

Procédure d'audit et d'appel des organismes de formation dans le cadre des agréments EnR

PM-FOR-04

Révision 05 – Août 2020

Document confidentiel à usage réservé à Qualit'EnR

	Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
NOM Prénom	Maxence OLIVARD	Elodie RODIO	Thomas FOURMESSOL
Fonction	Ingénieur formation	Responsable qualité	Directeur Technique
Date	14-08-2020	18-08-2020	11-09-2020

1. Préambule

1.1 Objet du document

Ce document a pour but de définir clairement les étapes de la procédure d'audit, de la collecte d'information à la clôture du dossier. Cette procédure précise également le rôle de chaque intervenant lors de chaque étape du processus.

Cette procédure doit ainsi permettre aux personnes intervenant dans ce processus de connaître leur mission, et doit permettre plus largement à toute personne en faisant la demande de comprendre précisément le fonctionnement global du processus d'audit d'organisme de formation mis en place par Qualit'EnR dans le cadre de la gestion des agréments d'organismes de formation dispensant un ou plusieurs référentiels suivants :

- Chauffe-eau solaire individuel (CESI) ;
- Système solaire combiné (SSC) ;
- Solaire thermique collectif (CESC) ;
- Solaire thermique collectif Exploitant ;
- Générateur photovoltaïque raccordé au réseau - Compétence intégration au bâti ;
- Générateur photovoltaïque raccordé au réseau - Compétence électrique ;
- Générateur photovoltaïque raccordé au réseau - haute puissance ;
- Equipements biomasse vecteur air ;
- Equipements biomasse vecteur eau ;
- Pompe à chaleur en habitat individuel ;
- Chauffe-eau thermodynamique individuel (CETI) ;
- Pose d'échangeur de chaleur souterrain en cas de sonde ou de forage d'eau.

1.2 Documents de référence

- DG-FOR-01 Procédure d'agrément des organismes de formation
- PM-FOR-03 Procédure prise de rendez-vous audit OF
- CT-FOR-02 Courriers de prise de rendez-vous audit OF
- FR-FOR-66 Trame des écarts liés aux audits d'agrément
- FR-FOR-53 Fiche d'écart

2. Audit d'organisme de formation : Généralités

2.1 Objet de l'audit d'organisme de formation

L'audit d'un organisme de formation mis en place par Qualit'EnR a pour objectif :

- d'évaluer le respect par l'organisme de formation audité des engagements pris dans le cadre de son agrément délivré par Qualit'EnR ;
- d'évaluer la qualité des formations mises en œuvre par l'organisme de formation agréé ;
- de permettre à l'organisme de formation agréé d'avoir un retour neutre et objectif sur la qualité de son travail et ainsi lui permettre de faire évoluer ses pratiques dans le sens de la qualité.

Les résultats de ces audits sont exploités par Qualit'EnR :

- pour valoriser les meilleures pratiques ;
- pour régler à l'amiable des réclamations d'un tiers (stagiaire au sein d'un centre agréé...) concernant la qualité de la prestation de formation d'un organisme de formation agréé ;

- pour identifier et hiérarchiser les défauts au sein des formations en vue d'améliorer les pratiques des centres de formation et la qualité de leurs plateformes pédagogiques pour décider le cas échéant de mesures à prendre envers les auteurs de mauvaises pratiques récurrentes.

2.2 Principe de l'audit d'organisme de formation

Qualit'EnR détermine, selon les modalités décrites dans la procédure d'agrément des organismes de formation (DG-FOR-01), les organismes de formation devant faire l'objet d'une procédure d'audit sur un ou plusieurs référentiels de formation, puis mandate un des permanents en charge du pôle formation de Qualit'EnR pour réaliser les audits par type de référentiel de formation.

Sur la base du retour des dates de formation, Qualit'EnR est en charge de fixer une date de rendez-vous avec l'organisme de formation.

Chaque audit doit faire l'objet d'une préparation en amont par Qualit'EnR se traduisant notamment par les éléments déclarés lors de la demande d'agrément de l'organisme de formation sur le référentiel de formation audité (comme par exemple le matériel de la plateforme pédagogique ou le formateur agréé, etc.). Ces éléments doivent être connus par l'auditeur avant la réalisation de l'audit.

En s'appuyant sur les informations collectées lors de l'audit par le contrôle au cours de la formation ainsi que par les échanges avec les stagiaires, l'auditeur établit un projet de rapport d'audit. Ce projet sera, après une supervision interne du délégué général ou du Directeur Technique de Qualit'EnR, validé puis renseigné au sein du tableur « *Suivi_Audit OF* » avec une copie du rapport en version électronique et papier au sein du classeur prévu à cet effet.

A la validation des informations par Qualit'EnR, un rapport d'audit est envoyé à l'organisme de formation et les procédures suite à un audit sont déclenchées. Ces procédures sont fonction du nombre d'écart constaté ainsi que de leur nature.

En cas de constat d'écart, l'organisme de formation devra effectuer un plan d'action en le soumettant pour avis et validation à l'auditeur avec la possibilité d'un passage devant l'instance formation de Qualit'EnR. Suite aux actions décidées pour maîtriser la situation constatée, les corrections devront être effectuées dans un délai prévu et fournir les justificatifs le prouvant. En fonction de la nature et du nombre de non-conformités, la justification de correction pourra être soit un envoi de pièces complémentaires par l'organisme de formation, soit une contre-visite confirmant que l'écart a effectivement été levé. Le suivi des écarts constatés s'effectue au sein du tableur « *Suivi_Ecart OF* ».

En fonction des non-conformités constatées ou de l'absence de correction dans les délais indiqués par Qualit'EnR, l'agrément de l'organisme de formation et son droit d'usage de la marque pourront faire l'objet d'une suspension.

La programmation de la contre-visite, si nécessaire, est réalisée par Qualit'EnR.

Pour un organisme de formation agréé et un référentiel de formation donné, il ne peut y avoir qu'une seule procédure d'audit par agrément. Toutefois, plusieurs procédures peuvent être mises en place dans le cas où l'organisme de formation est agréé pour dispenser plusieurs formations de Qualit'EnR.

2.3 Types de procédure d'audit d'organismes de formation

Qualit'EnR a identifié différents types d'audit définis ci-après. La différence entre ces types d'audits repose sur :

- l'origine de leur déclenchement ;
- la nature de la formation dispensée.

L'audit d'un organisme de formation fait l'objet d'un suivi particulier par Qualit'EnR avec un enregistrement spécifique au sein du tableur « *Suivi_Audit OF* » afin de suivre le déroulement de ces procédures.

2.3.1 AUDIT ALEATOIRE

Comme prévu au sein des engagements signés par l'organisme de formation agréé par Qualit'EnR, l'organisme de formation s'engage à être audité au minimum une fois sur les deux premières années de son agrément d'une durée de quatre ans.

Les dates des sessions de formation sont transmises par l'organisme de formation à Qualit'EnR. Si plusieurs dates de sessions sont communiquées, c'est Qualit'EnR qui choisit la session à auditer.

Toutefois, certains audits seront considérés comme prioritaires pour des raisons d'ancienneté de l'agrément de l'organisme de formation, du faible nombre de réalisations de certains types de formation, etc.

2.3.2 AUDIT CIBLE

L'audit dit *ciblé* est déclenché par l'instance formation ou la direction de Qualit'EnR dans le cadre de plusieurs retours négatifs des stagiaires sur le centre de formation agréé ou sur un taux de réussite au Qcm à la fin de plusieurs sessions de formation anormal par rapport à la moyenne nationale.

La programmation et la réalisation de ces audits ciblés doivent être effectuées de manière prioritaire lors d'une prochaine session de formation déclarée.

2.3.3 AUDIT ADMINISTRATIF

Dans le cas où un organisme de formation a son agrément de formation qui n'a pas eu la possibilité de réaliser un audit depuis la demande initiale et qui est sur le point de ne plus pouvoir être agréé à cause de ce critère, Qualit'EnR propose d'organiser un audit dit « administratif » qui consiste à contrôler la qualité des formations dispensées en dehors d'une formation en cours. Un audit en conditions réelles sera néanmoins programmé de manière prioritaire dès qu'une session sera confirmée par l'organisme de formation.

2.4 Trame de contrôle

2.4.1 DEFINITION DE LA TRAME DE CONTROLE

Il n'existe pas de trame de contrôle type dans le cadre des déroulements des audits. Toutefois, un nombre minimum de points seront contrôlés lors de l'audit :

- évaluer la satisfaction du stagiaire concernant le déroulement de la session de formation ;
- vérifier avec l'organisme de formation les points sur la démarche d'amélioration continue (retours, réclamations de stagiaires, etc.) ;
- vérifier les différents aspects contractuels entre l'organisme de formation agréé et Qualit'EnR (formateur agréé, vérification des pré-requis des stagiaires, conformité de la plateforme pédagogique déclarée, contrôle du recensement des sessions de formation, etc.) ;
- contrôler que les différents points du déroulé pédagogique sont bien réalisés par le formateur lors de la dernière journée de formation (déroulement des évaluations théoriques et pratiques, des travaux pratiques, etc.) ;

L'objectif est de permettre l'évaluation :

- du respect des différents points des engagements signés par l'organisme de formation dans le cadre de l'agrément délivré par Qualit'EnR (plateforme pédagogique, procédure de réclamation des stagiaires déclarés, etc.) ;
- du déroulement de la session de formation (sur le plan de la réalisation des travaux pratiques, du déroulement de l'évaluation, etc.) ;
- de la qualité des compétences pédagogiques et techniques du formateur.

Dans tous les cas, un plan d'audit des différents points à contrôler par l'auditeur est systématiquement envoyé au moins une semaine avant la tenue de l'audit.

2.4.2 EVALUATION DES ECARTS

Chaque écart constaté devra être rédigé au sein d'une fiche d'écart prévue à cet effet. Elle spécifie la formation concernée, le constat effectué, la conséquence avérée et le risque induit. L'évaluation de l'écart est faite par l'auditeur. Dans le but de faciliter l'évaluation de l'écart, une trame a été définie avec une quantification préétablie des écarts selon le modèle suivant :

- Ecart mineur : A
- Ecart majeur : EcM
- Ecart critique : Ec

Cette trame, dont la liste est non exhaustive et sera mise à jour au fur et à mesure des audits, est une ressource complémentaire à destination de l'auditeur et est mise à disposition à tous les organismes de formation agréés avant la tenue de l'audit. Chaque écart observé devra être formalisé au formateur ou au représentant compétent de l'organisme de formation.

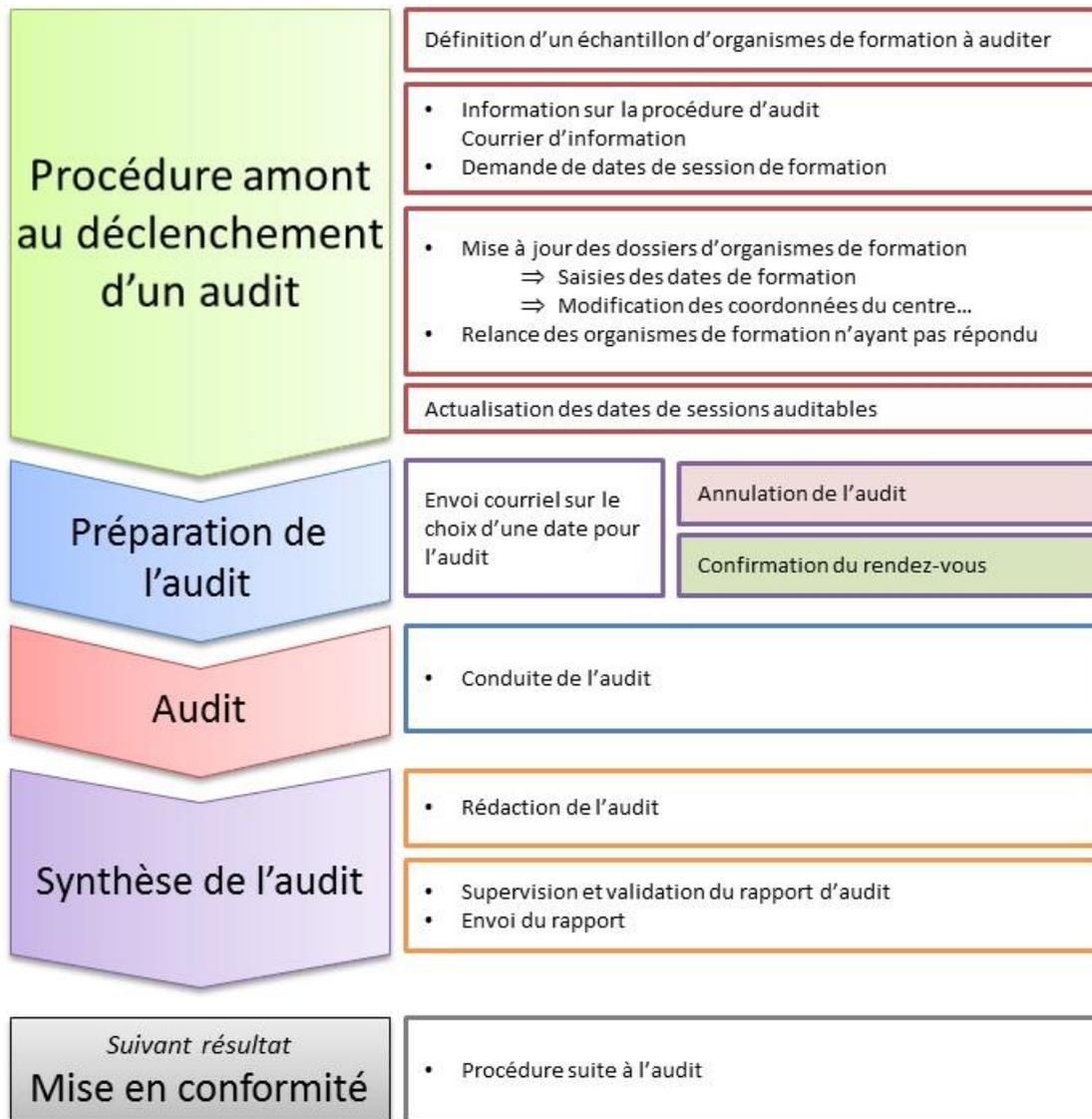
2.4.3 TYPOLOGIE DE CORRECTION

Pour identifier le suivi effectué en fonction des écarts observés par l'auditeur, Qualit'EnR demandera à l'organisme de formation de mettre en place un plan d'action afin d'éviter la reproduction de l'écart. Ce plan sera soumis à approbation du permanent compétent du pôle formation de Qualit'EnR ou de l'instance formation selon la pertinence du plan proposé et des délais proposés.

Un suivi sera effectué par Qualit'EnR afin de vérifier l'efficacité des actions et, le cas échéant, le solde de la fiche d'écart selon un temps déterminé au sein du plan d'action. Ce suivi est effectué par un tableur Excel intitulé « *Suivi_Ecart OF* ».

3. Description du processus

3.1 Schéma général



3.2 Etape 1 : Processus amont au déclenchement d'un audit et préparation à l'audit

Cette étape fait l'objet d'une procédure spécifique PM-FOR-03.

L'objet de cette étape est la détermination par Qualit'EnR des organismes de formation devant faire l'objet d'un audit d'une de leurs sessions de formation. Au cours de cette étape préliminaire, Qualit'EnR se charge :

- D'informer les organismes de formation concernés du déclenchement prochain d'une procédure d'audit ainsi que le déroulement de cette procédure pour un référentiel de formation donné ;
- De mettre à jour le dossier de l'organisme de formation, notamment sur le plan administratif, etc. ;
- La programmation d'une date de rendez-vous pour la mise en place d'un audit de l'organisme de formation sur la (ou les) formation(s) concernée(s).

Une fois que l'audit sur une session de formation a été confirmé par l'organisme de formation, le permanent en charge de l'audit le prépare.

3.3 Etape 2 : Réalisation de l'audit

3.3.1 CONDUITE DE L'AUDIT

3.3.1.1 *Contrôle de l'organisme de formation*

Le contrôle de la session de formation doit se faire obligatoirement durant la dernière journée de formation (à l'exception de la formation « Pompe à chaleur en habitat individuel » dont l'audit a lieu en fin de session sur une journée et demie). Lors du contrôle, l'auditeur doit informer le formateur ou le représentant de l'organisme de formation des non-conformités constatées. Ces constats seront amenés de la manière la plus factuelle possible par l'auditeur. De plus, l'auditeur tiendra compte des réponses apportées par le centre pour l'établissement de son rapport.

Du fait que l'audit se déroule durant une journée de formation avec des stagiaires, l'auditeur doit être **particulièrement vigilant** à ne pas porter atteinte à la crédibilité de l'organisme de formation audité. Cela peut impliquer une discussion en aparté avec le représentant de l'organisme de formation et/ou du formateur.

3.3.1.2 *Méthodologie de contrôle*

L'auditeur sera muni des équipements qu'il estimera utiles et nécessaires au bon déroulement de l'audit.

Il disposera notamment d'un appareil photo ou tout autre élément pour prendre des clichés de la plateforme, des travaux pratiques, etc.

3.3.2 SUIVI EFFECTUE

Une fois que l'audit a été réalisé, l'auditeur le notifiera sur l'outil Google Agenda en l'identifiant d'une couleur bleue et mettra à jour le tableur de suivi prévu des audits d'organismes de formation.

3.4 Etape 3 : établissement du rapport d'audit

3.4.1 SAISIE DU RAPPORT D'AUDIT

Le rapport d'audit se décompose globalement en 6 parties :

- Information générale sur l'audit (photo de l'installation, nom de l'auditeur, nom du représentant du centre de formation et du formateur, coordonnées de l'installation, etc.) ;
- Grille d'évaluation de la satisfaction stagiaire (Synthèse de l'entretien avec le client) ;
- Une analyse technique (plateforme technique, respect du déroulé pédagogique et des évaluations, etc.) ;
- Une analyse du formateur ;
- Fiche d'écart (si des écarts sont constatés) ;
- Conclusion.

3.4.2 VALIDATION DU RAPPORT

La validation d'un rapport ne doit être effectuée qu'après supervision dudit rapport par le Directeur Technique ou le délégué général de Qualité'EnR. Néanmoins, au bout de 10 rapports d'audit effectué par l'auditeur, la supervision pourra être effectuée uniquement sur les constats notifiés par l'auditeur sur le rapport.

La validation et l'envoi du rapport doit être faite par courriel dans un délai maximum d'un mois après la réalisation de l'audit.

3.4.3 SUIVI EFFECTUE

Une fois que le rapport a été validé et envoyé, l'auditeur le notifiera sur l'outil Google Agenda en l'identifiant d'une couleur violette et mettra à jour le tableur de suivi prévu des audits d'organismes de formation.

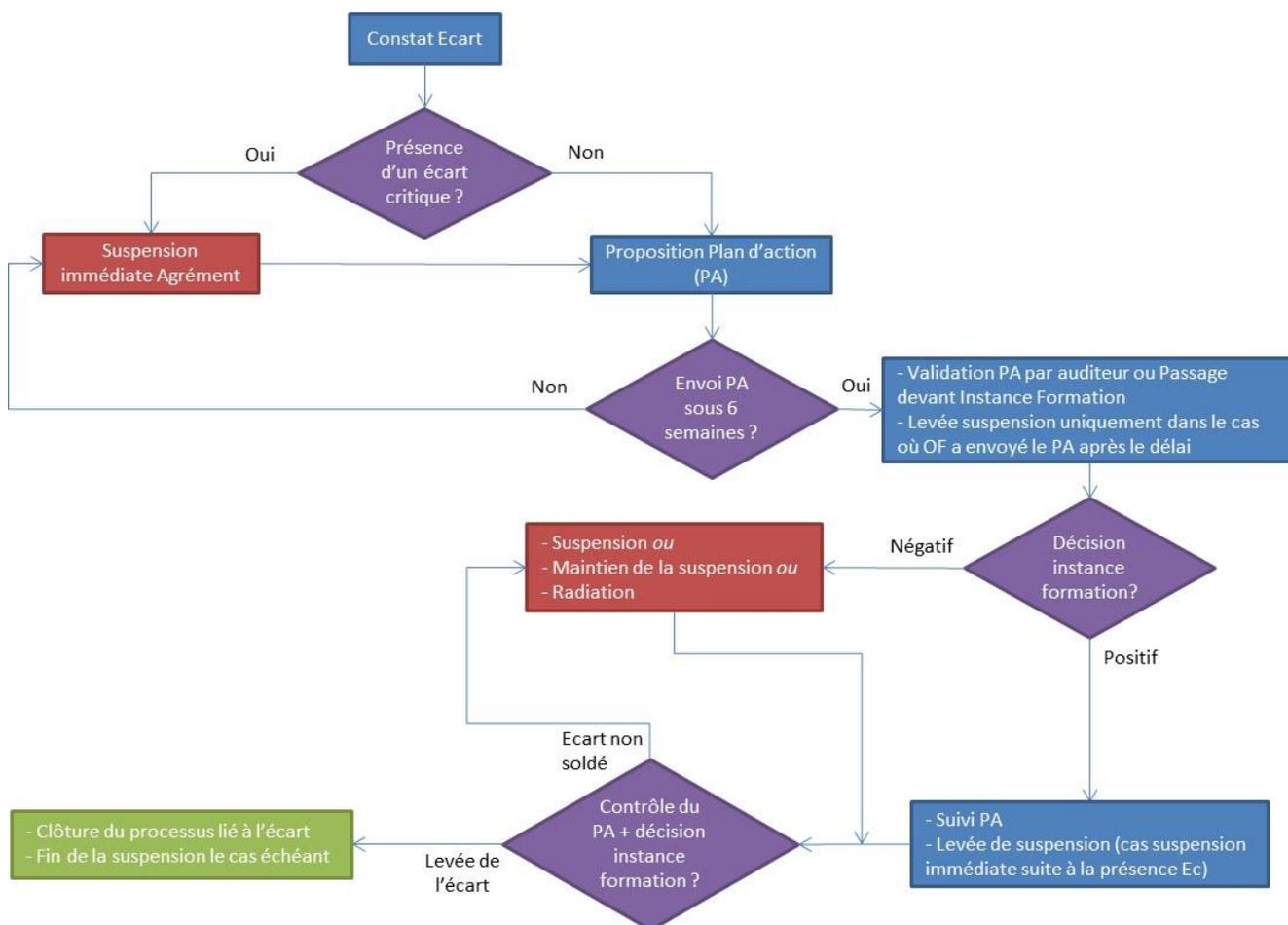
3.5 Etape 4 : processus associés aux résultats de l'audit

3.5.1 SI AUCUN ECART

Dans le cas où aucun écart n'a été constaté, seul le rapport est envoyé à l'organisme de formation dans le délai prévu au sein de cette procédure.

3.5.2 EN CAS DE CONSTAT D'ECART

3.5.2.1 Schéma du processus



3.5.2.2 Description du processus

- En cas de présence d'un écart critique défini selon la trame FR-FOR-66, une suspension immédiate de son agrément est notifiée par courrier à l'organisme de formation.
- En absence de réception du plan d'action sous 6 semaines, une suspension immédiate de son agrément est notifiée par courrier à l'organisme de formation.
- Le plan d'action proposé par l'organisme de formation est validé par l'auditeur et peut faire l'objet d'un passage devant l'instance formation qui statue sur la pertinence des éléments envoyés et du suivi à effectuer. En fonction des éléments présentés, l'instance formation peut décider de lever ou de maintenir une suspension, de suspendre voire de radier un organisme de formation.
- En cas de validation du plan d'action, un suivi est effectué nécessitant un suivi documentaire ou/et un suivi d'une session par une contre-visite.
- Au terme du délai du plan d'action, un contrôle est effectué. Dans le cas où l'écart est levé, la clôture du processus lié à cet écart est réalisée. Dans le cas où l'écart n'est pas soldé, l'instance formation peut décider de lever ou de maintenir une suspension, de suspendre voire de radier un organisme de formation.

Dans le cas où un organisme de formation est suspendu pour un agrément donné, tant que tous les écarts ne sont pas soldés et/ou sans décision contraire de l'instance formation, la suspension de l'organisme de formation sera maintenue.

Cas de la suspension de l'agrément d'un formateur :

- En cas de présence d'un écart critique défini selon la trame FR-FOR-66 pour lequel le formateur a une part de responsabilité manifeste, une suspension immédiate de son agrément est lui notifiée par courrier envoyé par mail.

En fonction de la pertinence du plan d'action présenté par l'organisme de formation, l'instance formation peut décider de lever ou de maintenir la suspension voire de radier l'agrément du formateur. En fonction de la décision de l'instance formation, la levée de la suspension peut être conditionnée à un critère qu'elle jugera approprié à la situation (levée de la suspension après une durée de carence prédéterminée, après la validation du formateur par un jury de mise à niveau sur le référentiel concerné, après le suivi par le formateur d'une formation pédagogique de formateur, etc.).

3.6 Contre-visite

3.6.1 ROLE DE LA CONTRE-VISITE

L'objet de la contre-visite est de contrôler la correction effective des écarts constatés lors de l'audit ou d'une précédente contre-visite.

Ce contrôle supplémentaire est une garantie pour l'association que, conformément aux engagements pris par les organismes de formation agréés, ils sont intervenus et appliquent bien le plan d'action validé par Qualit'EnR.

3.6.1.1 Précision concernant les non-conformités de type documentaire

Il n'y a pas lieu par contre de faire une contre-visite pour les non-conformités d'ordre documentaire. En effet, pour ce type d'écart, l'auditeur doit, à réception desdits documents transmis a posteriori par l'organisme de formation, après validation de l'instance formation, lever l'écart concerné.

3.6.2 PROCEDURE AMONT DE LA CONTRE-VISITE

La contre-visite est déclenchée sur une session de formation au moment du contrôle à échéance du plan d'action.

Par ailleurs, l'organisme de formation doit s'acquitter des frais liés à l'organisation et la conduite de la contre-visite d'un montant de 750€ HT payable d'avance.

Une fois le paiement des frais de contre-visite, l'auditeur prend contact avec l'organisme de formation pour connaître les prochaines sessions de formation à venir afin d'effectuer le contrôle.

3.6.3 DEROULEMENT DE LA CONTRE-VISITE

Le déroulement de la contre-visite doit respecter les mêmes principes que la conduite de l'audit initial. La seule différence réside dans le fait que l'auditeur limite son inspection aux points de contrôle ayant fait l'objet de réserves lors du précédent contrôle (audit ou contre-visite). Toutefois, si l'auditeur remarque des éléments pouvant nuire à la qualité de

la formation, une information sera effectuée à l'organisme de formation avec notification d'une fiche d'écart le cas échéant.

3.6.4 LEVEE OU NON DE L'ECART

En fonction de ce qui a été constaté au cours de la contre-visite, l'écart est maintenu ou soldé. Dans tous les cas, l'instance de formation doit notifier à l'organisme de formation la décision prise sous 15 jours.

3.7 Mise sous surveillance

La procédure de mise sous surveillance est déclenchée par l'instance formation ou la direction de Qualit'EnR dans le cadre de la constatation de nombreux écarts répétés ayant un impact important sur la qualité des formations. Il s'agit d'une procédure à durée déterminée qui regroupe toute une série de contrôles (vérification systématique de QCM corrigés, audits de contre-visite, etc.) permettant de suivre de près l'évolution des pratiques des centres de formation concernés.

4. Appel d'une décision suite à un audit d'organisme de formation

4.1 Détermination d'un processus de recours à l'amiable adapté

A réception de l'appel écrit de l'organisme de formation, un cadre compétent de l'association (délégué général ou Directeur Technique) évalue la nature de l'appel et détermine les suites à donner. Il décide notamment de la sollicitation de l'instance formation, d'un groupe de travail ou d'experts pour étudier l'appel puis désigne un collaborateur de Qualit'EnR pour suivre le dossier et répondre à l'organisme de formation.

En fonction du choix de la procédure à suivre, la réponse à l'organisme de formation aura lieu dans un délai de 2 mois, délai pouvant être dépassé en cas de recours à l'instance formation sans excéder un délai de réponse de 6 mois.

4.2 Traitement de l'appel

Les appels d'une décision liés à un audit d'un organisme de formation effectué par Qualit'EnR sont suivis dans un fichier « *Suivi_appel_formation* ». L'appel est conservé au format papier et informatique par la personne en charge du traitement du dossier.

Chaque appel donne lieu à un courrier d'accusé réception envoyé par le secrétariat de Qualit'EnR à la réception de l'appel.

Après avoir étudié l'appel suivant le processus défini par le cadre compétent de Qualit'EnR, une réponse est envoyée à l'organisme de formation par le collaborateur désigné pour le traitement du recours.

En cas d'absence de conciliation, Qualit'EnR transmet le dossier à l'instance formation, qui statuera sur la suite à donner.

5. Suivi des modifications

Révision	Date	Modification
01	28-11-2016	Actualisation adresse Qualit'EnR (déménagement).
02	09-07-2018	Instauration de la suspension de l'agrément du formateur en cas d'écart critique
03	24-06-2019	Actualisation des statuts de Directeur Technique et de Délégué Général
04	02-01-2019	Ajout de la procédure d'audit administratif Ajout de la procédure de mise sous surveillance

05	14-08-2020	p10. Suppression de l'audit surprise dans les outils de la mise sous surveillance
----	------------	--