



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

**Des engagements certifiés pour la Formation des
entrepreneurs du vivant**

Réf. : RE/VIV/03

Elaboré à la demande de VIVEA

Le Demandeur	Le Président du Comité Plurisectoriel de la Certification de Services QUALICERT	Le Directeur de la certification de Services QUALICERT
Nom : DINGLI Fonction : Directrice générale Date : 28/02/2013 Visa : 	Nom : PROIX  Date : 28/02/2013 Visa :	Nom : LANGLOIS Date : 28/03/2013 Visa : 

SOMMAIRE

Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
I.1 OBJET	3
I.2 DOMAINE D'APPLICATION	3
Chapitre II : CONTEXTE	4
II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR	4
II.1.1 Présentation générale de VIVEA	4
II.1.2 Pourquoi un Référentiel ?	5
II.2 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE	7
Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	8
III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	8
III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	9
Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE	21
Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE	22
Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE	23
Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS	25
VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	25
VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	26
VII.3 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES	27
Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	28
VIII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT	28
VIII.1.1 Instruction du dossier de demande	28
VIII.1.2 Réalisation de l'audit de certification :	29
VIII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :	29
VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	30

Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

I.1 OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat

I.2 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel s'applique aux organismes de formation qui proposent des formations pour les actifs non-salariés qui relèvent du régime agricole : chefs d'entreprise, conjoints collaborateurs, aides familiaux et cotisants de solidarité. Toute formation présentée au financement de VIVEA est auditable.

Chapitre II : CONTEXTE

II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR

II.1.1 Présentation générale de VIVEA

Eléments généraux

VIVEA est un fonds d'assurance formation, créé fin 2001 par voie de convention entre les syndicats représentatifs suivants :

- la Confédération Paysanne,
- la Coordination Rurale,
- la Fédération Nationale des Syndicats d'Exploitants Agricoles (FNSEA),
- les Jeunes Agriculteurs (JA),

et les organisations agricoles à vocation générale suivantes :

- l'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture (APCA),
- la Confédération Nationale de la Mutualité, de la Coopération et du Crédit Agricole (CNMCCA)

Les contributeurs-trices de VIVEA sont les entrepreneurs du vivant. Ce sont des actifs non-salariés, chefs d'entreprise, conjoints collaborateur d'exploitation ou d'entreprises agricoles, aides familiaux et cotisants de solidarité des secteurs suivants :

- exploitations et entreprises agricoles (culture, élevage, dressage, entraînement, activités touristiques implantées sur ces exploitations...) ;
- entreprises de travaux forestiers (sauf exploitants forestiers négociants en bois) ;
- entreprises de travaux agricoles et du paysage (y compris création, restauration et entretien de parcs et jardins).

Les personnes engagées dans une démarche d'installation dans ces secteurs d'activité sont considérées par VIVEA comme des ayants droit.

Les missions de VIVEA :

S'appuyant sur des principes de mutualisation des contributions et d'équité de traitement, VIVEA veille à répondre à la diversité des besoins de ses contributeurs-trices tout au long de la vie notamment aux moments clés de leur vie professionnelle et de la vie de l'entreprise : installation, cession d'entreprise, réorientation de l'exploitation, reconversion. VIVEA s'attache également à accompagner les filières en restructuration, en crise économique ou sanitaire tout en étant particulièrement attentif à ceux qui accèdent peu à la formation continue en structurant des dispositifs et modalités de formation répondant à leurs besoins spécifiques en matière technique, commerciale ou de prévention des risques.

Ainsi, VIVEA accompagne le développement des compétences de ses contributeurs-trices pour :

- conforter les emplois ;
- améliorer la qualité de la vie et accompagner les trajectoires professionnelles ;
- accompagner l'évolution des entreprises en mutation ;
- permettre de concilier projet de vie, projet d'entreprise et projet de société ;
- favoriser leur implication dans les territoires ;

dans une logique de développement durable.

Pour ce faire, VIVEA

- finance la formation ;
- oriente la politique de formation professionnelle continue ;
- développe et assure la promotion de la formation ;
- améliore l'adéquation entre l'offre et les besoins ;
- développe la prospective, l'innovation et l'expérimentation.

L'organisation de VIVEA

VIVEA est organisé au niveau administratif en 6 délégations et un siège.

Au niveau politique, des comités territoriaux (départementaux et/ou régionaux) composés des organisations professionnelles agricoles constitutives décident de l'attribution des financements et de la politique formation à conduire.

Quelques chiffres clés 2011

643 011 contributeurs-trices (dont DOM)

167 821 stagiaires

138 102 bénéficiaires

2 542 976 heures/stagiaire

Des formations de 2 jours en moyenne

II.1.2 Pourquoi un Référentiel ?

Pour VIVEA, le développement d'une formation continue de qualité revêt un enjeu fort pour ses contributeurs-trices, entrepreneurs du vivant.

Tout d'abord, la grande mouvance des conditions dans lesquelles s'exerce leur métier (fluctuation des marchés, évolutions techniques, réglementaires...) rend nécessaire une adaptation permanente de leurs compétences, et implique l'existence d'une offre de formation en prise avec ces contextes. Ainsi, cette offre devra être constamment en lien avec les diverses évolutions. Ceci suppose que les organismes de formation effectuent un travail de veille et d'écoute des besoins.

Ensuite, la très petite taille des entreprises concernées, leur dispersion territoriale, la saisonnalité des activités impliquent l'existence d'une offre spécifique, construite de façon à faciliter l'accès du public visé à la formation. Enfin, le fait que les contributeurs-trices de VIVEA soient des adultes en activité professionnelle impose que les formations s'appuient sur des pédagogies adaptées, prenant appui sur les acquis de l'expérience, et sur des mises en situation concrètes, veillant à l'appropriation des connaissances apportées et à leur transfert dans les situations de travail professionnelles.

Dans son Plan Stratégique Triennal, VIVEA identifie pour ce faire des évolutions à engager par les organismes de formation, cohérentes avec les grandes tendances actuelles de la formation professionnelle continue. Ce Plan insiste sur la nécessité d'un renforcement de la professionnalisation de l'offre de formation pour répondre aux besoins des contributeurs mais également aux exigences réglementaires et des (co)financeurs, ainsi que sur la nécessité d'une innovation pédagogique.

VIVEA a développé depuis 5 ans une importante stratégie de développement de l'offre de formation, qui a permis d'augmenter de doubler le nombre de formations proposées à ses contributeurs, et d'accroître de 60% le nombre des bénéficiaires. Au regard de cet important développement quantitatif, VIVEA souhaite promouvoir simultanément un développement qualitatif de l'offre. Cette stratégie de développement s'exerce auprès d'organismes dont l'activité formation n'est bien souvent pas le cœur de métier. Elle conduit également à un accroissement du nombre de ceux-ci.

Or, VIVEA constate que, mises à part des démarches limitées, impulsées par certains réseaux d'organismes de formation, les pratiques de formation et de gestion administrative des organismes de formation n'apportent pas toutes les garanties de qualité que sont en droit d'attendre nos contributeurs-trices et évoluent peu. Nous jugeons donc que les pratiques actuelles des organismes de formation ne nous permettent pas suffisamment :
D'apporter une réponse formation satisfaisante et adaptée aux besoins de nos contributeurs-trices
D'optimiser l'emploi des fonds que nous collectons et de donner des garanties de bonne utilisation de ceux-ci vers nos élus, nos contributeurs-trices, et nos instances de tutelle.

C'est pourquoi VIVEA souhaite impulser une élévation durable du niveau de qualité des prestations de formation en visant une amélioration des pratiques d'ingénierie de formation de la part des organismes de formation. Pour cela, nous avons identifié les 5 axes de progrès suivants, dont l'adoption implique pour eux diverses améliorations de leurs pratiques :

l'adaptation de la réponse aux besoins de nos contributeurs-trices,

la facilité d'accès aux formations,

l'adaptation des pratiques pédagogiques aux caractéristiques du public,

le retour des organismes de formation sur leurs pratiques de formation par le biais de la pratique de l'évaluation, dans un objectif d'amélioration continue,

le respect de nos procédures.

Pour donner une assise stable et vérifiable aux pratiques nouvelles que nous souhaitons voir mises en œuvre, nous avons fait le choix de proposer cette démarche de progrès aux organismes de formation dans le cadre d'un système de certification de la qualité des formations qui prend appui sur le présent référentiel..

II.2 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

Les caractéristiques certifiées sont :

- soit définies spécifiquement par l'organisme de certification ;
- soit issues de norme(s) ;
- soit issues de documents normatifs (ex : spécification techniques)

Dans ces deux derniers cas, ils doivent être listés avec leurs références (indice, date, titre et amendements éventuels) en précisant si nécessaire la partie concernée du document ou la classe retenue.

Ces caractéristiques doivent :

- être spécifiques au produit à certifier (par exemple caractéristiques techniques ou physiques, information, fourniture, etc...)
- être mesurables, quantifiables ou vérifiables (par exemple l'utilisation d'expressions telles que « suffisamment fort » ou « de force adéquat » doit être évitée

Textes de référence :

Concernant VIVEA :

- Code du Travail, Sixième partie, Livre 3, L.6111-1, L6331-48 à 54 (Travailleurs indépendants, membres des professions libérales et professions non salariées), L6312-2 (accès à la formation professionnelle continue)
- Code Rural et de la Pêche Maritime, Article L718-2-1 (formation professionnelle continue), D718-18, R718-20 (formation professionnelle tout au long de la vie)
- Convention portant statut du fonds d'assurance formation « VIVEA » du 13 novembre 2001, modifiée le 17 décembre 2009 et Arrêté du 30 novembre 2001 portant habilitation d'un fonds d'assurance formation en application de l'article R. 953-11 du code du travail

Concernant les organismes de formation :

- Code du Travail, Sixième partie, Livre 3, L6313-1 (catégories d'actions de formation) et D6321-1 (critères d'une action de formation imputables), L6351-1 (déclaration d'activité), L6353-1 à L6353-9 (obligations légales de l'organisme de formation)

Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE**III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES****III.2.1 Les engagements des organismes de formation envers les clients**

- III.2.1.1 Une étude appropriée des besoins des clients des formations
- III.2.1.2 Mobilisation et recrutement des clients des formations
- III.2.1.3 Moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active
- III.2.1.4 Pratiques d'évaluation des formations
- III.2.1.5 Une sous traitance maîtrisée

III.2.2 Les engagements des organismes de formations envers le financeur

III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de services.

III.2.1 Les engagements des organismes de formation envers les clients

III.2.1.1 Une étude appropriée des besoins des clients des formations

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
1. Des formations construites à partir du recueil et de l'analyse des besoins en formation	<p>Dans le but d'identifier plus facilement les besoins en formation, l'organisme doit s'appuyer sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les appels d'offre permanents (A.O.P) et les cahiers des charges de formation du financeur, - et une veille sur les évolutions techniques, économiques, sociales, environnementales, réglementaires,...pouvant impacter l'offre de formation. <p>Il doit également s'appuyer sur au moins une des sources d'informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des informations issues de différents organismes ou groupes professionnels, - des analyses, études existantes, ou enquêtes de besoins 	<i>Document d'enregistrement des sources d'information et des besoins</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme doit détailler dans une procédure formalisée l'organisation mise en place pour recueillir et analyser les besoins en formation.	<i>Procédure de recueil et d'analyse des besoins en formation</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	<p>Pour décider d'ouvrir une nouvelle formation, l'organisme doit préalablement formaliser dans un livrable spécifique (différent de la demande de financement) une analyse permettant d'identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ou les éléments générateurs de cette formation, - le contexte et les enjeux du projet, - les besoins en compétences et leur traduction en objectifs de formation, - les caractéristiques du public à former (spécificités, contraintes particulières ...) - les attentes de ce public. 	<i>Document de synthèse pour la conception de nouvelles formations</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
2. Une concertation des équipes	Afin de prendre en compte l'expression des préoccupations des stagiaires, en vue d'adapter et d'améliorer les formations existantes, et d'en imaginer de nouvelles, l'organisme de formation organise des échanges formalisés entre les responsables des stages internes à l'organisme de formation au moins 1 fois tous les deux mois.	Enregistrement des échanges	Entretien Vérification documentaire
	Des échanges en présentiel organisés au minimum deux fois par an permettent d'identifier de nouvelles formations ou les évolutions à apporter en collectant : <ul style="list-style-type: none"> - les retours des stagiaires - les retours des formateurs 	Compte-rendu des échanges en présentiel	Entretien Vérification documentaire

III.2.1.2 Mobilisation et recrutement des clients des formations

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
3. Une offre de formation facilement accessible aux professionnels du secteur	Pour permettre aux futurs stagiaires d'avoir une connaissance suffisamment précise de l'offre, l'organisme de formation met en place un plan de diffusion de son offre. Ce plan de diffusion indique : <ul style="list-style-type: none"> - La cible de la communication choisie, - Les supports de communication (catalogue, flyer, annonce, site internet ...). - Les canaux de communication utilisés (courrier, mail, internet, presse, partenaires ...). - Les formations concernées, - Les périodes de diffusion retenues, justifiées au regard du public visé. 	Plan de diffusion de l'offre	Vérification documentaire
	Dans le cadre de ce plan de diffusion, toute communication sur une formation présente au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - l'intitulé de la formation, - l'objectif et le descriptif de la formation avec, le cas échéant, ses pré-requis - la durée des formations, - le nom du responsable de stage. 	Supports de communication	Vérification documentaire
	Toute nouvelle communication concernant la diffusion de l'offre de formation publiée moins de 3 semaines avant la formation doit comporter une date et un lieu précis. L'organisme de formation fournit sur demande le programme détaillé de la formation. Celui-ci comprend : <ul style="list-style-type: none"> - le nom, - l'intitulé de l'organisme, 	Supports de communication	Vérification documentaire

	<ul style="list-style-type: none"> - le titre de la formation, - ses objectifs, - es pré-requis éventuels, - les lieux, - dates, - durées, - le contenu détaillé, - les méthodes, - profils des intervenants, - le nom du responsable de stage, - le mode de validation de la formation. 		
	Dans au minimum 60% des cas, la date prévue de démarrage de la formation stipulée dans la demande de financement faisant l'objet d'un accord de financement conditionnel du financeur correspond à la date réelle de formation.	<i>Indicateurs</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
4. Un recrutement actif des stagiaires	<p>Pour faciliter l'inscription des futurs stagiaires à une formation l'organisme doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser une procédure qui explicite l'organisation pour le recrutement des stagiaires (prise de contact, demande de renseignement, annulation de la part du stagiaire, annulation de la part de l'organisme, report de la formation, ...) - Mettre à disposition un bulletin d'inscription pour les professionnels du secteur qui le désirent - Indiquer ses coordonnées sur les supports permettant le recrutement des professionnels du secteur. 	<i>Procédure recrutement stagiaires</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	<p>Les moyens et les acteurs (internes ou externes à l'organisme), par lesquels passe la prescription de l'offre de formation vers les clients de la formation sont identifiés. Cette prescription fait l'objet d'accords de partenariat entre l'organisme de formation et au moins un des acteurs prescripteur.</p>	<i>Accord de partenariat</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	<p>Tous les premiers contacts liés à une action de formation, entrants ou sortants, entre le professionnel et l'organisme de formation sont tracés de manière à ce que l'organisme de formation enregistre les futurs participants (nom, prénom et une coordonnée - téléphone, ou mail,...- pour la prise de contact)</p>	<i>Enregistrement des premiers contacts</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
5. Une information des clients et une inscription à la formation	L'organisme de formation contacte les clients au moins 5 jours ouvrés avant le début de la formation afin de confirmer l'inscription de ceux-ci.	<i>Enregistrement de date d'envoi de l'information</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation transmet aux clients les conditions générales de services avant ou lors de leurs inscriptions.	<i>Conditions générales, moyens de diffusion (site internet, catalogue, exemple de document envoyé, ...)</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	En cas d'annulation de la formation de la part du client, son origine est identifiée et enregistrée.	<i>Enregistrements</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
6. Un appel vers les clients des formations en cas d'annulation	Les clients des formations sont avertis au minimum 3 jours ouvrés avant le début des formations, en cas d'annulation de la formation de la part de l'organisme (hors cas d'intempéries, ou d'indisponibilité justifiée des intervenants).	<i>Enregistrements</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

III.2.1.3 Moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
7. Un responsable de stage ou coordinateur pour chaque formation	L'organisme de formation formalise son organisation au travers d'un organigramme.	<i>Organigramme</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Chaque salarié de l'organisme de formation intervenant dans le cadre d'une action de formation voit ses rôles et responsabilités définis dans une fiche de poste.	<i>Fiches de poste</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Afin d'assurer la cohérence de la formation l'organisme de formation identifie un responsable de stage ou coordinateur unique pour chaque formation. Celui-ci est le garant : <ul style="list-style-type: none"> - du lien entre les besoins identifiés et la formation prévue grâce au scénario pédagogique, - du recrutement des stagiaires - de l'organisation matérielle nécessaire à la formation - de la mise en œuvre d'une pédagogie adaptée à la formation, - des relations avec les formateurs et les intervenants, internes ou externes. - du respect des procédures. 	<i>Liste responsable de stages/formations</i> <i>Fiches de poste</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
8. Une information vers les formateurs et intervenants/experts	Avant la tenue d'une formation, l'organisme transmet à chaque formateur ou intervenant/expert, interne ou externe, une information écrite précisant : <ul style="list-style-type: none"> - les objectifs de la formation, - les modalités pédagogiques souhaitées - la date et le lieu de la formation, - le nombre de stagiaires prévus, et leurs caractéristiques 	<i>Trace de l'information</i>	<i>Entretien</i>
	Lorsque le formateur ou intervenant/expert est externe à l'organisme de formation, les liens entre l'organisme de formation et le formateur sont systématiquement contractualisés pour définir son cadre d'intervention.	<i>Contrat</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
9. Des formateurs et des intervenants/experts compétents	En vue de garantir des compétences adaptées, l'organisme de formation formalise et met en œuvre une procédure de recrutement qui vise : <ul style="list-style-type: none"> - à s'assurer que les formateurs sont titulaires, dans le domaine de la formation dispensée, d'un diplôme supérieur ou égal à un niveau 3, ou possèdent au moins 2 ans d'expériences professionnelles. - de la compétence de l'intervenant/expert dans la thématique visée par la formation, en référence à la fonction exercée par ce dernier 	<i>Dossiers formateurs intervenants, CV, ou base de données</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
10. Des formateurs pédagogues	Afin de garantir une pédagogie adaptée aux sujets traités, les formateurs internes ne possédant pas d'expérience significative dans le secteur de la formation, suivent : - au moins 1 formation en tant qu'observateur puis une en tant que formateur observé par un formateur confirmé, préalablement à leur première intervention en formation, - et une formation de formateurs d'une durée minimum de 4 jours lors des 2 premières années de formation au sein de l'organisme de formation.	CV Dossier de formation Attestation de formation	Vérification documentaire
	Les formateurs internes possédant une expérience de moins de 2 ans dans le secteur de la formation, suivent une formation de formateurs d'une durée minimum de 4 jours lors des 2 premières années d'exercice de la formation au sein de l'organisme de formation.	Attestation de formation	Vérification documentaire
	Les formateurs internes possédant une expérience pratique de la formation de plus de 2 ans ne sont pas soumis à ce processus de formation pédagogique.	CV	Vérification documentaire
	L'organisme de formation élabore et met en œuvre un plan de formation annuel pour les responsables de stages et les formateurs.	Plan de formation annuel	Vérification documentaire

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
11. Des méthodes de formation adaptées aux attentes des stagiaires	Pour les formations de moins de 10 jours, un séquençage du scénario pédagogique est réalisé au minimum à la demi-journée, exception faite des « parcours individualisés ».	<i>Demande de financement</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Pour garantir la pratique d'une pédagogie adaptée à des adultes en activité professionnelle, des temps d'échanges et d'appropriation au cours de la formation, en lien avec leur situation professionnelle, sont prévus dans le déroulement de la formation et favorisés par la mise en œuvre de méthodes pédagogiques actives.	<i>Modalités pédagogiques</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation créé pour chaque formation un support afin que chaque stagiaire puisse en disposer.	<i>Support de formation</i>	<i>Entretien avec le personnel</i> <i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
12. Une gestion des supports de formation en lien avec la veille informative	Les documents supports à destination des stagiaires, utilisés durant la formation, sont actualisés selon les évolutions réglementaires, sectorielles, etc. et sont gérés à l'aide d'indices de révision.	<i>Liste des supports avec indices correspondants et date de modification</i> <i>Procédure de gestion documentaire</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
13. Un enregistrement des présences des intervenants et des stagiaires	Le formateur ou l'intervenant/expert et les stagiaires signent la fiche d'émargement au début de chaque demi-journée.	<i>Fiche d'émargement à la demi-journée</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Les fiches d'émargement mentionnent au minimum : - le nom et prénom du ou des stagiaires, - l'intitulé de la formation, - le lieu et la date de formation, - pour chaque demi-journée, l'heure de début et l'heure de fin, - le nom des formateurs ou intervenants.		<i>Vérification documentaire</i>

III.2.1.4 Pratiques d'évaluation des formations

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
14. Une évaluation systématique de la satisfaction par enquête	<p>A l'issue de la formation, l'organisme de formation mesure la satisfaction de chacun des stagiaires sur la base d'une échelle de 1 à 10 par la mise en œuvre d'une évaluation de satisfaction qui porte notamment sur les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'adéquation entre les besoins des stagiaires et la formation proposée - La facilité d'accès à l'offre de formation - La facilité d'inscription - La qualité des informations transmises avant la formation - La maîtrise du sujet traité par le formateur - Les qualités pédagogiques du formateur - Les moyens pédagogiques employés 	<i>Evaluation de satisfaction</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Les questionnaires renseignés par le stagiaire indiquent la date de l'évaluation et prévoient le nom du stagiaire.	<i>Evaluations de satisfaction renseignées</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Une analyse des évaluations de satisfaction est réalisée au moins 1 fois par an sur chacun des 7 items ci-dessus, positionnés sur la base d'une échelle de 1 à 10 et commentés. Une note globale de satisfaction de 1 à 10 est produite à cette occasion.	<i>Analyse</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Cette analyse est envoyée au financeur pour chaque année n au plus tard le 30 avril de l'année n+1.	<i>Preuve d'envoi de l'analyse</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
15. Une évaluation des acquis de la formation	L'organisme de formation prévoit un temps pour l'évaluation des acquis de formation en cours ou au terme de la formation sur la base de l'expression des stagiaires. Les résultats de cette évaluation sont analysés.	<i>Scénario pédagogique</i> <i>Document de synthèse des acquis</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
16. Une attestation de formation envoyée au stagiaire	Après chaque formation, l'organisme de formation envoie à tous les stagiaires ayant suivi la formation une attestation de formation, revêtue de son cachet et signée de son représentant légal. Elle précise a minima : <ul style="list-style-type: none"> - le titre de la formation - les objectifs de la formation, - la nature de la formation en référence à l'article L 6313-1 du code du travail, - la durée de l'action, - les dates de la formation. 	<i>Attestation de formation</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
17. Un suivi des réclamations	Pour toute réclamation reçue (téléphone, courrier, courriel...), un premier contact est pris par l'organisme de formation sous 48h et une réponse écrite est envoyée sous 15 jours ouvrés.	<i>Procédure de suivi des réclamations, Courriers, courriels</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
18. 70 % des formations prévues sont réalisées	L'organisme de formation réalise au moins, sur les 12 derniers mois, 70% des formations qui bénéficient d'une décision d'attribution de financement du financeur.	<i>Taux d'annulation Extranet du financeur</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Si ce taux n'est pas atteint, une recherche des causes d'annulation de formation est réalisée afin d'en identifier les raisons et d'améliorer le recueil des besoins en formation. (Non Applicable en attribution) Si l'annulation d'une formation fait suite à une demande formalisée du financeur, celle-ci est exclue du calcul du taux, dans la limite où la formation est annulée dans le mois qui suit la demande.	<i>Analyse</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
19. Une analyse des dysfonctionnements	L'organisme de formation analyse tout dysfonctionnement intervenu à toutes les étapes des formations, ainsi que les résultats des audits internes, des enquêtes de satisfaction et des réclamations.	<i>Relevé des dys-fonctionnements</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Un plan d'action est alors réalisé afin de les corriger.	<i>Plan d'actions</i>	<i>Vérification documentaire</i>

III.2.1.5 Une sous traitance maîtrisée

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
20. Une sous-traitance maîtrisée	Un organisme de formation peut faire appel à un sous-traitant uniquement pour les engagements suivants : <ul style="list-style-type: none"> - l'étude appropriée des besoins des clients des formations - et/ou la mobilisation et recrutement des clients en formation - et/ou les moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active - et/ou les pratiques d'évaluation des formations Dans tous les cas, un organisme de formation ne peut sous-traiter la totalité des formations à destination des contributeurs-trices de VIVEA.	Liste des formations sous-traitées	Entretien Vérification documentaire
	L'organisme établit la liste des formations sous-traitées en indiquant pour chaque formation les engagements sous-traités et les sous-traitants.	Liste des formations sous-traitées	Vérification documentaire
	L'organisme de formation établit avec chaque sous-traitant un contrat qui définit les engagements du sous-traitant permettant de respecter le présent référentiel.	Contrat de sous-traitance	Vérification documentaire
	L'organisme de formation, en cas de sous-traitance doit être en possession pour chaque formation des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - pour l'étude appropriée des besoins des clients des formations : <ul style="list-style-type: none"> o une fiche de synthèse conforme aux exigences de la caractéristique 1 concernant la conception d'une nouvelle action de formation - la mobilisation et le recrutement des clients en formation : <ul style="list-style-type: none"> o les supports de communication sur la formation, reprenant son intitulé, son objectif et son descriptif avec, le cas échéant, ses prérequis, la durée et le nom du responsable de stage. - les moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active <ul style="list-style-type: none"> o les noms, prénoms et coordonnées professionnelles du responsable de stage o les CV des formateurs - les pratiques d'évaluation des formations <ul style="list-style-type: none"> o les questionnaires d'évaluation de satisfaction et d'évaluation des acquis remplis par les stagiaires 	Fiche de synthèse, Supports de communication, Liste des responsables de stage // formation CV des formateurs Questionnaires d'évaluation	Entretien Vérification documentaire

III.2.2 Les engagements des organismes de formations envers le financeur

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
21. Un respect des procédures du financeur	L'organisme de formation s'assure que les responsables de stages suivent les procédures du financeur (renseignements de l'extranet du financeur, feuille d'émargement complétées...) conformément aux conditions générales du financeur.	<i>Archivages des procédures Conditions générales du financeur</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation met en œuvre, pour toute formation ayant fait l'objet d'un accord de financement, les moyens nécessaires pour informer les stagiaires de l'origine du ou des financements de la formation dans le respect des conditions de publicité des financeurs.	<i>Présence des logos sur les documents de suivi administratif de la formation (feuilles d'émargement, fiche individuelle du participant, invitations)</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
22. Une demande de financement puis une déclaration de démarrage de session	<p>Chaque formation fait l'objet auprès du financeur d'une demande de financement qui doit parvenir dans les délais fixés par le financeur.</p> <p>Les formations qui disposent alors de ce financement pourront débuter dans les délais fixés par le financeur.</p> <p>Conformément au délai fixé par le financeur, l'organisme de formation saisit en ligne une déclaration de démarrage de session et en envoie un exemplaire signé au financeur.</p>	<i>Dossiers formations Date de session d'attribution du financement</i> <i>Conditions générales du financeur Extranet du financeur</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
23. Un envoi du dossier de réalisation au financeur dans les 30 jours après la date de fin de la formation	L'organisme de formation envoie le dossier de la formation au financeur dans les 30 jours à compter de la date de fin de la formation (ce délai n'inclut pas le temps de traitement du dossier par le financeur).	<i>Dossier de réalisation</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	<p>Le dossier n'est recevable par le financeur que s'il comporte tous les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les copies des feuilles d'émargement, ou les justificatifs des temps de formation à distance le cas échéant - Les fiches participants, - La convention de co-financement le cas échéant, - Le cas échéant, le compte-rendu de réalisation de la formation validé par les formateurs, dont la trame est disponible sur le site extranet du financeur. 	<i>Dossier de réalisation</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	<p>L'organisme de formation conserve au moins pour chaque formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les originaux des feuilles d'émargement ou les justificatifs des temps de formation à distance le cas échéant - Les enquêtes de satisfaction, - Les conventions de co-financement, le cas échéant - La Déclaration de Démarrage de Session, - Le cas échéant, les commandes et les conventions de partenariat, - Les contrats de formation professionnelle signés entre l'organisme de formation et le client, - Les mains courantes propres à la formation. 	<i>Dossiers formations</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'organisme ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé de la façon suivante :

- ↳ Le présent référentiel,
- ↳ Les textes réglementaires en vigueur,
- ↳ Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- ↳ Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- ↳ Le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- ↳ Les enregistrements prouvant le respect dans le temps des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- ↳ 3 ans pour le référentiel,
- ↳ 1 an pour les autres enregistrements.
- ↳ Durée légale pour les documents contractuels.

Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'objectif du contrôle interne est de vérifier périodiquement que l'entreprise respecte bien les caractéristiques certifiées par l'Organisme Certificateur.

Ce plan de contrôle est mis en œuvre selon un planning défini annuellement et conformément aux dispositions suivantes :

- L'ensemble des caractéristiques certifiées est vérifié en interne au moins 1 fois par an.
- Le contrôle est réalisé sur la base d'une liste de vérification qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.
- La personne désignée pour le suivi de la qualité coche chaque item de la liste de vérification, en fonction de la situation qu'il découvre (conforme / non-conforme).
- Le responsable du suivi organise avec ses collaborateurs une réunion Qualité, en vue d'examiner les points faibles relevés lors des contrôles internes ainsi que lors des évaluations de satisfaction.
- Il identifie les points faibles et définit en conséquence un plan d'amélioration qui précise les échéances et le nom du responsable de la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité.
- Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'organisme certificateur.

Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

GLOSSAIRE

Termes	Définitions
AOP	Appel d'Offre Permanent
DDS	Déclaration de Démarrage de Session
VIVEA	Fonds pour la Formation des Entrepreneurs du Vivant

LEXIQUE

Termes	Définitions
Appel d'offre permanent	Formalisation de la commande des comités du financeur sous forme de priorités et d'objectifs de formation
Appropriation du contenu de la formation	Processus qui permet au stagiaire d'une formation de s'emparer, d'exploiter et de fixer un contenu nouveau proposé à sa connaissance
Besoins en formation	Ils sont issus des demandes exprimées par les contributeurs-trices de VIVEA et/ou par des organismes les représentant et/ou par les organismes économiques
Déclaration de Démarrage de Session	Document qui stipule la date de démarrage de la formation, par lequel l'organisme de formation, par sa signature, s'engage à respecter les conditions générales de service de VIVEA
Demande de financement	Document saisi sur l'Extranet de VIVEA par lequel l'organisme de formation sollicite une prise en charge financière, en précisant le titre de la formation, ses caractéristiques, son programme, et les moyens pédagogiques mis en œuvre.
Formateur	Personne exerçant une activité reconnue de formation comportant une part de préparation et une part de face à face pédagogique.
Indices de révision	Numéros de version en application
Intervenant/expert	Personne, supervisée par le formateur, qui intervient ponctuellement au sein d'une formation pour apporter une expertise sur un sujet
Main courante	Document de suivi chronologique récapitulant l'ensemble des informations liées à la formation
Méthodes pédagogiques	Ensemble structuré de principes qui orientent la façon de concevoir la formation (relation formateur/participants, approche de la connaissance, etc.). Ces méthodes peuvent être actives, démonstratives, interrogatives,...

Termes	Définitions
Méthodes pédagogiques actives	Méthodes pédagogiques qui impliquent réellement les stagiaires par des exercices et des mises en situation afin de les rendre acteurs de leur apprentissage.
Mode de validation de la formation	A l'issue du stage, et à défaut d'autre forme de reconnaissance des acquis de la formation, pour valider la formation, il est remis à chaque stagiaire une attestation de stage conforme à la réglementation.
Moyens pédagogiques	Tout procédé matériel ou immatériel, utilisé dans le cadre d'une méthode pédagogique : lecture d'ouvrage, étude de cas, mise en situation, utilisation de films, de jeux,...
Objectifs de formation	Enoncé des résultats attendus des formations en termes de résultats observables, mesurables et réalistes
Prescription de l'offre	Acte de conseil auprès d'une personne sur le suivi d'une formation en vue d'améliorer les conditions d'exercice de son métier. C'est la capacité à travers des conseils et recommandations à influencer une personne sur le choix d'une formation
Présentiel	Se dit d'une formation qui se déroule en présence physique d'un formateur.
Programme détaillé de formation	Il comporte les items suivants : le nom et l'intitulé de l'organisme, le nom de la formation, ses objectifs, les pré-requis éventuels, les lieux, dates, durées, le contenu détaillé, les méthodes, profils des intervenants, le nom du responsable de stage, la sanction de la formation
Responsable de stage	Personne dont la mission est de coordonner et garantir le bon déroulement de la formation. Le responsable de stage peut être aussi formateur
Scénario pédagogique	Déroulé de la formation découpé en séquences prévoyant la durée de la séquence, l'objectif, les contenus, les méthodes pédagogiques à mettre en œuvre et les ressources nécessaires (intervenants, matériels, supports...)
Session d'attribution du financement	Acte d'achat de formation réalisé périodiquement par le financeur
Sous-traitance	La sous-traitance consiste, pour une structure dite « donneur d'ordres », à confier la réalisation à une structure, dite « sous-traitant » d'une ou de plusieurs opérations.
Stagiaires potentiels des formations	Contributeurs-trices de VIVEA et ayant-droits qui sont visés par les formations.
Veille informative	La veille informative consiste à se tenir informé régulièrement de toutes les nouveautés liées aux thématiques sur lesquelles l'organisme de formation intervient

Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients.</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 29 avenue Aristide Briand 94111 ARCUEIL cedex www.qualicert.fr</p> <p>6. Mention : « L'organisme est certifié pour les formations réalisées à destination des contributeurs et ayant-droits VIVEA »</p> <p>7. La mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS », si le bénéficiaire de la certification de services est un multi-sites et qu'une seule partie du réseau est couverte par la certification,</p> <p>8. Il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu auprès de SGS ICS . »</p>

VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.	1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 2. L'adresse internet : www.qualicert.fr
2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2). + 3. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées. 4. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : www.qualicert.fr 5. Mention : « L'organisme est certifié pour les formations réalisées à destination des contributeurs et ayant-droits VIVEA »

VII.3 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

Des formations construites à partir du recueil et de l'analyse des besoins du client

Une offre de formation facilement accessible aux professionnels du secteur

Des méthodes de formation adaptées aux attentes des stagiaires assurées par des formateurs et des intervenants compétents et pédagogues

Une évaluation systématique de la satisfaction et des acquis auprès des stagiaires

Un respect des procédures du financeur

Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VIII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites.
Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site.

Pour une certification multi-sites il convient d'appliquer de manière supplémentaire le règlement de certification multi-sites (RCQUS02) de SGS-ICS.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- **L'instruction du dossier de demande** de l'organisme candidat.
- **La réalisation d'un audit de certification** ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit,
- **La décision de SGS ICS**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs du comité de certification.

L'organisme de formation peut être candidat à la certification de services dans la mesure où :

- L'organisme de formation a déjà dispensé à minima **une session de formation en interne** (sans faire appel à une sous traitance).

Instruction du dossier de demande

Tout organisme de formation candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une fiche de renseignements donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit,
- d'une lettre d'engagement à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel (réf. RE/VIV).

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat.

A la date de l'audit, l'organisme de formation doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

Réalisation de l'audit de certification :

L'audit de certification est réalisé par un (ou plusieurs) auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.
Il consiste en :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- La consultation des documents et enregistrements.

Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- Attribution immédiate du certificat
- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site
- Refus d'attribution du certificat.

VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles SEMI INOPINES** sur la période de validité du certificat (3 ans), afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La méthodologie mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les mêmes principes que celle de l'audit initial.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel « Des engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant » (réf. RE/VIV/01) et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Ce contrôle comporte :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- La consultation des documents et enregistrements (documents papiers ou informatiques)
- L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel.

Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'organisme et des modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction).

La vérification de la réalisation des évaluations de satisfaction auprès des stagiaires des formations et selon les modalités définies dans le référentiel.

Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :

- ↳ détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- ↳ détectées par l'organisme de formation lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.

Le respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- Maintien du certificat
- Contrôle complémentaire documentaire
- Contrôle complémentaire sur site
- Suspension temporaire du certificat
- Retrait définitif du certificat

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues.

Ces réclamations peuvent notamment être transmises par le financeur, consécutivement à des contrôles sur site ou sur des dossiers de formation réalisés faisant apparaître des anomalies importantes : absence des stagiaires lors du contrôle sur site, doublons de stagiaires sur deux formations distinctes aux mêmes dates constatées dans le dossier de réalisation,...