

# RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

## Document 03

ICPF & PSI – DOC O3 – Référentiel de certification – V4.25

17/03/17

## 1 INTRODUCTION

### 1.1 PITCH

Ce document présente les exigences à satisfaire pour obtenir la certification de personne ICPF & PSI.

### 1.2 RÉSUMÉ

La présente démarche de certification s'applique, à titre individuel, à toute personne exerçant une fonction dans le champ de la prestation de service intellectuel, quel que soit son statut (salarié, salarié en portage, profession libérale, dans un organisme privé ou public...). Elle doit être une démarche volontaire.

## ICPF & PSI Certification

**Nom : François GALINOU**

**Fonction : Président**

**Visa :**



## 2 SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
1.1	PITCH.....	1
1.2	RÉSUMÉ.....	1
<b>2</b>	<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>GÉNÉRALITÉS.....</b>	<b>3</b>
3.1	LOGIQUE D'ÉLABORATION.....	3
3.2	COMITÉ DE CERTIFICATION.....	3
3.3	CONTEXTE.....	3
3.4	OBJET DE LA DÉMARCHE.....	3
3.5	CARACTÉRISTIQUES DU PROFESSIONNEL.....	4
3.6	PROCESSUS DE FORMATION ET DE PRESTATION DE SERVICE INTELLECTUEL.....	5
3.7	RÉFÉRENCES NORMATIVES.....	5
3.8	RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES.....	6
3.9	GLOSSAIRE.....	6
<b>4</b>	<b>RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION.....</b>	<b>9</b>
4.1	CRITÈRES.....	9
4.2	GÉNÉRALITÉS.....	9
4.3	IDENTIFICATION.....	10
4.4	FONCTIONS.....	11
4.5	NIVEAU.....	15
4.6	DOMAINE D'INTERVENTION.....	16
4.7	ENGAGEMENTS.....	16
4.8	PLAN QUALITÉ.....	18
4.9	PLAN QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE.....	18
4.10	ENQUÊTE QUALITÉ.....	28
4.11	PUBLICATIONS.....	28
<b>5</b>	<b>ÉVALUATION DU DEMANDEUR EN VUE DE SA CERTIFICATION.....</b>	<b>29</b>
5.1	MODALITÉS DE CERTIFICATION.....	29
5.2	DÉCISION.....	29
5.3	DÉROULEMENT DE LA CERTIFICATION.....	29
5.4	RECOURS.....	30
5.5	MATÉRIALISATION DE LA CERTIFICATION.....	30
<b>6</b>	<b>UTILISATION DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>30</b>
6.1	EMPLOI ABUSIF DES CERTIFICATS.....	30
6.2	RÉCLAMATIONS.....	30
6.3	SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION.....	30
<b>7</b>	<b>RÉGIME FINANCIER.....</b>	<b>30</b>
7.1	OBJET.....	30
7.2	ENREGISTREMENT ET AUDIT DE CERTIFICATION.....	31
7.3	FRAIS DE CERTIFICATION.....	31
7.4	REDEVANCE ANNUELLE.....	31

## 3 GÉNÉRALITÉS

### 3.1 LOGIQUE D'ÉLABORATION

La démarche de certification des professionnels de la prestation de service intellectuel s'est développée sur la base de celle des professionnels de la formation lorsque l'ICPF & PSI s'appelait ICPF. L'Institut de Certification des Professionnels de la Formation a été créée en 1995, à l'initiative de la Chambre Syndicale des Professionnels de la Formation (CSFC). Il s'agissait de regrouper les différents acteurs de la formation professionnelle au sein d'une structure indépendante à même de réaliser des audits tierce partie. L'élargissement à la prestation de service intellectuel s'est fait à partir de 2008 pour pouvoir traiter l'ensemble des fonctions assurées par les certifiés potentiels.

### 3.2 COMITÉ DE CERTIFICATION

Le comité de certification est la structure qui préserve l'impartialité de l'organisme de certification. Il répond aux exigences du dispositif de préservation de l'impartialité comme défini dans la norme NF EN ISO/CEI 17024 :2012.

Il doit permettre la participation de toutes les parties concernées par le processus de certification.

Il a pour rôle :

- De prendre part à la politique qualité définie par l'ICPF & PSI en participant à l'évolution et la mise en œuvre du système qualité sur lequel les activités de certification sont basées et notamment participer à l'élaboration, l'évolution, la mise à jour, la validation et la mise en œuvre du référentiel et des procédures associées au processus de certification.
- Au titre de dispositif de préservation de l'impartialité, se positionner et fournir son avis à la direction.

Ces avis sont pris en compte par l'ICPF & PSI afin de garantir l'impartialité de son fonctionnement et de ses décisions et, si nécessaire, faire évoluer les politiques ou procédures de l'organisme.

- D'engager une action indépendante si ses avis ne sont pas suivis par la direction de l'organisme.

### 3.3 CONTEXTE

En prestation de service intellectuel, formation ou conseil, différents termes génériques sont employés pour désigner le professionnel : consultant, formateur, facilitateur... Leur capacité à satisfaire les exigences est difficilement identifiable a priori par le client. En conséquence :

- Le client a des difficultés pour obtenir la satisfaction de ses besoins comme de ses exigences. En particulier lorsqu'il s'agit de choisir un intervenant, le client décide souvent en fonction de la capacité à convaincre et du curriculum vitae de celui-ci.
- Le professionnel éprouve des difficultés pour se positionner avec efficacité face à un client.
- Le prestataire de service intellectuel, organisme de formation ou cabinet de conseil, doit à la fois choisir avec pertinence ses intervenants et justifier ses choix auprès de son client.

Dans ce contexte, il apparaît comme important de proposer une certification tierce partie du professionnel justifiant sa capacité à satisfaire les exigences des clients et, plus généralement, des parties intéressées.

### 3.4 OBJET DE LA DÉMARCHE

La présente démarche de certification s'applique, à titre individuel, à toute personne exerçant une activité entrant dans le champ de la prestation de service intellectuel, quel que soit son statut (salarié, salarié en portage, profession libérale...).

Démarche volontaire par essence, elle a pour objectif d'offrir une reconnaissance de leur professionnalisme par la certification entendue comme la capacité à délivrer une prestation de service de qualité.

Elle s'appuie sur un référentiel en huit critères permettant de déterminer autant d'indicateurs :

1. Identification
2. Fonction(s)
3. Niveau
4. Domaine(s) d'intervention
5. Démarche qualité
6. Déontologie
7. Preuves
8. Publication(s)

La démarche qualité du professionnel de la formation et de la prestation de service intellectuel est une proposition de valeur visant à satisfaire les exigences des parties intéressées par ces activités.

### 3.5 CARACTÉRISTIQUES DU PROFESSIONNEL

Les caractéristiques du professionnel de la formation et de la prestation de service intellectuel se définissent par une posture composée de 5 paramètres.

Nature	Définition	Preuves/Résultats
Attitude	Etat d'esprit, mentalité, psychologie, système de valeurs	Vérité des documents et des informations communiquées Engagement formalisé dans une démarche qualité avec certification tierce partie Engagement formalisé à appliquer un code déontologique Recommandations
Comportement	Savoir-vivre, actions visibles	Conception et mise en œuvre d'un plan qualité Répondre aux exigences de la certification Exemples d'activités ou de missions Témoignages Retours d'évaluation Publications
Connaissance	Savoir	Formation initiale et professionnelle Titres obtenus Parcours professionnel
Compétence	Savoir-faire, expérience	Parcours professionnel Expertise Recommandations Concevoir et mettre en œuvre sa démarche qualité
Motivation	Mobilisation personnelle	Engagement formalisé dans une démarche qualité Engagement formalisé à appliquer un code déontologique Activités sociales

### 3.6 PROCESSUS DE FORMATION ET DE PRESTATION DE SERVICE INTELLECTUEL

Tout professionnel existe aux yeux de son client par les activités ou processus qu'il doit mener pour que le résultat attendu soit obtenu. Ainsi, un médecin doit mener un diagnostic et une prescription.

En prestation de service intellectuel, l'implication du client est essentielle pour obtenir le résultat. Des difficultés peuvent surgir du fait du manque de lucidité du client sur les activités que doit mener le professionnel. Si tout le monde sait qu'un médecin doit mener un diagnostic et une prescription, la perception des activités à mener par le client dans le domaine de la prestation de service intellectuel n'est pas toujours très claire.

Le professionnel se positionne vis-à-vis de son client par un ensemble de processus dont il a la responsabilité. Les normes fournissent des modèles de processus qui permettent de faire comprendre ce que doit faire le professionnel avec la collaboration du client.

Ainsi, la norme ISO 29990 définit un service de formation en 5 processus :

- Détermination du besoin
- Conception
- Réalisation
- Suivi
- Évaluation

Par conséquent, le professionnel qui assume la responsabilité du résultat de ces 5 processus est un prestataire de service de formation. Le management de ces 5 processus, dits de réalisation, a de l'importance pour le client. A contrario, un processus support comme la communication ou la comptabilité en a moins.

Il existe d'autres modèles de processus plus détaillés, la norme NF X 50-769, par exemple, compatible avec la norme ISO 29990.

### 3.7 RÉFÉRENCES NORMATIVES

L'ensemble du dispositif de certification, décrit dans le présent document, est élaboré en conformité avec les exigences de la norme ISO/CEI 17024 :2012 - Evaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes. *Conformity assessment - General requirement for bodies operating certification of person.*

Cette norme internationale a été élaborée en vue de créer et de promouvoir une référence acceptée à l'échelle internationale pour les organismes procédant à la certification de personnes. La certification de personnes est un moyen d'assurer que cette dernière satisfait les exigences du dispositif particulier de certification.

Cette norme servira de base, entre autres, à une future accréditation COFRAC.

Les normes ISO et AFNOR constituant la base du référentiel sont les suivantes :

Normes ISO	
ISO 9000 : 2015	Système de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire
ISO 9001 : 2015	Systèmes de management de la qualité – Exigences
ISO 29990 : 2010	Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelle – Exigences de base pour prestataires de services
Normes NF	
X 50-750 : 2015	Formation professionnelle – Terminologie
X 50-760 : 2013	Formation professionnelle - Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation
X 50-761 : 1998	Organisme de formation – Service et prestation de service – Spécifications
X 50-769 : 2012	Formation professionnelle – Processus de réalisation d'une action de formation

Toute norme est sujette à révision, l'auditeur comme les parties prenantes utilisatrices de cette certification (certifié, client, organisme de formation, financeur...) sont appelés de leur initiative à appliquer les versions des normes les plus récentes.

### 3.8 RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

L'application du Décret N°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue est obligatoire pour les prestataires de formation, consultants formateurs indépendants, enregistrés sur la liste publique des organismes de formation et souhaitant figurer sur le catalogue de référence des organismes financeurs.

Le référencement est obligatoire y compris pour les professionnels non prestataires de formation professionnelle continue mais intervenant dans le champ de la formation professionnelle.

Elle est à exclure pour les demandeurs n'exerçant pas leur activité en France ou visant la certification dans des fonctions strictement hors champ de la formation professionnelle continue, par exemple, consultant ou auditeur.

### 3.9 GLOSSAIRE

La logique du présent référentiel se fonde sur les définitions suivantes. Les définitions données dans les normes AFNOR et ISO sont utilisées en priorité. L'acceptation courante du terme est parfois précisée.

Terme	Définition
<b>Fonction</b>	Chaque phase du processus de réalisation d'une action de formation nécessite de définir des fonctions qui sont accomplies par des acteurs, afin de permettre de maîtriser les expertises correspondantes aux différentes exigences. Un acteur peut remplir plusieurs fonctions. Référence principale : NF X 50-769  Exemples : formateur, ingénieur, consultant, mentor...
<b>Certification</b>	Procédure qui sert à valider la conformité à un référentiel <ul style="list-style-type: none"> <li>• De première partie si l'entité s'autoproclame</li> <li>• De deuxième partie si le certificateur et l'entité ont un lien (client et fournisseur, syndicat professionnels et adhérents, les parties en présence ont un lien)</li> <li>• De tierce partie si le certificateur est indépendant</li> </ul>
<b>Consultant (Prestataire de service intellectuel)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personne physique dont le travail présente les particularités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Immatériel : c'est une prestation de service intellectuel</li> <li>○ Progressif : l'activité et le résultat s'obtiennent dans le temps défini par la nature de la mission</li> <li>○ Mesurable : l'activité est mesurable dans le cadre des indicateurs du cahier des charges</li> <li>○ Co productif : c'est une coproduction, le résultat est obtenu par le travail conjoint du professionnel et du client.</li> </ul> </li> <li>▪ Terme générique qui recouvre des activités comme le conseil, la formation, le coaching, quel que soit le domaine d'intervention : management, organisation, informatique...</li> </ul>
<b>Consulting</b>	<b>Source Collins</b> Adjectif pronominal : acting in an advisory capacity on professional matters (agir à titre consultatif en matières (questions) professionnelles). Anglicisme utilisé couramment pour désigner l'activité de consultant.

<b>Déontologie</b>	<p>Ensemble des règles morales qui régissent l'exercice d'une profession ou les rapports sociaux de ses membres.</p> <p><i>Trésor informatisé de la langue française</i> (<a href="#">lien</a>)</p>
<b>Diplôme</b>	<p>Titre, grade émanant d'une université, d'une faculté, d'une société savante, d'un corps, d'une école publique..., pour attester les connaissances et les aptitudes de quelqu'un.</p> <p><i>Trésor informatisé de la langue française</i> (<a href="#">lien</a>)</p> <p>Document écrit établissant des droits (selon les cas : accès aux concours, poursuite d'études...). Il émane d'une autorité compétente, sous le contrôle de l'Etat. Il conditionne l'accès à certaines professions et à certaines formations ou concours. Il reconnaît au titulaire un niveau de capacité vérifié. Si les termes "diplômes nationaux" et "diplôme d'Etat" s'appliquent exclusivement à des certifications ministérielles, le mot "diplôme", entendu comme terme générique, définit une certification, voire le parchemin remis aux lauréats.</p> <p><a href="http://www.cncp.gouv.fr/glossaire">http://www.cncp.gouv.fr/glossaire</a></p>
<b>Niveau</b>	<p>Information relative à la durée d'expérience dans la fonction actuellement exercée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agréé : de 6 mois à 5 ans de pratique attestée</li> <li>• Confirmé : entre 5 et 10 ans de pratique attestée</li> <li>• Expert : plus de 10 ans de pratique attestée</li> </ul>
<b>Personne physique</b>	<p><b>INSEE</b> : Les personnes physiques acquièrent la personnalité juridique par la naissance et la perdent avec le décès.</p> <p><b>Dictionnaire du vocabulaire juridique</b><sup>1</sup> : Etre humain, tel qu'il est considéré par le droit ; la personne humaine prise comme sujet de droit par opposition à la personne morale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nota 1 - Sont affectées à la personne physique les dispositions obtenues par l'individu : droit de vote du citoyen, diplôme, titre de noblesse, permis de conduire, distinction honorifique...</li> <li>▪ Nota 2 - Les documents d'identification sont : extrait de naissance, livret de famille, carte d'identité nationale, passeport, ....</li> <li>▪ Nota 3 - Dans le cas de certains statuts juridiques, il y a confusion entre les deux éléments : la personne physique et la fonction. Exemples : artisans, commerçants, professions libérales...</li> <li>▪ Nota 4 - Il ne faut pas confondre la personne physique avec le statut juridique et fiscal et la fonction exercée, même si par convenance ou par habitude cette globalisation est utilisée. Exemple : Une personne physique a obtenu un diplôme de doctorat en médecine, qui exerce dans le statut de profession libérale dans le cadre d'une entreprise individuelle.</li> <li>▪ Nota 5 - Les dispositifs de certification des personnes physiques identifient, selon leurs référentiels, les caractéristiques individuelles et non celles qui relèvent du statut juridique et fiscal.</li> </ul>
<b>Pitch</b>	<p>Façon de décrire une situation en quelques mots, une phrase.</p>

<sup>1</sup> Gérard Cornu Collection Quadrige Edition PUF ; 2001 p636

<b>Prestation de service intellectuel</b>	<p>Activité immatérielle produite à l'interface client fournisseur et qui met en œuvre les capacités intellectuelles du fournisseur et du client.</p> <p>La qualité de la prestation de service intellectuel dépend du professionnalisme du prestataire (personnes et structure) et de l'implication du client (stagiaire et commanditaire).</p>
<b>Qualité</b>	<p>Dans le langage courant.</p> <p>Caractéristique de nature, bonne ou mauvaise, d'une chose ou d'une personne.</p> <p>Valeur bonne ou mauvaise d'une chose. Qualité dominante, essentielle, maîtresse, médiocre, particulière, propre, pure, spécifique, supérieure ; grande, haute qualité ; de belle, de bonne d'excellente, de mauvaise, de meilleure qualité ; améliorer, apprécier la qualité de quelque chose.</p> <p>Dans l'ISO 9000 :2015</p> <p>Un organisme axé sur la qualité favorise une culture se traduisant par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes.</p> <p>La qualité des produits et services d'un organisme est déterminée par la capacité à satisfaire les clients et par l'impact prévu et imprévu sur les parties intéressées pertinentes.</p> <p>La qualité des produits et services inclut non seulement leur fonction et performances prévues, mais aussi la valeur et le bénéfice perçus par le client.</p> <p>La certification de personne atteste de la qualité du professionnel.</p> <p>Exemples : diagnostiqueur immobilier, auditeur IRCA...</p>
<b>Domaine d'intervention</b>	<p>Information relative au champ dans lequel s'exerce la fonction</p> <p>Exemples : marketing, bureautique, informatique, langue, sécurité, qualité...</p> <p>Il est défini par le demandeur.</p> <p>Il peut être contextualisé dans un secteur d'activité donné. Exemples : management dans l'industrie pharmaceutique, négociation dans la banque-assurance...</p>
<b>Titre</b>	<p>Information fournie par une organisation attestant un niveau et un contenu d'étude. La notion de titre est utilisée en l'absence de l'attribution d'un diplôme.</p> <p>Titre enregistré sur demande</p> <p>Les titres à finalité professionnelle qui n'ont pas été élaborés dans le cadre d'une procédure de consultation tripartite (Etat, partenaires sociaux) doivent faire une demande d'enregistrement au RNCP pour y figurer. Ceci concerne en particulier les titres délivrés par des organismes privés consulaires ou publics, ou par des ministères non dotés d'instance consultative (défense, équipement, culture...). La procédure implique une saisine par un ministère ou le préfet d'une région, une instruction, un avis de la CNCP et la publication d'un arrêté au Journal Officiel.</p> <p>Le niveau des titres ainsi enregistrés au RNCP bénéficie de la reconnaissance de l'Etat.</p>



	<p>Titre professionnel</p> <p>La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Art 1 du décret n° 2002-1029 du 2 août)</p> <p><a href="http://www.cncp.gouv.fr/glossaire">http://www.cncp.gouv.fr/glossaire</a></p>
<b>Certification professionnelle</b>	<p>Une certification professionnelle enregistrée au RNCP atteste d'une "qualification" c'est-à-dire de capacités à réaliser des activités professionnelles dans le cadre de plusieurs situations de travail, à des degrés de responsabilités définis dans un "référentiel".</p> <p>Ne pas confondre avec : norme, label qualité, habilitation pour certaines activités...</p> <p>Les certifications relatives à des habilitations nécessaires pour l'exercice d'une activité réglementée ne sont pas enregistrées au RNCP.</p> <p><a href="http://www.cncp.gouv.fr/glossaire">http://www.cncp.gouv.fr/glossaire</a></p>

## 4 RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### 4.1 CRITÈRES

Le présent référentiel décrit les critères et les méthodes pour élaborer la demande de certification, l'obtenir et la maintenir.

### 4.2 GÉNÉRALITÉS

La présentation du professionnel de la prestation de service intellectuel est démontrée, au choix du demandeur, en application des 8 critères suivants :

N°	Nature	Contenu
1	Identification	Identité, adresse, curriculum vitae, moralité, contexte professionnel
2	Fonction(s)	Formateur, consultant, facilitateur...
3	Niveau	Agréé, confirmé ou expert
4	Domaine(s) d'intervention	Marketing, langue, informatique, vente, organisation, qualité... Banque-assurance, industrie pharmaceutique, grande distribution ...
5	Démarche qualité	Engagement et plan qualité
6	Déontologie	Engagement à appliquer un code de déontologie professionnelle
7	Preuves	Preuves d'activité, résultats obtenus
8	Publication(s)	Articles, livres, thèse, mémoire, support de cours...

### 4.3 IDENTIFICATION

La demande doit préciser les critères suivants avec les preuves servant à l'acceptation.

Critères	Spécifications	Preuves
Identité	Carte d'identité ou titre de séjour	Copie certifiée conforme
Moralité	Extrait de casier judiciaire n°3 vierge	Document original (moins de 3 mois)
Parcours professionnel	Curriculum vitae	Document original
Motivation	Lettre du demandeur	Document original
Statut	Travailleur indépendant, Profession libérale, Salarié à temps plein ou vacataire, salarié multi employeurs, salarié en portage	Document d'enregistrement à l'URSSAF, attestation d'employeur, bulletins de salaire (en fonction du statut) Bilans pédagogique et financier (en fonction du statut – 3 dernières années).
Cotisations sociales	Cotisation URSSAF et RSI (travailleurs non salarié)	Attestation de l'URSSAF et RSI de moins de 3 mois
Contexte professionnel	Types et spécificités de la clientèle. Degré d'autonomie dans le cadre de ses missions. Niveau de responsabilité	Liste de clients significatifs de l'activité. Description de cette autonomie. Description du niveau de responsabilité
Activité principale ou accessoire	La certification demandée fait l'objet d'une activité principale ou accessoire.  Dans le cas où l'activité soumise à la certification n'est pas l'activité principale certifiée, elle est assortie de la mention "occasionnel".  NB : ceci porte sur l'ensemble des certifications possibles	La déclaration personnelle en utilisant le temps passé et/ou les indicateurs économiques (chiffre d'affaires)

#### 4.4 FONCTIONS

Les fonctions décrivent la nature des missions exécutées. Les preuves doivent couvrir les spécifications. Les spécifications retenues sont celles des référentiels correspondants. Dans le cas d'une modification, ce sont les référentiels en vigueur à la date de la demande qui s'appliquent.

Fonction	Spécifications	Types de preuve (Liste non exhaustive) <i>Attention : les nom et prénom du demandeur, la fonction, le domaine d'intervention et l'année doivent figurer sur les preuves</i>
Accompagnateur VAE  (Validation des acquis de l'expérience)	L'accompagnateur VAE apporte une aide méthodologique au candidat, pour constituer son dossier auprès du certificateur et pour préparer l'entretien avec le jury.  Il écoute, aide à formuler, fournit des indices et des repères, indique les obstacles éventuels et ne juge pas.  <i>Charte des services de l'Etat pour l'accompagnement des candidats à une certification professionnelle par la VAE <a href="http://www.vae.gouv.fr">www.vae.gouv.fr</a></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats d'accompagnement</li> <li>- Rapport d'accompagnement</li> </ul>
Animateur (animation)	« Conduite, stimulation destinée à faciliter le travail d'un groupe en formation en application du contenu et du programme établi. Il est possible de faire évoluer le contenu de la pédagogie en fonction du public rencontré dans le cadre de limites définies »  <i>Norme AFNOR X 50-769</i>  « Celui qui est chargé de conduire, de stimuler de faciliter le travail d'un groupe en formation »  <i>Norme AFNOR X 50-750</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles d'émargements</li> <li>- Questionnaires de satisfaction</li> <li>- Factures</li> <li>- Conventions de formation signées</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>
Assistant à maîtrise d'ouvrage (assistance à maîtrise d'ouvrage)	« Accompagnement du donneur d'ordre dans le cadre de l'élaboration du cahier des charges du client »  <i>Norme AFNOR X 50-769</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Extraits de cahier des charges</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>
Auditeur (audit)	Celui qui mène un audit de formation :  « Examen méthodique et indépendant d'un système de formation, destiné à établir un diagnostic. Il peut s'appliquer à une organisation dans le cadre de son fonctionnement général, à un dispositif ou à une action de formation. L'audit de formation peut être utilisé pour préconiser, en termes de conseils, les moyens à mettre en œuvre par l'organisation dans un souci d'amélioration ». <i>Norme AFNOR X 50-750-1</i>  Par extension s'applique à toute prestation de service intellectuel  <i>ICPF &amp; PSI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Rapports d'audit</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> </ul>

<p>Prestataire en bilan de compétence</p> <p>(bilan de compétence)</p>	<p>Prestation de service intellectuel, extérieur à l'entreprise, qui permet à un salarié de faire le point sur ses compétences, aptitudes et motivations et de définir un projet professionnel ou de formation. Réalisé selon des étapes bien précises, le bilan de compétences peut être décidé par l'employeur ou mis en œuvre à l'initiative du salarié, dans le cadre d'un congé spécifique</p> <p><a href="http://www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques/fiches-pratiques/formation-professionnelle/bilan-competences.html">http://www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques/fiches-pratiques/formation-professionnelle/bilan-competences.html</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>
<p>Chef de projet</p>	<p>Le chef de projet conduit le développement d'une action, définie dans le temps, par un cahier des charges, en fonction de quoi il met en œuvre les moyens ad hoc (humains, matériels, économiques, méthodologiques). Les titres de responsable de projet, de directeur de projet peuvent-être utilisés.</p> <p><i>ICPF &amp; PSI</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Extraits de cahier des charges</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>
<p>Concepteur (conception)</p>	<p>« Elaboration, formalisation du processus de l'action de formation, des outils et des méthodes de formation »</p> <p><i>Norme AFNOR X 50-769</i></p> <p>Par extension s'applique à toute action de prestation de service intellectuel</p> <p><i>ICPF &amp; PSI</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmes de formation</li> <li>- Extraits supports de formation</li> <li>- Outils pédagogiques</li> <li>- Supports pédagogiques</li> <li>- Supports de formation</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>
<p>Mentor (mentorat)</p>	<p>« Activité qui consiste à conseiller, former et accompagner une personne ou un groupe de personnes dans le cadre de son poste de travail »</p> <p><i>Norme AFNOR X 50-769</i></p> <p>« Celui qui est chargé de conseiller, de former et d'accompagner à son poste de travail une personne. Il délivre le contenu et assure la mise en œuvre. Cette action participe à l'acquisition de connaissance et de compétences professionnelles »</p> <p><i>ICPF &amp; PSI</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Contrats de mentorat</li> <li>- Rapports de mentorat</li> </ul>
<p>Conseiller en formation (conseil en formation)</p>	<p>« Activité qui aboutit à la proposition d'une stratégie de formation en tenant compte de la politique générale de l'entreprise : définition des besoins, élaboration du plan ou éventuellement d'une action et évaluation des effets. Conduite de l'assistance à maîtrise d'ouvrage dans les cas d'aide à l'élaboration du cahier des charges du client »</p> <p><i>Norme AFNOR X 50-769</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propositions commerciales</li> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> </ul>

<p>Consultant (conseil, consulting)</p>	<p>« Activité qui consiste à prodiguer des conseils d'expert ou de professionnel »</p> <p>Note : Quel que soit la nature de la situation et de la qualité de son expertise, le consulting recouvre les activités suivantes : accompagner le client (assistance à maîtrise d'ouvrage) ; conception ; négociation ; mise en œuvre et régulation de la prestation) »</p> <p><i>Norme AFNOR X50-769</i></p> <p>Personne qui donne des conseils d'expert ou de professionnel.</p> <p>« Le consultant doit justifier d'une compétence qui rend son opinion, jugement, recommandation crédible et acceptable ; en outre, il doit être en capacité de faire comprendre ses conclusions, ses recommandations et son intervention.</p> <p>Activité menée par un fournisseur (personne physique) extérieur à l'entreprise. Il propose une réponse à la demande du client en application de son expertise »</p> <p><i>ICPF &amp; PSI</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrats de prestation</li> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> <li>- Rapports de conseil</li> </ul>
<p>Formateur (formation)</p>	<p>« Activité de transfert des connaissances et des compétences qui comporte une part d'action pédagogique, de recherche et de formation personnelle »</p> <p><i>Norme AFNOR X50-769</i></p> <p>« Personne exerçant une activité de formation qui comporte une part de face à face pédagogique, de recherche et de formation personnelle, au service du transfert des connaissances »</p> <p><i>Norme AFNOR X 50-750</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles d'émargements</li> <li>- Questionnaires de satisfaction</li> <li>- Factures</li> <li>- Conventions de formation signées</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>
<p>Ingénieur en formation (ingénierie en formation)</p>	<p>Celui qui mène une action d'ingénierie de la formation : « Ensemble des démarches méthodologiques cohérentes qui s'appliquent à la conception de systèmes d'actions et de dispositifs de formation pour atteindre efficacement l'objectif fixé. Note : l'ingénierie de la formation comprend l'analyse de la demande, des besoins de formation, le diagnostic, la conception du projet formatif, la coordination et le contrôle de sa mise en œuvre et l'évaluation des effets de la formation »</p> <p><i>Norme AFNOR X50-769</i></p> <p>Par extension s'applique à toute action de prestation de service intellectuel</p> <p><i>ICPF &amp; PSI</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports de diagnostic</li> <li>- Programmes de formation</li> <li>- Extraits supports de formation</li> <li>- Outils pédagogiques</li> <li>- Supports pédagogiques</li> <li>- Supports de formation</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> </ul>

<p>Tuteur (tutorat) (accompagnement de l'encadrement)</p>	<p>« Employé de l'entreprise chargé d'encadrer, de former, d'accompagner une personne durant sa période de formation. Le tuteur est choisi dans l'entreprise compte tenu de son niveau de compétence. Il est chargé de la liaison entre l'organisme de formation et les salariés de l'entreprise qui participent à l'acquisition de compétences professionnelles par la personne en formation. Dans le cadre de l'alternance, ces fonctions sont précisément définies par des textes réglementaires »</p> <p><i>Norme AFNOR X 50 750-1</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Contrats de tutorat</li> </ul>
<p>Formateur Consultant ou Consultant Formateur</p>	<p>« Celui qui répond aux exigences définies dans les activités de Conseil, Ingénierie en Formation et Formateur »</p> <p><i>Norme AFNOR X 50 750-1</i></p>	<p><b>Formateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles d'émargements</li> <li>- Questionnaires de satisfaction</li> <li>- Factures</li> <li>- Conventions de formation signées</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul> <p><b>Consultant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrats de prestation</li> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> <li>- Rapports de conseil</li> </ul> <p><b>Ingénieur en formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports de diagnostics</li> <li>- Programmes de formation</li> <li>- Extraits supports de formation</li> <li>- Outils pédagogiques</li> <li>- Supports pédagogiques</li> <li>- Supports de formation</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats de travail</li> <li>- Fiches de poste</li> </ul>

Facilitateur	« Personne travaillant avec les apprenants pour les aider dans leur apprentissage. Note : un facilitateur est souvent assimilé à un enseignant, un formateur, un coach, un tuteur ou un mentor »  <i>ISO 29990 :2010</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnaires de satisfaction</li> <li>- Factures</li> <li>- Attestations clients</li> <li>- Attestations employeurs</li> <li>- Bulletins de paie</li> <li>- Contrats clients ou de travail</li> <li>- Rapport client</li> </ul>
Autre fonction	Le candidat peut demander une certification sur une fonction ne figurant pas sur cette liste.	Définition écrite et sous réserve de la validation de l'ICPF & PSI

Le demandeur peut demander trois fonctions dans le cadre d'une même demande. Au-delà, il est possible d'en demander plus avec un surcote équivalent à 1/3 de la certification par fonction supplémentaire.

#### 4.5 NIVEAU

Niveaux	Spécifications	Preuves
<b>Agréé</b>	Satisfait aux exigences du descriptif de la fonction permettant l'accès à l'activité professionnelle soumise à la certification et d'une pratique minimum de 6 mois	Justificatifs de date de début d'activité à la date de la demande  Preuve de 6 mois de pratique minimum  Types de preuve : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestation d'emploi,</li> <li>- Facture client,</li> <li>- Déclaration fiscale,</li> <li>- Attestation de présence complétée, questionnaire d'évaluation complété, Numéro de déclaration d'activité,</li> <li>- Convention,</li> <li>- Contrat,</li> <li>- Attestation client,</li> <li>- Bulletin de paie.</li> </ul> Tout autre type de preuve à l'initiative du demandeur.
<b>Confirmé</b>	Satisfait aux exigences du descriptif de la fonction et d'une pratique supérieure à 5 ans, pour l'activité professionnelle soumise à la certification	Justificatif de date de début d'activité depuis plus de 5 ans à la date de la demande  Justification de la pratique sur les 5 dernières années  Types de preuve : idem
<b>Expert</b>	Satisfait aux exigences du descriptif de la fonction et d'une pratique d'au moins 10 ans, pour l'activité professionnelle soumise à la certification	Justificatif de date de début d'activité depuis plus de 10 ans à la date de la demande  Justification de la pratique sur les 10 dernières années  Types de preuve : idem

#### 4.6 DOMAINE(S) D'INTERVENTION

Le demandeur doit décrire et justifier le ou les domaines d'intervention dans lequel ou lesquels il évolue.

Critère	Spécifications	Preuves
<b>Domaine(s) d'intervention</b>	<p>Le domaine d'intervention définit les matières et les thèmes abordés par le demandeur (à titre d'exemple cf. DOC 02 - 12)</p> <p>Formation de niveau III (bac plus 2 ans minimum)</p> <p>Où</p> <p>5 ans d'activité minima dans une ou plusieurs fonctions correspondant au domaine d'Intervention.</p> <p>Par extension, le domaine peut être contextualisé dans un secteur d'activité particulier comme la banque-assurance dans la mesure où le domaine d'intervention est valorisé par la connaissance de ce secteur d'activité. Exemple : management en grande distribution, négociation dans les collectivités publiques...</p>	<p>Diplômes, titres, attestations (copies certifiées conformes)</p> <p>Description des formations professionnelles suivies : organisme, date, contenu, contrôle des connaissances et résultats obtenus</p> <p>Preuves d'expérience professionnelle dans le domaine d'intervention (exemple : exercice de la fonction de vendeur pour un formateur vente)</p> <p>Preuves d'exercice de la fonction dans le domaine d'intervention</p> <p>Publications</p>

#### 4.7 ENGAGEMENTS

Le demandeur doit prendre les engagements suivants :

Engagements	Spécifications	Preuves
Engagement dans la certification ICPF & PSI	<p>Se conformer aux dispositions de l'ICPF &amp; PSI en particulier le régime financier – point 7.</p> <p>Faire état de la certification exclusivement en rapport avec la portée de la certification octroyée – point 6.</p> <p>Utiliser sa certification de façon univoque sans tromper l'interlocuteur sur la destination du certificat – point 6.</p>	Validation et signature du demandeur



<p>Démarche qualité</p>	<p>Il convient que le demandeur soit engagé dans une démarche qualité afin de mener les actions professionnelles conformes au niveau, à la fonction et au domaine d'intervention demandé dans la certification.</p>	<p>Engagement qualité</p> <p>Déclaration du demandeur qui décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sa politique qualité et la description du ou des modèles de démarches suivies dans le cadre de ses actions</li> <li>son engagement à accomplir cette politique, à veiller au respect des dispositions de la démarche, d'avoir le souci constant de juger de la mise en œuvre et d'assurer l'évolution de son système qualité.</li> </ul> <p>Ce document doit pouvoir être communiqué au client.</p> <p>Pour les demandeurs ayant, voulant ou devant avoir un numéro de déclaration d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser l'engagement à satisfaire les critères du décret du 30 juin 2015 et être en mesure de le prouver</li> </ul> <hr/> <p>Plan qualité qui présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'organisation en place pour satisfaire les clients</li> <li>les preuves du fonctionnement conforme de cette organisation</li> </ul> <p>Pour les demandeurs ayant, voulant ou devant avoir un numéro de déclaration d'activité, un plan Qualité des Actions de FPC qui présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'organisation en place pour satisfaire les critères qualité du décret du 30 juin 2015</li> <li>les preuves du fonctionnement conforme de cette organisation</li> </ul>
<p>Déontologie</p>	<p>Il convient que le demandeur soit engagé à l'application d'une charte professionnelle existante ou élaborée ad hoc.</p> <p>Elle peut contenir, entre autres, dans le cadre de la relation client/fournisseur et/ou dans la relation sous-contractante fournisseur, le respect de la confidentialité et la non concurrence.</p>	<p>Engagement déontologique signé par le demandeur.</p> <p>Ce document doit pouvoir être communiqué au client.</p>

L'ICPF & PSI peut détecter le non-respect de ces engagements durant l'audit.

- En cas de non-conformité majeure, la certification sera délivrée dès que la situation sera corrigée.
- En cas de non-conformité mineure, la certification sera délivrée si la mise en conformité est planifiée dans le plan qualité.

Après la délivrance de la certification, l'ICPF & PSI peut détecter le non-respect de ces engagements par une plainte ou lors des audits de contrôle ou de renouvellement. Dans ce cas, la certification sera

suspendue, dans un premier temps, puis retirée, dans un deuxième temps, si la situation n'est pas corrigée conformément au point 6.3 du présent référentiel.

#### **4.8 PLAN QUALITÉ**

Tous les demandeurs doivent présenter un plan qualité.

En France, les demandeurs qui sont ou veulent être un prestataire de formation professionnelle continue avec un numéro de déclaration d'activité et la volonté d'être inscrits sur les listes de référence des financeurs, doivent présenter le Plan Qualité des Actions de Formation Continue décrit au point suivant.

#### **4.9 PLAN QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE**

Ce plan est obligatoire pour tous les prestataires d'actions de formation professionnelle continue exerçant en France ayant un numéro de déclaration d'activité sur la liste publique des organismes de formation, voulant ou devant l'avoir et souhaitant être inscrit sur les listes de référence des prestataires de formation continue des financeurs.

Ce plan est obligatoire pour les indépendants, prestataire de service de formation, demandant la certification pour les fonctions suivantes :

- Animateur
- Consultant/Formateur
- Facilitateur
- Formateur
- Ingénieur en formation
- Mentor
- Prestataire en bilan de compétences

L'ICPF & PSI doit attester la capacité du prestataire de formation à satisfaire les 6 critères qualité du décret 2015-790 du 30 juin 2015 relatives à la qualité des actions de formation professionnelle continue.

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Ainsi que les dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9.

Sur le principe du management de la qualité de l'ISO 9000, l'ICPF & PSI exige un Plan Qualité des Actions de Formation Professionnelle Continue, détaillé par critère, qui précise, pour satisfaire les exigences :

- La planification / organisation
- Les réalisations
- Le contrôle interne
- L'amélioration continue

Des preuves convergentes établissent la réalité de la satisfaction d'une exigence sur le principe du faisceau.

Ce plan, complet avec les preuves, est communiqué dans le dossier de certification. Puis, tous les ans, en étant mis à jour, pour un audit de contrôle durant la durée de la certification.

## 4.9.0 Général

### 4.9.0.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation générale en place pour être en capacité de respecter les critères du décret en référence ?

- Description des conditions de réalisations des actions de formation

Niveau d'exigence

Prestataire de formation enregistré : avec numéro de déclaration d'activité

Organisation cohérente avec les critères qualité du décret du 30 juin 2015

Respect des 6 articles règlementaires mentionnés dans le décret du 30 juin 2015

L6352-3 – Règlement intérieur

L6352-4 – Contenu du règlement intérieur

L6352-5 – Procédure de sanction (doit être décrite dans le règlement intérieur)

L6353-1 – Définition de l'action de formation

L6353-8 – Informations préalables à communiquer au stagiaire

L6353-9 – Finalité des informations demandées au stagiaire

Preuves obligatoires

- Numéro de déclaration d'activité
- Règlement intérieur pour les formations
  - Procédure de sanction
  - Les modalités de représentation des stagiaires (si non décrite dans le règlement intérieur)
- Modèle de convocation
- Dans l'engagement déontologique (cf. point 4.7 du Référentiel de certification) - Mention de l'engagement de ne demander uniquement aux stagiaires que des informations en lien direct et nécessaires avec la formation

### 4.9.0.2 Réalisation

Activité sur la période

Information sur le volume et la nature de l'activité de formation professionnelle continue

- Types de formation effectuée avec répartition en % de CA : Catalogue / Standard intra-entreprise / Sur mesure
- % d'action de formation professionnelle continue sous-traitée (le demandeur est commanditaire)
- % d'action de formation professionnelle continue en sous-traitance (le demandeur n'est pas maître d'œuvre)
- Nombre d'actions de formation professionnelle continue

Preuve obligatoire

- Les 3 derniers bilans pédagogiques et financiers (sauf si l'activité a commencé depuis moins de 3 ans)

#### 4.9.1 Critère 1 - Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

##### 4.9.1.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation mise en place pour satisfaire ce critère ?

- Processus d'identification du besoin
  - Contexte
  - Objectifs
  - Public
  - Planning, budget, lieu de formation, durée souhaitée de l'action
  - Modalités d'identification des besoins individuels susceptibles de demander une personnalisation du parcours de formation (liés à la langue, la culture, l'alphabétisme ou autre, en rapport avec un handicap)
- Documents types commerciaux ou pédagogiques

Niveau d'exigence

- L'organisation décrite est cohérente pour satisfaire le critère
- Les documents commerciaux et pédagogiques permettent la satisfaction du critère
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la satisfaction du critère
- L'auditeur apprécie l'atteinte du niveau d'exigence en fonction des informations en 4.9.0.

Preuves

- Fiche processus identification du besoin
- Documents types (modèles)
  - Catalogue de formation (papier et/ou en ligne)
  - Convention de formation
  - Programme de formation standard et/ou programme de formation sur mesure
  - Trame du recueil de besoin individuel
  - Proposition commerciale
  - Fiche pédagogique
  - Support de présentation de la formation
  - Tests de positionnement ou de niveau (prérequis si applicable)
  - Jury d'admission (si applicable)
  - Questionnaire d'évaluation (évaluation de la satisfaction du critère par le stagiaire)
  - Questionnaire de satisfaction du commanditaire (évaluation de la satisfaction du critère par le commanditaire)

##### 4.9.1.2 Réalisation

Comment les prestations sont réalisées de manière conforme ?

- Application de l'organisation
- Utilisation des documents types

Niveau d'exigence

- L'organisation décrite est appliquée
- Les enregistrements produits (cf. preuves) sont conformes aux documents types
- Les retours des stagiaires et des commanditaires sont positifs sur le critère

## Preuves

- Convention de formation complétée
- Témoignage de satisfaction du stagiaire ou du commanditaire
- Questionnaires d'évaluation du stagiaire ou du commanditaire complétés et positifs
- Documents commerciaux ou pédagogiques conformes
- Exemple de dispositif de formation déployé en format collectif intégrant des modalités d'individualisation des parcours
- L'auditeur apprécie l'atteinte du niveau d'exigence, soit la quantité et la qualité des preuves, au regard des informations en 4.9.0, en particulier le volume d'activité en termes d'actions de formation continue.

## 4.9.2 Critère 2 - Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

### 4.9.2.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation mise en place pour valider l'adaptation des dispositifs :

- d'accueil
- de suivi pédagogique
- d'évaluation
- Processus d'accueil
  - Sélection et validation de l'adaptation des lieux de formation conformément à la réglementation en vigueur (location de salle ou locaux du client adaptés à la formation, accueil de Personne à mobilité réduite (PMR))
  - Convocation
    - Nom et prénom du stagiaire
    - Date, lieu, horaire de début et de fin de formation
    - Coordonnées, plan et moyens d'accès au lieu de formation
    - Matériel et équipements requis pour participer à la formation
    - Méthode d'évaluation de la formation (si applicable)
- Processus de suivi pédagogique
  - Méthode de suivi pédagogique
  - Modalités d'introduction de la formation
    - Rappel des objectifs
    - Présentation du programme
    - Interrogation des stagiaires sur leurs attentes
- Processus d'évaluation
  - Évaluation des acquis : QCM, étude de cas, examen, contrôle continu...
  - Évaluation de la satisfaction : fiche d'évaluation, méthodologie...
- Documents types commerciaux ou pédagogiques

## Niveau d'exigence

- L'organisation est cohérente au regard de la satisfaction du critère et du volume d'actions de formation professionnelle continue
- Les documents commerciaux et pédagogiques permettent la satisfaction du critère
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la satisfaction du critère
- L'auditeur apprécie l'atteinte du niveau d'exigence en fonction des informations en 4.9.0.

## Preuves

- Documents types (modèles)
  - Documentation commerciale

- Livret d'accueil (si applicable)
- Feuille de présence
  - Intitulé de la formation
  - Date de la formation, heure de début et de fin
  - Lieu de la formation
  - Nom, prénom et signature des stagiaires par demi-journées
  - Nom, prénom et signature du formateur par demi-journées
- Documentation commerciale des locaux utilisés (location de salles)
- Attestation ERP ou attestation d'accessibilité sur l'honneur (obligatoire)
- Modèle de convocation
- Modèle de fiche d'évaluation
- Modèle de QCM, d'étude de cas, d'examen, de fiche de contrôle continu...
- Attestation de fin de formation
  - Nom, coordonnées et numéro de déclaration d'activité de l'OF
  - Intitulé de la formation
  - Objectifs
  - Dates
  - Lieu
  - Nom et prénom du stagiaire
  - Les résultats de l'évaluation (si elle a eu lieu)
- Attestation de réussite individuelle ou collective de l'action de formation
- Titres, certificats, diplômes délivrables

#### 4.9.2.2 Réalisation

Comment les prestations sont réalisées de manière conforme ?

- Application de l'organisation
- Utilisation des documents types

Niveau d'exigence

- Les dispositifs prévus sont utilisés
- Les enregistrements produits (cf. preuves) sont conformes aux documents types
- Un retour est demandé aux stagiaires et commanditaires sur l'adaptation des dispositifs

Preuves

- Feuilles de présence signées
- Convocations envoyées et signées
- Fiches d'évaluation de la satisfaction complétées
- QCM, étude de cas, examen, fiches de contrôles continus réalisés
- Attestation de fin de formation ou de réussite délivrée
- Titres, certificats, diplômes délivrés
- Attestation de suivi ou de réussite délivrée
- Synthèse ou bilan par action de formation

#### 4.9.3 Critère 3 - Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

##### 4.9.3.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation mise en place pour assurer l'adéquation à l'offre de formation :

- Des moyens pédagogiques

- Des moyens techniques
- De l'encadrement

#### Niveau d'exigence

- Description des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement
- Démonstration de l'adéquation de ces moyens avec l'offre de formation
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la satisfaction du critère
- L'auditeur apprécie l'atteinte du niveau d'exigence en fonction des informations en 4.9.0.

#### Preuves

- Habilitation éventuelle (sécurité, infrastructure, équipement...)
- CV des intervenants autre que le demandeur (diplômes, expériences professionnelles, certification ICPF & PSI)
- Contrats passés avec les encadrants (si applicable)
- CV des encadrants (si applicable)
- Capacité à proposer des sessions tests ou pilotes
- Liste des supports de formation avec sommaire
- Outils pédagogiques existants
- Moyens techniques en place (à travers le site web, la documentation, le contrat)
- L'auditeur apprécie la conformité en fonction des informations en 4.9.0, notamment le volume d'activité.

### 4.9.3.2 Réalisation

Comment les prestations sont réalisées de manière conforme ?

- Application de l'organisation
- Utilisation des moyens

#### Niveau d'exigence

- Les moyens prévus sont utilisés
- Retour du commanditaire et du stagiaire demandé sur l'adéquation des moyens

#### Preuves

- Convocations signées
- Feuilles de présence signées
- Proposition commerciale
- Preuves d'organisation de sessions test ou pilote
- Retour d'évaluation sur ce critère du stagiaire
- Toute preuve démontrant que les moyens prévus ont bien été utilisés

### 4.9.4 Critère 4 - Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations

#### 4.9.4.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation mise en place pour satisfaire ce critère ?

- Description synthétique de la qualification du demandeur (cf. points 5 et 6 du dossier pour le demandeur lui-même)
- Plan de formation personnel du demandeur (les formations qu'il pense suivre)
- Préciser l'organisation en cas de sous-traitance

- Dossier sous-traitant avec description de la qualification du sous-traitant et plan de formation

#### Niveau d'exigence

- Expertise du prestataire démontrée dans le dossier ICPF & PSI
  - Point 5 du dossier - Formation
  - Point 6 du dossier - Parcours professionnel
  - Point 7 du dossier - Preuves
- Preuve de l'expertise pertinente avec les missions des éventuels sous-traitants
- L'organisation est cohérente au regard de la satisfaction du critère et du volume d'actions de formation professionnelle continue
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur leur perception de la qualification de l'intervenant

#### Preuves

- Point 5 et 6 du dossier et preuves attenantes en point 7
- CV des sous-traitants (si applicable)
- Attestation d'inscription, attestation de réussite, diplômes, titres, certificats obtenus
- L'auditeur apprécie la conformité en fonction des informations en 4.9.0, notamment le Domaine d'intervention de l'activité.
- Certificat ICPF & PSI une fois obtenu
- Modèle de fiche d'évaluation

#### 4.9.4.2 Réalisation

Comment les prestations sont réalisées de manière conforme ?

- Application de l'organisation

#### Niveau d'exigence

- Les formations prévues sont suivies
- La qualification professionnelle des sous-traitants est connue
- Un retour est demandé aux stagiaires et commanditaires sur leur perception de la qualification de l'intervenant

#### Preuves

- Plan de formation mis à jour
- Attestation de suivi ou de réussite de formation par le demandeur
- Attestation de suivi ou de réussite de formation par le sous-traitant
- Fiches d'évaluation complétées

#### 4.9.5 Critère 5 - Conditions d'information du public sur l'offre de formation, des délais d'accès et les résultats obtenus

##### 4.9.5.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation mise en place pour satisfaire ce critère ?

- Processus d'information du public
  - Moyens de communication dédiés
    - Site web, téléphone, répondeur, email
- Documents types commerciaux ou pédagogiques
- Système d'information (transmission d'information sur l'offre, les délais et les résultats)



#### Niveau d'exigence

- Description du système d'information pour informer le public sur l'offre, les délais d'accès et les résultats obtenus
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la satisfaction du critère
- Les documents commerciaux et pédagogiques permettent la satisfaction du critère
- L'auditeur apprécie l'atteinte du niveau d'exigence en fonction des informations en 4.9.0.

#### Preuves

- Documents types (modèles)
  - Proposition commerciale, contrat ou devis
  - Convention de formation
  - Conditions Générales de Vente
  - Documentation sur la formation
  - Réunions d'information préalable
  - Site web, catalogue
  - Relevés de notes

#### 4.9.5.2 Réalisation

Comment les prestations sont réalisées de manière conforme ?

- Application de l'organisation
- Utilisation des documents types
- Fonctionnement conforme du système d'information

#### Niveau d'exigence

- Les processus prévus sont mis en œuvre
- Les modèles de documents prévus sont utilisés
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la qualité de l'information préalable reçue

#### Preuves

- Propositions commerciales, contrats, devis ou conventions signés
- CGV acceptées
- Feuilles d'évaluation complétées
- Preuves d'information des stagiaires
  - Réunions d'information tenues
  - Convocations documentées
  - Programme de formation transmis préalablement
  - Échanges de correspondance avec les clients
  - Résultats (relevés de notes par exemple) envoyés
  - Retour d'information sur les acquis envoyé
  - Toute communication sur les performances et l'utilité des formations (taux d'insertion, taux de réussite...)

#### 4.9.6 Critère 6 - Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

##### 4.9.6.1 Planification / Organisation

Quelle est l'organisation mise en place pour satisfaire ce critère ?

- Processus d'évaluation (évaluation à chaud, à froid, méthode utilisée)
- Dispositif de recueil, analyse et traitement des observations, insatisfactions et réclamations

- Documents types

#### Niveau d'exigence

- L'organisation en place permet la satisfaction du critère
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la satisfaction du critère
- Les documents permettent la satisfaction du critère
- L'auditeur apprécie l'atteinte du niveau d'exigence en fonction des informations en 4.9.0.

#### Preuves

- Modèle de bilan ou synthèse par action de formation
- Toute preuve de mise en place d'une organisation
  - fiche processus évaluation, description du dispositif d'évaluation...
  - fiche processus du traitement des observations, insatisfactions et réclamations, description du dispositif...
- Fiche d'évaluation de la satisfaction en fin de formation. À minima, elle doit traiter les questions suivantes :
  - Les objectifs de l'action ont été précisément identifiés ?
  - L'action était-elle adaptée au public formé ?
  - Les dispositifs d'accueil étaient-ils adaptés ?
  - Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement étaient-ils adéquats ?
  - La qualification professionnelle des intervenants était-elle adéquate ?
  - Les dispositifs de suivi pédagogique étaient-ils adaptés ?
  - Les conditions d'information des stagiaires sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus étaient-ils satisfaisants ?
  - Les appréciations rendues par les stagiaires ont-elles été prises en compte ?
- Modèle de fiche de réclamations
- Registre des réclamations
- Document de suivi des mesures correctives

#### 4.9.6.2 Réalisation

Comment les prestations sont réalisées de manière conforme ?

- Application de l'organisation
- Utilisation des documents types

#### Niveau d'exigence

- Les processus de prise en compte des appréciations des stagiaires prévus sont mis en œuvre (recueil, analyse, traitement et archivage)
- Un retour est demandé aux stagiaires et aux commanditaires sur la prise en compte de leurs appréciations
- Les modèles de documents prévus sont utilisés

#### Preuves

- Fiches d'évaluation complétées
- Échanges avec les stagiaires ou les commanditaires
- Comptes rendus de comité de pilotage (si applicable)
- Preuves de mesures prises

#### 4.9.7 Contrôle interne

Quels sont les contrôles internes effectués pour apprécier la conformité ?

#### Niveau d'exigence

- Processus de contrôle interne
- Contrôle interne annuel de la conformité de l'ensemble des actions de formation continue aux critères du décret
- Identification des non-conformités (retours négatifs des clients)
- Identification des succès (retours positifs des clients)
- Compte rendu établissant la conformité, les écarts et les mesures correctives prises, signé par le prestataire

#### Preuve

- Bilan annuel documenté
- Document de suivi des mesures correctives

### 4.9.8 Amélioration continue

Quelles sont les actions d'amélioration à entreprendre ?

Quels sont les points forts à mettre en valeur ?

#### Niveau d'exigence

- Prise en compte et traitement des non-conformités
- Prise en compte et traitement des points forts (le prestataire communique sur ses points forts)
- Prise en compte des résultats du contrôle interne
- Réalisation des actions d'amélioration prévues dans le temps

#### Preuves

- Mise à jour du Plan Qualité des Actions de Formation Professionnelle Continue
  - Identification des actions d'améliorations
  - Identification et communication sur les points forts
  - Messages envoyés au client (traitement d'une non-conformité)
  - Réalisation des actions d'amélioration ou de communication prévues

### 4.9.9 Modalités de contrôle externe par l'ICPF & PSI

#### 4.9.9.1 Audit du dossier et de la véracité des preuves communiquées

#### 4.9.9.2 Si non-conformité, demande de complément par email

#### 4.9.9.3 Si non-conformité persistante, entretien téléphonique avec le service dossiers

NB : ce n'est pas l'auditeur en charge du dossier

#### 4.9.9.4 Si non-conformité persistante mais non définitive, renvoi sur un référent pour accompagnement

#### 4.9.9.5 Si non-conformité définitive, refus de certification

#### 4.9.9.6 En cas de réclamation client ou doute de l'auditeur, proposition d'audition en face à face du demandeur ou audit sur site

NB : Le refus de l'audition ou de l'audit sur site par le demandeur entraîne le refus de la certification.

### 4.10 ENQUÊTE QUALITÉ

Le demandeur doit fournir une liste d'actions menées avec les coordonnées de 5 à 10 personnes différentes ayant participé à l'action en tant que client, commanditaire ou apprenant. Une enquête de satisfaction de ces contacts est réalisée par l'auditeur.

Critères	Spécifications	Preuves
Enquête qualité de l'ICPF & PSI	<p>Les résultats obtenus doivent apporter la preuve du respect de la demande (cahier des charges) du client.</p> <p>L'enquête qualité est réalisée à partir d'un questionnaire envoyé par l'auditeur.</p>	<p>Pour le niveau Agréé, communication d'une liste documentée de 5 prestations client : nom et qualité de l'interlocuteur, date de l'action, intitulé, durée, objectif, public visé.</p> <p>Pour les niveaux Confirmé et Expert, communication d'une liste documentée de 10 prestations client : nom et qualité de l'interlocuteur, date de l'action, intitulé, durée, objectif, public visé.</p> <p>L'auditeur diffuse le questionnaire à l'ensemble des contacts et audite les 3 premières réponses reçues. Si l'une d'elles démontre que le client est insatisfait, l'auditeur attend d'autres réponses satisfaisantes. Si elles ne le sont pas, la demande est rejetée.</p> <p>Pour les prestataires d'action de formation continue, l'enquête demande un retour sur la perception du client de la satisfaction des 6 critères.</p> <p>Une nouvelle enquête est menée préalablement à chaque renouvellement.</p>

### 4.11 PUBLICATIONS

Publications	Ouvrages, articles, études, thèses, mémoire, essais, supports pédagogiques...	Copie de la première page des documents ainsi que le sommaire et le descriptif
--------------	---	--

## 5 ÉVALUATION DU DEMANDEUR EN VUE DE SA CERTIFICATION

### 5.1 MODALITÉS DE CERTIFICATION

Toute personne demandant une certification a accès à tous les services de l'organisme de certification. La demande doit être conforme au dispositif défini dans ce document. Les procédures, selon lesquelles l'ICPF & PSI opère, sont non discriminatoires.

L'ICPF & PSI, en la personne de l'auditeur, a la responsabilité de vérifier l'exactitude des renseignements et leur conformité aux critères du présent référentiel. La charge de la preuve est sous la seule responsabilité du demandeur. L'engagement personnel sur l'honneur de la sincérité des renseignements fournis par le demandeur est exigé.

La certification se réalise sur le principe du déclaratif contrôlé par examen de dossier suivant le schéma ci-après :

Modalités de certification	Agréé	Confirmé	Expert
Audit du dossier de demande	✓	✓	✓
Audit de satisfaction client	✓	✓	✓
Conclusion et décision	✓	✓	✓

### 5.2 DÉCISION

L'examen de conformité du dossier par rapport au référentiel se conclue par trois types de décision :

- Approbation
- Examen complémentaire
- Rejet motivé de la demande

La décision est consignée par écrit et communiquée par email au demandeur par le service client.

### 5.3 DÉROULEMENT DE LA CERTIFICATION

Le certificat délivré est valable pour une durée de trois ans dans les termes de la demande sous réserves du paiement de la redevance annuelle et des résultats positifs du contrôle annuel et de l'audit tri annuel.

Audit de contrôle annuel :

- Le certifié envoie son Plan Qualité mis à jour
- Les prestataires de formation doivent obligatoirement envoyer leur Plan Qualité des Actions de Formation Professionnelle Continue mis à jour avec des preuves sur la période

L'auditeur procède à la vérification selon les mêmes modalités que lors de la certification.

Audit tri annuel :

- Le certifié envoie les pièces suivantes :
  - Lettre de motivation
  - Casier judiciaire n°3 datant de moins de 3 mois
  - Preuves d'activité sur les 3 années passées
  - Communication d'une liste de 10 contacts/clients par le certifié
  - Plan qualité ou Plan Qualité des Actions de Formation Professionnelle Continue

L'auditeur procède à la vérification selon les mêmes modalités que lors de la certification.

En cas de non satisfaction de ces exigences dans un délai de 2 mois, l'ICPF & PSI notifie une suspension de la certification avec un délai de 1 mois pour se mettre en conformité. Passé ce délai, si la mise en conformité n'est pas effective, la certification est annulée.

#### 5.4 RECOURS

Après notification de son refus de certification, le demandeur dispose d'un délai de 3 mois pour représenter son dossier enrichi des éléments nouveaux permettant de satisfaire aux exigences du référentiel.

#### 5.5 MATÉRIALISATION DE LA CERTIFICATION

La certification est matérialisée par un document, un certificat, décrivant les caractéristiques de la certification : nom, prénom, date, niveau, fonction et domaine d'intervention.

## 6 UTILISATION DE LA CERTIFICATION

Le détenteur de la certification est autorisé à utiliser le certificat et les logos associés, sous réserve de respecter la charte graphique ainsi que le périmètre précis : le(s) fonction(s) et domaine(s) correspondant à sa certification. Il doit ainsi communiquer sur sa certification en précisant clairement le périmètre couvert dans le respect des principes de clarté et de sincérité.

#### 6.1 EMPLOI ABUSIF DES CERTIFICATS

L'ICPF & PSI doit pouvoir exercer un contrôle approprié sur l'utilisation de ses certificats. Toute référence incorrecte aux systèmes de certification ou tout usage abusif des certificats, relevés dans les publicités, les catalogues et autres documents, doit pouvoir être traitée par des actions appropriées. De telles actions vont d'une action corrective comme l'information du certifié, jusqu'à une action en justice en passant par la publication de l'infraction.

Nota : art 441-1 du code de procédure pénale : le faux et son usage est puni d'un emprisonnement de 3 ans et ou d'une amende de 45 000 €.

#### 6.2 RÉCLAMATIONS

L'ICPF & PSI doit, pour toute personne certifiée, conserver un relevé de toutes les réclamations relatives à la certification, dont celle-ci a fait l'objet.

#### 6.3 SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION

En cas de manquement aux principes qui fondent la présente certification par le titulaire de la certification, en particulier aux engagements du point 4.7, l'ICPF & PSI après saisine de la partie lésée, client ou professionnel de la formation, peut se prononcer, après une procédure contradictoire, sur la suspension ou le retrait de la certification. La notification de la suspension ou du retrait est motivée par écrit et communiquée officiellement au certifié.

L'ICPF & PSI est doté de procédures documentées pour la suspension ou l'annulation de la certification.

## 7 RÉGIME FINANCIER

#### 7.1 OBJET

Le présent paragraphe définit la nature et les modalités de recouvrement des frais afférents à la certification.

Les tarifs correspondants peuvent être obtenus sur simple demande ou consultés sur le site [www.certif-icpf.org](http://www.certif-icpf.org).

## **7.2 ENREGISTREMENT ET AUDIT DE CERTIFICATION**

L'enregistrement est l'opération qui permet au demandeur de s'engager et de recevoir le dossier de certification, l'attestation d'engagement dans la démarche et une assistance pour l'élaboration du dossier. Le montant des frais d'enregistrement est destiné à couvrir les coûts afférents.

Le montant est payable en une seule fois au moment du dépôt de la demande. Le montant reste acquis, même en cas de non-recevabilité de la demande.

A la date de l'enregistrement, le demandeur dispose d'un délai de 6 mois pour envoyer son dossier. Passé ce délai, un nouvel enregistrement est nécessaire et le demandeur doit élaborer sa demande à partir de la version à jour du dossier de certification qui lui sera envoyée.

L'assistance consiste, dans le cadre d'une obligation de moyen, à faire comprendre les exigences du référentiel. Elle ne consiste pas à analyser la situation particulière du client, à concevoir le contenu du dossier pour le compte du client ou à transférer des connaissances en qualité ou en formation professionnelle. Il appartient au demandeur, si le besoin se présente, de trouver les ressources techniques susceptible de l'accompagner.

L'audit de certification est l'opération qui consiste à examiner la conformité du dossier au référentiel de certification. Elle aboutit avec l'émission du certificat ou un avis motivé de non-recevabilité de la demande. Le montant des frais d'audit de certification est payable en une seule fois avant la transmission du dossier complété. Le montant est acquis même en cas de non-recevabilité de la demande.

A la date de la facturation de l'audit de certification, commandé avec ou après l'enregistrement, le demandeur dispose d'un délai de 1 an pour envoyer son dossier. Passé ce délai, le demandeur doit payer à nouveau les frais d'audit de certification.

## **7.3 FRAIS DE CERTIFICATION**

Le montant des frais de certification est destiné à couvrir le coût de l'audit du dossier, de l'émission et de la délivrance du certificat.

Le montant est payable en une seule fois au plus tard à l'envoi du dossier.

Le montant reste acquis, même en cas de non recevabilité de la demande.

## **7.4 REDEVANCE ANNUELLE**

La redevance annuelle constitue l'élément de ressources propre à assurer le fonctionnement de la certification. En particulier, elle couvre les audits annuels et tri annuels, ainsi que la gestion, la communication, la protection et la défense de la marque.

Le montant de ces frais reste acquis même en cas de suspension ou de retrait de la certification.