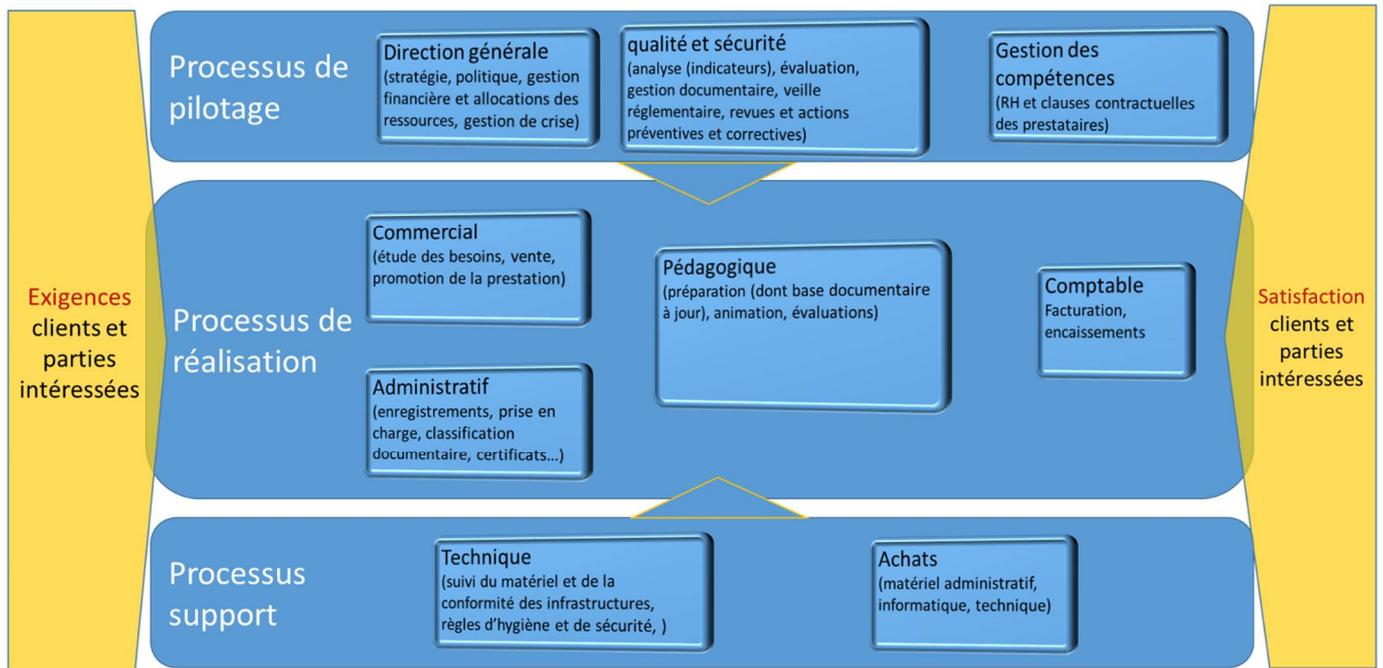




Référentiel d'Agrément des Centres de Formation **PLAN DE CONTROLE EXTERNE**

Modifié le 20 mars 2016

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



Plan

1 PROCESSUS DE PILOTAGE	4
1.1 DIRECTION GENERALE	4
1.1.1 Établir la politique générale	4
1.1.2 Déclarer l'engagement de la direction	4
1.1.3 Communiquer l'engagement de la direction	4
1.1.4 Garantir la disponibilité des ressources	5
1.1.5 Respecter ses obligations légales et administratives dans le domaine de la formation	5
1.1.6 Assurer les revues de direction et donner les axes stratégiques	5
1.1.7 Anticiper la gestion de crise	5
1.2 QUALITE ET SECURITE	6
1.2.1 Communiquer la politique qualité et sécurité et s'assurer de son respect	6
1.2.2 Lister et évaluer les risques	6
1.2.3 Valider des indicateurs qualité et sécurité pertinents et les relever lors des revues de processus	6
1.2.4 Analyser les causes d'incidents ou d'accidents	6
1.2.5 Mettre en place des plans d'actions et suivre l'amélioration des processus	7
1.2.6 Identifier et traiter les écarts	7
1.2.7 Élaborer le règlement intérieur des stagiaires	7
1.2.8 Assurer une veille réglementaire	7
1.3 GESTION DES COMPETENCES	8
1.3.1 Définir les postes et s'assurer de compétences adaptées	8
1.3.2 Recruter et entretenir un réseau de compétences	8
1.3.3 Suivre et s'assurer de l'amélioration des compétences	8
1.3.4 Compétences du Responsable Pédagogique	9
1.3.5 Compétences de l'équipe pédagogique	9
1.3.6 Élaborer et communiquer les règles de travail formalisées dans un règlement intérieur à l'intention des intervenants	10
1.3.7 Gérer les contrats de sous-traitance de prestation de service	10
1.3.8 Enregistrer les presque-accidents, accidents et maladies	10
2 PROCESSUS DE REALISATION	11
2.1 PROCESSUS COMMERCIAL	11
2.1.1 Étudier les besoins	11
2.1.2 Préparer des devis	11
2.1.3 Vendre	11
2.1.4 Promouvoir la qualité des prestations de formation	11
2.2 PROCESSUS ADMINISTRATIF	12
2.2.1 Enregistrer les stagiaires	12
2.2.2 Préparer, valider, communiquer les contrats ou conventions de stage	12
2.2.3 Gérer les dossiers de prise en charge, de financement	12
2.2.4 Récupérer et classer les émargements et les évaluations	12
2.2.5 Éditer et classer les attestations et certificats	12
2.2.6 Assurer le suivi pédagogique en vue de l'élaboration du BPF	12
2.2.7 Assurer le suivi post formation et éditer les statistiques	13
2.2.8 Tracer et archiver les enregistrements	13

2.3 PROCESSUS COMPTABLE	13
2.3.1 Facturer les prestations	13
2.3.2 Suivre les règlements et assurer la relance client	13
2.3.3 Règlements des frais de CQP	13
2.3.4 Préparer la partie comptable du BPF	13
2.4 PROCESSUS PEDAGOGIQUE	14
2.4.1 Préparer les séquences pédagogiques et protocoles d'animation	14
2.4.2 Garantir une durée de formations adaptée	14
2.4.3 S'assurer de la mise à jour des supports pédagogiques	15
2.4.4 Préparer chaque séquence pédagogique	15
2.4.5 Définir le nombre de stagiaires par formateur	15
2.4.6 Comprendre le règlement intérieur ou les règles de sécurité	15
2.4.7 Animer ses séquences en s'adaptant aux contraintes	15
2.4.8 Respecter les consignes de sécurité	15
2.4.9 Évaluer les stagiaires	15
2.4.10 Restituer les évaluations	15
3 PROCESSUS SUPPORT	16
3.1 PROCESSUS TECHNIQUE	16
3.1.1 S'assurer de la conformité des infrastructures de formation	16
3.1.2 Rédiger les règles d'hygiène et de sécurité et les communiquer	16
3.1.3 Enregistrer, vérifier et suivre les équipements	17
3.1.4 Pose et contrôle des ancrages (ancres structurelles)	17
3.1.5 Transporter les personnes	17
3.1.6 Enregistrer les incidents ou accidents	17
3.2 PROCESSUS ACHAT	18
3.2.1 Identifier les fournisseurs capables de répondre à des critères qualité identifiés	18
3.2.2 S'assurer de la mise à disposition du matériel nécessaire aux besoins des équipes	18
3.2.3 Respecter le budget alloué par la direction	18
4 PROCEDURES DOCUMENTEES	18
4.1 Maîtrise des documents	18
4.2 Maîtrise des enregistrements	18
4.3 Actions préventives et actions correctives	18
4.4 Audit des processus	18

Processus de pilotage

Direction générale
(stratégie, politique, gestion financière et allocations des ressources, gestion de crise)

qualité et sécurité
(analyse (indicateurs), évaluation, gestion documentaire, veille réglementaire, revues et actions préventives et correctives)

Gestion des compétences
(RH et clauses contractuelles des prestataires)

Libellé du §	Plan de Contrôle
1. PROCESSUS DE PILOTAGE	
1.1. DIRECTION GENERALE	
Finalité : Garantir l'adéquation des ressources aux besoins et attentes de toutes les parties intéressées dans les formations cordistes dispensées par l'organisme en vue d'en assurer la pérennité	
<p>1.1.1</p> <p>Établir la politique générale</p>	<p>La politique intègre les principes de contrôle et d'amélioration continue. Elle est élaborée à partir d'une simple analyse des risques et d'opportunités de l'entreprise en rapport avec les parties intéressées. Les risques (enjeux négatifs) et les opportunités (enjeux positifs) permettent de décrire une politique et une stratégie qui orienteront les directives de l'entreprise de façon préventive.</p> <p>Elle inclut les exigences du DPMC dans le système de gestion des formations cordiste avec la mise en place de procédure, en particulier sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le respect des normes et de la réglementation ▪ le matériel mis à disposition et sa gestion ▪ le nombre, la qualité et la gestion des sites de pratiques ▪ la qualification des formateurs ▪ le temps minimum de formation ▪ le nombre de stagiaires par formateur ▪ la maîtrise du contenu de la formation incluant le suivi individualisé des stagiaires ▪ la maîtrise du système de gestion des formations cordistes <p>Les exigences du DPMC s'intègrent au système de Management de la Qualité s'il existe.</p> <p>De plus, la politique précise que tous les stagiaires formés aux « Accès et positionnements sur Cordes » sont présentés à l'une des certifications cordistes françaises octroyées par le DPMC.</p> <p>Nota : lorsque l'organisme dispense des formations non qualifiantes d'accès et de positionnement sur cordes, la direction s'engage à limiter le champ d'action de ces formations à la situation de travail particulière et à former le personnel dans la limite des compétences nécessaires à cette intervention obligatoirement décrite dans une procédure spécifique. Le plan de formation est détaillé et le certificat de capacité délivré précise les limites de compétence du stagiaire.</p>
<p>1.1.2</p> <p>Déclarer l'engagement de la direction</p>	<p>La direction déclare s'engager à répondre et à respecter les exigences du DPMC.</p> <p>Elle s'engage également à utiliser les termes « Cordiste » et/ou « Technicien Cordiste » exclusivement pour les formations qualifiantes françaises délivrées par le DPMC.</p>
<p>1.1.3</p> <p>Communiquer l'engagement de la direction</p>	<p>La direction communique et explique sa déclaration d'engagement à satisfaire les exigences du DPMC aux formateurs et à l'ensemble du personnel préposé aux formations cordistes (administratif & commercial).</p> <p>La direction s'assure que les enjeux de cette démarche de professionnalisation de la formation cordiste sont compris par le personnel et les stagiaires.</p> <p>La déclaration est actualisée annuellement et affichée. Elle doit être accessible au personnel ainsi qu'aux stagiaires, le support reste à la discrétion du centre de formation.</p> <p>Cet engagement fait l'objet de communications externes sur : site internet ; documents d'informations diffusés à l'attention des financeurs, des entreprises, des futurs stagiaires, etc. ; lors de reportages divers pour des articles de presse, événements, émission TV ;...</p>

Référentiel d'Agrément des Centres de Formation

<p>1.1.4</p> <p>Garantir la disponibilité des ressources</p>	<p>La direction met en place les ressources nécessaires pour garantir le respect des exigences du DPMC et le bon déroulement des formations cordistes.</p> <p>Ressources : humaines, structurelles et matérielles (sites d'évolution attirés et conventionnés, environnement de travail incluant les entreprises externes pour les stages en entreprise, etc.).</p>
<p>1.1.5</p> <p>Respecter ses obligations administratives et légales dans le domaine de la formation</p>	<p>La direction valide le BPF et veille à ce qu'il soit communiqué à la DIRECCTE dans les délais (L6352-11)</p> <p>Le règlement intérieur (ou règles de travail) est actualisé autant de fois que nécessaire et les formateurs sont chargés de le communiquer aux stagiaires (L6352-3)</p>
<p>1.1.6</p> <p>Assurer les revues de direction et donner des axes stratégiques</p>	<p>Des revues de direction sont assurées annuellement. Elles alimentent l'engagement de la direction (1.1.3). Elles sont décisionnelles et permettent de mobiliser les énergies et les compétences.</p> <p>Documentées, elles confortent l'engagement de la direction. Pour les petites structures où les formations cordistes sont dispensées par le gérant, le salarié ou toujours le même intervenant extérieur, elles ne sont pas obligatoirement documentées. La revue de direction est obligatoirement documentée lorsque la formation est sous-traitée par un autre organisme.</p> <p>Elles intègrent les revues de chaque processus et les données de sorties de ces processus. Elles permettent de valider les plans d'action et d'amélioration ainsi que de valider l'ensemble des indicateurs utilisés afin de définir les priorités.</p> <p>Les résultats de la revue de direction permettent de définir la politique générale annuelle, qui doit être communiquée en interne. La politique comprend les axes stratégiques de la structure. Il est préférable que ces axes soient projetés à 3 ou 5 ans.</p>
<p>1.1.7</p> <p>Anticiper la gestion de crise</p>	<p>La direction évalue les risques financiers (contrepartie, solvabilité, solidité financière) et valide l'évaluation des risques d'exploitation (ressources humaines et compétences clés, ressources documentaires et savoirs, concurrence, technologie, secteur d'activité) et le DUER (R4512-7).</p> <p>Elle veille ensuite à identifier les moyens et capacités de l'organisation à s'adapter rapidement à des environnements changeants.</p> <p>Cela peut faire l'objet d'un document unique couvrant la qualité et la sécurité.</p> <p>Outre des contrats d'assurance adaptés, la direction veille à ce que des plans d'urgence soient mis en place lorsqu'un niveau de risque est élevé.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
<p>1.2. QUALITE ET SECURITE</p> <p>Finalité : surveiller et améliorer le système qualité et sécurité en vue d'assurer sa pertinence et son efficacité, et de garantir la satisfaction de toutes les parties intéressées.</p>	
<p>1.2.1</p> <p>Communiquer la politique qualité et sécurité et s'assurer de son respect</p>	<p>La politique qualité et sécurité, définie notamment à la suite des revues de direction, doit être communiquée au personnel. Une partie est communiquée aux stagiaires notamment par le règlement intérieur.</p> <p>Cette politique est établie dans le respect des règles de prévention des risques professionnels, d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.</p> <p>Rappel : la réglementation en vigueur s'applique obligatoirement ainsi que les bonnes pratiques de la profession définies par les commissions techniques du DPMC.</p> <p>Le non-respect de ces règles doit entraîner des sanctions, prévues et écrites dans le cadre du règlement intérieur du personnel et des stagiaires. A minima, une procédure disciplinaire doit être prévue.</p>
<p>1.2.2</p> <p>Lister et évaluer les risques</p>	<p>Les risques qui potentiellement impacteraient l'organisation et le fonctionnement de l'organisme sont listés et évalués, ce qui permet notamment d'assurer une continuité de l'activité en cas de crise.</p> <p>Les risques financiers (présentés ici à titre d'exemples) : ils sont évalués par la direction générale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrepartie : partenaires, clients, fournisseurs qui ne respecteraient pas les contrats ou accords • Solvabilité : ratios à court terme et à long terme (KP/endettement total ; Actifs circulants/DCT) • Solidité financière (KP/immob. Nettes) <p>Les risques structurels (présentés ici à titre d'exemples) : ils sont communiqués par les processus de réalisation et les processus supports.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressources humaines : stabilité des équipes / facilité à recruter les compétences voulues / réseau de compétences actif / ressources clés identifiées et valorisées • Mise en conformité et maintien en conformité des locaux et des équipements / location, utilisation de locaux et équipements conformes • Matériel et équipements adaptés aux besoins • Documentations ressources identifiées, classées, consultables pour l'ensemble des processus de l'organisme <p>Les risques opérationnels (exemples) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de prévention et de sécurité réalisé, applicable, appliqué
<p>1.2.3</p> <p>Valider des indicateurs qualité et sécurité pertinents et les relever lors des revues de processus</p>	<p>Chaque processus propose des indicateurs pertinents dans le suivi de la qualité. Ces indicateurs doivent être validés puis analysés lors des revues de processus.</p> <p>Les indicateurs de suivi de la sécurité sont proposés puis relevés par les processus technique et pédagogique.</p>
<p>1.2.4</p> <p>Analyser les causes d'incidents ou d'accidents</p>	<p>Les incidents ou accidents sont répertoriés et analysés, qu'ils soient matériels ou humains (processus de gestion des compétences, pédagogique et technique).</p>

Référentiel d'Agrément des Centres de Formation

Libellé du §	Plan de Contrôle
<p>1.2.5</p> <p>Mettre en place des plans d'action et suivre l'amélioration des processus</p>	<p>De façon périodique (à minima annuel), l'efficacité du système de gestion de la formation est mesurée pour répondre aux exigences du DPMC. Des actions d'amélioration sont planifiées et suivies dans un plan d'actions.</p> <p>L'organisme de formation met en place une procédure de contrôle des processus (audits internes ou autres méthodes). Un contrôle de l'ensemble des processus et de leurs interactions est au minimum réalisé annuellement.</p> <p>Les enregistrements sont conservés.</p>
<p>1.2.6</p> <p>Identifier et traiter les écarts</p>	<p>Les écarts entre l'application des critères du référentiel d'agrément du DPMC et les observations relevées lors des contrôles internes prévus en 1.2.5 sont identifiés et traités. Les enregistrements sont conservés.</p> <p>L'organisme met en place une procédure de traitement des réclamations (clients, jurys, stagiaires, administrations).</p> <p>Les actions sont planifiées et les enregistrements conservés.</p> <p>Nota :</p> <p>Un écart mineur est un écart qui ne remet pas en cause le système d'agrément du DPMC et le système de gestion de la formation Cordiste.</p> <p>Une « Non-conformité » est un écart majeur qui remet en cause le système d'agrément du DPMC et le système de gestion de la formation Cordiste en particulier sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le respect des normes et de la réglementation ▪ le matériel mis à disposition et sa gestion ▪ le nombre, la qualité et la gestion des sites de pratiques ▪ la qualification des formateurs ▪ le temps minimum de formation ▪ le nombre de stagiaires par formateur ▪ la maîtrise du contenu de la formation incluant le suivi individualisé des stagiaires ▪ la maîtrise du système de gestion des formations cordistes
<p>1.2.7</p> <p>Élaborer le règlement intérieur des stagiaires</p>	<p>Le règlement intérieur des stagiaires est rédigé et expliqué aux apprenants et à tous les formateurs.</p> <p>Le règlement intérieur comprend l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité communiquées par le processus technique. Il relève de la politique qualité et sécurité de l'organisme.</p> <p>Les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques aux lieux de pratiques sont précisées aux stagiaires dans un plan de prévention simplifié.</p>
<p>1.2.8</p> <p>Assurer une veille réglementaire</p>	<p>L'organisme de formation démontre qu'il assure une veille réglementaire et technique.</p> <p>Les procédures d'intégration des modifications aux exigences légales et réglementaires dans le système de gestion de la formation sont prévues.</p> <p>Un indicateur sera tenu à jour (à minima semestriel) sur le taux de conformité : nombre de textes appliqués / nombre de textes applicables.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
<p>1.3. GESTION DES COMPETENCES</p>	
<p>Finalité : disposer des ressources humaines nécessaires et adaptées, permettant de mettre en œuvre et d'améliorer le système qualité et sécurité.</p>	
<p>1.3.1 Définir les postes et s'assurer de compétences adaptées</p>	<p>Les champs de compétences suivants sont définis et apportés au fonctionnement de l'organisme de formation en fonction des besoins exprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétence de management des équipes • Compétences administratives • Compétences techniques • Compétences pédagogiques <p>Certains domaines peuvent être gérés de façon transverse, ou grâce à une base documentaire à jour et exhaustive : le champ législatif et réglementaire ; la prévention et la sécurité au travail.</p> <p>Les « Fiches de postes » des formateurs salariés ou indépendants et celle du responsable pédagogique (et/ou technique) sont détaillées et précisent leurs statuts, leurs champs de compétences et d'actions.</p> <p>Mise en place d'un organigramme nominatif et fonctionnel accessible aux stagiaires. Dans le cas des entreprises unipersonnelles, l'organigramme mettra en relief toutes les fonctions assurées par la personne.</p> <p>L'organisme fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les renseignements d'identité, droits à l'assurance maladie, titres de séjour et autres autorisations de travail du responsable légal ainsi que la justification de ses diplômes et/ou de son expérience professionnelle, éventuellement de ses formations et certifications cordistes. • Les renseignements d'identité, droits à l'assurance maladie, titres de séjour et autres autorisations de travail du responsable technique et/ou pédagogique désigné(e) et des formateurs salariés et/ou indépendants. L'organisme doit vérifier les diplômes et les certifications professionnelles de cordiste ainsi que les formations connexes suivies, l'expérience professionnelle dans la formation continue et pour l'action de formation sur cordes l'expérience professionnelle de cordiste. <p>Des enregistrements sur les compétences acquises sont conservés. Dans le cas de compétences obtenues par VAE, un enregistrement est créé.</p>
<p>1.3.2 Recruter et entretenir un réseau de compétences</p>	<p>Les ressources humaines recrutent du personnel en s'appuyant sur un réseau professionnel identifié, pour garantir la disponibilité de toutes les compétences identifiées (pédagogiques, techniques, prévention des risques professionnels, administratifs, etc.).</p>
<p>1.3.3 Suivre et s'assurer de l'amélioration des compétences</p>	<p>L'organisme maîtrise les compétences des intervenants sur chaque session de formation et mesure leurs prestations.</p> <p>Une évaluation régulière des formateurs est réalisée, un plan de mise à jour de leurs compétences est alors établi par le Centre de Formation.</p> <p>Les besoins de formation sont documentés, par exemple, dans le cadre des entretiens annuels d'évaluation. Les évaluations des formateurs se font dans le respect de l'article L1222-3</p>

Référentiel d'Agrément des Centres de Formation

<p>1.3.4</p> <p>Compétences du Responsable Pédagogique</p>	<p>Un Responsable Pédagogique possédant une grande expérience dans les Travaux Sur Cordes et/ou la formation cordiste est désigné pour gérer l'ensemble du processus pédagogique.</p> <p>Il est responsable de l'animation de l'équipe pédagogique, il coordonne et contrôle la qualité de la formation et le suivi des stagiaires, mais également les conditions logistiques et organisationnelles de la formation cordiste.</p> <p>Il est soit : titulaire du CQP cordiste niveau 3 (ou en cours de validation) et justifie d'une expérience dans la formation cordiste ; titulaire d'une attestation de capacités au management de la formation et justifie d'une expérience majeure dans la formation cordiste (et/ou dans les Travaux Sur Cordes à un poste de responsabilité de chantier) ; expérimenté dans les problématiques des travaux en hauteur, il a suivi une formation au management de la formation et justifie d'une expérience majeure dans la formation professionnelle pour adultes ;</p> <p>Il a obligatoirement suivi une formation sur l'organisation et le management de la prévention des risques professionnels et titulaire d'une attestation de capacités.</p>
<p>1.3.5</p> <p>Compétences de l'équipe pédagogique</p>	<p>Chaque formateur doit justifier d'avoir au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • suivi une formation de formateur spécifique à son champ de compétence ; • une expérience professionnelle dans son domaine d'intervention et avoir les qualifications spécifiques nécessaires ; • suivi une formation à la pédagogie ; • suivi une formation sur les fondamentaux de la « Prévention des Risques Professionnels » et être à minima titulaire de l'attestation de l'INRS validant les 4 modules de bases : les bases de la prévention ; l'évaluation des risques ; méthode d'analyse d'accident ; analyse d'une situation de travail ; • pour les formations pratiques aux techniques de cordes, justifier d'une expérience professionnelle de : <ul style="list-style-type: none"> ⊕ soit 5 ans (équivalent plein temps) comme Cordiste ; ⊕ soit 3 ans (équivalent plein temps) dans un poste de responsabilité de chantier en travaux sur cordes ; ⊕ soit 3 ans (équivalent plein temps) en tant que formateur aux travaux en hauteur et d'accès sur cordes ; • une qualification de cordiste CQP2/CATC ; <p>Pour dispenser une formation cordiste CQP1, un formateur titulaire doit avoir au minimum dispensé une formation complète CQP1 en tant que formateur stagiaire sous la supervision d'un formateur titulaire expérimenté. Pour dispenser une formation cordiste CQP2, un formateur titulaire doit avoir au minimum dispensé une formation complète CQP2 en tant que formateur stagiaire sous la supervision d'un formateur titulaire expérimenté.</p> <p>Tous les formateurs sont à minima titulaires du CQP2/CATC ou ils sont engagés dans le dispositif de certification pour l'obtenir. Ils justifient de leurs expériences et de leurs formations aux techniques de cordes. Ils ont également suivi une formation générale de formateur qui aborde : les méthodes et techniques pour concevoir, préparer, animer, suivre et évaluer les actions de formation ; les techniques pour gérer un groupe afin de susciter et maintenir leur intérêt ; les savoirs, savoir-faire et savoirs comportementaux du formateur ;</p> <p>Les dispositions susnommées sont applicables aux formateurs Guide de Haute Montagne ou titulaires d'un brevet d'état 1er degré Escalade/Spéléologie, cependant la formation initiale du cursus sportif dédouane de l'obligation de formation spécifique à la pédagogie.</p> <p>Lorsqu'ils peuvent justifier d'une expérience en formation Cordiste de plus de 3 ans (équivalent plein temps) le CQP Cordiste niveau 2 est suffisant.</p> <p>Les intervenants SST moniteur secourisme ont au minimum suivi une formation CQP1 et une formation au sauvetage dans les travaux sur cordes suivant le référentiel « SST Cordiste » du DPMC. Ils adaptent les contenus de la formation SST suivant les exigences spécifiques du DPMC.</p> <p>Nota / les intervenants sur la réglementation, hygiène et sécurité, etc. ne sont pas concernés par les exigences susnommées, mais l'organisme doit démontrer qu'ils ont une connaissance suffisante du domaine des Travaux en Hauteur et qu'ils ont adapté leurs interventions aux problématiques spécifiques des Cordistes et du secteur des travaux sur cordes.</p>

Référentiel d'Agrément des Centres de Formation

<p>1.3.6 Élaborer et communiquer les règles de travail formalisées dans un règlement intérieur à l'intention des intervenants</p>	<p>Dans le domaine des travaux en hauteur, le fonctionnement d'un organisme de formation doit permettre d'assurer la sécurité et la protection de la santé des stagiaires tout au long de leurs cursus de formation. De ce fait, les règles de travail doivent être communiquées, sous quelque forme que ce soit. (L4121-1 et L4122-1) aux équipes pédagogiques, techniques et administratives.</p> <p>Ces règles peuvent relever de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'organisation du travail • les comportements au sein de l'équipe / vers le public accueilli • le respect des règles de prévention, d'hygiène et de sécurité • les sanctions ou la procédure disciplinaire
<p>1.3.7 Gérer les contrats de sous-traitance de prestation de service</p>	<p>Lorsqu'il est fait appel à des sous-traitants dans le cadre du processus pédagogique, les exigences en termes de compétences et de respect des règles de travail doivent s'appliquer de la même façon.</p> <p>Elles sont stipulées dans un contrat de sous-traitance simplifié qui reprend le règlement intérieur et définit les responsabilités de chacun.</p> <p>Il en sera de même pour les obligations administratives. L'organisme s'assure que les prestataires indépendants sont à jour de leurs cotisations sociales et de leurs assurances obligatoires.</p>
<p>1.3.8 Enregistrer les presque accidents, accidents et maladies</p>	<p>Au-delà des obligations de déclaration, les presque accidents, accidents et maladie sont enregistrés afin de fournir des indicateurs qualité et sécurité lors des revues de processus.</p> <p>L'analyse des causes relève du processus de management de la qualité et de la sécurité.</p>



Libellé du §	Plan de Contrôle
2. PROCESSUS REALISATION	
2.1. PROCESSUS COMMERCIAL	
Finalité : Assurer une bonne compréhension des besoins clients afin de garantir les commandes et assurer la pérennité de l'organisme de formation.	
2.1.1 Étudier les besoins	<p>Les besoins de formation sont étudiés en amont avec la branche professionnelle. Ils peuvent permettre de définir le public, les acquis, l'expérience, les besoins des stagiaires ou des entreprises.</p> <p>Avant d'accepter une candidature, l'organisme s'assure de l'adéquation de la durée de la formation avec le niveau du candidat. Si un allègement du temps de formation est acceptable, il est justifié et documenté. Un positionnement technique peut être réalisé, les critères de réussite à l'examen final apparaissent sur le compte-rendu. Les stagiaires reçoivent une information sur le contenu des modules non suivis. Par ailleurs, l'organisme s'assure que toutes les compétences, les techniques et les aspects théoriques non abordés par le stagiaire sont bien maîtrisés (exemple : examen écrit ou oral, épreuve physique, etc.).</p> <p>La durée minimum de la formation Cordiste (CQP niveau 1 et 2) allégée ne peut pas être inférieure à 50% du temps recommandé par le DPMC.</p> <p>Cependant, cette durée peut exceptionnellement être inférieure à 50% du temps recommandé, mais dans ce cas particulier le DPMC doit être consulté.</p>
2.1.2 Préparer des devis	Des devis ou propositions commerciales peuvent être préparés, lorsque les besoins ont été préalablement évalués, ou la demande clairement formulée.
2.1.3 Vendre	Les actions de formation sont vendues, sur la base de contrats et de conditions générales de vente établies.
2.1.4 Promouvoir la qualité des prestations de formation	<p>L'organisme de formation veille à promouvoir les programmes et les référentiels de formations définis en amont avec le DPMC. De même pour les compétences pédagogiques et les techniques sur lesquelles ils s'appuient en accord avec le DPMC.</p> <p>L'organisme doit promouvoir la qualité de sa formation sur les bases des exigences de l'agrément DPMC et il s'interdit de faire sa promotion sur le simple pourcentage de réussite aux examens de certifications.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
2.2. PROCESSUS ADMINISTRATIF	
Finalité : Assurer la maîtrise des documents, des enregistrements et la conformité des dossiers administratifs afin de satisfaire les besoins des clients et des parties intéressées.	
2.2.1 Enregistrer les stagiaires	Les stagiaires sont enregistrés afin d'assurer un suivi pédagogique fiable : corrélation avec les contrats ou conventions, feuilles d'émargement, fichiers de suivi pédagogique.
2.2.2 Préparer, valider, communiquer les contrats ou conventions de stage	<p>Le centre de Formation documente les étapes du plan/programme de formation pour chaque session de formation Cordiste : objectif général, public cible, objectifs spécifiques d'apprentissage, contenus et méthodes pédagogiques.</p> <p>La nature de l'intervention, le nom, les qualifications et les compétences des intervenants apparaissent clairement dans le programme remis aux entreprises et aux stagiaires.</p> <p>Avant d'accepter une candidature, l'organisme s'assure de l'adéquation de la durée de la formation avec le niveau du candidat. Si un allègement du temps de formation est acceptable, il est justifié et documenté.</p> <p>Un positionnement technique peut être réalisé, les critères de réussite à l'examen final apparaissent sur le compte-rendu.</p> <p>Les stagiaires reçoivent une information sur le contenu des modules non suivis. Par ailleurs, l'organisme s'assure que toutes les compétences, les techniques et les aspects théoriques non abordés par le stagiaire sont bien maîtrisés (exemple : examen écrit ou oral, épreuve physique, etc.).</p> <p>La durée minimum de la formation Cordiste (CQP niveau 1 et 2) allégée ne peut pas être inférieure à 50% du temps recommandé par le DPMC.</p> <p>Cependant, après un positionnement cette durée peut exceptionnellement être inférieure à 50% du temps recommandé dans les cas particuliers suivant : la certification de formateur, la certification des candidats détenteurs d'une certification d'un niveau sensiblement équivalent (IRATA 2 & 3, SPRAT,...) pour laquelle il n'y a pas d'équivalence, la certification des candidats qui ont suivi une formation reconnue mais qui n'ont pas validé leurs examens, autres cas particulier consulter le DPMC.</p>
2.2.3 Gérer les dossiers de prise en charge, de financement	<p>Lorsque les stagiaires bénéficient de prise en charge spécifiques, les documents sont enregistrés, communiqués et suivis.</p> <p>Les procédures de prise en charge sont identifiées et suivies en fonction des organismes concernés.</p>
2.2.4 Récupérer et classer les émargements et les évaluations	Les documents d'émargement et d'évaluation de chaque session sont identifiés et classés.
2.2.5 Éditer et classer les attestations et certificats	Les attestations et certificats sont édités et répertoriés selon une procédure définie.
2.2.6 Assurer le suivi pédagogique en vue de l'élaboration du BPF	Le suivi pédagogique est centralisé et permet d'éditer rapidement le bilan pédagogique annuel.

Référentiel d'Agrément des Centres de Formation

<p>2.2.7</p> <p>Assurer le suivi post formation et éditer les statistiques</p>	<p>L'organisme mesure systématiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la satisfaction des stagiaires à la fin de la formation d'après les informations de la fiche pédagogique détaillée transmises préalablement ; • les échecs et les réussites aux examens des CQP ; • l'employabilité et les qualifications des stagiaires Cordiste sur la 1^{ère} année qui suit la fin de leurs cursus CQP 1 ou 2 ; • la satisfaction des employeurs ; • la pertinence du programme de formation par rapport aux situations professionnelles réelles ; <p>La direction réévalue au minimum une fois par an son système de gestion de la formation Cordiste, afin de vérifier la pertinence et l'efficacité de sa conduite.</p> <p>Cette réévaluation permettra de comparer et d'analyser le système de gestion et de sécurité existant avec les axes de progrès éventuels.</p> <p>Les enregistrements sont conservés.</p>
<p>2.2.8</p> <p>Tracer et archiver les enregistrements</p>	<p>L'organisme de formation liste l'ensemble des enregistrements à conserver ainsi que la durée de conservation.</p> <p>La durée de conservation de l'ensemble des enregistrements relatifs à une formation et aux stagiaires concernés est de 5 ans minimum.</p> <p>La durée de conservation des qualifications des formateurs et des intervenants est d'au moins 3 ans après la fin de la collaboration avec l'intervenant concerné.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
2.3. PROCESSUS COMPTABLE	
Finalité : Assurer des enregistrements comptables conformes et veiller à l'encaissement des services facturés.	
<p>2.3.1</p> <p>Facturer les prestations</p>	<p>Les factures font partie des documents qui entrent dans les modes opératoires.</p> <p>Elles permettent d'identifier le client ou l'organisme financeur, l'action de formation et le contrat ou la convention auxquels elle se rattache.</p>
<p>2.3.2</p> <p>Suivre les règlements et assurer la relance client</p>	<p>Le suivi des règlements doit permettre de ne pas dégrader la trésorerie et la solvabilité à court terme.</p> <p>Les factures fournisseurs sont traitées conformément à la réglementation en vigueur afin de ne pas mettre en difficulté les sous-traitants et autres partenaires.</p>
<p>2.3.3</p> <p>Règlements des frais de CQP</p>	<p>L'organisme s'engage à régler les frais de CQP avant la date de la session d'examen.</p>
<p>2.3.4</p> <p>Préparer la partie comptable du BPF</p>	<p>Les éléments comptables, notamment ceux du compte de résultat, sont transposables au BPF demandé par la DIRECCTE.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
2.4. PROCESSUS PEDAGOGIQUE	
<p>Finalité : Réaliser des actions de formation qui répondent aux exigences de référentiels professionnels, techniques et réglementaires, et assurent l'acquisition de compétences attendues pour les stagiaires.</p>	
<p>2.4.1 Préparer les séquences pédagogiques et protocoles d'animation</p>	<p>Pour garantir des cursus de formation de qualité homogène, l'ensemble des référentiels des Activités & des Compétences des CQP cordistes sont pris en compte dans les programmes de formation.</p> <p>Les objectifs d'apprentissage sont détaillés et documentés par modules ou séquences de formation.</p> <p>Un plan/programme de formation détaillé (objectif général, public cible, objectifs professionnels, méthodes pédagogiques) est transmis aux stagiaires.</p> <p>Les contenus des formations cordistes et les exercices d'applications sont obligatoirement élaborés en séances pédagogiques prenant en considération les préconisations pratiques du DPMC.</p> <p>Le programme de formation intègre des exercices pratiques sur des sites aménagés dans au moins 3 configurations de travail différentes et prévoit obligatoirement en plus des applications en grande hauteur (35m minimum pour les formations CQP1 et plus pour les formations CQP2).</p> <p>Les différentes informations nécessaires au bon déroulement de chaque module/séquence et séance sont précisées aux formateurs en fonction des objectifs d'apprentissage définis. Les mesures compensatoires en cas d'intempéries et autres cohabitation sur sites, etc. sont transmises.</p> <p>Les méthodes et approches pédagogiques intègrent obligatoirement les bonnes pratiques de la profession définies par les ouvrages référencés par le DPMC, les commissions techniques du DPMC, le SFETH et l'OPPBT. L'ensemble du contenu des formations cordistes et les mises en situation pratiques sont planifiés. Le cursus CQP1 intègre obligatoirement des exercices pratiques où des tâches sont à réaliser dans un environnement au plus proche de la réalité du métier et dans les 3 secteurs d'activités principaux (T.P. ; Bâtiments ; Industrie). Le cursus CQP2/CATC intègre obligatoirement des exercices pratiques notamment de sauvetage dans des configurations proches des chantiers des secteurs d'activités principaux (T.P. ; Bâtiments ; Industrie). De même la formation prend en considération la « Prévention de l'Usure Professionnelle » chez les cordistes et l'ergonomie au poste de travail : les facteurs d'usures professionnelles, les risques et leurs conséquences ; l'observation et analyse des principales situations de travail à risque du métier ; les actions de prévention ; la recherche de pistes d'amélioration ;</p> <p><i>Nota : le stagiaire CQP2/CATC doit recevoir une formation théorique renforcée sur la technologie du chevillage spécifique aux ancrages cordistes. La pose des ancrages structurelles à expansion et scellées est obligatoirement abordée en pratique dans le cursus de formation et l'organisme est en mesure de réaliser les tests de conformité avec un « extractomètre » (en propre ou location). Des tests en situations sur la résistance du matériel sont réalisés ou visualisés via un support vidéo.</i></p>
<p>2.4.2 Garantir une durée de formation adaptée</p>	<p>La durée des formations cordistes est à personnaliser en fonction des publics concernés.</p> <p>La durée minimale du cursus cordiste niveau 1 est de 4 semaines soit 140 heures. Cela comprend la formation aux techniques de cordes et aux positionnements sur les postes de travail. La formation SST (Sauveteur Secouriste du Travail) et la ou les journées d'examen sont en sus. De même, les chantiers d'application, les stages éventuels en entreprise sont à comptabiliser en plus du temps minimum de formation aux techniques de cordes.</p> <p>La durée minimale du cursus cordiste niveau 2 est de 3 semaines soit 105 heures. Cela comprend uniquement la formation spécifique à ce niveau de certification. Les formations de remise à niveau, SST ou autres sont en sus comme la ou les journées d'examen.</p> <p>La durée des formations peut être réduite dans la limite des exigences décrites en 2.1.1_Etudier les Besoins.</p> <p>Le temps consacré aux apports théoriques en salle de cours est d'environ 20% de la durée de la formation. Le programme de formation permet de démontrer cette exigence.</p>

Référentiel d'Agrément des Centres de Formation

<p>2.4.3 S'assurer de la mise à jour des supports pédagogiques</p>	<p>Un document de cours à jour est établi et transmis aux stagiaires. Sa mise à jour s'appuie notamment sur l'utilisation de la veille réglementaire et techniques de l'organisme de formation (cf processus pilotage qualité et sécurité). Il contient l'ensemble des informations nécessaires pour effectuer un travail personnel.</p>
<p>2.4.4 Préparer chaque séquence pédagogique</p>	<p>Pour chaque séquence pédagogique de formation, l'organisme s'assure qu'il a toutes les ressources nécessaires et maîtrise les compétences des intervenants. Les formateurs s'assurent avant chaque séquence que les documents, le lieu, le matériel, les équipements sont adaptés et disponibles.</p>
<p>2.4.5 Définir le nombre de stagiaires par formateur</p>	<p>Le nombre de stagiaires par formateur doit être défini d'après une analyse préalable des risques en fonction des séquences pédagogiques et des contraintes de chaque site de pratique. Les plans de prévention des sites de pratiques sont renseignés en fonction de ces exigences susnommées. Le ratio d'encadrement conforme aux usages sur les mises en situations pratiques de hauteur est de 6 stagiaires pour 1 formateur titulaire, mais peut être supérieur ou inférieur suivant l'analyse préalable des risques et la prise en considération des risques externes dans l'instant (météo, accès exposés et/ou dégradés, etc.). Cependant, le ratio global d'encadrement de chaque cursus de formation Cordiste (contenu théorique et pratique, SST compris) ne doit pas dépasser 9 stagiaires pour 1 formateur titulaire. Au-delà du nombre de stagiaires fixé en amont pour chaque site et/ou séquence pédagogique, le formateur titulaire est obligatoirement assisté par un second formateur dont les compétences sont en adéquation avec les exigences du DPMC. Un formateur stagiaire évolue toujours sous la surveillance d'un formateur référent expérimenté et ne peut pas avoir plus de 4 personnes sous sa responsabilité.</p>
<p>2.4.6 Comprendre le règlement intérieur et les règles de sécurité</p>	<p>Les formateurs communiquent le règlement intérieur et les consignes de sécurité chaque fois que nécessaire, et s'assurent qu'elles ont été comprises.</p>
<p>2.4.7 Animer ses séquences en s'adaptant aux contraintes</p>	<p>Les formateurs sont en mesure d'animer les séquences pédagogiques en toutes circonstances en s'adaptant à des contraintes matérielles ou humaines comme : matériel défaillant ou manquant ; gestion de groupe ; hétérogénéité des niveaux ; autres... ; Lorsque les installations, le matériel ou les comportements peuvent mettre en danger les personnes lors de la séquence, le formateur doit être en mesure de la suspendre. Dans ce cas, une procédure documentée permet de tracer l'événement en vue de prévenir et d'améliorer les risques sur les séquences à venir.</p>
<p>2.4.8 Respecter les consignes de sécurité</p>	<p>Les formateurs sont les premiers garants du respect des consignes de sécurité. Elles font partie de leurs compétences, des savoirs à transmettre, et de l'image qualitative de l'organisme de formation qu'ils représentent.</p>
<p>2.4.9 Évaluer les stagiaires</p>	<p>Une évaluation continue individualisée est réalisée pendant toute la durée de la formation afin de s'assurer que les stagiaires atteignent les objectifs d'apprentissage requis. En cas d'objectifs non atteints, une aide complémentaire et un suivi particulier sont dispensés. Un examen blanc final et/ou une autoévaluation sont conseillés afin de s'assurer que chaque stagiaire est prêt à passer l'examen de son CQP.</p>
<p>2.4.10 Restituer les évaluations</p>	<p>Les évaluations sont documentées et enregistrées. Un contrôle continu sur l'acquisition des connaissances théoriques et pratiques, la capacité à les exploiter en situation de travail et l'attitude professionnelle des stagiaires est formalisé. Un bilan individuel de formation où apparaissent les critères d'évaluations des épreuves de certifications est disponible le jour de l'examen. Le support est fourni par le DPMC afin de pouvoir comparer facilement le niveau acquis en fin de formation et le niveau restitué lors de l'examen. Une synthèse du bilan de formation est remise aux stagiaires avant le passage des épreuves de certifications.</p>

Processus support

Technique
(suivi du matériel et de la conformité des infrastructures, règles d'hygiène et de sécurité,)

Achats
(matériel administratif, informatique, technique)

Libellé du §	Plan de Contrôle
3. PROCESSUS SUPPORT	
3.1. PROCESSUS TECHNIQUE	
Finalité : Assurer la mise en place, le fonctionnement et le suivi de l'ensemble des infrastructures de formation et des matériels requis, conformément aux exigences de sécurité.	
<p>3.1.1 S'assurer de la conformité des infrastructures de formation</p>	<p>Le processus technique doit mettre à la disposition des équipes administratives et pédagogiques, des locaux, des installations et des équipements, fonctionnels et fiables. Au-delà de la fiabilité des infrastructures, lorsqu'elle est requise la conformité des équipements doit être vérifiée et suivie.</p> <p>L'organisme prend en considération la réglementation et les recommandations du DPMC en matière de sécurité dans le respect du référentiel technique</p> <p>En fonction de sa capacité d'accueil, le centre de formation dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'une ou plusieurs salles de cours équipées • d'une ou plusieurs aires d'évolution pratique à l'abri des intempéries <p>Une aire d'évolution pratique permet au minimum pour chaque groupe, la conduite en binôme des exercices de secours, de levage, d'équipement, d'escalade et a la capacité de créer un parcours sur cordes type CQP.</p> <p>Le candidat stagiaire se forme aux techniques de cordes dans des situations de travail variées :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. milieu naturel type falaises 2. structures métalliques ou charpentes 3. toiture traditionnelle en pente & toit-terrasse 4. grande hauteur 5. etc. <p>Les exercices pratiques se déroulent obligatoirement et alternativement sur des sites aménagés pour les 3 situations de travail correspondant aux problématiques spécifiques des 3 principaux secteurs d'activités. De plus, des applications pratiques de grande hauteur sont obligatoires et les sites sont aménagés en conséquence (35m minimum pour les formations CQP1 et plus pour les formations CQP2).</p> <p>Pour chaque site, le Centre de Formation dispose des autorisations d'exploitation, des assurances nécessaires et d'une procédure de secours. Ces éléments font partie de la conformité réglementaire.</p> <p>Les locaux sont équipés de sanitaires et de vestiaires homme/femme mais également d'un espace de repas/détente. A défaut les stagiaires sont informés par le centre de formation des mesures compensatoires pour la prise des repas.</p>
<p>3.1.2 Rédiger les règles d'hygiène et de sécurité et les communiquer</p>	<p>Les règles d'hygiène et de sécurité sont rédigées sous la forme d'un plan de prévention simplifié pour chaque lieu de pratique. Elles s'intègrent aux processus RH et pédagogique, elles sont communiquées et le plan de prévention est disponible sur site.</p> <p>Les règles d'hygiène et de sécurité du plan de prévention sont rappelées aux stagiaires autant de fois que nécessaires et avant chaque utilisation d'un nouveau site de pratique.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
<p>3.1.3 Enregistrer, vérifier et suivre les équipements</p>	<p>Le centre de formation dispose du matériel technique suffisant pour la réalisation des formations Cordiste.</p> <p>Les EPI et les équipements (tels que points d'ancrage, matériel d'évacuation secours, etc.) sont gérés en fonction de la réglementation en vigueur et des règles de l'art. Le registre de sécurité est tenu à jour (R4323-101).</p> <p>Le centre de formation fournit la liste exhaustive de ce matériel (matériel EPI antichute classique, kits Cordiste, cordes de sécurité, cordes de progression, matériels de secours, etc.) ainsi que les procédures en service pour assurer la surveillance et la maintenance de tous les matériels utilisés ainsi que les documents d'enregistrement prévus.</p> <p>Le centre de formation est en mesure de doter chaque stagiaire d'un « Kit Cordiste » dont le contenu correspond à minima aux recommandations du DPMC et d'une corde dont la longueur sera adaptée aux sites d'évolution.</p> <p>Du matériel de secours et des radios sont disponibles pour chaque groupe et adapté à la pratique pour chaque site d'évolution, liste non exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 radios minimum par groupe ; • 1 treuil manuel d'évacuation ; • 1 kit secours (fournir la liste du matériel) ; • 1 pharmacie collective de premiers soins (fournir le détail du contenu) ; <p>Pour les formateurs, les « kits cordiste », les cordes, les trousse de secours, etc. sont en nombre suffisant. Ils disposent en plus d'un lot de matériel d'équipement et d'intervention d'urgence adapté à chaque site (fournir la liste du matériel).</p> <p>Un mannequin (50 à 70kg) et un treuil (winch) pour sa manutention en hauteur sont à la disposition des formateurs et des jurys d'examen pour les exercices de sauvetage.</p> <p>Lorsque la formation est dispensée par un prestataire indépendant sans la mise à disposition du matériel des formateurs et/ou celui des stagiaires, l'organisme s'assure que les exigences du DPMC sont respectées par le sous-traitant, que ses EPI sont suivis et que le registre de sécurité est tenu.</p>
<p>3.1.4 Pose et contrôle des ancrages (ancres structurelles)</p>	<p>L'organisme possède le matériel nécessaire en quantité suffisante pour poser des ancrages (chevilles à expansion, broches scellées, etc.) et il doit être en mesure de réaliser les tests de conformité avec un « extractomètre » (en propre ou location).</p>
<p>3.1.5 Transporter les personnes</p>	<p>Pour les besoins de la formation, l'organisation des transports routiers vers les lieux de pratiques est à la charge de l'organisme qui assure par les moyens adaptés les déplacements des stagiaires et des formateurs. Lorsque l'organisme dispose de véhicules de transport aux personnes sans chauffeur, un conducteur (stagiaire, formateurs ou tierce personne) en possession d'un permis de conduire valide est habilité et les véhicules sont assurés en conséquence. Lorsque les déplacements des personnes sont réalisés pour les besoins de la formation avec les véhicules personnels des stagiaires ou des formateurs, l'organisme vérifie la validité des permis de conduire et des assurances prenant en considération la prise en charge des personnes dans le cadre de la formation.</p> <p>Une procédure documentée est rédigée et prévoit également les indemnités liées à l'utilisation des véhicules personnels.</p>
<p>3.1.6 Enregistrer les incidents ou accidents</p>	<p>Tout incident ou accident survenu pendant ou en dehors des temps de formation sur les infrastructures, le matériel ou les transports est documenté et suivi dans le cadre du processus de qualité et de sécurité.</p>

Libellé du §	Plan de Contrôle
3.2. PROCESSUS ACHATS	
Finalité : Assurer la qualité des produits entrants en vue de satisfaire la qualité des prestations fournies aux clients.	
3.2.1 Identifier les fournisseurs capables de répondre à des critères qualité identifiés	Liste des fournisseurs pour les activités administratives, pédagogiques et techniques, qui répondent à un cahier des charges défini. Exemples de critères : <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des articles ou réactivité des approvisionnements • Qualité du conseil ou accompagnement technique • Image de marque / qualité, fiabilité • Tarification • Facturation et délais de paiement • SAV • Formations • Engagements ou chartes : social, environnemental ...
3.2.2 S'assurer de la mise à disposition du matériel nécessaire aux besoins des équipes	Les articles nécessaires au bon fonctionnement de l'activité du centre de formation, doivent être disponibles et conformes. Les ruptures de stocks ou le remplacement d'articles sans l'aval des équipes concernées doivent être évités.
3.2.3 Respecter le budget alloué par la direction	Le budget d'achat établi par la direction générale doit être respecté, tout en maîtrisant les critères permettant le bon fonctionnement de l'organisme de formation.

Libellé du §	Plan de Contrôle
4. Procédures Documentées	
Finalité : Assurer la qualité des produits entrants en vue de satisfaire la qualité des prestations fournies aux clients.	
4.1 Maîtrise des documents	Les documents utilisés dans chaque processus doivent être : <ul style="list-style-type: none"> • Lisibles et facilement identifiables • Disponibles aux personnes autorisées dans leur version mise à jour • Approuvés avant diffusion
4.2 Maîtrise des enregistrements	Pour chaque processus, les enregistrements nécessaires à la conformité et à l'efficacité du système sont identifiés. Les actions de contrôle, conservation, protection, élimination sont maîtrisées.
4.3 Actions préventives et actions correctives	Ces actions d'améliorations sont planifiées et suivies dans un plan d'actions documenté. Le plan d'action est validé et suivi par les processus de pilotage, au minimum une fois par an.
4.4 Audit des processus	L'organisme de formation met en place une procédure de contrôle des processus et de leurs interactions qui peut être un audit interne ou externe. Les enregistrements sont conservés.