



GP01 Procédure générale de certification de Produits et de Services

**Annexe relative à la certification selon le référentiel national sur
la qualité des actions concourant au développement des
compétences (Décret no 2019-565 du 6 juin 2019)**

Version du 25 juillet 2019





Le présent document a pour objet de préciser les modalités d'application de la GP01 « Procédure de Certification de produits et de services » dans le cadre de la certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences selon le référentiel national fixant les indicateurs d'appréciation des critères de la qualité des actions de formation professionnelle et les modalités d'audit associées dans les conditions définies par les décrets n° 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019.

Sauf dispositions contraires dans les règles définies ci-dessous, les dispositions de la GP01 « Procédure de Certification de produits et de services » sont applicables dans sa version en vigueur.

Paragraphe concerné	Règles spécifiques
1.1.1-Schéma général	<p>L'audit initial nécessite que l'organisme certificateur collecte auprès de l'organisme candidat à la certification les données suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la raison sociale de l'organisme et les coordonnées d'un contact identifié; – le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois; – les catégories d'actions concernées par la certification; – la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée; – un organigramme de l'organisme lorsque celui-ci a plus de trois salariés en contrat à durée indéterminée; – les preuves de certifications déjà obtenues, leur validité et périmètre; – la période souhaitée pour l'audit; – le dernier bilan pédagogique et financier disponible.
1.1.2- Organisation multi-sites	<p>Dans le cas d'un organisme implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Pour être qualifié de multi-sites:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;



Paragraphe concerné	Règles spécifiques
	<p>– tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.</p> <p>L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale audité lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – audit initial et de renouvellement: l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur; – audit de surveillance: selon les modalités mises en place par l'organisme certificateur. <p>L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.</p> <p>Dans tous les cas, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.</p> <p>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.</p> <p>Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives. Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.</p> <p>Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.</p> <p>Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.</p>
4-Audit de certification	<p>L'organisme certificateur propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après réception du contrat conclu avec l'organisme candidat, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par l'organisme candidat.</p> <p>L'organisme certificateur réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat. 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.</p>
4.3-Les non conformités	<p>La non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.</p> <p>La non-conformité majeure est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.</p> <p>Lorsque l'organisme candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.</p>



Paragraphe concerné	Règles spécifiques
	<p>L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire l'organisme certificateur à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.</p> <p>L'existence d'au moins cinq 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.</p> <p>Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pour une 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 vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue. <p>La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.</p>
6-Décision de certification	<p>La certification est délivrée pour une durée de trois ans.</p> <p>Nouvelle demande après un refus de certification. L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il indique à l'organisme certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.</p>
8-Informations accessibles au public	<p>Bureau Veritas Certification communique au ministre chargé de la formation professionnelle les listes des prestataires certifiés</p>
9-Maintien de la certification	<p>L'audit de surveillance est réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant la date d'obtention de la certification.</p> <p>L'audit de surveillance est réalisé à distance. 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; – 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.
10-Renouvellement de la certification	<p>Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau 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.</p>



Paragraphe concerné	Règles spécifiques
11-Extension du périmètre de certification	<p>L'organisme candidat souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès de l'organisme certificateur. 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 dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification.</p>
13-Résiliation, réduction, suspension et retrait	<p>Une certification peut être suspendue ou retirée, au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées, dans le cas de non conformités majeures non levées sous trois mois ou de non conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.</p> <p>La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures.</p> <p>A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.</p>
AJOUT	<p>Transfert de certification</p> <p>Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation.</p> <p>L'organisme candidat transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. 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.</p> <p>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. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, l'organisme récepteur peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation.</p> <p>L'organisme récepteur examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat; – d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée; – de refuser la reprise de la certification. <p>Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.</p> <p>L'organisme de certification s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible.</p> <p>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.</p>