

Référentiel de certification de services

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR LES ACTIVITES PRIVEES DE SECURITE ET DE SÛRETE

N°RE/CFS/02

Elaboré à la demande de

UNAFOS

Le Demandeur UNAFOS	Le Président du Comité Purisectoriel de la Certification de Services QUALICERT	Le Directeur de la certification de Services QUALICERT
Nom : MAQUIN Philippe Fonction : Président Date : Visa :	Nom : PROIX Robert Date : 12/09/06 Visa :	Nom : LANGLOIS Stéphane Date : 12/09/06 Visa :

SOMMAIRE

1. Objet et domaine d'application	3
1.1 Objet de la certification des services	3
1.2 Domaine d'application	3
2. Glossaire	4
2.1 Abréviations	4
2.2 Définitions	4
3. Contexte	5
3.1. Présentation de la société ou de l'organisation professionnelle	5
3.2. Les enjeux de la certification de services	5
3.3. Le contexte réglementaire et les textes de références réglementant et encadrant les activités citées au 1.2 « Domaine d'application »	5
4. Les caractéristiques certifiées	7
4.1. La définition des caractéristiques certifiées	7
4.2. La liste des caractéristiques certifiées	7
4.3. Détail de chaque caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre	8
5. L'organisation documentaire	16
5.1 Le système documentaire	16
5.2 Archivage	16
6. Le plan de contrôle interne	17
6.1 Nature du contrôle interne	17
6.2. Mise en œuvre des actions qualité	17
7. Informations des utilisateurs	18
7.1 Supports de communication obligatoires	18
7.2 Supports de communication facultatifs	19
7.3 Listes des caractéristiques essentielles (communiquées)	20
8. Conditions d'attribution et de surveillance du certificat	21
8.1 Conditions d'attribution du certificat	21
8.2 Surveillance du certificat	23
9. Annexes	25

1. Objet et domaine d'application

1.1 Objet de la certification des services.

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

- La loi N°94.442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services (articles L115-27 à L115-33).
- Le décret d'application n°95 - 354 du 30 mars 1995 modifiant le Code de la Consommation (articles R 115-1 à R 115-12).

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

1. 2 Domaine d'application.

Ce référentiel s'adresse à toutes les actions de formation pouvant être dispensées dans le domaine de la sécurité et de la sûreté.

Le présent référentiel est accessible à toutes les structures dispensant une activité de formation dans le domaine de la sécurité notamment : sécurité humaine et électronique, logistique des valeurs, Sûreté

2. Glossaire

L'objectif du glossaire est de définir les termes généraux, les termes spécifiques à l'activité certifiée et les abréviations utilisées dans le référentiel afin d'assurer une plus grande lisibilité.

2.1 Abréviations

CRFP : comités régionaux de la formation professionnelle

DDTEFP : Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

ERP : Etablissements Recevant du Public.

IGH : Immeubles de Grande Hauteur.

SSIAP : Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personne

OPCA : Organisme paritaire collecteur agréés.

UNAFOS : Union Nationale des Acteurs de la Formation en Sécurité.

UFISS : Union Fédérale des Industries et des Services de la Sécurité.

CPNEFP : Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle.

DRFP : Direction régionale de la Formation Professionnelle

2.2 Définitions

Convention de formation : La convention de formation est un contrat de droit privé conclu entre une personne physique ou morale et un organisme de formation (personne physique ou morale) pour assurer une formation dite « externe ». Elle relève du principe général selon lequel les conventions sont librement conclues et tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites (Art L.920-1 à L.920-3 du code du travail).

Client : Les organismes de formation ont deux types de clients :

- les entreprises ou les institutions qui commandent des actions de formation
- les stagiaires qui reçoivent les formations

3. Contexte

3.1. Présentation de la société ou de l'organisation professionnelle

UNAFOS est le syndicat patronal représentatif de la branche des organismes de formation spécialisés en Sécurité. Il a été créé en Décembre 2003.

Adresse : 17, Rue de la Croix Nivert
75015 PARIS

L'Union Nationale des Acteurs de Formation en Sécurité est organisée en 3 collèges :

- les institutionnels (UFISS et ses Syndicats)
- les centres de formation indépendants d'entreprises de sécurité
- les centres de formation de sociétés de sécurité.

Sa vocation est de défendre les intérêts de ses membres en ayant la volonté de jouer un large rôle dans la construction d'une branche de formation à la sécurité : professionnelle, dynamique, imaginative et de qualité.

3.2. Les enjeux de la certification de services.

Afin d'améliorer la crédibilité des organismes de formation aux yeux de certaines entreprises privées et des donneurs d'ordre institutionnels (ANPE, ASSEDIC, Conseils Régionaux, OPCA), l'UNAFOS a choisi de demander à tous ses membres d'être titulaires de la présente certification de service.

L'enjeu de cette certification est d'assurer à l'ensemble des bénéficiaires et partenaires de la formation une garantie de sérieux et de transparence et de traçabilité dans la réalisation des actions de formation et des examens.

3.3. Le contexte réglementaire et les textes de références réglementant et encadrant les activités citées au 1.2 « Domaine d'application ».

Le livre II et IX du code du travail

La convention collective « Organismes de formation de droit privé »

La convention collective « entreprises de prévention et sécurité »

L'arrêté du 18 mai 1998 relatif à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des immeubles de grande hauteur et des établissements recevant du public

La réglementation concernant l'habilitation électrique du personnel non électricien

La réglementation pour les formations de secourisme (INRS)

La loi de 1999 concernant les chiens dangereux

L'arrêté du 14 février 2005 relatif au titre professionnel agent de sûreté et de sécurité privée.

Arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public ou dans les immeubles de grande hauteur.

Décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 pris pour l'application de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes

Décret n° 2006-1120 du 7 septembre 2006 modifiant le décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes et le décret n° 2005-1123 relatif à la qualification professionnelle des dirigeants et à l'aptitude professionnelle des salariés des agences de recherches privées

Pour les formations plus spécifiques, des réglementations particulières s'appliquent notamment :

Formations sécurité incendie dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur doivent répondre aux règles définies dans l'arrêté du 18 Mai 1998.

Formation SST : Institut national de recherche et de sécurité sous couvert Caisse régionale d'assurance maladie. ED 1415 réimpression Août 2002.

Formation sûreté aéroportuaire : arrêtés du 1^{er} Septembre 2003 et du 12 Novembre 2003 du code de l'aviation civile

Formation Sécurité Electronique : La règle de prescription APSAD R 31 s'appliquant aux stations de télésurveillance certifiées selon le règlement I 31

Transport de fonds et logistique de valeur : Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport ; accord relatif aux conditions spécifiques d'emploi du personnel des entreprises exerçant des activités de transport de fond et de valeurs du 5 Mars 1991 – Avenant N°6.

4. Les caractéristiques certifiées

4.1. La définition des caractéristiques certifiées .

Les caractéristiques certifiées ont été choisies afin de :

- permettre une transparence totale des centres de formation par rapport à leurs clients pour atteindre leur satisfaction
- valoriser les formations et les centres qui les dispensent.

Elles ont été choisies de manière à être objectives, mesurables et contrôlables.

Elles s'appliquent à chaque établissement principal ou secondaire.

Ces caractéristiques seront contrôlées par l'organisme certificateur.

Dans le cadre de ces moyens, il 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.

4.2. La liste des caractéristiques certifiées.

1.	Une proposition de formation précise transmise au client	8
2.	Une planification détaillée de la formation	8
3.	Des formateurs et vacataires compétents pour les actions de formation à mener	9
4.	Une maîtrise de la sous-traitance	10
5.	Un choix des sites et des moyens pédagogiques adaptés à la formation.....	11
6.	Une traçabilité du stagiaire au cours et après la formation.....	11
7.	Une présentation aux stagiaires des règles du centre de formation.....	11
8.	Une vérification des acquis des stagiaires lors de l'entrée en stage	12
9.	La remise au stagiaire d'un dossier pédagogique adapté	12
10.	Un respect des modules de formation définis.....	12
11.	Une utilisation du matériel adéquat pour la réalisation des formations	13
12.	Une évaluation des connaissances acquises par les stagiaires.....	13
13.	Une évaluation des exercices pratiques	13
14.	Une mise à jour des cours en fonction des évolutions de la réglementation	13
15.	La réalisation d'enquêtes de satisfaction client	14
16.	Une réponse systématique à toutes les réclamations issues des clients (financeurs, entreprises) et des stagiaires	15
17.	Le respect de la réglementation	15

4.3. Détail de chaque caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre.

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
1. Une proposition de formation précise transmise au client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une convention est systématiquement signée entre le client et le centre de formation ▪ Un programme de formation est systématiquement joint avec les conventions de formation. Il contient au minimum les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants maximum, • Date et durée prévue, • Lieu de réalisation de la formation, • Programme de la formation, • Objectif de la formation. 	<p>Convention de formation</p> <p>Programmes de formation pour chaque type de formation</p>	<p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>
2. Une planification détaillée de la formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un planning identifiant les formateurs et les locaux utilisés est élaboré pour chaque formation ▪ Une convocation est envoyée aux stagiaires. Elle précise au minimum les éléments suivants : nature du stage, lieu de stage, dates, horaires, durée ▪ Les convocations sont envoyées 15 jours à l'avance pour les formations planifiées ou dès la commande si elle intervient dans un délai inférieur à 15 jours. 	<p>Planning</p> <p>Convocation</p> <p>Convocation</p>	<p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
<p>3. Des formateurs et vacataires compétents pour les actions de formation à mener</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque formateur ou vacataire embauché a un profil minimum (cf « paragraphe qualification des intervenants des fiches de formation présentées en annexe) ▪ Tout nouveau formateur ou vacataire embauché fait l'objet d'une validation de ses compétences et aptitudes pédagogiques par le responsable du centre de formation. ▪ Les formateurs internes bénéficient d'une actualisation de leurs compétences : établissement d'un plan annuel de formation, engagement sur la réalisation des recyclages : Fréquence des recyclages : SSIAP 3 : tous les 3 ans, Recyclage moniteur SST : 1 jour tous les ans (cumulables sur 3 ans), Recyclage moniteur AFPS : 1 recyclage Annuel. ▪ Un bilan annuel est réalisé pour faire le point sur les besoins d'actualisation des compétences des formateurs ▪ Un dossier est constitué pour tous les vacataires. Il contient au minimum : son CV, ses diplômes, les contrats de travail, les déclarations d'embauche. ▪ Les exigences liées à la formation à dispenser par un vacataire sont définies dans le contrat de travail ou dans un bon de commande. 	<p>Dossier du formateur (CV, Diplôme) Fiche de formation</p> <p>Fiche validation formateur</p> <p>Plan de formation et feuilles de présence ou attestations de formation</p> <p>Compte-rendu du bilan</p> <p>Dossier « vacataires » Liste des vacataires agréés</p> <p>Contrat travail vacataire ou bon de commande</p>	<p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
<p>4. Une maîtrise de la sous-traitance</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sous-traitants sont agréés en fonction de leur domaine de compétence et de leur qualification. ▪ Les sous-traitants fournissent au minimum les documents suivants : K-Bis, Copie de l'autorisation préfectorale, l'attestation de versement des cotisations à l'URSSAF, l'attestation d'assurance, attestation de confidentialité ▪ Des contrats de sous-traitance sont établis avec chaque sous-traitant. Ils précisent les modalités d'exécution des formations ▪ Si la sous-traitance dépasse 25 % du chiffre d'affaires de l'organisme de formation, l'organisme sous-traitant doit être titulaire de la présente certification. ▪ Une évaluation des sous-traitants est réalisée suite à chaque formation par les stagiaires. Une fois par an, le centre réalise un bilan à partir des formulaires d'évaluation des stagiaires. ▪ Les supports pédagogiques utilisés par les sous-traitants ou les vacataires sont validés par le centre de formation ▪ Le sous-traitant fournit au centre de formation les feuilles de présence du stagiaire 	<p>Liste des sous-traitants agréés</p> <p>Dossier sous-traitant</p> <p>Contrats de sous-traitance</p> <p>Certificat</p> <p>Fiche d'évaluation des sous-traitants par les stagiaires. Bilan sous-traitants réalisé par le centre.</p> <p>Fiche de validation des supports pédagogiques</p> <p>Feuille de présence</p>	<p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
5. Un choix des sites et des moyens pédagogiques adaptés à la formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le choix des sites de formation est effectué à partir des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité, • Taille des salles de cours (salle adaptée à la formation à réaliser), • moyens pédagogiques, • transports, restauration. ▪ Le centre s'assure que les moyens exigibles pour le bon déroulement de la formation sont mis en œuvre. 	<p>Fiche de qualification pour les différents sites de formation</p> <p>Convention avec les fournisseurs de locaux</p> <p>Cf fiche formation au paragraphe « Matériel nécessaire »</p>	Vérification Documentaire et Vérification Visuelle
6. Une traçabilité du stagiaire au cours et après la formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un dossier est créé pour tous les stagiaires entrant en salle de cours. Ce dossier permet de regrouper tous les éléments relatifs à ce stagiaire. ▪ Un historique est conservé sur toutes les formations dispensées au sein du centre de formation : <ul style="list-style-type: none"> • Evaluations • Attestations / Diplômes... 	<p>Dossier stagiaire</p> <p>Copie des diplômes et attestations émises</p>	<p>Vérification Visuelle</p> <p>Vérification Documentaire</p>
7. Une présentation aux stagiaires des règles du centre de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En début de stage, le formateur : <ul style="list-style-type: none"> • présente l'objectif de la formation, • recueille les attentes des stagiaires, • informe les stagiaires du déroulement de la formation et de l'évaluation, • présente les règles de vie du centre de formation. 	Document de présentation	<p>Vérification Documentaire et Vérification Visuelle</p> <p>Participation à la séance d'ouverture d'une session.</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
8. Une vérification des acquis des stagiaires lors de l'entrée en stage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lorsque la fiche de formation le précise, le formateur vérifie les connaissances des stagiaires à l'aide d'un questionnaire de connaissance en début de session et de pré-requis s'il y a lieu. 	Questionnaire de connaissances Cf fiche formation au paragraphe « conditions particulières »	Vérification Documentaire
9. La remise au stagiaire d'un dossier pédagogique adapté	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des supports clairs et soignés sont remis aux stagiaires, sauf spécifications particulières précisées dans les fiches formation (en annexes) 	Supports de cours	Vérification Documentaire et Vérification Visuelle
10. Un respect des modules de formation définis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des fiches de formation sont élaborées pour chaque type de formation (voir annexes du référentiel). ▪ Pour chaque formation, la durée minimale des modules de formation définis est respectée ainsi que leur contenu. 	<p>Feuilles de présence émargées deux fois par jour Attestation de participation au stage contre signée par le formateur, présence claire du nom, du nombre d'heures de cours suivies par jour</p> <p>Suivi pédagogique (suivi du déroulement des formations qui valide que tous les points du contenu ont bien été abordés) Fiche formation</p>	<p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
11. Une utilisation du matériel adéquat pour la réalisation des formations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le matériel mentionné sur les fiches formation présentées (en annexe) est utilisé. 	Bon de commande ou contrat de location, factures de consommables. Cf fiche formation au paragraphe « Matériel nécessaire à la formation »	Vérification Documentaire Et/ou Vérification Visuelle
12. Une évaluation des connaissances acquises par les stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'évaluation de l'acquisition des connaissances s'effectue lors de contrôles dont la fréquence est définie dans la fiche de formation correspondante. 	Procédure d'évaluation des acquis de formation Bilans ou contrôles écrits ou oraux Cf fiche formation au paragraphe « Vérification des acquis »	Vérification Documentaire
13. Une évaluation des exercices pratiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tous les exercices pratiques sont évalués et enregistrés (les exercices pratiques sont précisés sur les fiches de formation présentées en annexe) 	Fiche d'évaluation pratique Cf fiche formation au paragraphe « Programme de la formation : Pratique »	Vérification Documentaire
14. Une mise à jour des cours en fonction des évolutions de la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des réunions pédagogiques de mise à jour sont réalisées annuellement ou plus si besoin ▪ Les documents modifiés sont gérés à l'aide d'indices de révision 	Compte-rendu des réunions pédagogiques de mise à jour Supports de cours Liste des supports de cours en vigueur	Vérification Documentaire Vérification Documentaire

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
<p>15. La réalisation d'enquêtes de satisfaction client</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des questionnaires de satisfaction client sont adressés aux clients annuellement (financeurs, entreprises...). ▪ <u>Règles d'échantillonnage :</u> 50% des entreprises par secteur d'activité (code APE), si plus de 10 clients dans ce secteur d'activité) Sinon, l'ensemble des clients de chaque secteur d'activité est sondé. ▪ Les questionnaires porte sur les caractéristiques suivantes : Caractéristiques n°1, 2, 6, 16 et sur les thèmes suivants : Commercial, respect des engagement du centre de formation, la capacité des formations réalisées à répondre aux attentes, accueil au niveau du centre, la recommandation du centre, la satisfaction rapportée par les stagiaires. ▪ Le seuil de satisfaction est fixé à 90% de satisfaction pour chacun des items de l'enquête portant sur le référentiel. ▪ Les résultats font l'objet d'un traitement et de la mise en œuvre d'un plan d'actions correctives qui doit permettre la remise en conformité. ▪ Des évaluations sont systématiquement réalisées à la fin de chaque session de formation auprès des stagiaires 	<p>Questionnaire et document de traitement</p> <p>Questionnaire satisfaction stagiaires et document de traitement</p> <p>Questionnaire satisfaction stagiaires et document de traitement</p> <p>Questionnaire satisfaction stagiaires et document de traitement</p> <p>Plan d'actions</p> <p>Questionnaire satisfaction stagiaires et document de traitement</p>	<p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement	Méthode de contrôle
16. Une réponse systématique à toutes les réclamations issues des clients (financeurs, entreprises) et des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toutes les réclamations sont enregistrées (orales, écrites : courrier, fax, e-mail). ▪ Les réclamations sont traitées par les personnes habilitées. ▪ Une réponse écrite est émise à la personne ou organisme ayant émis la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés. 	<p>Fiche de réclamation</p> <p>Fiche de réclamation Habilitation des personnes</p> <p>Courrier</p>	<p>Vérification Documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification Documentaire</p> <p>Vérification Documentaire</p>
17. Le respect de la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Le personnel est identifié</i> ▪ <i>Le personnel est déclaré à l'URSSAF ou la MSA</i> ▪ <i>La TVA ou taxe sur les salaires sont payées</i> ▪ <i>La déclaration auprès de la DRFP est réalisée annuellement</i> 	<p><i>Livre des entrées et sorties de personnel et contrat de travail</i> <i>Fiche de paie et récépissé déclaration</i></p> <p><i>Déclaration des charges fiscales et sociales</i></p> <p><i>Document de déclaration</i></p>	<p><i>Vérification Documentaire</i></p> <p><i>Vérification Documentaire</i></p> <p><i>Vérification Documentaire</i></p> <p><i>Vérification Documentaire</i></p>

5. L'organisation documentaire

5.1 Le système documentaire

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

Le système documentaire que doit détenir l'organisme 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.

5.2 Archivage

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'organisme détenteur de la certification doit conserver les documents.

Les documents d'organisation originaux type sont archivés pendant 3 ans après avoir été périmés.

Les documents réglementaires (factures, convention de formation, attestation de participation au stage...) sont conservés pendant 10 ans.

Tous les enregistrements issus des documents d'organisation sont conservés pendant 1 an.

6. Le plan de contrôle interne.

6.1 Nature du contrôle interne.

Une vérification totale de toutes les caractéristiques certifiées est effectuée annuellement pour assurer que le centre de formation bénéficiaire de la certification de service respecte bien les caractéristiques certifiées.

Ce contrôle interne sera effectué par le Directeur du centre de formation, son responsable qualité (s'il existe) ou la personne désignée par le Directeur.

Ce contrôle mesure le respect des caractéristiques certifiées, à partir d'une liste de vérifications indiquant les documents de référence et les points de contrôle de chacune d'entre elles.

Le contrôleur vérifie chaque point de la liste des vérifications et coche chaque point (conforme/ non-conforme), en fonction de la situation du service. Le Directeur prend connaissance du contrôle sur lequel il porte son visa et ses éventuels commentaires et dont il conserve un exemplaire.

La vérification sera suivie d'une réunion (qui réunira le Directeur, le Responsable qualité (s'il existe), le contrôleur et toute personne que la Direction souhaitera présente) qui aura pour objet de décider du traitement des non-conformités décelées et de la mise en place d'actions correctives.

Lors de cette réunion, un bilan de la satisfaction client sera aussi réalisé.

A l'issue de cette réunion un plan d'action sera émis et diffusé à toutes les personnes concernées.

6.2. Mise en œuvre des actions qualité.

Un suivi du plan d'action sera réalisé par le Responsable qualité, le Directeur ou par la personne désignée par le Directeur.

Ce suivi permettra de s'assurer que les actions décidées ont bien été mises en place et de mesurer leur efficacité.

Une fois les non-conformités soldées le plan de contrôle est complété par le contrôleur.

7. Informations des utilisateurs

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 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (articles R 115-10 du code de la consommation) et de l'avis du conseil national de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

7.1 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 : ce document est remis de façon systématique à l'ensemble des clients de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services.</p>	<p>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>La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris)</p> <p>L'adresse complète de SGS ICS : 191 avenue Aristide Briand – 94237 Cachan cedex</p> <p>Le titre complet du référentiel de certification de services</p> <p>Les mentions obligatoires spécifiques au référentiel : Pour chaque site candidat, le certificat devra faire apparaître les formations pour lesquelles il a obtenu la certification.</p> <p>La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées</p>

7.2 Supports de communication facultatifs.

SUPPORTS DE COMMUNICATION ACCESSOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>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.</p>	<p>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>La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (en couleur ou à défaut gris)</p> <p>L'adresse de SGS ICS : au minimum l'adresse restreinte 94 Cachan.</p> <p>L'identification de l'activité de service: titre complet du référentiel ou extrait du titre faisant clairement apparaître la portée de la certification de services. (CENTRE DE FORMATION EN SECURITE).</p> <p>Le cas échéant, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue).</p> <p>Les mentions obligatoires spécifiques au référentiel : Pour chaque site candidat, le certificat devra faire apparaître les formations pour lesquelles il a obtenu la certification.</p>

SUPPORTS DE COMMUNICATION ACCESSOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
2- Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES
	+
	Extrait de la liste des caractéristiques certifiées communiquées

7.3 Listes des caractéristiques essentielles (communiquées).

- ☞ **Des formateurs et vacataires compétents pour les actions de formation à mener**
- ☞ **Une maîtrise des sous-traitants**
- ☞ **Une évaluation des connaissances acquises par les stagiaires**
- ☞ **Une traçabilité du stagiaire en cours et après la formation**
- ☞ **Un respect des modules de formation définis**
- ☞ **Une mise à jour des cours en fonction des évolutions de la réglementation**

8. Conditions d'attribution et de surveillance du certificat

8.1 Conditions d'attribution du certificat

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 du Comité Plurisectoriel de Certification des Services de l'organisme certificateur**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs.

Le centre de formation peut être candidat à la certification de services sur des formations qu'il n'a pas encore dispensées dans la mesure où :

- Le centre dispose d'une historique documentaire d'au minimum 3 mois pour les formations réalisées
- Au minimum 70 % des formations sur lesquelles il se porte candidat ont été dispensées
- Le centre ne peut pas demander la certification sur une formation faisant partie des 4 grandes familles (sécurité humaine, transport de fonds, sûreté, sécurité électronique) s'il ne dispense pas au minimum une autre formation dans cette famille.

- **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.

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

- **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.**
- **Attribution du certificat sous réserve de la vérification documentaire de la mise en place des actions correctives.**
- **Audit complémentaire**
- **Refus d'attribution du certificat**

8.2 Surveillance du certificat

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles semi inopinés (l'auditeur informe le centre 1 semaine avant de la date de son passage) 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 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,
 - ◆ **Le respect des règles de communication** relatives à la Certification de Services définies dans le présent référentiel et dans le guide d'utilisation de la marque QUALICERT
 - ◆ **Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne** mis en œuvre par l'organisme de crédit selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction),
 - ◆ **La vérification de la réalisation** des enquêtes de satisfaction auprès des clients 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.

Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

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

- **Poursuite du plan de contrôle**
- **Poursuite du plan de contrôle avec demande de preuves complémentaires**
- **Contrôle rapproché**
- **Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives**
- **Suspension temporaire du certificat**
- **Retrait du certificat**

9. Annexes

Les fiches formation :

Pour la sécurité Humaine :

1. SSIAP 1
2. SSIAP 2
3. SSIAP 3
4. EPI : Equipier de première intervention
5. ESI : Equipier de Seconde Intervention
6. Surveillant de magasin
7. Prévention des risques liés à l'activité physique et ergonomie
8. Formation d'agent d'accueil mention "stadier"
9. Formation d'agent d'accueil mention "manifestations publiques"
10. SST – Sauveteur Secouriste du Travail
11. Conducteur de chien de Détection et/ou de Protection
12. CQP Agent de Prévention et Sécurité
13. Agent de prévention et de Sécurité
14. BP Agent technique de Prévention et Sécurité

Pour le transport de fond et la logistique de valeurs :

15. Formation initiale convoyeur de fonds
16. Formation permanente convoyeur de fonds

Pour la sûreté :

17. ADS SURETE : Agent de Sécurité exerçant des contrôles de sûreté
18. OCS / PIF : Opérateur confirmé de Sûreté aéroportuaire
19. OCS / CBS : Opérateur confirmé de sûreté aéroportuaire / CBS
20. AES / FRET : Agent d'Exploitation de Sûreté aéroportuaire fret aérien / Sans dispositif
21. AES / PERSONNES : Agent d'Exploitation de Sûreté aéroportuaire / Contrôle des personnes / Sans dispositif
22. OQS / FRET : Opérateur Qualifié de Sûreté aéroportuaire fret aérien / Avec dispositif
23. OQS / PERSONNES : Opérateur Qualifié de Sûreté aéroportuaire / Contrôles des personnes avec dispositif
24. OQS / BAGAGES DE SOUTE : Opérateur Qualifié de Sûreté aéroportuaire / Contrôle des bagages de soute avec dispositif
25. OQS / GENERAL : Opérateur Qualifié de Sûreté aéroportuaire / Contrôle des personnes, bagages, fret avec dispositif

Pour la sécurité Electronique :

26. Opérateur de station centrale de télésurveillance