle en alternance et hors alternance.

Il a pour objectif :

- de définir les exigences de conformité des activités professionnelles réalisées par les prestataires de service de formation.
- de service de support à l'évaluation des exigences du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue et aux articles du code du travail L.6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-8, L. 6353-9 et L.920-1.
- d'apporter une reconnaissance en termes de moyens matériels/immatériels et humains, d'expériences et de compétences professionnelles suffisantes pour réaliser des formations dans des domaines bien définis.
- D'être une référence commune pour les prestataires de service de formation qui souhaitent s'engager dans une démarche d'amélioration continue tout en respectant les exigences du décret qualité mentionné ci-dessus.

3. Lexique

Apprenants : personne physique bénéficiant de la formation

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.

Formateur : personne qui anime la formation

Organisme financeur : structure assurant la gestion du financement de la formation professionnelle continue

Prestataire de service de formation : entité juridique qui organise et/ou réalise des formations



4. Références normatives et réglementaires

4.1. Textes réglementaires :

Loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

- Code du travail, livre III, titre I, « La formation professionnelle continue » Chapitre VI : qualité des actions de la formation professionnelle continue
- Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, JO n°0150 du 1er juillet 2015

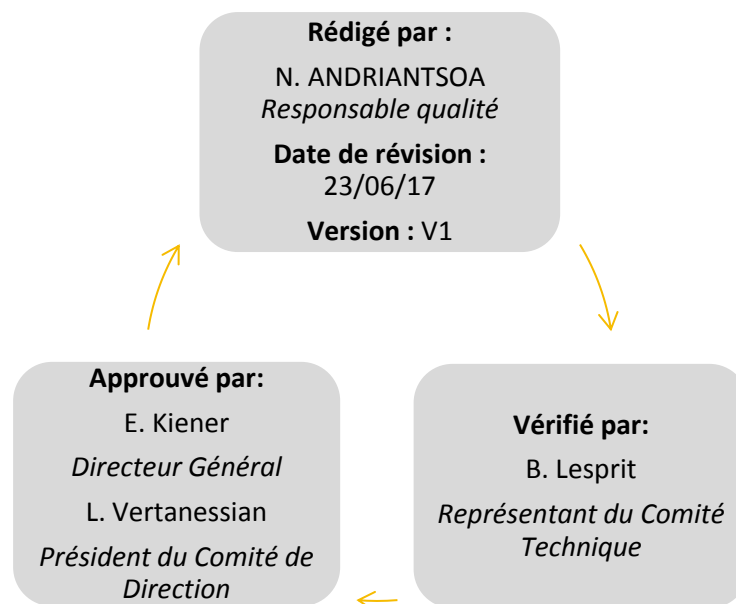
4.2. Sources norme et références :

- Norme ISO 9001v2015 – Système de management de la qualité - Exigences
- Norme ISO 29990v2010 - Service de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles – Exigences de base pour les prestataires de services

5. Maitrise du cahier des charges

Le présent cahier des charges, d'Intertek Certification France a été validé par les membres de la Commission Technique d'Intertek Certification France et soumis pour approbation aux membres du Comité de Direction et du Directeur Général.

Intertek Certification France informe toutes les parties prenantes ayant un lien direct avec le présent cahier des charges de toutes modifications prévues. Ces modifications prennent effet qu'après la validation lors des Comités de Direction et Comité Technique. Une fois les décisions prises, la diffusion aux organismes de formation est réalisée et un délai est accordé aux organismes de formation certifiés pour la mise à niveau de sa remise à niveau.





6. Exigences du cahier des charges

6.1. Contexte du prestataire de service de formation

6.1.1. Le prestataire de service de formation doit déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à son contexte et sa finalité liés à ses activités de formation en prenant en compte les besoins et attentes de ses parties intéressées.

6.1.2. Le prestataire de service de formation doit définir les limites et l'applicabilité de son système de management de la qualité afin de déterminer son champ de périmètre d'activité. Son champ de périmètre doit prendre en compte le § 6.1.1, ainsi que l'ensemble de ses activités.

6.1.3. Le prestataire de service de formation doit déterminer les processus nécessaires à son système de management et prendre en compte les risques et opportunités associés.

6.1.4. L'application et le respect des exigences du présent cahier des charges doivent être documentés. Ces documents doivent être disponibles à tout le personnel concerné.

6.2. Stratégie et engagement

6.2.1. La direction doit démontrer son engagement vis-à-vis du présent cahier des charges et de l'orientation client.

6.2.2. La direction doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique qualité des actions de formation. Cette politique qualité doit comporter :

- a) un engagement à se conformer aux exigences du présent cahier des charges à la réglementation applicable, et à améliorer en permanence l'efficacité du Système de Management ;
- b) un cadre pour l'établissement d'objectifs.

6.2.3. La direction doit communiquer sur sa démarche de certification auprès de son personnel et de ses parties intéressées.

6.2.4. La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités pour les rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises au sein de l'organisme. La direction doit désigner un membre de l'équipe de direction comme responsable du système de management.

6.2.5. La direction doit établir des objectifs et indicateurs qui doivent être :

- a) spécifiques ;
- b) mesurables ;
- c) en cohérence avec sa politique qualité ;
- d) acceptables ;
- e) communiqués ;
- f) réalistes ; et
- g) temporellement définis.



6.2.6. Le prestataire de service de formation doit planifier, mettre en œuvre et tenir à jour les actions face aux risques et opportunités identifiés.

6.2.7. Le prestataire de service de formation doit, au moins une fois par an, faire la revue de son système de management. Cette revue doit être réalisée pour s'assurer de l'adéquation, de la pertinence et de l'efficacité de ce système et doit être consignée par écrit. Le prestataire de service de formation doit prendre en compte :

- a) la politique qualité ;
- b) Les résultats des audits internes/externes
- c) Le retour d'informations des parties intéressées
- d) L'état des actions correctives
- e) Les actions de suivis suite aux revues du système de management
- f) les réclamations et demande éventuelles ainsi que leur traitement
- g) les résultats de l'évaluation de la qualité des services
- h) les objectifs définis ;
- i) les risques et les opportunités d'amélioration.

6.3. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

6.3.1. Le prestataire de service de formation doit s'assurer que les ressources d'apprentissage nécessaires sont définies et fournies, en prenant en compte les besoins spécifiques éventuels pour développer une nouvelle action de formation. Pour cela, il doit au préalable :

- a) réaliser une analyse de faisabilité ;
- b) réaliser une analyse des besoins d'apprentissages permettant d'adapter les moyens pédagogiques aux objectifs de formation ;
- c) élaborer un dossier de conception à destination des formateurs.

NOTE1 toutes les ressources d'apprentissage doivent faire l'objet d'une information documentée.

6.3.2. Pour l'ensemble de son offre de formation, le prestataire de service de formation doit établir et documenter des programmes détaillés et définir les modalités de personnalisation qui tiennent compte :

- a) des spécificités des apprenants ;
- b) des prérequis de formation ;
- c) les objectifs pédagogiques ;
- d) les méthodes d'apprentissages et d'évaluation ;

6.3.3. A chaque début de formation, le prestataire de service de formation doit :

- a) s'assurer que les apprenants ont compris les objectifs et le contenu de l'action de formation ;
- b) vérifier la cohérence entre les besoins d'apprentissage et le contenu de la formation.

6.3.4. Lorsque des prérequis spécifiques sont identifiés, le prestataire de service de formation doit réaliser un test permettant de mesurer la maîtrise de ces prérequis. Ce test doit faire l'objet d'une information documentée.

6.3.5. Lorsque le type d'action de formation le justifie, un jury d'admission ou d'examen sera mis en place.



6.3.6. Le prestataire de service de formation doit établir les dispositions pour l'évaluation des acquis en cours et en fin de formation. Ces dispositions doivent faire l'objet d'une information documentée.

6.4. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

6.4.1. L'accueil des apprenants est décrit sous forme d'une information documentée. Le prestataire de service de formation est responsable de la mise à disposition ou du choix de l'environnement d'apprentissage, il doit s'assurer que cet environnement est favorable à l'apprentissage y compris lorsque celui-ci n'appartient pas au prestataire de service de formation.

NOTE 1 l'environnement d'apprentissage inclut les locaux, équipement, supports d'apprentissages, etc.

6.4.2. Quel que soit le canal utilisé, la prise de contact avec les apprenants fait l'objet d'un traitement personnalisé.

6.4.3. Le prestataire de service de formation doit remettre et/ou mettre à disposition les informations documentées relatives à l'accueil et au règlement intérieur aux apprenants.

6.4.4. Le prestataire de service de formation est responsable du suivi pédagogique de l'apprenant à travers une information documentée qui prend en compte :

- a) la progression pédagogique ;
- b) le suivi de l'assiduité de l'apprenant ;
- c) l'adaptation de la progression pédagogique ;
- d) l'identification des étapes d'évaluation intermédiaires si nécessaire ;
- e) l'identification du suivi des non conformités, anomalies, dysfonctionnement et réclamation.

6.4.5. Le prestataire de service de formation doit établir, et mettre en œuvre une information documentée concernant le processus d'évaluation. Le processus d'évaluation tient compte des objectifs, de l'étendu de l'évaluation, de l'évaluation de l'apprentissage et de l'évaluation de la qualité du service de formation.

6.4.6. Le prestataire de service de formation doit décrire et enregistrer les méthodes d'évaluation. Il est responsable de la validité, de la fiabilité et de la pertinence des informations recueillies pour l'évaluation.

6.4.7. Le prestataire de service de formation doit mesurer et analyser dans quelle mesure les apprenants atteignent ou ont atteint les résultats d'apprentissage.

NOTE1 Le prestataire de service de formation pourrait fournir des solutions adaptées pour atteindre les résultats aux apprenants ayants des difficultés et/ou ceux ayant besoin d'une assistance spécifique.

6.4.8. Le prestataire de service de formation doit s'assurer que des modalités de réexamens sont planifiées en cas d'échec lors de l'évaluation finale si nécessaire.

6.4.9. Le prestataire de service de formation doit mesurer et enregistrer l'efficacité du service de formation fourni et la satisfaction des apprenants.



6.5. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

6.5.1. Le prestataire de service de formation doit s'assurer que les moyens et supports mis à disposition des apprenants permettant d'atteindre les objectifs de formation sont choisis et déployés en prenant en compte les besoins spécifiques éventuels et les exigences des parties prenantes concernées.

NOTE1 En cas de sous-traitance ou d'externalisation, le prestataire de service de formation doit établir et tenir à jour des dispositions pour externaliser/sous-traiter tout ou une partie du processus de formation. Le prestataire de service de formation reste responsable du respect des exigences de l'organisme sous-traitant.

6.5.2. Le prestataire de service de formation peut, si cela est nécessaire et en fonction de la nature de la formation, réaliser une session « test » dont l'objectif est de confirmer/revoir les moyens de formation.

6.5.3. Le prestataire de service de formation doit s'assurer que le personnel possède les compétences clés requises pour mettre en œuvre les processus liés aux activités de formation.

6.5.4. Les besoins en ressources font partie des données de sorties de la revue de direction.

6.6. Qualification professionnelle et formation professionnelle des personnels en charge de la formation

6.6.1. Le prestataire de service de formation doit s'assurer que ses formateurs possèdent les compétences clés requises pour réaliser les activités de formation dédiées.

6.6.2. Le prestataire de service de formation fournit les descriptions de poste ou équivalent précisant les compétences clés requises pour les formateurs.

6.6.3. Le prestataire de service de formation est responsable de l'évaluation ou de la revue à intervalles planifiés de ces compétences en fonction des descriptions de poste.

NOTE1 les compétences comprennent les compétences liées à la fourniture des services de formation, les compétences personnelles et professionnelles.

6.6.4. Le prestataire de service de formation est responsable de l'évaluation des compétences et de la performance des formateurs. Il doit être en mesure d'appréhender leur motivation et leur satisfaction professionnelle.

6.6.5. Le prestataire de service de formation doit s'assurer qu'un dispositif ayant pour objectif le développement professionnel continu des formateurs est documenté et évalué.

6.6.6. Le prestataire de service de formation doit mettre à disposition des références clients dans le cadre B to B.

NOTE1 tous les aspects de ces processus sont cohérents avec la législation en vigueur et avec les principes de l'équité et des droits de l'homme.



6.7. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

6.7.1. Le prestataire de service de formation doit définir le périmètre de réalisation des services de formation et doit s'assurer de la communication au public concerné quel que soit le support utilisé.

6.7.2. L'offre de formation doit être documentée et revue à intervalle planifiée et doit prendre en compte :

- a) les objectifs, format et contenu des services de formation fournis, y compris les critères d'évaluation, le diplôme/document émis à l'issue de l'apprentissage ;
- b) les informations sur la valeur ajoutée des formations et les éléments de preuves associés ;
- c) les engagements et responsabilités de chacune des parties intéressées ;
- d) les méthodes d'évaluation ;
- e) les prérequis techniques ou équivalent ;
- f) les informations documentées relatives au traitement de l'insatisfaction ;
- g) le programme détaillé ;
- h) le calendrier des actions de formation ;
- i) la détermination claire pour chaque formation, des coûts par stagiaires incluant le coût de l'action de formation et/ou l'inscription (prix HT et TTC), ainsi que la possibilité d'un financement ou d'un cofinancement.

6.7.3. Pour octroyer des actions de formation et un diplôme/document qui donne confiance, le prestataire de service de formation doit être impartial. Il est important que l'ensemble du personnel interne et externe soit sensibilisé au besoin d'impartialité. Le prestataire de service de formation doit mettre à disposition au public une charte déontologique.

6.7.4. Les informations générales du prestataire de service de formation sont facilement accessibles ou disponibles sur demande.

6.7.5. Les coordonnées ainsi que les qualifications et/ou les titres de chaque formateur doivent être disponibles aux apprenants avant leur inscription.

6.7.6. Le prestataire de service de formation doit transmettre au financeur une convention correspondant à la formation sélectionnée. Le cas échéant, le prestataire de service de formation doit s'assurer de la présence des mentions sur les bons de commande ou sur les factures permettant d'identifier les actions de formation réalisées ou à réaliser.

NOTE1 Le prestataire de service de formation doit conclure un contrat l'entre lui et l'apprenant si celui-ci entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais. Le contrat doit être daté et signé avant l'inscription définitive de l'apprenant ainsi que tout règlement de frais.

6.7.7. Les indicateurs établis par la Direction doivent fournir des informations sur la performance des activités de formation.



6.8. Prise en compte des appréciations rendues par les apprenants

6.8.1. Le prestataire de service de formation doit établir, mettre en œuvre et documenter pour chaque action de formation une évaluation « à chaud » et mettre à disposition une évaluation « à froid » pour chaque apprenant.

6.8.2. Le prestataire de service de formation doit établir, mettre en œuvre et documenter les dispositions pour l'évaluation des actions de formation auprès des parties intéressées.

6.8.3. Le prestataire de service de formation doit prendre en compte les réclamations des apprenants et/ou parties intéressées.

6.8.4. Le prestataire de service de formation doit tenir compte des résultats des appréciations des apprenants et des parties intéressées comme données d'entrée pour la revue de direction.

6.9. Amélioration continue

Le prestataire de service de formation doit améliorer en continu la pertinence, la cohérence et l'efficacité du système de management de la qualité.

6.9.1. Le prestataire de service de formation doit conserver les informations documentées sur le traitement des réclamations.

6.9.2. Le prestataire de service de formation doit établir et mettre en œuvre à intervalles planifiés un ou des programme(s) d'audit interne couvrant la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification.

a) Ces audits internes sont réalisés pour permettre de vérifier que le système de management est mis en œuvre et entretenu de manière efficace et que les informations fournies :

b) sont conformes à ces exigences internes ;

c) sont conformes aux exigences du présent cahier des charges ;

Les résultats des audits internes sont une donnée d'entrée de la revue de direction (cf. § 6.2.7)

6.9.3. Le prestataire de service de formation doit déterminer, planifier, documenter et mettre en œuvre des actions correctives en fonction des résultats des évaluations, suite aux réclamations, suite aux audits interne et à la revue de direction. Il doit s'assurer de l'efficacité de ces actions.

6.9.4. Le prestataire de service de formation établit, met en œuvre et suit un bilan des formations réalisées, comprenant des éléments qualitatifs et quantitatifs. Ce bilan est une donnée d'entrée de la revue de direction.



7. Règle de certification pour l'obtention du certificat

7.1. Prérequis des prestataires de service de formation

Le prestataire de service de formation souhaitant ce faire certifié selon le présent cahier des charges doit fournir à Intertek Certification France :

- le n° de déclaration d'activité pour les prestations de formation associées ;
- La preuve de transmission à la DIRECCTE avant le 30 avril de chaque année de son bilan pédagogique et financier ;
- le règlement intérieur applicable aux apprenants ;
- les documents type habilitation, agréments pour dispenser des formations lorsque cela est applicable ;
- une attestation sur l'honneur dans laquelle le représentant légal du prestataire de service de formation s'engage à respecter la réglementation en vigueur pour toutes ces activités de formations, la loi handicap du 11 février 2005, la loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations, la loi n°2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes.

Après examen de ces différents éléments, le Président du comité technique d'Intertek Certification France prononcera la recevabilité du dossier du prestataire de service de formation demandeur.

7.2. Projet de certification

- a) INTERTEK opérera en toute transparence, sans préjudice ni discrimination quel que soit le demandeur de certification, la taille de son entreprise, son activité, son contexte financier ou politique.
- b) INTERTEK est responsable de toutes les opérations relatives à la certification, depuis la revue documentaire initiale, l'audit de certification du prestataire de service de formation ainsi que les visites de suivi, et ce, jusqu'au ré-audit.
- c) Si le résultat de la commission de certification n'est pas satisfaisant, INTERTEK doit de suite en informer le prestataire de service de formation en précisant les aspects pour lesquels la demande de certification n'est pas recevable.
- d) Quand le prestataire de service de formation est en mesure de démontrer dans les délais impartis qu'il a effectivement mis en place des actions qui répondent à toutes les exigences, INTERTEK étudie la pertinence de ces actions et statue sur l'attribution de la certification.
- e) Le prestataire de service de formation est invité à fournir un retour d'information et des suggestions concernant les pistes potentielles d'amélioration des règles de certification. INTERTEK se réserve le droit d'apporter des corrections à ces règles sans notification préalable. Le prestataire de service de formation devra informer INTERTEK par écrit de tout changement pouvant affecter leurs responsabilités.
- f) Le prestataire de service de formation doit s'assurer que les questions relatives à la responsabilité d'INTERTEK par rapport au système certifié ont été clairement prises en compte, par exemple en désignant une personne qui assure le contact avec INTERTEK pour garantir que les dispositions ci-dessus ont été prises en compte.
- g) Le prestataire de service de formation doit accepter la présence éventuelle :



- d'un observateur, auditeur INTERTEK en formation pour observer la réalisation d'un audit initial ou de surveillance.
 - d'un évaluateur INTERTEK désigné pour surveiller le maintien des compétences de nos auditeurs actifs.
- h) Le prestataire de service de formation doit répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par INTERTEK.

7.3. Obtention du certificat

Le prestataire de service de formation prend contact avec INTERTEK en vue d'obtenir son certificat de conformité aux exigences du présent cahier des charges.

Toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'évaluation et la surveillance devront être fournies au moyen du questionnaire d'identification complété et validé par le prestataire de service de formation, 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 et sous-traitants.

En retour, INTERTEK élabore une proposition d'intervention sur la base des informations transmises par le prestataire de service de formation. Ladite proposition comprend les éléments suivants :

- Offre financière
- Règles de certification
- Conditions générales de vente.

Après validation par le prestataire de service de formation, la proposition signée fait office de contrat et permet de planifier l'intervention.

7.4. Planification des audits

Le service coordination d'INTERTEK prend contact avec le prestataire de service de formation afin de déterminer une équipe d'audit en fonction des délais d'intervention demandés et des ressources disponibles.

Dans le cadre de son premier cycle de certification (3 ans), le prestataire de service de formation est audité par INTERTEK en audit initial la première année, et en audit de suivi qui intervient à 12 et 24 mois (+ ou – 1 mois) après la date de certification.

Dans le cadre des cycles de certification suivants (tous les 3 ans), le prestataire de service de formation est audité par INTERTEK en audit de renouvellement devant intervenir avant la date d'échéance du précédent certificat, et en 2 audits de suivi qui interviennent à 12 et 24 mois (+ ou – 1 mois) après la date de certification.

La planification des audits initiaux, de suivi et de renouvellement s'effectue directement entre INTERTEK et le prestataire de service de formation. Une fois les dates d'audits arrêtés, le prestataire de service de formation est tenu de prévenir INTERTEK de tout changement demandé concernant les dates d'intervention.

En cas d'impondérables tels que la saisonnalité, les conditions spécifiques, etc., les dates d'audit peuvent être modifiées, mais doivent systématiquement faire l'objet d'un accord écrit (ex : email)



avec service coordination d'INTERTEK. La modification du calendrier d'origine fait l'objet d'une dérogation interne établie avec le service coordination et approuvée par le responsable technique.

7.5. Déroulement de l'audit

L'audit de certification est réalisé sur le ou les site(s) du prestataire de service de formation et par une équipe d'audit qualifiée.

Cet audit doit permettre de démontrer la conformité des pratiques du prestataire de service de formation par rapport au règlement en vue de l'obtention ou du renouvellement de son certificat.

7.6. Ecart

En cas d'écarts relevés au cours de l'audit, l'auditeur transmet les fiches d'écarts à la fin de l'audit. A compter de la date de notification des écarts, le prestataire de service de formation dispose d'un délai de 30 jours pour proposer des actions correctives.

Des visites additionnelles peuvent être conduites. Cette programmation d'audit complémentaire est laissée à la discrétion du responsable d'INTERTEK suivant le résultat des audits et les recommandations de l'équipe d'audit. L'auditeur procède à l'évaluation de ces réponses pour statuer sur la levée des écarts. INTERTEK dispose de 14 jours après la réception de ces réponses pour statuer sur la certification.

7.7. Dispositions particulières pour l'audit multi-sites

Toutes les autres règles décrites dans ce document sont également applicables pour les organisations multi-sites. Ces dispositions sont complétées par les règles suivantes :

La certification est dite « multi-sites » lorsque le prestataire de service de formation dispose de plusieurs sites concernés par son ou ses activité(s). Le siège (ou bureau central) doit être audité avant les sites rattachés (ou sites secondaires).

INTERTEK respecte les règles d'échantillonnage définies dans les procédures et réalise un audit au bureau central et sur les sites échantillonnés. Les enregistrements doivent être disponibles sur au moins les 2 derniers mois d'activité avant l'audit initial.

L'équipe d'audit vérifie lors de son intervention les points suivants :

- la présence d'un siège gérant tout ou partie de l'activité ainsi que les sites qui lui sont rattachés. Ces sites doivent être liés juridiquement.
- l'intégration de procédures écrites partagées par l'ensemble des sites
- la mise en pratique d'audits internes pilotés par le siège sur chaque site intégré dans le périmètre de certification. La réalisation de ces audits est nécessaire avant tout audit d'INTERTEK et avant toute intégration d'un nouveau site dans le périmètre de certification.

En cas d'écart critique détecté sur un site, par le bureau central, en audit interne, le bureau central ne peut présenter ce site dans le périmètre de la certification tant qu'il ne sera pas remis en conformité.

7.8. Publicité faite par les détenteurs du certificat



Tout prestataire de service de formation détenteur de certificat en cours de validité a le droit de publier que les activités de son entreprise ont été auditées et certifiées par INTERTEK et a le droit d'utiliser la marque et le certificat INTERTEK pour promouvoir les activités couvertes par le champ de certification selon les règles d'utilisation des certificats et marques de certification INTERTEK (F205-FRA Utilisation des certificats et marques de certification Intertek).

Dans tous les cas, le prestataire de service de formation doit faire suffisamment attention à ses publications et annonces pour éviter toute confusion entre les activités certifiées et celles non certifiées.

Le prestataire de service de formation ne doit faire aucune revendication qui pourrait induire les parties intéressées en erreur en les laissant penser qu'un service, site ou organisation est couvert par la certification alors que ce n'est pas le cas.

7.9. Mauvaise utilisation de la marque du certificat

INTERTEK prendra toutes les précautions pour contrôler l'usage de ses certificats. Des références incorrectes à des certificats ou bien une publication de certificats dans des annonces publicitaires, dans les catalogues, etc. pouvant induire en erreur le lecteur, seront traitées par des actions appropriées qui peuvent inclure des actions légales, ou correctives, ou bien par la publication d'un erratum. Le prestataire de service de formation est invité à rapporter au responsable d'INTERTEK toute sorte de mauvaise utilisation de la marque INTERTEK qui pourrait retenir leur attention. Les informations reçues seront traitées en toute confidentialité.

7.10. Confidentialité

INTERTEK fera tout ce qui est possible pour s'assurer que ses employés et sous-traitants respectent la confidentialité des informations dont ils ont pris connaissance du fait de leurs contacts avec les clients. Toute information non-confidentielle liée à la certification d'un prestataire de service de formation peut être utilisée de façon publique par INTERTEK.

Le prestataire de service de formation devra garder confidentielles les dispositions commerciales convenues avec INTERTEK pour la certification. Toute information concernant un prestataire de service de formation ou une personne en particulier ne devra pas être dévoilée à un tiers sans le consentement écrit du prestataire de service de formation ou de l'organisme concerné.

Sauf exception prévue dans le cahier des charges ou par la loi, les informations recueillies dans le cadre des activités de certification à propos d'une activité ou d'une partie intéressée déterminées ne doivent pas être divulguées à des tiers sans l'accord écrit du prestataire de service de formation. Lorsque la loi prescrit la divulgation d'informations à des tiers, le prestataire de service de formation doit être avisé des informations qui ont été communiquées, conformément à la loi.

7.11. Suspension de la certification

Le certificat applicable à une activité spécifique, et couvrant un site ou une organisation pourrait être suspendu pour une période limitée qui ne pourra dépasser 3 mois dans les cas suivants :

- Si le prestataire de service de formation n'accepte pas la programmation des audits de surveillance et ré-audit telle que décrite ci-dessus.



- Si la surveillance met en évidence des non-conformités par rapport aux exigences et que ces non-conformités ne sont pas de nature à envisager un retrait immédiat. Dans le cas d'un mauvais usage du certificat, par exemple, des imprimés ou annonces qui pourraient induire le lecteur en erreur, et non résolus par un retrait ou d'autres mesures appropriées prises par le prestataire de service de formation.
- S'il y a eu d'autres contraventions aux règles de certification d'INTERTEK.
- Si les demandes d'actions correctives n'ont pas été mises en œuvre dans les délais impartis.

La suspension officielle d'un certificat sera confirmée par écrit au prestataire de service de formation par le responsable d'INTERTEK. En même temps, le responsable d'INTERTEK indiquera sous quelles conditions la suspension pourra être levée.

A compter de la date de suspension du certificat, le prestataire de service de formation dispose de 3 mois maximum pour apporter les preuves de ses actions correctives permettant la levée des écarts. Un audit complémentaire documentaire ou sur site client sera réalisé pour lever la suspension.

A la fin de la période de suspension, une investigation sera conduite afin de déterminer si les conditions fixées pour réactiver le certificat ont été remplies. Dans l'affirmative, la suspension sera levée en informant le prestataire de service de formation de la réactivation de la certification. Si les conditions n'ont pas été remplies, le certificat sera retiré.

Tous les coûts de suspension et de réactivation de la certification supportés par INTERTEK seront à la charge du prestataire de service de formation. En cas de suspension, le prestataire de service de formation doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.

INTERTEK pourra rendre public le statut de suspension d'un certificat.

7.12. Retrait / annulation

Un certificat pourra être retiré ou la portée de la certification pourra être réduite dans les cas suivants :

- Si l'audit met en évidence que les non-conformités sont de nature sérieuse.
- Si le prestataire de service de formation ne règle pas ses obligations financières.
- Si le prestataire de service de formation a pris des mesures inadéquates dans le cas d'une suspension.
- Si le prestataire de service de formation n'a pas répondu dans les délais.
- Si le prestataire de service de formation fait une action qui pourrait avoir une mauvaise incidence sur la réputation d'INTERTEK.

Dans les cas ci-dessus, INTERTEK se réserve le droit de retirer le certificat en informant le prestataire de service de formation par écrit. Le responsable d'INTERTEK devra également informer le comité de certification. Le prestataire de service de formation aura alors le droit de faire appel de la décision d'INTERTEK.

Les certificats pourraient être annulés dans les cas suivants :

- Si le prestataire de service de formation ne souhaite pas continuer à maintenir la certification.
- Si les activités certifiées ne sont plus mises en œuvre.
- Si l'activité commerciale du prestataire de service de formation s'arrête.



En cas de retrait ou annulation, le prestataire de service de formation doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.

Quand INTERTEK examine les dossiers en comité de certification et qu'il est fait état dans le rapport de l'auditeur d'une mauvaise utilisation du certificat, et si la mauvaise utilisation est fondée, le coût de l'investigation doit être payé par le détenteur du certificat.

INTERTEK déterminera la portée de cette mauvaise utilisation et le type d'action corrective à mettre en place.

8. Impartialité

INTERTEK s'engage à identifier, analyser et documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant des certifications engagées, afin d'exercer ses prestations en toute impartialité.

9. Plaintes auprès d'Intertek

Toute partie souhaitant soumettre une plainte doit contacter le bureau Intertek par téléphone, email, ou par tout autre type de communication ou en envoyant un email à : mic.france@intertek.com. Le processus de traitement des plaintes est soumis aux exigences de confidentialité. Une fois la plainte reçue, Intertek enregistrera et reconnaitra la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables (généralement par courriel). Une fois validé, elle sera assignée au personnel désigné pour l'investigation et la résolution.

INTERTEK prendra les actions correctives nécessaires liées à la plainte, que ce soit contre les activités d'INTERTEK certification ou contre le client certifié. Lorsque la plainte est contre un client certifié, le sujet de la plainte ne doit pas être rendu public. Intertek notifiera le prestataire de service de formation de la réception de la plainte contre leur système certifié dans un délai raisonnable.

Ces informations seront traitées de façon confidentielle. INTERTEK déterminera conjointement avec le prestataire de service de formation et le plaignant dans quelle mesure cette plainte sera ou non rendue publique.

10. Plainte auprès du prestataire de service de formation

Afin de satisfaire aux exigences définies par le chapitre 6.9.3 du présent cahier des charges, le prestataire de service de formation doit conserver un enregistrement et mettre à disposition d'INTERTEK toute plainte portée à sa connaissance et concernant la conformité d'un produit ou service au regard de la certification. Le prestataire de service de formation doit prendre et documenter les mesures appropriées à la suite de telles plaintes qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la certification.



11. Procédure d'appel

Un prestataire de service de formation souhaitant exercer son droit de faire à appel de la décision de réclamation, doit dans un délai de 30 jours à compter de la décision, soumettre son appel à INTERTEK par mail à l'adresse suivante: mic.france@intertek.com.

Dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel, Intertek accusera réception de la réclamation par une correspondance officielle avec le client.

Le processus d'appel sera réalisé par un jury de 3 personnes nommées par la direction d' INTERTEK. Le personnel impliqué dans le processus de traitement de l'appel est différent de celui qui a réalisé les audits, pris la décision de certification, et de celui impliqué dans le traitement de la réclamation correspondante.

Le jury est chargé d'enquêter, de valider et de documenter la résolution de l'appel. Les membres du jury d'appel devront se forger une opinion sur les faits et preuves fournies. Le jury d'appel peut choisir d'entendre le témoignage oral des deux parties.

INTERTEK fournira à l'appelant des rapports sur l'état d'avancement (si applicable).

INTERTEK documentera la décision liée aux résultats de l'enquête complète et approfondie et la transmettra au client dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel. Cette communication informera également le client des dispositions relatives à l'escalade, comprenant la facturation de frais occasionnés par cette escalade dans le cas d'un rejet final.

12. Frais

INTERTEK se réserve le droit d'ajuster le coût des frais de gestion de la certification en fonction de l'évolution de ses coûts internes. Les accords commerciaux sont détaillés dans les contrats établis entre INTERTEK et le prestataire de service de formation. Les conditions générales de vente font partie intégrante du contrat.