

# **Dispositif d'agrément des organismes de formation \***

## **« Efficacité Energétique »**

selon l'arrêté du 19 décembre 2014

## **SOMMAIRE**

<b>1- Périmètre de l'agrément .....</b>	<b>2</b>
<b>2- Définitions.....</b>	<b>2</b>
<b>3- L'agrément des organismes de formation .....</b>	<b>3</b>
3-1 Processus général d'agrément des organismes de formation .....	3
3-2 Etape 1 - Demande d'agrément des organismes de formation.....	4
3-3 Etape 2 – Planification des audits d'agrément des organismes de formation.....	5
3-4 Etape 2 – Périmètre des audits.....	6
3-5 Etape 2 – Réalisation des audits .....	7
3-6 Etape 2 – Résultat des audits .....	7
3-7 Etape 3 – La surveillance d'agrément des organismes de formation .....	8
3-8 Etape 4 – Le renouvellement d'agrément des organismes de formation.....	8
<b>4- Outil de gestion de validation des acquis .....</b>	<b>8</b>
<b>5- Modalités de réclamation et traitement des appels.....</b>	<b>9</b>
<b>7- Utilisation de l'attestation d'agrément, du logo et de la marque I.Cert.....</b>	<b>9</b>
<b>8- Utilisation du logo et de la marque FEE Bat .....</b>	<b>9</b>
<b>9- Confidentialité.....</b>	<b>9</b>
<b>10- Modifications du dispositif d'agrément des organismes de formation .....</b>	<b>9</b>

## 1- Périmètre de l'agrément

Le présent document décrit les dispositions mises en œuvre par I.Cert pour procéder à l'agrément des organismes de formation, délivrant des formations à l'efficacité énergétique conformément à l'arrêté du 19 décembre 2014 *définissant les cahiers des charges des formations relatives à l'efficacité énergétique.*

## 2- Définitions

### Comité de décision

Le comité de décision a en charge de prendre la décision d'agrément. Ce comité est composé du Directeur général d'I.Cert ou de délégués identifiés salariés d'I.Cert.

### Ecart

Ecart constituant un manquement dans la réponse à une exigence du/des référentiels au niveau de l'application et/ou des dispositions (formalisation).

### OF

Organisme de Formation

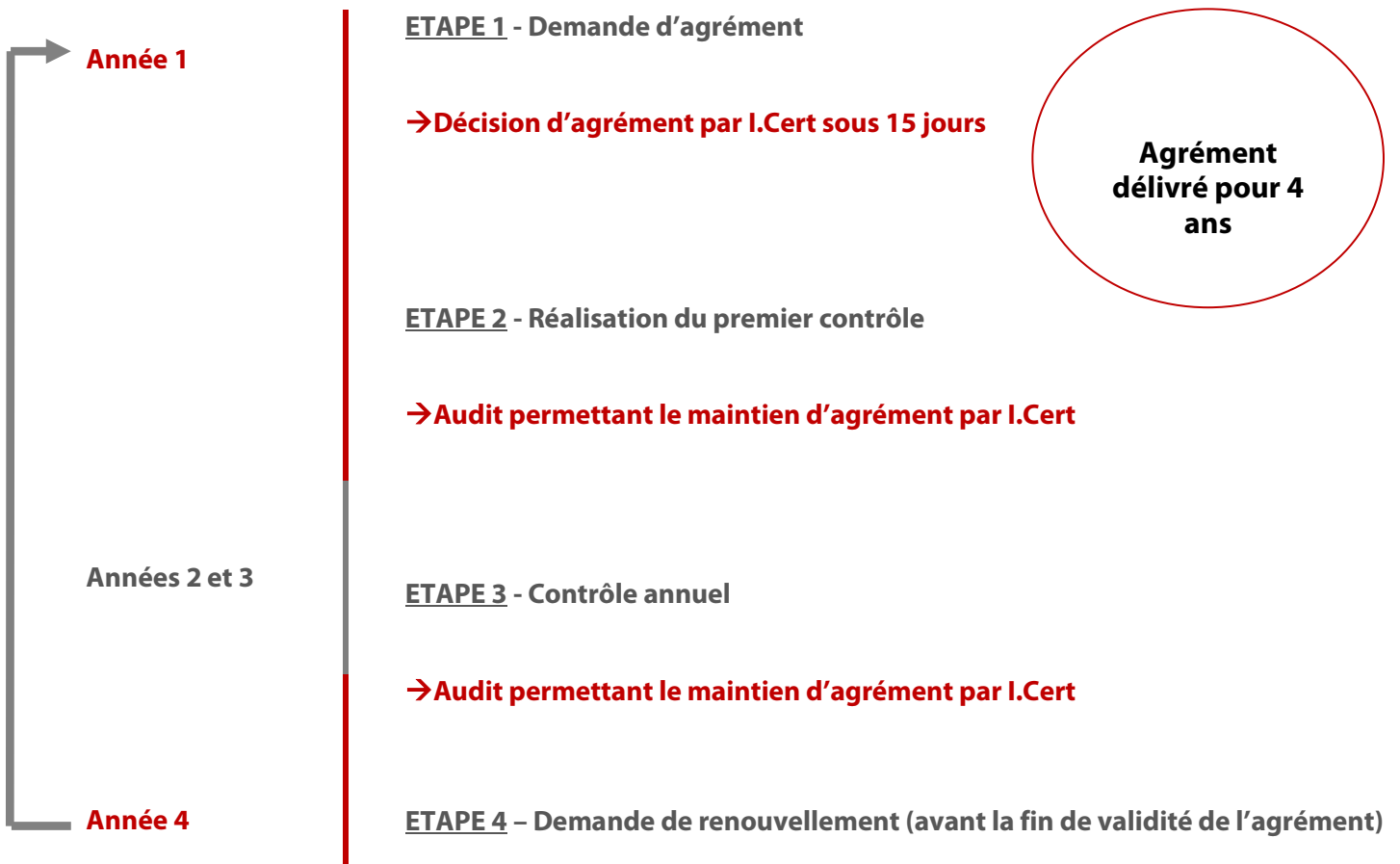
### Etablissement

Est considéré comme établissement, l'unité décisionnaire et de gestion administrative ; c'est le lieu où se décident et s'organisent les moyens pédagogiques mis en œuvre et où se conçoivent l'ingénierie de formation et l'ingénierie pédagogique. En conséquence, lorsqu'un organisme de formation peut justifier du déploiement de ses moyens pédagogiques et de ses ingénieries associées sur l'ensemble de ses sites, l'audit documentaire sera commun, et l'audit terrain fera l'objet d'audit par échantillonnage sur l'un et/ou l'autre des sites. A l'inverse, si l'organisme de formation met en œuvre des ingénieries spécifiques (formation et pédagogie) par site géographique, l'audit complet (documentaire + terrain) sera réalisé pour chacun des sites (qui seront alors considérés comme des établissements à part entière)

### 3- L'agrément des organismes de formation

#### 3-1 Processus général d'agrément des organismes de formation

L'agrément est valable 4 ans



## 3-2 Etape 1 - Demande d'agrément des organismes de formation

### Demande d'agrément

Cette étape permet à l'organisme de formation (OF) de manifester sa demande d'agrément par I.Cert.

La demande peut être effectuée par :

- Internet : [www.icert.fr](http://www.icert.fr)
- Mail : [contact@icert.fr](mailto:contact@icert.fr)
- Téléphone 02 90 09 35 02



L'OF peut faire la demande de reconnaissance FEE Bat lors de la demande de l'agrément.



L'OF peut faire la demande de certification FAC lors de la demande de l'agrément. La décision de certification FAC est obtenue à l'issue de la réalisation des audits (Etape 2).

### Dossier de demande d'agrément

Un dossier de demande d'agrément des organismes de formation est envoyé par I.Cert à l'OF. Ce dossier comporte les éléments suivants :

- Le présent dispositif d'agrément Document référencé : CPS AgOF DR 01
- Le dossier de demande (candidature) Document référencé : CPS AgOF FC 02
- Le contrat CPS AgOF FC 01

L'OF demandeur de l'agrément renvoie l'ensemble des éléments de son dossier complété, signé, daté, paraphé, accompagné des pièces demandées et du règlement des frais d'Instruction du dossier de demande d'agrément.

Le dossier de demande, le contrat ainsi que la déclaration sur l'honneur doivent être obligatoirement paraphés, datés et signés par l'OF.

### Obtention de l'agrément sous 15 jours

A réception du dossier d'agrément, I.Cert vérifie que les renseignements complétés et que les pièces justificatives transmises sont conformes à la demande et à la réglementation.

La décision d'agrément est prise par le comité de décision d'I.Cert.

I.Cert précise à l'OF par écrit le résultat de la décision d'agrément, dans les 15 jours ouvrés suivants la réception du dossier complet.

**L'agrément est délivré pour 4 ans.**

### Communication sur les organismes de formation agréés

La liste des organismes de formation agréés est disponible sur le site internet d'I.Cert, les éléments communiqués sont :

- Identité de l'organisme de formation
  - Coordonnées postales
  - Coordonnées téléphoniques
  - Adresse internet
  - Informations de localisation géographique
- Catégories de formations dispensées par l'organisme de formation, en lien avec le présent dispositif
- Date de validité de l'agrément

## 3-3 Etape 2 – Planification des audits d'agrément des organismes de formation

### La planification du contrôle : Les audits

La planification des audits est effectuée en concertation avec l'OF dans les 12 mois suivant la décision d'agrément.

### Durée des audits de contrôle au sein de l'OF

Tous les audits sont réalisés sur site au sein de l'OF en démarche d'agrément.  
Les audits documentaires sont réalisés par établissement; les audits d'observation de formation sont réalisés sur les sites de formation (en favorisant, dès que possible, l'alternance des audits sur les différents sites déclarés).

Etape de l'agrément	Option d'agrément	Durée des audits de contrôle	
		Audit documentaire	Audit d'observation de formation
<u>ETAPE 2</u> Réalisation du premier contrôle	<b>Agrément</b>	0,5 jour	0,5 jour
	<b>Agrément + dispositions FEE Bat</b>	1 jour	
<u>ETAPE 3</u> Contrôle annuel	<b>Agrément</b>	-	0,5 jour
	<b>Agrément + demande initiale dispositions FEE Bat</b>	0,5 jour	
	<b>Agrément + dispositions FEE Bat</b>	-	



La durée de l'audit d'observation de formation est fixe quel que soit le nombre de formateurs intervenant au sein de l'organisme de formation.



La demande de l'option FEE Bat peut être faite à chaque étape du cycle d'agrément.



Dans le cas d'une demande de certification FAC, les durées d'audit appliquées sont celles indiquées dans le dispositif de certification FAC CPS FAC DR 05.

### Confirmation des audits

- L'OF recevra, dans le mois précédent la réalisation de l'audit une confirmation d'audit et une proposition d'auditeur(s).
- Le ou les auditeur(s) reçoivent, dans le mois précédent la réalisation de l'audit une convocation d'audit.



Pour la prévention de conflits d'intérêt et l'indépendance vis-à-vis d'intérêts commerciaux de concurrence, de prise en compte de l'impartialité, il est laissé à l'auditeur la possibilité de récuser l'audit d'un OF ou à un OF la possibilité de récuser un auditeur. Cette démarche doit être communiquée à I.Cert par écrit dans les plus brefs délais. Une nouvelle planification sera alors envisagée.

### Plan d'audit

Un plan d'audit est communiqué par l'auditeur à l'OF et à I.Cert au plus tard dans les 15 jours précédents l'audit. Ce plan d'audit planifie l'audit sur les jours prévus et reprend de manière synthétique les points qui seront audités. En concertation avec l'auditeur, l'OF, complètera les noms des personnes disponibles pour l'audit.

## 3-4 Etape 2 – Périmètre des audits

### Option agrément

#### **Processus interne**

L'organisme de formation doit mettre en place une démarche d'amélioration continue comprenant notamment :

- la prise en compte des propositions d'amélioration sur les méthodes et les moyens pédagogiques utilisés
- la réception et le traitement des réclamations émanant des stagiaires ou des entreprises qui emploient les stagiaires.

#### **Gestion des formateurs**

L'organisme de formation doit définir les modalités et critères de recrutement, de qualification et de suivi de la performance des formateurs. L'organisme de formation doit assurer que les formations objet de l'agrément sont réalisées par des formateurs agréés par un organisme de contrôle de la formation.

#### **Formation**

L'organisme de formation doit formaliser un programme de formation précisant les méthodes et moyens pédagogiques pour chaque séquence.

Le contenu de ce programme pédagogique doit être établi sur la base de l'annexe I de l'arrêté du 19 décembre 2014.

La formation délivrée dans le cadre de l'agrément a une durée minimale de 21h soit 3 jours.

Chaque session de formation est organisée pour 15 stagiaires maximum.

L'organisme de formation met en œuvre l'action de formation dans le respect du programme pédagogique établi.

#### **Evaluation**

L'organisme de formation doit organiser un contrôle individuel de connaissances théoriques des stagiaires en fin de formation.

L'organisme de formation doit permettre l'accès à ce contrôle à des candidats qui n'ont pas suivi la formation.

Ce contrôle individuel est établi, pour chaque stagiaire, à partir d'un questionnaire à choix multiple ou d'un questionnaire à réponses courtes composé de trente questions.

La formation est considérée comme suivie avec succès si le stagiaire obtient au moins quatre-vingts pour cent de bonnes réponses.

L'organisme de formation doit organiser un contrôle individuel de connaissances théoriques en fin de formation à l'aide de l'outil fourni par l'organisme de contrôle.

A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2015, l'organisme de formation doit utiliser l'outil d'évaluation mis à disposition par I.Cert (cf. chapitre 4).

### Option FEE Bat

L'organisme de formation doit respecter, sans les modifier, la codification et l'intitulé du module : Module\_RENOVE\_V1.

Il s'engage à respecter un prix maximum de 220 € HT par jour et par stagiaire.

Il doit appliquer les procédures de prise en charge financières spécifiques du dispositif de formation qui lui sont transmises par FEE Bat :

- Délivrer à chaque stagiaire les documents de prise en charge financière, en particulier le ou les formulaires de l'OPCA ou du FAF (déclaration préalable en amont de la formation et demande de remboursement) dont dépend l'entreprise,
- Relayer correctement les messages transmis par la cellule FEE Bat sur les modalités de prise en charge (délais d'envoi des dossiers de remboursement, pièces à fournir, organisme d'affiliation),
- Conseiller et informer les salariés, chefs d'entreprises et artisans sur les modalités de prise en charge des formations FEE Bat (montant de la prise en charge...).



L'organisme de formation peut demander un agrément pour la formation relative aux travaux en efficacité énergétique dans le cadre du dispositif RGE sans respecter les exigences du présent chapitre. Dans ce cas, les stagiaires ne pourront pas bénéficier d'une prise en charge préférentielle au titre des financements FEE Bat. L'organisme de formation s'engage alors à ne pas utiliser la marque, le logo, les documents de prise en charge et les intitulés de formation FEE Bat et à informer en toute transparence les stagiaires sur les montants de prise en charge qui leur seront réservés.

### Option FAC

Le périmètre de l'audit « option FAC » est décrit dans le référentiel de certification FAC CPS FAC DR 01.

## 3-5 Etape 2 – Réalisation des audits

### → Règles d'audit

L'audit est réalisé par le ou les auditeurs proposé(s) par I.Cert et accepté(s) par l'OF.

L'audit se déroulera en langue française.

Les auditeurs ne doivent en aucun cas intervenir, ni perturber une formation en cours de réalisation, ils se doivent de rester observateur.

L'audit doit se dérouler sur une plage horaire raisonnable, par exemple les horaires d'ouverture de l'OF.

L'OF doit s'organiser en amont de l'audit afin de mettre à disposition le personnel et la documentation nécessaires à la bonne réalisation de l'audit et en informer le cas échéant les stagiaires de formation.

### → La réunion d'ouverture

Une réunion d'ouverture est effectuée par l'auditeur avant le démarrage de l'audit. Cette réunion permet une présentation des participants, de formuler l'objet de l'audit, les étapes du processus d'agrément et règles de décision d'agrément, validation du périmètre, rappel des règles concernant l'identification des constats d'écart, confirmation du plan d'audit.

### → L'audit

L'audit consiste à vérifier la conformité des dispositions prises par l'OF, et leur application, au regard du périmètre des audits (3-4).

Cette action nécessite : observations de formation, entretiens avec le personnel et formateur (en dehors des plages de formations), analyse documentaire et enregistrements associés, communications relatives aux prestations de formation et à l'agrément.

L'auditeur enregistre au fur et à mesure les informations collectées au cours de ses investigations. Il notifie dans son rapport, les constats d'audit.

### → Conclusion de l'audit

L'auditeur effectue une réunion de clôture qui permet d'échanger sur les contacts d'audit. Pour chaque écart, une fiche d'écart permettant la formalisation de l'écart est remise à l'OF lors de la réunion de clôture.

L'OF aura 8 jours calendaires (dimanche et jours fériés compris) après la fin de l'audit pour transmettre à l'auditeur une proposition de plan d'actions suite aux écarts prononcés.

A réception, l'auditeur aura 3 semaines pour transmettre à I.Cert son rapport d'audit complet :

- Rapport d'audit renseigné;
- Fiches d'écart de l'OF complétées.

## 3-6 Etape 2 – Résultat des audits

La décision est prise par le comité de décision d'I.Cert.

I.Cert précise à l'OF par écrit le résultat de la décision, notamment les raisons ayant conduit à celle-ci dans les 2 mois suivants la fin de l'audit.

**- Aucun écart n'a été détecté et les éléments analysés satisfont les critères de qualité définis et exigés par le comité de décision**

- ⇒ **Maintien de l'agrément et de l'option « FEE BAT » le cas échéant**  
I.Cert en informe l'organisme de formation par écrit.

**- Un ou des écarts ont été détectés et/ ou les éléments analysés ne satisfont pas les critères de qualité définis et exigés par le comité de décision**

- ⇒ **Maintien de l'agrément et de l'option « FEE BAT » le cas échéant**, si les réponses aux écarts sont adaptées (contenus preuves, délais). L'audit suivant permettra de confirmer la maîtrise.
- ⇒ **Maintien de l'agrément et de l'option « FEE BAT » le cas échéant, avec demande d'éléments documentaires complémentaires** en réponse à l'écart détecté qui, après analyse, pourront conduire soit à la poursuite de l'agrément, sans action complémentaire particulière, soit à un audit complémentaire.



### ➤ Suspension de l'agrément et/ou de l'option « FEE BAT » le cas échéant

La levée des écarts peut alors se réaliser de 2 manières :

1) Transmission à I.Cert, dans un délai d'un mois, des preuves écrites suite aux actions décidées pour pallier aux écarts détectés ou à une demande explicite du comité de décision.

A réception de ces éléments dans le délai imparti, le dossier repasse en processus de décision.

2) La réalisation d'un audit complémentaire demandé par le comité de décision

### ➤ Soit le retrait de l'agrément et de l'option « FEE BAT » le cas échéant

Lors d'un retrait d'agrément, le processus reprend à l'étape de la demande si l'organisme de formation en fait la demande.

*Nota : L'agrément peut être suspendu ou retiré à tout moment par I.Cert en cas de non-respect des exigences spécifiées. Cette action sera notifiée à l'organisme de formation. La suspension ou le retrait est traité selon la procédure générale de suspension GEN PR 02 disponible sur [www.icert.fr](http://www.icert.fr).*



Dans le cas d'une demande de certification FAC, la décision de certification est prise à l'issue des audits conformément au dispositif de certification FAC « CPS FAC DR 05. »

### 3-7 **Etape 3 – La surveillance d'agrément des organismes de formation**

I.Cert envoie un dossier de demande de surveillance à l'OF et procède à une phase de surveillance la deuxième et la troisième année suivant l'agrément.

Ces phases de surveillance couvrent l'observation de formation.

Lors de ces audits, une vérification de la mise en place des actions suite aux écarts notifiés à l'audit précédent feront l'objet d'une attention particulière de la part de l'auditeur.

### 3-8 **Etape 4 – Le renouvellement d'agrément des organismes de formation**

A l'issue de 4 ans d'agrément, I.Cert procède aux audits de renouvellement. La démarche est identique à une demande d'agrément initiale.

I.Cert envoie un dossier de demande de renouvellement à l'OF. Ce dossier permet de notifier tout changement intervenu au sein de l'OF. Le processus reprend à l'étape 1.

## 4- Outil de gestion de validation des acquis

Conformément à l'article 12 de l'arrêté du 19 décembre 2014, I.Cert met à disposition de l'organisme de formation, un outil permettant l'évaluation de fin de formation.

Cet outil est informatisé et permet le tirage aléatoire de 30 questions à partir de la base de questions transmise par l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, générant ainsi des quizz différents pour chaque stagiaire en évaluation.

#### Les + pour l'organisme de formation :

- paramétrage automatique des critères de réussite (80%)
- correction automatique et instantanée
- accès aux statistiques par question
- calcul du taux de réussite...

#### Les + pour le stagiaire :

- bilan individuel de connaissances par thématique évaluée
- outil ergonomique et facile d'utilisation



I.Cert peut également mettre à disposition l'outil sous forme de quizz papier.

## 5- Modalités de réclamation et traitement des appels

### → Réclamation

L'OF candidat a la possibilité de manifester son insatisfaction par rapport à la prestation d'agrément d'I.Cert. Pour cela, l'OF candidat formalise par écrit son insatisfaction à I.Cert.

I.Cert enregistre et traite les réclamations selon sa procédure de traitement des réclamations.

### → Appel

I.Cert donne la possibilité à l'organisme de formation en démarche d'agrément de faire appel de la décision prise dans les cas suivants :

- Refus d'agrément en phase initiale
- Suspension d'agrément
- Retrait d'agrément

La procédure d'appel est disponible sur le site internet [www.icert.fr](http://www.icert.fr).

Tout appel doit être formalisé par écrit et sera étudié par I.Cert, une réponse écrite sera systématiquement apportée à l'OF sur les suites données à sa démarche.

## 7- Utilisation de l'attestation d'agrément, du logo et de la marque I.Cert

Les règles d'utilisation de l'attestation d'agrément, du logo, et de la marque d'I.Cert sont disponibles sur [www.icert.fr](http://www.icert.fr) et sont systématiquement fournies avec l'attestation d'agrément.

## 8- Utilisation du logo et de la marque FEE Bat

Un organisme de formation agréé peut communiquer (documentation, programme de formation, site Internet...) sur son habilitation FEE Bat, en particulier en utilisant l'intitulé de formation RENOVE et le logo FEE Bat fourni par I.Cert sous réserve de l'acceptation et du respect des exigences FEE Bat.

## 9- Confidentialité

Le personnel d'I.Cert, les auditeurs missionnés, les membres du comité s'engagent au respect de confidentialité concernant toutes les informations communiquées par l'OF au cours de son processus d'agrément.

Ces engagements de confidentialité sont formalisés par la signature d'un code de valeur ainsi que d'un engagement de confidentialité.

## 10- Modifications du dispositif d'agrément des organismes de formation

Dès lors qu'une modification intervient dans le dispositif d'agrément impactant les OF agréés, les auditeurs, et/ou le personnel d'I.Cert ; une communication est effectuée sous forme de courrier, mail et/ou réunion.

*Nota : Lors d'une modification impactant l'OF, I.Cert procèdera à la vérification de mise en place par l'OF par demande de preuve écrite. Si le cas le nécessite, un audit complémentaire pourra-être envisagé.*